

બેંકિંગ ઉદ્યોગની તેના સામાજિક-આર્થિક ઉદ્દેશ્યોને હાંસલ કરવાની ક્ષમતા અને વધુને વધુ ગ્રાહકોને તેની સાથે લાવવાની પ્રક્રિયા અંતે ગ્રાહકના સંતોષ પર આધાર રાખશે. અમારું દૃઢપણે માનવું છે કે સંતુષ્ટ ગ્રાહકએ અમારા બિઝનેસનો વિકાસ કરવામાં સૌથી મહત્વપૂર્ણ પરિબલ છે.

DBS બેન્ક ઇન્ડિયા લિમિટેડ ખાતે અમને આ જરૂરિયાત અનુભવાઈ હતી કે ગ્રાહકો માટે વધારે અનુકૂળ બનવા માટે બેન્કે ગ્રાહકો માટે પોતાની સેવાઓ માટે એક અધિકાર પત્ર લાવવું જોઈએ.

આ દસ્તાવેજ DBS બેન્ક ઇન્ડિયા લિમિટેડની પોતાના ગ્રાહકોના સંતોષ પ્રત્યેની પ્રતિબદ્ધતાને રેખાંકિત કરે છે, આમ તે અમારા અધિકારીઓ અને સ્ટાફ વચ્ચે જવાબદારી, જવાબદારિતા સુનિશ્ચિત કરે છે. ગ્રાહકો માટેનું આ અધિકારપત્રએ નિવારણની રીતો સહિત અમારી પ્રતિબદ્ધતા અને જવાબદારીઓનું જ વર્ણન નથી કરતી બલકે સાથે જ તે ગ્રાહક- બેન્કર સંબંધો વચ્ચે સ્વસ્થ પ્રેક્ટિસ માટે ગ્રાહકોની ફરજ પણ સ્પષ્ટ રીતે વર્ણવે છે.

આ અધિકાર પત્રને યોગ્ય બેંકિંગ પ્રેક્ટિસને પ્રોત્સાહિત કરવા તેમજ ગ્રાહક સેવાઓને લગતી વિવિધ પ્રવૃત્તિઓના સંદર્ભમાં માહિતી પ્રદાન કરવા માટે તૈયાર કરાયો છે.

અમે ભારતીય રિઝર્વ બેન્ક અને ભારતીય બેન્ક્સ સંઘ દ્વારા અમને આ અધિકાર પત્ર લાવવામાં મદદ કરવા માટે તેમણે આપેલા પ્રોત્સાહન અને માર્ગદર્શનનો સ્વીકાર કરવા માગીએ છીએ. અમે અમારા ગ્રાહકો સાથે નિરંતર સંપર્કમાં રહીને ચર્ચા કરીએ છીએ અને તેમની પાસેથી અમારા દ્વારા પૂરી પડતી વ્યાપક સેવાઓના મૂલ્યાંકન, સુધારો કરવા તેમજ તેના વિસ્તાર માટે તેમનો અભિપ્રાય માગીએ છીએ. અમારા તમામ ગ્રાહકોને વિનંતી છે કે તેઓ બેન્ક દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવતી વિવિધ સેવાઓ વિશે પોતાના અનુભવોને શેર કરે અને સાથે જ આ અધિકાર પત્ર પર તો ખુશીથી પોતાની પ્રતિક્રિયાઓ આપે.

નોંધ

આ દસ્તાવેજમાં અપાયેલી માહિતી જુલાઈ 2022ની સ્થિતિ સુધીની છે અને તેમાં પરિવર્તન/ફેરફાર થઈ શકે છે. આ દસ્તાવેજ DBIL પુરતો મર્યાદિત છે. આ દસ્તાવેજને અધિકાર અને જવાબદારીઓની રચના કરતા કાનૂની દસ્તાવેજ તરીકે ન ગણવો જોઈએ. તે ગ્રાહક અને બેન્કર વચ્ચે સારી સમજણને પ્રોત્સાહિત કરવા માટે છે. વિવિધ સેવાઓ/સુવિધાઓ વિશે માત્ર મહત્વપૂર્ણ માહિતી જ આ દસ્તાવેજમાં અપાયેલી છે. પ્રત્યેક સેવાના પોતાના વિગતવારના નિયમો અને શરતો છે, જેને વિનંતી પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવી શકે છે.

- વધારે વિગતો/માહિતી માટે, કૃપા કરીને DBS બેન્ક ઇન્ડિયા લિમિટેડની વેબસાઇટ www.dbs.com/in ની મુલાકાત લો અથવા
- કોઈપણ પ્રશ્ન હોય તો, કૃપા કરીને અમારી 24 કલાકની ગ્રાહક હેલ્પલાઇન પર કોલ કરો (સ્થાનિક હેલ્પલાઇન: 18002094555/18001039897 અથવા આંતરરાષ્ટ્રીય હેલ્પલાઇન: 91-44-66854555) અને તમારી મદદ કરવામાં અમને ખુશી થશે.
- ક્રેડિટ કાર્ડ્સને લગતા કોઈપણ સવાલો હોય તો, કૃપા કરીને અમારી 24 કલાકની હેલ્પલાઇન (1860 267 6789) પર કોલ કરો અને અમને તમારી મદદ કરવામાં ખુશી થશે.

સિટિઝન ચાર્ટર

અમારી શાખાઓ દ્વારા અનુસરવામાં આવતી સામાન્ય પ્રેક્ટિસ



Live more,
Bank less

1. કામના કલાકો દર્શાવવા
2. વ્યવસાયિક સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવી
3. શાખાનું સરનામું અને નંબર વિશે ગ્રાહકોને જાણકાર કરવા.
4. ગ્રાહકોની તમામ વિનંતીઓ/પ્રશ્નોને સાંભળવા અને તેનું નિરાકરણ કરવું.
5. સમય સમયાંતરે વિવિધ થાપણ સ્કીમો માટે વ્યાજના દરો પ્રદર્શિત કરવા
6. બેન્કની વિવિધ થાપણ સ્કીમો/સેવાઓની વિગતો ઉપલબ્ધ કરાવવી
7. ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ્સ, પે ઓર્ડર વગેરે ઇશ્યુ કરવા.
8. શાખા પરિસરમાં ફરિયાદ/સૂચનો દાખલ કરવા માટે સુવિધા ઉપલબ્ધ કરાવવી
9. ચલણી નોટ અને સિક્કાનું એક્સચેન્જ.
10. વ્યાજ દરોમાં ફેરફારની આગોતરી જાણકારી આપવી.
11. વિભિન્ન બેન્કિંગ લેવડ-દેવડ માટે લાગતો સમય દર્શાવવો.
12. ગ્રાહક દ્વારા જમા કરાવવામાં આવેલા ચેકના રિઅલાઇઝેશનમાં વિલંબ બદલ DBS બેન્ક ઇન્ડિયા લિમિટેડની ચેક/ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ કલેક્ટ કરવા અંગેની નીતિ/પ્રક્રિયા અનુસાર વળતર ચુકવવું.

યોગ્ય બેન્કિંગ પ્રેક્ટિસ

ગ્રાહકોને વિનંતી કરવામાં આવે છે કે તેઓ

1. તેઓ બાંધી મુદતની થાપણની સલાહ, એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ્સ, ચેકબુક, ડેબિટ કાર્ડ, ક્રેડિટ કાર્ડ, ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગની માહિતી અને તમામ પીન અને પાસવર્ડ્સની ગુપ્તતા અને સુરક્ષિત કસ્ટડી સુનિશ્ચિત કરે.
2. શક્ય હોય ત્યાં ક્રોસ/એકાઉન્ટ પેથી ચેક જ આપે.
3. ચેકને ઇશ્યુ કરતા પહેલા ચેકની તમામ વિગતો જેવી કે તારીખ, શબ્દો અને આંકડામાં રકમ, કોસિંગ વગેરે ચકાસી લે. જ્યાં સુધી શક્ય હોય, રકમને રૂપિયાની નજીક લઇ જઇને ચેક ઇશ્યુ કરો.
4. ખાતામાં પુરતું બેલેન્સ ન હોય તો ચેક ઇશ્યુ ન કરશો, બેન્કે નક્કી કરેલું ન્યૂનતમ બેલેન્સ ખાતામાં જાળવો.
5. ચેક પર કોઇપણ વિગતને કેન્સલ કરાઇ હોય તો તેવી સ્થિતિમાં નવો ચેક ઇશ્યુ કરો.
6. ચેક્સ અને અન્ય નાણાકીય ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સને રજિસ્ટર્ડ પોસ્ટ અથવા વિશ્વસનીય ફરિયર મારફત જ મોકલો.
7. નામાંકન સુવિધાનો ઉપયોગ કરો.

