வாடிக்கையாளர் இழப்பீட்டு பாலிசி

டிசம்பர் 2024

பிரிவு	பாடம்	பக்கம்
1	அறிமுகம்	2
2	வழிகாட்டும் கொள்கைகள்	2
3	பாலிசி	2
3.1	அங்கீகரிக்கப்படாத / தவறான டெபிட்	2
3.2	கணக்குகளுக்கு நேரடி டெபிட்கள்/எலெக்ட்ரானிக் பேமெண்ட்கள் (RTGS/NEFT)/பிற டெபிட்கள்	3
3.3	ஸ்டாப் பேமெண்ட் அறிவுறுத்தலுக்குப் பிறகு காசோலைகளுக்கு பணம் செலுத்துதல்	3
3.4	அந்நிய செலாவணி சேவைகள் (வெளிநாட்டு நாணய காசோலைகளுக்கு வசூலிப்புகள்)	3
3.5	உள்நாட்டு காசோலை வசூலிப்புகள்	4
3.6	இடமாற்றத்தில் தொலைந்து போன முறிகளுக்கான இழப்பீடு	4
3.7	நிரந்திர வைப்புத் தொகைகள்	4
3.8	இணைப்பிரதி டிமாண்ட் டிராஃப்ட் வழங்குதல்	4
3.9	வங்கிகளின் முகவர் விதிகளை மீறுதல்	4
3.10	முதலீடு மற்றும் மீட்பு சீட்டுகளில் நடவடிக்கை எடுக்காமல் இருப்பது	5
3.11	கடனைத் திருப்பிச் செலுத்திய பின்பு ஆவணங்களைத் திருப்பிக் கொடுத்தல்	5
3.12	அதை வழங்குவதில் தாமதம் மற்றும்/அல்லது பரிவர்த்தனைகளைத் திரும்பப் பெறுதல்	5
3.13	தோல்வியடைந்த ATM பரிவர்த்தனைகளுக்கு கிரெடிட் தருவதில் தாமதம்.	5
3.14	டெபிட் கார்டுகள்/மொபைல் பேங்கிங்/இன்டர்நெட் பேங்கிங்/கிரெடிட் கார்டுகளில் மோசடி பரிவர்த்தனைகள் காரணமாக தவறான/அங்கீகரிக்கப்படாத டெபிட்களை பின்னுக்கு இழுத்தல்.	6
3.15	லாக்கர்களுடன் தொடர்புடைய இழப்பீடு	15
3.16	சக்திக்கு அப்பாற்பட்ட நிகழ்வு	15
3.17	உண்மையான/நேரடி இழப்பு	16
3.18	முழுமையான மற்றும் இறுதி தீர்வு	16
3.19	புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்த்தல்	17
3.20	கடன் தகவல்களை தாமதமாக புதுப்பித்தல்/திருத்தம் செய்ததற்காக வாடிக்கையாளர்களுக்கு இழப்பீடு	17
4	ஆளுகை	17
4.1	உரிமை மற்றும் ஒப்புதல் அளிக்கும் அதிகாரம்	17
4.2	மதிப்பாய்வு	17

1 அறிமுகம்

இந்த பாலிசியின் நோக்கமானது, வங்கியின் தரப்பில் சேவையில் உள்ள குறைபாடு அல்லது வங்கியின் எந்தவொரு விடுபடுதல் அல்லது செய்யாமை நிகழ்வு அல்லது வங்கி/வாடிக்கையாளர் என இரு தரப்பினராலும் ஏற்படாத மூன்றாம் தரப்பு மீறல் அல்லது வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்படாத டெபிட் குறித்து புகாரளிக்கப்பட்ட பிறகு நிகழும் ஏதேனும் மீறல் காரணமாக வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படக்கூடிய எந்தவொரு நிதி இழப்புக்கும் வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்கும் ஒரு அமைப்பை நிறுவுவதாகும். எனவே, வங்கியின் இந்த வாடிக்கையாளர் இழப்பீட்டுப் பாலிசியானது, கணக்கில் அங்கீகரிக்கப்படாத டெபிட்கள், காசோலைகள்/முறிகளுக்கு தாமதமாக பணம் அளிப்பதால் வாடிக்கையாளர்கள் வட்டி செலுத்துதல், ஸ்டாப் பேமெண்ட் அறிவுறுத்தல்கள் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட பிறகு காசோலைகளுக்கு பணம் செலுத்துதல், இந்தியாவிற்குள் பணம் அனுப்புதல், இந்தியாவிற்கு வெளியே பணம் அனுப்புதல், அந்நியச் செலாவணி சேவைகள், கடன் வழங்குதல், முன்கூட்டியே செலுத்திய முறிகள், ATM பணம் எடுத்தல், அங்கீகரிக்கப்படாத எலெக்ட்ரானிக் வங்கி பரிவர்த்தனைகளால் எழும் மோசடிகள் போன்ற பகுதிகளை உள்ளடக்கும் வகையில் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. இந்த ஆவணத்தின் வரையெல்லை DBIL-க்கு மட்டுமேயாகும்.

2 வழிகாட்டும் கொள்கைகள்

இந்த பாலிசி வாடிக்கையாளர்களை நடத்துவதில் வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நியாயத்தன்மை ஆகிய கொள்கைகளை அடிப்படையாகக் கொண்டது. வங்கி அல்லது மூன்றாம் தரப்பினரால் வழங்கப்படும் சேவைகளில் உள்ள குறைபாடு காரணமாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஏற்படக்கூடிய நிதி இழப்புகளுக்கு மட்டுமே இந்த பாலிசி இழப்பீடு வழங்குகிறது, குறிப்பாக, நேரடியாக அளவிடக்கூடிய அங்கீகரிக்கப்படாத எலெக்ட்ரானிக் வங்கி பரிவர்த்தனைகளின் விஷயத்தில். இந்த பாலிசியின் கீழ் உள்ள கடப்பாடுகள் பொறுத்துவரை, வங்கியின் எந்தவொரு உரிமைக்கும் குந்தகம் இன்றி, வங்கியாளர்-வாடிக்கையாளர் தகராறுகளை தீர்ப்பதற்காக முறையாக அமைக்கப்பட்ட எந்தவொரு மன்றத்தின் முன்பும் வங்கி தனது நிலையை தற்காத்துக் கொள்ளும். இந்த பாலிசியானது RBI மற்றும் பிற தொடர்புடைய அதிகாரிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறை அமைப்புகளால் வெளியிடப்பட்ட ஒழுங்குமுறையில் செய்யப்படும் மாற்றங்களால் வழிநடத்தப்படுகிறது.

3 பாலிசி

3.1 அங்கீகரிக்கப்படாத / தவறான டெபிட்

வங்கி ஒரு கணக்கில் அங்கீகரிக்கப்படாத/தவறான நேரடிப் டெபிட் செய்திருந்தால், வாடிக்கையாளரால் தெரிவிக்கப்பட்டாலோ அல்லது தவறான டெபிட்டுக்கான உள்ளக கண்டுபிடிப்பு மூலமாகவோ, நிலையைச் சரிபார்த்த பிறகு, அப்பரிவர்த்தனை உடனடியாக பின்னுக்கு இழுக்கப்படும். அங்கீகரிக்கப்படாத/தவறான டெபிட் விளைவாக, சேமிப்பு வங்கி வைப்புத் தொகைக்கான வட்டி செலுத்துவதற்குப் பொருந்தக்கூடிய குறைந்தபட்ச இருப்பு குறைவதன் மூலம் அல்லது கடன் கணக்கில் வங்கிக்கு கூடுதல் வட்டி செலுத்துவதன் மூலம் வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பை ஏற்படுத்தியிருந்தால், வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படும் எந்தவொரு உண்மையான வட்டி இழப்பிற்கும் வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு அதனை ஈடுசெய்யும் (இழப்பீடு பரிவர்த்தனை தேதியின் அடிப்படையில் கணக்கிடப்படும், புகாரளித்த தேதியில்

இருந்து அல்ல). வாடிக்கையாளரால் பிழையானதாகப் புகாரளிக்கப்பட்ட பரிவர்த்தனை சரிபார்ப்பில் மூன்றாம் தரப்பினர் ஈடுபாடு இல்லை என்றால், தவறான டெபிட் குறித்து புகாரளிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து அதிகபட்சமாக 7 வேலை நாட்களுக்குள் சரிபார்ப்பு செயல்முறையை முடிக்க வங்கி ஏற்பாடு செய்யும். சரிபார்ப்பில் மூன்றாம் தரப்பினர் சம்பந்தபட்டிருந்தால், வாடிக்கையாளர் தவறான பரிவர்த்தனையைப் புகாரளித்த நாளிலிருந்து அதிகபட்சமாக ஒரு மாத காலத்திற்குள் வங்கி சிறந்த முயற்சி அடிப்படையில் சரிபார்ப்பு செயல்முறையை முடிக்கும். மூன்றாம் தரப்பினர் எந்தவொரு காரணத்திற்காகவும் பதிலளிக்காமல் இருப்பது அல்லது வங்கியின் அனைத்து முயற்சிகளையும் தாண்டி ஏதேனும் தாமதங்கள் ஏற்பட்டால், அத்தகைய தாமதம் மேலே குறிப்பிடப்பட்ட ஒரு மாத காலத்திலிருந்தும் விலக்கு அளிக்கப்படும், மேலும் அதைத் தீர்க்க தேவையான எந்தவொரு உதவிக்கும் வங்கி வாடிக்கையாளரை அணுகலாம். ஒரு வணிக நிறுவனத்தின் குறிப்பு தேவைப்படுகின்ற கிரெடிட் கார்டு செயல்பாடுகள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களால் புகாரளிக்கப்பட்ட அங்கீகரிக்கப்படாத தவறான பரிவர்த்தனை கார்டு அசோசியேஷனால் வகுக்கப்பட்ட விதிகளின்படி கையாளப்படும்.

எந்தவொரு இழப்பீடும் செலுத்தாமல் ஒரு வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் தவறான கிரெடிட் செய்யபட்டால், தொகையை பின்னுக்கு இழுக்க கணக்கிலிருந்து டெபிட் செய்யும் உரிமையை வங்கி கொண்டுள்ளது. DBS ஆல் போஸ்ட் செய்யபட்ட தவறான கிரெடிட்டை பின்னுக்கு இழுக்க, வாடிக்கையாளரின் ஒப்புதல் தேவையில்லை. இருப்பினும், மூன்றாம் தரப்பினரின் தவறு காரணமாக தவறான கிரெடிட் செய்யப்பட்டிருந்தால், தொகையை பின்னுக்கு இழுக்க, வாடிக்கையாளரின் முன் ஒப்புதல் தேவை.

