



રાજકોટ નાગરિક સહકારી બેંક લિ.

(મલ્ટીસ્ટેટ શેડ્યુલ્ડ કો.ઓપરેટીવ બેંક)

અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કીંગ વ્યવહારો માટે ગ્રાહકોની / બેંકની જવાબદારી અંગેની પોલીસી

કા.વા.મંડળ તા.	02.06.2018	પોલીસી નંબર	અમલ તારીખ	04.06.2018
ઠરાવ નંબર	08	B-18	પોલીસી રીવ્યુ તારીખ	30.04.2022

(૧) પ્રાસ્તાવિક :-

રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયાનાં પરિપત્ર નં.DC.BR.BPD.(PCB/RCB).Cir.No.06/12.05.001 /2017-18, તા.૧૪/૧૨/૨૦૧૭ મુજબ ગ્રાહકોની જાણ બહારનાં અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કીંગ વ્યવહારો માટેની ગ્રાહકોની જવાબદારી નકકી કરવા અંગે પ્રસ્તાવ કરવામાં આવે છે.

(૨) પોલીસીનો હેતુ :-

- ગ્રાહકોએ અધિકૃત કરેલ ન હોય તેવા, જાણ બહારનાં, ભુલભરેલાં, છેતરપીંડીવાળા અથવા અન્ય ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કીંગ વ્યવહારો કે જેનાં દ્વારા ગ્રાહકને થયેલ નુકશાનનું વળતર ગ્રાહકોને પરત આપવા.
- ખુબ જ ઝડપથી વધતાં જતાં ઈન્ફોર્મેશન ટેકનોલોજી દ્વારા શક્ય બનાવેલ ફાઈનાન્સીઅલ ઈન્કલુઝન અને ગ્રાહક સુરક્ષાના પ્રશ્નો તથા ગ્રાહકોનાં ખાતા / કાર્ડમાંથી અનધિકૃત ઉધાર થયેલ વ્યવહારોની થતી ગ્રાહક તકરાર તથા આવા સંજોગોમાં ગ્રાહકની જવાબદારી નકકી કરવાનાં માપદંડોની સમીક્ષા કરવા તથા તે માટેનાં સુધારા અંગે માર્ગદર્શન આપવાનાં હેતુસર.

(૩) કાર્યક્ષેત્ર :-

બેન્કની દરેક શાખાઓ.

(૪) પાત્રતા :-

બેન્કનાં તમામ ગ્રાહકો.

(૫) અપાત્રતા :-

ઉપરોક્ત ક્રમાંક (૪) સિવાયનાં.

(૬) કાર્યપદ્ધતિ :-

આ પોલીસી અંતર્ગત બેંકનાં ગ્રાહકો ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કીંગ ટ્રાન્ઝેક્શન કરતા સમયે સલામતી અનુભવે તેનાં માટે નીચે મુજબનાં એનેક્ષરોની પ્રક્રિયાઓને અનુસરવું. આ અંગેની તમામ જવાબદારી શાખા મેનેજર / સંબંધિત અધિકારીની રહેશે.

❖ ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કીંગ વ્યવહારોને બે વિભાગોમાં વહેંચી શકાય છે.

- જે વ્યવહારોમાં ફીઝીકલ પેમેન્ટ ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટનો ઉપયોગ ન કરવામાં આવતો હોય તેવા ઓનલાઈન નાણાંકીય વ્યવહારો. જેમ કે, ઈન્ટરનેટ બેન્કીંગ, મોબાઈલ બેન્કીંગ, કાર્ડ નોટ પ્રેઝન્ટ (CNP), પ્રિ-પેઈડ પેમેન્ટ ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ (PPI) અને
- જે વ્યવહારોમાં ફીઝીકલ પેમેન્ટ ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટનો ઉપયોગ કરવામાં આવતો હોય તેવા નાણાંકીય વ્યવહારો. ક્રેડિટ/ડેબીટ કાર્ડ, મોબાઈલ ફોન કે જે પોઈન્ટ ઓફ ટ્રાન્ઝેક્શન કરતી વખતે હાજર હોવા જરૂરી છે, જેમ કે એ.ટી.એમ., Point of Sale (POS).
- જેની વિશેષ સમજૂતિ નીચે મુજબનાં એનેક્ષરો દ્વારા જોઈએ.

