

**வாடிக்கையாளர் இழப்பீட்டுத் திட்டக்கொள்கை**

2022

## உள்ளடக்கம்

1 அறிமுகம் .....	3
2 வழிகாட்டும் நெறிமுறைகள் .....	3
3 திட்டக்கொள்கை .....	3
3.1 அதிகாரம் அளிக்கப்படாத / பிழையான பற்று .....	3
3.2 கணக்குகளுக்கு நேரடிப் பற்றுகள் / தேசிய தன்னியக்கத் தீர்வகம் (NACH) பற்றுகள் / மின்னணுத் தொகையளிப்புகள் [RTGS (நிகழ்நேரத்தில் ஒன்றுக்கு ஒன்று அடிப்படையிலான மொத்தப் பணமதிப்புத் தீர்வு) / NEFT (தேசிய மின்னணு நிதி மாற்றீடு) / IMPS (உடனடித் தொகையளிப்புச் சேவை) / UPI (ஒருங்கிணைந்த தொகையளிப்புகள் இடைமுகம்) / பிற பற்றுகள் .....	4
3.3 தொகையளிப்பை நிறுத்துச் செயற்கட்டளைகளுக்குப் பிறகு காசோலையின் தொகையளிப்பு .....	8
3.4 வெளிநாட்டுப் பணமாற்றுச் சேவைகள் (வெளிநாட்டு நாணயக் காசோலைத் தண்டல்கள்) .....	8
3.5 உள்நாட்டுக் காசோலைத் தண்டல்கள் .....	8
3.6 போக்குவரத்தில் முறையாவணங்கள் தொலைந்துப் போனதற்கான இழப்பீடு .....	9
3.7 காலவரை வைப்புகள் .....	9
3.8 போலி கேட்பு வரைவோலையை வழங்குதல் .....	9
3.9 முகவரால் வங்கியின் ஈடுபாட்டுறுதி மீறப்படுதல் .....	10
3.10 முதலீட்டு மற்றும் மீட்புச் சீட்டுகள் மீது நடவடிக்கை எடுக்காமல் இருத்தல் .....	10
3.11 கடனைத் திருப்பிக்கொடுப்பதன் பேரில் ஆவணங்களைத் திருப்பியளித்தல் .....	10
3.12 பற்றுக்கடன் வழங்குவதில் தாமதம் மற்றும் / அல்லது பரிமாற்றங்களின் திரும்பல் .....	10
3.13 செயல்முறை தோல்வியுற்ற ஏ.டி.எம் பரிமாற்றங்கள் வரவு வைப்பதில் தாமதம் .....	11

## 1 அறிமுகம்

வங்கியின் தரப்பில் அளிக்கப்படும் சேவையில் குறைபாடு காரணமாக அல்லது வங்கியிடம் அல்லது வாடிக்கையாளரிடம் குறைபாடு இல்லாத நிலையில் வங்கியின் அல்லது மூன்றாம் தரப்பின் மீறல் காரணமாக அல்லது வாடிக்கையாளரால் அதிகாரம் அளிக்கப்படாத பற்று குறித்த தகவலளிப்புக்குப் பிந்தைய மீறல் காரணமாக ஏற்பட்டது என்று நேரடியாகக் காரணம் கற்பித்துக் கூறத்தகு ஏதாவது செயலைச் செய்யாமை அல்லது செயலைச் செய்தல் காரணமாக வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படக்கூடிய ஏதாவது நிதி இழப்புக்காக வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி இழப்பீடு அளிக்க வகைசெய்கிற ஒரு அமைப்பை நிறுவுவது இந்தத் திட்டக்கொள்கையின் நோக்கம் ஆகும். எனவே, வங்கியின் இந்த வாடிக்கையாளர் இழப்பீட்டுத் திட்டக்கொள்கையானது, கணக்கின் அதிகாரம் அளிக்கப்படாத பற்று வைத்தல், காசோலைகளின் / முறையாவணங்களின் தாமதமான தண்டலுக்காக வாடிக்கையாளர்களுக்கு வட்டித் தொகையளிப்பு, தொகையளிப்பை நிறுத்துச் செயற்கட்டளைகளின் பெறுதல் ஒப்புக்கெடுப்பு பிறகு காசோலைகளின் தொகையளிப்பு, இந்தியாவிற்கு உள்ளே செய்யப்படும் செலுத்தீடுகள், இந்தியாவிற்கு வெளியே செய்யப்படும் செலுத்தீடுகள், வெளிநாட்டுப் பணமாற்றுச் சேவைகள், கடன் கொடுத்தல், முன்செலுத்திய முறையாவணங்கள், ஏ.டி.எம் இல் இருந்து பணத்தை வெளியே எடுத்தல், ஒரு முறை கடவுச்சொல் (OTP) அல்லது இருகாரணிச் சான்றுறுதியளிப்பு (2FA) போன்றவற்றால் ஆதரிக்கப்படாத அதிகாரம் அளிக்கப்படாத மின்னணு வங்கிப் பரிமாற்றங்கள் ஆகியவற்றின் காரணமாக ஏற்படும் மோசடிகள் தொடர்பான துறைகளை உள்ளடக்கும் வகையில் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. ஆவணத்தின் குறியிலக்கு எல்லை டி.பி.ஐ.எல் க்கு வரையறுக்கப்பட்டுள்ளது.

## 2. வழிகாட்டும் நெறிமுறைகள்

இந்தத் திட்டக்கொள்கையானது, வாடிக்கையாளர்களை நடத்தும் முறையில் வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நியாயத்தன்மை நெறிமுறைகளின் அடிப்படையில் அமைந்துள்ளது. இந்தத் திட்டக்கொள்கையானது, வங்கியால் அல்லது மூன்றாம் தரப்பினரால் வழங்கப்படும் சேவைகளில் குறைபாடு காரணமாக வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படக்கூடிய, அதிலும் குறிப்பாக, ஒரு முறை கடவுச்சொல் (OTP) அல்லது இருகாரணிச் சான்றுறுதியளிப்பு (2FA) ஆகியவற்றால் ஆதரிக்கப்படாத, அதிகாரம் அளிக்கப்படாத மின்னணு வங்கிப் பரிமாற்றங்களின் பேரில் ஏற்படக்கூடிய நிதி இழப்புகளுக்கான இழப்பீட்டை மட்டுமே உள்ளடக்குகிறது என்று திரும்பக் கூறப்பட்டுள்ளது. இந்த இழப்பீட்டை நேரடியாக அளவிட இயலும் என்பதாலும், இந்தத் திட்டக்கொள்கையின் கீழ் உள்ள ஈடுபாட்டுறுதிகள் எந்த உரிமைக்கும் சார்பெண்ணம் இல்லாமல் இருக்கின்றன என்பதாலும், வங்கியர்-வாடிக்கையாளர் தகராறுகளை நீதி முறையில் தீர்மானிப்பதற்கு உரியவாறு அமைக்கப்பட்ட எந்தவொரு மன்றத்திற்கும் முன்பாக வங்கி தனது நிலையைப் பாதுகாக்கும் நடவடிக்கைகளில் ஈடுபடும். இந்தத் திட்டக்கொள்கையானது, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, பிற பொருத்தமான ஆணையங்கள், ஒழுங்குமுறை முகமைகள் ஆகியவற்றால் வெளியிடப்பட்ட ஒழுங்குமுறை மாற்றங்களால் வழிநடத்தப்படுகிறது.

## 3 திட்டக்கொள்கை

### 3.1 அதிகாரம் அளிக்கப்படாத / பிழையான பற்று

வங்கி ஒரு கணக்கில் அதிகாரம் அளிக்கப்படாத / பிழையான நேரடிப் பற்று வைத்திருந்தால், அந்தப் பிழையான பற்றுக் குறித்து, சேவையுறுநரால் தகவல் தெரிவிக்கப்படுவதன் பேரில் அல்லது வங்கி அமைப்பிற்கு உள்ளமைந்த கண்டறிதல் பேரில், அந்த நிலையைச் சரிபார்த்த பிறகு, அந்த உள்ளீடில் உடனடியாக மீள்திருப்பப்படும். அதிகாரம் அளிக்கப்படாத / பிழையான பற்றுக் காரணமாக, சேமிப்பு வங்கி வைப்பு மீதான வட்டித் தொகையளிப்புக்கு பொருந்துகின்ற மீச்சிறும அளவு பண இருப்பில் குறைப்பு மூலம் அல்லது கடன் கணக்கு ஒன்றில் வங்கிக்கு மேலதிக வட்டித் தொகையளிப்பு மூலம் வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பு ஏற்பட்டுள்ளது என்கிற நிகழ்வில், வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படும் எந்தவொரு உண்மையான வட்டி இழப்புக்கும் வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி இழப்பீடு அளிக்கும் (பரிமாற்ற நாளின் அடிப்படையில் இழப்பீடு கணக்கிடப்படும், தகவலளிப்பு நாளின் அடிப்படையில் கணக்கிடப்பட மாட்டாது). வாடிக்கையாளரால் பிழையாக இருப்பதாகத் தகவலளிக்கப்பட்ட உள்ளீடின் சரிபார்ப்பில் மூன்றாம் தரப்பு எவரும் ஈடுபடவில்லை என்று கண்டறியப்படும் நேர்வில், பிழையான பற்றுக் குறித்த தகவலளிப்பு நாளில் இருந்து மீப்பெருமக் காலப்பகுதியான 7 அலுவல் நாட்களுக்குள் சரிபார்ப்புச் செயல்முறையை முடிப்பதற்கு வங்கி ஏற்பாடுச் செய்யும். சரிபார்ப்பில் மூன்றாம் தரப்பு எவரேனும் ஈடுபட்டுள்ளார் என்று கண்டறியப்படும் நேர்வில், வாடிக்கையாளரால் பிழையான பரிமாற்றம் குறித்த தகவலளிப்பு நாளில் இருந்து மீப்பெருமக் காலப்பகுதியான ஒரு மாதத்திற்குள் சரிபார்ப்புச் செயல்முறையை வங்கி தனது சிறந்த முயற்சியின் அடிப்படையில் முடிக்கும். மூன்றாம் தரப்பு ஏதாவது காரணத்திற்காகப் பதில்வினையாற்றவில்லை அல்லது வங்கியால் எடுக்கப்படும் அனைத்து முயற்சிகளுக்கும் அப்பால் தாமதங்கள் ஏற்படுகின்றன என்கிற நிகழ்வில், அத்தகைய தாமதம், மேற்படியில் கூறப்பட்ட ஒரு மாத காலப்பகுதியில் இருந்து விலக்கப்படும் மற்றும் இதற்குத் தீர்வுக் காணத் தேவைப்படுகிற எந்தவொரு உதவிக்கும் வாடிக்கையாளரை வங்கி அணுகலாம். வணிகர் நிறுவனத்திற்குக் குறிப்பீடு தேவைப்படும் கிரெடிட் கார்டு இயக்கங்கள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களால்

தகவலளிக்கப்பட்ட அதிகாரம் அளிக்கப்படாத பிழையான பரிமாற்றமானது, கார்டு கூட்டமைப்பால் வகுக்கப்பட்ட விதிகளின்படி கையாளப்படும்.

வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் தவறான வரவு வைத்தல் இடுகையிடப்பட்டுள்ளது என்கிற நேர்வில், தொகையை மீள்திருப்புவற்காக, எந்தவொரு இழப்பீட்டுத் தொகையும் அளிக்காமல், கணக்கில் பற்று வைப்பதற்கான முழு உரிமையையும் வங்கி தன்னகத்தே கொண்டுள்ளது டி.பி.எஸ் ஆல் இடுகையிடப்பட்ட தவறான வரவு வைத்தலை மீள்திருப்புவதற்கு, வாடிக்கையாளரின் இசைவு தேவையில்லை. எனினும், மூன்றாம் தரப்பினரின் பிழையின் காரணமாக, தவறான வரவு வைத்தல் இடுகையிடப்பட்டால், அந்தத் தொகையை மீள்திருப்புவற்காக, வாடிக்கையாளரின் முன் இசைவு பெறப்பட வேண்டும்.