8. નામ, સરનામું, ટેલિફોન નંબર વગેરેની સચોટ માહિતી ઉપલબ્ધ કરાવો અને સાથે જ જો તેમાં કોઈ પરિવર્તન થાય તો બેન્કને તાત્કાલિક ધોરણે તેની માહિતી આપો.
9. ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ, ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ એડવાઇસ, ચેકબુકના પાના/બુક, ડેબિટ કાર્ડ, ક્રેડિટ કાર્ડ ગુમ થાય તો તાત્કાલિક ધોરણે બેન્કને તેની જાણ કરો.
10. રિપિટ ટ્રાન્ઝેક્શન માટે સ્ટેન્ડિંગ ઇન્સ્ટ્રક્શન સુવિધાનો લાભ લો.
11. અમારી સેવાઓ વિશે અભિપ્રાય આપો અને સેવામાં કોઈ ઉણપ જણાય તો કૃપા કરીને તે બેન્કના ધ્યાનમાં લાવો.
12. વ્યાજ, હપતા, ક્રેડિટ કાર્ડનું લેણી રકમ/બાકી રકમ અને અન્ય લેણી નીકળતી રકમ સમયસર ચુકવો.
13. કોરા ચેક પર સહી ન કરશો અને સાથે જ તમારી સહીનો નમૂનો પાસબુક અથવા ચેકબુક પર ન કરશો.
14. DBS બેન્ક ઇન્ડિયા લિમિટેડ ક્યારે તમને તમારા ખાતા/એટીએમ પીન/ક્રેડિટ કાર્ડ પીન/ઓટીપી/ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગ આઇડી અથવા પાસવર્ડ અથવા અંગત માહિતી જેવી કે જન્મ તારીખ, માતાનું નામ વગેરે જેવી ગુપ્ત વિગતો માગતા ઇ-મેલ્સ નથી મોકલતી. બેન્ક વતી ઇ-મેલ્સ અથવા ફોન કોલ્સ મારફત તમારી પાસેથી આવી માહિતી માગતા લોકોથી સાવધાન રહેજો. તમારા દ્વારા ખોટી રીતે કરાયેલા કોઇપણ ખોટા ટ્રાન્ઝેક્શન માટે DBS બેન્ક ઇન્ડિયા લિમિટેડ જવાબદાર નથી. DBS બેન્ક ઇન્ડિયા લિમિટેડ સાથે જ તમારા દ્વારા ખોટી રીતે, અજાણતા અથવા અન્ય પ્રકારે કરાયેલા ખુલાસાને કારણે તમારા ખાતાના દુરુપયોગ બદલ પણ જવાબદાર નહીં રહે.
15. જો તમે આ માહિતી ભૂતકાળમાં કોઇની પાસે પણ ખુલાસો કર્યો હોય તો કૃપા કરીને તાત્કાલિક ધોરણે તમારો એટીએમ પીન/ડેબિટ કાર્ડ પીન/ક્રેડિટ કાર્ડ પીન અથવા ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગ પાસવર્ડને બદલી નાખો.

ગ્રાહક – બેન્કર સંબંધોના સામાન્ય વિસ્તારો

1. બચત ખાતું

આ ખાતા વ્યક્તિઓને (અંગત/વ્યક્તિગત ગ્રાહકો)ને ભવિષ્યમાં તેમની નાણાંની જરૂરિયાતોને પૂરી કરી શકવા તેમને પૈસાની બચત કરવાની ટેવ પાડવામાં મદદ કરવા ડિઝાઇન કરાયેલ છે. આ ખાતામાં ચેકની મદદથી રકમને જમા/ઉપાડ કરી શકાય છે. તે ગ્રાહકને વ્યાજની કમાણી સાથે ઘરમા ન્યૂનતમ રોકડ રાખવામાં મદદ કરે છે.

ભારતીય રિઝર્વ બેન્ક (RBI) વારા સમય-સમયાંતરે ઇશ્યુ કરવામાં આવતા દિશાનિર્દેશો અનુસાર લાયક વ્યક્તિ(ઓ) અને કેટલાક ચોક્કસ સંગઠનો/એજન્સીઓ દ્વારા બચત ખાતા ખોલાવી શકાય છે.

કાયદા પ્રમાણે જરૂરી હોવાથી, આ ખાતું ખોલતી વખતે અમે ખાતું ખોલાવવા માગતી વ્યક્તિના સરનામાની ખરાઇ સહિત તેની ઓળખ વિશે સંતુષ્ટ કરીશું (તેના માટે સામાન્ય રીતે સ્વીકારવામાં આવતા દસ્તાવેજોમાં વર્તમાન ગેસ્ટેલિફોન/ઇલેક્ટ્રિકલિટી બિલ અથવા રેશન કાર્ડ અથવા મતદાતા ઓળખ કાર્ડ અથવા ડ્રાઇવિંગ લાઇસન્સ અથવા પાસપોર્ટ વગેરે) જેથી કરીને સંભવિત ગ્રાહક(કો), જાહેર જનતાના સભ્યો અને મારી જાતને છેતરપિંડી અને બેન્કિંગ સિસ્ટમના અન્ય દુરુપયોગ સામે સંરક્ષણમાં મદદ કરી શકાય.

ખાતું ખોલાવી રહેલી વ્યક્તિ(ઓ)એ ખાતું ખોલાવવા માટે એક તાજેતરનો ફોટોગ્રાફ અને પરમાનેન્ટ એકાઉન્ટ નંબર (PAN) અથવા ઇનકમ ટેક્સ એક્ટ (કલમ 139A અનુસાર) વૈકલ્પિક રીતે ફોર્મ નંબર 60 અને 61માં ડિક્લેરેશનની જરૂર રહેશે.

- ખાતા ધારક દ્વારા બેન્ક દ્વારા સમય-સમયે નિર્ધારિત કરવામાં આવતું અને જણાવવાનું ન્યૂનતમ બેલેન્સ પોતાના ખાતામાં જાળવવાનું રહેશે અને તેનું અનુપાલન નહીં કરાય તો તેના પર સર્વિસ ચાર્જીસ વસુલાશે.
- DBS બેન્ક ઇન્ડિયા લિમિટેડ દ્વારા ત્રિમાસિક ધોરણે વ્યાજની ચુકવણી કરાશે. બચત ખાતાના વ્યાજની ગણતરી દૈનિક પ્રોડક્ટ આધારે અથવા તો નિયામકની જરૂરિયાતને આધારે અથવા તો બેન્કના પોતાના નિર્ણયના પરિણામને આધારે ગણાશે. 1.
- ખાતા ધારકના નામે લખાયેલા ચેક અને ડિવિડન્ડ વોરન્ટ્સ આ ખાતા મારફત જ મેળવી શકાશે. ખાતા ધારકને સમર્થન આપતા નાણાકીય ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ બચત બેન્ક ખાતામાંથી કલેક્ટ નહીં કરાય.
- ખાતા ધારકોએ આ બચત ખાતાનો બિઝનેસ ટ્રાન્ઝેક્શન માટે ઉપયોગ નહીં કરે.