❖ ગ્રાહકો દ્વારા તેમનાં ખાતામાં થતા અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કીંગ વ્યવહારોની જાણ બેંકને કરવા બાબત

એનેક્ષર-૧

❖ અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કીંગ વ્યવહારો અંગે ગ્રાહકની મર્યાદિત જવાબદારી

એનેક્ષર-૨

❖ ગ્રાહકની શૂન્ય / મર્યાદિત જવાબદારી અંગે ગ્રાહકને થયેલ નુકસાનની ભરપાઈ કરવાની સમયમર્યાદા

એનેક્ષર-૩

(૭) સાવચેતી :-

- જો આ પ્રકારના અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કીંગ વ્યવહારો થયાની જાણ ગ્રાહક દ્વારા શાખાને કરાયેથી શાખા દ્વારા તુર્ત જ આઈ.ટી. વિભાગને જાણ કરવાની રહેશે.
- આઈ.ટી. વિભાગને આ પ્રકારની જાણ થયેથી, આ અંગેની તમામ તકેદારી લઈ, શાખા દ્વારા જાણ કરાયા બાદ આ ખાતામાં વધુ અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કીંગ વ્યવહારો થાય તો તે અંગે આઈ.ટી. વિભાગની સંપૂર્ણ જવાબદારી રહેશે.

- (૮) ઉપસંહાર :-
- (૯) સ્કીમની અપેક્ષીત સિધ્ધિ :- R.B.I. ની માર્ગદર્શિકા મુજબનું ગ્રાહકોનું મોનીટરીંગ કરવું.
- (૧૦) સ્કીમની રીવ્યુ તારીખ :- તા.૩૦/૦૪/૨૦૨૨
- (૧૧) ઈન્ચાર્જ :- મેનેજર / ડી.સી.એમ. (બેન્કીંગ વિભાગ) – હેડઓફીસ.
- (૧૨) રીપોર્ટીંગ :-
- શાખામાં આ પ્રકારનાં બનાવ ધ્યાને આવ્યેથી ફોર્મેટ-૧ મુજબનાં ફોર્મમાં બનાવની તમામ વિગતો ભરી એ.જી.એમ.(બેન્કીંગ) તથા ચીફ મેનેજર (આઈ.ટી.) ને તુર્ત જ ઈ-મેઈલ દ્વારા જાણ કરવાની રહેશે તથા શાખામાં આ અંગેનું રજીસ્ટર મેઈન્ટેઈન કરી, તેમાં એન્ટ્રી પણ કરવાની રહેશે. જેની સંપૂર્ણ જવાબદારી શાખા મેનેજર / ડી.સી.એમ.ની રહેશે.
- (૧૩) તૈયાર કરનાર :- શ્રી યોગી સેજપાલ – જુનીયર ઓફીસર (બેન્કીંગ)
શ્રી રજનીકાંત રાયચુરા – એ.જી.એમ.(બેન્કીંગ)

Approved by Board Dt.02.06.2018, Resolution No.8

એનેક્ષર-૧

ગ્રાહકો દ્વારા તેમનાં ખાતામાં થતા અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કીંગ વ્યવહારોની જાણ બેંકને કરવા

