RBI (UCBs – Responsible Business Conduct) Directions, 2025

આ **Directions** તમામ **UCBs**ને લાગુ પડે છે અને તેમાં **Customer Service, Customer Protection, Financial Inclusion, Payments, Deposits** તથા **Responsible Lending** જેવા ક્ષેત્રો આવરી લેવામાં આવ્યા છે.

RBIનું વર્તમાન સંસ્કરણ **1** જુલાઈ, **2026** સુધી અપડેટ કરાયેલું છે.

સંક્ષિપ્ત સારાંશ – સૌથી મહત્વપૂર્ણ મુદ્દાઓ

1. Boardની જવાબદારી

Boardએ **સુદૃઢ Business Conduct** અને **ઉત્તમ Customer Service** માટે Policies તથા Review Mechanisms સ્થાપિત કરવા જોઈએ.

નીચેની મહત્વપૂર્ણ Policiesને Board દ્વારા મંજૂર કરવી જોઈએ:

- **Customer Compensation Policy** – ગ્રાહક વળતર નીતિ
- **Cheque Collection Policy** – ચેક વસૂલાત નીતિ
- **BSBDA Policy** – BSBDA ખાતા અંગેની નીતિ
- **Service Charges Policy** – સેવા શુલ્ક નીતિ
- **Penal Charges Policy** – દંડાત્મક શુલ્ક નીતિ
- **Settlement of Claims Policy** – દાવાઓના નિકાલની નીતિ
- **Safe Deposit Locker Policy/SOP** – Safe Deposit Locker માટે Policy/SOP
- **Customer Relations & Protection Policy** – ગ્રાહક સંબંધ અને ગ્રાહક સુરક્ષા નીતિ
- **Floating-rate Loan Reset Policy** – Floating Rate Loanના Reset અંગેની નીતિ
- **Branch Insurance Policy** – શાખા વીમા નીતિ
- **Employee Conduct, Recruitment and Training Policy** – કર્મચારી આચાર, ભરતી અને તાલીમ નીતિ
- **Customer Liability for Unauthorised Electronic Transactions** – અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારો માટે ગ્રાહકની જવાબદારી અંગેની નીતિ
- **Fair Practices Code for Microfinance Lending** – Microfinance Lending માટે Fair Practices Code

Boardએ સમયાંતરે નીચેની બાબતોની સમીક્ષા કરવી જોઈએ:

- Customer Service;
- Unclaimed Collateral;

- Accessibility;
- Unauthorised Electronic Transaction Cases.

2. Customer Service – મૂળભૂત આવશ્યકતાઓ

UCBએ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે:

- Branch બંધ થવાના સમય પહેલાં હાજર થયેલા તમામ ગ્રાહકોને સેવા આપવામાં આવે.
- મહત્વપૂર્ણ Transactions માટેના **Time Norms** શાખામાં દર્શાવવામાં આવે.
- Counters પર પૂરતા પ્રમાણમાં Staff ઉપલબ્ધ રહે.
- Employeesએ **Identity Badges** પહેરવા.
- સમયાંતરે **Job Rotation** કરવામાં આવે.
- Employeesને Customer Service અને Induction Training આપવામાં આવે.
- Customer Service Performanceનું Monitoring કરવામાં આવે.
- Branchમાં પૂરતી જગ્યા, સ્વચ્છતા, પીવાનું પાણી તથા મૂળભૂત સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ હોય.
- Security Arrangementsની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવામાં આવે.

જ્યાં લાગુ પડે ત્યાં Branchમાં **"May I Help You / Enquiry" Counter** હોવો જોઈએ.

3. Transparency & Disclosure – પારદર્શિતા અને માહિતી જાહેર કરવી

દરેક UCBએ **Comprehensive Notice Board** જાળવવું જોઈએ, જેમાં મહત્વપૂર્ણ માહિતી દર્શાવવામાં આવે:

- Banking Hours / Holidays;
- Interest Rates;
- Service Charges;
- Customer Facilities;
- Grievance Redressal;
- અન્ય ફરજિયાત Disclosures.

માહિતી સ્પષ્ટ; અદ્યતન; સરળતાથી ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ.

આ માહિતી Bankની Website પર પણ યોગ્ય રીતે ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ.

4. Service Charges – ખૂબ મહત્વપૂર્ણ

Service Charges:

- વાજબી (**Reasonable**);
- ખર્ચ આધારિત (Cost-based);
- પારદર્શક (Transparent);
- ગ્રાહકને અગાઉથી જાણ કરેલા

હોવા જોઈએ.

મૂળભૂત Banking Services **Bundled Productsની બહાર પણ વાજબી Charges પર** ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ.

