નાણાકીય જાગૃતિ સંદેશ (ફેમ)

નાણાકીય સમાવેશન અને વિકાસ વિભાગ, કેન્દ્રીય કાર્યાલય

નાણાકીય સમાવેશન અને વિકાસ વિભાગ, ભારતીય રિઝર્વ બેંક

દાવાનો અસ્વીકાર

આ પુસ્તક વાચકને નાણાકીય રીતે સાક્ષર બનાવવાના સંનિષ્ઠ હેતુથી વાંચન અને શિક્ષણ સામગ્રીરૂપે રજૂ કરવામાં આવ્યું છે. તેનો હેતુ કોઈ ખાસ નાણાકીય ઉત્પાદન(નો) અથવા સેવા(ઓ)ના સંબંધમાં નિર્ણય લેવામાં વાચકને પ્રભાવિત કરવાનો નથી.

કૉપીરાઇટ

આ સામગ્રી સ્રોતની જાણકારી આપીને પુન:પ્રસ્તુત કરી શકાય છે

તૃતીય આવૃત્તિ – જુલાઈ 2020
ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા મુદ્રિત

ભારતીય રિઝર્વ બેંક
ભારતની મધ્યસ્થ બેંક

નાણાકીય સમાવેશન અને વિકાસ વિભાગ
દસમો માળ, શહીદ ભગતસિંહ માર્ગ
ફોર્ટ, મુંબઈ-400 001

આભાર
ડીઝાઇન: કૌશિક રામચંદ્રન

અનુક્રમણિકા

નાણાકીય સક્ષમતાઓ

સંદેશ 1 - લોન પર વ્યાજ 01
સંદેશ 2 - ચક્રવૃદ્ધિ (કંપાઉંડીંગ) 02
સંદેશ 3 - ફુગાવો 04
સંદેશ 4 - નાણાનું સમય-મૂલ્ય 05
સંદેશ 5 - જોખમ વિરુદ્ધ વળતર 07
સંદેશ 6 - વૈવિધ્યકરણ 09

પાયાનું બેંકિંગ

સંદેશ 7 - અંદાજપત્રક બનાવવું (બજેટીંગ), બચત અને જવાબદારીપૂર્વક ધિરાણ લેવું ...10
સંદેશ 8 - ડિપોઝીટ ખાતા 13
સંદેશ 9 - ક્રેડિટ સ્કોર્સ (ઋણ/શાખ-આંક) 14
સંદેશ 10 - બેંકો અને વ્યવસાય પ્રતિનિધિઓની નવી શ્રેણીઓ 15

ડિઝીટલ નાણાકીય સાક્ષરતા

સંદેશ 11 - છૂટક (રિટેલ) રેમિટેન્સીસ 17
સંદેશ 12 - યુનીફાઈડ પેમેન્ટ્સ ઇન્ટરફેસ 18
સંદેશ 13 - ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારોમાં આટલું કરો અને આટલું ન કરો (Dos and Don'ts) 20
સંદેશ 14 - એટીએમ વ્યવહારોમાં આટલું કરો અને આટલું ન કરો (Dos and Don'ts)....21
સંદેશ 15 - છેતરપિંડીભર્યા (ડીઝીટલ) વ્યવહારોમાં ગ્રાહકની જવાબદારી..........23

ગ્રાહક સુરક્ષા

સંદેશ 16 - ખોટું વેચાણ (Mis-selling) 25
સંદેશ 17 - સચેત પોર્ટલ 26
સંદેશ 18 - વિશ્વાસ મૂકી શકાય એવું નથી લાગતું? (અતિશયોક્તિભર્યું)..........27
સંદેશ 19 - ફરિયાદ નિરાકરણ તંત્ર 29
સંદેશ 20 - ભારતીય રિઝર્વ બેંકની ફરિયાદ સંચાલન પ્રણાલી (CMS) 31

નાણાકીય જાગૃતિ સંદેશ (ફ્રેમ)

નાણાકીય સક્ષમતાઓ

નાણાકીય સમાવેશન અને વિકાસ વિભાગ, ભારતીય રિઝર્વ બેંક

સંદેશ 1 { ધિરાણ પર વ્યાજ }

તમે બેંક પાસેથી એક વર્ષ માટે ₹100 નું ધિરાણ લીધું છે

અને બેંક તમને જણાવે છે કે તમારે દર વર્ષે 10% સાદુ વ્યાજ* ચૂકવવું પડશે

તેનો અર્થ એવો છે કે વર્ષના અંતે તમારે ₹100 (ધિરાણની રકમ) વત્તા ₹10 (સાદું વ્યાજ*) એટલે કે કુલ ₹110 પરત ચૂકવવા પડશે

સાદા વ્યાજની* ગણતરી

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

અર્થાત

$$\text{વ્યાજ} = \left(\text{પી} \times \frac{\text{આર}}{100}\right) \times \text{એન, જ્યાં}$$

પી = મુદ્દલ; આઈ = વ્યાજ; આર = વ્યાજનો દર અને એન = વર્ષની સંખ્યા

પરંતુ સાવધાની રાખો ! ! !

- હમેંશા લોન મંજૂરી-પત્રની શરતોનો અભ્યાસ કરો કારણ કે અલગ-અલગ સંસ્થાના એ અલગ-અલગ હોય શકે છે
- હમેંશા લેખિત માહિતી ધ્યાનપૂર્વક વાંચો, કેટલીક સંસ્થાઓ કહેતી હોય છે કે તેઓ 2% (દર મહિને નાના અક્ષરોમાં છાપેલું), વ્યાજ વસૂલશે, પણ એ હકીકતમાં વર્ષના 24% થશે
- હમેંશા વાસ્તવિક વ્યાજદર જાણવા અને તેની તમારી નાણાકીય બાબત પર અસર સમજવા માટે વ્યાજદરોને વાર્ષિક વ્યાજદરમાં ફેરવો

*બેંકો સાદા વ્યાજદરે લોન આપતી નથી

સંદેશ 2 { ચક્રવૃદ્ધિ ધોરણે ગણતરી (કમ્પાઉન્ડીંગ) }

ચક્રવૃદ્ધિ ધોરણે ગણતરીને "વ્યાજ પર વ્યાજ" પણ કહેવામાં આવે છે. આમાં ફાયદો એ છે કે કમાયેલું વ્યાજ મુદ્દલ રકમમાં ઉમેરીને તેનું પુન:રોકાણ કરવામાં આવે છે, તેથી મુદ્દલ વત્તા વ્યાજની રકમ પર વ્યાજ મળે છે!

અને જ્યારે લાંબા સમય સુધી આ રીતે ચક્રવૃદ્ધિ ધોરણે ગણતરી થાય ત્યારે સાદા વ્યાજની સરખામણીમાં ઘણું વધારે વળતર મળે છે.*!

આ સમજાવવા માટે એક ઉદાહરણ:

પ્રથમ વર્ષ	
મુદ્દલ રકમ	₹10,000
10% ના દરે વ્યાજ (વાર્ષિક ધોરણે ચક્રવૃદ્ધિ ગણતરી મુજબ)	₹1,000
એક વર્ષના અંતે રકમ	₹11,000
બીજું વર્ષ	
₹11,000 પર 10% ના દરે વ્યાજ (વાર્ષિક ધોરણે ચક્રવૃદ્ધિ ગણતરી મુજબ) (અર્થાત મૂળ મુદ્દલ ₹10,000 + વ્યાજ ₹1000)	₹1,100
બીજા વર્ષના અંતે રકમ	₹12,100
ત્રીજું વર્ષ	
₹12,100 (બીજા વર્ષના અંતે રકમ) પર 10% ના દરે વ્યાજ (વાર્ષિક ધોરણે ચક્રવૃદ્ધિ ગણતરી મુજબ)	₹1,210
ત્રીજા વર્ષના અંતે રકમ	₹13,310

ચક્રવૃદ્ધિ ગણતરીનું માટેનું સૂત્ર

$$\text{એ} = \text{પી} \times \left(1 + \frac{\text{આર}}{\text{એન}}\right)^{\text{એન} \times \text{ટી}}$$

જ્યાં એ = રકમ; પી =મુદ્દલ; આર = વ્યાજનો દર (દશાંશ); એન = એક વર્ષમાં ચક્રવૃદ્ધિ ગણતરી કરવાની સંખ્યા; ટી = વર્ષોમાં સમયગાળો

*બેંકો સાદા વ્યાજદરે લોન આપતી નથી

ચક્રવૃદ્ધિ ગણતરીની શક્તિ

10% ના સાદા વ્યાજે* ₹10,000 નું 10 વર્ષ માટે રોકાણ કરતાં ₹20,000 થશે.