3.2 கணக்குகளுக்கு நேரடி டெபிட்கள்/NACH டெபிட்கள்/ எலெக்ட்ரானிக் பேமெண்ட்கள் (RTGS/NEFT/IMPS/UPI/AePS)/பிற டெபிட்கள்

வாடிக்கையாளர்களின் நேரடி டெபிட் / நிலையான அறிவுறுத்தல்கள் / ECS அல்லது NACH அல்லது பிற டெபிட் வழிமுறைகளை சரியான நேரத்தில் நிறைவேற்றுவதற்கு வங்கி பொறுப்பேற்கிறது. வங்கி அத்தகைய உறுதியேற்புகளை நிறைவேற்றத் தவறினால், டெபிட் தேதியில் வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் போதுமான இருப்பு இருந்து, செல்லுபடியாகும் பணிப்பாணை/ நிலையான அறிவுறுத்தல் வங்கியில் பதிவு செய்யப்பட்டிருக்கும் பட்சத்தில், தாமதமான கிரெடிட் காரணமாக வாடிக்கையாளருக்கு வேறொரு வங்கியிலிருந்து அவர்/அவள்/அவர்கள் எதிர்கொள்ள வேண்டிய வங்கிக் கட்டண விதிப்புகளின் அளவுக்கு அது ஈடு செய்யப்படும். இந்த பாலிசி கிரெடிட் கணக்கில் விதிக்கப்படும் கட்டண விதிப்புகளை மட்டுமே உள்ளடக்கும், வேறு எந்தப் பிரச்சினைகளுக்கும் அல்ல. RTGS / NEFT / IMPS / UPI/ AePS-போன்ற எலெக்ட்ரானிக் பேமெண்ட்கள் வங்கியின் வலைத்தளத்தில் அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்படுவதன் மூலம் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும் பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளால் நிர்வகிக்கப்படும்.
வங்கியால் அறிவிக்கப்பட்ட கட்டண அட்டவணை/கட்டண விதிப்பு அட்டவணையின்படி, வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் பொருந்தக்கூடிய எந்தவொரு சேவைக் கட்டண விதிப்பையும் வங்கி டெபிட் செய்யும். சேவை கட்டண விதிப்பு தற்செயலாக/ தவறுதலாக விதிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளரிடமிருந்து வங்கிக்குத் தகவல் கிடைத்த 7 வேலை நாட்களுக்குள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் அவ்வப்போது தெரிவிக்கப்படும் பிற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஆய்வுக்கு உட்பட்டு, தவறான பரிவர்த்தனையை வங்கி பின்னுக்கு இழுக்கும்.
இழப்பீடானது சேமிப்பு வங்கி வைப்புத் தொகைக்கான வட்டி செலுத்துவதற்கு பொருந்தக்கூடிய குறைந்தபட்ச இருப்புத் தொகையைக் குறைப்பதன் காரணமாகவோ அல்லது கடன் கணக்கில் வங்கிக்கு கூடுதல் வட்டி செலுத்துவதன் காரணமாகவோ விதிக்கப்படும் வட்டி அல்லது அபராதங்களின் அடிப்படையில் நேரடி மற்றும் உண்மையான நிதி இழப்புக்கு மட்டுப்படுத்தப்படும், சேமிப்பு / நடப்புக் கணக்குகள் / அல்லது வேறு ஏதேனும் கார்ப்பரேட்

கணக்குகளில் குறைந்தபட்ச இருப்புத் தொகையை பராமரிக்காததற்காக வசூலிக்கப்படும் வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படும் எந்தவொரு உண்மையான வட்டி இழப்புக்கும் வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்கும். ஒரு வணிக நிறுவனத்தின் குறிப்பு தேவைப்படுகின்ற கிரெடிட் கார்டு செயல்பாடுகள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களால் புகாரளிக்கப்பட்ட அங்கீகரிக்கப்படாத தவறான பரிவர்த்தனை கார்டு அசோசியேஷனால் வகுக்கப்பட்ட விதிகளின்படி கையாளப்படும்.

வங்கியின் இழப்பீட்டு பாலிசியில் பின்வரும் பகுதிகள் உள்ளடங்கியுள்ளன:

NEFT & RTGS பயன்படுத்தி நிதிப் பரிமாற்றம்

வங்கி நேரடியாக பொறுப்பு கூறவேண்டிய ஏதேனும் செய்கை அல்லது செய்யாமை காரணமாக வங்கி தனது பொறுப்பேற்பை நிறைவேற்றத் தவறும் பட்சத்தில், அவ்வப்போது வெளியிடப்படும் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்கும்.

NEFT பரிவர்த்தனையானது பேட்ச் செட்டில்மென்டுக்குப் பிறகு இரண்டு மணி நேரத்திற்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால்/ RTGS பரிவர்த்தனையானது பரிவர்த்தனை பெறப்பட்ட 30 நிமிடங்களுக்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளருக்கு தற்போதைய RBI LAF ரெப்போ விகிதத்தில் இரண்டு சதவீதத்துடன் அபராத வட்டியை வங்கிச் செலுத்த வேண்டியிருக்கும்.

புகார்களை ஆன்லைனில் https://cms.rbi.org.in, என்ற இணைய தளத்தில் பதிவு செய்யலாம் crpc@rbi.org.in என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு அனுப்பலாம், அல்லது நேரடி தபாலாக RBI, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160 017 இல் அமைக்கப்பட்டுள்ள 'மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு' பின்வரும் பாதையில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள வடிவத்தில் அனுப்பலாம் - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. புகார்களைப் பதிவு செய்வதிலும், குறைகளைத் தீர்ப்பது குறித்த தகவல்களிலும் உதவி பெற, வாடிக்கையாளர்கள் பன்மொழி ஆதரவுடன், 14448 என்ற கட்டணமில்லா எண்ணையும் (காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை) தொடர்பு கொள்ளலாம்.

குறிப்பு: மேலே உள்ள தொடர்பு விவரங்கள் https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9 என்ற இணைய தளத்தில் கிடைக்கும் RTGS அமைப்பு குறித்த RBI FAQ-அடிப்படையில் கொடுக்கப்பட்டுள்ளன, மேலும் RBI இன் படி இது மாற்றங்களுக்கு உட்பட்டது.

ஏதேனும் தகராறு ஏற்பட்டால்/புகார் செய்யப்பட்டால், வாடிக்கையாளர் சர்ச்சைக்குரிய பரிவர்த்தனை விவரங்களுடன் வங்கியின் குறை தீர்க்கும் பிரிவை அணுகலாம். https://www.dbs.com/india/regulatory-disclosure/important_announcement.page?pid=in-digi-pweb-footer என்ற இணையதளத்தைப் பார்வையிடுவதன் மூலம் மேற்கொண்டு விவரங்களைப் பெறலாம்.

NEFT-க்கான வாடிக்கையாளர் வசதி மையத்தின் விவரங்கள் இங்கே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன: https://www.dbs.com/in/treasures/rtgs-neft-customer-facilitation-centre.page

30 நாட்களுக்குள் குறை தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் "ரிசர்வ் வங்கி-ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம் (RB-IOS, 2021)" இன் கீழ் புகார் அளிக்கலாம். RB-IOS, 2021 ஆனது, அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள RBI ஒழுங்குமுறை செய்யப்படும் நிறுவனங்களுக்கு எதிராக

வாடிக்கையாளர்கள் புகார்களைப் பதிவு செய்வதற்கான ஒற்றை குறிப்பு மையத்தை அளிக்கிறது. RB-IOS, 2021 ஆனது, RBI வலைத்தளத்தில் பின்வரும் பாதையில் கிடைக்கிறது: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

புகார்களை ஆன்லைனில் https://cms.rbi.org.in, என்ற இணைய தளத்தில் பதிவு செய்யலாம், அல்லது crpc@rbi.org.in என்ற பிரத்தியேக மின்னஞ்சல் முகவரி மூலம் அனுப்பலாம், அல்லது நேரடி தபாலாக Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160 017 இல் அமைக்கப்பட்டுள்ள 'மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு' (CRPC) பின்வரும் பாதையில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள வடிவத்தில் அனுப்பலாம் - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. புகார்களைப் பதிவு செய்வதிலும், குறைகளைத் தீர்ப்பது குறித்த தகவல்களிலும் உதவி பெற, வாடிக்கையாளர்கள் பன்மொழி ஆதரவுடன், 14448 என்ற கட்டணமில்லா எண்ணையும் (காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை) தொடர்புகொள்ளலாம்.

குறிப்பு: மேலே உள்ள தொடர்பு விவரங்கள் NEFT அமைப்பு குறித்த RBI FAQ-களில் உள்ளதன் அடிப்படையில் கொடுக்கப்பட்டுள்ளன: https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9

இழப்பீட்டுத் தொகையை வங்கி எவ்வாறு கணக்கிடும் என்பதை கீழே உள்ள வழிகாட்டுதல்கள் குறிப்பிடுகின்றன: **IMPS/UPI/NACH/APB/AePS:**

1	**ஆதார் பேமெண்ட் பிரிட்ஜ் சிஸ்டம் (APBS)**		
A	பயனாளர் கணக்கில் கிரெடிட் செய்வதில் தாமதம்.	பயனாளர் வங்கி T + 1 நாளுக்குள் பரிவர்த்தனையை பின்னுக்கு இழுக்க வேண்டும்.	தாமதம் T + 1 நாளுக்கு மேல் இருந்தால் ஒரு நாளைக்கு ₹100/-.