**3.2 கணக்குகளுக்கு நேரடிப் பற்றுகள் / தேசிய தன்னியக்கத் தீர்வகம் (NACH) பற்றுகள் / மின்னணுத் தொகையளிப்புகள் [RTGS (நிகழ்நேரத்தில் ஒன்றுக்கு ஒன்று அடிப்படையிலான மொத்தப் பணமதிப்புத் தீர்வு) / NEFT (தேசிய மின்னணு நிதி மாற்றீடு) / IMPS (உடனடித் தொகையளிப்புச் சேவை) / UPI (ஒருங்கிணைந்த தொகையளிப்புகள் இடைமுகம்) / பிற பற்றுகள்**

வாடிக்கையாளர்களின் நேரடிப் பற்று / நிலைச் செயற்கட்டளைகள் / மின்னணுத் தீர்வுச் சேவை (ECS) அல்லது தேசிய தன்னியக்கத் தீர்வகம் (NACH) பற்றுச் செயற்கட்டளைகளைச் சரியான நேரத்தில் செயல்படுத்த வங்கி முற்படும். அத்தகைய ஈடுபாட்டுறுதிகளை வங்கி நிறைவேற்றத் தவறினால், பற்று வைக்கப்பட்ட நாளில் வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் போதிய பண இருப்பு இருக்கிறது என்றால் மற்றும் வங்கியில் ஏற்படைய பற்று உரிமைக்கட்டளை / நிலைச் செயற்கட்டளை பதிவு செய்யப்பட்டுள்ளது என்றால், தாமதமான வரவு வைத்தல் காரணமாக வாடிக்கையாளர் பிற வங்கியில் இருந்து எதிர்கொள்ளக்கூடிய வங்கிக் கட்டணங்களுக்கு ஏற்ப அவருக்கு இழப்பீடு அளிக்கப்படும். இந்தத் திட்டக்கொள்கையானது, வரவு வைக்கப்பட வேண்டிய கணக்கில் விதிக்கப்படும் கட்டணங்களுக்கு மட்டுமே இழப்பீடு அளிக்கும், அதனுடைய வேறு எந்தவொரு சிக்கல்களுக்கும் இழப்பீடு அளிக்காது. RTGS / NEFT / IMPS / UPI போன்ற மின்னணுத் தொகையளிப்புகள், பொருந்துகின்ற நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளால் ஆட்சி செய்யப்படும் மற்றும் வாடிக்கையாளருக்குத் தொடர்பாடப்படும்.

வங்கியால் அறிவிக்கப்பட்ட கட்டணவீதப் பட்டி ஆவணத்தின்படி / கட்டணப் பட்டியலின்படி பொருந்துகின்ற ஏதேனும் சேவைக் கட்டணத்துடன் சேர்த்து, வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் வங்கி பற்று வைக்கும். சேவைக் கட்டணம் கவனக்குறைவாகப் பிழையாக விதிக்கப்பட்டால், இது தொடர்பான நியதிகளையும் நிபந்தனைகளையும், அப்போதைக்கு அப்போது தொடர்பாடப்படுகிறவாறு பிற நியதிகளையும் நிபந்தனைகளையும் கூர்ந்து ஆராய்வதற்கு உட்பட்டு, அந்தப் பிழையான உள்ளீடலை வங்கி இது தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களிடம் இருந்து தொடர்பாடலைப் பெற்றதில் இருந்து 7 அலுவல் நாட்களுக்குள் வங்கி மீள்திருப்பும்.

மீச்சிறும அளவு பண இருப்பில் குறைப்புக் காரணமாக விதிக்கப்பட்ட வட்டி அல்லது தண்டங்களைப் பொறுத்தவரை, சேமிப்பு வங்கி வைப்பு மீதான வட்டித் தொகையளிப்புக்கு அல்லது கடன் கணக்கு ஒன்றில் வங்கிக்கு மேலதிக வட்டித் தொகையளிப்புக்கு பொருந்துகின்ற நேரடியான மற்றும் உண்மையான நிதி இழப்புக்கு மட்டுமே இழப்பீடு அளிக்கப்பட்டு இருந்திருக்கும், வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படும் எந்தவொரு உண்மையான வட்டி இழப்புக்கும் அல்லது சேமிப்புக் / நடப்புக் கணக்குகள் / அல்லது வேறு எந்தவொரு கார்ப்பரேட் கணக்குகள் மீதான உரிய மீச்சிறும அளவு பண இருப்பைப் பராமரிக்காமல் இருப்பதற்காக விதிக்கப்பட்ட தண்டங்களுக்கும் வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி இழப்பீடு அளிக்கும். வணிகர் நிறுவனத்திற்குக் குறிப்பீடு தேவைப்படும் கிரெடிட் கார்டு இயக்கங்கள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களால் தகவலளிக்கப்பட்ட அதிகாரம் அளிக்கப்படாத பிழையான பரிமாற்றமானது, கார்டு கூட்டமைப்பால் வகுக்கப்பட்ட விதிகளின்படி கையாளப்படும்.

**வாடிக்கையாளரின் இசைவு இல்லாமல் கிரெடிட் கார்டை வழங்குதல் / செயல்படுத்துதல்**

கிரெடிட் கார்டு வாடிக்கையாளர்களுக்கு வேண்டிக் கேட்டுக் கொள்ளப்படாத கடன்கள் அல்லது பிற பற்றுக்கடன் வசதிகள் வழங்கப்படக் கூடாது. வேண்டிக் கேட்டுக் கொள்ளப்படாத பற்றுக்கடன் வசதியொன்று, பெறுநரின் இசைவு இல்லாமல் வழங்கப்பட்டு, பெறுநர் அதற்கு மறுத்துரைக்கிறார் என்கிற நேர்வில், வங்கி பற்றுக்கடன் வரம்பைத் திரும்பப் பெற்றுக்கொள்ள வேண்டும் என்பது மட்டுமல்லாமல், பொருத்தமானது எனக் கருதப்படுகிறவாறு உரிய தண்டத்தையும் செலுத்துவதற்குப் பொறுப்புடையதாக இருக்கிறது.

வேண்டிக் கேட்டுக் கொள்ளப்படாத கார்டுகளைத் தவறாகப் பயன்படுத்துவதன் காரணமாக ஏற்படும் எந்தவொரு இழப்புக்கும் வங்கியே பொறுப்பாகும், மேலும் அந்த கார்டு யாருடைய பெயரில் வழங்கப்பட்டுள்ளதோ அந்த நபரை அதற்குப் பொறுப்பேற்க வைக்க முடியாது.

பெறுநரின் இசைவு இல்லாமல் கிரெடிட் கார்டு ஒன்றை வங்கி வழங்கி, செயல்படுத்தி இருந்தது என்று உறுதிப்படுத்தப்படுகின்ற நேர்வில், அப்போதைக்கு அப்போது வழங்கப்படும் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டு நெறியுரைகளுக்கு இணங்க, தண்டத் தொகையளிப்பு ஏதாவது இருந்தால் அத்துடன் சேர்த்து, உடனடியாக கட்டணங்களை வங்கி மீள்திருப்பும்.

**செயல்முறை வெற்றிகரமாக முடிக்கப்படாத அல்லது 'செயல்முறை தோல்வியில் முடிந்த' பரிமாற்றங்கள்**

செயல்முறை வெற்றிகரமாக முடிக்கப்படாத அல்லது 'செயல்முறை தோல்வியில் முடிந்த' பரிமாற்றங்களுக்கு வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு அளிக்கப்பட்டு இருந்திருக்கும். தொடர்படல் இணைப்புகளில் தடங்கல், ஏ.டி.எம் இயந்திரங்களில் பணம் இல்லாமை, அமர்வுகளின் காலக்கெடு முடிவுறல், பல்வேறு காரணங்களால் பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைக்கப்படாமை போன்ற பல்வேறு காரணிகளால் வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்பட்டது என்று நேரடியாகக் காரணம் கற்பித்துக் கூறத்தகாத காரணத்தால் செயல்முறை தோல்வி ஏற்படலாம்.

இழப்பீட்டுத் தொகையை வங்கி எவ்வாறு கணக்கிட்டு இருந்திருக்கும் என்பதை கீழே உள்ள வழிகாட்டு நெறியுரைகள் குறிப்பிடுகின்றன:

**நிகழ்நேரத்தில் ஒன்றுக்கு ஒன்று அடிப்படையிலான மொத்தப் பணமதிப்புத் தீர்வு (RTGS)**

செயல்முறை தோல்வியில் முடிந்தத் தொகையளிப்பை திருப்பித் தருவதில் ஏதாவது தாமதம் ஏற்படுகிற நேர்வில், நடப்பு மறுகொள்முதல் விகிதத்துடன் சேர்த்து 2% இழப்பீட்டைப் பெற, தொகையளிக்க முற்பட்ட வாடிக்கையாளர் தகுதியுடையவர் ஆவார். பயனாளியின் கணக்கில் தாமதம் / வரவு வைக்கப்படாமை போன்ற சிக்கல் இருந்தால் வாடிக்கையாளர் தனது வங்கியைத் / கிளையைத் தொடர்புக் கொள்ளலாம். சிக்கல் திருப்திகரமாகத் தீர்க்கப்படாவிட்டால், தனித்துவமானப் பரிமாற்றக் குறிப்பீட்டு எண் (UTR) மற்றும் சிக்கலின் விவரங்களைக் கொடுத்து, பின்வரும் முகவரியில் மின்னஞ்சல் அல்லது அஞ்சல் மூலம் முறையீட்டைத் தாக்கல் செய்யலாம் -

தலைமைப் பொது மேலாளர்

வாடிக்கையாளர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறை

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி

1வது தளம், அமர் பில்டிங்

சர் பி.எம். ரோடு,

மும்பை, 400 001

[cgmcepd@rbi.org.in](mailto:cgmcepd@rbi.org.in)

குறிப்பு: மேற்படியிலுள்ள தொடர்பு விவரங்கள், கீழே உள்ள வலைத்தள இணைப்பில் கிடைக்கின்ற, நிகழ்நேரத்தில் ஒன்றுக்கு ஒன்று அடிப்படையிலான மொத்தப் பணமதிப்புத் தீர்வு (RTGS) அமைப்பில் உள்ள "இந்திய ரிசர்வ் வங்கியைக் குறித்து அடிக்கடி கேட்கப்படும் கேள்விகளின்" (RBI FAQ) அடிப்படையில் கொடுக்கப்பட்டுள்ளன - [https://www.rbi.org.in/scripts/FS\\_FAQs.aspx?Id=65&fn=9](https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9)

**தேசிய மின்னணு நிதி மாற்றீடு (NEFT)**

NEFT பரிமாற்றம் வரவு வைக்கப்படவில்லை அல்லது "ஒற்றை வங்கிக்கணக்கு மூலம் ஒற்றைத் தொகையளிப்பில் ஒரே நேரத்தில் பல பெறுநர்களுக்குச் செய்யப்படும் தொகையளிப்பின் பணமதிப்புத் தீர்வுக்குப்" (batch settlement) பிறகு இரண்டு மணி நேரத்திற்குள் மீள்நிதியளிக்கப்படவில்லை என்கிற நேர்வில், தாமதமான காலப்பகுதிக்கு, நடப்பு இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் எளிதில் பணமாக்கத்தகு தகவமைப்பு வசதி மறுகொள்முதல் விகிதத்திலும் (RBI LAF), அத்துடன் சேர்த்து இரண்டு விழுக்காட்டிலும் தண்ட வட்டியை / வரவு வைக்கப்படும் நாள் வரைக்கும் அல்லது மீள்நிதியளிக்கப்படும் நாள் வரைக்கும், இது தொடர்பாக வாடிக்கையாளரால் ஒரு குறிப்பிட்ட உரிமைக்கோரிக்கை தாக்கல் செய்யப்படும் வரை காத்திருக்காமல், பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளருக்குச் செலுத்துவதற்கு வங்கி பொறுப்பாகும்.