પણ 10% ના ત્રિમાસિક ચક્રવૃદ્ધિ વ્યાજના દરે આ રકમ ₹26,851 થશે.

[=10000x(1+(10/100)/4)))^4x10

=10000x2.6851]

=26,851]

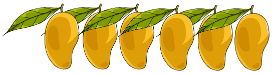
આમ, ચક્રવૃદ્ધિ ધોરણે ₹6,851 અથવા 34% વધુ કમાણી થઈ!!!

યાદ રાખો

જો નાણાનું રોકાણ ચાલુ રાખવામાં આવે તો લાંબાગાળે ચક્રવૃદ્ધિ ગણતરીએ ઘણો વધારે ફાયદો મળે !

*બેંકો સાદા વ્યાજદરે લોન આપતી નથી

સંદેશ 3 { ફુગાવો }



2019 માં
ધારી લો કે તમને 1
કિલોગ્રામ કેરી ₹100 માં
મળે છે

2020 માં
એટલી જ કેરી માટે
તમારે ₹110 ચુકવવા
પડે છે

એક વર્ષમાં ફુગાવો

ફુગાવો = ₹110 - ₹100 = ₹10

અથવા

(10/100)x 100=10%

આમ, ફુગાવો સમયે-સમયે માલસામાન અને સેવાઓની કિંમતમાં થયેલ વધારાનો દર છે. તેનાથી જીવનનિર્વાહ ખર્ચમાં વધારો થાય છે.

નીચેના પરિસ્થિતિઓ પર વિચાર કરો -

પરિસ્થિતિ 1

વાર્ષિક 6%ના દરે નાણા રોકેલા છે.

વળતર - 6%

ફુગાવો - 4%

વળતરનો વાસ્તવિક દર:

વળતર % - ફુગાવો %=6%-4%=2%

અર્થાત

હકારાત્મક વળતર

પરિસ્થિતિ 2

નાણાનું રોકાણ કરવાને બદલે રોકડરૂપે હાથ પર રાખવામાં આવે છે.

વળતર - 0%

ફુગાવો - 4%

વળતરનો વાસ્તવિક દર:

વળતર %-ફુગાવો %=0%-4%=-4% અર્થાત

નકારાત્મક વળતર

હાથ પર રાખેલ રોકડ તેનું 4% મૂલ્ય ગુમાવે છે કારણકે ફુગાવો 4% હતો.

આમ ઉપરની ગણતરી પરથી તમે સમજી શકશો કે યોગ્ય નાણાકીય સાધનોમાં રોકાણ કરવું કેટલું મહત્વનું છે જેથી એ ઓછામાં ઓછું ફુગાવા કરતાં વધુ વળતર આપે !

સંદેશ 4 { નાણાનું સમય-મૂલ્ય }

નાણાનું સમય-મૂલ્ય (ટીવીએમ) એ એવો ખ્યાલ છે કે જો વ્યાજનો દર હકારાત્મક હોય તો હાલમાં ઉપલબ્ધ નાણાની કિંમત તેની સંભવિત આવકક્ષમતાના કારણે ભવિષ્યમાં ઉપલબ્ધ રહેનાર તે જ નાણાની કિંમત કરતાં વધારે છે. આજના ₹100 બે વર્ષ પછી મળનાર ₹100 જેટલાં ન પણ હોય શકે.

વ્યાજ દર / વટાવ દર 10% ધારી લેતાં
નીચેની પરીસ્થિતિનો વિચાર કરો

10% ના વાર્ષિક ચક્રવૃદ્ધિ વ્યાજે રોકવામાં આવેલ ₹100 બે વર્ષમાં ₹121 થશે. આને વર્તમાન રોકડ-પ્રવાહનું **ભવિષ્યનું મૂલ્ય** કહે છે.

તેનાથી ઊલટું, આજે મળેલા ₹100, બે વર્ષ પછી મળનાર ₹121 ની બરાબર હશે. આને ભવિષ્યના રોકડ-પ્રવાહનું **વર્તમાન મૂલ્ય** કહે છે. આમ બે વર્ષ પછી મળનાર ₹121નું વર્તમાન મૂલ્ય ₹100 છે.

આમ આપણે જોયું કે નાણાનું “સમય-મૂલ્ય” હોય છે.

યાદ રાખો

જો નાણાનું સમજદારીપૂર્વક રોકાણ ન કરવામાં આવે તો તે ફુગાવાના કારણે મૂલ્ય ગુમાવી શકે છે.

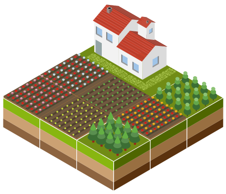
ધારો કે જો ₹100 ના રોકાણ પરનું વળતર 5% અને ફુગાવાનો દર 7% છે, તેથી વાસ્તવિક વળતર (-2%) છે! અર્થાત નાણાંના મૂલ્યમાં ₹2 જેટલો ઘટાડો થયો.

તેથી ફુગાવો અને અન્ય પરિબળો સામે વળતર આપવા માટે જો તમે પૈસા જમા કરાવશો તો નાણાકીય સંસ્થાઓ વ્યાજ આપે છે અને, જો તમે પૈસા ઉછીના લેશો તો તેઓ વ્યાજ લે છે. આમ યોગ્ય નાણાકીય સાધનોમાં બચત અને રોકાણ કરવું જરૂરી છે જેથી ફુગાવાના દરથી વધારે વળતર મળી શકે અને નાણાંના ભવિષ્યના મૂલ્યને જાળવી શકાય.

સંદેશ 5 { જોખમ વિરુદ્ધ વળતર }

કોઈપણ રોકાણમાં અમુક હદ સુધી જોખમ રહેલું હોય છે.
સામાન્ય રીતે જોખમ અને વળતર વચ્ચે પરસ્પર સીધો સહસંબંધ હોય છે.
વધારે વળતરની અપેક્ષામાં વધારે જોખમ (તમારું મૂળ રોકાણ પણ ગુમાવવા સહિતનું) ઉઠાવવું પડે છે.

અને વળતર જેટલું નીચું, તેટલું જોખમ પણ ઓછું.



નાણાકીય સાધનોમાં રોકાણ અથવા બચત કરતી વખતે રોકાણના પાયાના સિદ્ધાંત તરીકે **જોખમ અને વળતર વચ્ચે તાલમેલ જળવાઈ રહે** તેના પર ચોક્કસ ધ્યાન આપવું જોઈએ વધારે પડતાં ઊંચા વળતરની અપેક્ષામાં વધારે જોખમ ઉઠાવવું પડે છે અને નુકસાન થવાની શક્યતા રહે છે.

તમારા નાણાનું સમજદારીપૂર્વક રોકાણ કરો !

સાવધાન રહો ! ઊંચું અને ઝડપી વળતર આપનારી યોજનાઓ જોખમી હોય શકે છે. જોખમોને સમજ્યા વિના કેવળ વળતર પાછળ ન દોડો !

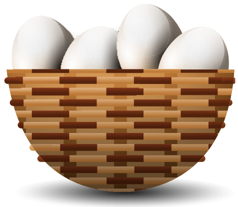
યોજનાનો પ્રસ્તાવ કરનારી સંસ્થાની પૃષ્ઠભૂમિ અને કામગીરી સંપૂર્ણપણે ચકાસો. નિયમો અને શરતોનો કાળજીપૂર્વક અભ્યાસ કરો.

અજાણી સંથાઓની "શંકાસ્પદ / અતિશય સારી લાગતી" યોજનાઓથી લોભાતા પહેલાં તેનો જાતે જ પૂરતો અભ્યાસ કરો અને જરૂરી સાવચેતી રાખો !!!