2. કરન્ટ એકાઉન્ટ

ચાલુ ખાતા વ્યક્તિઓ, ભાગીદારી પેઢીઓ, ખાનગી અને પબ્લિક લિમિટેડ કંપનીઓ, HUFs/ચોક્કસ એસોસિએટ્સ, સોસાયટીઓ, ટ્રસ્ટ વગેરે ખોલાવી શકે છે. કાયદા પ્રમાણે જરૂરી હોવાથી આ ખાતા ખોલાવવા માટે અમે ખાતું ખોલાવવા માગતી વ્યક્તિ(ઓ)ના સરનામાની ખરાઇ સહિત તેમની ઓળખ વિશે અમારી જાતને સંતુષ્ટ કરીશું, જેથી કરીને સંભવિત ગ્રાહક(કો), જાહેર જનતાના સભ્યો અને અમારી જાતને છેતરપિંડી અને બેન્કિંગ સિસ્ટમના અન્ય દુરુપયોગ સામે સંરક્ષણમાં મદદ કરી શકાય.

બેન્કને ખાતું ખોલાવી રહેલી વ્યક્તિ(ઓ)ની ઓળખ માટે જરૂરિ સંબંધિત દસ્તાવેજો મારફત ખાતું ખોલાવી રહેલી વ્યક્તિ(ઓ)નો સંતોષકારક પરિચય જરૂરી છે. જરૂરી દસ્તાવેજોની માહિતી ખાતું ખોલાવતી વખતે આપવામાં આવશે.

ખાતું ખોલાવી રહેલી વ્યક્તિ(ઓ)એ ખાતું ખોલાવવા માટે એક તાજેતરનો ફોટોગ્રાફ અને પરમાનેન્ટ એકાઉન્ટ નંબર (PAN) અથવા ઇનકમ ટેક્સ એક્ટ (કલમ 139A અનુસાર) વૈકલ્પિક રીતે ફોર્મ નંબર 60 અને 61માં ડિક્લેરેશનની જરૂર રહેશે.(દા.ત. રજિસ્ટર્ડ/અનરજિસ્ટર્ડ ભાગીદારી પેઢા ભાગીદારો અને રજિસ્ટર્ડ/ઇનકોર્પોરેટેડ બોડીસ/કંપનીસના ભાગીદારો).

બેન્ક સંભવિત ગ્રાહકને, એકમ અને વ્યક્તિ/ઓ જે ખાતું ખોલાવી રહી હોય તેમની ઓળખ માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની વિગતો ઉપલબ્ધ કરાવશે.

- બેન્ક દ્વારા સમય-સમયે નિર્ધારિત કરાતું ન્યૂનતમ બેલેન્સ ખાતામાં જાળવવામાં આવે તે જરૂરી છે, તેની જાળવણી નહીં કરવા પર ચાર્જીસ લાગશે.
- ચાલુ ખાતામાં રખાયેલા કેડિટ બેલેન્સ પર કોઈ વ્યાજની ચુકવણી નહીં થાય.

DBS બેન્ક ઇન્ડિયા લિમિટેડ દ્વારા નીચેની બાબતો માટે સર્વિસ ચાર્જ વસુલવામાં આવે છે:

- ચેકબુક્સ ઇશ્યૂ કરવા પર
- ન્યૂનતમ બેલેન્સની જાળવણી નહીં કરવા પર

સિટિબેંક ચાર્ટર



Live more,
Bank less

- ચેક રિટર્ન થવા વગેરે પર,

અન્ય તમામ ચાર્જીસ બેંકની ચાર્જની અનુસૂચીમાં નિર્દિષ્ટ છે.

3. ટર્મ ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ

તમામ ક્ષેત્રના રોકાણ કરી રહેલા લોકોની જરૂરિયાતોને અને અપેક્ષાઓને અનુરૂપ બેંકે વિવિધ ડિપોઝિટ સ્કીમો તૈયાર કરી છે. બેંકનો સ્ટાફ વધારે વિગતો માટે તમને આવકારે છે અને સાથે જ તેમને તમને વિવિધ ડિપોઝિટ સ્કીમોમાં રોકાણ કરવામાં અને તમારી જરૂરિયાત પ્રમાણે રોકાણમાં તમારી મદદ કરવામાં પણ ખુશી થશે.

ટર્મ ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સ વ્યક્તિઓ, ભાગીદારી પેઢીઓ, ખાનગી અને પબ્લિક લિમિટેડ કંપનીઓ, HUFs/ચોક્કસ એસોસિએટ્સ વગેરે ખોલાવી શકે છે.

કાયદા પ્રમાણે જરૂરી હોવાથી આ ખાતા ખોલવા માટે અમે ખાતું ખોલાવવા માગતી વ્યક્તિ(ઓ)/એકમોના સરનામાની ખરાબ સહિત તેમની ઓળખ વિશે અમારી જાતને સંતુષ્ટ કરીશું, જેથી કરીને સંભવિત ગ્રાહક(કો), જાહેર જનતાના સભ્યો અને અમારી જાતને છેતરપિંડી અને બેન્કિંગ સિસ્ટમના અન્ય દુરુપયોગ સામે સંરક્ષણમાં મદદ કરી શકાય. બેંકને ખાતું ખોલાવતી વ્યક્તિ(ઓ)ની ઓળખ માટે યોગ્ય અને સુસંગત દસ્તાવેજોની જરૂર રહે છે. જરૂરી દસ્તાવેજોની માહિતી ખાતું ખોલાવતી વખતે આપવામાં આવશે.

વધુમાં, બેંકને ખાતું ખોલાવી રહેલી વ્યક્તિ(ઓ)/એકમો પાસેથી હસ્તાક્ષર કરનારા લોકોનો તાજેતરનો એક ફોટોગ્રાફ અને પરમાનેન્ટ એકાઉન્ટ નંબર (PAN) અથવા ઇનકમ ટેક્સ એક્ટ (કલમ 139A અનુસાર) વૈકલ્પિક રીતે ફોર્મ નંબર 60 અને 61માં ડિક્લેરેશનની જરૂર રહેશે.

- જ્યાં સુધી અન્યથા રીતે નિર્દિષ્ટ ન હોય ત્યાં સુધી સમય પહેલા ઉપાડને મંજૂરી રહેશે, તેના માટે ડિપોઝિટની મુદત દરમિયાન વ્યાજ દર લાગુ પડશે અને જો બેંકે કોઈ દંડની જોગવાઈ કરી હોય તો તે પણ લાગુ પડશે.
- બેંક પાસે 7 દિવસ કરતા ઓછા સમય સુધી રહેલી ડિપોઝિટના સમય પહેલા ઉપાડ પર કોઈ વ્યાજ નહીં ચુકવાય.
- ડિપોઝિટ્સ (થાપણો) પર વ્યાજની ચુકવણી અથવા માસિક ધોરણે ડિસ્કાઉન્ટેડ મૂલ્ય પર અથવા તો ત્રિમાસિક ધોરણે કે કમ્પાઉન્ડેડ ક્વાર્ટરલી (ત્રિમાસિક ધોરણે) ચુકવાશે (દા.ત. વ્યાજનું પુનઃરોકાણ) અથવા તો પરિપક્વતાની તારીખે ડિપોઝિટરના વિકલ્પ પ્રમાણે અથવા તો જે તે ડિપોઝિટ સ્કીમ પર લાગુ પડતા વિકલ્પ પ્રમાણે ચુકવાશે.
- પરિપક્વતા સૂચનો ફરજિયાત છે જે ગ્રાહક દ્વારા ડિપોઝિટના બુકિંગ સમયે ઉપલબ્ધ કરાવવાના રહેશે જે સિસ્ટમમાં અપડેટ કરાશે. બેંક પરિપક્વતા સૂચનો વિનાની ડિપોઝિટ સ્વીકારવાની પ્રક્રિયા ધરાવતી નથી.
- આવકવેરા સત્તાધિશો દ્વારા સમય-સમયે નિર્ધારિત કરાતી મર્યાદા સુધી બેંક ડિપોઝિટ પરનું વ્યાજ આવકવેરાથી મુક્તિ ધરાવે છે. હાલ, જો ડિપોઝિટ પરનું કુલ વ્યાજ, પ્રતિ ડિપોઝિટ અથવા, પ્રતિ શાખા, પ્રતિ નાણાં વર્ષ 40,000 રૂપિયા કરતા વધારે થઈ જાય (વરિષ્ઠ નાગરિકો માટે 50,000 ભારતીય રૂપિયા) તો તેની પર આવકવેરા સત્તાધિશો દ્વારા નિર્ધારિત દરે ટેક્સ ડિડક્શન સોર્સ (TDS) કપાશે.
- ડિપોઝિટર્સ ડિપોઝિટ પર ટેક્સની કપાત વિના જ વ્યાજ પ્રાપ્તિ માટે નાણાંવર્ષના પ્રારંભે ફોર્મ નંબર 15G/Hમાં ડિક્લેરેશન ફોર્મ જમા કરાવી શકે છે.

