નાણાકીય સમાવેશ નીતિ (Financial Inclusion Policy)

(Prepared on the basis of **RBI's Responsible Business Conduct Directives, 2025)**

1. હેતુ

આ નાણાકીય સમાવેશ નીતિનો હેતુ એ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે કે બેંકના લોન અને એડવાન્સીસ ની જુદી જુદી પ્રોડક્ટ /યોજનાઓ, સેવાઓ અને સેવા પહોંચાડવાના માધ્યમો સમાજના તમામ વર્ગો માટે, ખાસ કરીને ઓછી આવક ધરાવતા લોકો, આર્થિક રીતે નબળા વર્ગો, વરિષ્ઠ નાગરિકો, દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓ, ટ્રાન્સજેન્ડર વ્યક્તિઓ, ગ્રામ્ય વિસ્તારના ગ્રાહકો તથા અન્ય વંચિત વર્ગો માટે સુલભ, પરવડે તેવા અને ઉપલબ્ધ રહે.

બેંકે નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ અને સામાજિક જવાબદારીના ઉદ્દેશોને અનુરૂપ સર્વસમાવેશક બેંકિંગ પદ્ધતિઓને પ્રોત્સાહન આપવું જોઈએ

2. નીતિના ઉદ્દેશો

2.1 બેંકિંગ સેવાઓની સર્વસામાન્ય ઉપલબ્ધતા

નાણાકીય સમાવેશનો મુખ્ય **ઉદ્દેશ** દરેક વ્યક્તિને ઔપચારિક બેંકિંગ પ્રણાલીમાં જોડવાનો છે. મૂળભૂત બેંકિંગ સેવાઓની ઉપલબ્ધતા ગ્રાહકોને સુરક્ષિત રીતે બચત કરવામાં, સરકારી લાભો પ્રાપ્ત કરવામાં, ચુકવણીઓ કરવામાં તથા નાણાકીય સ્થિરતા અને સુરક્ષા વિકસાવવામાં મદદરૂપ બને છે.

આથી, બેંકે કોઈપણ પ્રકારના ભેદભાવ વિના તમામ પાત્ર ગ્રાહકોને મૂળભૂત બેંકિંગ સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવી જોઈએ.

2.2 પરવડે તેવી અને સુલભ બેંકિંગ સેવા

વધુ બેંકિંગ ચાર્જિસ ઘણીવાર ઓછી આવક ધરાવતા લોકોને બેંક ખાતું ખોલવા અને તેનું સંચાલન કરવા માટે નિરોત્સાહિત કરે છે. પરવડે તેવી બેંકિંગ સેવાઓ આપવાથી વધુને વધુ ગ્રાહકો બેન્ક સાથે જોડાય છે.

આથી, બેંકે ખાસ કરીને નાણાકીય રીતે નબળા ગ્રાહકો માટે મૂળભૂત બેંકિંગ સેવાઓ ન્યૂનતમ ખર્ચે અથવા નિઃશુલ્ક ઉપલબ્ધ કરાવવી જોઈએ.

3. બેઝિક સેવિંગ્સ બેંક ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ (BSBDA)

3.1 BSBDA ની ઉપલબ્ધતા

બેંકે **બેઝિક સેવિંગ્સ બેંક ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ** (BSBDA) ને એક સ્ટાન્ડર્ડ બેન્કિંગ પ્રોડક્ટ તરીકે તમામ એલિજિબલ /પાત્રતા ધરાવતા ગ્રાહકો માટે ઉપલબ્ધ કરાવવું જોઈએ, કારણ કે ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI)

દ્વારા BSBDA ને પ્રવેશ-સ્તરના ખાતા (Entry-Level Account) તરીકે રચવામાં આવ્યું છે, જેથી ગ્રાહકોને ન્યૂનતમ બેલેન્સ જાળવવાની જરૂરિયાત વિના આવશ્યક બેંકિંગ સેવાઓ પ્રાપ્ત થઈ શકે.

3.2 ન્યૂનતમ બેલેન્સની કોઈ આવશ્યકતા નહીં

BSBDA ખોલવા અથવા જાળવી રાખવા માટે કોઈ ન્યૂનતમ બેલેન્સ અથવા પ્રારંભિક થાપણ (Initial Deposit) રાખવાની આવશ્યકતા રહેશે નહીં.