થાપણો અથવા કોઇ યોજના હેઠળ એકત્રિત કરેલ નાણાં પરત આપવામાં ચૂક કરી હોય તેવી સંસ્થા સામે ફરિયાદ નોંધાવવા અને તેના વિશે માહિતી આપવા www.sachet.rbi.org.in લીંક પર જાઓ

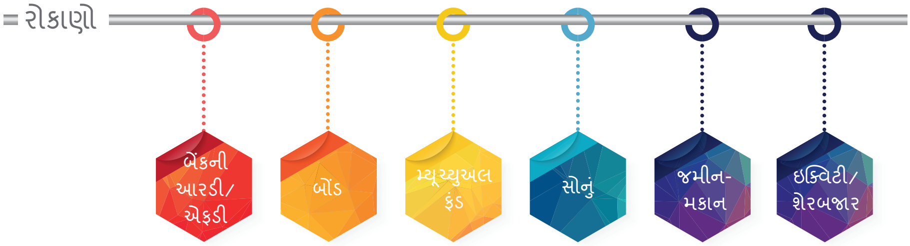
સંદેશ 6 { વૈવિધ્યકરણ }

આપણે બધા વર્ષો જૂની આ કહેવત જાણીએ છીએ કે



તમારા બધાં ઈંડા એક જ ટોપલીમાં ન રાખો

વૈવિધ્યકરણ એટલે તમારા નાણાંનું અલગ-અલગ મિલકતોમાં રોકાણ કરવું.



વૈવિધ્યકરણ શા માટે

એક અથવા એકથી વધારે મિલકતોની કિંમતમાં ઘટાડાને લીધે થઇ શકતાં નુક્શાનથી બચવા માટે એ જરૂરી છે કે તમે અલગ-અલગ મિલકતોમાં રોકાણ કરો. સામાન્યપણે બધી જ મિલકતોના વળતરમાં એક સાથે ઘટાડો નથી થતો માટે કોઈ એક મિલકતની કિંમતમાં થતાં ઘટાડાથી થયેલા નુકશાનની ભરપાઈ અન્ય મિલકતની કિંમતમાં થતાં વધારાથી થઈ જાય છે, જેનાથી રોકાણને પૂરા નુકશાનથી બચાવી શકાય છે.

નાણાકીય જાગૃતિ સંદેશ (ફેમ)

બેઝિક (પાયાનું) બેંકિંગ

નાણાકીય સમાવેશન અને વિકાસ વિભાગ, ભારતીય રિઝર્વ બેંક

સંદેશ 7 { બજેટીંગ, બચત અને જવાબદારીપૂર્વક કરજ લેવું }

બજેટીંગ (અંદાજપત્ર બનાવવું)

બજેટ એટલે શું?

સાદી ભાષામાં કહીએ તો તે તમારી **ભવિષ્યની** આવક અને ખર્ચાઓની યોજના છે. બજેટ વાર્ષિક, માસિક અથવા અઠવાડિક પણ હોઈ શકે છે.

બજેટ શા માટે બનાવવું ?

બજેટ બનાવ્યું હશે તો તમે તમારા ખર્ચાઓ પર યોગ્ય અંકુશ રાખીને વધુ બચત કરી શકશો. બજેટની સાથે વાસ્તવિક ખર્ચની સરખામણી તમને એ બતાવશે કે તમે ક્યાં વધારે (અથવા ઓછો) ખર્ચ કર્યો છે.

બજેટનો મુખ્ય હેતુ તમારા નાણાકીય આયોજનમાં મદદ કરવાનો છે.

બચત

બચત એટલે શું ?

બચતને નીચેની રીતે જોવાનો અભિગમ યોગ્ય રહેશે:

બચત = આવક - ખર્ચ ✗

ખર્ચ = આવક - બચત ✓

> કોઇપણ ખર્ચ કરો તે પહેલા તમારી આવકનો એક ભાગ તમારે બાજુ પર રાખવો જોઈએ.

બચત ક્યાં રોકવી?

બચત કરતા પહેલા જે ત્રણ અગત્યની બાબતોનો ખ્યાલ રાખવાનો છે તે **સલામતી, તરલતા અને વળતર.**

સલામતીનો આધાર કોઈ એક ચોક્કસ મિલકતમાંથી તમારી મુદ્દલ રકમ અથવા રોકાણમાંથી કેટલું ચોક્કસ / ખાતરીબદ્ધ વળતર મળે છે તેના પર રહે છે. સરકારી બોન્ડ્સ સૌથી સલામત છે. બેંકની બાંધી મુદતની થાપણો પણ પ્રમાણમાં સલામત ગણાય છે.

તરલતાનો આધાર રોકાણ-મૂલ્યમાં ઓછામાં ઓછા નુકસાન સાથે કોઇપણ મિલકત કેટલી સહેલાઈથી વેચી શકાય તેના પર રહે છે. બેંક થાપણો, સૂચીબદ્ધ (Listed) અને સોદા થતા હોય તેવા ઈક્વીટી શેર અને મ્યૂચ્યુઅલ ફંડો પ્રમાણમાં વધુ તરલ ગણાય છે.

વળતરનો આધાર નાણાકીય સાધનનો પ્રકાર અને તેની સાથે જોડાયેલા જોખમ રહે છે.

ઇક્વિટી શેર તમને વધુ વળતર આપી શકે છે પણ એમાં નુકસાનનું જોખમ વધારે રહેલું છે.

બચત કરતી વખતે ધ્યાનમાં રાખવાના મુદ્દાઓ

- ખાતરી રાખો કે તમારી બચતોનું વૈવિધ્યપૂર્ણ સાધનોમાં રોકાણ કરવામાં આવે. (વૈવિધ્યકરણ પરનો અગાઉનો સંદેશ વાંચો)
- રોકાણનો અમુક ભાગ તરલ સંપત્તિમાં રોકવો જોઈએ જેથી જ્યારે જરૂર પડે ત્યારે તમે નાણા ઉપાડી શકો
- તમારા પૈસા અત્યંત જોખમી / અનિયંત્રિત સાધનોમાં ન રોકો, તમે પૂરા પૈસા ગુમાવી શકો છો !!!

જવાબદારીપૂર્વક કરજ લેવું

મૂલ્ય-સર્જન કરતી અથવા વળતર આપતી મિલકતોમાં રોકાણ કરવા માટે જ કરજ લેવું જોઈએ. ઘર ખરીદવા મોર્ગેજ લોન અથવા સંતાનોના ઉચ્ચ શિક્ષણ માટે શૈક્ષણિક લોન વગેરે કરજ લેવાના સારા ઉદાહરણો છે.

મિલકતમાં રોકાણ કરવા માટે ✓

શિક્ષણખર્ચને પહોંચી વળવા માટે ✓

વ્યક્તિગત ખર્ચ માટે ✗

ખર્ચાઓની ચુકવણી માટે ક્રેડિટ કાર્ડનો બેજવાબદારીભર્યો ઉપયોગ ✗

નાણા કોની પાસેથી ઉછીના લેવા?

બેંકો, એનબીએફસી અને હાઉસીંગ ફાઇનાન્સ કંપની જેવી નિયંત્રિત સંસ્થાઓ પાસેથી કરજ લેવું એક સારી બાબત છે કેમ કે આ સંસ્થાઓ પર નિયમિત દેખરેખ રાખવામાં આવે છે, તેઓ વધુ પારદર્શક છે, શાહુકારોની માફક એ આકરું વ્યાજ નથી લેતી અને નિયમપાલનમાં અથવા સેવામાં ઉણપના કિસ્સામાં આંતરીક તથા નિયમનકાર, એમ બંને વિના મૂલ્યે ફરિયાદ નિરાકરણની સગવડ પૂરી પાડે છે.