2	**உடனடி பணம் செலுத்தும் முறை (IMPS)**		
A	கணக்கில் பணம் டெபிட் செய்யப்பட்டது, ஆனால் பயனாளர் கணக்கில் பணம் கிரெடிட் செய்யப்படவில்லை.	பயனாளர் கணக்கில் கிரெடிட் செய்ய முடியாவிட்டால், பயனாளர் வங்கியால் T + 1 நாளுக்கு மேல் தாமதம் இன்றி தானியங்கி பின்னுக்கு இழுப்பது (R) செய்யப்படும்.	தாமதம் T + 1 நாளுக்கு மேல் இருந்தால் ஒரு நாளைக்கு ₹100/-.
3	**ஒருங்கிணைந்த பேமெண்ட் இடைமுகம் (UPI)**		
A	கணக்கில் டெபிட் செய்யப்பட்டது, ஆனால் பயனாளர் கணக்கில் கிரெடிட் செய்யப்படவில்லை (நிதி பரிமாற்றம்).	பயனாளர் கணக்கில் கிரெடிட் செய்ய முடியாவிட்டால், பயனாளர் வங்கியால் T + 1 நாளுக்கு மேல் தாமதம் இன்றி தானியங்கி பின்னுக்கு இழுப்பது (R) செய்யப்படும்.	தாமதம் T + 1 நாளுக்கு மேல் இருந்தால் ஒரு நாளைக்கு ₹100/-.

B	கணக்கில் பணம் டெபிட் செய்யப்பட்டது, ஆனால் வணிகர் தரப்பில் பரிவர்த்தனை உறுதிப்படுத்தல் பெறப்படவில்லை (வணிகருக்கு பணம் செலுத்துதல்).	T + 5 நாட்களுக்குள் தானியக்க பின்னுக்கு இழுப்பு.	தாமதம் T + 5 நாட்களுக்கு மேல் இருந்தால் ஒரு நாளைக்கு₹100/-.
4	**நேஷனல் ஆட்டோமேட்டட் க்ளியரிங் ஹவுஸ் (NACH)**		
A	பயனாளர் கணக்கில் கிரெடிட் செய்வதில் அல்லது தொகையை பின்னுக்கு இழுப்பதில் தாமதம்.	பயனாளர் வங்கி T + 1 நாளுக்குள் கிரெடிட் செய்யப்படாத பரிவர்த்தனையை பின்னுக்கு இழுக்க வேண்டும்.	தாமதம் T + 1 நாளுக்கு மேல் இருந்தால் ஒரு நாளைக்கு ₹100/-.
B	வங்கியுடனான டெபிட் பணிப்பாணையை வாடிக்கையாளர் ரத்து செய்த போதிலும் கணக்கில் டெபிட் செய்யப்பட்டது.	அத்தகைய டெபிட்டுக்கு வாடிக்கையாளரின் வங்கி பொறுப்பாகும். T + 1 நாளுக்குள் அதற்கு தீர்வு கண்டு முடிக்கப்பட வேண்டும்.	தாமதம் T + 1 நாளுக்கு மேல் இருந்தால் ஒரு நாளைக்கு ₹100/-.
5	**ஆதாரால் இயக்கப்பட்ட பேமெண்ட் முறை (ஆதார் பே உட்பட)**		
வரிசை எண்	**சம்பவம் பற்றிய விவரம்**	**தானியக்க பின்னுக்கு இழுப்பு மற்றும் இழப்பீட்டிற்கான கட்டமைப்பு**	
		தானியக்க பின்னுக்கு இழுப்புக்கான காலவரிசை	**செலுத்த வேண்டிய இழப்பீடு**
I	**II**	**III**	**IV**
A	கணக்கில் பணம் டெபிட் செய்யப்பட்டது, ஆனால் வணிகர் தரப்பில் பரிவர்த்தனை உறுதிப்படுத்தல் பெறப்படவில்லை.	கையகப்படுத்துபவர் T + 5 நாட்களுக்குள் "கிரெடிட் சரியமைப்பதை" தொடங்க வேண்டும்.	T + 5 நாட்களுக்கு மேல் தாமதமானால் ஒரு நாளைக்கு ₹100/-.
B	கணக்கு டெபிட் செய்யப்பட்டது, ஆனால் பயனாளர் கணக்கு கிரெடிட் செய்யப்படவில்லை.	கையகப்படுத்துபவர் T + 5 நாட்களுக்குள் "கிரெடிட் சரியமைப்பதை" தொடங்க வேண்டும்.	T + 5 நாட்களுக்கு மேல் தாமதமானால் ஒரு நாளைக்கு ₹100/-.

மேலே உள்ள கட்டத்தில், RBI-யின் தகவல் தொடர்புப்படி, காலண்டர் நாளின் சூழலில் T+1/ T+5 பயன்படுத்தப்பட வேண்டும். இதில் கூறப்பட்டுள்ளது குறிப்பிடத்தக்கது:

* பரிந்துரைக்கப்பட்ட TAT என்பது தோல்வியுற்ற பரிவர்த்தனைகளைத் தீர்ப்பதற்கான வெளிப்புற வரம்பாகும்; மற்றும்

* இத்தகைய தோல்வியுற்ற பரிவர்த்தனைகளை விரைவாக தீர்க்க வங்கிகள் முயற்சி செய்ய வேண்டும்.

நிதி இழப்பீடு சம்பந்தப்பட்ட விஷயங்களில், வாடிக்கையாளரிடமிருந்து புகார் அல்லது கோரிக்கைக்காகக் காத்திருக்காமல், அதனை தானாகவே வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் செயல்படுத்த வேண்டும்.

இருப்பினும், ஈகோ-பார்ட்னர் தரப்பு (எ.கா., NPCI) ஏற்பட்டுள்ள செயல்பாட்டு/தொழில் நுட்ப சிக்கல்களால், UPI/IMPS பரிவர்த்தனையில் தாமதம் ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்க வங்கி பொறுப்பேற்காது.

NPCI ஆனது நிதிகளைத் திரும்பப் பெறுவதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்கான இழப்பீட்டு கணக்கீட்டை IMPS/UPI போர்டல்களில் தானியங்கி முறையில் செயல்படுத்தியுள்ளது.

- DBS இடமிருந்து (பயனாளராக) திரும்பப் பெறுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், NPCI ஆனது தீர்வின் ஒரு பகுதியாக DBS-ஐ டெபிட் செய்து, இழப்பீட்டை செலுத்தும் வங்கிக்கு அனுப்பும். இந்த நிகழ்வில், DBS செலுத்தும் இழப்பீட்டு பணமானது செலுத்தும் பிற வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு (DBS வாடிக்கையாளருக்கு அல்ல) வழங்கப்படும்.
- எதிர் தரப்பு வங்கியிடமிருந்து (DBS பணமளிக்கும் ஒரு பயனாளர் ஆக) திரும்பப் பெறுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், NPCI மற்ற வங்கியிலிருந்து பணத்தை டெபிட் செய்து, இழப்பீட்டை DBS-க்கு வழங்கும். இந்த நிகழ்வில், மற்றொரு வங்கியின் வைப்பிலிருந்து இழப்பீடானது DBS வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.

TAT-யில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி தோல்வி குறித்த நிவாரணப் பலனைப் பெறாத வாடிக்கையாளர்கள், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வங்கிக் குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்கலாம்.

<u>கோரப்படாத கார்டுகள்:</u>

யாருடைய பெயரில் கார்டு வழங்கப்படுகிறதோ அவர் வங்கிக் குறை தீர்ப்பு அதிகாரியை அணுகலாம், அந்த அதிகாரி *"ரிசர்வ் வங்கி-ஒருங்கிணைந்த ஆம்புட்ஸ்மேன் திட்டம் (RB-IOS, 2021)"* இன் விதிகளின்படி கோரப்படாத கார்டைப் பெறுபவருக்கு வங்கிச் செலுத்த வேண்டிய இழப்பீட்டுத் தொகையை தீர்மானிப்பார்.

<u>வாடிக்கையாளரின் ஒப்புதல் இல்லாமல் கிரெடிட் கார்டு வழங்குதல்/ செயல்படுத்துதல்</u>

கிரெடிட் கார்டு வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிரெடிட் கார்டு அல்லது பிற கடன் வசதிகள் மீது கோரப்படாத கடன்கள் வழங்கப்படக்கூடாது. பெறுபவரின் ஒப்புதல் இல்லாமல் ஒரு கோரப்படாத கடன் வசதி கொடுக்கப்பட்டால், மற்றும் அவர் அதை எதிர்த்தால், வங்கி கடன் வரம்பைத் திரும்பப் பெறுவது மட்டுமல்லாமல், அதற்குப் பொருத்தமானதாகக் கருதப்படும் அபராதத்தையும் செலுத்த வேண்டியிருக்கும்.

கோரப்படாத கார்டுகளை தவறாகப் பயன்படுத்துவதால் ஏற்படும் எந்தவொரு இழப்புக்கும் வங்கி பொறுப்பாகும், மேலும் கார்டு யாருடைய பெயரில் வழங்கப்பட்டதோ அவர்கள் அதற்குப் பொறுப்பேற்க மாட்டார்கள்.

பெறுநரின் ஒப்புதல் இல்லாமல் வங்கி கிரெடிட் கார்டை வழங்கி செயல்படுத்தியது உறுதி செய்யப்பட்டால், அவ்வப்போது அமலுக்கு வரும் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களின்படி, வங்கி உடனடியாக கட்டண விதிப்புகளை பின்னுக்கு இழுக்கும், மேலும் ஏதேனும் அபராதம் இருந்தால் அதையும் செலுத்தும்.

கிரெடிட் கார்டு முடிக்கப்படுவதில் தாமதம் ஏற்படுவதற்கான இழப்பீடு

கார்டுதாரரால் அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளும் செலுத்தப்படுவதற்கு உட்பட்டு, 7 வேலை நாட்களுக்குள் கிரெடிட் கார்டை முடிப்பவதற்கான கோரிக்கையை வங்கி நிறைவேற்றும். கார்டு மூடல் செயல்முறையை ஏழு வேலை நாட்களுக்குள் முடிக்க வங்கி தவறினால், கணக்கில் நிலுவைத் தொகை எதுவும் இல்லாத பட்சத்தில், கணக்கு மூடப்படும் வரை, கார்டுதாரருக்கு தாமதமாகும் ஒரு நாளைக்கு ₹500 அபராதமாக வங்கிச் செலுத்தும்.