- બેંકનાં તમામ ગ્રાહકોને આ પ્રકારનાં ફોડ, છેતરપીંડી, અનધિકૃત વ્યવહારો અંગે SMS Alert મળે તે હેતુથી મોબાઈલ નંબર ફરજિયાત રજીસ્ટર્ડ કરવા તથા જો શક્ય હોય તો ગ્રાહકનાં ઈ-મેઈલ આઈ.ડી. પણ મેળવી તેની ઉપર પણ E-Mail Alert મોકલવા.
 - ગ્રાહકને તેમનાં વ્યવહારોની વિગત SMS Alert દ્વારા આપવાની રહેશે અને જ્યારે ગ્રાહકે ઈ-મેઈલ આઈ.ડી. રજીસ્ટર કરાવેલ હોય ત્યારે ઈ-મેઈલ દ્વારા વ્યવહારોની વિગત ગ્રાહકને આપવામાં આવશે.
 - ગ્રાહકોને જ્યારે પોતાનાં ખાતા / કાર્ડમાં કોઈપણ અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કીંગ વ્યવહારો થયાની જાણ થાય છે ત્યારે વ્યવહાર થયા બાદ તુર્ત જ બેંકને જાણ કરવા અંગે બેંક દ્વારા વિવિધ માધ્યમો જેવા કે વેબસાઈટ, SMS, ઈ-મેઈલ તેમજ બેંકનાં ટી.વી. ઉપર પણ દર્શાવી આ બાબતની સમજ આપવામાં આવશે.
 - ગ્રાહક દ્વારા તેમના ખાતામાં થયેલા અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કીંગ વ્યવહારોની જાણ કરવા માટે બેંક દ્વારા વિવિધ માધ્યમો જેવા કે વેબસાઈટ, ફોન બેન્કીંગ, SMS, ઈ-મેઈલ, IVR (Interactive Voice Response), ટોલ ફ્રી હેલ્પલાઈન, હોમ બ્રાંચને જાણ થઈ શકે તેવી વ્યવસ્થા કરવામાં આવશે.
 - ગ્રાહકને તેમનાં ખાતામાં થયેલ વ્યવહારોનાં SMS અને ઈ-મેઈલ દ્વારા જાણ થયેથી તેમાં કોઈ અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કીંગ વ્યવહારો થયેલ હોય તેની ગ્રાહકને જાણ થતાં તેઓ આ અંગેનો પ્રત્યુત્તર "Reply" તુર્ત જ આપી શકે તે માટે ગ્રાહકને કરવામાં આવતા SMS અને ઈ-મેઈલ એલર્ટની વિગતમાં જ બેંકનો હેલ્પલાઈન નંબર અને ફરિયાદ માટેની સ્પેસીફિક ઈ-મેઈલ આઈ.ડી. સામેલ કરવાનાં રહેશે.
 - બેંકની વેબસાઈટના હોમ પેઈઝ પરથી પણ ગ્રાહક ફરિયાદ રજીસ્ટર કરી શકે તેવી વ્યવસ્થા કરવામાં આવશે.
 - ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવતી ફરિયાદનો ઓટો-રિસ્પોન્સ ફરિયાદ નંબર સાથે ગ્રાહકને તુર્ત જ આપવામાં આવશે.
 - ગ્રાહકો સાથે કોઈ અનધિકૃત વ્યવહારો થયાની જાણ બેંકને કરવામાં આવે તો તુર્ત જ આવા ખાતામાં થતાં અનધિકૃત વ્યવહારો થતાં અટકાવવા યોગ્ય પગલાં લેવા.
 - બેંક દ્વારા ઉપયોગ કરવામાં આવતી કોમ્પ્યુનિકેશન સિસ્ટમ કે જેનાં દ્વારા ગ્રાહકને અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કીંગ વ્યવહારોનાં SMS Alert, E-Mail Alert મોકલાવેલ હોય તેનો તેમજ ગ્રાહક દ્વારા મળેલ પ્રત્યુત્તરોનો સમય, તારીખ સાથેનો રેકર્ડ જાળવવાનો રહેશે. જેથી આ અંગેની ગ્રાહકની જવાબદારી પણ નક્કી કરી શકાય.
 - જે ગ્રાહકો દ્વારા મોબાઈલ નંબર રજીસ્ટર્ડ કરવામાં આવેલ ન હોય તેવા ગ્રાહકોને એ.ટી.એમ. કેશ વિથડ્રોઅલ સિવાયની બીજી કોઈપણ પ્રકારની ઈલેક્ટ્રોનિક ટ્રાન્ઝેક્શન કરવાની સુવિધાઓ આપવી નહિ.
- ❖ સાબિત કરવાની જવાબદારી :-
- ગ્રાહક દ્વારા જાણ કરવામાં આવેલ અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કીંગ વ્યવહારોમાં જો નુકસાનીમાં ગ્રાહકની જવાબદારી થતી હોય તેવા સંજોગોમાં તે સાબિત કરવાની જવાબદારી બેંકની થશે.