લોન અપાવવામાં મદદને નામે તમે છેતરાઈ શકો છો

ફીના બદલામાં લોન મેળવવામાં મદદની વાત કરતાં એજન્ટથી સાવધાન રહો. બેંકો, એનબીએફસી/ એચએફસી અને બીઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ સાથે સીધો જ વ્યવહાર કરો

સંદેશ ૪ { ડીપોઝીટ ખાતા }

નિષ્ક્રીય વિરુદ્ધ સક્રિય બચતો

{ નિયમિત બચત ખાતાઓમાં રોકેલા પૈસા પર મળતાં વ્યાજનો દર બહુ ઓછો હોય છે, તેથી તેને નિષ્ક્રીય બચત કહી શકાય. બચત ખાતામાં વધારે પડતાં પૈસા ન રાખો ! }

{ તેના બદલે એ બેંકની રીકરીંગ / બાંધી મુદતની થાપણોમાં રોકો જે વધુ સારું વળતર આપે છે. }

અન્ય સારી પદ્ધતિઓ:

- પાસબુક / ખાતાનું પત્રક મેળવવું અને તેમાંની નોંધોની સમયે-સમયે ચકાસણી કરવી
- જો ચેક-બુક લીધી હોય તો તેની સાચવીને રાખવી
- ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ સુવિધાનો ઉપયોગ કરતાં હો તો તેનો આઈડી અને પાસવર્ડ કોઈને ન જણાવો
- ડેબીટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરતાં હો તો તેનો પીન કોઈને ન જણાવો
- ઓન-લાઈન વ્યવહારો કરવા માટે મળતો ઓટીપી (વન ટાઇમ પાસવર્ડ) કોઈને ન જણાવો

નામાંકન (નોમિનેશન) એટલે શું અને એ કેમ જરૂરી છે?

નોમિની એ એવી વ્યક્તિ છે કે જે સીંગલ ખાતામાં થાપણદારના મૃત્યુ પછી અને સંયુક્ત ખાતામાં તમામ થાપણદારોના મૃત્યુ પછી (મૃતક થાપણદારના કાયદેસરના વારસદારોના ટ્રસ્ટી તરીકે) બેંક ખાતામાં રહેલા નાણાં મેળવવા માટે હકદાર છે. દાવાઓના ઝડપી નિકાલમાં નોમિનેશન મદદરૂપ થાય છે અને કુટુંબના હયાત સભ્યોની મુશ્કેલી ઓછી કરે છે.

> “ બેંકમાં ડિપોઝીટ ખાતું ખોલાવો ત્યારે હંમેશા નોમિનેશન ફોર્મ ભરો ”

પાકતી મુદત પહેલાં ઉપાડ

બાંધી મુદતની થાપણો સામાન્ય રીતે એક ચોક્કસ / નક્કી કરેલા સમયગાળા માટે હોય છે. આ સમયગાળા પૂરો થયાં પહેલાં જો તમે રકમ ઉપાડવા માંગતા હો તો બેંક દંડ (પેનલ્ટી) વસૂલ કરશે.

થાપણદારનું મૃત્યુ થવાની સ્થિતિમાં પાકતી મુદત પહેલાં ઉપાડ પર કોઇપણ પ્રકારનો દંડ લેવામાં આવતો નથી.

સંદેશ ૭ { ક્રેડિટ સ્કોર્સ (ઋણ/શાખ-આંક) }

ક્રેડિટ સ્કોર એટલે શું ?

- ક્રેડિટ સ્કોર (ત્રણ આંકડાની સંખ્યા) નાણા ઉછીના લેનારની શાખ દર્શાવે છે જે તેના / તેણીના ધિરાણ-ઈતિહાસ તથા અન્ય પરિબળો પર આધાર રાખે છે.
- આ ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપની દ્વારા આપવામાં આવતા ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન રીપોર્ટ સાથે આપવામાં આવે છે.
- કરજ લેનારે બેંકો / નાણાકીય સંસ્થાઓ પાસેથી લીધેલા કરજની હંમેશા સમયસર ચૂકવણી કરી હોય તો ક્રેડિટ સ્કોર વધારે ઊંચો હશે.

જેમ સ્કોર ઉંચો હોય તેમ કરજ લેનાર વધુ શાખપાત્ર અને વધુ જવાબદાર મનાય છે.

ક્રેડિટ સ્કોર શા માટે મહત્વનો છે?

- બેંકો / નાણાકીય સંસ્થાઓ તમારી લોન મંજૂર કરતી વખતે અન્ય બાબતોની સાથે-સાથે તમારો ક્રેડિટ સ્કોર અને ધિરાણના ઈતિહાસની ખાતરી કરે છે / ચકાસે છે
- અન્ય બધી બાબતો સમાન હોવાના સંજોગોમાં ઊંચો ક્રેડિટ સ્કોર ધરાવતો કરજદાર સામાન્ય રીતે નીચા વ્યાજના દરે કરજ મેળવી શકે છે

હવે સવાલ એ થાય કે તમે તમારો ક્રેડિટ સ્કોર કેવી રીતે સુધારી શકો?

- તમારી ત્રેવડ મુજબ કરજ લો એટલે કે એટલું જ કરજ લો કે જે તમે નિયમિત અને સમયસર પરત ચૂકવી શકો
- કોઇપણ હપ્તો ભરવાનો ચૂકી ન જવાય તેની ખાતરી રાખો
- શક્ય હોય તો સમય પહેલાં કરજ ચૂકવી દો જેથી તમારો ધિરાણ-ઈતિહાસ સારો બનશે

સંદેશ 10 { બેંકો અને વ્યવસાય પ્રતિનિધિઓની (BCs)ની નવી શ્રેણીઓ }

તાજેતરના વર્ષોમાં પરંપરાગત બેંકો ઉપરાંત પેમેન્ટ બેંકો (ચૂકવણી બેંકો) અને સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંકો (લઘુ નાણાં બેંકો) જેવી અન્ય શ્રેણીની બેંકો અસ્તિત્વમાં આવી છે. આ બંને પ્રકારની બેંકોની સ્થાપનાનો મુખ્ય હેતુ એક સુરક્ષિત, કામકાજમાં ટેકનોલોજીના સઘન ઉપયોગથી નાણાકીય સમાવેશનના વ્યાપને પ્રોત્સાહન આપવાનો છે.

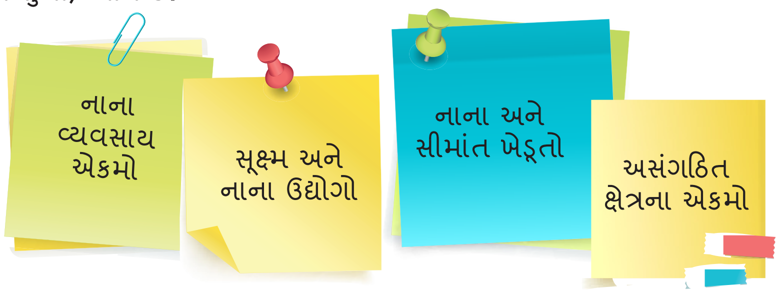
પેમેન્ટ બેંક

- તેઓ જાહેર જનતા પાસેથી ગ્રાહકદીઠ રૂ. 1 લાખની મર્યાદામાં ડિમાન્ડ ડિપોઝીટ (ચાલુ ખાતા તેમ જ બચત ખાતા) સ્વીકારી શકે છે પરંતુ રીકરીંગ / બાંધી મુદતની થાપણો સ્વીકારી શકતી નથી
- એટીએમ / ડેબીટ કાર્ડ આપી શકે છે પણ ક્રેડિટ કાર્ડ નહી
- કોઇપણ પ્રકારની લોન અને ઉપાડ આપી શકતી નથી

તેઓ વિવિધ માધ્યમો મારફતે ચૂકવણીઓ અને નાણાં મોકલવાની/મેળવવાની (રેમિટન્સ) સેવાઓ પણ આપી શકે છે તેમ જ મ્યૂચ્યુઅલ ફંડ અને વીમાના ઉત્પાદનોનું વિતરણ કરી શકે છે.

સ્મોલ ફાઈનાન્સ બેંક

સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક મુખ્યત્વે સેવાથી વંચિત અને અપૂરતી સેવા મેળવનાર વસ્તીના વર્ગને બચતની સગવડ પૂરી પાડે છે અને ઉચ્ચ ટેકનોલોજીયુક્ત તથા ઓછા ખર્ચે કામગીરી કરીને નાના વ્યવસાય એકમો, સૂક્ષ્મ અને નાના ઉદ્યમો, નાના અને સીમાંત ખેડૂતો, અસંગઠિત ક્ષેત્રના એકમોને નાની રકમની લોન (₹રૂ. 25 લાખ સુધી) આપે છે.