3.3 ஸ்டாப் பேமெண்ட் அறிவுறுத்தல்களுக்குப் பிறகு காசோலைக்கு பணம் செலுத்துதல்

ஸ்டாப் பேமெண்ட் அறிவுறுத்தல்களுக்கு ஒப்புகை செய்த பிறகு காசோலைக்கு வங்கியால் பணம் செலுத்தப்பட்டிருந்தால், வங்கி அந்த விஷயத்தை கவனமாக விசாரிக்கும், மேலும், வங்கியால் முரண்பாடான அறிவுறுத்தல்கள் எதுவும் பெறப்படவில்லை என்றால், பரிவர்த்தனையை வாடிக்கையாளர் வங்கிக்குத் தெரிவித்த 2 வேலை நாட்களுக்குள் வங்கி பரிவர்த்தனையை பின்னுக்கு இழுக்கும் மற்றும் பழைய தேதியிட்டு கிரெடிட் செலுத்தும். வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படும் எந்தவொரு பின்விளைவான நிதி இழப்பும் மேலே உள்ள பத்தி 3.1 இன் கீழ் வழங்கப்பட்டுள்ளபடி இழப்பீடு செய்யப்படும். வாடிக்கையாளரின் பரிவர்த்தனை வரலாற்றின் அடிப்படையில், ஏதேனும் விதிமீறல் காரணி இருந்தால், வங்கி தீர்மானித்தபடி பேமெண்ட் செலுத்தப்படும்.

3.4 அந்நிய செலாவணி சேவைகள் (வெளிநாட்டு நாணய காசோலைகளுக்கு வசூலிப்புகள்)

வெளிநாட்டு வங்கிகளிடமிருந்து சரியான நேரத்தில் பணம் கிடைப்பதை வங்கியால் உறுதி செய்ய முடியாததால், வெளிநாட்டு நாடுகளுக்கு அனுப்பப்படும் வெளிநாட்டு நாணயங்களில் குறிப்பிடப்பட்ட காசோலைகளை வசூலிப்பதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்கு வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்காது. வெளிநாடுகளில் உள்ள வங்கிகளில் வரைவு செய்யப்பட்ட முறிகளுக்கு பணம் வசூல் செய்யும் நேரம் நாட்டிற்கு நாடு, ஒரு நாட்டிற்குள் கூட, இடத்திற்கு இடம் மாறுபடும் என்பது வங்கியின் அனுபவம் ஆகும். இடையேற்பாடாக தீர்க்கப்பட்ட முறிகளைத் திருப்பி அனுப்புவதற்கான நேர விதிமுறைகளும் கூட நாட்டிற்கு நாடு மாறுபடும். இருப்பினும், பெறப்பட்ட தொகை வங்கியுடன் தொடர்புடைய வங்கிகளின் நாஸ்ட்ரோ கணக்கில் கிரெடிட் செய்யப்பட்ட பிறகு, அந்த கிரெடிட்டை வழங்குவதில் ஏற்படும் தேவையற்ற தாமதங்களுக்கு வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்கும். இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில் இழப்பீடு பின்வருமாறு கணக்கிடப்படும்:

- வங்கியின் காசோலை வசூல் பாலிசியில் விவரிக்கப்பட்டுள்ளபடி, பெறப்பட்ட தொகையை கிரெடிட் செய்வதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்கான வட்டி.
- அந்நிய செலாவணி விகிதத்தில் ஏற்படும் பாதகமான மாற்றத்தால் ஏற்படக்கூடிய எந்தவொரு இழப்புக்கும் இழப்பீடு

3.5 உள்நாட்டு காசோலை வசூலிப்புகள்

வாடிக்கையாளர் இழப்பீட்டு பாலிசியின் ஒரு பகுதியாக, வங்கியின் காசோலை வசூல் பாலிசியில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நேரத்திற்கு மேல் கிரெடிட் செய்வதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், வசூல் முறிகளின் தொகைக்கு (உள்ளூர்/வெளியூர் காசோலைகள்) வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வட்டி வழங்கும். அத்தகைய வட்டியானது வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து எந்த கோரிக்கையும் இல்லாமல் வழங்கப்படும். தாமதமான வசூலுக்கான வட்டியை செலுத்துவதற்காக வங்கியின் சொந்த கிளைகளிலோ அல்லது பிற வங்கிகளிலோ வரையப்பட்ட முறிகளுக்கு இடையில் எந்த வேறுபாடும் இருக்கக்கூடாது. தாமதமான வசூலுக்கான வட்டி பின்வரும் விகிதங்களில் வழங்கப்படும்:

a) உள்ளூர் காசோலைகளாக இருந்தால், 3 வேலை நாட்களுக்கு மேல் தாமதமாகும் காலத்திற்கு உள்நாட்டு சேமிப்பு வங்கி வட்டி விகிதம்.

b) CTS மையங்களில் பணம் பெறத்தக்க வெளியூர் காசோலைகளுக்கு வசூலிப்பதில் 3 வேலை நாட்களுக்கு மேல் தாமதமான காலத்திற்கும், CTS அல்லாத மையங்களில் 10 வேலை நாட்களுக்கு மேல் தாமதத்திற்கு உள்நாட்டு சேமிப்பு வங்கி வட்டி விகிதம்.

c) தாமதம் 14 வேலை நாட்களுக்கு மேல் இருந்தால், அந்தந்த காலத்திற்கு உள்நாட்டு கால வைப்புத் தொகைகளுக்குப் பொருந்தக்கூடிய விகிதத்தில் வட்டி வழங்கப்படும் (*முன்கூட்டியே பணம் எடுக்கும் வசதியுடன் உள்நாட்டு கால வைப்புத் தொகைகளுக்கு பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதங்கள்*).

d) அசாதாரண தாமதம் ஏற்பட்டால், அதாவது 90 காலண்டர் நாட்களுக்கு மேல் தாமதமானால், தொடர்புடைய உள்நாட்டு கால வைப்பு விகிதத்தை விட 2% அதிக வட்டி வழங்கப்படும் (*முன்கூட்டியே பணம் எடுக்கும் வசதியுடன் கூடிய உள்நாட்டு கால வைப்புத் தொகைகளுக்கு பொருந்தும் வட்டி விகிதங்கள்*).

e) வசூலிப்பில் உள்ள காசோலையின் மூலம் பெறப்பட்ட தொகை வாடிக்கையாளரின் ஓவர் டிரா்ப்ட்/கடன் கணக்கில் கிரெடிட் செய்யப்படும் பட்சத்தில், கடன் கணக்கிற்கு பொருந்தக்கூடிய விகிதத்தில் வட்டி செலுத்தப்படும். அசாதாரண தாமதங்களுக்கு, கடன் கணக்கிற்கு பொருந்தக்கூடிய விகிதத்தை விட 2% அதிக வட்டி வழங்கப்படும்.

f) கிரெடிட் கார்டுகளைப் பொறுத்தவரை, கிரெடிட் கார்டு வாடிக்கையாளர் கிரெடிட் கார்டு மூலம் பணம் செலுத்த வேண்டிய தேதிக்கு முன், உள்ளூர் காசோலையை 2 வேலை நாட்களுக்குள் எந்த இடத்தில் டெபாசிட் செய்தாலும், வெளியூர் காசோலைகளை 5 வேலை நாட்களுக்குள் டெபாசிட் செய்தாலும், வங்கி எந்த அபராதத்தையும் அல்லது அபராதக் கட்டணங்களையும் விதிக்காது, மேலும், வங்கியின் தரப்பில் ஏதேனும் தாமதமாக கிரெடிட் செய்யப்பட்டால், கிரெடிட் கார்டு பணம் செலுத்த வேண்டிய தேதிக்குள் பணம் பெறப்பட்டதாக கணக்கில் எடுத்துக்கொள்ளும். இருப்பினும், வாடிக்கையாளரின் தரப்பில் ஏற்படும் காரணங்களால் தாமதமான கிரெடிட் நிகழ்ந்தால், பகுதி கட்டணம் அல்லது தாமதமான பணம் செலுத்துதலுக்குப் பொருந்தக்கூடிய கிரெடிட் கார்டு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படி வங்கி அபராதம் அல்லது அபராதக் கட்டணங்களை விதிக்கும் மற்றும் வட்டியை வசூலிக்கும்.

3.6 இடமாற்றத்தில் தொலைந்து போன முறிகளுக்கான இழப்பீடு

வாடிக்கையாளரால் வசூலிப்பதற்காக வங்கியிடம் முறி ஒப்படைக்கப்பட்ட பிறகு, அது தொலைந்து போனால் வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படும் நிதி இழப்பீட்டுக்கான வங்கியின் வாடிக்கையாளர் இழப்பீட்டு பாலிசியும் காசோலை வசூல் பாலிசியில் குறிப்பிடப்படும். தொலைந்து போன காசோலை/முறியின் தொகைக்கு, 10 வேலை நாட்கள் வரை ஏற்படும் நியாயமான தாமதங்களுக்கு, வங்கி உள்நாட்டு சேமிப்பு விகிதங்களில் வட்டியை வழங்கும்.

3.7 நிரந்திர வைப்புத் தொகைகள்

நிதி மற்றும் அறிவுறுத்தல்களைப் பெற்ற பிறகும், நிரந்திர வைப்புத் தொகையை பதிவு செய்வது தொடர்பான வாடிக்கையாளரின் அறிவுறுத்தல்களின்படி வங்கி செயல்படத் தவறினால், வாடிக்கையாளருக்கான நிரந்திர வைப்புத் தொகை, அறிவுறுத்தல்கள் மற்றும் பெறப்பட்ட நிதிகளின்படி உரிய மதிப்பு தேதியுடன் பதிவு செய்யப்படும்.

இந்த வைப்புத் தொகைகள் முதிர்ச்சியடையும்போது, இந்த அறிவுறுத்தல்கள்களைப் பெறுவதற்கான கட்-ஆஃப் காலத்திற்குள் வாடிக்கையாளர் வழங்கிய முதிர்வு அறிவுறுத்தல்களின்படி வங்கி செயல்படும். வங்கி இந்த அறிவுறுத்தலின்படி செயல்படத் தவறினால், சேமிப்பு வங்கி வைப்புத் தொகைக்கான வட்டி செலுத்துவதற்குப் பொருந்தக்கூடிய குறைந்தபட்ச இருப்பைக் குறைப்பதன் மூலமோ அல்லது கடன் கணக்கில் வங்கிக்குக் கூடுதல் வட்டி செலுத்துவதன் மூலமோ வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பு ஏற்பட்டால், வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு விதிக்கப்படும் உண்மையான கட்டணங்கள் மற்றும் வட்டியை திருப்பிச் செலுத்துவதன் மூலம் வாடிக்கையாளருக்கு அத்தகைய இழப்பை ஈடுசெய்யும்.