ஏதேனும் தகராறு / முறையீடு ஏற்பட்டால், தகராறுக்குரிய பரிமாற்றத்தின் விவரங்களுடன் வங்கியின் குறை தீர்க்கும் துறையை வாடிக்கையாளர் அணுகலாம். விவரங்கள் இங்கே கிடைக்கின்றன:

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

NEFTக்கான வாடிக்கையாளர் வசதி மையத்தின் விவரங்கள் இங்கே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

<https://www.dbs.com/in/treasures/rtgs-neft-customer-facilitation-centre.page>

30 நாட்களுக்குள் குறை தீர்க்கப்படாவிட்டால், “ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணையத் திட்டத்தின் (RB-IOS, 2021)” கீழ் வாடிக்கையாளர் முறையீடு செய்யலாம். RB-IOS, 2021 ஆனது, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு எதிரான முறையீடுகளைத் தாக்கல் செய்வதற்கு, ஒற்றைக் குறிப்பீட்டுத் தரநிறையாக்கத்தை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குகிறது. RB-IOS, 2021 ஆனது, RBI இணையதளத்தில் பின்வரும் வலைத்தள முகவரியில் கிடைக்கிறது: [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RB IOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RB IOS2021_121121.pdf)

முறையீடுகளை ஆன்லைனில் <https://cms.rbi.org.in> என்ற வலைத்தளத்தில் பதிவு செய்யலாம் அல்லது [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) என்கிற தனிப்பயன் மின்னஞ்சல் மூலமாக அல்லது கீழ்க்கண்ட முகவரியில் உள்ள 'மையப்படுத்திய பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மைய' (CRPC) அமைப்புக்கு, அஞ்சலில் அனுப்பலாம். இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், செக்டார் 17, சண்டிகர் - 160 017. பின்வரும் வலைத்தள இணைப்பைப் காண்க- [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RB IOS2021\\_121121\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RB IOS2021_121121_A.pdf). கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண் - 14448

(காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை) - பல மொழி ஆதரவுடன், முறையீடுகளைத் தாக்கல் செய்வதிலும், குறைதீர்க்கும் தகவல்களைப் பெறுவதிலும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவி கிடைக்கும்.

குறிப்பு: மேற்படியிலுள்ள தொடர்பு விவரங்கள், கீழே உள்ள வலைத்தள இணைப்பில் கிடைக்கின்ற, நிகழ்நேரத்தில் ஒன்றுக்கு ஒன்று அடிப்படையிலான மொத்தப் பணமதிப்புத் தீர்வு (NEFT) அமைப்பில் உள்ள “இந்திய ரிசர்வ் வங்கியைக் குறித்து அடிக்கடி கேட்கப்படும் கேள்விகளின்” (RBI FAQ) அடிப்படையில் கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

[https://www.rbi.org.in/scripts/FS\\_FAQs.aspx?Id=60&fn=9](https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9)

எனினும், பின்வரும் காரணங்களில் ஏதேனும் ஒன்றினால், RTGS/NEFT பரிமாற்றத்தில் தாமதம் ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்க வங்கி பொறுப்பாகாது:

- கணக்கு முடக்கப்பட்டுள்ளது
- கணக்கு இயக்கத்தில் இல்லாத நிலையில் உள்ளது
- கணக்கு இயக்கமிழந்த நிலையில் உள்ளது
- வெளிநாடு வாழ் இந்தியரால் வெளிநாட்டில் ஈட்டிய வருவாயின் சேமிப்புக் கணக்கு (NRE) வைத்திருக்காத தொகை செலுத்துநர், NRE கணக்கு வைத்திருக்கும் வாடிக்கையாளருக்கு வரவு வைக்க முயற்சித்தல்
- வெளிநாடு வாழ் இந்தியரால் இந்தியாவில் ஈட்டிய வருவாயின் சேமிப்புக் கணக்கிற்கு (NRO) உள்வரும் வரவு வைத்தல்
- வேறு ஏதேனும் ஏற்படைய வணிகக் காரணம்
- வங்கியிடம் இருந்து கட்டமைக்கப்பட்ட பணம்/வர்த்தகம்/வெளிநாட்டுப் பணமாற்று/கடன் தீர்வுகளைக் கார்ப்பரேட் வாடிக்கையாளர்கள் பயன்படுத்துகின்றனர், எனவே T+1 அலுவல் நாட்களைக் கடந்து தாமதம் ஏற்பட்டால், கார்ப்பரேட் வாடிக்கையாளர்கள் இழப்பீட்டுத் தொகையைப் பெற கருதப்படுவார்கள், இதில் T என்பது பரிமாற்ற நாள் ஆகும்.

IMPS/UPI/NACH/APB:

1	<b>ஆதார் தொகையளிப்பு இணைவி அமைப்பு (APBS)</b>		
A	பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைப்பதில் தாமதம்.	வங்கியானது, T + 1 நாளுக்குள் பரிமாற்றத்தை மீள்திருப்ப வேண்டும்.	T + 1 நாளுக்கு அப்பால் தலா ஒரு நாள் தாமதத்திற்கு ₹100/-.

2	<b>உடனடித் தொகையளிப்புச் சேவை (IMPS)</b>		
A	கணக்கில் பற்று வைக்கப்பட்டுள்ளது ஆனால் பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைக்கப்படவில்லை.	பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைக்க முடியாவிட்டால், T + 1 நாளில் பயனாளி வங்கியால் தானாக மீள்திருப்பப்படும் (R).	T + 1 நாளுக்கு அப்பால் தலா ஒரு நாள் தாமதத்திற்கு ₹100/-.
3	<b>ஒருங்கிணைந்த தொகையளிப்புகள் இடைமுகம் (UPI)</b>		

A	பற்று வைக்கப்பட்டுள்ளது ஆனால் பயனாளியின் கணக்கில் வைக்கப்படவில்லை (நிதிகளின் மாற்றீடு).	பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைக்க முடியாவிட்டால், T + 1 நாளில் பயனாளி வங்கியால் தானாக மீள்திருப்பப்படும் (R).	T + 1 நாளுக்கு அப்பால் தலா ஒரு நாள் தாமதத்திற்கு ₹100/-.
b	கணக்கில் பற்று வைக்கப்பட்டுள்ளது, ஆனால் வணிகர் இருப்பிடத்தில் பரிமாற்ற உறுதிப்படுத்தல் (வணிகருக்குத் தொகையளிப்பு) பெறப்படவில்லை.	T + 5 நாட்களுக்குள் தானாக மீள்திருப்பல்.	T + 5 நாட்களுக்கு அப்பால் தலா ஒரு நாள் தாமதத்திற்கு ₹100/-.
4	<b>தேசிய தன்னியக்கத் தீர்வகம் (NACH)</b>		
A	பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைப்பதில் அல்லது தொகையை மீள்திருப்புவதில் தாமதம்.	வங்கியானது, T + 1 நாளுக்குள் வரவு வைக்கப்படாத பரிமாற்றத்தை மீள்திருப்ப வேண்டும்.	T + 1 நாளுக்கு அப்பால் தலா ஒரு நாள் தாமதத்திற்கு ₹100/-.
B	வங்கியில் பற்று உரிமைக்கட்டளை மறுத்தழிப்பு செய்யப்பட்டு இருந்த போதிலும் கணக்கில் பற்று வைக்கப்பட்டுள்ளது.	அத்தகைய பற்றுக்கு வாடிக்கையாளரின் வங்கி பொறுப்பாகும். தீர்வுமுறை T + 1 நாளுக்குள் முடிக்கப்பட வேண்டும்.	

மேற்படியிலுள்ள கட்டமைப்பில், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் தொடர்பாடலின்படி, காலண்டர் நாளின் சூழலில் T+1/ T+5 பயன்படுத்தப்பட வேண்டும்.

பின்வருவன, கவனத்தில் கொள்ளப்பட வேண்டும்:

- வகுத்துரைக்கப்பட்ட செயல்முறை முடிப்பு நேரம் (TAT) என்பது செயல்முறை தோல்வியில் முடிந்த பரிமாற்றங்களின் தீர்வுமுறைக்கான வெளிப்புற வரம்பு ஆகும்; மற்றும்
- அத்தகைய செயல்முறை தோல்வியில் முடிந்த பரிமாற்றங்களுக்கு, விரைவாகத் தீர்வுமுறை காண வங்கிகள் முயற்சிக்கும்.

நிதி இழப்பீடு சம்பந்தப்பட்ட இடங்களில் எல்லாம், வாடிக்கையாளரிடம் இருந்து முறையீட்டுக்கு அல்லது உரிமைக்கோரிக்கைக்குக் காத்திருக்காமல், வாடிக்கையாளரின் கணக்கு தானே முற்பட்டு நிதி இழப்பீடு விளைவுக்கு உட்படுத்தப்படும்.

எனினும், இந்திய தேசிய தொகையளிப்புகள் கழகம் (NPCI) போன்ற வங்கிச் சூழல் அமைப்புக் கூட்டாளியின் தரப்பில் ஏற்படும் இயக்கம் சார்ந்த / தொழில்நுட்ப சிக்கல்கள் காரணமாக, UPI/IMPS பரிமாற்றத்தில் தாமதம் ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்க வங்கி பொறுப்பாகாது.

IMPS/UPI போர்ட்டல்களில், நிதிகளின் மீள்திருப்பலைக் குறிப்பதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்காக, தானியங்கு இழப்பீட்டுக் கணக்கீட்டு வசதியை இந்திய தேசிய தொகையளிப்புகள் கழகம் (NPCI) செய்துள்ளது.

- டி.பி.எஸ் இல் இருந்து (பயனாளி என்ற முறையில்) மீள்திருப்புவதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்காக, NPCI ஆனது பணமதிப்புத் தீர்வின் ஒரு பகுதியாக டி.பி.எஸ் க்கு பற்று வைத்து, தொகை செலுத்துநரின் கணக்கு வைத்திருக்கும் வங்கிக்கு இழப்பீட்டை ஒப்படைக்கும். இந்த நேர்வில், டி.பி.எஸ் இன் பணப்பையில் இருந்து தொகை செலுத்துநரின் கணக்கு வைத்திருக்கும் வங்கிக்கு இழப்பீடு அளிக்கப்படும் (டி.பி.எஸ் வாடிக்கையாளருக்கு அளிக்கப்படாது).
- எதிர்தர்ப்பு வங்கியில் இருந்து (டி.பி.எஸ் ஆனது, தொகை செலுத்துநரின் கணக்கு வைத்திருக்கும் வங்கியாக இருக்கும் நேர்வில், பயனாளி என்ற முறையில்) மீள்திருப்புவதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்காக, இந்திய தேசிய தொகையளிப்புகள் கழகம் (NPCI) ஆனது, மற்ற வங்கியில் பற்று வைத்து, இழப்பீட்டை டி.பி.எஸ் க்கு ஒப்படைக்கும். இந்த நேர்வில், மற்ற வங்கியின் பணப்பையில் இருந்து டி.பி.எஸ் வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு ஒப்படைக்கப்படும்.

செயல்முறை முடிப்பு நேரத்தில் (TAT) வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி, செயல்முறை தோல்வியின் குறைதீர்ப்பின் பயனைப் பெறாத வாடிக்கையாளர்கள், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வங்கிக் குறைதீர்ப்பாணையத்தில் முறையீடு ஒன்றைப் பதிவுச் செய்யலாம்.