વ્યવસાય પ્રતિનિધિ (બીસી)

બીસી એ બેંકનો પ્રતિનિધિ (અથવા એજન્ટ) છે જે ગ્રાહકો પાસે (સામાન્ય રીતે અંતરિયાળ સ્થળો / ગામોમાં) તેમની બેંકિંગ જરૂરિયાતો / વ્યવહારોમાં મદદ કરવા માટે જાય છે.

બીસી તમને નીચેની સેવાઓ પૂરી પાડી શકે છે:

- બેંક ખાતું ખોલવું
- નાણા જમા કરવા અને ઉપાડવા
- તમારા ખાતામાં અને ખાતામાંથી નાણા ટ્રાન્સફર કરવા
- લોન અરજીઓ એકઠી કરવી
- નાની રકમના ધિરાણનું વિતરણ

નોંધ:

તમે
- તમારા વિસ્તારમાં બીસીની ઉપલબ્ધતા અંગે જાણકારી મેળવવા માટે નજીકની શાખાનો સંપર્ક કરી શકો છો
- શંકા ઊભી થવાના સંજોગોમાં તમારી બેંક પાસેથી બીસીનું નામ અને અન્ય વિગતોની ખરાઈ કરી શકો છો
- https://www.iba.org.in/bcregistry/ લિંક પર તમારી નજીકના બીસીની માહિતી મેળવી શકો છો
- જો તમને બીસીની સેવાઓથી સંતોષ ન હોય તો તમારી બેંકમાં ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો

નાણાકીય જાગૃતિ સંદેશ (ફેમ)

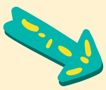
ડિઝીટલ નાણાકીય સાક્ષરતા

નાણાકીય સમાવેશન અને વિકાસ વિભાગ, ભારતીય રિઝર્વ બેંક

સંદેશ 11 { છૂટક (રીટેલ) રેમિટેન્સીસ }

એનઈએફટી, આરટીજીએસ અને આઇએમપીએસ એ નાણા ટ્રાન્સફર કરવા માટે બેંકો દ્વારા આપવામાં આવતી સૌથી લોકપ્રિય છૂટક રેમિટેન્સ સગવડો છે. બેંક શાખા અથવા તમારી બેંક દ્વારા આપવામાં આવતી ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ, મોબાઈલ બેંકિંગ, વગેરે જેવી ઓનલાઈન ચેનલ મારફતે આ સગવડોનો લાભ લઈ શકાય છે.

આ ત્રણેય ચેનલની જાણકારી નીચેના ગ્રાફમાં આપવામાં આવી છે:

લાક્ષણિકતાઓ	એનઈએફટી	આરટીજીએસ	આઇએમપીએસ
ટ્રાન્સફર માટે લાગતો સમય	થોડાક કલાકો	તાત્કાલિક	તાત્કાલિક
ગ્રાહક વ્યવહારો માટે કામકાજના કલાકો	24/7 - ચોવીસે કલાક, સાપ્તાહિક રજાઓ તથા બેંક રજાઓના દિવસો સહિત	સવારના 7 કલાકથી સાંજના 6 કલાક સુધી - સપ્તાહના દિવસો તથા કામકાજના શનિવારે	24/7 - સાપ્તાહિક રજા તથા બેંક રજાઓના દિવસો સહિત
જરૂરી લઘુત્તમ રકમ 	કોઈ લઘુત્તમ રકમ નહી	₹2 લાખ	કોઈ લઘુત્તમ રકમ નહી
ટ્રાન્સફર કરી શકાતી મહત્તમ રકમ	ગમે તેટલી રકમ	ગમે તેટલી રકમ	₹2 લાખ

સંદેશ 12 { યુનીફાઈડ પેમેન્ટ્સ ઇન્ટરફેસ }

યુનીફાઈડ પેમેન્ટ્સ ઇન્ટરફેસ અથવા યુપીઆઈ એ ઈન્ટરનેટની સુવિધાવાળા સ્માર્ટ ફોન વડે બે બેંક ખાતાઓ વચ્ચે નાણાં ટ્રાન્સફર કરવાની સગવડતા પૂરી પાડતી વ્યવસ્થા છે. યુપીઆઈ વ્યવહારો કરવા માટે તમે BHIM એપ અથવા કોઇપણ બેંકની એપ અથવા અન્ય ત્રાહિત પક્ષની એપનો ઉપયોગ કરી શકો છો.

તે કેવી રીતે કાર્ય કરે છે

જરૂરિયાત:

આ માટે તમારી પાસે બેંક ખાતું, તે બેંક ખાતા સાથે નોંધાયેલો મોબાઈલ નંબર અને ઈન્ટરનેટ જોડાણ ધરાવતો સ્માર્ટફોન હોવા જરૂરી છે. મોબાઈલ ફોન પર યુપીઆઈના સેટીંગ માટે બેંક ખાતા સાથે જોડાયેલા ડેબિટ કાર્ડની એકવાર જરૂર રહે છે.

યુપીઆઈ કેવી રીતે એક્ટિવેટ (કાર્યરત) કરી શકાય?

- તમારા સ્માર્ટફોનમાં એપ ડાઉનલોડ કરીને એને બેંક ખાતાસાથે જોડો તથા એપમાં આપેલી સુચનાઓ પ્રમાણે યુપીઆઈ પીન બનાવો
- યુપીઆઈનો ઉપયોગ: કેવળ લાભાર્થીનું વર્ચ્યુઅલ એડ્રેસ મેળવીને તમારા યુપીઆઈ પીન વડે તમે તેને સરળતાથી નાણાં ટ્રાન્સફર કરી શકો છો
- જો લાભાર્થી પાસે વર્ચ્યુઅલ એડ્રેસ ન હોય તો આઈએફએસસી અને બેંકખાતા નંબર દ્વારા લાભાર્થીને નાણાં ટ્રાન્સફર કરવાનો વિકલ્પ પણ ઉપલબ્ધ છે

યુપીઆઈના શા લાભ છે

- તુરંત નાણા મોકલી અથવા મેળવી શકો છો
- સ્માર્ટફોનની મદદથી વર્ષના 365 દિવસ રજાના દિવસો અને રવિવાર સહિત ચોવીસે કલાક નાણાં ટ્રાન્સફર કરી શકો છો
- વર્ચ્યુઅલ આઇડીના ઉપયોગથી નાણા ટ્રાન્સફર કરવાનું સરળ રહે છે અને એમાં બેંક ખાતાને લગતી સંવેદનશીલ માહિતી જણાવવાની જરૂરિયાત ઓછી રહે છે

યુપીઆઈના સંદર્ભમાં નીચે મુજબનું "આટલું કરો અને આટલું ન કરો (Dos and Don'ts)" યાદ રાખો

આટલું કરો (Dos)

- યુપીઆઈ એપને અપડેટ રાખો
- હમેંશા વેપારી / વ્યક્તિની ઉઘરાણીની વિનંતીને સ્વીકારતા પહેલાં તે ધ્યાનપૂર્વક ચકાસો
- ટ્રાન્સફર કરતા પહેલાં રકમ અને લાભાર્થીની ફરીથી ચકાસણી અને ખાતરી કરો

આટલું ન કરો (Don'ts)

- તમારો પીન કોઈને ન જણાવો
- નાણાં મેળવનારની આગોતરી ખરાઈ અને પુન:ખાતરી કર્યા વિના નાણા ટ્રાન્સફર કરવાથી દૂર રહો

સંદેશ 13 { ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારોમાં આટલું કરો અને આટલું ન કરો - Dos અને Don'ts }

ઓનલાઈન અને મોબાઈલ બેંકિંગ

આટલું કરો (Dos)