આ જોગવાઈથી આર્થિક રીતે નબળા વર્ગોના ગ્રાહકો કોઈપણ નાણાકીય અવરોધ વિના બેંકિંગ સેવાઓનો લાભ લઈ શકશે. જે ફાઇનાન્સિયલ ઈન્ક્લુઝન નો મુખ્ય આશય છે.

3.3 નિઃશુલ્ક મૂળભૂત બેંકિંગ સુવિધાઓ

બેંક BSBDA ખાતાધારકોને નીચેની સુવિધાઓ કોઈપણ પ્રકારના ચાર્જ વિના ઉપલબ્ધ કરાવશે:

(1) રોકડ જમા કરવાની સુવિધા.

(2) કોઈપણ ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ દ્વારા નાણાં પ્રાપ્ત કરવાની અથવા ચેક જમા/વસૂલાત કરવાની સુવિધા.

(3) એક મહિનામાં આવા ખાતામાં કેટલી વાર અને કેટલી રકમ જમા કરાવવા માટે કોઈ મર્યાદા નથી

(4) ATM કાર્ડ અથવા ATM-કમ-ડેબિટ કાર્ડ. વધુમાં, કાર્ડના ઈશ્યુઅન્સ અથવા રિન્યુઅલ સમયે કોઈ વાર્ષિક ફી વસૂલવામાં આવશે નહીં.

(5) દર વર્ષે ઓછામાં ઓછી 25 ચેક પાનાં ધરાવતી ચેકબુક.

(6) ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ અને મોબાઇલ બેંકિંગ સુવિધા.

(7) પાસબુક અથવા ખાતાધારકની વિનંતી મુજબ પાસબુકના બદલે માસિક ખાતા-વિગત (Statement of Account), પ્રિન્ટ અથવા ઈ-મેઇલ દ્વારા. વધુમાં, અગાઉની પાસબુકના પાનાં પૂર્ણ થઈ જાય ત્યારે નવી (Continuation) પાસબુક આપવાના કોઈ ચાર્જ લેવામાં આવશે નહીં.

(8) દર મહિને ઓછામાં ઓછી ચાર નિઃશુલ્ક ઉપાડ (Withdrawals), જેમાં ટ્રાન્સફર અને ATM વ્યવહારો (પોતાની બેંકના ATM અથવા અન્ય બેંકના ATM દ્વારા કરાયેલા)નો સમાવેશ થાય છે. ATM સિવાયના ડિજિટલ ચુકવણી વ્યવહારો જેમ કે Point of Sale (POS) ટ્રાન્સફર, NEFT, RTGS, UPI, IMPS વગેરેને આ હેતુ માટે ઉપાડ તરીકે ગણવામાં આવશે નહીં. એટલે આવા વ્યવહારો માટે કોઈ લિમિટ નથી

(9) ડિજિટલ ચુકવણી વ્યવહારો પર લાગતા ચાર્જિસ, જ્યાં લાગુ પડતા હોય ત્યાં, રિઝર્વ બેંકના પેમેન્ટ એન્ડ સેટલમેન્ટ સિસ્ટમ્સ વિભાગ (DPSS), નેશનલ પેમેન્ટ્સ કોર્પોરેશન ઓફ ઈન્ડિયા (NPCI) અથવા ભારત સરકાર દ્વારા જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકા મુજબ રહેશે.

આ સુવિધાઓ ગ્રાહકોને જરૂરી બેંકિંગ વ્યવહારો સરળતાથી અને ઓછા ખર્ચે કરવા માટે સક્ષમ બનાવશે.

3.4 વૈકલ્પિક સેવાઓ

BSBDA ખાતાધારકો ATM કાર્ડ, ચેકબુક, ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ અથવા મોબાઇલ બેંકિંગ જેવી સુવિધાઓ લેવી કે નહીં તે બાબતે સંપૂર્ણપણે સ્વતંત્ર રહેશે.