- બેન્ક પ્રવર્તમાન આવકવેરા નિયમો અનુસાર ત્રિમાસિક ધોરણે કપાયેલા ટેક્સ વિશે એક એકીકૃત TDS સર્ટિફિકેટ ઇશ્યૂ કરશે. બેન્ક વિવિધ ડિપોઝિટ સ્કીમ્સ અનુસાર ડિપોઝિટ્સ પર વ્યાજની ચુકવણી કરે છે. વ્યાજ દરોમાં સમય-સમયે ફેરફાર કરાય છે અને તેની જાણકારી જનતાને અપાય છે.
- સુધારાયેલા વ્યાજ દર માત્ર રિન્યૂઅલ અને નવી ડિપોઝિટને લાગુ પડે છે જ્યારે પ્રવર્તમાન ડિપોઝિટ્સ પર કરાર દરે દર વ્યાજ મળતું રહેશે.

4. બેઝિક સેવિંગ્સ (બચત) બેન્ક ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ (BSBDA):

બેઝિક સેવિંગ્સ બેન્ક ડિપોઝિટ એકાઉન્ટએ સરળ અને કોઈપણ ન્યૂનત્તમ બેલેન્સની જાળવણી વિના નિયમિત બેન્કિંગ ટ્રાન્ઝેક્શન માટેનું સરળ ખાતું છે. ખાતા ધારકને જરૂરિયાત પ્રમાણે ચેક બુક્સ ઉપલબ્ધ કરાવાય છે.

5. સગીરોના ખાતા

સગીરના નામે ખાતું ખોલાવીને ખાતું ખોલાવતી વખતે જણાવાયેલા કુદરતી વાલી દ્વારા તેને ઓપરેટ કરી શકાય છે. જોકે, સગીર જ્યારે પુખ્તતા પ્રાપ્ત કરે ત્યારે વાલી, પુખ્તતા પ્રાપ્ત કરનારા સગીર સાથે નજીકની શાખામાં જઈને જરૂરી ઓળખપત્રના દસ્તાવેજ અને સરનામાનો પુરાવો તેમજ સગીરનો લેટેસ્ટ ફોટોગ્રાફ અને નમૂના સહી આપીને આ સગીર ખાતાને બદલાવી શકે છે.

ગ્રાહકો આ વાતની નોંધ લે કે ઉપરની બાબતોનું પાલન નહીં કરવા પર બેન્ક પોતાના વિવેક અનુસાર આવા સગીર ખાતાઓ વિશે કામગીરીનો નિર્ણય કરશે.

6. અશિક્ષિત/અંધજન વ્યક્તિ માટેનું ખાતું

બેન્ક અશિક્ષિત વ્યક્તિ માટે ચાલુ ખાતા સિવાય ડિપોઝિટ ખાતું ખોલી શકે છે. આવી વ્યક્તિનું ખાતું ત્યારે ખોલાશે જ્યારે તે/તેણી તેમને ઓળખતા હોય અને બેન્ક જેમને ઓળખતા હોય તેવા એક સાક્ષી સાથે વ્યક્તિગત રીતે બેન્કની મુલાકાત લે. સામાન્ય રીતે આવા બચત ખાતાઓ માટે કોઈ ચેક બુક સુવિધા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવતી નથી. પૈસાના ઉપાડ/ડિપોઝિટની રકમની ફેરચુકવણી અને/અથવા વ્યાજની ચુકવણી વખતે ખાતા ધારકે તેના/તેણીનું અંગુઠાનું નિશાન અથવા માર્ક અધિકૃત અધિકારીની હાજરીમાં લગાવવાનું રહેશે જે અધિકારી વ્યક્તિની ઓળખની ખરાઈ કરશે. અશિક્ષિત/અંધ વ્યક્તિના બેન્ક ખાતાને અધિશાસિત કરતા નિયમો અને શરતો વિશે બેન્કના અધિકારીઓ તેમને સમજાવશે.

7. મૃતક ગ્રાહકના ખાતાની અંદર રહેલી રકમની તેના સર્વાધવર/દાવેદારોને ચુકવણી

RBIના નિર્દેશો અનુસાર, બેન્કે મૃત્યુ પામેલા ડિપોઝિટર્સના કેસમાં દાવોનું સમાધાન શક્ય એટલી સરળ રીતે થાય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે એક પ્રક્રિયા અપનાવી છે.

બેન્ક ગમે તેટલી રકમ કેમ ન હોય, મૃતકના કાનૂની વારસ પાસેથી સક્સેસન સર્ટિફિકેટનો આગ્રહ નહીં રાખે. જોકે, બેન્ક તેને યોગ્ય લાગે તે રીતે દાવાના નિરાકરણ માટે ક્ષતિપૂર્તિ બોન્ડ સહિતના સુરક્ષા માપદંડોનો સ્વીકાર કરે છે.

જો ડિપોઝિટરે બેન્ક સાથે નામાંકન રજિસ્ટર્ડ કરાવ્યા હોય તો મૃત ડિપોઝિટરના ખાતામાં રહેલી બેલેન્સ રકમને, બેન્કને નામાંકિત વ્યક્તિની ઓળખ વગેરેથી સંતોષ થાય તે બાદ તે રકમને તેના ખાતામાં ટ્રાન્સફર કરાશે/ચુકવી દેવાશે.

ઉપરની પ્રક્રિયાનું પાલન સંયુક્ત ખાતું જ્યાં બેન્ક પાસે નામાંકન રજિસ્ટર્ડ હોય ત્યાં પણ અનુસરવામાં આવશે.

સંયુક્ત ડિપોઝિટ એકાઉન્ટમાં, જ્યાં સંયુક્ત ખાતા ધારકો પૈકીની એક વ્યક્તિનું અવસાન થાય, ત્યાં બેન્ક માટે મૃતક વ્યક્તિના કાનૂની વારસો અને બાકી રહેલા ડિપોઝિટર(ર્સ)ને રકમની સંયુક્ત રીતે ચૂકવણી કરવી જરૂરી હોય છે. વિગતો માટે કૃપા કરીને DBIL ડિપોઝિટ પોલિસીને જુવો.

નામાંકનની ગેરહાજરીમાં અને જ્યારે બેન્ક પાસે કોઈ યોગ્ય શંકાને સ્થાન ન હોય અથવા તો દાવેદારો વચ્ચે કોઈ વિવાદ ન હોય ત્યારે તેવી સ્થિતિમાં બેન્ક મૃતક વ્યક્તિના ખાતામાં રહેલી બાકીની રકમને સંયુક્ત અરજી અને તમામ કાનૂની વારસો દ્વારા ક્ષતિપૂર્તિ સામે અથવા કાનૂની વારસ દ્વારા કાનૂની દસ્તાવેજોનો આગ્રહ રાખ્યા વિના પોતાના વતી બેન્ક બોર્ડ દ્વારા સમય-સમયે નક્કી કરાયેલી મર્યાદા સુદીમાં તે રકમ ચુકવી આપશે. આ કાર્યવાહી ડિપોઝિટર્સ કાનૂની કામગીરી પૂર્ણ કરવામાં વિલંબને કારણે સમસ્યાઓનો સામનો ન કરવો પડે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે કરાય છે.

