



வாடிக்கையாளர் இழப்பீட்டுக் கொள்கை
2023

பிரிவு	பொருள்	பக்கம்
1	அறிமுகம்	3
2	வழிகாட்டும் கோட்பாடுகள்	3
3	கொள்கை	3
3.1	அங்கீகரிக்கப்படாத/தவறான டெபிட்	3
3.2	நேரடி டெபிட்/மின்னணு கொடுப்பனவுகள் (RTGS/NEFT)/கணக்குகளுக்கான பிற டெபிட்/கணக்குகள்	4
3.3	பணம் செலுத்தலை நிறுத்திய பின்னர் காசோலைகளுக்கு செலுத்துதல்	12
3.4	வெளிநாட்டு செலாவணி சேவைகள் (வெளிநாட்டு நாணய காசோலை சேகரிப்புகள்)	12
3.5	உள்நாட்டு காசோலை சேகரிப்புகள்	12
3.6	போக்குவரத்தின் போது இழந்த கருவிகளுக்கான இழப்பீடு	14
3.7	நிலையான வைப்புகள்	14
3.8	டிமாண்ட் டிராப்ட் நகல் வழங்கல்	14
3.9	வங்கி முகவர் விதிமுறையை மீறுதல்	15
3.10	முதலீடு மற்றும் மீட்புச் சீட்டுகள் மீது நடவடிக்கை எடுக்காமல் இருத்தல்	15
3.11	கடனை திருப்பிச் செலுத்தியதற்கான ஆவணங்களை திரும்பப் பெறுதல்	16
3.12	கடன் மற்றும்/அல்லது பரிவர்த்தனைகளைத் திரும்பப் பெறுவதில் தாமதம்	17
3.13	தோல்வியடைந்த ஏடிஎம் பரிவர்த்தனைகளை வரவு வைப்பதில் தாமதம்	18
3.14	டெபிட் அட்டைகள்/மொபைல் வங்கிச் சேவை/இணைய வங்கிச் சேவை/கடன் அட்டைகள் ஆகியவற்றில் மோசடியான கொடுக்கல் வாங்கல்கள் காரணமாக பிழையான/அங்கீகரிக்கப்படாத டெபிட்/கணக்குகளை மாற்றியமைத்தல்	20
3.15	லாக்கர்கள் தொடர்பான இழப்பீடு	25
3.16	தவிர்க்க இயலாத பேரழிவு(Force majeure)	25
3.17	உண்மையான/நேரடி இழப்பு	26
3.18	முழு மற்றும் இறுதி தீர்வு	26
3.19	முறைப்பாடுகள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்த்தல்	26
4	ஆட்சி	27
4.1	உரிமை மற்றும் ஒப்புதல் வழங்கும் அதிகாரம்	27
4.2	விமர்சனம்	27

1 அறிமுகம்

இந்த கொள்கையின் நோக்கம், வங்கியின் சேவையில் குறைபாடு அல்லது வங்கி அல்லது மூன்றாம் தரப்பு மீறலுக்கு நேரடியாக காரணமான எந்தவொரு விடுபடுதல் அல்லது கமிஷன் காரணமாக வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படும் எந்தவொரு நிதி இழப்புக்கும் வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்கும் ஒரு அமைப்பை நிறுவுவதாகும். எனவே, வங்கியின் இந்த வாடிக்கையாளர் இழப்பீட்டுக் கொள்கையானது, அங்கீகரிக்கப்படாத கணக்கில் டெபிட் வைத்தல், காசோலைகள்/கருவிகளின் தாமதமான சேகரிப்புக்காக வாடிக்கையாளர்களுக்கு வட்டி செலுத்துதல், பணம் செலுத்துவதை நிறுத்துவதற்கான வழிமுறைகளை ஒப்புக்கொண்ட பிறகு காசோலைகளுக்கு பணம் செலுத்துதல், இந்தியாவிற்குள் பணம் அனுப்புதல், இந்தியாவுக்கு வெளியே பணம் அனுப்புதல், அந்நிய செலாவணி சேவைகள், கடன் வழங்குதல், ப்ரீபெய்ட் கருவிகள், ஏடிஎம் பணத்தைத் திரும்பப் பெறுதல், அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு வங்கி பரிவர்த்தனைகளிலிருந்து எழும் மோசடிகள் தொடர்பான பகுதிகளை உள்ளடக்கியதாக வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது ஒரு முறை கடவுச்சொல் (OTP) அல்லது 2 காரணி அங்கீகாரம் (2FA) போன்றவை. இந்த ஆவணத்தின் நோக்கம் DBIL வரை வரையறுக்கப்பட்டுள்ளது.

2 வழிகாட்டும் கோட்பாடுகள்

வாடிக்கையாளர்களை நடத்துவதில் வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நியாயமான கொள்கைகளின் அடிப்படையில் இந்த கொள்கை அமைந்துள்ளது. வங்கி அல்லது மூன்றாம் தரப்பினரால் வழங்கப்படும் சேவைகளில் குறைபாடு காரணமாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஏற்படக்கூடிய நிதி இழப்புகளுக்கான இழப்பீட்டை மட்டுமே இந்த பாலிசி உள்ளடக்குகிறது என்று மீண்டும் வலியுறுத்தப்படுகிறது, குறிப்பாக OTP அல்லது 2FA ஆல் ஆதரிக்கப்படாத அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு வங்கி பரிவர்த்தனைகள் நேரடியாக அளவிடப்படலாம், எனவே இந்த கொள்கையின் கீழ் உள்ள கடமைகள் எந்தவொரு மன்றத்தின் முன்பும் வங்கி தனது நிலையை தற்காத்துக் கொள்வதில் உள்ள எந்த உரிமையிலும் பாரபட்சம் இல்லாமல் இருக்கும் வங்கியாளர்-வாடிக்கையாளர் தகராறுகளை தீர்ப்பதற்காக முறையாக அமைக்கப்பட்டது. ரிசர்வ் வங்கி மற்றும் பிற தொடர்புடைய அதிகாரிகள் மற்றும் கட்டுப்பாட்டாளர்களால் வெளியிடப்பட்ட ஒழுங்குமுறை மாற்றங்களால் கொள்கை வழிநடத்தப்படுகிறது.

3 கொள்கை

3.1 அங்கீகரிக்கப்படாத/தவறான டெபிட்

வங்கி ஒரு கணக்கில் அங்கீகரிக்கப்படாத/தவறான நேரடி பற்று எழுப்பியிருந்தால், வாடிக்கையாளரால் தெரிவிக்கப்பட்டவுடன் அல்லது தவறான பற்று உள் கண்டுபிடிப்பு மூலம், நிலையை சரிபார்த்த பிறகு உள்ளீடு உடனடியாக மாற்றப்படும். அங்கீகரிக்கப்படாத/தவறான டெபிட் வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பை ஏற்படுத்தினால், சேமிப்பு வங்கி வைப்புத்தொகைக்கு வட்டி செலுத்துவதற்கு பொருந்தக்கூடிய குறைந்தபட்ச இருப்புத் தொகையைக் குறைப்பதன் மூலம் அல்லது கடன் கணக்கில் வங்கிக்கு கூடுதல் வட்டி செலுத்துவதன் மூலம், வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படும் எந்தவொரு உண்மையான வட்டி இழப்புக்கும் வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்கும் (இழப்பீடு பரிவர்த்தனை தேதியின் அடிப்படையில் கணக்கிடப்படும், அறிக்கையிடப்பட்ட தேதி அல்ல). வாடிக்கையாளரால் தவறாக அறிவிக்கப்பட்ட உள்ளீட்டின் சரிபார்ப்பு மூன்றாம் தரப்பினரை ஈடுபடுத்தவில்லை என்றால், தவறான டெபிட் புகாரளிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து அதிகபட்சம் 7 வேலை நாட்களுக்குள் சரிபார்ப்பு செயல்முறையை முடிக்க வங்கி ஏற்பாடு செய்யும். ஒருவேளை, சரிபார்ப்பு மூன்றாம் தரப்பினரை உள்ளடக்கியது என்றால், சிறந்த முயற்சி அடிப்படையில் வங்கி வாடிக்கையாளரால் தவறான பரிவர்த்தனை குறித்து புகாரளிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து அதிகபட்சம் ஒரு மாத காலத்திற்குள் சரிபார்ப்பு செயல்முறையை முடிக்க வேண்டும். மூன்றாம் தரப்பினர் எந்த காரணத்திற்காகவும் பதிலடி கொடுக்கவில்லை என்றால் அல்லது வங்கியின் அனைத்து முயற்சிகளையும் மீறி தாமதம் ஏற்பட்டால், அத்தகைய தாமதம் மேலே கூறப்பட்ட ஒரு மாத காலத்திலிருந்து விலக்கப்படும், மேலும் அதைத் தீர்க்க தேவையான எந்தவொரு உதவிக்கும் வங்கி வாடிக்கையாளரை அணுகலாம். கிரெடிட் கார்டு செயல்பாடுகள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களால் தெரிவிக்கப்படும் அங்கீகரிக்கப்படாத தவறான பரிவர்த்தனைகள், வணிக ஸ்தாபனத்தின் குறிப்பு தேவைப்பட்டால், கார்டு அசோசியேஷன் வகுத்துள்ள விதிகளின்படி கையாளப்படும்.

எந்தவொரு இழப்பீடும் செலுத்தாமல் வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் தவறான வரவு போஸ்ட் செய்யப்பட்டால், தொகைகளை மாற்றியமைக்க கணக்கை பற்று வைக்க வங்கிக்கு உரிமை உண்டு. DBS போட்ட தவறான கிரெடிட்டை ரிவர்ஸ் செய்ய, வாடிக்கையாளரின் ஒப்புதல் தேவையில்லை. இருப்பினும், மூன்றாம் தரப்பினரின் பிழை காரணமாக முற்றிலும் தவறான வரவு ஏற்பட்டால் தொகைகளை மாற்றியமைக்க, அத்தகையவற்றை ரிவர்ஸ் செய்ய வாடிக்கையாளரின் முன் ஒப்புதல் தேவை.