- ચૂકવણીઓ માટે માત્ર એચટીટીપીએસ (HTTPS) સુરક્ષિત વેબસાઈટો (એસ / S નો અર્થ સુરક્ષા છે) અને ખરાઈ કરેલ તથા વિશ્વસનીય બ્રાઉઝર્સનો ઉપયોગ કરીને હમેંશા તમારી બેંકનું યુઆરએલ (URL) ટાઇપ કરો. યુઆરએલ વિન્ડો (ઈમેજ)માં સુરક્ષા નિશાન (તાળું) અવશ્ય જુઓ
- તમારો પાસવર્ડ મૂળાક્ષરો, અંકો અને વિશિષ્ઠ અક્ષરો (#, *, @, $ વગેરે) નો ઉપયોગ કરીને અન્ય માટે અનુમાન કરવું મુશ્કેલ બને તેવો બનાવો
- તમે તમારો પાસવર્ડ નિયમિત અંતરે બદલાવતા રહેવાની ખાતરી રાખો
- હમેંશા છેલ્લામાં છેલ્લી આવૃતિ (latest version) મુજબ તમારી ચૂકવણીના વ્યવહારોની એપ (બેંકો, નોન-બેંકો, વોલેટ્સ વગેરે) ને અપડેટ રાખો
- તમારો મોબાઈલ નંબર અને ઈ-મેલ આઈડીને તમારા બેંક ખાતા સાથે જોડો અને એસએમએસ / ઈ-મેલ ચેતવણી (alert) ની સેવા મેળવવાનો વિકલ્પ પસંદ કરો
- અસામાન્ય /અનધિકૃત વ્યવહારના કિસ્સામાં બેંકને તાત્કાલિક જાણ કરો

આટલું ન કરો (Don'ts)

- ઓનલાઈન સર્ચ મારફતે તમારી બેંકની વેબસાઈટનો કદી ઉપયોગ ન કરો
- લોગ-ઇન સંબંધિત માહિતી કદી ફોનમાં ન સાચવો તેમ જ અવિશ્વસનીય પોર્ટલસ / સેવા પૂરી પાડનારાઓ પાસે પણ આવી માહિતી ન સાચવો કે તેઓને ન આપો
- સાર્વજનિક ઉપકરણો, સાયબર કાફે અને સાર્વજનિક / મફત વાઇફાઈ જેવા અસુરક્ષિત / ખુલ્લા (ઓપન) નેટવર્ક દ્વારા વ્યવહારો કરવાનું ટાળો
- તમારો મોબાઈલ બેંકિંગ પીન અથવા ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ આઈડી, પાસવર્ડ અને ઓટીપી કોઈ (બેંક સ્ટાફ સહિત)ને કદી પણ ન જણાવો

સંદેશ 14

એટીએમ વ્યવહારોમાં આટલું કરો અને આટલું ન કરો (Dos અને Don'ts)

કાર્ડ ખોવાઈ કે ચોરાઈ ગયું હોય અથવા તમને લાગે કે તેની સાથે ચેડાં થયા છે તો કાર્ડ બ્લોક કરવા માટે તમારી બેંકનો તાત્કાલિક સંપર્ક કરો.

એટીએમ વ્યવહારોમાં નીચે જણાવેલું આટલું કરો અને આટલું ન કરો (Dos અને Don'ts) ની નોંધ લો

આટલું કરો (Dos)

- મેગ્નેટિક સ્ટ્રીપવાળા કાર્ડનો ઉપયોગ કરવાને બદલે માત્ર ઈએમવી ચીપ અને પીન આધારિત ડેબિટ કાર્ડનો જ ઉપયોગ કરવાની ખાતરી રાખો (મેગ્નેટિક સ્ટ્રીપવાળા કાર્ડને બદલાવવા માટે તમારી બેંકનો સંપર્ક કરો)
- તમે પીન નંબર નાખો અથવા કાર્ડ સ્વાઈપ કરો ત્યારે એટીએમ નજીક કોઈ અનધિકૃત કેમેરા અથવા અન્ય સ્કીમીંગ સાધનો નથી તેની ખાતરી કરો
- એટીએમમાં જયારે પીન નાખતા હો ત્યારે કોઈ પીન જોતું નથી તેની ખાતરી રાખો. કી-પેડને એક હાથ વડે છુપાવી અને બીજા હાથનો પીન નાખવા માટે ઉપયોગ કરવો એ એક સારી પદ્ધતિ છે
- એટીમમાંથી નિકળેલી નોટો ગણવાનું અને ચકાસવાનું યાદ રાખો
- વ્યવહાર પૂરો થયે તમારું કાર્ડ પાછું લેવાનું યાદ રાખો
- એટીએમ વ્યવહારો અંગે ચેતવણીઓ (alerts) મેળવવા માટે કાર્ડ આપનારી બેંકમાં તમારો ફોન નંબરની નોંધણી કરાવો
- કાર્ડ ખોવાઈ કે ચોરાઈ ગયું અથવા તમને લાગે કે તેની સાથે ચેડાં થયા છે તો કાર્ડ બ્લોક કરવા માટે તમારી બેંકનો તાત્કાલિક સંપર્ક કરો

આ વાતની નોંધ લો:
જો તમારે નિષ્ફળ એટીએમ વ્યવહાર સંબંધિત કોઈ ફરિયાદ હોય તો તે કાર્ડ આપનારી બેંકના ધ્યાન પર તાત્કાલિક લાવો. બેંકોએ આવા નિષ્ફળ એટીએમ વ્યવહારનો T+5 (વ્યવહારના દિવસ વત્તા પાંચ) દિવસોમાં ઉકેલ લાવવાનો હોય છે નહિંતર તમને એક દિવસના ₹100 લેખે વળતર આપવું પડે છે

આટલું ન કરો (Don'ts)

- તમારા એટીએમ કાર્ડની વિગતો (કાર્ડ નંબર, એક્સપાયરીની તારીખ અને સીવીવી વગેરે) તથા પીન કોઈને પણ ન જણાવો
- એટીએમમાં કદી કાર્ડ ન રહેવા દો
- તમારો ઓટીપી કદી કોઈને ન જણાવો
- કાર્ડ પર તમારો પીન નંબર કદી ન લખો

સંદેશ 15 — છેતરપીંડીભર્યા (ડિઝીટલ) વ્યવહારોમાં ગ્રાહકની જવાબદારી

કોઇપણ ઇલેક્ટ્રોનિક / એટીએમ વ્યવહાર કરતી વખતે બેકાળજી અથવા છેતરપીંડીના કારણે તમારે નુકસાન સહન કરવું પડે એવી શક્યતા રહેલી છે

તમારી બેંકને જાણ કરો

- જો તમને તમારા બેંક ખાતા / કાર્ડમાં કોઈ છેતરપીંડીભર્યા અથવા અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારની જાણ થાય તો કોની ભૂલ છે તે લક્ષમાં લીધા સિવાય તમારી બેંકને તાત્કાલિક જાણ કરો
- બેંકને જાણ કરવામાં તમે જેટલો વધુ સમય લેશો તેટલું તમને અથવા તમારી બેંકને વધુ નુકસાન થઈ શકે છે

બેંકની જવાબદારી

તમે બેંકને જાણ કર્યા પછી પણ છેતરપીડીભર્યા વ્યવહારો ચાલુ રહે તો બેંકે નુકસાન ઉઠાવવું પડશે

- જયારે તમે બેંકને જાણ કરો છો / માહિતી આપો છો ત્યારે તમારી બેંકે ફરિયાદ મળ્યાની પહોંચ આપવાની હોય છે
- બેંકે 90 દિવસની અંદર તમારી ફરિયાદનો ઉકેલ અવશ્ય લાવવો પડે છે
- બેંકે ગ્રાહક તરફથી આ રીતે જાણ થયાની તારીખથી 10 કામકાજના દિવસોની અંદર સંકળાયેલ રકમ ગ્રાહકના ખાતામાં જમા (Shadow Reversal / શેડો રિવર્સલથી) કરવાની રહે છે

મર્યાદિત જવાબદારી

- જો ગ્રાહકની બેદરકારીથી (કોઈને પાસવર્ડ જણાવવો વગેરે)થી નુકસાન થાય છે તો બેંકને જાણ કરવામાં આવે ત્યાં સુધી ગ્રાહક નુકસાન સહન કરશે
- જો ગ્રાહકની કોઈ બેદરકારી નથી અને તેણે બેંકને તાત્કાલિક (અનધિકૃત વ્યવહારના ત્રણ કામકાજના દિવસોની અંદર) જાણ કરી છે તો ગ્રાહકની કોઈ જવાબદારી રહેતી નથી