3.8 இணைப்பிரதி டிமாண்ட் டிராஃப்ட் வழங்குதல்

அத்தகைய கோரிக்கை மற்றும் அதற்குத் தேவைப்படும் ஆவணங்கள் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து பதினைந்து நாட்களுக்குள், வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு இணைப்பிரதி டிமாண்ட் டிராப்ட் வழங்கும். இந்தக் காலகட்டத்திற்கு மேல் தாமதம் ஏற்பட்டால், தொடர்புடைய முதிர்வு காலத்திற்குப் பொருந்தக்கூடிய நிரந்திர வைப்பு விகிதத்தில் வங்கி வட்டியை வழங்கும் (*முன்கூட்டியே பணம் எடுக்கும் வசதியுடன் கூடிய உள்நாட்டு கால வைப்புத் தொகைகளுக்குப் பொருந்தும் விகிதங்கள்*). வங்கியில் வரைவு செய்யப்பட்ட இணைப்பிரதி டிமாண்ட் டிராஃப்டுக்கான கோரிக்கை வாங்குபவரால் செய்யப்படும் சந்தர்ப்பங்களில் மட்டுமே இது பொருந்தும், மேலும் மூன்றாம் தரப்பு ஒப்புதல்களின் விஷயத்தில் இது பொருந்தாது.

3.9 முகவர் வங்கியின் உறுதிப்பாட்டை மீறுதல்

வங்கியின் பிரதிநிதி / கூரியர் அல்லது DSA ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாகவோ அல்லது வாடிக்கையாளர்களிடம் வங்கியின் உறுதிப்பாட்டை மீறும் வகையில் செயல்பட்டதாகவோ வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் கிடைத்தால், புகாரைப் பெற்ற நாளிலிருந்து 7 வேலை நாட்களுக்குள் புகாரை விசாரித்து, அதன் முடிவுகளை வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்க வங்கி தகுந்த நடவடிக்கைகளை எடுக்கும். மேலும், இந்த விசாரிப்பின் முடிவுகள் வாடிக்கையாளர் தரப்பில் நியாயம் உள்ளதாக கண்டறியப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு வங்கிப் பரிவர்த்தனையில் ஏற்பட்ட உண்மையான நிதி இழப்புகளுக்கு, ஒவ்வொரு நிகழ்வு அடிப்படையிலும், இழப்பீடு வழங்கப்படும். இதில் வேறு எந்த செலவுகளும், மறைமுக நிதி அல்லது நிதி அல்லாத இழப்புகளும் அடங்காது.

3.10 முதலீடு மற்றும் மீட்பு சீட்டுகளில் நடவடிக்கை எடுக்காமல் இருப்பது

ஒரு வாடிக்கையாளர் மியூச்சுவல் ஃபண்டிற்கு அடுத்த கட்ட செயலாக்கத்திற்காக வங்கியில் சமர்ப்பித்த எந்தவொரு முதலீடு அல்லது மீட்பு சீட்டுகளின் மீதும் வங்கி நடவடிக்கை எடுக்கத்

தவறினால், அந்தச் சீட்டு தாமதமான காலத்திற்கு, தற்போதைய உள்நாட்டு சேமிப்பு வங்கி விகிதத்தில், தாமதமான தொகைக்கு வங்கி இழப்பீடு செய்யும்.

வாடிக்கையாளரின் சவரன் கோல்ட் பாண்டுக்கான (SGB) விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்டால், T +1 வேலை நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்குப் பணத்தை ரீஃபண்ட் செய்ய வங்கி அனைத்து முயற்சிகளையும் மேற்கொள்ளும். இருப்பினும், வங்கியின் தரப்பில் விண்ணப்பதாரருக்குத் தொகையைத் திருப்பித் தருவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், தாமதமான ஒவ்வொரு நாளுக்கும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ரெப்போ விகிதத்தில் 2% இழப்பீடு வழங்கப்படும். இழப்பீடானது விண்ணப்ப முதலீட்டுத் தொகையின் மீது வழங்கப்படும்.

3.11 கடனைத் திருப்பிச் செலுத்திய பின்பு ஆவணங்களைத் திருப்பிக் கொடுத்தல்

கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைப்படி நிலுவையில் உள்ள அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்திய 30 காலண்டர் நாட்களுக்குள், வங்கியின் பாலிசி படி பிற தொடர்புடைய நடைமுறைகள் மற்றும் ஆவணங்களை சரியாக முடித்த 30 நாட்களுக்குள், அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்து மற்றும்/அல்லது பிணையமாக வைத்திருக்கும் அசையும் சொத்து தொடர்பான அனைத்து பத்திரங்கள் / ஆவணங்கள் / உரிமைப் பத்திரங்களை வங்கி வாடிக்கையாளர்களுக்குத் திருப்பித் தரும்.

வேறு ஏதேனும் கோரிக்கைக்காக செட்-ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமானால், வங்கி மற்ற கோரிக்கைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் உரிய அறிவிப்பை வழங்கும் மற்றும் தொடர்புடைய கோரிக்கை(கள்) தீர்க்கப்படும்/செலுத்தப்படும் வரை அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்து மற்றும்/அல்லது அசையும் சொத்து தொடர்பான ஆவணங்கள்/உரிமைப் பத்திரங்களை (ஏதேனும் இருந்தால்) பிணையமாக வைத்திருக்கும். கடனை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்திய பிறகும் / தீர்வு செய்த பிறகும் மற்றும்/அல்லது பிற கோரிக்கைகளுக்குப் பிறகும், அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்து மற்றும்/அல்லது அசையும் சொத்து தொடர்பான ஆவணங்கள் / உரிமைப் பத்திரங்களை (ஏதேனும் இருந்தால்) திருப்பித் தருவதில் வங்கிக்குக் கூறப்படும் 30 காலண்டர் நாட்களுக்கு மேல் ஏதேனும் தாமதம் ஏற்பட்டால், தாமதமான ஒவ்வொரு நாளுக்கும் (பத்திரங்கள் / ஆவணங்கள் / உரிமைப் பத்திரங்கள் விடுவிக்கப்படும் நாளுக்கு ஒரு நாள் முன்பு) வங்கி ரூ.5,000/- இழப்பீடு வழங்கும்.

அசையும்/அசையா சொத்து அசல் ஆவணங்களுக்கு பகுதி அல்லது முழுமையாக இழப்பு/சேதம் ஏற்பட்டால், அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்து தொடர்பான ஆவணங்கள்/உரிமைப் பத்திரங்களின் இணைப்பிரதி/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெறுவதற்கு வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு உதவும், மேலும் அத்துடன் தொடர்புடைய செலவுகளை வங்கி ஏற்கும். மேலும் இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், கடனை முழுமையாக பிறகும் / தீர்வு செய்த பிறகும் மற்றும்/அல்லது பிற கோரிக்கைகளுக்குப் பிறகும் 60 காலண்டர் நாட்களுக்கு மேல் தாமதம் ஏற்பட்டால் மட்டுமே, மேலே குறிப்பிட்டபடி இழப்பீடு வழங்க வங்கி பொறுப்பாகும்.

அசையாச் சொத்தை இறந்த வாடிக்கையாளர்(கள்) பிணையமாக வைத்திருந்தால், கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகளின்படி நிலுவையில் உள்ள அனைத்து நிலுவைத் தொகையையும் திருப்பிச் செலுத்தி, வங்கியின் பாலிசியின்படி பிற தொடர்புடைய நடைமுறைகள் மற்றும் ஆவணங்களை சரியாக முடித்தவுடன், வங்கியின் திருப்திக்கு ஏற்ப சம்பந்தப்பட்ட ஆவணங்கள் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து மேலே வரையறுக்கப்பட்ட காலப்பகுதிக்குள் (30 அல்லது 60 காலண்டர் நாட்கள்) வங்கியானது அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்து தொடர்பான ஆவணங்கள்/உரித்துப் பத்திரங்களை விடுவிக்காமலோ அல்லது அதன் பொறுப்பை பூர்த்தி

செய்யாமலோ இருந்தால் மேற்படி இழப்பீடு செலுத்தப்படும்.

மேலே வரையறுக்கப்பட்ட காலத்திற்குள் (பொருந்தக்கூடிய 30 அல்லது 60 காலண்டர் நாட்கள்) அசையும் / அசையாச் சொத்துக்களின் மீது எந்தவொரு பதிவேட்டிலும் பதிவு செய்யப்பட்ட பிணைகளை வங்கி நீக்கவில்லை என்றால், மேலே உள்ள இழப்பீடும் செலுத்தப்படும்.

*https://www.dbs.com/iwov-resources/pdf/in/Banking-forms/other- forms/Settlement_of_death_claim_Policy.pdf

3.12 தோல்வியடைந்த ATM பரிவர்த்தனைகளுக்கு கிரெடிட் தருவதில் தாமதம்.

வாடிக்கையாளர் அளித்த புகார் கிடைத்த 5 நாட்களுக்குள் கோரிக்கையை ஏற்றுக் கொள்வது அல்லது நிராகரிப்பது குறித்த தனது முடிவை வங்கி விசாரித்து தெரிவிக்கும். கிரெடிட்டை அளிப்பதில் தாமதம் ஏற்படும் நிகழ்வில், 5 நாட்களுக்கு மேல் தாமதமானால், வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எந்த உரிமைகோரலும் இல்லாமல் தானியக்கமாகவே T + 5 நாட்களுக்கு அப்பால் தாமதத்திற்கு ஒரு நாளைக்கு ரூ .100 இழப்பீடு, வாடிக்கையாளரின் கணக்கில்/கிரெடிட் கார்டில் கிரெடிட் செய்யப்படும்.

வரிசை எண்	சம்பவம் பற்றிய விவரம்	தானியக்க பின்னுக்கு இழுப்பு மற்றும் இழப்பீட்டிற்கான கட்டமைப்பு	
		தானியக்க பின்னுக்கு இழுப்புக்கான கால வரிசை	செலுத்த வேண்டிய இழப்பீடு
I	II	III	IV
1	**ஆட்டோமேட்ட் டெல்லர் இயந்திரங்கள் (ATM-கள்)**		
A	வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் பணம் டெபிட் செய்யப்பட்டது, ஆனால் பணம் பட்டுவாடா ஆகவில்லை.	அதிகபட்சமாக T + 5 நாட்களுக்குள் தோல்வியுற்ற பரிவர்த்தனையை செயலூக்கமுடன் பின்னுக்கு இழுத்தல் (R).	T + 5 நாட்களுக்கு மேல் தாமதமானால், கணக்கு வைத்திருப்பவரின் கிரெடிட்டுக்கு, தாமதமான நாள் ஒன்றுக்கு ₹100/- செலுத்த வேண்டும்.