3.2 நேரடி டெபிட்கள்/NACH டெபிட்கள்/மின்னணு கொடுப்பனவுகள் (RTGS/NEFT/IMPS/UPI)/கணக்குகளுக்கான பிற டெபிட்கள்

வாடிக்கையாளர்களின் நேரடி டெபிட்/நிலையான அறிவுறுத்தல்கள்/ECS அல்லது NACH டெபிட் அறிவுறுத்தல்களை சரியான நேரத்தில் செயல்படுத்த வங்கி பொறுப்பேற்கும். அத்தகைய கடமைகளை வங்கி நிறைவேற்றத் தவறும் பட்சத்தில், தாமதமான கடன் காரணமாக மற்றொரு வங்கியிலிருந்து அவர் எதிர்கொள்ள வேண்டிய வங்கிக் கட்டணங்களுக்கான இழப்பீடு வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும், பற்று வைக்கப்பட்ட தேதியில் வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் போதுமான இருப்பு இருந்தால் மற்றும் செல்லுபடியாகும் பற்று ஆணை/நிலையான அறிவுறுத்தல் வங்கியில் பதிவு செய்யப்பட்டிருக்கும். இந்த பாலிசி கிரெடிட் செல்ல வேண்டிய கணக்கில் மட்டுமே விதிக்கப்படும் கட்டணங்களை உள்ளடக்கும், வேறு எந்த சிக்கல்களுக்கும் அல்ல. RTGS/NEFT/IMPS/UPI போன்ற மின்னணு கொடுப்பனவுகள் வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்பட்ட பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளால் நிர்வகிக்கப்படும். வங்கியால் அறிவிக்கப்பட்ட கட்டண அட்டவணை/கட்டண அட்டவணையின்படி பொருந்தக்கூடிய எந்தவொரு சேவைக் கட்டணத்தையும் வங்கி வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் பற்று வைக்கும். ஒரு சேவைக் கட்டணம் கவனக்குறைவாக தவறாக விதிக்கப்பட்டால், இது தொடர்பாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து வங்கி தகவலைப் பெற்ற 7 வேலை நாட்களுக்குள் வங்கி தவறான பதிவை மாற்றியமைக்கும், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் அவ்வப்போது தெரிவிக்கப்படும் பிற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் ஆய்வுக்கு உட்பட்டது. சேமிப்பு வங்கி வைப்புத்தொகைக்கான வட்டி செலுத்துதல் அல்லது கடன் கணக்கில் வங்கிக்கு கூடுதல் வட்டி செலுத்துதல் ஆகியவற்றுக்குப் பொருந்தக்கூடிய குறைந்தபட்ச இருப்புத் தொகையைக் குறைப்பதன் காரணமாக விதிக்கப்படும் வட்டி அல்லது அபராதத்தின் அடிப்படையில் நேரடி மற்றும் உண்மையான நிதி இழப்புக்கு இந்த இழப்பீடு கட்டுப்படுத்தப்படும். வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படும் உண்மையான வட்டி இழப்பு அல்லது சேமிப்பு/நடப்புக் கணக்குகள் மீதான குறைந்தபட்ச இருப்புத் தொகையை பராமரிக்காததற்காக வசூலிக்கப்படும் அபராதம் ஆகியவற்றிற்கு வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு அளிக்கும்/அல்லது வேறு எந்த கார்ப்பரேட் கணக்குகள். கிரெடிட் கார்டு செயல்பாடுகள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களால் தெரிவிக்கப்படும் அங்கீகரிக்கப்படாத தவறான பரிவர்த்தனைகள், ஒரு வணிக ஸ்தாபனத்தின் குறிப்பு தேவைப்பட்டால், கார்டு சங்கத்தால் வசூலிக்கப்பட்ட விதிகளின்படி கையாளப்படும்.

வாடிக்கையாளர் ஒப்புதல் இல்லாமல் கிரெடிட் கார்டை வழங்குதல்/செயல்படுத்துதல்

கோரப்படாத கடன்கள் அல்லது பிற கடன் வசதிகள் கிரெடிட் கார்டு வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படக்கூடாது. கோரப்படாத கடன் வசதி பெறுநரின் சம்மதமின்றி நீட்டிக்கப்படுமானால், பின்னர் அதற்கு ஆட்சேபனை தெரிவித்தால், வங்கி கடன் வரம்பைத் திரும்பப் பெறுவது மட்டுமல்லாமல், பொருத்தமானதாகக் கருதப்படும் அத்தகைய அபராதத்தையும் செலுத்த வேண்டும்.

கோரப்படாத அட்டைகளை தவறாகப் பயன்படுத்துவதால் ஏற்படும் எந்தவொரு இழப்பும் வங்கியின் பொறுப்பாகும், மேலும் யாருடைய பெயரில் அட்டை வழங்கப்பட்டதோ அந்த நபர் அதற்கு பொறுப்பேற்க முடியாது.

பெறுநரின் அனுமதியின்றி வங்கி கிரெடிட் கார்டை வழங்கி செயல்படுத்தியது நிரூபிக்கப்பட்டால், அவ்வப்போது ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு ஏற்ப அபராதம் ஏதேனும் இருந்தால் செலுத்துவதுடன் வங்கி உடனடியாக கட்டணங்களை மாற்றியமைக்கும்.

வெற்றிபெறாத அல்லது 'தோல்வியுற்ற' பரிவர்த்தனைகள்

தோல்வியுற்ற அல்லது 'தோல்வியுற்ற' பரிவர்த்தனைகளுக்கு வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்கப்படும். தகவல் தொடர்பு இணைப்புகளில் இடையூறு, ஏடிஎம்களில் பணம் கிடைக்காமை, அமர்வுகளின் நேரம், பல்வேறு காரணங்களால் பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைக்கப்படாமை போன்ற வாடிக்கையாளருக்கு நேரடியாகக் காரணமல்லாத பல்வேறு காரணிகளால் தோல்வி ஏற்படலாம்.

இருப்பினும், பின்வரும் காரணங்களால் தாமதம் ஏற்பட்டால், RTGS/NEFT/NACH பரிவர்த்தனையில் தாமதம் ஏற்பட்டால் வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்க வங்கி பொறுப்பேற்காது:

- கணக்கு முடக்கப்பட்டுள்ளது
- கணக்கு செயல்படாமல் உள்ளது
- கணக்கு செயலற்று உள்ளது
- வாடிக்கையாளரால் வழங்கப்பட்ட தவறான பயனர் பெயர் காரணமாக பயனரின் பெயர் பொருந்தவில்லை.
- தவறான கிளியரிங் குறியீடு
- NR -
 - NRE வாடிக்கையாளருக்கு வரவு வைக்க முயற்சிக்கும் NRE அல்லாதவர்
 - NRO கணக்கில் உள்முக கடன்
 - வழங்கப்படாத நிதி ஆதாரம்
- வேறு ஏதேனும் சரியான வணிகக் காரணம்
- கார்ப்பரேட் வாடிக்கையாளர்கள் வங்கியிலிருந்து கட்டமைக்கப்பட்ட ரொக்கம்/வர்த்தகம்/FX/கடன் தீர்வுகளைப் பயன்படுத்துகின்றனர், எனவே டி பரிவர்த்தனை தேதியாக இருக்கும் T+1 வணிக நாட்களை தாமதம் மீறினால் கார்ப்பரேட் வாடிக்கையாளர்கள் இழப்பீட்டிற்கு பரிசீலிக்கப்படுவார்கள்.

இழப்பீட்டுத் தொகையை வங்கி எவ்வாறு கணக்கிடும் என்பதை கீழே உள்ள வழிகாட்டுதல்கள் குறிப்பிடுகின்றன:

RTGS

தோல்வியுற்ற கட்டணத்தை 2 மணிநேர காலத்திற்குப் பிறகு திருப்பித் தருவதில் ஏதேனும் தாமதம் ஏற்பட்டால், அசல் வாடிக்கையாளர் தற்போதைய ரெப்போ விகிதத்தில் 2% மற்றும் இழப்பீட்டைப் பெற தகுதியுடையவர்.

பயனாளியின் கணக்கில் தாமதம்/வரவு வைக்கப்படாமை போன்ற பிரச்சினை இருந்தால் வாடிக்கையாளர் தனது வங்கி/கிளையை தொடர்பு கொள்ளலாம். பிரச்சினை திருப்திகரமாக தீர்க்கப்படாவிட்டால், UTR எண் மற்றும் சிக்கலின் விவரங்களைக் கொடுத்து பின்வரும் முகவரியில் மின்னஞ்சல் அல்லது தபால் மூலம் புகார் அளிக்கலாம்-

தலைமைப் பொது மேலாளர்
வாடிக்கையாளர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறை
இந்திய ரிசர்வ் வங்கி
1வது தளம், அமர் கட்டிடம்
சர் பி.எம்.சாலை, மும்பை,
400 001
cgmcepd@rbi.org.in

குறிப்பு: மேலே உள்ள தொடர்பு விவரங்கள் கீழே உள்ள RTGS அமைப்பு பற்றிய RBI FAQs அடிப்படையில் கொடுக்கப்பட்டுள்ளன - https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?id=65&fn=9

NEFT

பேட்ச் செட்டில்மென்ட்டுக்குப் பிறகு இரண்டு மணி நேரத்திற்குள் NEFT பரிவர்த்தனை வரவு வைக்கப்படவில்லை அல்லது திருப்பித் தரப்படவில்லை என்றால், பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளருக்கு தற்போதைய RBI LAF ரெப்போ விகிதத்தில் அபராத வட்டி செலுத்த வங்கி பொறுப்பாகும் மற்றும் தாமத காலத்திற்கு/கடன் அல்லது ரீபண்ட் தேதி வரை, இதில் வாடிக்கையாளர் ஒரு குறிப்பிட்ட உரிமைகோரலுக்காக காத்திருக்காமல் வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் செலுத்தப்படும் மதிப்பு.