એનેક્ષર-૨

અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કીંગ વ્યવહારો અંગે ગ્રાહકની મર્યાદિત જવાબદારી

- ❖ ગ્રાહકની શૂન્ય જવાબદારી :-
- બેંકની ક્ષતિ દ્વારા ઉદ્ભવતા નાણાંકીય નુકસાનો, જેની જાણ ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલ હોય કે ન હોય.
 - થર્ડ પાર્ટી દ્વારા થયેલ ભંગ કે જે સિસ્ટમમાં ઉદ્ભવેલ હોય, પરંતુ તેની ઉણપ બેંક તથા ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલ ન હોય અને આ પ્રકારનાં અનધિકૃત બેન્કીંગ વ્યવહારોની જાણ ગ્રાહક દ્વારા વર્કિંગ દિવસ-૩ માં બેંકને કરવામાં આવે.

❖ ગ્રાહકની મર્યાદિત જવાબદારી :-

- નીચે મુજબનાં અનધિકૃત બેન્કીંગ વ્યવહારોને કારણે થતાં નુકસાન માટે ગ્રાહકની મર્યાદિત જવાબદારી બને છે.
- ગ્રાહકને પોતાની બેદરકારીને લીધે નુકસાની થાય, જેમ કે તે પોતાનો પાસવર્ડ કે નાણાંકીય વ્યવહારોની માહિતી અન્ય કોઈને જણાવે, અને તેનાં દ્વારા ઉદ્ભવતાં તમામ નુકસાનની જવાબદારી ગ્રાહકની રહેશે. જ્યારે ગ્રાહક આવા વ્યવહારોની જાણ બેંકને કરે અને ત્યારબાદ પણ આ પ્રકારનાં વ્યવહારોથી ગ્રાહકને નુકસાની થાય તેવા કિસ્સામાં ગ્રાહકે બેંકને જાણ કર્યા પછીના વ્યવહારોથી થતી નુકસાનીની સંપૂર્ણ જવાબદારી બેંકની રહેશે.
- આ પ્રકારનાં કોઈપણ ઈલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારો જે સિસ્ટમમાં ઉદ્ભવેલ હોય, પરંતુ તેની ઉણપ બેંક તથા ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલ ન હોય અને તેની જાણ ગ્રાહક દ્વારા ૪ થી ૭ વર્કિંગ દિવસોમાં બેંકને કરવામાં આવે તો પ્રતિ વ્યવહાર દીઠ ગ્રાહકની જવાબદારી મર્યાદિત રહેશે, જે વ્યવહારની રકમ અથવા નીચેનાં ટેબલમાં દર્શાવ્યા મુજબ પૈકી બેમાંથી જે ઓછી હોય તે રહેશે.

ટેબલ-૧ : ગ્રાહકની વધુમાં વધુ જવાબદારી		
ક્રમ	ખાતાનો પ્રકાર	ગ્રાહકની વધુમાં વધુ જવાબદારી (રકમ રૂ.)
૧	BSBD એકાઉન્ટ્સ	રૂ. ૫૦૦૦/-
૨	<ul style="list-style-type: none"> ■ અન્ય તમામ સેવિંગ્સ એકાઉન્ટ્સ ■ પ્રિ-પેઈડ પેમેન્ટ ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ અને ગીફ્ટ કાર્ડ્સ ■ MSMEs નાં કરંટ / સી.સી. / ઓ.ડી. એકાઉન્ટ્સ ■ વ્યક્તિગત કરંટ / સી.સી. / ઓ.ડી. એકાઉન્ટ્સ જેની વાર્ષિક એવરેજ બેલેન્સ (છેતરપીડી થયા પહેલાનાં ૩૬૫ દિવસ) / રૂ.૨૫ લાખની મર્યાદામાં ■ રૂ.૫ લાખની લીમીટ મર્યાદા ધરાવતા ક્રેડીટકાર્ડ્સ 	રૂ. ૧૦,૦૦૦/-
૩	અન્ય તમામ કરંટ / સી.સી. / ઓ.ડી. એકાઉન્ટ્સ	રૂ. ૨૫,૦૦૦/-