வங்கியால் தோல்வியுற்ற பரிவர்த்தனையை பின்னுக்கு இழுப்பது மற்றும் இழப்பீடு வழங்குதல் செய்யப்படாவிட்டால் வாடிக்கையாளருக்கான நடவடிக்கை வழிமுறை

பரிவர்த்தனை விவரங்களுடன் வாடிக்கையாளர் வங்கியின் குறை தீர்க்கும் பிரிவை அணுகலாம். விவரங்கள் இங்கே கிடைக்கின்றன:

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

30 நாட்களுக்குள் குறை தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் "ரிசர்வ் வங்கி-ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம் (RB-IOS, 2021)" இன் கீழ் புகார் அளிக்கலாம். RB-IOS, 2021 ஆனது, அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள RBI ஒழுங்குமுறை செய்யப்படும் நிறுவனங்களுக்கு எதிராக வாடிக்கையாளர்கள் புகார்களைப் பதிவு செய்வதற்கான ஒற்றை குறிப்பு மையத்தை அளிக்கிறது. RB-IOS, 2021 ஆனது, RBI வலைத்தளத்தில் பின்வரும் பாதையில் கிடைக்கிறது: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

புகார்களை ஆன்லைனில் https://cms.rbi.org.in, என்ற இணைய தளத்தில் பதிவு செய்யலாம், அல்லது crpc@rbi.org.in என்ற பிரத்தியேக மின்னஞ்சல் முகவரி மூலம் அனுப்பலாம், அல்லது நேரடி தபாலாக Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160 017 இல் அமைக்கப்பட்டுள்ள 'மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு' (CRPC) பின்வரும் பாதையில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள வடிவத்தில் அனுப்பலாம் - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. புகார்களைப் பதிவு செய்வதிலும், குறைகளைத் தீர்ப்பது குறித்த தகவல்களிலும் உதவி பெற, வாடிக்கையாளர்கள் பன்மொழி ஆதரவுடன், 14448 என்ற கட்டணமில்லா எண்ணையும் (காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை) தொடர்புகொள்ளலாம்.

கார்டு பரிவர்த்தனையில் பொருந்தக்கூடிய இழப்பீடு:

வரிசை எண்	சம்பவம் பற்றிய விவரம்	தானியக்க பின்னுக்கு இழுப்பு மற்றும் இழப்பீட்டிற்கான கட்டமைப்பு	
		தானியக்க பின்னுக்கு இழுப்புக்கான கால வரிசை	**செலுத்த வேண்டிய இழப்பீடு**
I	**II**	**III**	**IV**
2	**கார்டு பரிவர்த்தனை**		
a	**கார்டில் இருந்து கார்டுக்கு பரிமாற்றம்** கார்டு கணக்கு டெபிட் செய்யப்பட்டது, ஆனால் பயனாளர் கார்டு கணக்கில் கிரெடிட் செய்யப்படவில்லை.	பயனாளர் கணக்கில் கிரெடிட் செயல்படுத்தப்படவில்லை என்றால், பரிவர்த்தனை T + 1 நாளுக்கு மேல் தாமதம் இன்றி பின்னுக்கு இழுக்கப்பட வேண்டும் (R).	T + 1 நாளுக்கு மேல் தாமதமானால், நாள் ஒன்றுக்கு ₹100/-.
B	**பாயிண்ட் ஆஃப் சேல் (PoS) (கார்டு அளிக்கபட்டது) PoS இல் பணம் உட்பட**		
	பாயிண்ட் ஆஃப் சேல் (PoS) (கார்டு அளிக்கபட்டது) PoS இல் பணம் உட்பட கணக்கு டெபிட் செய்யப்பட்டது, ஆனால் வணிகர் தரப்பில் உறுதிப்படுத்தல் பெறப்படவில்லை, அதாவது சார்ஜ் ஸ்லிப் உருவாக்கப்படவில்லை.	T + 5 நாட்களுக்குள் தானியக்க பின்னுக்கு இழுப்பு.	T + 5 நாட்களுக்கு மேல் தாமதமானால் நாள் ஒன்றுக்கு ₹100/-.
c	கார்டு அளிக்கப்படவில்லை (CNP) (இ-காமர்ஸ்) கணக்கு டெபிட் செய்யப்பட்டது, ஆனால் வணிகரின் அமைப்பில் உறுதிப்படுத்தல் பெறப்படவில்லை.		

3.13 டெபிட் கார்டுகள்/ மொபைல் பேங்கிங்/ இன்டர்நெட் பேங்கிங்/ கிரெடிட் கார்டுகளில் மோசடி பரிவர்த்தனைகள் காரணமாக தவறான/ அங்கீகரிக்கப்படாத டெபிட்களை பின்னுக்கு இழுத்தல்.

ஒரு முறை கடவுச் சொல் அல்லது 2 காரணி அங்கீகாரம் (2FA) மூலம் அங்கீகரிக்கப்பட்டால், பரிவர்த்தனையில் எழும் எந்தவொரு கோரிக்கைக்கும் இழப்பீடு செய்ய வங்கி பொறுப்பேற்காது. இருப்பினும், பெறப்படும் அனைத்து உரிமைகோரல்களும் அதில் சம்பந்தப்பட்ட தொகையைப் பொருட்படுத்தாமல் முறையாக விசாரிக்கப்படும்.

மேற்கூறியவற்றைத் தவிர, ஒரு வாடிக்கையாளரின் அலட்சியம் காரணமாக இழப்பு ஏற்பட்டால், அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகள் காரணமாக ஏற்படும் இழப்புக்கு வாடிக்கையாளர் பொறுப்பாவார், அதாவது விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் தெரிவிக்கப்பட்டுள்ளபடி மற்றும் அவ்வப்போது வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்பட்டுள்ள கல்வி முயற்சிகளில் தெரிவிக்கப்பட்டபடி- பகிரக்கூடாத பேமெண்ட் விவரங்களை மற்றும் கணக்கு தொடர்பான வேறு முக்கிய விவரங்கள் போன்றவற்றை பகிர்ந்துள்ளார். அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனையை வங்கிக்குத் தெரிவிக்கும் வரை வாடிக்கையாளர் முழு இழப்பையும் ஏற்றுக் கொள்வார். அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை குறித்து புகாரளித்த பிறகு ஏற்படும் எந்தவொரு இழப்பும், அதன் பிறகு ஏற்படும் ஒவ்வொரு இழப்பும் வங்கியின் பொறுப்பாகும்.

அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனையைப் பொறுத்துவரையிலான வாடிக்கையாளருக்கான பொறுப்பின் விவரங்கள்:

வாடிக்கையாளர் பொறுப்பேற்க வேண்டியதில்லை

1. பின்வரும் நிகழ்வுகளில் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை நிகழும்போது, வாடிக்கையாளர் பொறுப்பேற்க வேண்டியதில்லா உரிமை ஏற்படும்:
   i) பங்களிப்பால் ஏற்படும் மோசடி / அலட்சியம் / வங்கியின் தரப்பில் குறைபாடு (வாடிக்கையாளரால் பரிவர்த்தனை தெரிவிக்கப்பட்டதா இல்லையா என்பதைப் பொருட்படுத்தாமல்).
   ii) மூன்றாம் தரப்பு மீறல் என்பது, குறைபாடு வங்கியிடமோ அல்லது வாடிக்கையாளரிடமோ இல்லாமல், அமைப்பின் வேறு எங்காவது இருப்பதாகும், மேலும் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை குறித்து வங்கியிடமிருந்து தகவல் கிடைத்த மூன்று வேலை நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர் வங்கிக்குத் தெரிவிக்கிறார்.

வாடிக்கையாளரின் வரையறுக்கப்பட்ட பொறுப்பு

2. பின்வரும் சந்தர்ப்பங்களில் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகளால் ஏற்படும் இழப்புக்கு வாடிக்கையாளர் பொறுப்பேற்க வேண்டும்:
   i) வாடிக்கையாளரின் அலட்சியத்தால் இழப்பு ஏற்பட்டால், உதாரணமாக அவர்/அவள் பேமெண்ட் விவரங்களைப் பகிர்ந்து கொண்டால், அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனையை வங்கிக்குத் தெரிவிக்கும் வரை வாடிக்கையாளர் முழு இழப்பையும் ஏற்றுக் கொள்ள வேண்டும். அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை குறித்து புகாரளித்த பிறகு ஏற்படும் எந்தவொரு இழப்பையும் வங்கி ஏற்க வேண்டும்.
   ii) அங்கீகரிக்கப்படாத எலெக்ட்ரானிக் வங்கி பரிவர்த்தனைக்கான பொறுப்பு வங்கியிடமோ அல்லது வாடிக்கையாளரிடமோ இல்லாமல், அமைப்பின் வேறு எங்காவது இருந்தால், மேலும் அத்தகைய பரிவர்த்தனை குறித்து வங்கிக்கு அறிவிப்பதில் வாடிக்கையாளரின் தரப்பில் (வங்கியிடமிருந்து தகவல் தொடர்பு பெற்ற

பிறகு நான்கு முதல் ஏழு வேலை நாட்கள்) தாமதம் ஏற்பட்டால், ஒவ்வொரு பரிவர்த்தனைக்கான வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பும் பரிவர்த்தனை மதிப்பு அல்லது கீழே உள்ள அட்டவணையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தொகைக்கு, எது குறைவாக இருக்கிறதோ அதற்கு மட்டுப்படுத்தப்படும்.