ஏதேனும் சர்ச்சை/புகார் ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளர் சர்ச்சைக்குரிய பரிவர்த்தனையின் விவரங்களுடன் வங்கியின் குறை தீர்க்கும் கலத்தை அணுகலாம். விவரங்கள் பின்வரும் இணைப்பில் கிடைக்கும்:

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

NEFT-க்கான வாடிக்கையாளர் உதவி மையத்தின் விவரங்கள் இங்கே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

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

30 நாட்களுக்குள் குறை தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் "ரிசர்வ் வங்கி-ஒருங்கிணைந்த ஆம்புட்ஸ்மேன் திட்டம் (RB-IOS, 2021)" இன் கீழ் புகார் செய்யலாம். RB-IOS, 2021 ஒற்றை வழங்குகிறது

அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு எதிராக வாடிக்கையாளர்கள் புகார் அளிக்க குறிப்பு புள்ளி. RB-IOS, 2021 RBI இணையதளத்தில் பின்வரும் பாதையில் கிடைக்கிறது:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

புகார்களை <https://cms.rbi.org.in> அல்லது பிரத்யேக மின்னஞ்சல் crpc@rbi.org.in மூலமாகவோ அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், செக்டர் 17, சண்டிகர் - 160 017 இல் அமைக்கப்பட்டுள்ள 'மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு' (CRBC) பின்வரும் தடத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள வடிவத்தில்

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf 14448 (காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 5:15 மணி வரை) என்ற கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண் வாடிக்கையாளர்களுக்கு புகார்களைத் தாக்கல் செய்வதில் உதவி பெறவும், குறை தீர்க்கும் தகவல்களைப் பெறவும், பன்மொழி ஆதரவுடன் கிடைக்கிறது.

குறிப்பு: மேலே உள்ள தொடர்பு விவரங்கள் கீழே உள்ள NEFT அமைப்பு பற்றிய RBI FAQ களின் அடிப்படையில் கொடுக்கப்பட்டுள்ளன: https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?id=60&fn=9

IMPS/UPI/TO/APB:

1	ஆதார் கட்டண பிரிட்ஜ் சிஸ்டம் (APBS)	
A	வரவு வைப்பதில் தாமதம் பயனாளியின் கணக்கு.	பயனாளி வங்கி T + 1 நாளுக்குள் பரிவர்த்தனையை ரிவர்ஸ் செய்ய வேண்டும். தாமதம் T + 1 நாளுக்கு மேல் இருந்தால் ஒரு நாளைக்கு 100/-.

2	உடனடி கொடுப்பனவு முறை (IMPS)		
A	கணக்கு பற்று வைக்கப்பட்டது, ஆனால் பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைக்கப்படவில்லை.	பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைக்க முடியவில்லை என்றால், பயனாளி வங்கி சமீபத்திய தேதி (R) மூலம் ஆடோ ரிவர்சல் மாற்றவும் T + 1 நாள்.	தாமதம் T + 1 நாளுக்கு மேல் இருந்தால் ஒரு நாளைக்கு 100/-.
3	ஒருங்கிணைந்த கொடுப்பனவு இடைமுகம் (UPI)		
A	கணக்கு டெபிட் செய்யப்பட்டது ஆனால் பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைக்கப்படவில்லை (நிதி பரிமாற்றம்).	பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைக்க முடியவில்லை என்றால், பயனாளி வங்கி சமீபத்திய தேதி (R) மூலம் ஆடோ ரிவர்சல் மாற்றவும் T + 1 நாள்.	தாமதம் T + 1 நாளுக்கு மேல் இருந்தால் ஒரு நாளைக்கு 100/-.
b	கணக்கு டெபிட் செய்யப்பட்டது, ஆனால் பரிவர்த்தனை உறுதிப்படுத்தல் வணிகர் இருப்பிடத்தில் பெறப்படவில்லை (வணிகருக்கு பேமெண்ட்).	T + 5 நாட்களுக்குள் ஆடோ-ரிவர்சலாக மாற்றவும்.	தாமதம் T + 5 நாட்களுக்கு மேல் இருந்தால் ஒரு நாளைக்கு 100/-.

4	நேஷனல் ஆட்டோமேட்டட் கிளியரிங் ஹவுஸ் (NACH)		
A	பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைப்பதில் தாமதம் அல்லது தொகையை திரும்பப் பெறுதல்.	பயனாளி வங்கி ரிவர்ஸ் வரவு வைக்கப்படாத பரிவர்த்தனை T + 1 நாளுக்குள்.	தாமதம் T + 1 நாளுக்கு மேல் இருந்தால் ஒரு நாளைக்கு 100/-.
B	வங்கியில் பற்று வைக்கும் கட்டாயத்தை ரத்து செய்த போதிலும் வாடிக்கையாளரால் கணக்கு பற்று வைக்கப்பட்டுள்ளது.	அத்தகைய பற்றுக்கு வாடிக்கையாளரின் வங்கி பொறுப்பாகும். முடிக்கப்பட வேண்டிய தீர்மானம் T + 1 நாளுக்குள்.	

மேலே உள்ள கட்டத்தில், ரிசர்வ் வங்கியின் தகவல் தொடர்புகளின்படி T+1/T+5 காலண்டர் நாளின் சூழலில் பயன்படுத்தப்பட வேண்டும்.

பின்வருவனவற்றைக் கவனத்தில் கொள்ள வேண்டும்:

- * பரிந்துரைக்கப்பட்ட TAT என்பது தோல்வியுற்ற பரிவர்த்தனைகளைத் தீர்ப்பதற்கான வெளிப்புற வரம்பு ஆகும்; மற்றும்
- * தோல்வியடைந்த இத்தகைய பரிவர்த்தனைகளுக்கு விரைந்து தீர்வு காண வங்கிகள் முயற்சிகளை மேற்கொள்ள வேண்டும்.

நிதி இழப்பீடு சம்பந்தப்பட்ட இடங்களில், வாடிக்கையாளரிடமிருந்து புகார் அல்லது உரிமைகோரலுக்காக காத்திருக்காமல், வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் தானாக முன்வந்து பாதிக்கப்படும்.

இருப்பினும், சுற்றுச்சூழல் கூட்டாளரின் முடிவில் செயல்பாட்டு/தொழில்நுட்ப சிக்கல்கள் காரணமாக தாமதம் ஏற்பட்டால் (எ.கா., NPCI) UPI/IMPS பரிவர்த்தனையில் தாமதம் ஏற்பட்டால் வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்க வங்கி பொறுப்பேற்காது.

NPCI IMPS/UPI போர்ட்டல்களில் நிதித் திரும்பக் குறிப்பதில் தாமதத்திற்காக தானியங்கி இழப்பீட்டு கணக்கீட்டைக் கொண்டுள்ளது.

- DBS (பயனாளியாக) இருந்து திரும்பப் பெறுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், NPCI தீர்வின் ஒரு பகுதியாக DBS ஐ டெபிட் செய்து, இழப்பீட்டை அனுப்பும் வங்கிக்கு அனுப்பும். இந்த வழக்கில், DBS இன் பாக்கெட்டிலிருந்து இழப்பீடு வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு (DBS வாடிக்கையாளருக்கு அல்ல) இருக்கும்.
- எதிர்தர்ப்பு வங்கியிலிருந்து (DBS பணம் அனுப்பும் பயனாளியாக), NPCI மற்ற வங்கியிலிருந்து டெபிட் செய்து இழப்பீட்டை DBS க்கு அனுப்பும். இந்த வழக்கில், மற்றொரு வங்கியின் பாக்கெட்டில் இருந்து இழப்பீடு DBS வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.

TAT இல் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி தோல்வியை நிவர்த்தி செய்வதற்கான பலனைப் பெறாத வாடிக்கையாளர்கள், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வங்கிகள் குறைதீர்ப்பாணையத்திடம் புகார் அளிக்கலாம்.

கோரப்படாத அட்டைகள்:

யாருடைய பெயரில் அட்டை வழங்கப்படுகிறதோ அவரும் வங்கி குறைதீர்ப்பாணையத்தை அணுகலாம், அவர் "ரிசர்வ் வங்கி-ஒருங்கிணைந்த ஆம்புட்ஸ்மேன் திட்டம் (RB-IOS, 2021)" இன் விதிகளின்படி கோரப்படாத அட்டையைப் பெறுபவருக்கு வங்கி செலுத்த வேண்டிய இழப்பீட்டுத் தொகையை தீர்மானிப்பார்.

3.3 பணம் செலுத்தலை நிறுத்திய பின்னர் காசோலை கொடுப்பனவு

பணம் செலுத்துவதை நிறுத்துவதற்கான அறிவுறுத்தல் வங்கியால் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட பிறகு ஒரு காசோலை செலுத்தப்பட்டிருந்தால், வங்கி இந்த விஷயத்தை கவனமாக விசாரிக்கும், மேலும் வங்கிக்கு முரண்பாடான அறிவுறுத்தல்கள் எதுவும் கிடைக்கவில்லை என்றால், வங்கி பரிவர்த்தனையை மாற்றியமைத்து, வாடிக்கையாளர் பரிவர்த்தனையை வங்கிக்கு அறிவித்த 2 வேலை நாட்களுக்குள் மதிப்பு தேதியிட்ட கிரெடிட்டை வழங்கும். வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படும் எந்தவொரு நிதி இழப்பும் மேலே பத்தி 3.1 இல் வழங்கப்பட்டுள்ளபடி இழப்பீடு செய்யப்படும். ஏதேனும் முக்கிய காரணி இருந்தால், வாடிக்கையாளரின் பரிவர்த்தனை வரலாற்றின் அடிப்படையில், வங்கியின் விருப்பப்படி பணம் செலுத்தப்படும்.