ખાસ કરીને Rural Customers; Pensioners; Senior Citizens માટે Service Charges વધુ ઉદાર/વાજબી રાખવા જોઈએ.

Service Chargesમાં ફેરફાર

Service Chargesમાં કોઈપણ વધારો અથવા ફેરફાર કરવા માટે ઓછામાં ઓછા **30 દિવસની અગાઉથી Notice** આપવી જરૂરી છે.

ગ્રાહકને Notice Period દરમિયાન:

- ફેરફાર સ્વીકારવાનો અથવા
- કોઈપણ ખર્ચ વિના Banking Relationshipમાંથી બહાર નીકળવાનો

વિકલ્પ આપવો જોઈએ.

5. Fraud & Unauthorised Transactions

UCB પાસે નીચેની બાબતો અટકાવવા માટે યોગ્ય Systems હોવા જોઈએ:

- Fraudulent Opening of Accounts;
- Accountsનો Fraud માટે Conduit તરીકે દુરુપયોગ;
- Instrumentsનું Fraudulent Encashment;
- Unauthorised Electronic Transactions.

જો Bankની ભૂલ હોય તો ગ્રાહકને **કોઈ વાંધો/અનાવશ્યક વિલંબ કર્યા વિના (without demur)** વળતર આપવું જોઈએ.

અનધિકૃત Electronic Transactions માટે RBI દ્વારા નિર્ધારિત **Customer Liability Framework**નું પણ પાલન કરવું જોઈએ.

6. Financial Inclusion & Accessibility

UCBએ સમાજના **તમામ વર્ગો માટે Banking Services સુલભ** બને તે સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ, જેમાં Persons with Disabilitiesનો પણ સમાવેશ થાય છે.

મહત્વપૂર્ણ પગલાં:

- Branchમાં Ramps / Accessibility સુવિધા;
- Accessible ATMs;
- Talking ATMs / Braille Keyboards;
- યોગ્ય Customer Assistance;
- Financial Literacy અને Customer Education.

Boardએ Accessibilityમાં થયેલી પ્રગતિની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવી જોઈએ.

7. Depositor & Account Protection – થાપણદાર અને ખાતાની સુરક્ષા

- **Nomination Facilities – નોમિનેશન સુવિધા:**
  દરેક પાત્ર **Deposit Account**માં **Nomination**ની સુવિધા સરળતાથી ઉપલબ્ધ કરાવવી જોઈએ. ગ્રાહકને **Nomination** કરવા, તેમાં ફેરફાર કરવા અથવા **Nomination** રદ કરવા અંગે યોગ્ય માર્ગદર્શન આપવું જોઈએ.
- **Deceased Depositorsના Claimsનું Settlement – અવસાન પામેલા થાપણદારના દાવાઓનો નિકાલ:**
  થાપણદારના અવસાન બાદ **Nominee/Survivor** અથવા પાત્ર દાવેદારને રકમ મેળવવામાં અનાવશ્યક વિલંબ કે મુશ્કેલી ન થવી જોઈએ. બેંકે **RBI**ની માર્ગદર્શિકા અને પોતાની **Board-approved Policy** મુજબ દાવાનો સમયસર નિકાલ કરવો જોઈએ.
- **Survivorship Clause** ધરાવતા **Joint Accounts – Survivorship Clause**વાળા **Joint Accounts:**
  "Either or Survivor", "Anyone or Survivor" વગેરે **Survivorship Mandate** ધરાવતા **Joint Accounts**માં **surviving account holder**ને લાગુ નિયમો મુજબ ખાતાની રકમ મેળવવાની પ્રક્રિયા સરળ બનાવવી જોઈએ. બેંકે **Joint Account** ખોલતી વખતે ગ્રાહકોને **Survivorship Clause**ની અસર સ્પષ્ટપણે સમજાવવી જોઈએ.
- **Inoperative Accounts – નિષ્ક્રિય ખાતાં:**
  લાંબા સમયથી ગ્રાહક દ્વારા કોઈ **Customer-induced Transaction** ન થયેલા ખાતાંને **RBI**ની જોગવાઈ મુજબ **Inoperative** તરીકે વર્ગીકૃત કરવા જોઈએ. આવા ખાતાંને ફરી **Active** કરવા માટે ગ્રાહકને સરળ પ્રક્રિયા અને યોગ્ય માર્ગદર્શન આપવું જોઈએ.
- **Unclaimed Deposits – દાવા વગરની થાપણો:**
  લાંબા સમયથી દાવા વગર પડેલી થાપણોની ઓળખ કરી યોગ્ય રીતે **Unclaimed Deposit** તરીકે વર્ગીકરણ કરવું જોઈએ. ગ્રાહકો/કાનૂની હકદારને આવી રકમનો દાવો કરવા માટે સરળ અને અસરકારક વ્યવસ્થા ઉપલબ્ધ કરાવવી જોઈએ.
- **DEA Fund**માં **Transfer – DEA Fund**માં રકમનું ટ્રાન્સફર:
  RBIની લાગુ જોગવાઈ મુજબ નિર્ધારિત સમયગાળા સુધી દાવા વગર રહેલી થાપણોને **Depositor Education and Awareness (DEA) Fund**માં સમયસર ટ્રાન્સફર કરવી જોઈએ. જોકે, **DEA Fund**માં રકમ ટ્રાન્સફર થઈ ગયા બાદ પણ પાત્ર થાપણદાર/દાવેદારને દાવો કરવાની સુવિધા ઉપલબ્ધ રહે છે.