அட்டவணை 1		
பாயிண்ட் 2 (ii) இன் கீழ் வாடிக்கையாளரின் அதிகபட்ச பொறுப்பு		
கணக்கு வகை		**அதிகபட்ச பொறுப்பு (₹)**
*	BSBD / சிறு கணக்குகள்	5,000
*	மற்ற அனைத்து SB கணக்குகளும்	10,000
*	முன்கூட்டியே பணம் செலுத்திய பேமெண்ட் முறிகள் மற்றும் கிஃப்ட் கார்டுகள்	
*	MSME-களின் நடப்பு / கேஷ் கிரெடிட் / ஓவர் டிராஃப்ட் கணக்குகள்	
*	நடப்புக் கணக்குகள் / கேஷ் கிரெடிட் / ஆண்டு சராசரி இருப்பு (மோசடி சம்பவத்திற்கு முந்தைய 365 நாட்களுக்குள்) / வரம்பு ரூ.25 லட்சம் வரை கொண்ட தனி நபர்களின் ஓவர் டிராஃப்ட் கணக்குகள்	
*	ரூ.5 லட்சம் வரை வரம்பைக் கொண்ட கிரெடிட் கார்டுகள்	
*	மற்ற அனைத்து நடப்பு / கேஷ் கிரெடிட் / ஓவர் டிராஃப்ட் கணக்குகள்	25,000
*	ரூ. 5 லட்சத்திற்கு மேல் வரம்பு கொண்ட கிரெடிட் கார்டுகள்	

3. குறைபாடு வங்கியிலோ அல்லது வாடிக்கையாளரிடமோ இல்லாமல், அமைப்பின் வேறு எங்கும் இருந்தால், மேலே உள்ள பாரா 1 (ii) மற்றும் பாரா 2 (ii) இல் விவரிக்கப்பட்டுள்ளபடி, மூன்றாம் தரப்பு மீறல்களில் வாடிக்கையாளரின் ஒட்டுமொத்த பொறுப்பு, அட்டவணை 2 இல் சுருக்கமாகக் கூறப்பட்டுள்ளது:

அட்டவணை 2	
வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பின் சுருக்கம்	
தகவல் கிடைத்த நாளிலிருந்து மோசடி பரிவர்த்தனையைப் புகாரளிக்க எடுத்துக் கொண்ட நேரம்	**வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பு (₹)**
3 வேலை நாட்களுக்குள்	பொறுப்பேற்க வேண்டியதில்லை
4 முதல் 7 வேலை நாட்களுக்குள்	அட்டவணை 1 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பரிவர்த்தனை மதிப்பு அல்லது தொகை, எது குறைவாக இருக்கிறதோ அது

7 வேலை நாட்களுக்கு அப்பால்	***குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பிரிவுகளின்படி**

அட்டவணை 2 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வேலை நாட்களின் எண்ணிக்கை தகவல் பெறும் தேதியைத் தவிர்த்து, வாடிக்கையாளரின் மூலக் கிளையின் பணி அட்டவணையின்படி கணக்கிடப்படும்.

வாடிக்கையாளர் பொறுப்பேற்க வேண்டாத / வரையறுக்கப்பட்ட பொறுப்புக்கான பின்னுக்கு இழுப்பு காலக்கெடு

4. வாடிக்கையாளரால் அறிவிக்கப்பட்டவுடன், வாடிக்கையாளரால் அத்தகைய அறிவிப்பு செய்யப்பட்ட தேதியிலிருந்து 10 வேலை நாட்களுக்குள் (காப்பீடு கோரல் ஏதேனும் இருந்தால், செட்டில்மெண்ட்டுக்காக காத்திருக்காமல்) அங்கீகரிக்கப்படாத எலெக்ட்ரானிக் பரிவர்த்தனையில் சம்பந்தப்பட்ட தொகையை வங்கி வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் கிரெடிட் செய்யும் (ஷேடோ ரிவர்சல்). வாடிக்கையாளர்களின் அலட்சியத்தால் இருந்தாலும் கூட, அங்கீகரிக்கப்படாத எலெக்ட்ரானிக் வங்கி பரிவர்த்தனைகள் ஏற்பட்டால், எந்தவொரு வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பையும் தள்ளுபடி செய்ய வங்கிகள் தங்கள் விருப்பப்படி முடிவு செய்யலாம். அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை தேதியின்படி அதே தேதிக்கு கிரெடிட் செய்யப்படும்.

5. மேலும், வங்கிகள் இவற்றை உறுதி செய்ய வேண்டும்:
   i) ஒரு புகார் தீர்க்கப்பட்டு, வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பு, ஏதேனும் இருந்தால், புகார் கையாளும் செயல்முறை குறித்த வங்கியின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பாலிசியில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அத்தகைய காலத்திற்குள் ஆனால் புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 90 நாட்களுக்கு மிகாமல் நிறுவப்படும், மேலே உள்ள பாயிண்ட் 1 முதல் 3 வரையிலான விதிகளின்படி வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்கப்படும்;
   ii) 90 நாட்களுக்குள் புகாரைத் தீர்க்கவோ அல்லது வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பை தீர்மானிக்கவோ முடியாவிட்டால், 1 முதல் 3 வரையுள்ள பாயிண்ட்களில் பரிந்துரைக்கப்பட்ட இழப்பீடு வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்; மற்றும்
   iii) டெபிட் கார்டு/வங்கி கணக்கைப் பொறுத்தவரை, வாடிக்கையாளருக்கு வட்டி இழப்பு ஏற்படாது, மேலும் கிரெடிட் கார்டு விஷயத்தில், வாடிக்கையாளர் கூடுதல் வட்டிச் சுமையைச் ஏற்க மாட்டார்.

90 நாட்களுக்குள் புகாரைத் தீர்க்கவோ அல்லது வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பை தீர்மானிக்கவோ வங்கியால் முடியாவிட்டால், பத்தி 1-5 இல் பரிந்துரைக்கப்பட்டுள்ளபடி இழப்பீடு வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.

***கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பிரிவுகளின்படி** - இதுபோன்ற அனைத்து சந்தேகத்திற்கிடமான டெபிட்களும், தேவைப்படும் இடங்களில், சீரமைக்கப்பட்ட நடைமுறைகள் மற்றும் சட்ட அமலாக்க அமைப்புகளுடன் இணைந்து வங்கியால் விசாரிக்கப்படும். கேஸ்-டு-கேஸ் அடிப்படையில் இதுபோன்ற விசாரணைகளின் முடிவுகளைப் பொறுத்து.

(i) ஏதேனும் மோசடி எனும்போது, ஏதேனும் உறுப்பு நிறுவனத்திடம் அதன் ஊழியர்களால் முறைகேடு / மோசடி நடந்துள்ளது என்று வங்கி நம்பினால், கிளை உடனடியாக அதன் பொறுப்பை ஒப்புக்கொண்டு கோரலுக்கு பணம் செலுத்த வேண்டும்.

(ii) வங்கி தவறு செய்திருந்தால், பரிவர்த்தனை OTP அல்லது 2 காரணி அங்கீகாரங்களால்

ஆதரிக்கப்படாவிட்டால் அல்லது ஆவணத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஏதேனும் ஒரு நிகழ்வு மட்டுமே என்றால், வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு ஆட்சேபனை எதுவும் இன்றி இழப்பீடு வழங்கும்.
(iii) வங்கியோ அல்லது வாடிக்கையாளரோ தவறு செய்யவில்லை, ஆனால் தவறு அமைப்பின் வேறு இடத்தில் இருக்கிறது என்றால், வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படும் நேரடி நிதி இழப்பில் மட்டும் 50% (ரூ. 5,000-க்கு மிகாமல்) வரை வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்கும். அத்தகைய இழப்பீடு ஒரு கணக்கின் வாழ்நாளில் ஒரு முறை மட்டுமே வழங்கப்படும்.

பின்வரும் காரணங்களுக்காக பெறப்படும் கோரிக்கைகளை நிராகரிக்கும் உரிமையை வங்கி கொண்டுள்ளது:

- வங்கி வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறுதல்.
- வாடிக்கையாளரின் கணக்கு மற்றும் பரிவர்த்தனை முறிகளான டெபிட்/ATM/கிரெடிட் கார்டு அல்லது பிற இடருக்கு உள்ளாகும் இரகசிய தகவல்கள் போன்றவற்றைப் பாதுகாப்பதற்காக வங்கி அவ்வப்போது வெளியிடும் பல்வேறு வழிகாட்டுதல்களை வாடிக்கையாளர் பின்பற்றாதது.
- விழிப்பூட்டல்களை உடனடியாகப் பெற, வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் தற்போதைய தொடர்பு விவரங்களை, குறிப்பாக செயல்படும் மொபைல் எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் ID ஐ புதுப்பித்திருப்பதை எப்போதும் உறுதி செய்ய வேண்டும். வங்கியுடன் அத்தகைய தொடர்புத் தகவலைப் புதுப்பிக்கத் தவறினால், ATM/டெபிட் கார்டுகள்/கிரெடிட் கார்டுகள் அல்லது வங்கிக் கணக்கு பரிவர்த்தனைகள்/அணுகலின் வேறு எந்த எலெக்ட்ரானிக் சேனலும் தவறாகப் பயன்படுத்தப்படுவதால் ஏற்படும் எந்தவொரு இழப்புக்கும் வாடிக்கையாளர் பொறுப்பேற்க நேரிடும்.
- சந்தேகத்திற்குரிய அல்லது மோசடியான பரிவர்த்தனையால் ஏற்படும் எந்தவொரு மறைமுக அல்லது விளைபயனான இழப்பிற்கும் இழப்பீடு அனுமதிக்கப்பட மாட்டாது அல்லது வழங்கப்படாது.

3.14 லாக்கர்களுடன் தொடர்புடைய இழப்பீடு

பாதுகாப்புப் பெட்டகங்கள் வைக்கப்பட்டுள்ள வளாகத்தின் பாதுகாப்பு மற்றும் பத்திரத்தன்மைக்காக வங்கி அனைத்து முன்னெச்சரிக்கை நடவடிக்கைகளையும் எடுத்துள்ளது. இருப்பினும், வங்கியின் சொந்த குறைபாடுகள், அலட்சியம் மற்றும் அதன் சொந்த பணியாளர்(களின்) எந்தவொரு விடுபட்ட/செய்த செயல் அல்லது மோசடி காரணமாக வங்கி வளாகத்தில் ஏற்படும் தீ, திருட்டு/ கொள்ளை, கட்டிடம் இடிந்து விழுதல் போன்ற துரதிர்ஷ்டவசமான நிகழ்வுகளால் லாக்கரின் உள்ளடக்கங்கள் இழக்கப்படும் சந்தர்ப்பங்களில், வங்கியின் பொறுப்பு பாதுகாப்பு லாக்கரின் தற்போதைய ஆண்டு வாடகைக்கு நூறு மடங்குக்குச் சமமான தொகைக்கு மட்டுப்படுத்தப்படும்.