3.4 வெளிநாட்டுச் செலாவணி சேவைகள் (வெளிநாட்டு நாணய காசோலை சேகரிப்புகள்)

வெளிநாட்டு வங்கிகளிடமிருந்து சரியான நேரத்தில் கடன் பெறுவதை வங்கியால் உறுதி செய்ய முடியாது என்பதால், வெளிநாடுகளுக்கு அனுப்பப்படும் வெளிநாட்டு நாணயங்களில் நியமிக்கப்பட்ட காசோலைகளை சேகரிப்பதில் ஏற்படும் தாமதங்களுக்கு வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்காது. வெளிநாடுகளில் உள்ள வங்கிகளில் வரையப்பட்ட ஆவணங்களைச் சேகரிப்பதற்கான நேரம் நாட்டுக்கு நாடு, ஏன் ஒரு நாட்டிற்குள்ளே, இடத்திற்கு இடம் வேறுபடுகிறது என்பது வங்கியின் அனுபவம். தற்காலிகமாக அனுமதிக்கப்பட்ட ஆவணங்களைத் திருப்பித் தருவதற்கான நேர விதிமுறைகளும் நாட்டுக்கு நாடு மாறுபடும். எவ்வாறாயினும், கடன் வழங்குவதில் தேவையற்ற தாமதங்களுக்கு வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு அதன் தொடர்புடைய வங்கிகளுடன் வங்கியின் நாஸ்ட்ரோ கணக்கில் வரவு வைக்கப்படும். அத்தகைய சந்தர்ப்பங்களில் இழப்பீடு பின்வருமாறு கணக்கிடப்படும்: - வங்கியின் காசோலை சேகரிப்பு கொள்கையில் விவரிக்கப்பட்டுள்ளபடி வருமானத்தை வரவு வைப்பதில் தாமதத்திற்கான வட்டி

- அந்நிய செலாவணி விகிதத்தில் பாதகமான இயக்கம் காரணமாக ஏதேனும் சாத்தியமான இழப்புக்கு இழப்பீடு

3.5 உள்நாட்டு காசோலை சேகரிப்புகள்

வாடிக்கையாளர் இழப்பீட்டுக் கொள்கையின் ஒரு பகுதியாக, வங்கியின் காசோலை சேகரிப்புக் கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நேரத்திற்குப் பின்னர் கடன் வழங்குவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு சேகரிப்பு கருவிகளின் (உள்ளூர்/வெளியூர் காசோலைகள்) தொகைக்கு வட்டி செலுத்தும். அத்தகைய வட்டி வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து எந்தவொரு உரிமைகோரலும் இல்லாமல் செலுத்தப்படும். தாமதமாக வசூலிக்கப்படும் தொகைக்கு

வட்டி செலுத்துவதற்காக வங்கியின் சொந்த கிளைகளிலோ அல்லது பிற வங்கிகளிலோ வரையப்பட்ட ஆவணங்களுக்கு இடையே எந்த வேறுபாடும் இருக்கக்கூடாது. தாமதமான வசூலிக்கான வட்டி பின்வரும் விகிதங்களில் செலுத்தப்படும்:

- உள்நாட்டு காசோலைகளாக இருந்தால் 3 வேலை நாட்களுக்கு அப்பால் தாமதமாகும் காலத்திற்கான உள்நாட்டு சேமிப்பு வங்கி வீதம்.
- CTS மையங்களில் செலுத்த வேண்டிய வெளியூர் காசோலைகளை சேகரிப்பதில் 3 வேலை நாட்களுக்கு அப்பால் மற்றும் CTS அல்லாத மையங்களில் 10 வேலை நாட்களுக்கு மேல் தாமதமாகும் காலத்திற்கு உள்நாட்டு சேமிப்பு வங்கி விகிதம்.
- 14 வேலை நாட்களை விட தாமதம் ஏற்படுமிடத்து, உரிய காலப்பகுதிக்கான உள்நாட்டு தவணை வைப்புக்களுக்கு ஏற்புடைய வீதத்தில் வட்டி செலுத்தப்படும் (*முன்கூட்டியே மீள்பெறும் வசதியுடன் கூடிய உள்நாட்டு தவணை வைப்புகளுக்கு ஏற்புடைய வீதங்கள்*).
- அசாதாரண தாமதம் ஏற்பட்டால், அதாவது 90 காலண்டர் நாட்களை மீறும் தாமதங்களில், தொடர்புடைய உள்நாட்டு தவணை வைப்பு வீதத்திற்கு மேல் 2% வட்டி செலுத்தப்படும் (*முன்கூட்டியே திரும்பப் பெறும் வசதியுடன் கூடிய உள்நாட்டு கால வைப்புகளுக்கு பொருந்தும் விகிதங்கள்*).
- வசூலின் கீழ் கிடைக்கும் காசோலையின் வருமானம் வாடிக்கையாளரின் ஓவர் டிரா:ப்ட்/கடன் கணக்கில் வரவு வைக்கப்படும் பட்சத்தில், கடன் கணக்கிற்கு ஏற்புடைய வீதத்தில் வட்டி செலுத்தப்படும். அசாதாரண தாமதங்களுக்கு, கடன் கணக்கிற்கு ஏற்புடைய வீதத்திற்கு மேல் 2% வட்டி செலுத்தப்படும்.
- கிரெடிட் கார்டுகளைப் பொறுத்தவரை, கிரெடிட் கார்டு வாடிக்கையாளர் உள்ளூர் காசோலையை 2 வேலை நாட்களுக்குள்ளும், வெளியூர் காசோலைகளை கிரெடிட் கார்டு செலுத்துவதற்கான கெடு தேதிக்கு 5 வேலை நாட்களுக்குள்ளும் டெபாசிட் செய்தால், வங்கி எந்த அபராதம் அல்லது அபராத கட்டணங்களையும் விதிக்காது மற்றும் கிரெடிட் கார்டு செலுத்தல் கெடு தேதிக்குள் பெறப்பட்ட கட்டணத்தை பரிசீலிக்கும். இருப்பினும், வாடிக்கையாளரின் தரப்பில் தாமதமான காரணங்களுக்காக கிரெடிட் செய்யப்பட்டால், கிரெடிட் கார்டு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படி வங்கி அபராதம் அல்லது அபராத கட்டணங்களை விதிக்கும் மற்றும் பகுதியளவு பணம் செலுத்தல் அல்லது தாமதமாக செலுத்துவதற்கு பொருந்தும் நிபந்தனைகளின்படி வட்டி விதிக்கும்.

3.6 போக்குவரத்தின் போது இழந்த கருவிகளுக்கான இழப்பீடு

வாடிக்கையாளரால் வசூலிக்காக வங்கியிடம் ஒப்படைக்கப்பட்ட பிறகு, கருவி தொலைந்துவிட்டதால் வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படும் நிதி இழப்புக்கான வங்கியின் வாடிக்கையாளர் இழப்பீட்டுக் கொள்கையும் காசோலை சேகரிப்புக் கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும். காணாமல் போன காசோலை/கருவித் தொகையின் தொகைக்கு 10 வேலை நாட்கள் வரை நியாயமான தாமதங்களுக்கு உள்நாட்டு சேமிப்பு விகிதங்களில் வங்கி வட்டி செலுத்தும்.

3.7 நிலையான வைப்புகள்

நிலையான வைப்புத்தொகையை முன்பதிவு செய்வது தொடர்பான வாடிக்கையாளரின் அறிவுறுத்தலின்படி வங்கி செயல்படத் தவறினால், வாடிக்கையாளருக்கான நிலையான வைப்புத்தொகை அறிவுறுத்தல்கள் மற்றும் பெறப்பட்ட நிதிகளின்படி உரிய மதிப்பு தேதியுடன் முன்பதிவு செய்யப்படும்.

இந்த வைப்புத்தொகைகள் முதிர்ச்சியடைந்தால், இந்த அறிவுறுத்தல்களைப் பெறுவதற்கான கட-ஆஃப் காலத்திற்குள் வாடிக்கையாளர் வழங்கிய முதிர்வு வழிமுறைகளின்படி வங்கி செயல்படும். சேமிப்பு வங்கி வைப்புக்கான வட்டி செலுத்துவதற்கு பொருந்தக்கூடிய குறைந்தபட்ச நிலுவைத் தொகையைக் குறைப்பதன் மூலம் அல்லது கடன் கணக்கில் வங்கிக்கு கூடுதல் வட்டி செலுத்துவதன் மூலம் வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பு ஏற்படும் அறிவுறுத்தலின் மீது வங்கி செயல்படத் தவறினால், வாடிக்கையாளருக்கு விதிக்கப்பட்ட உண்மையான கட்டணங்கள் மற்றும் வட்டியை திருப்பிச் செலுத்துவதன் மூலம் வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி ஈடுசெய்யும்.

3.8 டிமாண்ட் டிராஃப்ட் நகல் வழங்கல்

அத்தகைய கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து பதினைந்து நாட்களுக்குள் தேவையான ஆவணங்களுடன் வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு நகல் கேட்பு வரைவோலையை வழங்கும். இந்த காலப்பகுதிக்கு அப்பால் தாமதம் ஏற்பட்டால், தொடர்புடைய முதிர்வு காலத்திற்கு ஏற்புடைய நிலையான வைப்பு வீதத்தில் வங்கி வட்டியை செலுத்தும் (*முன்கூட்டியே பணம் பெறும் வசதியுடன் கூடிய உள்நாட்டு கால வைப்புகளுக்கு பொருந்தும் விகிதங்கள்*). வங்கியில் வரையப்பட்ட நகல் டிமாண்ட் டிராஃப்டின் கோரிக்கை வாங்குபவரால் செய்யப்படும் சந்தர்ப்பங்களில் மட்டுமே இது பொருந்தும் மற்றும் மூன்றாம் தரப்பு ஒப்புதல்களின் விஷயத்தில் பொருந்தாது.