બેંક ગ્રાહકો પર આ સુવિધાઓ લેવાનું દબાણ કરશે નહીં અને તેને વૈકલ્પિક/optional રાખશે, કારણ કે નાણાકીય સમાવેશનો હેતુ ગ્રાહકોને સશક્ત બનાવવાનો છે, તેમને એવી સેવાઓ અથવા ઉત્પાદનો સ્વીકારવા માટે મજબૂર કરવાનો નથી કે જેની તેમને જરૂર ન હોય અથવા જેની તેઓ સંપૂર્ણ સમજણ ધરાવતા ન હોય.

બેંક ગ્રાહકની પસંદગી મુજબ જ ગ્રાહકને જરૂરી સેવાઓ આપશે

BSBDA માં ઉપરોક્ત લઘુત્તમ સુવિધાઓ ઉપરાંતની વધારાની સુવિધાઓ ગ્રાહકની પસંદગી અનુસાર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. બેંક આવી વધારાની સુવિધાઓ સામાન્ય બચત ખાતાઓ (Savings Bank Accounts) માટે લાગુ પડતા ચાર્જિસ મુજબ, પારદર્શક માહિતી આપીને, ભેદભાવરહિત અને નિષ્પક્ષ રીતે ઉપલબ્ધ કરાવશે.

પરંતુ, આવી વધારાની સુવિધાઓ આપતી વખતે પણ બેંક BSBDA ખાતામાં ન્યૂનતમ બેલેન્સ જાળવવાની કોઈ શરત મૂકી શકશે નહીં.

3.5 હાલના ખાતાઓનું રૂપાંતર

ગ્રાહકો તેમની નિયમિત બચત ખાતાને BSBDA માં રૂપાંતરિત કરવાની વિનંતી કરી શકે છે અને બેંકે આવી વિનંતીઓનો નિકાલ સાત દિવસની અંદર તાત્કાલિક કરવો પડશે.

BSBDA ખાતાધારક અન્ય કોઈપણ બેંકમાં અન્ય BSBDA ખાતું ખોલવા માટે પાત્ર રહેશે નહીં.

આ હેતુ માટે બેંક ગ્રાહક પાસેથી ઘોષણાપત્ર (Declaration) મેળવશે કે તેમની પાસે અન્ય કોઈ બેંકમાં BSBDA ખાતું નથી.

3.6 ગ્રાહક જાગૃતિ

બેંક BSBDA ની વિશેષતાઓનો વ્યાપક પ્રચાર કરશે અને BSBDA તથા અન્ય બચત ખાતા ઉત્પાદનો વચ્ચેનો તફાવત ગ્રાહકોને સ્પષ્ટપણે સમજાવશે, કારણ કે ઘણા ગ્રાહકોને આ અંગે જાણકારી ન હોઈ શકે.

4. દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓ (PwDs) માટે નાણાકીય સમાવેશ

4.1 સુલભ શાખા માળખાકીય સુવિધાઓ

બેંક શક્ય હોય ત્યાં સુધી પોતાની શાખાઓ અને ATM ને દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓ માટે સુલભ બનાવવા માટે રેમ્પ, અવરોધમુક્ત પ્રવેશ (Barrier-Free Entry) અને વપરાશકર્તા-મૈત્રીપૂર્ણ માળખાકીય સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ કરાવશે.

કારણ કે શારીરિક સુલભતા એ દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓને સ્વતંત્ર રીતે બેંકિંગ સેવાઓનો ઉપયોગ કરી શકે તે માટેની મૂળભૂત આવશ્યકતા છે.

4.2 સુલભ ATM સુવિધાઓ

બેંક બ્રેઇલ (Braille) કીપેડ સહિતની દિવ્યાંગ-મૈત્રીપૂર્ણ ATM સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવા માટે શ્રેષ્ઠ પ્રયાસો કરશે. આ સુવિધાઓ દ્રષ્ટિબાધિત ગ્રાહકોને સ્વતંત્ર અને સુરક્ષિત રીતે બેંકિંગ વ્યવહારો કરવાની સગવડ આપશે.