એવા કિસ્સાઓ કે જ્યાં અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહાર માટે બેંક કે ગ્રાહક, બન્નેમાંથી એકપણની જવાબદારી નથી પરંતુ એના માટે સિસ્ટમ જવાબદાર છે, અને ગ્રાહક તરફથી આવા વ્યવહારની બેંકને જાણ કરવામાં મોડું થાય છે (એટલે કે બેંક તરફથી સંદેશાવ્યવહાર મળ્યા પછી ચારથી સાત કામકાજના દિવસો) ત્યારે ગ્રાહકની વ્યવહારદીઠ જવાબદારી આવા વ્યવહાર સાથે જોડાયેલી રકમ અથવા નીચે જણાવેલ રકમ, બેમાંથી જે ઓછી હોય એટલે સુધી મર્યાદિત રહેશે:

ખાતાનો પ્રકાર	મહત્તમ જવાબદારી
• બીએસબીડી ખાતા	₹5,000/-
• અન્ય તમામ બચત ખાતા • પ્રીપેઈડ ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટસ અને ગીફ્ટ કાર્ડ • એમએસએમઈના ચાલુ / કેશ ક્રેડીટ/ ઓવરડ્રાફ્ટ ખાતા • વ્યક્તિઓના વાર્ષિક સરેરાશ બેલેન્સવાળા (છેતરપિંડીની ઘટના અગાઉના 365 દિવસો દરમિયાન) / ₹25 લાખની લિમિટ સુધીના ચાલુ ખાતા / કેશ ક્રેડીટ/ ઓવરડ્રાફ્ટ ખાતા • ₹5 લાખ સુધીની લિમિટવાળા ક્રેડિટકાર્ડ	₹10,000/-
• અન્ય તમામ ચાલુ / કેશ ક્રેડીટ/ ઓવરડ્રાફ્ટ ખાતા • ₹5 લાખથી વધુ લીમીટવાળા ક્રેડિટકાર્ડ	₹25,000/-

સાવધાન રહો!

તમારો પાસવર્ડ, પીન, ઓટીપી, વગેરે કોઈને જણાવવા જેવી તમારી બેકાળજીને કારણે છેતરપિંડીભર્યો વ્યવહાર થયો હશે તો બેંકને જાણ કરો ત્યાં સુધી તમે નુકસાન ઉઠાવશો.

યાદ રાખો

છેતરપિંડીભર્યા વ્યવહારોની તાત્કાલિક જાણ કરવા માટે તમારી બેંકના સંપર્કની વિગતો હાથવગી રાખો.

નાણાકીય જાગૃતિ સંદેશ (ફેમ)

ગ્રાહક સુરક્ષા

નાણાકીય સમાવેશન અને વિકાસ વિભાગ, ભારતીય રિઝર્વ બેંક

સંદેશ 16 { ખોટું વેચાણ (Mis-selling) }

યાદ રાખો

- બચતને વીમા સાથે ન જોડવી એ એક સારી બાબત છે. તમારી વીમા જરૂરિયાતો અને રોકાણ આવશ્યકતાઓનું અલગથી મૂલ્યાંકન કરો
- તમારે જરૂર હોય તો અને ત્યારે જ વીમા પોલીસી અથવા રોકાણ પ્રોડક્ટ લો! બેંક તમને તે લેવા માટે દબાણ ન કરી શકે!
- સહી કરતા પહેલાં અરજી ફોર્મ બરાબર વાંચો. કોરા ફોર્મમાં તમારી સહી કરવાનું ટાળો
- તમે માંગી ન હોય તેવી પ્રોડક્ટ બેંક તમને વેચે/આપે અથવા અગત્યના નિયમો / શરતો સમજાવવામાં આવ્યા ન હોય તો બેંકને ફરિયાદ કરતાં અચકાશો નહી, અને જો તમને બેંકના જવાબથી સંતોષ ન હોય તો આરબીઆઈ લોકપાલને લેખિતમાં અથવા આરબીઆઈની ફરિયાદ સંચાલન પ્રણાલી (Complaint Management System) પર ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે (સંદેશ 19 જુઓ)
- બેંકોએ તેમની શાખાઓમાં લોકપાલની વિગતો દર્શાવવી જરૂરી છે

સંદેશ 17 { સચેત પોર્ટલ }

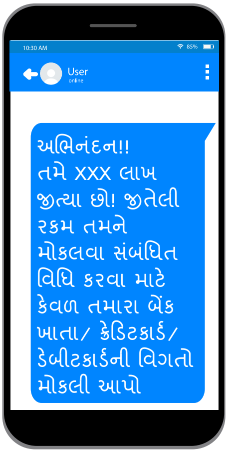
તો તમે શું કરી શકો?

- કેવળ આરબીઆઈ, સેબી, ઈરડા, પીએફઆરડીએ અથવા સરકાર દ્વારા નોંધાયેલી અથવા નિયંત્રિત થતી સંસ્થાઓમાં રોકાણ કરો અથવા થાપણો મૂકો
- વધુ પડતાં ઊંચા વળતરનો વાયદો આપતી યોજનાઓથી લલચાશો નહી; તે છેતરપીંડીભરી હોય શકે છે
- બેંકો દ્વારા લેવામાં આવતા દર કરતાં ઓછા દરે લોન આપતી સંસ્થાઓ પાસેથી લોન ન લો. તેઓ માત્ર તમારી પાસેથી પ્રોસેસીંગ ફી લઈને ગાયબ થઇ શકે છે!

થાપણો અથવા કોઇ યોજના હેઠળ એકત્રિત કરેલ નાણાં પરત આપવામાં ચૂક કરી હોય તેવી સંસ્થા સામે ફરિયાદ નોંધાવવા અને તેના વિશે માહિતી આપવા www.sachet.rbi.org.in લીંક પર જાઓ

સંદેશ 18 વિશ્વાસ મૂકી શકાય એવું નથી લાગતું? (અતિશયોક્તિભર્યું)

કહેવત છે કે
“દુનિયામાં કોઈ પણ વસ્તુ મફતમાં નથી મળતી”. જો કોઈ મફત પૈસા અથવા લોટરી ઇનામ ટિકિટ આપવાનો વાયદો કરી રહ્યું છે કે જે તમે કદી ખરીદી જ નથી, તો જરા થોભો અને વિચારો - શા માટે? શું આવાં વાયદાઓ પર વિશ્વાસ મૂકી શકાય?



આ બધાનો શિકાર ન બનો ! યાદ રાખો :

- આરબીઆઈ / બેંકો કદી ઈ-મેલ / એસએમએસ/ ફોન દ્વારા તમારા બેંક ખાતા / ક્રેડિટ કાર્ડ/ડેબિટ કાર્ડની વિગતો, પીન અને ઓટીપી વગેરે માંગતી નથી
- આરબીઆઈ વ્યક્તિઓના બચત ખાતા / ચાલુ ખાતા /બાંધીમુદતની થાપણ ખાતા ખોલતી નથી કે ક્રેડિટ /ડેબિટ કાર્ડ આપતી નથી અથવા કોઇ પણ વ્યક્તિ સાથે કોઇ પણ પ્રકારનો નાણાકીય વ્યવહાર કરતી નથી

બનાવટી પ્રસ્તાવોથી સાવચેત રહો.

તમારા બેંક ખાતા સંબંધી માહિતી ક્યારેય કોઈને ન આપો

આરબીઆઈ કહેતા હૈ અને આરબીઆઈસે

ભારતીય રિઝર્વ બેંકે જાહેરજનતાને નાણાકીય સાક્ષરતા અને ગ્રાહક સુરક્ષા સંદેશાઓથી માહિતગાર કરવા માટે જાહેર પ્રસારણના માધ્યમો (એસએમએસ, ઇલેક્ટ્રોનિક મિડિયા અને અખબાર, ફેસબુક અને ટ્વીટર) પર એક જન જાગૃતિ ઝુંબેશ ચાલુ કરી છે.