3.9 முகவர் வங்கியின் கடப்பாட்டை மீறுதல்

வங்கியின் பிரதிநிதி/கூரியர் அல்லது DSA ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டுள்ளார் அல்லது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வங்கியின் உறுதிப்பாட்டை மீறி செயல்பட்டுள்ளார் என்று வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகாரைப் பெற்றால், புகாரைப் பெற்ற தேதியிலிருந்து 7 வேலை நாட்களுக்குள் மற்றும் நியாயமான இடங்களில் புகாரை விசாரித்து கண்டுபிடிப்புகளை வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்க வங்கி தகுந்த நடவடிக்கைகளை எடுக்கும். வங்கி பரிவர்த்தனையில் வாடிக்கையாளருக்கு உண்மையான நிதி இழப்புகளுக்கு, ஒவ்வொரு வழக்கின் அடிப்படையில், இழப்பீடு அளிக்கும். இதில் வேறு எந்த செலவுகளும் மறைமுக நிதி அல்லது நிதி அல்லாத இழப்புகளும் அடங்காது.

3.10 முதலீடு மற்றும் மீட்புச் சீட்டுகள் மீது நடவடிக்கை எடுக்காமல் இருத்தல்

ஒரு வாடிக்கையாளர் மியூச்சுவல் ஃபண்டில் செயல்முறைப்படுத்துவதற்காக வங்கிக்கு சமர்ப்பித்த ஏதேனும் முதலீடு அல்லது மீட்புச் சீட்டுகள் மீது வங்கி நடவடிக்கை எடுக்கத் தவறினால், தாமதமான தொகையை, நடைமுறையில் உள்ள உள்நாட்டு சேமிப்பு வங்கி விகிதத்தில், சீட்டு தாமதப்படுத்தப்பட்ட காலத்திற்கு வங்கி ஈடுசெய்யும்.

ஒருவேளை சவரன் தங்கப் பத்திரத்திற்கான (SGB) வாடிக்கையாளரின் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்டால், T+1 வேலை நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்கு பணத்தைத் திரும்பப் பெறுவதற்கான அனைத்து முயற்சிகளையும் வங்கி செய்யும். இருப்பினும், தொகையைத் திருப்பித் தருவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், வங்கியின் முடிவில், வாடிக்கையாளர்களுக்கு தாமதத்தின் ஒவ்வொரு நாளுக்கும் ரெப்போ விகிதம் + 2% இழப்பீடு வழங்கப்படும். விண்ணப்ப முதலீட்டுத் தொகையில் இழப்பீடு வழங்கப்படும்.

3.11 கடனை திருப்பிச் செலுத்தியதற்கான ஆவணங்களைத் திரும்பப் பெறுதல்

கடன் ஒப்பந்தத்தின் காலத்தின் படி நிலுவையில் உள்ள அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்துதல் மற்றும் வங்கியின் கொள்கையின்படி பிற தொடர்புடைய முறைகள் மற்றும் ஆவணங்களை முடித்த 30 காலண்டர் நாட்களுக்குள் அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்து மற்றும்/அல்லது பிணையமாக வைக்கப்பட்டுள்ள அசையும் சொத்து (ஏதேனும் இருந்தால்) தொடர்பான அனைத்து பத்திரங்கள்/ஆவணங்கள்/தலைப்பு பத்திரங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு (களுக்கு) வங்கி திருப்பித் தரும்.

வேறு ஏதேனும் உரிமைகோரலுக்கு ஈடு செய்வதற்கான உரிமை பயன்படுத்தப்பட வேண்டுமானால், வங்கி மற்ற உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் உரிய அறிவிப்பை வழங்குவதுடன், அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்து மற்றும்/அல்லது பிணையமாக வைக்கப்பட்டுள்ள அசையும் சொத்து (ஏதேனும் இருந்தால்) தொடர்பான ஆவணங்கள்/தலைப்பு பத்திரங்களை தொடர்புடைய உரிமைகோரல் (கள்) தீர்க்கப்படும் வரை/செலுத்தப்படும் வரை வைத்திருக்கும். கடன் மற்றும்/அல்லது பிற உரிமைகோரல்களின் முழு திருப்பிச் செலுத்துதல்/தீர்வு செய்த பிறகு பிணையமாக அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்து மற்றும்/அல்லது அசையும் சொத்து (ஏதேனும் இருந்தால்) தொடர்பான ஆவணங்கள்/உரிமைப் பத்திரங்களை திருப்பித் தருவதில் வங்கிக்கு 30 காலண்டர் நாட்களுக்கு மேல் ஏதேனும் தாமதம் ஏற்பட்டால், தாமதத்தின் ஒவ்வொரு நாளுக்கும் (பத்திரங்கள்/ஆவணங்கள்/உரித்த பத்திரங்கள் வெளியிடப்பட்ட நாளுக்கு ஒரு நாள் முன்பு) *வங்கி ரூ .5,000/- இழப்பீடு செலுத்தும்.*

அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களுக்கு ஒரு பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ இழப்பு/சேதம் ஏற்பட்டால், அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்து தொடர்பான ஆவணங்கள்/தலைப்பு பத்திரங்களின் நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெற வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு உதவும் மற்றும் அதற்கான தொடர்புடைய செலவுகளை வங்கி ஏற்கும். மேலும் இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், கடன் மற்றும்/அல்லது பிற உரிமைகோரல்களின் முழு திருப்பிச் செலுத்துதல்/தீர்வுக்குப் பிறகு 60 காலண்டர் நாட்களுக்கு அப்பால் தாமதங்கள் ஏற்பட்டால் மட்டுமே மேலே குறிப்பிடப்பட்டபடி இழப்பீடு செலுத்த வங்கி பொறுப்பாகும்.

இறந்த வாடிக்கையாளர்(கள்) அசையாச் சொத்தை பிணையமாக வைத்திருக்கும் பட்சத்தில், கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகளின்படி நிலுவையில் உள்ள அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தி, வங்கியின் கொள்கையின்படி பிற தொடர்புடைய நடைமுறைகள் மற்றும் ஆவணங்களை முடித்த பிறகு, அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்து தொடர்பான ஆவணங்கள்/உரிமைப் பத்திரங்களை வங்கி வெளியிடவில்லை அல்லது மேலே வரையறுக்கப்பட்ட காலத்திற்குள் அதன் பொறுப்பை பூர்த்தி செய்யவில்லை என்றால் (30 அல்லது 60 நாட்காட்டி நாட்கள்) வங்கியின் திருப்திக்கு ஏற்ப உரிய ஆவணங்கள் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட தினத்திலிருந்து.

அசையும்/அசையா ஆதனங்கள் மீது பதிவேடுகளில் பதிவு செய்யப்பட்டுள்ள கட்டணங்களை மேலே வரையறுக்கப்பட்ட காலப்பகுதிக்குள் (ஏற்புடையவாறு 30 அல்லது 60 நாட்காட்டி நாட்களுக்குள்) வங்கியினால் அகற்றாவிட்டால் மேற்படி நடவடிக்கை செலுத்தப்படும்.

3.12 கடன் மற்றும்/அல்லது பரிவர்த்தனைகளைத் திரும்பப் பெறுவதில் தாமதம்

வாடிக்கையாளர்கள் சார்பாக பெறப்பட்ட NEFT, RTGS போன்ற உள்முக பணம் அல்லது வேறு எந்த வகையிலும் வரவுகளை வழங்குவதில் வங்கிக்கு நேரடியாக ஏற்படும் தாமதத்திற்கு வங்கி வாடிக்கையாளர்களுக்கு இழப்பீடு வழங்கும். பிழை அல்லது அலட்சியம் காரணமாக நடைமுறை/ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களின்படி காலக்கெடுவுக்கு அப்பால் பயனாளிக்கு NEFT/NECS/NACH பரிவர்த்தனைகளை வரவு வைப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு RBI LAF ரெப்போ விகிதத்தில் அபராத வட்டி மற்றும் இரண்டு சதவீதத்தை செலுத்தும். வாடிக்கையாளரால் எந்த உரிமைகோரலும் தாக்கல் செய்யப்படாவிட்டாலும் அபராத வட்டி வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.

நடைமுறை/ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களின்படி காலக்கெடுவுக்கு அப்பால் பயனாளிக்கு RTGS வரவு வைப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், பரிவர்த்தனை/திரும்பப் பெறும் தேதியில் நிலவும் ரெப்போ விகிதத்தில் வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு அபராத வட்டியை செலுத்தும். அதே நாளில் அனுப்பப்பட்ட கிரெடிட்டுடன் வரவு தாமதம் ஏற்பட்டால், இழப்பீடு ஒரு நாள் சம்பளம் கிடைக்கும். வாடிக்கையாளரால் எந்த உரிமைகோரலும் தாக்கல் செய்யப்படாவிட்டாலும் அபராத வட்டி வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.

எந்தவொரு காரணத்திற்காகவும் பயனாளியின் கணக்கில் நிதியை வரவு வைக்க முடியாவிட்டால் எ.கா. கணக்கு இல்லை, கணக்கு முடக்கப்பட்டது போன்றவை, பெறுநர் உறுப்பினரின் உறுப்பினர் இடைமுகத்தில் பணம் பெற்றுக்கொண்ட ஒரு மணி நேரத்திற்குள் அல்லது RTGS பணம்/செலுத்தல்களுக்கான RTGS வணிக நாள் முடிவதற்கு முன்பு பணம் பெறப்பட்ட

உறுப்பினருக்குத் திருப்பித் தரப்படும் அதேசமயம் NEFT பரிவர்த்தனைகளுக்கு 2 மணி நேரத்திற்குள் பணம் திருப்பித் தரப்படும் உறுப்பினர் இடைமுகத்தில் பணம் பெற்றுக்கொள்வது.