4.3 બેંકિંગ ઉત્પાદનોમાં સમાન પ્રવેશ (Equal Access to Banking Products)

દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓને નીચે દર્શાવેલ તમામ બેંકિંગ ઉત્પાદનો અને સેવાઓમાં સમાન પ્રવેશ મળવો જોઈએ:

- બચત ખાતું (Savings Account)
- ચાલુ ખાતું (Current Account)
- ચેકબુક
- ATM / ડેબિટ કાર્ડ
- ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ
- લોકર સુવિધા
- લોન
- ક્રેડિટ કાર્ડ

બેંકે માત્ર દિવ્યાંગતાના આધારે કોઈપણ બેંકિંગ સુવિધા આપવાનો ઇનકાર કરવો કે તેના ઉપયોગ પર પ્રતિબંધ મૂકવો નહીં.

4.4 દૃષ્ટિબાધિત ગ્રાહકો માટે સહાય (Support for Visually Impaired Customers)

બેંકે દૃષ્ટિબાધિત ગ્રાહકોને જરૂરી હોય ત્યાં મેગ્નિફાઇંગ ગ્લાસ, સુલભ સંચાર માધ્યમો (Accessible Communication Formats) અને સ્ટાફની સહાય જેવી સુવિધાઓ પૂરી પાડવી જોઈએ.

આવી સુવિધાઓ ગ્રાહકોના બેંકિંગ અનુભવને વધુ સારો બનાવે છે તથા દૃષ્ટિબાધિત ગ્રાહકોને આત્મવિશ્વાસપૂર્વક વ્યવહારો કરવામાં સક્ષમ બનાવે છે.

5. વરિષ્ઠ નાગરિકો, બીમાર અને અશક્ત ગ્રાહકો માટે બેંકિંગ સેવાઓ

બેંકે વરિષ્ઠ નાગરિકો, પથારીવશ (Bedridden) ગ્રાહકો અને શારીરિક રીતે અશક્ત વ્યક્તિઓને તેમના ખાતાનું સંચાલન સરળતાથી કરી શકે તે માટે યોગ્ય નિયમો બનાવવા જોઈએ.

શારીરિક મર્યાદાઓનો સામનો કરતા ગ્રાહકોને તેમની પોતાની જમા રકમ અને બેંકિંગ સેવાઓથી વંચિત રાખવા જોઈએ નહીં.

બીમાર, વૃદ્ધ અથવા અશક્ત ખાતાધારકોના કિસ્સાઓ મુખ્યત્વે નીચેની બે શ્રેણીમાં આવે છે:

1. એવો ખાતાધારક જે ચેક પર સહી કરી શકતો નથી અથવા બેંકમાં વ્યક્તિગત રીતે હાજર રહીને રકમ ઉપાડી શકતો નથી, પરંતુ ચેક અથવા withdrawal slip પર અંગૂઠાની છાપ આપી શકે છે.
2. એવો ખાતાધારક જે બેંકમાં હાજર રહી શકતો નથી અને શારીરિક ખામી અથવા અશક્તતાને કારણે ચેક અથવા withdrawal slip પર અંગૂઠાની છાપ પણ આપી શકતો નથી.

આવા કિસ્સાઓમાં નીચે મુજબની પ્રક્રિયા અનુસરવી:

(1) જ્યાં બીમાર, વૃદ્ધ અથવા અશક્ત ખાતાધારકની અંગૂઠાની અથવા પગના અંગૂઠાની છાપ લેવામાં આવે, ત્યાં તે બેંકને જાણીતા બે સ્વતંત્ર સાક્ષીઓ દ્વારા પ્રમાણિત કરાવવી. તેમાંથી એક સાક્ષી બેંકનો જવાબદાર અધિકારી હોવો જોઈએ.

(2) જો ગ્રાહક અંગૂઠાની છાપ પણ આપી શકતો ન હોય અને બેંકમાં હાજર પણ રહી શકતો ન હોય, તો ચેક અથવા withdrawal slip પર ગ્રાહક દ્વારા મૂકવામાં આવેલ કોઈ નિશાની (Mark) બે સ્વતંત્ર સાક્ષીઓ દ્વારા પ્રમાણિત કરાવવી, જેમાંથી એક બેંકનો જવાબદાર અધિકારી હોવો જોઈએ.