### **வேண்டிக் கேட்டுக் கொள்ளப்படாத கார்டுகள்:**

"ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணையத் திட்டத்தின் (RB-IOS) வகைமுறைகளின்படி, வேண்டிக் கேட்டுக் கொள்ளப்படாத கார்டைப் பெறுபவருக்கு வங்கியால் செலுத்தத்தகு இழப்பீட்டுத் தொகையைத் தீர்மானித்து இருந்திருக்கும் வங்கிக் குறைதீர்ப்பாணையத்தை (RB-IOS, 2021), யாருடைய பெயரில் கார்டு வழங்கப்பட்டுள்ளதோ அந்த நபர் அணுகலாம்.

### **3.3 தொகையளிப்பை நிறுத்துச் செயற்கட்டளைகளுக்குப் பிறகு காசோலையின் தொகையளிப்பு**

தொகையளிப்பை நிறுத்துச் செயற்கட்டளைக்கு வங்கியால் ஒப்புக்கொள்கப்பட்டுள்ள பிறகு, ஒரு காசோலைக்குத் தொகையளிக்கப்பட்டுள்ளது என்கிற நேர்வில், வங்கி அந்த நிகழ்வை கவனமாகப் புலனாய்வு செய்ய வேண்டும் மற்றும் வங்கியால் முரண்பாடான செயற்கட்டளைகள் எதுவும் பெறப்படவில்லை என்கிற நேர்வில், வங்கியானது, 2 அலுவல் நாட்களுக்குள் பரிமாற்றத்தை மீள்திருப்பி, மதிப்பு நாளிட்ட வரவை, வங்கிக்குப் பரிமாற்றத்தைப் பற்றித் தெரிவித்த வாடிக்கையாளருக்கு கொடுக்க வேண்டும். வாடிக்கையாளருக்கு பின்விளைவாக ஏற்படும் எந்தவொரு நிதி இழப்புக்கும், மேற்படியிலுள்ள பத்தி 3.1 இன் கீழ் வழங்கப்பட்டுள்ளவாறு இழப்பீடு அளிக்கப்படும் ஏதேனும் மேலோங்கும் காரணி இருந்தால், வாடிக்கையாளரின் பரிமாற்ற வரலாற்றின் அடிப்படையில், வங்கியின் தன்விருப்பரிமையின் பேரில் தொகையளிக்கப்படும்.

### **3.4 வெளிநாட்டுப் பணமாற்றுச் சேவைகள் (வெளிநாட்டு நாணயக் காசோலைத் தண்டல்கள்)**

வெளிநாடுகளுக்கு அனுப்பப்படும் வெளிநாட்டு நாணயங்களில் அறிவிக்கப்பட்ட காசோலைகளைத் தண்டல் செய்வதில் ஏற்படும் தாமதங்களுக்காக வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு அளித்து இருந்திருக்காது, ஏனெனில் வெளிநாட்டு வங்கிகளில் இருந்து சரியான நேரத்தில் வரவு வைப்பதை வங்கியால் உறுதி செய்ய இயன்றிருந்திருக்காது. வெளிநாடுகளில் உள்ள வங்கிகளில் வரையப்பட்ட முறையாவணங்களைத் தண்டல் செய்வதற்கான கால அளவு என்பது நாட்டுக்கு நாடு வேறுபடும் மற்றும் ஒரு நாட்டிற்குள்ளும் இடத்திற்கு இடம் வேறுபடும் என்பது வங்கியின் அனுபவம் ஆகும். தற்காலிகமாகத் தீர்வுசெய்யப்பட்ட முறையாவணங்களை மீள்திருப்புவதற்கான கால நெறிமங்களும் நாட்டுக்கு நாடு மாறுபடும். எனினும், வங்கியின் நோஸ்ட்ரோ கணக்கில் வரவுத்தொகை வரவு வைக்கப்பட்டவுடன், வேறு நாட்டு வங்கிச் சேவைகளை வழங்குவதற்கு அதிகாரமளிக்கப்பட்ட வங்கிகளில் அந்த வரவுத்தொகையை வரவு வைப்பதில் அளவுக்கு மீறி ஏற்படும் தாமதங்களுக்காக வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி இழப்பீடு அளிக்கும். அத்தகைய நேர்வுகளில் பின்வருமாறு இழப்பீடு கணக்கிடப்படும்:

- வங்கியின் காசோலைத் தண்டல் திட்டக்கொள்கையில் விவரிக்கப்பட்டுள்ளவாறு வரவுத்தொகையை வரவு வைப்பதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்கான வட்டி
- வெளிநாட்டுப் பணமாற்று விகிதத்தில் பாதகமான இயக்கம் காரணமாக ஏற்படும் எந்தவொரு சாத்தியமான இழப்புக்கும் இழப்பீடு

### **3.5 உள்நாட்டுக் காசோலைத் தண்டல்கள்**

வாடிக்கையாளர் இழப்பீட்டுத் திட்டக்கொள்கையின் ஒரு பகுதியாக, வங்கியின் காசோலைத் தண்டல் திட்டக்கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்ட கால அளவுக்கு அப்பால் வரவு வைப்பதில் ஏதாவது தாமதம் ஏற்பட்டுள்ள நேர்வில், முறையாவணங்களின் (உள்ளூர் / வெளியூர் காசோலைகள்) தண்டல் செய்யப்பட்ட தொகையின் பேரில் வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வட்டியை கொடுக்கும். வாடிக்கையாளர்களிடம் இருந்து எந்தவொரு உரிமைக்கோரிக்கையும் இல்லாமல் அத்தகைய வட்டி செலுத்தப்படும். தாமதமாக செய்யப்பட்ட தண்டல் பேரிலான வட்டித் தொகையளிப்பைப் பொறுத்தவரை, வங்கியின் சொந்த கிளைகளில் அல்லது பிற வங்கிகளில் வரையப்பட்ட முறையாவணங்களுக்கு இடையே எந்தவொரு தனித்துவமும் இருக்காது. தாமதமாகச் செய்யப்பட்ட தண்டலுக்கான வட்டி பின்வரும் விகிதங்களில் வழங்கப்படும்:

- a) உள்ளூர் காசோலைகளைப் பொறுத்தவரை, 3 அலுவல் நாட்களுக்கு அப்பால் தாமதமான காலப்பகுதிக்கான உள்நாட்டுச் சேமிப்பு வங்கி விகிதம்.
- b) தாள் காசோலையை மின்னணு எண் வடிவமாக்கும் தீர்வு முறை (CTS) மையங்களில் செலுத்தத்தகு வெளியூர்க் காசோலைகளைத் தண்டல் செய்வதில் 3 அலுவல் நாட்களுக்கு அப்பால் தாமதமான காலப்பகுதிக்கான மற்றும் தாள் காசோலையை மின்னணு எண் வடிவமாக்கும் தீர்வு முறை அல்லாத மையங்களில் 10 அலுவல் நாட்களுக்கு அப்பால் தாமதமான காலப்பகுதிக்கான உள்நாட்டுச் சேமிப்பு வங்கி விகிதம்.
- c) 14 அலுவல் நாட்களுக்கு அப்பால் தாமதம் ஏற்பட்டு இருந்தால், தொடர்புடைய அந்தந்தக் காலப்பகுதிக்கான உள்நாட்டுக் காலமுறை வைப்புகளுக்குப் பொருந்துகின்ற விகிதத்தில் வட்டி வழங்கப்படும் (முதிரும் முன் வெளியே எடுக்கும் வசதி கொண்ட உள்நாட்டுக் காலமுறை வைப்புகளுக்குப் பொருந்துகின்ற விகிதங்கள்).



- d) இயல்புக்கு மாறான தாமதம் ஏற்பட்டால், அதாவது 90 காலண்டர் நாட்களுக்கு அப்பால் தாமதம் ஏற்பட்டால், தொடர்புடைய உள்நாட்டுக் காலமுறை வைப்பு விகிதத்திற்கு மேலதிகமாக 2% என்கிற விகிதத்தில் (முதிரும் முன் வெளியே எடுக்கும் வசதி கொண்ட உள்நாட்டுக் காலமுறை வைப்புகளுக்குப் பொருந்துகின்ற விகிதங்கள்) வட்டி வழங்கப்படும்.
- e) தண்டலின் கீழ் உள்ள காசோலையின் வரவுத்தொகையானது, வாடிக்கையாளரின் மிகைப்பற்றுக் / கடன் கணக்கில் வரவு வைக்கப்பட வேண்டும் என்கிற நிகழ்வில், கடன் கணக்கிற்குப் பொருந்துகின்ற விகிதத்தில் வட்டி வழங்கப்படும். இயல்புக்கு மாறாக ஏற்படும் தாமதங்களுக்காக, கடன் கணக்கிற்கு பொருந்துகின்ற விகிதத்திற்கு மேலதிகமாக 2% விகிதத்தில் வட்டி வழங்கப்படும்.
- f) கிரெடிட் கார்டுகளைப் பொறுத்தவரை, கிரெடிட் கார்டு வாடிக்கையாளர், கிரெடிட் கார்டு தொகையளிப்புக் கெடு நாளுக்கு முன், எங்கு வைப்பீடு செய்தாலும், உள்ளூர்க் காசோலையாக இருந்தால் 2 அலுவல் நாட்களுக்குள்ளாக, வெளியூர்க் காசோலைகளாக இருந்தால் 5 அலுவல் நாட்களுக்குள்ளாக, வங்கி எந்தவொரு தண்டத்தையும் அல்லது தண்டக் கட்டணங்களையும் விதிக்காது மற்றும் வங்கியின் தரப்பில் தாமதமான எந்தவொரு வரவு வைத்தல் நேர்விலும், கிரெடிட் கார்டு தொகையளிப்புக் கெடு நாளுக்குள் பெறப்பட்ட தொகையளிப்பைக் கருத்தில் கொள்ளும். எனினும், வாடிக்கையாளரின் தரப்பில் உள்ள காரணங்களுக்காகத் தாமதமாக வரவு வைக்கப்பட்ட நேர்வில், பொருந்துகிறவாறு தண்டம் அல்லது தண்டக் கட்டணங்களையும், பகுதியளவு தொகையளிப்புக்கு அல்லது தாமதமான தொகையளிப்புக்குப் பொருந்துகின்ற கிரெடிட் கார்டு நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படி வட்டியையும் வங்கி விதிக்கும்.

### 3.6 போக்குவரத்தில் முறையாவணங்கள் தொலைந்துப் போனதற்கான இழப்பீடு

வாடிக்கையாளரால் தண்டல் செய்வதற்காக வங்கிக்கு முறையாவணம் ஒப்படைக்கப்பட்டுள்ள பிறகு, அது தொலைந்து போனதன் காரணமாக, வாடிக்கையாளரால் அனுபவிக்கப்படும் நிதி இழப்புக்கான வங்கிகளின் வாடிக்கையாளர் இழப்பீட்டுத் திட்டக்கொள்கையும் காசோலைத் தண்டல் திட்டக்கொள்கையில் சுட்டிக்காட்டப்பட்டு இருந்திருக்கும். தொலைந்து போன காசோலையின் / முறையாவணத்தின் தொகையின் பேரில் 10 அலுவல் நாட்கள் வரை ஏற்படும் நியாயமான தாமதங்களைப் பொறுத்தவரை, உள்நாட்டுச் சேமிப்பு விகிதங்களில் வங்கி வட்டி வழங்கி இருந்திருக்கும்.

### 3.7 காலவரை வைப்புகள்

காலவரை வைப்புகள் தொடர்பான நிதி மற்றும் செயற்கட்டளைகளைப் பெற்ற பிறகும், காலவரை வைப்புகளைப் பதிவுசெய்து அங்கீகரித்தல் தொடர்பான வாடிக்கையாளரின் செயற்கட்டளையின் பேரில் வங்கிச் செயல்படத் தவறுகிற நேர்வில், வாடிக்கையாளருக்கான காலவரை வைப்பானது, பெறப்பட்ட செயற்கட்டளைகள் மற்றும் நிதி ஆகியவற்றுக்கு இணங்க, உரிய மதிப்பு நாளுடன் பதிவுசெய்து அங்கீகரிக்கப்படும்.