3.13 தோல்வியடைந்த ஏடிஎம் பரிவர்த்தனைகளை வரவு வைப்பதில் தாமதம்

வாடிக்கையாளர் புகார் பெறப்பட்ட 5 நாட்களுக்குள் வங்கி கோரிக்கையை ஏற்றுக்கொள்வது அல்லது நிராகரிப்பது குறித்து தனது முடிவை தெரிவிக்கும். கிரெடிட்டை அனுப்புவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், T+ 5 நாட்களுக்கு அப்பால் தாமதமாகும் ஒவ்வொரு நாளுக்கும் ரூ .100 இழப்பீடு, வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எந்த உரிமைகோரலும் இல்லாமல் வாடிக்கையாளரின் கணக்கு/கிரெடிட் கார்டில் தானாகவே வரவு வைக்கப்படும்.

வரிசை எண்	சம்பவத்தின் விவரம்	ஆடோ-ரிவர்சல் மற்றும் இழப்பீட்டிற்கான கட்டமைப்பு	
		ஆடோ-ரிவர்சலுக்கான காலக்கெடு	செலுத்த வேண்டிய இழப்பீடு
I	II	III	IV
1	தன்னியக்க பணம் வழங்கும் இயந்திரங்கள் (ATMs)		
A	வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் பற்று வைக்கப்பட்டுள்ளது ஆனால் ரொக்கம் வழங்கப்படவில்லை.	அதிகபட்சம் T + 5 நாட்களுக்குள் தோல்வியுற்ற பரிவர்த்தனையின் சார்பு செயலில் ரிவர்சல்(R).	T + 5 நாட்களுக்கு அப்பால் தாமதமாகும் ஒரு நாளைக்கு 100/-, கணக்கு வைத்திருப்பவரின் வரவுக்கு.

திரும்பப் பெறுதல் மற்றும் இழப்பீடு வங்கியால் மேற்கொள்ளப்படாவிட்டால் வாடிக்கையாளருக்கான நடவடிக்கை

பரிவர்த்தனை விவரங்களுடன் வாடிக்கையாளர் வங்கியின் குறை தீர்க்கும் பிரிவை அணுகலாம். விவரங்கள் பின்வரும் இணைப்பில் கிடைக்கும்:

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

30 நாட்களுக்குள் குறை தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் "ரிசர்வ் வங்கி-ஒருங்கிணைந்த ஆம்புட்ஸ்மேன் திட்டம் (RB-IOS, 2021)" இன் கீழ் புகார் செய்யலாம். RB-IOS, 2021 ஒற்றை வழங்குகிறது

அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு எதிராக வாடிக்கையாளர்கள் புகார் அளிக்க குறிப்பு புள்ளி. RB-IOS, 2021 RBI இணையதளத்தில் பின்வரும் தடத்தில் கிடைக்கிறது:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

புகார்களை <https://cms.rbi.org.in> அல்லது பிரத்யேக மின்னஞ்சல் crpc@rbi.org.in மூலமாகவோ அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், செக்டர் 17 , சண்டிகர் - 160 017 இல் அமைக்கப்பட்டுள்ள 'மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு' (CRBC) பின்வரும் தடத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள வடிவத்தில் https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf 14448 (காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 5:15 மணி வரை) என்ற கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண் வாடிக்கையாளர்களுக்கு புகார்களைத் தாக்கல் செய்வதில் உதவி பெறவும், குறை தீர்க்கும் தகவல்களைப் பெறவும், பன்மொழி ஆதரவுடன் கிடைக்கிறது.

கார்டு பரிவர்த்தனையில் பொருந்தும் இழப்பீடு:

வ.எண்.	சம்பவத்தின் விவரம்	ஆடோ-ரிவர்சல் மற்றும் இழப்பீட்டிற்கான கட்டமைப்பு	
I	II	தானாக தலைகீழாக மாற்றுவதற்கான காலக்கெடு	செலுத்த வேண்டிய இழப்பீடு
2	அட்டை பரிவர்த்தனை		
a	கார்டிலிருந்து கார்டு பரிமாற்றம் கார்டு கணக்கில் டெபிட் செய்யப்பட்டது, ஆனால் பயனாளியின் அட்டை கணக்கில் வரவு வைக்கப்படவில்லை.	பரிவர்த்தனை மாற்றியமைக்கப்பட வேண்டும் (R) T + 1 நாளுக்குள் சமீபத்தியது, பயனாளியின் கணக்கில் கடன் பாதிக்கப்படவில்லை என்றால்.	தாமதம் T + 1 நாளுக்கு மேல் இருந்தால் ஒரு நாளைக்கு 100/-.
b	விற்பனை முனையம் (PoS) (அட்டை இருப்பு) PoS இல் பணம் உட்பட		
	விற்பனை முனை (PoS) (கார்டு இருப்பு) PoS இல் பணம் உட்பட	T + 5 நாட்களுக்குள் ஆடோ-ரிவர்சலாக மாற்றவும்.	தாமதம் T + 5 நாளுக்கு மேல் இருந்தால் ஒரு நாளைக்கு 100/-.
	கணக்கு டெபிட் செய்யப்பட்டது ஆனால் வணிகர் இருப்பிடத்தில் உறுதிப்படுத்தல் பெறப்படவில்லை அதாவது, சார்ஜ்-ஸ்லிப் உருவாக்கப்படவில்லை.		
c	கார்டு இல்லை (CNP) (இணையவழி)		
	கணக்கு டெபிட் செய்யப்பட்டது, ஆனால் உறுதிப்படுத்தல் வணிகரின் அமைப்பில் பெறப்படவில்லை.		

3.14 டெபிட் அட்டைகள்/மொபைல் வங்கிச்சேவை/இணைய வங்கிச்சேவை/கடன் அட்டைகள் ஆகியவற்றில் மோசடியான கொடுக்கல் வாங்கல்கள் காரணமாக பிழையான/அங்கீகரிக்கப்படாத பற்றுக்களை மாற்றியமைத்தல்

ஒரு முறை கடவுச்சொல் அல்லது 2 காரணி அங்கீகாரம் (2FA) ஆகியவற்றைத் தொடர்ந்து வரும் பரிவர்த்தனையில் எழும் இழப்பீட்டிற்கு வங்கி பொறுப்பேற்காது. அத்தகைய உரிமைகோரல் அல்லது உரிமைகோரல்கள் சம்பந்தப்பட்ட தொகையைப் பொருட்படுத்தாமல் நிராகரிக்கப்படும்.

மேலே உள்ளவற்றைத் தவிர, ஒரு வாடிக்கையாளரின் அலட்சியம் காரணமாக இழப்பு ஏற்படும் சந்தர்ப்பங்களில், அவர்/அவள் கட்டண நற்சான்றிதழ்கள் மற்றும் கணக்கு தொடர்பான வேறு எந்த விவரங்களையும் பகிர்ந்துள்ளார் - விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் தெரிவிக்கப்பட்டுள்ளபடி மற்றும் அவ்வப்போது வாடிக்கையாளர் கல்வி முயற்சிகளில் தெரிவிக்கப்பட்டபடி, அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனையை வங்கிக்கு தெரிவிக்கும் வரை வாடிக்கையாளர் முழு இழப்பையும் ஏற்க வேண்டும். அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை அறிவிக்கப்பட்ட பின்னர் ஏற்படும் எந்தவொரு இழப்பும், அதன் பின்னர் ஒவ்வொரு இழப்பும் வங்கியின் பொறுப்பாகும்.

அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை வழக்கில் வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பு விவரங்கள்:

வாடிக்கையாளரின் பூஜ்ஜிய பொறுப்பு

1. பின்வரும் நிகழ்வுகளில் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை நிகழும்போது பூஜ்ஜிய பொறுப்புக்கான வாடிக்கையாளரின் உரிமை எழும்:
 - i) வங்கியின் பங்களிப்பு மோசடி/அலட்சியம்/குறைபாடு (பரிவர்த்தனை வாடிக்கையாளரால் தெரிவிக்கப்பட்டதா இல்லையா என்பதைப் பொருட்படுத்தாமல்).
 - ii) மூன்றாம் தரப்பு மீறல், குறைபாடு வங்கியிடமோ அல்லது வாடிக்கையாளரிடமோ இல்லை, ஆனால் அமைப்பில் வேறு எங்காவது உள்ளது, மேலும் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை தொடர்பாக வங்கியிடமிருந்து தகவலைப் பெற்ற மூன்று வேலை நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர் வங்கிக்கு அறிவிக்கிறார்.

வாடிக்கையாளரின் வரையறுக்கப்பட்ட பொறுப்பு

2. பின்வரும் சந்தர்ப்பங்களில் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகள் காரணமாக ஏற்படும் இழப்புக்கு ஒரு வாடிக்கையாளர் பொறுப்பேற்க வேண்டும்:
 - i) ஒரு வாடிக்கையாளரின் அலட்சியம் காரணமாக இழப்பு ஏற்பட்டால், அவர்/அவள் கட்டண நற்சான்றிதழ்களைப் பகிர்ந்து கொண்டால், அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனையை வங்கிக்கு தெரிவிக்கும் வரை வாடிக்கையாளர் முழு இழப்பையும் ஏற்க வேண்டும். அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை புகாரளிக்கப்பட்ட பிறகு ஏற்படும் எந்தவொரு இழப்பையும் வங்கி ஏற்கும்.
 - ii) அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு வங்கி பரிவர்த்தனைக்கான பொறுப்பு வங்கியிடமோ அல்லது வாடிக்கையாளரிடமோ இல்லை, ஆனால் அமைப்பில் வேறு எங்காவது இருக்கும் சந்தர்ப்பங்களில், அத்தகைய பரிவர்த்தனையை வங்கிக்கு அறிவிப்பதில் வாடிக்கையாளரின் தரப்பில் தாமதம் ஏற்படும் போது (வங்கியிடமிருந்து தகவலைப் பெற்ற பிறகு நான்கு முதல் ஏழு வேலை நாட்கள்), வாடிக்கையாளரின் ஒவ்வொரு பரிவர்த்தனை பொறுப்பு பரிவர்த்தனை மதிப்பு அல்லது கீழே உள்ள அட்டவணையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தொகை, இவற்றில் எது குறைவோ அதற்கு வரம்பிடப்படும்.