(3) આવા કિસ્સાઓમાં ગ્રાહકે સહકારી બેંક (UCB) ને જણાવવું પડશે કે ઉપર મુજબ મેળવેલ ચેક/ withdrawal slip ના આધારે રકમ કોણ ઉપાડશે. તે વ્યક્તિની ઓળખ પણ બે સ્વતંત્ર સાક્ષીઓ દ્વારા પ્રમાણિત કરાવવી. બેંકમાંથી વાસ્તવમાં રકમ ઉપાડનાર વ્યક્તિએ પોતાની સહીનો નમૂનો બેંકમાં આપવો જરૂરી રહેશે.

(4) બંને હાથ ગુમાવનાર અને ચેક/ withdrawal slip પર સહી ન કરી શકનાર વ્યક્તિના ખાતા અંગે, સહી અથવા નિશાની મૂકનાર વ્યક્તિ અને તે નિશાની વચ્ચે ભૌતિક સંપર્ક (Physical Contact) હોવો જરૂરી છે.

આથી, બંને હાથ ગુમાવનાર વ્યક્તિના કિસ્સામાં સહી તરીકે કોઈ નિશાની (Mark) સ્વીકારી શકાય. આ નિશાની કોઈપણ રીતે મૂકી શકાય છે, જેમ કે:

- પગના અંગૂઠાની છાપ (Toe Impression), અથવા
- એવી કોઈ નિશાની કે જે કોઈ અન્ય વ્યક્તિ દ્વારા ગ્રાહક વતી મૂકી હોય, પરંતુ તે માટે ઉપયોગમાં લેવાયેલ સાધનનો ગ્રાહક સાથે ભૌતિક સંપર્ક થયેલો હોવો જોઈએ.

જે ગ્રાહકો સહી કરી શકતા નથી તેમના માટે વૈકલ્પિક પ્રમાણીકરણ (Alternative Authentication) ની વ્યવસ્થા કરવી જોઈએ, જેથી તેઓ સુરક્ષિત રીતે તેમના ખાતાનું સંચાલન કરી શકે.

6. બૌદ્ધિક અને વિકાસલક્ષી દિવ્યાંગતા ધરાવતા વ્યક્તિઓનો સમાવેશ (Inclusion of Persons with Intellectual and Developmental Disabilities)

6.1 કાનૂની વાલીની માન્યતા (Recognition of Legal Guardians)

બેંકે લાગુ પડતા કાયદા હેઠળ નિયુક્ત કરવામાં આવેલા વાલીઓને (Guardians) માન્યતા આપવી જોઈએ અને દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓ માટે ખાતું ખોલવા તથા ખાતાનું સંચાલન કરવા માટે જરૂરી સુવિધા આપવી જોઈએ.

આથી ઓટિઝમ (Autism), સેરેબ્રલ પાલ્સી (Cerebral Palsy), બૌદ્ધિક દિવ્યાંગતા (Intellectual Disability) અને બહુવિધ દિવ્યાંગતા (Multiple Disabilities) ધરાવતી વ્યક્તિઓને, જરૂરી હોય ત્યારે અધિકૃત વાલી મારફતે નાણાકીય સેવાઓ મેળવવામાં સહાય મળશે.

6.2 ભેદભાવરહિત અભિગમ (Non-Discriminatory Approach)

બેંકે દરેક કિસ્સામાં વાલીપણાનું પ્રમાણપત્ર (Guardianship Certificate) માંગવાની જિદ્દ રાખવી નહીં અને ગ્રાહકની ક્ષમતાનું વ્યક્તિગત તથા ન્યાયસંગત મૂલ્યાંકન કરવું જોઈએ.

માનસિક અથવા બૌદ્ધિક દિવ્યાંગતા ધરાવતા ગ્રાહકોને નાણાકીય સેવાઓમાં ભાગીદારી કરવા માટે કોઈ અનાવશ્યક અવરોધોનો સામનો કરવો ન પડે તેની ખાતરી કરવી જોઈએ.