'RBISAY' આઈડી પરથી આરબીઆઇ એસએમએસ ઝુંબેશના સંદેશાઓ મોકલે છે. વધુ વિગતો માટે 14440 પર ફોન કરો.

સંદેશ 19 { ફરિયાદ નિરાકરણ તંત્ર }

બેંકો / એનબીએફસી/ પેમેન્ટ સિસ્ટમ સાથે જોડાયેલી સંસ્થાઓ દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓમાં ઉણપ સંબંધિત ગ્રાહકોની ફરિયાદોના ઉકેલ માટે આરબીઆઈએ તેની લોકપાલ યોજનાઓ અંતર્ગત એક ઝડપી અને મફત વ્યવસ્થા અમલમાં મુકેલી છે. (https://rbi.org.in/Scripts/Complaints.aspx or cms.rbi.org.in).

भारतीय रिज़र्व बैंक
Reserve Bank of India
India's Central Bank

शिकायत प्रबंध प्रणाली
Complaint Management System

બેંકિંગ લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવતા પહેલાં હંમેશા યાદ રાખો:

- તમારી ફરિયાદના ઉકેલ માટે સૌ પ્રથમ સંબંધિત બેંક / એનબીએફસી/ પેમેન્ટ સિસ્ટમ સાથે જોડાયેલી સંસ્થાનો સંપર્ક કરો
- બેંક/ એનબીએફસી/ પેમેન્ટ સિસ્ટમ સાથે જોડાયેલી સંસ્થાનો સંપર્ક કર્યાના 1 મહિના પછી પણ જો તમારી ફરિયાદનો ઉકેલ ન આવે અથવા એમણે આપેલા જવાબથી તમને સંતોષ ન હોય તો (આવો જવાબ મળ્યાના 1 વર્ષની અંદર) તમે લોકપાલ સમક્ષ તમારી ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો
- તમારી ફરિયાદ સંબંધિત લોકપાલ યોજનાઓમાં વર્ણવેલ આધારો હેઠળ હોવી જોઈએ
- ફરિયાદમાં જરૂરી વિગતો / માહિતી હોવી જોઈએ અને એના અંગે કોઈ પણ અન્ય મંચ (જેમ કે અદાલત) દ્વારા કાર્યવાહી કરવામાં ન આવી હોવી જોઈએ / વિચારણા હેઠળ ન હોવી જોઇએ અથવા લોકપાલ દ્વારા એના પર અગાઉ કાર્યવાહી ન થયેલી હોવી જોઈએ / એનો નિકાલ કરાયો ન હોવો જોઈએ
- નિર્ધારિત ફોર્મમાં સીએમએસ પર ફરિયાદ નોંધાવવાથી લોકપાલને તેનો ઝડપી ઉકેલ લાવવામાં સરળતા રહે છે

ફરિયાદ નોંધાવવાની પ્રક્રિયા

ક્યારે ?

- ફરિયાદ કર્યાના 1 મહિનાની અંદર બેંક / એનબીએફસી/ પેમેન્ટ સિસ્ટમ સાથે જોડાયેલી સંસ્થા તરફથી જવાબ ન મળે તો
- જો ફરિયાદીને બેંક / એનબીએફસી/ પેમેન્ટ સિસ્ટમ સાથે જોડાયેલી સંસ્થાના જવાબથી સંતોષ ન હોય તો

ક્યાં ?

- બેંક / એનબીએફસી/ પેમેન્ટ સિસ્ટમ સાથે જોડાયેલી સંસ્થાની નોંધણીનું કાર્યાલય જે લોકપાલના કાર્યક્ષેત્રમાં આવતું હોય તે લોકપાલને

(https://rbi.org.in/Scripts/Complaints.aspx or cms.rbi.org.in)

કેવીરીતે ?

- યોજનાના બિડાણમાં દર્શાવેલા ફોર્મમાં સહી કરીને આરબીઆઈની ફરિયાદ સંચાલન પ્રણાલી પોર્ટલ (cms.rbi.org.in) પર અથવા ઈ-મેલ અથવા ટપાલ દ્વારા ફરિયાદ મોકલો
- ફરિયાદીનું તેમ જ બેંક / એનબીએફસી/ પેમેન્ટ સિસ્ટમ સાથે જોડાયેલી સંસ્થાનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (સરનામું, ઈ-મેલ, ફોન નંબર) દર્શાવો
- ફરિયાદનો પ્રકાર, નુકશાન અને માંગેલી રાહત જેવી તમામ વિગતોનો સમાવેશ કરો અને તમામ સંબંધિત દસ્તાવેજો જોડો

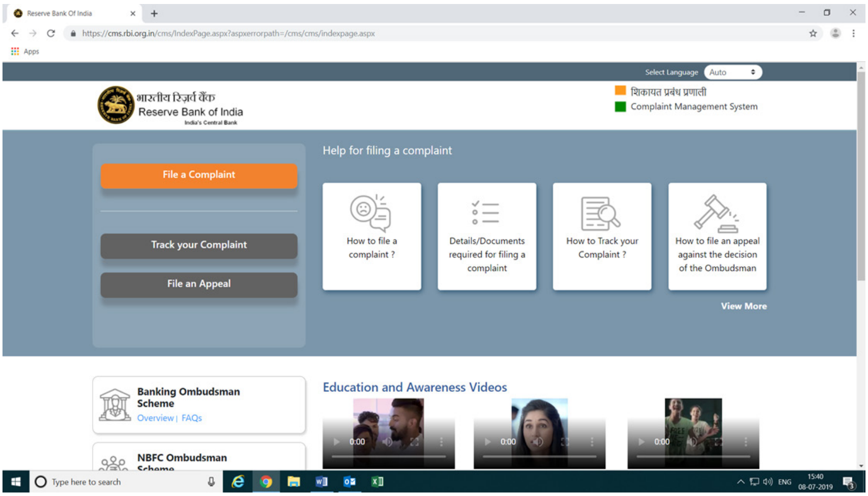
વધુ માહિતી માટે જુઓ:

https://rbi.org.in/Scripts/Complaints.aspx or cms.rbi.org.in

સંદેશ-20

આરબીઆઈની ફરિયાદ સંચાલન પ્રણાલી (CMS)

આરબીઆઈ દ્વારા નિયંત્રીત કોઇ પણ સંસ્થા વિરુદ્ધ લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવવા cms.rbi.org.in પોર્ટલ પર લૉગ-ઇન કરો. પોર્ટલના વેબ-પેજનો સ્ક્રીનશોટ નીચે મુજબ છે:



પોર્ટલનો ઉપયોગ કરવો બિલકુલ સરળ છે અને એમાં તેનો ઉપયોગ કરનારને ફરિયાદ નોંધાવવા સંબંધી જરૂરી માર્ગદર્શન પૂરું પાડતો સ્વ-સહાય વિડીયો છે. ફરિયાદ નોંધાવ્યા પછી, ફરિયાદીને તરત જ એસએમએસ / ઈ-મેલ દ્વારા યુનિક રજીસ્ટ્રેશન નંબર સાથે સ્વીકૃતીની પાવતી મળશે જેનો ફરિયાદની સ્થિતિના ઓનલાઈન ટ્રેકીંગ સહિત ભવિષ્યના સંદર્ભ માટે ઉપયોગ કરી શકાશે.
આરબીઆઈ દ્વારા ફરિયાદ નિરાકરણને મામલે થયેલા અનુભવ અંગે પ્રતિભાવ આપવા તથા અપીલ ફાઈલ કરવા માટે પણ ફરિયાદી આ પોર્ટલનો ઉપયોગ કરી શકે છે.
આ પોર્ટલ પર ગ્રાહક જાગૃતિ અને સુરક્ષા અંગેના આરબીઆઈના પગલાં વિશેના અદ્યતન વીડીઓ અને પોસ્ટર્સ પણ ઉપલબ્ધ છે.

નાણાકીય સમાવેશન અને વિકાસ વિભાગ
ભારતીય રિઝર્વ બેંક
દસમો માળ, કેન્દ્રીય કાર્યાલય
મુંબઈ-400 001, ભારત