இந்த வைப்புகள் முதிர்வு அடையும் நேர்வில், இத்தகைய செயற்கட்டளைகளைப் பெறுவதற்கான குறிப்பிட்ட செயல்முறை ஏற்புடைக் காலக்கெடுவுக்குள், வாடிக்கையாளரால் வழங்கப்பட்ட முதிர்வு செயற்கட்டளைகளுக்கு இணங்க, வங்கி செயல்படும். செயற்கட்டளையின் பேரில் வங்கிச் செயல்படத் தவறுவதன் காரணமாக, சேமிப்பு வங்கி வைப்பு மீதான வட்டித் தொகையளிப்புக்கு பொருந்துகின்ற மீச்சிறும் அளவு பண இருப்பில் குறைப்பு மூலம் அல்லது கடன் கணக்கு ஒன்றில் வங்கிக்கு மேலதிக வட்டித் தொகையளிப்பு மூலம் வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பு ஏற்பட்டுள்ளது என்கிற நிகழ்வில், வாடிக்கையாளருக்கு அவ்வாறு விதிக்கப்பட்ட உண்மையான கட்டணங்கள் மற்றும் வட்டியை செலவு ஈடுசெய்வதன் மூலம் அத்தகைய இழப்புக்கு, வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி இழப்பீடு அளிக்கும்.

### 3.8 போலி கேட்பு வரைவோலையை வழங்குதல்

அத்தகைய கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளில் இருந்து இரண்டு வாரங்களுக்குள், தேவையான ஆவணப்படுத்தலுடன் சேர்த்து, போலி கேட்பு வரைவோலையை வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி வழங்கும். இந்தக் காலப்பகுதிக்கு அப்பால் தாமதம் ஏற்பட்டால், தொடர்புடைய முதிர்வுக் காலப்பகுதிக்குப் பொருந்துகின்ற காலவரை வைப்பு விகிதத்தில் வட்டியை வங்கி வழங்கும். (முதிரும் முன் வெளியே எடுக்கும் வசதி கொண்ட உள்நாட்டுக் காலமுறை வைப்புகளுக்குப் பொருந்துகின்ற விகிதங்கள்). இது, வங்கியில் வரையப்பட்ட போலி கேட்பு வரைவோலையின் கோரிக்கையானது, கொள்முதல் செய்யவரால் செய்யப்பட்டுள்ள நேர்வுகளில் மட்டுமே பொருந்தி இருந்திருக்கும் மற்றும் மூன்றாம் தரப்பால் மேற்குறிப்பு எழுதப்பட்ட நேர்வுகளில் பொருந்தி இருந்திருக்காது.

### 3.9 முகவரால் வங்கியின் ஈடுபாட்டுறுதி மீறப்படுதல்

வங்கியின் பிரதிநிதி / கூரியர் அல்லது நேரடி விற்பனை முகவர் (DSA) ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டுள்ளதாக அல்லது வாடிக்கையாளர்களுக்கான வங்கியின் ஈடுபாட்டுறுதியை மீறும் வகையில் மேற்படியிலுள்ளோர் செயல்பட்டுள்ளதாக, வாடிக்கையாளரிடம் இருந்து ஏதேனும் முறையீடு பெறப்படுகின்ற நிகழ்வில், வங்கி அந்த முறையீட்டைப் பெற்ற நாளில் இருந்து 7 அலுவல் நாட்களுக்குள், அந்த முறையீட்டை புலனாய்வு செய்து, கண்டறிந்தவற்றை வாடிக்கையாளருக்கு தொடர்பாட பொருத்தமான நடவடிக்கைகளை எடுக்கும் மற்றும் நியாயமான இடங்களில் எல்லாம், வங்கிப் பரிமாற்றத்தில் ஏற்பட்ட உண்மையான நிதி இழப்புகளுக்கு, ஒவ்வொரு நேர்வு வாரியான அடிப்படையில் வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீட்டை வழங்கும். இதில், வேறு எந்தவொரு செலவுகளும், மறைமுகமான நிதி சார்ந்த அல்லது நிதி சாராத இழப்புகளும் உள்ளடங்காது.

### 3.10 முதலீட்டு மற்றும் மீட்புச் சீட்டுகள் மீது நடவடிக்கை எடுக்காமல் இருத்தல்

மியூச்சுவல் ஃபண்டுக்கு முன்னோக்கிச் செயலாக்குவதற்காக வாடிக்கையாளரால் வங்கியில் பணிநிறுத்தப்பட்ட முதலீட்டு அல்லது மீட்புச் சீட்டுகளின் பேரில், வங்கிச் செயல்படத் தவறினால், தாமதமான தொகையின் பேரில், நடைமுறையில் உள்ள உள்நாட்டுச் சேமிப்பு வங்கி விகிதத்தில், அத்தகைய சீட்டு தாமதமாகியுள்ள காலப்பகுதிக்கு, வங்கி இழப்பீடு அளிக்கும்.

சவரன் தங்கப் பத்திரத் திட்டத்திற்கான (SGB) வாடிக்கையாளரின் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்படுகின்ற நேர்வில், T+1 அலுவல் நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்கு மீள்நிதியளிக்க அனைத்து முயற்சிகளையும் வங்கி மேற்கொள்ளும். எனினும், வங்கியின் தரப்பில் விண்ணப்பதாரருக்குத் தொகையை மீள்நிதியளிக்கத் தாமதம் ஏற்படுகின்ற நேர்வில், தாமதமாகும் ஒவ்வொரு நாளுக்கும் மறுகொள்முதல் விகிதத்தில் + 2% மேலதமாக வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு அளிக்கப்படும். விண்ணப்ப முதலீட்டுத் தொகையின் பேரில் இழப்பீடு வழங்கப்படும்.

### 3.11 கடனைத் திருப்பிக்கொடுப்பதன் பேரில் ஆவணங்களைத் திருப்பியளித்தல்

ஒப்புக்கொண்ட அல்லது ஒப்பந்தப்படியான நிலுவைத்தொகைகள் மற்றும் பிற தொடர்புடைய வழக்கமுறைகள் மற்றும் ஆவணப்படுத்தல் அனைத்தும் திருப்பிக்கொடுக்கப்பட்ட நாளில் இருந்து 15 அலுவல் நாட்களுக்குள், அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்துக்கான பிணையங்கள் / ஆவணங்கள் / உரிமை ஆவணங்கள் அனைத்தையும் வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி திருப்பியளிக்கும்.

வேறு ஏதேனும் உரிமைக்கோரிக்கைக்கு, ஏதேனும் சரியீடு செய்வதற்கான உரிமை பயன்படுத்தப்பட வேண்டியிருந்தால், பிற உரிமைக்கோரிக்கைகளைப் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் உரிய அறிவிப்பை வங்கி கொடுக்கும் மற்றும் பொருத்தமான உரிமைக்கோரிக்கை தீர்க்கப்படும் / செலுத்தப்படும் வரை, அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்துக்கான பிணையங்கள் / ஆவணங்கள் / உரிமை ஆவணங்கள் ஆகியவற்றை வங்கி தக்கவைக்கும். ஒப்பந்தப்படியான நிலுவைத்தொகைகள் அனைத்தையும் திருப்பிக்கொடுத்த நாளில் இருந்து 15 அலுவல் நாட்களுக்கு அப்பால், அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்துக்கான பிணையங்கள் / ஆவணங்கள் / உரிமை ஆவணங்கள் ஆகியவற்றைத் திருப்பிக்கொடுப்பதில் வங்கியின் தரப்பில் ஏற்படும் தாமதத்திற்காக, வங்கி மீப்பெரும அளவாக ரூ.5,000/- என்பதற்கு உட்பட்டு, தலா ஒரு வாரத்திற்கு ரூ.100/- இழப்பீடு வழங்கும்.

### 3.12 பற்றுக்கடன் வழங்குவதில் தாமதம் மற்றும் / அல்லது பரிமாற்றங்களின் திரும்பல்

தேசிய மின்னணு நிதி மாற்றீடு (NEFT), நிகழ்நேரத்தில் ஒன்றுக்கு ஒன்று அடிப்படையிலான மொத்தப் பணமதிப்புத் தீர்வு (RTGS) போன்ற அல்லது வாடிக்கையாளர்களின் சார்பில் வேறு ஏதாவது வழிகளின் மூலம் பெறப்பட்ட உள்வரும் செலுத்தீடுகளை வரவு வைப்பதில் ஏற்பட்டது என்று வங்கியை நேரடியாகக் காரணம் கற்பித்துக் கூறத்தகு தாமதத்திற்காக வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி இழப்பீடு அளிக்கும். பிழை அல்லது கவனமின்மை காரணமாக, காலவரம்புக்கு அப்பால் பயனாளிக்கு, தேசிய மின்னணு நிதி மாற்றீடு (NEFT) / தேசிய மின்னணுத் தீர்வுச் சேவை அமைப்பு (NECS) / தேசிய தன்னியக்கத் தீர்வுகம் (NACH) பரிமாற்றங்களை வரவு வைப்பதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்காக, நடைமுறை / ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டு நெறியுரைகளுக்கு இணங்க, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் எளிதில் பணமாக்கத்தகு தகவமைப்பு வசதி (RBI LAF) மறுகொள்முதல் விகிதத்துடன் இரண்டு விழுக்காடு சேர்த்து, வாடிக்கையாளருக்கு தண்ட வட்டியை வங்கி வழங்கும். வாடிக்கையாளரால் எந்தவொரு உரிமைக்கோரிக்கையும் தாக்கல் செய்யப்படவில்லை என்றாலும், மேற்படியிலுள்ள அளவுக்கு, வாடிக்கையாளருக்குத் தண்ட வட்டி வழங்கப்படும்.

காலவரம்புக்கு அப்பால் பயனாளிக்கு, தேசிய தன்னியக்கத் தீர்வுகம் (RTGS) பரிமாற்றங்களை வரவு வைப்பதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்காக, நடைமுறை / ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டு நெறியுரைகளுக்கு இணங்க, நடப்பு மறுகொள்முதல் விகிதத்துடன் தலா ஒரு நாளுக்கு இரண்டு விழுக்காடு சேர்த்து,

வாடிக்கையாளருக்கு தண்ட வட்டியை வங்கி வழங்கும். அதே நாளில் ஒப்படைக்கப்பட்ட வரவை, வரவு வைப்பதில் தாமதம் ஏற்படுகின்ற நேர்வில், ஒரு நாளுக்கு இழப்பீடு வழங்கப்படும். வாடிக்கையாளரால் எந்தவொரு உரிமைக்கோரிக்கையும் தாக்கல் செய்யப்படவில்லை என்றாலும், மேற்படியிலுள்ள அளவுக்கு, வாடிக்கையாளருக்குத் தண்ட வட்டி வழங்கப்படும்.

கணக்கு இருக்கவில்லை, கணக்கு முடக்கப்பட்டுள்ளது போன்ற ஏதாவது காரணத்திற்காகப் பயனாளியின் கணக்கில் நிதியை வரவு வைக்க இயலவில்லை என்கிற நேர்வில், பெறுநர் உறுப்பினரின் உறுப்பினர் இடைமுகத்தில் தொகையளிப்புப் பெறப்பட்டதில் இருந்து ஒரு மணிநேரத்திற்குள் அல்லது நிகழ்நேரத்தில் ஒன்றுக்கு ஒன்று அடிப்படையிலான மொத்தப் பணமதிப்புத் தீர்வு (RTGS) தொகையளிப்புகளுக்கான RTGS அலுவல் நாளின் முடிவுக்கு முன், தொகையளிக்க முற்பட்ட உறுப்பினருக்கு நிதி மீள்நிதியளிக்கப்படும், அதே வேளையில், தேசிய மின்னணு நிதி மாற்றீடு (NEFT) பரிமாற்றங்களைப் பொறுத்தவரை, உறுப்பினர் இடைமுகத்தில் தொகையளிப்புப் பெறப்பட்டதில் இருந்து 2 மணிநேரத்திற்குள் நிதி மீள்நிதியளிக்கப்பட்டு இருந்திருக்கும்.