7. ટ્રાન્સજેન્ડર વ્યક્તિઓના અધિકારો (Rights of Transgender Persons)

7.1 લિંગ સમાનતા અને સમાવેશિતા (Gender Inclusivity)

બેંકે તમામ ફોર્મ, અરજીઓ, ગ્રાહક ઓનબોર્ડિંગ પ્રક્રિયાઓ તથા ડિજિટલ પ્લેટફોર્મમાં લિંગના વિકલ્પ તરીકે Third Gender નો સમાવેશ કરવો જોઈએ.

આ વ્યવસ્થા ગૌરવ, સમાનતા અને ભેદભવરહિત વ્યવહારને પ્રોત્સાહન આપે છે તેમજ કાનૂની અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓના પાલનની ખાતરી કરે છે.

8. નાણાકીય સાક્ષરતા અને ગ્રાહક જાગૃતિ (Financial Literacy and Customer Awareness)

8.1 બહુભાષી માહિતી (Multilingual Information)

બેંકે ગ્રાહક શિક્ષણ સંબંધિત માહિતી અંગ્રેજી, હિન્દી અને સંબંધિત પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં ઉપલબ્ધ કરાવવી જોઈએ.

ગ્રાહકોને જે ભાષા અનુકૂળ હોય તે ભાષામાં માહિતી ઉપલબ્ધ હોય ત્યારે તેઓ બેંકિંગ ઉત્પાદનો અને સેવાઓને વધુ સારી રીતે સમજી શકે છે.

8.2 નાણાકીય સાક્ષરતા કાર્યક્રમો (Financial Literacy Programs)

નાણાકીય સાક્ષરતા ગ્રાહકોને યોગ્ય જાણકારી સાથે નાણાકીય નિર્ણયો લેવામાં સક્ષમ બનાવે છે અને બેંકિંગ સેવાઓના જવાબદાર ઉપયોગને પ્રોત્સાહન આપે છે.

આથી, બેંકે નીચેના વિષયો આવરી લેતા નાણાકીય સાક્ષરતા કાર્યક્રમોનું આયોજન કરવું જોઈએ:

- બચત કરવાની આદતો (Savings Habits)
- ડિજિટલ બેંકિંગ
- છેતરપિંડી નિવારણ (Fraud Prevention)
- સરકારી લાભ યોજનાઓ (Government Benefit Schemes)
- જવાબદાર ધિરાણ/ઉધારી (Responsible Borrowing)
- રોકાણ અંગે જાગૃતિ (Investment Awareness)

8.3 સલાહકાર સેવાઓ (Advisory Services)

ગ્રાહકોને ઘણી વખત તેમની જરૂરિયાતોને અનુરૂપ યોગ્ય બેંકિંગ product ને પસંદ કરવામાં માર્ગદર્શનની જરૂર પડે છે.

સલાહકાર સેવાઓ ગ્રાહકોના નાણાકીય કલ્યાણ અને સંતોષમાં વધારો કરે છે.

બેંકે ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો અને નાણાકીય લક્ષ્યોને ધ્યાનમાં રાખીને તેમને યોગ્ય થાપણ (Deposit) અને બચત (Savings) ઉત્પાદનો અંગે માર્ગદર્શન આપવું જોઈએ.

9. ડિજિટલ નાણાકીય સમાવેશ (Digital Financial Inclusion)

9.1 ડિજિટલ બેંકિંગનો પ્રોત્સાહન (Promotion of Digital Banking)

ડિજિટલ માધ્યમો વ્યવહાર ખર્ચ ઘટાડે છે, સુવિધામાં વધારો કરે છે અને દૂરના વિસ્તારો સુધી બેંકિંગ સેવાઓ પહોંચાડવામાં મદદરૂપ બને છે.

આથી, બેંકે નીચે દર્શાવેલ સુરક્ષિત ડિજિટલ બેંકિંગ માધ્યમોના ઉપયોગને પ્રોત્સાહન આપવું જોઈએ:

- UPI
- મોબાઇલ બેંકિંગ
- ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ
- ડિજિટલ ચુકવણીઓ (Digital Payments)

9.2 ડિજિટલ સુલભતા (Digital Accessibility)

બેંકે તેની ડિજિટલ સેવાઓ અને પ્લેટફોર્મ્સને દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓ માટે વધુ સુલભ (Accessible) બનાવવા માટે સતત પ્રયત્નશીલ રહેવું જોઈએ.