8. ક્રેડિટ કાર્ડ

ક્રેડિટ કાર્ડએ વિશેષ ઓળખ નંબર ધરાવતી તેમજ ક્રેડિટ મર્યાદા ધરાવતી પેમેન્ટ સુવિધા છે જેનો માલ-સામાન અને સેવાઓ ખરીદવા, ક્રેડિટ પર કેશ મેળવવા (કેશ મર્યાદા સુધી) તેમજ લોન સુવિધા મેળવવા ઉપયોગ કરી શકાય છે. કાર્ડ મેમ્બરને બેન્ક દ્વારા અપાયેલી ક્રેડિટ/લોનની ચુકવણી માટે નિર્ધારિત સમયગાળાના અંતે બિલ મોકલાય છે અથવા તો તે રકમને અમુક હિસ્સામાં સેટલ કરી શકાય છે જ્યારે બાકીની રકમ કાર્ડના નિયમો અને શરતો અનુસાર એક્સટેન્ડેડ ક્રેડિટ તરીકે લેવાય છે. વ્યાજની વસુલાત કાર્ડ મેમ્બર નિયમો અને શરતોને આધારે વસુલાય છે અને કાર્ડ મેમ્બરે ઘણીવાર ફી પણ ચુકવવાની રહે છે (જેવી કે વાર્ષિક ફી વગેરે), જે ધારકને કાર્ડની અરજી કરતી વખતે અથવા તો કાર્ડ સંબંધીના ચક્ર દરમિયાન તેમને સ્પષ્ટ રીતે જણાવાય છે.

અરજદારો DBS બેન્ક ક્રેડિટ કાર્ડની વિવિધ વેરાઈટીમાંથી પસંદગી કરી શકે છે, જેમાં DBS બેન્ક બ્રાન્ડેડ કાર્ડ અને કો-બ્રાન્ડેડ કાર્ડ સામેલ છે પણ એટલા જ મર્યાદિત નથી. દરેક કાર્ડ વિશેષ ફિયર્સ અને રિવાઈંગ ફાયદા સાથે આવે છે જે અરજીના વખતે અને/અથવા સંવાદની વિવિધ ચેનલનો ઉપયોગ કરીને પછીથી જણાવવામાં આવે છે. બેન્કનો આશય સમય-સમયે શ્રેષ્ઠ ઓફર પીને ગ્રાહકનો અનુભવ વધારવાનો છે.

જ્યારે ગ્રાહક ક્રેડિટ કાર્ડ માટે રજી કરે છે, ત્યારે બેન્ક, સમય-સમયે અપડેટ કરાતી નિયામક જરૂરિયાતો અનુસાર, અરજદારની KYC વિગતોની ખરાઈ કરે છે.

બેન્ક સંભવિત ગ્રાહકને બેન્કની પોલિસી પ્રમાણે KYC અને અન્ય ખરાઈ માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની વિગતો પૂરી પાડશે.

અવાંછિત કાર્ડ ઇશ્યુ નહીં કરાય. જો કોઈ, અવાંછિત કાર્ડ ઇશ્યુ થઈ ગયું હોય અને તેને પ્રાપ્તકર્તાની મંજૂરી વિના એક્ટિવેટ થઈ ગયા હોય તો બેન્ક તરત જ ચાર્જ પરત લેશે અને જો કોઈ ઇન્ડ લાગૂ પડ્યો હોય તો પણ નિયામક દિશાનિર્દેશો અનુસાર તેને પરત લેશે. આવા અવાંછનિય કાર્ડના દુરુપયોગને કારણે ઉદભવતા કોઈપણ નુકસાનની જવાબદારી બેન્કની રહેશે.

ઇશ્યુ કરાયેલા કાર્ડ અથવા કાર્ડની સાથે ઓફર કરાતી અન્ય પ્રોડક્ટ્સ માટેની મંજૂરી સ્પષ્ટ હોવી જોવી જોઈએ તે ગર્ભિત ન હોવી જોઈએ. અવાંછનિય લોન્સ અથવા અન્ય ક્રેડિટ સુવિધા ક્રેડિટ કાર્ડ ગ્રાહકને ઓફર નહીં કરાય.

બેન્ક એકપક્ષીય રીતે ક્રેડિટ કાર્ડ્સને અપગ્રેડ નહીં કરે તેમજ ક્રેડિટ મર્યાદા નહીં વધારે. નિયમો અને શરતોમાં જ્યારે પણ કોઈ ફેરફાર થશે ત્યારે ઋણધારકની પૂર્વ સહમતિ લેવામાં આવશે.

બેન્ક પોતાના સંભવિત ગ્રાહક/ગ્રાહકોને ગ્રાહક સાથે સંવાદ માટેની વિવિધ ચેનલ્સ મારફત 'મોસ્ટ ઇમ્પોર્ટન્ટ ટર્મ્સ એન્ડ કન્ડિશન્સ' (MITCs) ઉપલબ્ધ કરાવશે. બેન્ક નિર્ધારિત ચાર્જીસ પોતાની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરશે અને સાથે જ તેને સંભવિત ગ્રાહક/ગ્રાહકોને MITC સાથે ઉપલબ્ધ કરાવશે. વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR)ની ગણતરીની રીત અને કાર્ડ પરની લેટ ફી સારી રીતે સમજી શકાય તે માટે ઉદાહરણ સાથે સમજાવાયા છે.

જો સમયગાળા દરમિયાન કાર્ડ એક્ટિવ હોય તો, બેન્ક કાર્ડ સભ્યને માસિક સ્ટેટમેન્ટ મોકલશે જેમાં તેમણે મહિના દરમિયાન કરેલ ચુકવણી અને ટ્રાન્ઝેક્શનની વિગતો હશે. કાર્ડ એક્ટિવ હોવા છતાં જો કોઈપણ ટ્રાન્ઝેક્શન નહીં થયું હોય તો ગ્રાહકને કોઈ સ્ટેટમેન્ટ નહીં મોકલાય. ગ્રાહકોએ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે પેમેન્ટની અંતિમ તારીખ સુધીમાં તેઓ ઓછામાં ઓછી ન્યૂનતમ રકમની ચુકવણી કરે જેથી કરીને કાર્ડ એકાઉન્ટને ચાલુ રાખી શકાય અને દંડનીય ચાર્જથી બચી શકાય. જો આંશિક પેમેન્ટ કરાય તો, તેની પર ફી પીરિયડ દરમિયાન કોઈ વ્યાજ લાગુ નહીં પડે અને વ્યાજ (નવી ખરીદી જો કોઈ હોય તો તેના સહિત) વાયા સરેરાશ દૈનિક બેલેન્સ રીતથી લાગુ પડશે.

કાર્ડની લહેણી નીકળતી રકમ સામે પ્રાપ્ત થયેલી ચુકવણી તમામ કરવેરા, ફી અને અન્ય ચાર્જીસ, વ્યાજ ચાર્જ, રોકડ એડવાન્સ અને ખરીદી સામે એડજસ્ટ કરાશે.

જો કાર્ડ ખોવાઈ જાય, ચોરાઈ જાય, ગુમ થઈ જાય, અથવા તો જો કોઈ અન્ય તમારો પીન જાણી જાય અથવા સિક્યોરિટી માહિતી જાણી જાય તો ગ્રાહકે તાત્કાલિક ધોરણે DBS બેન્કના 24 કલાક ચાલતા કસ્ટમર કોલ સેન્ટરનો સંપર્ક કરવો જોઈએ. ક્રેડિટ કાર્ડ્સ માટે DBS બેન્ક હેલ્પલાઇન સંપર્ક નંબર નીચે આપેલો છે:

કાર્ડ્સ હેલ્પલાઇન - 1860 267 6789 અને ઇ-મેલ: SuperCardCare@dbs.com. નીચે પૈકીની કોઈપણ સ્થિતિમાં ફરિયાદ નોંધાવવા અથવા તો તમારું કાર્ડ બ્લોક કરાવવા માટે અમારો તાત્કાલિક ધોરણે સંપર્ક કરો:

- જો તમારું DBS ક્રેડિટ કાર્ડ ગુમ થઈ જાય.
- જો તમને તમે ન કર્યું હોય તેવા ટ્રાન્ઝેક્શન માટે એલર્ટ મળ્યું હોય તો.

જો તમને શંકા જાય કે તમારા ક્રેડિટ કાર્ડનો કપટપૂર્ણ અથવા બિનઅધિકૃત રીતે ઉપયોગ થયો છે.

- તમે રોકડ ઉપાડવા માટે એટીએમ નો ઉપયોગ કરો અને નાણા ન મળે.