### 3.13 செயல்முறை தோல்வியுற்ற ஏ.டி.எம் பரிமாற்றங்கள் வரவு வைப்பதில் தாமதம்

வாடிக்கையாளரிடம் இருந்து முறையீட்டைப் பெற்றதில் இருந்து 5 நாட்களுக்குள் கோரிக்கையை ஏற்றுக்கொள்வது அல்லது நிராகரிப்பது குறித்த தனது முடிவை வங்கி புலனாய்வு செய்து, தெரிவிக்கும். வரவை ஒப்படைப்பதில் தாமதம் ஏற்படும் நிகழ்வில், T + 5 நாட்களுக்கு அப்பால் தலா ஒரு நாள் தாமதத்திற்கு ரூ. 100 இழப்பீடு, வாடிக்கையாளரிடம் இருந்து எந்தவொரு உரிமைக்கோரிக்கையும் இல்லாமல் தானாகவே வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் / கிரெடிட் கார்டில் வரவு வைக்கப்படும்.

வரிசை எண்	நேர்வைப் பற்றிய விவரிப்பு	தானாக மீள்திருப்புவதற்கான மற்றும் இழப்பீட்டுக்கான கட்டமைப்பு	செலுத்தத்தகு இழப்பீடு
I	II	III	IV
1	தானியங்கிப் பணம் செலுத்தும் இயந்திரங்கள் (ATMகள்)		
A	வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் பற்று வைக்கப்பட்டுள்ளது. ஆனால் பணம் வழங்கப்படவில்லை.	செயல்முறை தோல்வியில் முடிந்த பரிமாற்றத்தின் முன் செயல்படு மீள்திருப்பல் ஆனது, மீள்பெறும் அளவான T + 5 நாட்களுக்குள் செய்யப்படும்.	T + 5 நாட்களுக்கு அப்பால் தலா ஒரு நாள் தாமதத்திற்கு ரூ.100/- கணக்கு வைத்திருப்பவருக்கு வரவு வைக்கப்படும்.

வங்கியால் மீள்திருப்பல் மற்றும் இழப்பீடு அளித்தல் முடிக்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் எடுக்கத்தகு நடவடிக்கையின் போக்கு.

பரிமாற்றத்தின் விவரங்களுடன், வங்கியின் குறை தீர்க்கும் துறையை வாடிக்கையாளர் அணுகலாம். விவரங்கள் இங்கே கிடைக்கின்றன:

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

30 நாட்களுக்குள் குறை தீர்க்கப்படாவிட்டால், “ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணையத் திட்டத்தின் (RB-IOS, 2021)” கீழ் வாடிக்கையாளர் முறையீடு செய்யலாம். RB-IOS, 2021 ஆனது, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு எதிரான முறையீடுகளைத் தாக்கல் செய்வதற்கு, ஒற்றைக் குறிப்பீட்டுத் தரநிறையாக்கத்தை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குகிறது. RB-IOS, 2021 ஆனது, RBI இணையதளத்தில் பின்வரும் வலைத்தள முகவரியில் கிடைக்கிறது: [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIO2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIO2021_121121.pdf)

முறையீடுகளை ஆன்லைனில் <https://cms.rbi.org.in> என்ற வலைத்தளத்தில் பதிவு செய்யலாம் அல்லது crpc@rbi.org.in என்கிற தனிப்பயன் மின்னஞ்சல் மூலமாக அல்லது கீழ்க்கண்ட முகவரியில் உள்ள ‘மையப்படுத்திய பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மைய’ (CRPC) அமைப்புக்கு, அஞ்சலில் அனுப்பலாம். இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், செக்டார் 17, சண்டிகர் - 160 017. பின்வரும் வலைத்தள இணைப்பைப் காண்க- [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIO2021\\_121121\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIO2021_121121_A.pdf). 14448 என்கிற கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண்ணிலும் (காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை) தொடர்புக் கொள்ளலாம் - பல மொழி ஆதரவுடன்,

முறையீடுகளைத் தாக்கல் செய்வதிலும், குறைதீர்க்கும் தகவல்களைப் பெறுவதிலும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவி கிடைக்கும்.

கார்டு பரிமாற்றத்தில் பொருந்துகின்ற இழப்பீடு:

வரி சை எண்	நேர்வைப் பற்றிய விவரிப்பு	தானாக மீள்திருப்புவதற்கான மற்றும் இழப்பீட்டுக்கான கட்டமைப்பு	
		தானாக மீள்திருப்புவதற்கான காலவரம்பு	செலுத்தத்தகு இழப்பீடு
I	II	III	IV
2	கார்டு பரிமாற்றம்		
a	கார்டில் இருந்து கார்டுக்கு பரிமாற்றம் A கார்டு கணக்கில் பற்று வைக்கப்பட்டுள்ளது ஆனால் பயனாளியின் கார்டு கணக்கில் வரவு வைக்கப்படவில்லை.	பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைக்கப்படவில்லை என்றால், T + 1 நாளுக்குள் பரிமாற்றம் மீள்திருப்பப்பட (R) வேண்டும்.	T + 1 நாளுக்கு அப்பால் தலா ஒரு நாள் தாமதத்திற்கு ரூ.100/-
b	விற்பனையிடம் (PoS) (விற்பனையின் நேரத்தில் கார்டின் மின்னணுத் தரவுகள் கைப்பற்றப்பட்ட பரிமாற்றம்) PoS இல் பணம் உட்பட விற்பனையிடம் (PoS) (விற்பனையின் நேரத்தில் கார்டின் மின்னணுத் தரவுகள் கைப்பற்றப்பட்ட பரிமாற்றம்) PoS இல் பணம் உட்பட கணக்கில் பற்று வைக்கப்பட்டுள்ளது, ஆனால் வணிகர் இருப்பிடத்தில் உறுதிப்படுத்தல் பெறப்படவில்லை, அதாவது, கட்டணச் சீட்டு உருவாக்கப்படவில்லை.	T + 5 நாட்களுக்குள் தானாக மீள்திருப்பல்.	T + 5 நாட்களுக்கு அப்பால் தலா ஒரு நாள் தாமதத்திற்கு ரூ.100/-
c	விற்பனையின் நேரத்தில் கார்டின் மின்னணுத் தரவுகள் கைப்பற்றப்படாத பரிமாற்றம் (CNP) (மின்னணு வணிகம்) கணக்கில் பற்று வைக்கப்பட்டுள்ளது, ஆனால் வணிகரின் அமைப்பில் உறுதிப்படுத்தல் பெறப்படவில்லை.		

3.14 டெபிட் கார்டுகள் / மொபைல் பேங்கிங் / இன்டர்நெட் பேங்கிங் / கிரெடிட் கார்டுகள் மீது தவறாக / மோசடியான பரிவர்த்தனைகளின் காரணமாக அங்கீகாரம் பெறாத பற்றுகள் / டெபிட்களை சரிசெய்து முந்தைய நிலைக்கு மாற்றுவதல்

ஒரு நேர பாஸ்வேர்டு அல்லது 2 காரணி உறுதிப்படுத்துதல் (2FA) ஆகியவை பின்பற்றப்பட்டுள்ள பரிவர்த்தனை மீது உருவாகின்ற உரிமைக்கோரிக்கைக்கு ஈடுசெய்ய / இழப்பீட்டை வழங்க வங்கி

கடப்பாட்டைக் கொண்டிருக்காது. அதில் தொடர்புடைய தொகை எதுவாக இருப்பினும், அத்தகைய உரிமைக்கோரிக்கை அல்லது உரிமைக்கோரிக்கைகள் ஏற்கப்படாமல் மறுக்கப்படும்.

மேற்கண்டதற்கும் கூடுதலாக, ஒரு வாடிக்கையாளரின் கவனக்குறைவு / அலட்சியத்தின் காரணமாக இழப்பு ஏற்பட்ட நேர்வுகளில், அங்கீகாரம் அளிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகளின் காரணமாக ஏற்படுகின்ற இழப்பிற்கு வாடிக்கையாளரே பொறுப்புடையவராக இருப்பார். வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ஆவணத்தில் தெரிவிக்கப்பட்டவாறு மற்றும் அவ்வப்போது நடத்தப்படும் கல்விக்கான முயற்சிகளில் தெரிவிக்கப்பட்டவாறு வங்கிக்கணக்கு தொடர்பாக பகிர்ந்துகொள்ளப்படக்கூடாத எந்தபிற விவரங்களையும் மற்றும் பேமெண்ட் விவரங்களையும் அவர் / அவள் பகிர்ந்து கொண்டிருப்பது போன்ற நிகழ்வுகள். அங்கீகாரமளிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை பற்றி வங்கிக்கு அவர் / அவள் தெரிவிக்கும் வரை அதன் ஒட்டுமொத்த இழப்பையும் வாடிக்கையாளர் ஏற்றுக்கொள்ள வேண்டும். அங்கீகாரம் அளிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை பற்றி தகவல் / புகார் தெரிவித்ததற்குப் பிறகு ஏற்படும் எந்தவொரு இழப்பும் வங்கியின் பொறுப்பாக இருக்கும்.

அங்கீகாரம் அளிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை நேரில் வாடிக்கையாளரின் கடப்பாடு (liability) / பொறுப்பு குறித்த விவரங்கள்:

ஒரு வாடிக்கையாளரின் பூஜ்ய கடப்பாடு

1. அங்கீகாரம் அளிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை கீழ்வரும் நிகழ்வுகளில் நிகழும்போது பூஜ்ய கடப்பாட்டிற்கான ஒரு வாடிக்கையாளரின் உரிமைத்தகுதி உருவாகும்:
  - i) வங்கியின் தரப்பில் பங்களிப்புடன் கூடிய மோசடி / கவனக்குறைவு அல்லது செயல்பாட்டில் குறைபாடு (வாடிக்கையாளரால் ஒரு பரிவர்த்தனை குறித்து தகவல் / புகார் அளிக்கப்பட்டிருந்தாலும் அல்லது இல்லையென்றாலும்).
  - ii) செயல்பாட்டில் குறைபாடு, வங்கி அல்லது வாடிக்கையாளர் யாரிடமும் இல்லாமல். அமைப்பு முறையில் வேறு எங்கோ இருக்குமானால், மூன்றாம் தரப்பு நபரால் செய்யப்படும் மீறல் / அத்துமீறல் மற்றும் அங்கீகாரம் அளிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை குறித்து வங்கியிடமிருந்து தகவல் பெறப்பட்டதிலிருந்து 3 பணி நாட்களுக்குள் வங்கிக்கு வாடிக்கையாளர் அதுகுறித்த அறிவிக்கையை செய்திருக்கும்போது.