સ્પષ્ટીકરણ (Explanation):

જો ડિજિટલ પ્લેટફોર્મ્સ સુલભ હશે તો ડિજિટલ અર્થતંત્રમાં દરેક વ્યક્તિ ભાગીદારી સુનિશ્ચિત કરે છે અને સર્વસમાવેશક બેંકિંગ (Inclusive Banking) ને પ્રોત્સાહન આપે છે.

10. ભેદભાવરહિત અને ન્યાયસંગત વ્યવહાર (Non-Discrimination and Fair Treatment)

10.1 સમાન પ્રવેશ (Equal Access)

બેંકે લિંગ, ઉંમર, દિવ્યાંગતા, આવકનું સ્તર, સામાજિક સ્થિતિ, ધર્મ, જાતિ અથવા અન્ય કોઈ કાનૂની રીતે સંરક્ષિત લક્ષણોના આધારે ભેદભાવ રાખ્યા વિના તમામ ગ્રાહકોને બેંકિંગ સેવાઓ પ્રદાન કરવી જોઈએ.

10.2 પારદર્શક સંચાર (Transparent Communication)

પારદર્શિતા વિશ્વાસનું નિર્માણ કરે છે અને ગ્રાહકોને માહિતીસભર નિર્ણયો લેવામાં મદદરૂપ બને છે.

આથી, તમામ શરતો, નિયમો, સેવા શુલ્ક (Charges) અને પાત્રતાના માપદંડો (Eligibility Criteria) ગ્રાહકોને સ્પષ્ટ, સરળ અને પારદર્શક રીતે જણાવવા તથા જાહેર કરવા જોઈએ.

11. શાસન અને નિરીક્ષણ (Governance and Monitoring)

11.1 બોર્ડનું નિરીક્ષણ (Board Oversight)

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ (Board of Directors) આ નાણાકીય સમાવેશ નીતિના અમલીકરણ પર દેખરેખ રાખશે અને તેની પ્રગતિની સમયાંતરે સમીક્ષા કરશે.

આ બેંકની પ્રતિબદ્ધતા દર્શાવશે તથા જવાબદારી (Accountability) સુનિશ્ચિત કરશે.

11.2 નિરીક્ષણ અને અહેવાલ (Monitoring and Reporting)

બેંકે નાણાકીય સમાવેશ સંબંધિત પહેલોની પ્રગતિ માપવા માટે મુખ્ય કાર્યક્ષમતા સૂચકો (Key Performance Indicators - KPIs) નિર્ધારિત કરવા જોઈએ, જેમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થઈ શકે:

- ખોલવામાં આવેલા BSBDA (Basic Savings Bank Deposit Account) ખાતાઓની સંખ્યા
- ડિજિટલ બેંકિંગનો સ્વીકાર અને ઉપયોગ
- સુલભતા (Accessibility) સંબંધિત સુધારાઓ
- આયોજિત નાણાકીય સાક્ષરતા કાર્યક્રમોની સંખ્યા
- સંવેદનશીલ અને વંચિત ગ્રાહક વર્ગોને પૂરી પાડવામાં આવેલી સેવાઓ

નિયમિત નિરીક્ષણ દ્વારા નીતિ અને કાર્યક્રમોની અસરકારકતાનું મૂલ્યાંકન કરવામાં તથા સુધારાની જરૂરિયાત ધરાવતા ક્ષેત્રોને ઓળખવામાં મદદ મળશે.

12. નીતિની સમીક્ષા (Review of Policy)

આ નીતિની સમીક્ષા દર વર્ષે કરવામાં આવશે અથવા નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં તે પહેલાં પણ કરવામાં આવી શકે:

- નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓમાં ફેરફાર થાય ત્યારે,
- વ્યવસાયિક જરૂરિયાતોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે,
- નાણાકીય સમાવેશ સંબંધિત નવી પહેલો અથવા યોજનાઓ અમલમાં આવે ત્યારે.

આવી સમયસર સમીક્ષા દ્વારા નીતિની પ્રાસંગિકતા, અસરકારકતા અને નિયમનકારી અનુપાલન (Compliance) જાળવી રાખવામાં આવશે.