બેન્ક ક્રેડિટની માહિતી RBI દ્વારા અધિકૃત ક્રેડિટ બ્યૂરો સાથે શેર કરશે, જેમાં વર્તમાન બેલેન્સ, પેમેન્ટ હિસ્ટ્રી સામેલ છે પરંતુ તે મર્યાદિત નથી, સાથે જ ડેમોગ્રાફિક વિગતો પણ આ ક્રેડિટ બ્યૂરોસને ક્રેડિટ ઇન્ફરમેશન કંપનીસ (રેગ્યુલેશન્સ) એક્ટ, 2005 હેઠળ શેર કરશે.

જો ચાર્જને લગતો કોઈ વિવાદ થાય તો, બેન્કને તાત્કાલિક ધોરણે તેની માહિતી અપાવી જોઈએ અને બેન્ક સમય-સમયે આવતી વળતર નીતિ/RBI નિર્દેશો અનુસાર આંતરિક પ્રક્રિયાને અનુસરશે.. આવી માહિતી પ્રાપ્ત થવા પર, બેન્ક કામચલાઉ ધોરણે આવા ચાર્જને રિવર્સ કરશે. જો, તપાસપૂર્ણ થવા પર, આવા ચાર્જની જવાબદારી ખાતા ધારક/કાર્ડધારકની નીકળે તો તે પછીના સ્ટેટમેન્ટમાં ચાર્જીસને ફરી સામેલ કરાશે. બેન્કની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ ફરિયાદ નિવારણ નીતિ અનુસાર ફરિયાદી પાસે બેન્કને કોઈપણ અન્ય ફરિયાદ/સમસ્યાની માહિતી આપવા માટે સમયમર્યાદા મળી રહેશે. જો કાર્ડધારક બેન્કને બિલને લગતા વિવાદની માહિતી આપે, તો બેન્ક જ્યાં સુધી વિવાદનો ઉકેલ ન આવી જાય ત્યાં સુધી બ્યૂરોને રિપોર્ટિંગ કરવાનું બંધ કરશે.

ગ્રાહકે તાત્કાલિક ધોરણે કાર્ડ પર કપટપૂર્ણ ઉપયોગ પ્રયાસની બેન્કને જાણ કરવી જોઈએ, જેથી કરીને કાર્ડને વધુ ઉપયોગ સામે બ્લોક કરી શકાય. આ પ્રકારનું રિપોર્ટિંગ DBS કોલ સેન્ટર હેલ્પલાઇન/ઇમેલ મારફત કરી શકાય છે. ગ્રાહકોએ હંમેશા પોતાના મોબાઇલ નંબર બેન્ક સાથે અપડેટ રહે તે સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ. ગ્રાહકો કેડિટ કાર્ડ ઇશ્યૂ કરાવતી વખતે અને બેન્કમાં ખાતું ખોલાવતી વખતે પોતાનો મોબાઇલ નંબર શેર કરે તે જરીરૂ અને ફરજિયાત છે. એવા કેસમાં જ્યાં નુકસાન ગ્રાહકની બેદરકારીને કારણે થયું હોય, જેમ કે તેમણે ચુકવણીના ક્રિડેન્શિયલ્સ શેર કર્યા હોય, ત્યાં જ્યાં સુધી તેઓ બેન્કને અનાધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનનો રિપોર્ટ ન કરે ત્યાં સુધી, તેમણે જ સમગ્ર નુકસાની વેઠવી પડશે. અનાધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનના રિપોર્ટિંગ બાદ થયેલા કોઈપણ નુકસાને બેન્ક વહન કરશે.

તેવીજ રીતે જો, બેન્ક અથવા તેના કર્મચારીના દોષ/બેદરકારી/ત્રુટીને કારણે જો કોઈ નુકસાન થયું હોય તો, આવા ટ્રાન્ઝેક્શનની તમામ જવાબદારી બેન્કની રહેશે.

કાર્ડમેમ્બરના વ્યાપક નિયમો અને શરતો માટે, સથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો તેમજ સંબંધિત કેડિટ કાર્ડની માહિતી માટે કૃપા કરીને બેન્કની વેબસાઇટ

www.dbsbank.com/india મુલાકાત લો

અન્ય સેવાઓ

1. સ્ટેન્ડીંગ ઇન્સ્ટ્રક્શન

સમાન શાખામાં અથવા બેન્કની અન્ય શાખામાં આવેલા ખાતામાં રહેલી રકમને એક ખાતામાંથી અન્ય ખાતા(ઓ)માં ટ્રાન્સફર/રિમેટ કરવા માટે બેન્કને સ્ટેન્ડીંગ ઇન્સ્ટ્રક્શન આપી શકાય છે.

2. નામાંકન

- નામાંકન સુવિધા તમામ ડિપોઝિટ ખાતાઓ માટે ઉપલબ્ધ છે. વ્યક્તિગત ક્ષમતામાં ખોલાવાયેલા ખાતા માટે પણ નામાંકન ઉપલબ્ધ છે. (દા.ત. એકલ/સંયુક્ત ખાતા તેમજ એકલ માલિકીના ખાતા) પ્રતિનિધિ ક્ષમતા તરીકે ખોલાવાયેલા ખાતામાં નહીં.
- નામાંકન વિશે વધારે વિગતો મટે, તમે DBIL ડિપોઝિટ પોલિસીને જોઈ શકો છો.

- ખાતાધારક તેના/તેણીના જીવનકાળ રમિયાન કોઇપણ સમયે નામાંકન કરી શકે છે, રદ કરી શકે છે અથવા ફેરવી શકે છે. ખાતા ધારકની સહમતિથી નામાંકનમાં સુધારો કરી શકાય છે. અંગુઠાના નિશાનની બે સાક્ષીઓ દ્વારા ખરાઇ કરાયેલી હોવી જ જોઇએ. હસ્તાક્ષરના કેસમાં કોઇ સાક્ષીની જરૂર નથી.
- નામાંકન સગીરના નામે પણ કરી શકાય છે.
- એવા પ્રવર્તમાન ખાતા જ્યાં નામાંકન ન કરાયું હોય, ત્યાં ખાતાધારક(કો) શાખાઓમાં ઉપલબ્ધ ફોર્મ (DA1) ભરીને તેમ કરી શકે છે.
- ગ્રાહકો (નવા અને પ્રવર્તમાન)ને સલાહ અપાય છે કે જો તેમણે નામાંકન સુવિધા ન લીધી હોય તો, તેઓ તેનો ફાયદો ઉઠાવે.

3. રેમિટન્સ સેવા

ગ્રાહકો એક સેન્ટર પરથી અન્ય સેન્ટર પર ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક ઇન્ડસ ટ્રાન્સફર (RBI મારફત ઓપરેટ થતી) મારફત લાગૂ પડતા મર્યાદામાં ડંડને મોકલી શકે છે, જે વિવિધ લોકેશન પર તેની ઉપલબ્ધતાને આધિન રહેશે અને તેના માટે બેન્કના નિયમો માટે તેમણે ચોક્કસ ચાર્જ ચુકવવાનો રહેશે.

4. ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ

50,000 અથવા તેનાથી ઉપરની રકમના ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ્સ બેન્ક માત્ર ગ્રાહકના ખાતામાંથી અથવા તો ચેક મારફત અથવા ખરીદદાતા દ્વારા ટેન્ડર કરાયેલ અન્ય સાધન મારફત ઇશ્યૂ કરાશે, રોકડ રકમ મારફત નહીં. તેવી જ રીતે, 20,000 અને તેનાથી વધારે રકમના ડ્રાફ્ટ બેન્કિંગ ચેનલ્સ મારફત કરાશે રોકડમાં નહીં. *નોન-પેમેન્ટ એડવાઇસની રિસિપ્ટ વિના ડુપ્લિકેટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ ઇશ્યૂ કરાવો:*

RBIના નિર્દેશો અનુસાર, બેન્ક પુરતી ક્ષતિપૂર્તિના આધારે અને ડ્રોઇ શાખાંથી નોન-પેમેન્ટ એડવાઇસ મેળવ્યા વિના જ 5000 રૂપિયા સુધીના મુલ્યના ડુપ્લિકેટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ ઇશ્યૂ કરશે.