அட்டவணை 1	
புள்ளி 2 (ii) இன் கீழ் வாடிக்கையாளரின் அதிகபட்ச பொறுப்பு	
கணக்கின் வகை	₹ அதிகபட்ச பொறுப்பு ()
* BSBD/சிறு கணக்குகள்	5,000
* மற்ற அனைத்து SB கணக்குகள்	10,000
* முன் கட்டண கட்டண கருவிகள் மற்றும் பரிசு அட்டைகள்	
* MSME களின் நடப்பு/ரொக்க வரவு/ஓவர் டிராஃப்ட் கணக்குகள்	
* தனிநபர்களின் நடப்பு கணக்குகள்/ரொக்க வரவு/ஓவர் டிராஃப்ட் கணக்குகள் ஆண்டு சராசரி இருப்பு (மோசடி நிகழ்வுக்கு முந்தைய 365 நாட்களில்)/வரம்பு ரூ.25 லட்சம் வரை	

*	ரூ.5 லட்சம் வரை வரம்பு கொண்ட கிரெடிட் கார்டுகள்	
*	ஏனைய அனைத்து நடைமுறை/பண வரவு/மேல்வரைப்பற்று கணக்குகள்	
*	ரூ.5 லட்சத்திற்கு மேல் உள்ள கிரெடிட் கார்டுகள்	25,000

3. மூன்றாம் தரப்பு மீறல்களில் வாடிக்கையாளரின் ஒட்டுமொத்த பொறுப்பு, மேலே பத்தி 1 (ii) மற்றும் பத்தி 2 (ii) இல் விவரிக்கப்பட்டுள்ளபடி, குறைபாடு வங்கியிடமோ அல்லது வாடிக்கையாளரிடமோ இல்லை, ஆனால் அமைப்பில் வேறு எங்கும் உள்ளது, அட்டவணை 2 இல் சுருக்கமாகக் கொடுக்கப்பட்டுள்ளது:

அட்டவணை 2	
வாடிக்கையாளர் பொறுப்பின் சுருக்கம்	
தகவல்தொடர்பு பெற்ற தேதியிலிருந்து மோசடியான பரிவர்த்தனையைப் புகாரளிக்க எடுக்கப்பட்ட நேரம்	வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பு (₹)
3 வேலை நாட்களுக்குள்	பூஜ்ஜிய பொறுப்பு
4 முதல் 7 வேலை நாட்களுக்குள்	பரிவர்த்தனை மதிப்பு அல்லது தொகை அட்டவணை 1 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது, எதுவாக இருந்தாலும் குறைந்த
7 வேலை நாட்களுக்கு அப்பால்	*குறிப்பிடப்பட்டுள்ள உட்பிரிவுகளின்படி

அட்டவணை 2 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வேலை நாட்களின் எண்ணிக்கை, தகவல்தொடர்பைப் பெற்ற தேதி தவிர்த்து, வாடிக்கையாளரின் விட்டுக் கிளையின் பணி அட்டவணையின்படி கணக்கிடப்படும்.

வாடிக்கையாளரின் பூஜ்ஜிய பொறுப்பு/வரையறுக்கப்பட்ட பொறுப்புக்கான ரிவர்சல் காலக்கெடு

4. வாடிக்கையாளரால் அறிவிக்கப்பட்டவுடன், அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு பரிவர்த்தனையில் சம்பந்தப்பட்ட தொகையை வாடிக்கையாளரால் அத்தகைய அறிவிப்பு செய்யப்பட்ட தேதியிலிருந்து 10 வேலை நாட்களுக்குள் வங்கி வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் வரவு வைக்கும் (நிழல் ரிவர்சல்). வாடிக்கையாளரின் அலட்சியம் போன்ற நிகழ்வுகளில் கூட, அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு வங்கி பரிவர்த்தனைகளின் விஷயத்தில் எந்தவொரு வாடிக்கையாளர் பொறுப்பையும் தள்ளுபடி செய்ய வங்கிகள் தங்கள் விருப்பப்படி முடிவு செய்யலாம். அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனையின் தேதியின்படி வரவு தேதியிட்ட மதிப்பாக இருக்கும்.
5. மேலும், வங்கிகள் பின்வருவனவற்றை உறுதி செய்ய வேண்டும்:
- ஒரு புகார் தீர்க்கப்பட்டு, வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பு, ஏதேனும் இருந்தால், புகார்களைக் கையாளும் செயல்முறை குறித்த வங்கியின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி, அத்தகைய நேரத்திற்குள் நிறுவப்படும், ஆனால் புகார் பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 90 நாட்களுக்கு மேல், மற்றும் மேலே உள்ள புள்ளி 1 முதல் 3 இன் விதிகளின்படி வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்கப்படுகிறது;
 - புகாரைத் தீர்க்கவோ அல்லது வாடிக்கையாளர் பொறுப்பைத் தீர்மானிக்கவோ முடியாவிட்டால், ஏதேனும் இருந்தால், 90 நாட்களுக்குள், புள்ளி 1 முதல் 3 வரை பரிந்துரைக்கப்பட்ட இழப்பீடு வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படுகிறது; மற்றும்
 - டெபிட் கார்டு/வங்கிக் கணக்கு எனில், வாடிக்கையாளர் வட்டி இழப்பை சந்திக்க மாட்டார், கிரெடிட் கார்டாக இருந்தால், வாடிக்கையாளர் கூடுதல் வட்டிச் சமையை ஏற்க வேண்டியதில்லை.

வங்கியால் புகாரைத் தீர்க்கவோ அல்லது வாடிக்கையாளர் பொறுப்பு ஏதேனும் இருந்தால், 90 நாட்களுக்குள் தீர்மானிக்கவோ முடியாவிட்டால், பத்திகள் 1-5 இல் பரிந்துரைக்கப்பட்ட இழப்பீடு வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.

***கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள உட்பிரிவுகளின்படி** - அத்தகைய அனைத்து சந்தேகத்திற்குரிய பற்றுகளும் சீரமைக்கப்பட்ட நடைமுறைகள் மற்றும் தேவைப்படும் இடங்களில் சட்டத்தை அமல்படுத்தும் அமைப்புகளுடன் இணைந்து வங்கியால் விசாரிக்கப்படும். ஒரு வழக்கு முதல் வழக்கு அடிப்படையில் அத்தகைய விசாரணைகளின் முடிவுகளைப் பொறுத்து.

(i) ஏதேனும் மோசடி நடந்தால், ஏதேனும் ஒரு பிரிவின் மீது அதன் ஊழியர்களால் முறைகேடு/மோசடி நடந்துள்ளது என்று வங்கி நம்பினால், கிளை உடனடியாக அதன் பொறுப்பை ஒப்புக்கொண்டு கோரிக்கையை செலுத்த வேண்டும்.

(ii) வங்கியில் தவறு இருந்தால், பரிவர்த்தனை OTP அல்லது 2 காரணிகள் அங்கீகாரம் அல்லது ஆவணத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஏதேனும் வழக்கால் ஆதரிக்கப்படாவிட்டால் மட்டுமே வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு ஆட்சேபனை இல்லாமல் இழப்பீடு வழங்கும்.

(iii) வங்கியின் தவறு அல்லது வாடிக்கையாளர் மீது தவறு இல்லை, ஆனால் தவறு அமைப்பில் வேறு எங்காவது இருந்தால், வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்பட்ட நேரடி நிதி இழப்பில் 50% வரை (5,000 ரூபாய்க்கு மிகாமல்) வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்கும். அத்தகைய இழப்பீடு ஒரு கணக்கின் வாழ்நாளில் ஒரு முறை மட்டுமே செலுத்தப்படும்.

பின்வரும் காரணங்களால் எழும் உரிமைகோரல்களை நிராகரிக்கும் உரிமை வங்கிக்கு உள்ளது:

- வங்கியினால் வழங்கப்படும் உற்பத்திகள் மற்றும் சேவைகளுக்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறுதல்
- வாடிக்கையாளரின் கணக்கு மற்றும் டெபிட்/ஏடிஎம்/கிரெடிட் கார்ட் போன்ற பரிவர்த்தனை சாதனங்கள் அல்லது பிற முக்கியமான தகவல்கள் போன்றவற்றின் பாதுகாப்பை உறுதி செய்வதற்காக அவ்வப்போது வங்கியால் வெளியிடப்படும் பல்வேறு வழிகாட்டுதல்களை வாடிக்கையாளர் பின்பற்றாதிருத்தல்.
- விழிப்புட்டல்களை உடனடியாகப் பெறுவதற்கு வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் தற்போதைய தொடர்பு விவரங்களை குறிப்பாக வேலை செய்யும் மொபைல் எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் ID யைப் புதுப்பித்துள்ளார்களா என்பதை எப்போதும் உறுதிப்படுத்த வேண்டும். வங்கியுடனான அத்தகைய தொடர்புத் தகவல்களை புதுப்பிக்கத் தவறினால், ATM/டெபிட் அட்டைகள்/கிரெடிட் கார்டுகள் அல்லது வங்கிக் கணக்கு பரிவர்த்தனைகள்/அணுகலின் வேறு ஏதேனும் மின்னணு சேனல் ஆகியவற்றைத் தவறாகப் பயன்படுத்துவதால் ஏற்படும் எந்தவொரு இழப்புக்கும் வாடிக்கையாளர் பொறுப்பேற்க நேரிடும்.
- சந்தேகத்திற்குரிய அல்லது கேள்விக்குரிய மோசடி பரிவர்த்தனையிலிருந்து எழும் எந்தவொரு மறைமுக அல்லது விளைவான இழப்புக்கும் எந்த இழப்பீடும் ஏற்றுக்கொள்ளப்படவோ அல்லது செலுத்தப்படவோ கூடாது.