- **Customersને Claims માટે Access –** ગ્રાહકોને દાવા કરવાની સુવિધા:
  બેંકે ગ્રાહકો અને તેમના કાયદેસર હકદારને **Unclaimed Deposits** અથવા અન્ય પાત્ર **Claims** માટે સરળ, પારદર્શક અને ગ્રાહકમૈત્રી પ્રક્રિયા આપવી જોઈએ. અનાવશ્યક દસ્તાવેજો અથવા પ્રક્રિયાત્મક અવરોધો ઊભા ન કરવા જોઈએ.

- **Safe Custody અને Locker Facilities –** સલામત જમા અને લોકર સુવિધાઓ:
  Safe Custody Articles અને **Locker**માં રાખવામાં આવેલી વસ્તુઓની સુરક્ષા માટે યોગ્ય નિયંત્રણો, **Dual Control, Access Records** અને **Periodic Verification**ની વ્યવસ્થા હોવી જોઈએ. **Locker** સંબંધિત **Allotment, Operation, Nomination, Death Claim** અને **Surrender**ની પ્રક્રિયા સ્પષ્ટ અને **RBI**ની માર્ગદર્શિકા અનુસાર હોવી જોઈએ.

મહત્વપૂર્ણ સિદ્ધાંત

Genuine Claimants માટે અનાવશ્યક Procedural Hurdles ઊભા કરવા જોઈએ નહીં.

અર્થાત્ યોગ્ય દાવેદારના Claimના નિકાલમાં અનાવશ્યક દસ્તાવેજી અથવા પ્રક્રિયાત્મક અવરોધ ઊભા ન કરવા જોઈએ.

8. Responsible Lending – જવાબદાર ધિરાણ

Fair અને Transparent Lending Practices – ન્યાયી અને પારદર્શક ધિરાણ વ્યવહાર

- **Loan Termsની સ્પષ્ટ જાણકારી:**
  લોનની રકમ, વ્યાજદર, મુદત, હપ્તા, સુરક્ષા/Collateral, અન્ય શરતો અને લાગુ પડતા ચાર્જિસની સ્પષ્ટ માહિતી લોન મંજૂર કરતા પહેલાં Borrowerને આપવી જોઈએ. Borrowerને લોનની સંપૂર્ણ કિંમત અને તેની જવાબદારીઓ સરળ ભાષામાં સમજાવવી જોઈએ.

- **Key Facts Statement (KFS):**
  જ્યાં RBIના નિયમો મુજબ લાગુ પડે ત્યાં Borrowerને **Key Facts Statement (KFS)** આપવું જોઈએ, જેમાં લોનના મુખ્ય નાણાકીય અને અન્ય મહત્વપૂર્ણ નિયમો સરળતાથી સમજી શકાય તે રીતે દર્શાવવામાં આવે. KFSમાં દર્શાવેલી માહિતી Borrowerને લોન સ્વીકારતા પહેલાં યોગ્ય નિર્ણય લેવામાં મદદરૂપ થવી જોઈએ.

- **Interest Rate અને Chargesની સ્પષ્ટ માહિતી:**
  લોન પર લાગુ પડતો Interest Rate, Processing Charges, અન્ય Fees અને ખર્ચની સંપૂર્ણ તથા પારદર્શક માહિતી Borrowerને અગાઉથી આપવી જોઈએ. કોઈ છુપાયેલા અથવા અગાઉથી ન જણાવેલા ચાર્જિસ વસૂલવા ન જોઈએ.

- **Transparent Penal Charges:**
  લોનની શરતોના ઉલ્લંઘન અથવા ચુકવણીમાં ડિફોલ્ટ માટે લાગુ પડતા **Penal Charges**ની માહિતી લોન દસ્તાવેજોમાં સ્પષ્ટપણે દર્શાવવી જોઈએ. Penal Chargesનો ઉપયોગ દંડ તરીકે પારદર્શક રીતે થવો જોઈએ અને તેને અયોગ્ય રીતે વધારાની આવક મેળવવાના સાધન તરીકે ન વાપરવો જોઈએ.