ડુપ્લિકેટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ ઇશ્યૂ કરવા માટેની સમયમર્યાદા:

RBIના નિર્દેશો અનુસાર, બેન્ક ગ્રાહક તરફથી વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના પખવાડિયામાં જ ડુપ્લિકેટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ ઇશ્યૂ કરશે.

5. કેશ ઓર્ડર (દા.ત. પે ઓર્ડર, બેન્કર્સ ચેક)

કેશ ઓર્ડર સ્થાનિક સ્તરે ચુકવણી માટે ઇશ્યૂ કરાય છે. 50,000 અને તેની ઉપરની રકમના કેશ ઓર્ડર ઇશ્યૂ કરવા/ચુકવણી કરવા રકમની ચુકવણી બેન્ક ખાતામાંથી કરાશે. RBIના 4 નવેમ્બર, 2011ના રોજના પરિપત્ર નંબર DBOD.AML BC. નં. 47/14.01.001/2011-12 નુસાર 1 એપ્રિલ 2012થી ચેક/પે ઓર્ડર/ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટની માન્યાતા 3 (ત્રણ) મહિના રહેશે. જો ચેક/પેઓર્ડર/ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટને તેને ઇશ્યૂ કરાયાની તારીખના ત્રણ મહિના પૂર્ણ થયા બાદ રજૂ કરાય તો બેન્ક તેની ચુકવણી નહીં કરે. તેને ખરીદનાર દ્વારા લેખિત વિનંતી કરવા પર ઇશ્યૂ કરનારી શાખા તેને ફરીવેલિડેટ કરી શકે છે.

6. કલેક્શન સેવા

DBS બેન્ક ઇન્ડિયા લિમિટેડ રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવેલા નિર્દેશો અનુસાર ચેક કલેક્શન પ્રક્રિયા ધરાવે છે જે નિર્દેશો બેન્ક દ્વારા ઓફર ચેકસ કલેક્શનને લગતી વિગતો પૂરી પાડે છે.

7. ગંદી/થોડી ફાટી ગયેલી ચલણી નોટો બદલવી

બેન્કની તમામ શાખાઓ મુક્ત રીતે ગંદી થઇ ગયેલી/થોડી ફાટી ગયેલી ચલણી નોટ અને કેટલીક અન્ય રીતે ખરાબ થયેલી તમામ મૂલ્યની ચલણી નોટોને બદલી આપશે. બેન્ક આ સંબંધમાં RBAના દિશાનિર્દેશોનું પાલન કરે છે. RBAએ બેન્કોને ફાટી ગયેલી હોય તેવી અને જેનાથી શંકા ન થાય તેવી સાચી ચલણી નોટો બદલવાની મંજૂરી આપી છે.

કૃપા કરીને RBA ની વેબસાઇટ પર ચલણ અને ગંદી તેમજ પાટી ગયેલી ચલણી નોટોને બદલવા અંગેની વિગતો જુવો

https://rbi.org.in/Scripts/ic_exchangeofnotes.aspx

8. ડિપોઝિટ (થાપણ) પર વ્યાજ

બેન્ક ડિપોઝિટ્સ પર વિવિધ ડિપોઝિટ સ્કીમો અનુસાર વ્યાજની ચુકવણી કરે છે. (કૃપા કરીને વિગતો માટે અમારી શાખાનો સંપર્ક કરો અથવા તો તમે અમારી વેબસાઇટ www.dbs.com/inની પણ મુલાકાત કરી શકો છો). વ્યાજ દરોમાં સમય-સમયે ફેરફાર કરાય છે અને તેની જાણકારી જનતાને અપાય છે. સુધારાયેલા વ્યાજ દર માત્ર રિન્યૂઅલ અને નવી ડિપોઝિટને લાગુ પડે છે જ્યારે પ્રવર્તમાન ડિપોઝિટ્સ પર કરાર દરે દર વ્યાજ મળતું રહેશે.

9. સર્વિસ ચાર્જીસ

બેન્ક ગ્રાહકોને વિવિધ સેવાઓ પૂરી પાડે છે જેના માટે તે સર્વિસ ચાર્જ વસુલે છે. આ ચાર્જીસને સમય-સમયાંતરે વસુલાય/ફેરફાર કરાય છે. ફંડના કલેક્શન અને રેમિટન્સ માટે, ગેરેન્ટી ઇશ્યૂ કરવા, ડુપ્લિકેટ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ/સ્ટેટમેન્ટ્સ વગેરે ઇશ્યૂ કરવા માટે સર્વિસ ચાર્જ વસુલવામાં આવે છે. સર્વિસ ચાર્જીસની વિગતો વિનંતી પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. અમે ગ્રાહકને સર્વિસ ચાર્જીસમાં કોઇપણ પ્રસ્તાવિત પરિવર્તન વિશે માહિતી આપીશું. બેન્કિંગ ટ્રાન્ઝેક્શન્સ અને વેલ્થ મેનેજમેન્ટને લગતા ટેરિફ અમારી વેબસાઇટ www.dbs.com/in પર ઉપલબ્ધ છે.

10. વિદેશી હંડિયામણ એક્સચેન્જ બિઝનેસ

બેન્ક પોતાની શાખાઓ દ્વારા વ્યાપક શ્રેણીમાં વિદેશી હંડિયામણ એક્સચેન્જ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ ગ્રાહકોને પૂરી પાડે છે. તમામ ફોરેન એક્સચેન્જ ટ્રાન્ઝેક્શન્સ જે કરાય તે ફોરેન એક્સચેન્જ મેનેજમેન્ટ એક્ટ, 1999 (FEMA) હેઠળ નિયમો અને કાયદાઓ અનુસાર રહેશે. વધુ માહિતી માટે, કૃપા કરીને શાખાનો સંપર્ક કરો અથવા અમારી વેબસાઇટની મુલાકાત લો.

DBS બેન્ક ઇન્ડિયા લિમિટેડ રજિસ્ટ્રેશન નંબર ધરાવે છે: 0257 ભારતીય વીમા નિયામક અને વિકાસ પ્રાધિકરણ (IRDA) દ્વારા ઇશ્યૂ કરાયેલ છે, જેનું રજિસ્ટર્ડ કાર્યાલય આવેલું છે GF: નંબર. 11 & 12, કેપિટલ પોઇન્ટ, BKS માર્ગ, કોનોટ પ્લેસ, નવી દિલ્હી-110001, જેનો વીમા કંપનીએ વેબસાઇટ પર કમ્પોઝિટ કોર્પોરેટ એજન્ટ તરીકે ઉલ્લેખ કર્યો છે [પર https://www.dbs.com/in/iwov-resources/pdf/related-links/commission-structure-for-investments-and-insuranceproducts.pdf](https://www.dbs.com/in/iwov-resources/pdf/related-links/commission-structure-for-investments-and-insuranceproducts.pdf)

DBS બેન્ક ઇન્ડિયા લિમિટેડ (બેન્ક) વીમા પ્રદાતા તરીકે કામ કરવાનું કે જોખમની ચુકવણીની જવાબદારી લેતી નથી. વીમાનો કરાર એ વીમો લેનાર અને વીમા પ્રદાતા વચ્ચેનો છે નહીં કે બેન્ક અને વીમો લેનાર વચ્ચેનો. બેન્ક પોલિસીઓની સચોટતા અને પૂર્ણતાની કોઇ વોરન્ટી લેતું નથી. તમારા વીમાના કરારને લગતી કોઇપણ જવાબદારી અથવા નુકસાનને બેન્ક સ્વીકારશે નહીં. બેન્કના ગ્રાહક દ્વારા વીમા પ્રોડક્ટમાં ભાગીદારી સંપૂર્ણપણે સ્વૈચ્છિક ધોરણે રહેશે અને તે બેન્કની અન્ય કોઇપણ સુવિધા પ્રાપ્ત કરવા સાથે જોડાયેલ નહીં રહે. ISNP રજિસ્ટ્રેશન માન્ય.