ஒரு வாடிக்கையாளரின் வரையறுக்கப்பட்ட கடப்பாடு

2. கீழ்வரும் நேர்வுகளில் அங்கீகாரம் அளிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகளின் காரணமாக ஏற்படும் இழப்புகளுக்கு ஒரு வாடிக்கையாளரே கடப்பாடு உள்ளவராக இருப்பார்:
  - i) பேமெண்ட் விவரங்களை ஒரு வாடிக்கையாளர் பகிர்ந்து கொண்டிருக்கும்போது, அவரின் கவனக்குறைவினால் இழப்பு ஏற்பட்டிருக்கும் நேர்வுகளில் அங்கீகாரமளிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை பற்றி வங்கிக்கு அவர் / அவள் தெரிவிக்கும் வரை, அந்த ஒட்டுமொத்த இழப்பையும் வாடிக்கையாளரே ஏற்றுக்கொள்ள வேண்டும். அங்கீகாரம் அளிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை பற்றி தகவல் / புகார் தெரிவித்ததற்குப் பிறகு ஏற்படும் எந்தவொரு இழப்பும் வங்கியின் பொறுப்பாக இருக்கும்.
  - ii) அங்கீகாரம் அளிக்கப்படாத எலக்ட்ரானிக் பேங்கிங் சார்ந்த பரிவர்த்தனையின் பொறுப்பு வங்கி மீதோ அல்லது வாடிக்கையாளர் மீதோ இல்லாத நேர்வுகளில் ஆனால் அமைப்பு முறையில் குறைபாட்டிற்கான பொறுப்பு இருக்கும்போது மற்றும் அத்தகைய பரிவர்த்தனை பற்றி வங்கிக்கு அறிவிக்கை செய்வதில் வாடிக்கையாளர் தரப்பில் தாமதம் இருக்கிறபோது (வங்கியிடமிருந்து தகவல் கிடைத்ததற்குப் பிறகு 4 முதல் 7 பணி நாட்கள்), அத்தகைய நேர்வில் அப்பரிவர்த்தனைக்கான வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பு, பரிவர்த்தனை தொகைக்கு கீழ்ப்பட்டதாக அல்லது கீழ்க்கண்ட அட்டவணையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தொகை ஆகியவற்றில் எது குறைவானதோ அதற்கு மட்டுப்பட்டதாக இருக்கும்.

அட்டவணை 1	
அம்சம் 2 (ii) - ன் கீழ் ஒரு வாடிக்கையாளரின் அதிகபட்ச கடப்பாடு / பொறுப்பு	
வங்கிக் கணக்கின் வகை	அதிகபட்ச கடப்பாடு (?)
* BSBD / சிறிய வங்கிக்கணக்கு	5,000

*	அனைத்து பிற சேமிப்பு வங்கிக் கணக்குகள்	
*	முன்பே பணம் செலுத்தப்படுகின்ற பேமெண்ட் வணங்கள் மற்றும் கிஃப்ட் கார்டுகள்	
*	MSME நிறுவனங்களின் நடப்பு / கேஷ் கிரெடிட் / ஓவர்டிராஃப்ட் கணக்குகள்	
*	ரூ.25 இலட்சம் வரை வருடாந்திர சராசரி கையிருப்பு (மோசடி சம்பவத்திற்கு முந்தைய 365 நாட்களின்போது) / வரம்பு இருக்கின்ற தனிநபர்களின் நடப்பு / கேஷ் கிரெடிட் / ஓவர்டிராஃப்ட் கணக்குகள்.	10,000
*	ரூ.5இலட்சம் வரை வரம்பினைக் கொண்டிருக்கும் கிரெடிட் கார்டுகள்	
*	அனைத்து பிற நடப்பு / கேஷ் கிரெடிட் / ஓவர்டிராஃப்ட் கணக்குகள்	25,000
*	ரூ.5 இலட்சத்திற்கும் அதிகமான வரம்பினைக் கொண்டிருக்கும் கிரெடிட் கார்டுகள்	

3. செயல்பாட்டில் குறைபாடு வங்கி மீதோ அல்லது வாடிக்கையாளர் மீதோ இல்லாமல், அமைப்பு முறையில் வேறு எங்கோ இருக்கும் நேர்வில், மேற்கண்ட பத்தி 1 (ii) மற்றும் பத்தி 2 (ii) - ல் விரிவாக கூறப்பட்டவாறு மூன்றாம் தரப்பு மீறல்களில் வாடிக்கையாளரின் ஒட்டுமொத்த கடப்பாடு / பொறுப்பு அட்டவணை 2-ல் தொகுத்தளிக்கப்பட்டிருக்கிறது:

அட்டவணை 2	
வாடிக்கையாளரது கடப்பாட்டின் தொகுப்புரை	
தகவலளிப்பை பெற்ற தேதியிலிருந்து மோசடி பரிவர்த்தனை பற்றி தகவலளிக்க எடுத்துக் கொள்ளப்பட்ட நேரம்	வாடிக்கையாளரது கடப்பாடு (?)
6 பணி நாட்களுக்குள்	பூஜ்ய கடப்பாடு
4 முதல் 7 பணி நாட்கள்	பரிவர்த்தனை மதிப்பு அல்லது அட்டவணை 1-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தொகை இவற்றில் எது குறைவானதோ அது
7 பணி நாட்களையும் கடந்து	*குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஓரத்துகளின் படி

அட்டவணை 2-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பணி நாட்களின் எண்ணிக்கை, தகவலளிப்பை பெற்ற தேதியை விலக்கி, வாடிக்கையாளரின் கணக்குள்ள வங்கியின் பணி நாட்கள் அட்டவணையின்படி கணக்கிடப்படும்.

வாடிக்கையாளரின் பூஜ்ய கடப்பாடு / வரையறுக்கப்பட்ட கடப்பாட்டிற்கான தலைகீழ் / எதிர் செயல்முறை காலஅளவு

4. வாடிக்கையாளரால் அறிவிக்கை செய்யப்படுகிறபோது, வாடிக்கையாளரால் அத்தகைய அறிவிக்கை செய்யப்பட்ட தேதியிலிருந்து 10 பணி நாட்களுக்குள் அங்கீகரிக்கப்படாத எலக்ட்ரானிக் பரிவர்த்தனையில் தொடர்புடைய தொகையை வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் (நிழல் எதிர் செயல்முறை) வங்கி வரவு (கிரெடிட்) வைக்கும் (ஏதும் காப்பீடு உரிமைக்கோரிக்கையின் செட்டில்மென்ட்டுக்காக காத்திருக்காமல்). வாடிக்கையாளரது கவனக்குறைவு இருக்கும் நேர்வுகளில் கூட அங்கீகாரம் அளிக்கப்படாத எலக்ட்ரானிக் வங்கி பரிவர்த்தனை நேர்வில் வாடிக்கையாளரது கடப்பாட்டையும் தள்ளுபடி செய்ய வங்கிகள் அவைகளின் தனிப்பட்ட விருப்புரிமையின் பேரில் முடிவு செய்யலாம்.
5. மேலும், வங்கிகள் கீழ்க்கண்டவற்றை உறுதி செய்யும்:

- i) புகார்களை கையாளும் செய்முறை மீது வங்கியின் ஒப்புதல் பெற்ற கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டவாறு ஒரு புகார் தீர்வு காணப்படும் மற்றும் ஏதும் இருக்குமானால், வாடிக்கையாளரின் கடப்பாடு அந்த காலஅளவிற்குள் தீர்மானிக்கப்படும். ஆனால், புகார் கிடைத்த தேதியிலிருந்து 90 நாட்களுக்கு மிகைப்படாததாகவும் மற்றும் மேற்கண்ட அம்சங்கள் 1 முதல் 3 வரையிலான விதிகளின் படி வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்கப்படுவதாகவும் அது இருக்க வேண்டும்;
- ii) புகாருக்கு 90 நாட்களுக்குள் தீர்வுகாண அல்லது ஏதும் இருக்குமானால், வாடிக்கையாளரின் கடப்பாட்டைத் தீர்மானிக்க இயலவில்லை எனில், அம்சம் 1 முதல் 3 வரையில் குறித்துரைக்கப்பட்டுள்ள இழப்பீட்டுத்தொகை வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்; மற்றும்
- iii) டெபிட் கார்டு / வங்கிக்கணக்கில் வட்டியிழப்பு ஏதும் ஏற்படாததையும் மற்றும் கிரெடிட் கார்டைப் பொறுத்தவரை கூடுதல் வட்டி சுமை ஏதும் வாடிக்கையாளருக்கு சுமத்தப்படாமல் இருப்பதையும் வங்கி உறுதிசெய்யும்.

90 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளரின் புகாருக்குத் தீர்வு காண அல்லது வாடிக்கையாளரின் கடப்பாட்டைத் தீர்மானிக்க இயலவில்லை எனில், 1-5 பத்திகளில் குறித்துரைக்கப்பட்ட இழப்பீட்டுத் தொகை வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.

\*கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஓரத்துகளின்படி - அத்தகைய சந்தேகத்திற்குரிய அனைத்து டெபிட்களும் (பற்றுக்களும்) தொடர்புடைய செயல்முறைகள் மற்றும் தேவைப்படுகிறபோது சட்ட அமலாக்க அமைப்புகளின் ஒத்துழைப்போடு வங்கியால் புலன்விசாரணை செய்யப்படும். அத்தகைய புலன் விசாரணைகளின் விளைவுகளைச் சார்ந்து அந்தந்த நேர்வின் அடிப்படையில் வங்கி கீழ்க்கண்டவாறு நடவடிக்கை எடுக்கும்.

- (i) மோசடி ஏதும் நிகழும் நேர்வில், ஒழுங்குமீறல் / மோசடி தனது பணியாளர்களால் வாடிக்கையாளருக்கு செய்யப்பட்டிருக்கிறது என்று வங்கி உறுதியாக நம்புமானால், அக்கிளையானது உடனடியாகவே தனது கடப்பாட்டை / பொறுப்பை ஒப்புக்கொள்ளும் மற்றும் உரிமைக்கோரிக்கை தொகையை அவருக்கு வழங்கும்.
- (ii) வங்கி தவறிழைத்திருக்கும் நேர்வுகளில், பரிவர்த்தனையானது, ஓடிபி அல்லது 2 அம்சங்கள் உறுதிப்படுத்தல் அல்லது ஆவணத்தில் குறிப்பிட்ட நேர்வு அல்லது எதன் பின்புல ஆதரவு ஏதும் இல்லாத நேர்வுகளில் மட்டும், எவ்வித ஆட்சேபணையுமின்றி வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீட்டை வங்கி வழங்கும்.
- (iii) வங்கி மீதோ அல்லது வாடிக்கையாளர் மீதோ தவறில்லாத நேர்வுகளில், ஆனால் அமைப்பு முறையில் எங்கோ தவறு இருக்கும்போது, அப்போது வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்பட்ட நேரடி நிதிசார் இழப்பில் 50% வரை (ரூபாய் 5000-க்கும் மிகைப்படாமல்) வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி இழப்பீட்டை வழங்கும். இத்தகைய இழப்பீடு ஒரு வங்கிக்கணக்கின் வாழ்நாள் காலத்தில் ஒருமுறை மட்டுமே வழங்கப்படும்.

கீழ்க்கண்டவற்றின் காரணமாக உருவாகின்ற உரிமைக்கோரிக்கைகளை நிராகரிக்கின்ற உரிமை வங்கிக்கு இருக்கிறது:

- வங்கியால் வழங்கப்படும் புராடக்ட்கள் / திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளுக்கான வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் மீறல்
- வாடிக்கையாளரின் கணக்கிலும் மற்றும் டெபிட் / ஏடிஎம் / கிரெடிட் கார்டுகள் அல்லது பிற முக்கிய தகவல் போன்ற பரிவர்த்தனை ஆவணங்களின் பாதுகாப்பை உறுதி செய்வதற்காக அவ்வப்போது வங்கியால் வெளியிடப்படும் பல்வேறு வழிகாட்டல்கள் வாடிக்கையாளரால் கடைப்பிடிக்கப்படாத நேர்வுகள்.
- எச்சரிக்கை தகவல்களை உடனடியாகப் பெறுவதற்கு வாடிக்கையாளர்கள் அவர்களது தொடர்பு விவரங்களை குறிப்பாக செயல்படுகின்ற ஒரு மொபைல் எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரியை நிகழ்நிலைப்படுத்தியிருப்பதை எப்போதும் உறுதிசெய்ய வேண்டும். அத்தகைய தொடர்புக்கான நிகழ்நிலை தகவலை வங்கியிடம் வழங்க தவறியிருப்பது, ஏடிஎம் / டெபிட் கார்டுகள் / கிரெடிட் கார்டுகள் அல்லது வங்கிக் கணக்கின் பரிவர்த்தனைகள் / அணுகுவசிக்கான வேறுபிற எலக்ட்ரானிக் வழிமுறைகளின் தவறான பயன்பாட்டின் காரணமாக ஏற்படும் எந்த இழப்பிற்கும் வாடிக்கையாளரே பொறுப்பாக்கப்படுவதை அது ஏதுவாக்கும்.
- சந்தேகிக்கப்படுகின்ற அல்லது மோசடியான பரிவர்த்தனையின் காரணமாக உருவாக்கக்கூடிய எந்தவொரு மறைமுகமான அல்லது பின்தொடர் நிகழ்வான இழப்பிற்கும், எந்த இழப்பீடும் வழங்கப்படாது அல்லது அதற்கான கோரிக்கைகள் ஏற்கப்படாது.