- **Borrowers સાથે Fair Treatment:**
  તમામ Borrowers સાથે ન્યાયી, સમાન અને સન્માનજનક વ્યવહાર કરવો જોઈએ તથા લોનની મંજૂરી, શરતો,

વસૂલાત અને અન્ય પ્રક્રિયામાં કોઈ ભેદભાવ કે અયોગ્ય વર્તન ન થવું જોઈએ. Borrowerની મુશ્કેલીઓ અને રજૂઆતોને યોગ્ય રીતે સાંભળીને નિયમો અનુસાર નિર્ણય લેવો જોઈએ.

- **Floating-rate Loansમાં ફેરફારો અંગે યોગ્ય Communication:**
  Floating-rate loanમાં Interest Rateમાં ફેરફાર થાય ત્યારે Borrowerને તેના કારણો અને EMI/tenure પર થતી અસર અંગે સમયસર અને સ્પષ્ટ જાણ કરવી જોઈએ. લાગુ પડતા RBIના નિયમો મુજબ Resetની અસર અને ઉપલબ્ધ વિકલ્પો પણ Borrowerને સમજાવવા જોઈએ.

- **યોગ્ય Reset / Switching Options:**
  Floating-rate loanમાં વ્યાજદર બદલાય ત્યારે, જ્યાં લાગુ પડે ત્યાં Borrowerને EMIમાં ફેરફાર, Tenureમાં ફેરફાર અથવા અન્ય ઉપલબ્ધ **Switching/Reset Options** અંગે યોગ્ય માહિતી આપવી જોઈએ. આવા વિકલ્પોની પ્રક્રિયા, શરતો અને લાગતા ચાર્જિસ પણ પારદર્શક રીતે જણાવવા જોઈએ.

- **Responsible Recovery Practices:**
  લોનની વસૂલાત દરમિયાન Borrower સાથે શિસ્તબદ્ધ, ન્યાયી અને સન્માનજનક વ્યવહાર કરવો જોઈએ તથા કોઈ ધમકી, હેરાનગતિ અથવા અયોગ્ય દબાણ ન કરવું જોઈએ. Recovery માટે Bankએ નિર્ધારિત કાયદાકીય પ્રક્રિયા, RBIની સૂચનાઓ અને પોતાની Board-approved Recovery Policyનું પાલન કરવું જોઈએ.

મુખ્ય હેતુ એ છે કે:

Loan સ્વીકારતા પહેલાં Borrowerને Loanની વાસ્તવિક કિંમત (Actual Cost) તથા તેની મહત્વપૂર્ણ શરતો સંપૂર્ણપણે સમજાય.

9. Board-Level પર સૌથી મહત્વપૂર્ણ મુદ્દાઓ

વિસ્તાર	**Boardએ શું સુનિશ્ચિત કરવું**
Customer Service	નિયમિત Monitoring અને સતત સુધારો
Service Charges	વાજબી, પારદર્શક અને અગાઉથી જાણ કરેલા
Customer Protection	Bankને કારણે થયેલી ભૂલ માટે યોગ્ય Compensation
Fraud	મજબૂત Preventive અને Monitoring Systems
Digital Transactions	યોગ્ય Customer Liability Framework
Financial Inclusion	તમામ ગ્રાહકો માટે Accessibility
Depositors	Claims અને Unclaimed Depositsનું સરળ Settlement
Loans	Fair, Transparent અને Responsible Lending

Employee Conduct	Training, Job Rotation અને Customer Orientation
Disclosure	Updated Branch Notice Boards અને Website
Grievances	અસરકારક અને સમયબદ્ધ Grievance Redressal

એક વાક્યમાં સાર

"આ Directionsનો મુખ્ય હેતુ એ છે કે UCB પોતાની Banking Business કામગીરી Fair, Transparent અને Responsible રીતે કરે અને તેના કેન્દ્રમાં ગ્રાહકનું હિત, Accessibility, Financial Inclusion તથા Unfair Practicesથી ગ્રાહકનું રક્ષણ રહે."

સરળ ભાષામાં:

"ગ્રાહક સાથે યોગ્ય વર્તન, પારદર્શક વ્યવહાર, વાજબી Charges, જવાબદાર ધિરાણ, સરળ ફરિયાદ નિવારણ અને દરેક વર્ગ માટે Banking Servicesની સુલભતા — Responsible Business Conductના મુખ્ય આધારસ્તંભો છે."

GUJFED