3.15 சக்திக்கு அப்பாற்பட்ட நிகழ்வு

சக்திக்கு அப்பாற்பட்ட நிகழ்வு என்பது கடவுளின் செயல்கள், வெள்ளம், வறட்சி, பூகம்பம் அல்லது பிற இயற்கை பேரிடர் அல்லது நிலைமை, பேரழிவு, தொற்றுநோய் அல்லது பெருந்தொற்று, பயங்கரவாத தாக்குதல், போர் அல்லது கலவரங்கள், அணுக்கதிர், இரசாயன அல்லது உயிரியல் மாசுபாடு, தொழில்துறை நடவடிக்கை, மின்சாரம் செயலிழப்பு, கணினி செயலிழப்பு அல்லது நாசவேலை, மற்றும் கட்டிடங்கள் இடிந்து விழுதல், தீ, வெடிவிபத்து அல்லது விபத்து அல்லது

வங்கியின் நியாயமான கட்டுப்பாட்டிற்கு அப்பாற்பட்ட பிற செயல்களைக் குறிக்கிறது.

சக்திக்கு அப்பாற்பட்ட நிகழ்வு அல்லது சூழ்நிலை தொடர்ந்து செயல்பாட்டை சாத்தியமாக்கும் வரை வங்கியின் கடமைகளை நிறைவேற்றுவது நிறுத்தி வைக்கப்படும். சக்திக்கு அப்பாற்பட்ட நிகழ்வின் விளைவுகளைக் குறைக்க நியாயமான நடவடிக்கை(களை) எடுக்க வங்கி சிறந்த முயற்சியின் அடிப்படையில் பொறுப்பேற்றுள்ளது. ஏதேனும் தொழில்துறை நடவடிக்கை, மின் தடை, கணினி செயலிழப்பு அல்லது நாசவேலை ஏற்பட்டால், வங்கி தனது சேவைகளை வழங்குவதில் தாமதத்தைக் குறைக்க நியாயமான நடவடிக்கைகளை எடுத்து, அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தடையற்ற சேவைகளை வழங்க முயற்சிக்கும்.

எனவே, இந்தச் சக்திக்கு அப்பாற்பட்ட நிகழ்வுகள் (வங்கியின் வளாகங்கள் அல்லது அதன் தொடர்புடைய வங்கி (கள்), வழக்கமான தகவல் தொடர்பு சாதனங்கள் அல்லது அனைத்து வகையான போக்குவரத்து போன்றவற்றுக்கு சேதம்) வங்கியின் கட்டுப்பாட்டிற்கு அப்பாற்பட்டதாக இருந்தால், குறிப்பிட்ட சேவை வழங்கல் அளவுருக்களுக்குள் அதன் கடமைகளை நிறைவேற்றுவதைத் தடுக்கிறது என்றால், தாமதமான கிரெடிட்களுக்கு வாடிக்கையாளர்களுக்கு இழப்பீடு வழங்க வங்கி பொறுப்பேற்காது.

3.16 உண்மையான / நேரடி இழப்பு

இந்த வாடிக்கையாளர் இழப்பீட்டு பாலிசியின் கீழ், முன்பணம் செலுத்திய முறி சேவை உட்பட பல்வேறு வங்கி சேவைகளுக்கு, வங்கி மூலம் இழப்பு ஏற்பட்டதற்கான போதுமான ஆதாரம் வழங்கப்பட்டு, வாடிக்கையாளரின் அலட்சியம் இல்லாதிருந்தால், வாடிக்கையாளருக்கு உண்மையான மற்றும் நேரடி இழப்பின் அளவிற்கு மட்டுமே (குறிப்பாக கருத்தியலான மற்றும் மறைமுக இழப்பு) இழப்பீடு வழங்க வங்கி பொறுப்பாகும்.

3.17 முழுமையான மற்றும் இறுதி தீர்வு

மேலே குறிப்பிட்டபடி வங்கி இழப்பீடு வழங்கியவுடன், அது "முழுமையான மற்றும் இறுதியான தீர்வாக" கருதப்படும் வாடிக்கையாளரிடமிருந்தோ அல்லது வேறு யாரிடமிருந்தோ எந்தவொரு கோரிக்கையையும் வங்கி ஏற்றுக் கொள்ளாது.

3.18 புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்த்தல்:

DBS பேங்க் இந்தியா லிமிடெட் இல், எங்களிடமிருந்து சிறந்த சேவையை மட்டுமே நீங்கள் பெறுவதை நாங்கள் உறுதி செய்ய விரும்புகிறோம், அது எங்கள் மதிப்புமிக்க வாடிக்கையாளரான உங்களுக்கு தகுதியான சேவையாக இருக்கும்.

வங்கியின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும் வங்கியின் குறை தீர்க்கும் பாலிசியை நீங்கள் பார்வையிடலாம்:

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

உங்கள் புகார்களை பதிவு செய்வதற்கான தொடர்பு விவரங்கள், காலக்கெடு மற்றும் மேல்முறையீட்டு அதிகாரிகள் குறித்து குறை தீர்க்கும் பாலிசி உங்களுக்கு உதவும். வங்கி வழங்கிய தீர்வு உங்களுக்குத் திருப்தி அளிக்கவில்லை என்றால், வங்கிக் குறை தீர்ப்பாளரை

எவ்வாறு அணுகுவது என்பது குறித்தும், செயல்முறை குறித்தும் இந்த பாலிசி உங்களுக்கு வழிகாட்டுகிறது.

3.19 கடன் தகவல்களை தாமதமாக புதுப்பித்தல்/திருத்தம் செய்ததற்காக வாடிக்கையாளர்களுக்கு இழப்பீடு:

CIC மற்றும் வங்கிகள் கடன் தகவல்களை தாமதமாக புதுப்பித்தல்/திருத்தம் செய்வதற்கு உண்டான இழப்பீட்டு கட்டமைப்பை செயல்படுத்துமாறு வங்கிகள் மற்றும் CIC-களுக்கு (கடன் தகவல் நிறுவனங்கள்) RBI உத்தரவிட்டுள்ளது.
வாடிக்கையாளர் CIC அல்லது வங்கியில் முதன்முதலில் புகார் அளித்த நாளிலிருந்து 30 காலண்டர் நாட்களுக்குள் (கூட்டாக) அப்புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஒரு நாளைக்கு ரூ.100 இழப்பீட்டுக்கு உரிமை பெறுவார்கள். புகார் பெறப்பட்ட 21 நாட்களுக்குள் வங்கியால் புகாரை முடிக்க முடியாவிட்டால் மட்டுமே, வங்கி வாடிக்கையாளர்களுக்கு இழப்பீட்டை செலுத்த வேண்டும். புகார் கிடைத்ததிலிருந்து 9 நாட்களுக்குள் (மொத்தம் 30 நாட்களுக்குள்) CIC ஆல் புகார் முடிக்கப்படாவிட்டால், CIC ஆனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு இழப்பீட்டை செலுத்த வேண்டும். விரிவான கட்டமைப்பிற்கும் மேற்கூறியவை பற்றிய எடுத்துக்காட்டுகளுக்கும், 'கடன் தகவல்களை தாமதமாக புதுப்பித்தல்/திருத்தம் செய்தல் ஆகியவற்றிற்காக வாடிக்கையாளர்களுக்கு இழப்பீடு வழங்குவதற்கான கட்டமைப்பு' குறித்த RBI வழிகாட்டுதல்களைப்* பார்க்கவும்.

* https://rbi.org.in/Scripts/NotificationUser.aspx?Id=12554&Mode=0

4 ஆளுகை

4.1 உரிமை மற்றும் ஒப்புதல் அளிக்கும் அதிகாரம்

இந்த பாலிசி **DBS பேங்க் இந்தியா லிமிடெட் போர்டினால் அங்கீகரிக்கப்பட்டது**.

போர்டு, இந்த பாலிசி வழியாக, CBG சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளுக்கான முக்கியம் அல்லாத மாற்றங்களை அங்கீகரிக்க **நுகர்வோர் வங்கிக் குழுவின் இந்தியத் தலைவருக்கும்**, GTS சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளை அங்கீகரிக்க **உலகளாவிய பரிவர்த்தனை சேவைகளின் இந்தியத் தலைவருக்கும் அதிகாரத்தை ஒப்படைக்கிறது**.

4.2 மதிப்பாய்வு

ஒழுங்குமுறை வெளியின் வளர்ச்சி அல்லது தொடரும் பொருத்த நிலையை உறுதிப்படுத்த உள்ளக முன்னேற்றங்கள் காரணமாக மாற்றங்கள் முன்னதாக தேவைப்பட்டால், இந்த பாலிசி மூன்று ஆண்டுகளுக்கு ஒரு முறை (ஒரு மாதம் வரை சலுகைக் காலத்துடன்) அல்லது அதற்கு முன்னதாக மதிப்பாய்வு செய்யப்பட வேண்டும்.

இணைப்பு 1 பதிப்பு வரலாறு

பதிப்பு	வெளியிட்ட தேதி	முக்கிய மாற்றங்களின் சுருக்கம்
1.0	டிசம்பர்-2021	- பாலிசி வெளியிடப்பட்டது
2.0	ஜூன் 2023	- RTGS தோல்வியுற்ற பரிவர்த்தனைக்கு வங்கிக்கு இழப்பீடு பொறுப்பு இல்லாத சூழ்நிலைகளின் கால அளவு புதுப்பிக்கப்பட்டது - மதிப்பாய்வு காலம் - பதிப்பு வரலாறு
3.0	நவம்பர் 2024	- டிஜிட்டல் பேமெண்ட் தயாரிப்புகளின் கீழ் AePS ஐச் சேர்த்தல் - கடன் தகவல்களை தாமதமாக புதுப்பித்தல்/திருத்தம் செய்ததற்காக வாடிக்கையாளர்களுக்கு இழப்பீடு - ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களின்படி NEFT & RTGS பரிவர்த்தனைகளால் பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுக்கான எளிமைப்படுத்தப்பட்ட மற்றும் சீரமைக்கப்பட்ட இழப்பீடு. - முக்கியமற்ற மாற்றங்களுக்கான உரிமை மற்றும் அதிகாரங்களை வழங்குதல்.