- વધુમાં જો ગ્રાહકને ૭ વર્કિંગ દિવસ કરતાં વધારે સમય બેંકને જાણ કરવામાં લાગે તો આવા વ્યવહારોથી ગ્રાહકને થયેલ નુકસાન અંગેની સંપૂર્ણ જવાબદારી ગ્રાહકની પોતાની રહેશે.
- બેંકે આવા વ્યવહારો અંગેની બેંકની પોલીસી મુજબની ગ્રાહકની જવાબદારી, ગ્રાહક ખાતુ ખોલાવવા આવે ત્યારે જ તેમને જણાવવાની રહેશે.
- બેંકે પોતાની અનધિકૃત બેન્કીંગ ટ્રાન્ઝેક્શનો અંગેની પોલીસી જાહેર જનતા સમક્ષ રજૂ રાખવાની રહેશે તેમજ હાલ બેંક સાથે જોડાયેલ ગ્રાહકોને પણ આ પોલીસી અંગે માહિતગાર કરવાનાં રહેશે.
- થર્ડ પાર્ટી દ્વારા થયેલ ભંગ કે જે સિસ્ટમમાં ઉદ્ભવેલ હોય, પરંતુ તેની ઉણપ બેંક તથા ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલ ન હોય અને આ પ્રકારનાં અનધિકૃત બેન્કીંગ વ્યવહારો થાય ત્યારે ગ્રાહકની જવાબદારી નીચેનાં ટેબલમાં દર્શાવ્યા મુજબની રહેશે.

ટેબલ-૨ : ગ્રાહકની જવાબદારી વિગત		
ક્રમ	છેતરપીડીનાં વ્યવહાર થયાથી ગ્રાહક દ્વારા બેંકને જાણ કર્યા સુધીનો સમય	ગ્રાહકની જવાબદારી (રકમ રૂ.)
૧	૩ વર્કિંગ દિવસ સુધી	શૂન્ય
૨	૪ થી ૭ વર્કિંગ દિવસ સુધી	વ્યવહારની રકમ અથવા ટેબલ-૧ માં દર્શાવેલ રકમ, બેમાંથી જે ઓછી હોય તે
૩	૭ થી વધુ વર્કિંગ દિવસ બાદ	સંપૂર્ણ

- ટેબલ-૨ માં દર્શાવેલા વર્કિંગ દિવસની ગણતરી બેંકને ગ્રાહક દ્વારા જાણ થયા પછીના ગ્રાહકની હોમ બ્રાંચનાં વર્કિંગ શેડ્યુલ મુજબનાં દિવસથી થાશે.

એનેક્ષર-૩

ગ્રાહકની શૂન્ય / મર્યાદિત જવાબદારી અંગે ગ્રાહકને થયેલ નુકસાનની ભરપાઈ કરવાની સમયમર્યાદા