3.15 லாக்கர்கள் தொடர்பான இழப்பீடு

பாதுகாப்பு பெட்டகங்கள் அமைந்துள்ள வளாகத்தின் பாதுகாப்பு மற்றும் பாதுகாப்பிற்காக வங்கி அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் எடுத்துள்ளது. இருப்பினும், வங்கியின் சொந்த குறைபாடுகள், அலட்சியம் மற்றும் ஏதேனும் விடுபடுதல்/கமிஷன் அல்லது அதன் ஊழியர் (கள்) செய்த மோசடி காரணமாக வங்கியின் வளாகத்தில் தீ, திருட்டு/கொள்ளை/கொள்ளை, வழிப்பறி, கட்டிடம் இடிந்து விழுதல் போன்ற சம்பவங்களால் லாக்கரின் உள்ளடக்கங்களை இழக்கும் துரதீர்ஷ்டவசமான நிகழ்வுகளில், வங்கிகளின் பொறுப்பு பாதுகாப்பு வைப்பு பெட்டகத்தின் நடைமுறையிலுள்ள வருடாந்திர வாடகையின் நூறு மடங்குக்கு சமமான தொகைக்கு மட்டுப்படுத்தப்படும்.

3.16 தவிர்க்க இயலாத பேரழிவு

தவிர்க்க இயலாத பேரழிவு என்பது கடவுளின் செயல்கள், வெள்ளம், வறட்சி, பூகம்பம் அல்லது பிற இயற்கை பேரழிவு அல்லது நிலை, பேரழிவு, தொற்றுநோய் அல்லது தொற்றுநோய், பயங்கரவாத தாக்குதல், போர் அல்லது கலவரம், அணு, இரசாயன அல்லது உயிரியல் மாசுபாடு, தொழில்துறை நடவடிக்கை, மின்சார செயலிழப்பு, கணினி செயலிழப்பு அல்லது நாசவேலை, மற்றும் கட்டிடங்களின் சரிவு, தீ, வெடிப்பு அல்லது விபத்து அல்லது வங்கியின் நியாயமான

கட்டுப்பாட்டிற்கு அப்பாற்பட்ட அத்தகைய பிற செயல்கள்.

தவிர்க்க இயலாத பேரழிவு அல்லது துழ்நிலை தொடர்ந்து செயலாற்றுகையை சாத்தியமற்றதாகக்கும் வரை வங்கியின் கட்டப்பாடுகளை நிறைவேற்றுவது இடைநிறுத்தப்படும். சிறந்த முயற்சியின் அடிப்படையில், ஒரு கட்டாய நிகழ்வின் விளைவுகளைக் குறைக்க நியாயமான நடவடிக்கைகளை (களை) எடுக்க வங்கி உறுதிபூண்டுள்ளது. ஏதேனும் தொழிற்சங்க நடவடிக்கை, மின்தடை, கணினி பழுது அல்லது நாசவேலை ஏற்பட்டால், வங்கி அதன் சேவைகளை வழங்குவதில் ஏற்படும் தாமதத்தைக் குறைப்பதற்கு நியாயமான நடவடிக்கைகளை எடுக்க வேண்டும் மற்றும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தடையற்ற சேவைகளை வழங்க முயற்சிக்க வேண்டும்.

எனவே, இந்த கட்டாய நிகழ்வுகள் (வங்கியின் வசதிகள் அல்லது அதன் தொடர்புடைய வங்கி (கள்) சேதம், வழக்கமான தகவல் தொடர்பு சாதனங்கள் அல்லது அனைத்து வகையான போக்குவரத்து போன்றவை) வங்கியின் கட்டுப்பாட்டிற்கு அப்பாற்பட்டதாக இருந்தால், குறிப்பிட்ட சேவை வழங்கல் அளவுருக்களுக்குள் அதன் கடமைகளை நிறைவேற்றுவதைத் தடுக்கிறது என்றால், தாமதமான வரவுகளுக்கு வாடிக்கையாளர்களுக்கு இழப்பீடு வழங்க வங்கி பொறுப்பேற்காது.

3.17 உண்மையான/நேரடி இழப்பு

ப்ரீபெய்ட் இன்ஸ்ட்ருமென்ட் சேவை உட்பட பல்வேறு வங்கி சேவைகளுக்கான இந்த வாடிக்கையாளர் இழப்பீட்டுக் கொள்கையின் கீழ் உண்மையான மற்றும் நேரடி இழப்பின் (குறிப்பாக பெயரளவு மற்றும் மறைமுக இழப்பு) அளவிற்கு மட்டுமே வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்க வங்கி பொறுப்பாகும், ஆனால் வங்கிக்கு ஏற்படக்கூடிய இழப்புக்கான போதுமான ஆதாரம் வழங்கப்பட வேண்டும் மற்றும் வாடிக்கையாளரின் தரப்பில் அலட்சியம் இல்லாததற்கு உட்பட்டது.

3.18 முழு மற்றும் இறுதி தீர்வு

மேலே கூறியபடி வங்கி இழப்பீடு செலுத்தியவுடன், அது "முழு மற்றும் இறுதி தீர்வு" என்று கருதப்படும், மேலும் வாடிக்கையாளர் அல்லது வேறு யாரிடமிருந்தும் எந்த கோரிக்கையும் வங்கியால் ஏற்றுக்கொள்ளப்படாது.

3.19 புகார்கள் மற்றும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்தல்:

DBS வங்கி இந்தியா லிமிடெட் இல், எங்களிடமிருந்து சிறந்த சேவையை மட்டுமே நீங்கள் பெறுகிறீர்கள் என்பதை உறுதிப்படுத்த விரும்புகிறோம், எங்கள் மதிப்புமிக்க வாடிக்கையாளரான நீங்கள் தகுதியான சேவை.

வங்கியின் குறை தீர்க்கும் கொள்கை பின்வரும் கொள்கைகளைப் பின்பற்றுகிறது:

- வாடிக்கையாளர்கள் எல்லா நேரங்களிலும் நியாயமாக நடத்தப்படுகிறார்கள்.
- வாடிக்கையாளர்கள் எழுப்பும் புகார்கள் மரியாதையுடனும் சரியான நேரத்திலும் கையாளப்படுகின்றன.
- வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் முறைப்பாடுகளைத் தீர்த்து வைப்பதில் திருப்தியடையாவிட்டால் நிறுவனத்திற்குள்ளேயே தமது முறைப்பாடுகளைத் தீவிரப்படுத்துவதற்கான வழிவகைகள் குறித்தும், அவர்களுக்கான உரிமைகள் குறித்தும் அவர்களுக்கு அறிவிக்கப்படும்.
- வங்கி ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக நல்ல நம்பிக்கையுடனும், பாரபட்சம் இல்லாமலும் பணியாற்றுகின்றனர்.

எந்த நிலையிலும், எங்கள் சேவை நிலைகள் உங்கள் எதிர்பார்ப்புகளுக்கு ஏற்ப இல்லை என்று நீங்கள் உணர்ந்தால், நீங்கள் செய்யக்கூடியவை பின்வருமாறு: வங்கியின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும் வங்கியின் குறைதீர்ப்புக் கொள்கையை நீங்கள் பார்வையிடலாம்:

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

உங்கள் புகார்களை பதிவு செய்வதற்கான தொடர்பு விவரங்கள், காலக்கெடு மற்றும் விரிவாக்க நிலைகள் ஆகியவற்றில் குறைதீர்ப்புக் கொள்கை உங்களுக்கு உதவும். வங்கியால் வழங்கப்பட்ட தீர்வில் நீங்கள் திருப்தியடையவில்லை என்றால், செயல்முறை மற்றும் வங்கி

குறைதீர்ப்பாணையத்தை எவ்வாறு அணுகுவது என்பது குறித்தும் பாலிசி உங்களுக்கு வழிகாட்டுகிறது

4 ஆட்சி

4.1 உரிமை மற்றும் ஒப்புதல் வழங்கும் அதிகாரம்

இந்தக் கொள்கையை DBS வங்கி இந்தியா லிமிடெட் வாரியம் அங்கீகரித்துள்ளது. கணிசமானதாக இல்லாத, ஆனால் தற்செயலான அல்லது நிர்வாக இயல்புடைய எந்த மாற்றங்களுக்கும், ஒப்புதல் அளிக்கும் அதிகாரியின் கையொப்பம் தேவையில்லை.

வாரியம், இந்தக் கொள்கையின் மூலம், CBG சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளுக்கான மாற்றங்களை அங்கீகரிக்க அல்லது ஒப்படைக்க நுகர்வோர் வங்கிக் குழுவின் இந்தியத் தலைவரிடம் அதிகாரத்தை ஒப்படைக்கிறது.

4.2 விமர்சனம்

இந்தக் கொள்கை மூன்று ஆண்டுகளுக்கு ஒரு முறை (ஒரு மாதம் வரை சலுகைக் காலத்துடன்) மறுஆய்வு செய்யப்பட வேண்டும் அல்லது ஒழுங்குமுறை இடத்தில் வளர்ச்சி அல்லது உள் முன்னேற்றங்கள் காரணமாக மாற்றங்கள் முன்னதாகவே தேவைப்பட்டால் அதற்கு முன்னதாக தொடர்ந்து பொருத்தத்தை உறுதிப்படுத்த வேண்டும்

இணைப்பு 1 பதிப்பு வரலாறு

பதிப்பு	வெளியீட்டு தேதி	முக்கிய மாற்றங்களின் சுருக்கம்
1.0	டிசம்பர் 2021	- பாலிசி வழங்கப்பட்டது
2.0	ஜூன் 2023	- RTGS தோல்வியுற்ற பரிவர்த்தனைக்கு வங்கி இழப்பீடு வழங்க வேண்டிய சூழ்நிலைகள் காலக்கெடு புதுப்பிக்கப்பட்டது - மதிப்பாய்வு காலம் - பதிப்பு வரலாறு