### 3.15 லாக்கர்கள் (பாதுகாப்பு பெட்டகங்கள்) தொடர்புடைய இழப்பீடு

பாதுகாப்பு பெட்டகங்கள் (சே.:ப் டெபாசிட் வால்ட்கள்) வைக்கப்பட்டுள்ள அமைவிடத்தின் பாதுகாப்பிற்கு அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் வங்கி எடுத்திருக்கிறது. இருப்பினும், நெருப்பு / திருட்டு / கொள்ளை/ துளையிட்டு திருடுதல் / வழிப்பறி, கூட்டுக்கொள்ளை, அதன் சொந்த குறைபாடுகளின் காரணமாக வங்கி வளாகத்தில் கட்டிடம் இடிந்து விழுதல், அதன் பணியாளர்களால் செய்யப்படுகின்ற மோசடி / செய்ய வேண்டிய கடமையைத் செய்யத் தவறுதல் அல்லது அதற்குக் காரணமான செயல் அல்லது கவனக்குறைவு போன்ற காரணங்களினால் பாதுகாப்பு பெட்டகங்களின் உள்ளடக்க பொருட்களின் இழப்பு ஏற்படுகின்ற துரதிருஷ்ட, பாதுகாப்பு பெட்டக லாக்கரின் தற்போதைய வருடாந்திர வாடகை கட்டணத்திற்கு 100 மடங்கு அளவு நிகரான தொகை என்ற வரம்புக்கு உட்பட்டதாகவே வங்கியின் கடப்பாடு இருக்கும்.

### 3.16 தடுக்க முடியாத வலுக்கட்டாய நிலைகள் (Force Majeure)

கடவுளின் செயல்நடவடிக்கைகள், வெள்ளம், வறட்சி, நிலநடுக்கம் அல்லது பிற இயற்கை பேரழிவு அல்லது பாதிப்பு, பேரிடர், தொற்றுநோய் அல்லது பெருந்தொற்று, பயங்கரவாதிகளின் தாக்குதல், போர் அல்லது கலவரங்கள், அணுசக்தி / வேதிப்பொருள் அல்லது உயிரியல் சார்ந்த மாசு, தொழிலக நடவடிக்கை, மின்சாரம் துண்டிப்பு, கணினி செயலிழப்பு அல்லது கணினி அமைப்பில் நாசவேலை மற்றும் கட்டிடங்கள் இடிந்து விழுதல், நெருப்பு, வெடிப்பு அல்லது விபத்து அல்லது வங்கியின் நியாயமான கட்டுப்பாட்டிற்கும் அப்பால் இருக்கக்கூடிய இதுபோன்ற பிற செயல்பாடுகளே ுபோர்ஸ் மெஜஸர் நிகழ்வு எனப்படுகின்றன.

ஃபோர்ஸ் மெஜஸர் நிகழ்வு அல்லது சூழ்நிலை, வங்கியின் செயல்பாட்டை சாத்தியமற்றதாக தொடர்ந்து செய்யும் காலம் வரை வங்கி வழங்க வேண்டிய சேவை, கடப்பாடுகளின் செயல்திறன் தற்காலிகமாக நிறுத்தப்பட்டிருக்கும். சிறந்த முயற்சி அடிப்படையில், அத்தகைய கட்டுப்பாட்டிற்கு அப்பாற்பட்ட நிகழ்வின் விளைவுகளை குறைக்க, நியாயமான நடவடிக்கைகளை எடுக்க வங்கி பொறுப்புறுதி கொண்டிருக்கிறது. எந்தவொரு தொழிலக நடவடிக்கை, மின்தடை, கணினி செயலிழப்பு அல்லது நாசவேலை நேர்வில் அதன் சேவைகள் வழங்கலில் தாமதத்தைக் குறைக்க வங்கி உரிய, நியாயமான நடவடிக்கைகளை எடுக்கும் மற்றும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தடங்கலற்ற சேவைகளை வழங்க முற்படும்.

ஆகவே, இத்தகைய எதிர்பாரா / வங்கியின் கட்டுப்பாட்டிற்கு அப்பாற்பட்ட இத்தகைய நிகழ்வுகளினால் (வங்கியின் அல்லது அதன் தொடர்புடைய வங்கிகளின் வசதி அமைப்புகளுக்கு சேதம், வழக்கமான தகவல் பரிமாற்ற வழிமுறைகள் இல்லாமை அல்லது அனைத்து வகையான போக்குவரத்து வசதிகள் இல்லாமை உட்பட) கிரெடிட்கள் (வரவு வைக்கப்படுதல்) தாமதமாகுமானால், வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதற்கு இழப்பீட்டை வழங்க வங்கி கடப்பாடு / பொறுப்புடையதாக இருக்காது. இந்நிகழ்வுகள் வங்கியின் கட்டுப்பாட்டிற்கு அப்பாற்பட்டவையாகும். எனவே குறிப்பிடப்பட்ட சேவை வழங்கல் காலஅளவிற்குள் அதன் கடப்பாடுகளை மேற்கொள்ள விடாமல் அவைகள் தடுப்பவையாக இருக்கின்றன.

### 3.17 நிஜமாக ஏற்பட்டிருக்கும் / நேரடி இழப்பு

ப்ரீபெய்டு இன்ஸ்ட்ருமெண்ட் சேவை உட்பட, பல்வேறு வங்கி சேவைகளுக்கான இந்த வாடிக்கையாளர் இழப்பு கொள்கையின் கீழ் நிஜமாக ஏற்பட்டிருக்கும் மற்றும் நேரடி இழப்புத்தொகை அளவிற்கு மட்டுமே (கருத்தளவிலான மற்றும் மறைமுக இழப்பு ஆகியவற்றை குறிப்பாக விலக்கி) வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீட்டை வழங்க வங்கி பொறுப்புடையதாக இருக்கும்; எனினும், வங்கியே காரணம் என்று இழப்பிற்கான போதுமான சான்று அதற்கு வழங்கப்பட வேண்டும் மற்றும் வாடிக்கையாளர் தரப்பில் கவனக்குறைவு ஏதும் இல்லை என்ற விதிக்கு அது உட்பட்டதாக இருக்கும்.

### 3.18 முழு மற்றும் இறுதி தீர்வுகள்

மேலே குறிப்பிடப்பட்டவாறு இழப்பீட்டை வங்கி செலுத்திய பிறகு, அது முழுமையான மற்றும் இறுதித் தீர்வாக கருதப்படும் மற்றும் வாடிக்கையாளரிடமிருந்தும் மற்றும் வேறு எவரிடமிருந்தும் எந்த மேலதிக உரிமைக்கோரிக்கையும் வங்கியால் பரிசீலிக்கப்படாது.

### 3.19 குறைகளுக்கும், புகார்களுக்கும் தீர்வுகாணல்:

DBS பேங்க் இந்தியா லிமிடெட் - ல் எமது மதிப்புமிக்க வாடிக்கையாளரான உங்களுக்கு தகுதியான, மிகச்சிறப்பான சேவையை மட்டுமே எங்களிடமிருந்து நீங்கள் பெறுவதை நாங்கள் உறுதிசெய்ய விரும்புகிறோம்.

வங்கியின் குறைதீர்ப்புக் கொள்கை கீழ்க்கண்ட கோட்பாடுகளைப் பின்பற்றுகிறது:



- அனைத்து நேரங்களிலும் வாடிக்கையாளர்கள் நியாயமாகவும், நடுநிலையோடும் நடத்தப்படுகின்றனர்.
- வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் புகார்கள் மரியாதையோடும் மற்றும் உரிய காலஅளவிற்குள்ளும் கையாளப்படுகின்றன.
- புகார்களுக்கான தீர்வு குறித்து திருப்தியில்லை எனில், வங்கி நிறுவன அமைப்பிற்குள் தங்களது புகார்களை மேலதிகாரிகளுக்கு தெரிவிப்பதற்கான வழிமுறைகள் மற்றும் அவர்களது உரிமைகள் பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்கு தகவல் அளிக்கப்படுகிறது.
- வாடிக்கையாளர்களின் நலனை குறிக்கோளாகக் கொண்டு பாரபட்சமின்றியும், நன்னம்பிக்கையோடும் வங்கி பணியாளர்கள் செயலாற்றுகின்றனர்.

எந்தவொரு நிலையிலும், எமது சேவை அளவுகள் உங்களது எதிர்பார்ப்புகள் அளவிற்கு இல்லையெனில், நீங்கள் அடுத்து செய்ய வேண்டியது இதோ:

வங்கியின் வலைதளத்தில் இடம்பெற்றிருக்கும் வங்கியின் குறைதீர்ப்பு கொள்கை ஆவணத்தை நீங்கள் காணலாம்:

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

உங்களது புகார்களை நீங்கள் தாக்கல் செய்வதற்கு தொடர்பு விவரங்கள், உரிய காலஅளவுகள் மற்றும் மேலதிகாரிகளுக்கு கொண்டு செல்வதற்கான நிலைகள் குறித்து குறைதீர்ப்புக் கொள்கை உங்களுக்கு உதவும். வங்கியால் வழங்கப்படும் தீர்வு குறித்து ஒருவேளை உங்களுக்கு மகிழ்ச்சி இல்லை எனில், வங்கியின் குறைதீர்ப்பு நடுவரை (ஓம்புட்ஸ்மேன்) எப்படி அணுகுவது மற்றும் அதன் செயல்முறை பற்றியும் இக்கொள்கை உங்களுக்கு வழிகாட்டும்.

#### 4 ஆளுகை

##### 4.1 உரிமைப்பொறுப்பேற்றும் மற்றும் ஒப்புதலளிக்கும் அதிகார அமைப்பு

இக்கொள்கை, DBS வங்கி இந்தியா லிமிடெட் போர்டு - இயக்குனர் குழுவால் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்டிருக்கிறது. விரிவான மற்றும் முக்கியமானதாக அல்லாத எந்தவொரு மாற்றங்களும், திருத்தங்களும், அவை நிர்வாக அல்லது இடைவிளைவு தன்மை உள்ளதாக இருக்குமானால், ஒப்புதல் அளிக்கும் அதிகார அமைப்பின் கையொப்பம் அதற்குத் தேவையில்லை.

இயக்குனர் குழு (போர்டு) இக்கொள்கையின் வழியாக CBG சேவைகள் மற்றும் புராடக்ட்கள் / திட்டங்களுக்கு ஏதும் மாற்றங்களை / திருத்தங்களை செய்வதற்கு அதிகாரமளிக்க அல்லது ஒப்புதல் அளிக்க கன்ஸ்யூமர் பேங்கிங் குரூப்பின் தலைவர் - இந்தியா என்பவருக்கு அதிகாரத்தை வழங்குகிறது.

##### 4.2 மீளாய்வு

இக்கொள்கை வருடாந்திர அளவில் மீளாய்வு செய்யப்படும் (மூன்று மாதங்கள் வரையிலான சலுகை காலத்துடன்) அல்லது தொடர்ச்சியான பொருத்த நிலையை உறுதிசெய்வது அவசியமாக இருக்கிறபோது / முக்கிய மாற்றங்கள் தேவைப்படுகின்றபோது இக்கொள்கை மீளாய்வு செய்யப்படலாம்.