- આ પ્રકારનાં અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કીંગ વ્યવહારોથી ગ્રાહકને થયેલ નુકસાનની ભરપાઈ બેન્કનાં ચીફ મેનેજર (આઈ.ટી.), એ.જી.એમ.(બેન્કીંગ) અને જનરલ મેનેજરની સંયુક્ત મંજૂરી મળ્યા બાદ શાખાએ ગ્રાહકનાં ખાતામાં નુકસાનની રકમ જમા આપી તેટલી રકમનું લીયન કરવાની રહેશે. જ્યારે આખરી નિર્ણય અંગે શાખાને જાણ કરવામાં આવે ત્યારે આ લીયન માર્ક કેન્સલ કરવાનું રહેશે.
- આ પ્રકારનાં અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કીંગ વ્યવહારોથી ગ્રાહકને થયેલ નુકસાનની ભરપાઈ (બેંકે કોઈપણ ઈન્સ્યુરન્સ કલેઈમ સેટલમેન્ટ પાસ થયાની રાહ જોયા વિના) ગ્રાહક દ્વારા આવા વ્યવહારોની બેંકને જાણ કરાયાનાં ૧૦ વર્કીંગ દિવસ દરમ્યાન ચીફ મેનેજર (આઈ.ટી.), એ.જી.એમ.(બેન્કીંગ) અને જનરલ મેનેજરની સંયુક્ત મંજૂરી મળ્યા બાદ કરી શકાશે.
- ગ્રાહકને જમા આપવાની થતી રકમ અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કીંગ વ્યવહાર થયાનાં દિવસવાળી વેલ્યુ ડેઈટથી જમા આપવાની રહેશે.
- ગ્રાહકની બેદરકારીથી અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કીંગ વ્યવહાર થયેલ હોય તેવા સંજોગોમાં પણ ગ્રાહકની જવાબદારી માફ કરવા અંગેનો નિર્ણય બેંકનાં ચીફ મેનેજર (આઈ.ટી.), એ.જી.એમ.(બેન્કીંગ) અને જનરલ મેનેજરશ્રીની સંયુક્ત ભલામણ દ્વારા સ્ટેન્ડીંગ કમિટિની મંજૂરીથી લઈ શકાશે.
- બેંક દ્વારા ખાતરી કરવામાં આવશે કે, ગ્રાહકની ફરિયાનાં નિવારણ બાદ જો ગ્રાહકને કોઈપણ વળતર આપવાનું થતું હશે તો તેવા સંજોગોમાં ગ્રાહકની ફરિયાદ થયાથી મહત્તમ ૯૦ દિવસની અંદર વળતર ચુકવી આપવાનું રહેશે.
- બેંક દ્વારા ખાતરી કરવામાં આવશે કે જો ગ્રાહકની ફરિયાદનું નિવારણ ન આવેલ હોય અથવા તો ગ્રાહકની જવાબદારી નક્કી થઈ શકે તેમ ન હોય તેવા સંજોગોમાં પણ ૯૦ દિવસની અંદર અગાઉ જણાવ્યા મુજબનું વળતર ચુકવી આપવાનું રહેશે.
- બેંક દ્વારા તે પણ ખાતરી કરવાની કે ગ્રાહકનાં ડેબીટ કાર્ડ / બેંકનાં એકાઉન્ટમાં અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કીંગ વ્યવહારો થવાનાં કિસ્સામાં ગ્રાહકને વ્યાજનું નુકસાન ન થાય તેમજ ક્રેડીટકાર્ડના કિસ્સામાં ગ્રાહક દ્વારા વધારાનાં વ્યાજનું ભારણ સહન કરવામાં ન આવે.

રાજકોટ નાગરિક સહકારી બેંક લિ.

.....શાખા.

તા...../...../.....

પ્રતિ,
ચીફ મેનેજરી (આઈ.ટી.),
એ.જી.એમ.શ્રી (બેન્કીંગ),
હેડઓફીસ.

વિષય :- અમારી શાખાનાં ખાતા નં..... ધરાવતા ગ્રાહક સાથે થયેલ અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કીંગ વ્યવહાર અંગેની જાણ.

ક્રમ	વિગત	
૧	ખાતાનો નંબર(૧૫ ડીઝીટ)	
૨	ખાતા ધારકનું નામ	(૧) (૨) (૩)
૩	ટ્રાન્ઝેક્શન થયાની વિગત	તારીખ : રકમ રૂ. :
૪	ખાતુ ખુલ્યા તારીખ	
૫	ગ્રાહકે શાખાને જાણ કર્યાની તારીખ અને સમય	
૬	શાખાને બનાવની જાણ થયાનું માધ્યમ	<input type="checkbox"/> ટેલીફોનિક <input type="checkbox"/> ઈ-મેઈલ <input type="checkbox"/> લેખીત <input type="checkbox"/> અન્ય (નીચે જણાવવું)
૭	ટ્રાન્ઝેક્શન થયા તારીખ પહેલાનાં ૧ વર્ષ સુધીની એવરેજ બેલેન્સ	
૮	ટ્રાન્ઝેક્શનની સંપૂર્ણ વિગત	

નોંધ :- ગ્રાહક દ્વારા આવા વ્યવહારો અંગે લેખીત જાણ કરેલ હોય તો તે સાથે સામેલ રાખવી.

મેનેજર / ડેપ્યુટી ચીફ મેનેજર
.....શાખા.