જોખમ પરિબળો, નિયમો અને શરતો વિશે વધુ વિગતો માટે, વેચાણનો નિર્ણય કરતા પહેલાં કૃપા કરીને સેલ્સ બ્રોશર અને પોલિસીની ભાવાર્થને ધ્યાનપૂર્વક વાંચો. પ્રવર્તમાન કર કાયદા, જે પરિવર્તિત થઇ શકે છે, તેના હેઠળ ટેક્સના ફાયદા ઉપલબ્ધ છે.

12. રોકાણ માટેની પ્રોડક્ટ્સ

DBS બેન્ક ઇન્ડિયા લિમિટેડ ડિસ્ટ્રીબ્યુટર તરીકે કામ કરે છે ને તેની પાસે થર્ડ પાર્ટી રોકાણ પ્રોડક્ટ્સ જેવી કે મ્યુચ્યુઅલ ફન્ડ સ્કીમ્સનું વેચાણ કરવા માટેનું લાઇસન્સ છે. DBS બેન્ક માત્ર એક્ઝિક્યુશન ઓનલી મોડમાં MF ટ્રાન્ઝેક્શન માટે ડિસ્ટ્રીબ્યુટર તરીકે કામ કરે છે. મ્યુચ્યુઅલ ફન્ડ ડિસ્ટ્રીબ્યુટર (MFD) તરીકે DB'Sની ભૂમિકા મ્યુચ્યુઅલ ફન્ડ સંબંધિત ગ્રાહક સાથેના તમામ કમ્યુનિકેશનમાં હાઇલાઇટ કરાય છે.

DBS બેન્ક ઇન્ડિયા લિમિટેડ AMFI રજિસ્ટ્રેશન નંબર – ARN-155319 ધરાવે છે. 1 માર્ચ, 2019થી આ ARN તમામ અરજી ફોર્મ જે એસેટ મેનેજમેન્ટ કંપનીઓ (AMCs) સમક્ષ જમા કરાવાયા હોય તેમાં ઉપયોગમાં લેવાયા છે. સેલ્સ સ્ટાફના EUIN (એમ્પ્લોયી યુનિક આઇડેન્ટિફિકેશન નંબર) મેપિંગએ DBS બેન્ક ઇન્ડિયા લિમિટેડ પાસે છે.

બેન્કએ 21 AMC's સાથે જોડાણ કર્યું છે જે 90% ઉદ્યોગ AUM ને આવરી લે છે. મ્યુચ્યુઅલ ફન્ડ્સ જેવી રોકાણની પ્રોડક્ટ્સ 4 ચેનલ્સ જેવી કે શાખા, શાખા-પાવર ઓફ એટર્ની, ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગ અને ડિજિટલ મોબાઇલ એપ મારફત વેચવામાં આવે છે.

DBIL બે મોડલમાં ઓપરેટ કરે છે:

માત્ર અમલીકરણ:

DBS બેન્ક માત્ર એક્ઝિક્યુશન ઓનલી મોડમાં MF ટ્રાન્ઝેક્શન માટે ડિસ્ટ્રીબ્યુટર તરીકે કામ કરે છે.

રેફરલ મોડલ:

DBS એક પરિચયકર્તાની ભૂમિકા ભજવશે જ્યારે ગ્રાહક સેવા પ્રદાતા દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવેલી વિગતો અનુસાર રોકાણ માટેનો નિર્ણય લેશે. DBS માત્ર ટ્રાન્ઝેક્શન સુગમ કરાવશે અને તે તેમાં કોઈ સક્રિય ભૂમિકા નહીં ભજવે.

જોકે, DBS માટે કોઈપણ થર્ડપાર્ટી પ્રોડક્ટ ગ્રાહકને રીફર કરતા પહેલા જોખમનું મૂલ્યાંકન, યોગ્યતા અને યોગ્યતાની ખરાઈ* કરવી જરૂરી રહે છે.

*RBI દ્વારા જાહેર કરાયેલા ગ્રાહક અધિકાર અધિકાર પત્ર, આચાર સંહિતા (બેન્કિંગ કોડ્સ અને સ્ટાન્ડર્ડ્સ બોર્ડ ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા જાહેર કરાયેલ) અને RBI MD – ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસિસ દ્વારા અપાયેલ માર્ગદર્શન હેઠળ જરૂરી છે

DBIL દ્વારા AMC પાસેથી કમાવાયેલ કમિશનને લગતી વિગતો નીચેની લિન્કમાં વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે: <https://www.dbs.com/in/iwov-resources/pdf/related-links/commission-structure-for-investments-and-insuranceproducts.pdf>

13. સોવરિન ગોલ્ડ બોન્ડ્સ

DBS બેન્ક ઇન્ડિયા લિમિટેડ (DBIL) RBI દ્વારા જાહેર કરાયેલા સોવરિન ગોલ્ડ બોન્ડ્સ માટે રિસિવિંહ ઓફિસ (RO) તરીકે કામ કરે છે. DBIL પોતાના તમામ ગ્રાહકોને – વ્યક્તિગત અને બિન-વ્યક્તિગત (HUFs, ટ્રસ્ટ્સ, યુનિવર્સિટીઓ, અને સખાવતી સંસ્થાઓને) પોતાની નિર્ધારિત શાખાઓ મારફત સોવરિન ગોલ્ડ બોન્ડ્સ ઓફર કરે છે. પોતાના ગ્રાહકોને સોવરિન ગોલ્ડ બોન્ડ્સ સેવા ઓફર કરવા માટે, DBIL લાયકાતની શરતો અને અન્ય નિયમો અને શરતો જે ભારત સરકાર/રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા સમય-સમયે જાહેર કરાય છે તેને અનુસરે છે.

14. ફરિયાદ નીતિ:

DBS બેન્ક ઇન્ડિયા લિમિટેડ ખાતે, અમે સુનિશ્ચિત કરવા માગીએ છીએ કે તમને અમારી પાસેથી શ્રેષ્ઠ સેવા મળે, એવી સેવાઓ, જે તમે, અમારા મૂલ્યવાન ગ્રાહકો, મેળવવા માટે હકદાર છો.

બેન્કની ફરિયાદ નિવારણ નીતિ નીચેના સિદ્ધાંતોનું પાલન કરે છે:

- ગ્રાહક સાથે હંમેશા યોગ્ય રીતે વર્તન કરાય.
- ગ્રાહક દ્વારા કરાયેલી ફરિયાદોનું સૌમ્ય રીતે સમયસર નિરાકરણ લાવવામાં આવે.
- ગ્રાહકને માહિતી અપાય કે તેઓ સંગઠનમાં પોતાની ફરિયાદ ક્યાં-ક્યાં કરી શકે છે અને સાથે જ જો તેમને પોતાની ફરિયાદના સમાધાનથી સંતોષ ન થયો હોય તો તેમને તેમના અધિકારોની પણ માહિતી અપાય છે.
- બેન્કના કર્મચારી ગ્રાહકના હિત પ્રત્યે કોઈપણ પ્રકારનો પૂર્વગ્રહ રાખ્યા વિના જ સારી ભાવના સાથે કામ કરશે.

જો, કોઈપણ તબક્કે, તમને લાગે કે અમારી સેવાઓનું સ્તર તમારી અપેક્ષાઓ અનુસાર નથી, તો તમે નીચેની કાર્યવાહી કરી શકો છો:

તમે બેન્કની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ બેન્કની ફરિયાદ નીતિની મુલાકાત લઇ શકો છો:

<https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page>

ફરિયાદ નીતિ તમને સંપર્કની વિગતો, સમયમર્યાદા અને તમે ફરિયાદ ક્યાં કરી શકો છો તે સ્તરની માહિતી આપવામાં મદદ કરશે. જો તમને બેન્ક દ્વારા અપાયેલા નિરાકરણથી સંતોષ કે ખુશી ન થઇ હોય તો, નીતિ તમને તમારી ફરિયાદ સાથે બેન્કિંગ લોકપાલનો સંપર્ક કેવી રીતે કરવો તેના વિશે પણ માર્ગદર્શન આપશે.

સંસ્કરણ: સીઆઈટી ચાર્ટ/007/જૂન 22