

டிபிஎஸ் வங்கி வாடிக்கையாளர் உரிமைகள் கொள்கை

வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு என்பது, நிதிசார் சேவைகளைப் பெறுவதற்கான சமவாய்ப்பு மற்றும் அணுகுவசதி என்பதன் உள்நாட்டு அனுபவம் மற்றும் உலகளாவிய சிறந்த நடைமுறைகளின் அடிப்படையில் கீழ்வரும் விரிவான வாடிக்கையாளர் உரிமைகள் கொள்கை, அத்தகைய பாதுகாப்பை மேம்படுத்துவதற்காக உருவாக்கப்பட்டிருக்கிறது.

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்டுள்ள வங்கியின் வாடிக்கையாளரது அடிப்படை உரிமைகளை உள்ளடக்கியதாக டிபிஎஸ் வாடிக்கையாளர் உரிமைகள் கொள்கை இருக்கிறது. வாடிக்கையாளரின் உரிமைகளையும் மற்றும் வங்கியின் பொறுப்புகளையும் இது எடுத்துரைக்கிறது. வங்கி அமைவிடத்தில்; நேரடியாகவோ, தொலைபேசி வழியாகவோ, அஞ்சல் வழியாகவோ, இன்ட்ராக்டிவ் எலக்ட்ரானிக் கருவிகள் வழியாகவோ, இன்டர்நெட் வழியாகவோ அல்லது வேறு பிற வழிமுறையினாலோ வங்கி அல்லது அதன் முகவர்களால் வழங்கப்படும். அனைத்து திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளுக்கு இக்கொள்கை பொருந்தும்.

1. நியாயமாக, நடுநிலையாக நடத்தப்படுவதற்கான உரிமை

கண்ணியத்துடன் நடத்தப்படுவதற்கான உரிமையை வாடிக்கையாளர் மற்றும் நிதிசார் சேவைகள் வழங்குநர் ஆகிய இருவருமே கொண்டிருக்கின்றனர். நிதிசார் திட்டங்கள் / சேவைகளை வழங்க முன்வரும் மற்றும் வழங்கும்போது பாலினம், வயது, மதம், சாதி, உடல்சார் திறன் ஆகிய அம்சங்களின் அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர் நியாயமற்ற முறையில் பாசுபடுத்தப்படக்கூடாது.

மேற்கூறப்பட்ட உரிமையின் அடிப்படையில் டிபிஎஸ் வங்கி -

- வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து செயல்பாடுகளிலும் / நடவடிக்கைகளிலும் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை நிறுவுவதன் மூலம் சிறந்த மற்றும் நியாயமான வங்கிச்சேவை நடைமுறைகளை செயல்படுத்தும் / ஊக்குவிக்கும்;
- வங்கிக்கும், வாடிக்கையாளருக்கும் இடையே நியாயமான மற்றும் சமத்துவமான நல்லுறவைப் பேணி வளர்க்கும்;
- வாடிக்கையாளர்களை கையாளுகிற வங்கி பணியாளர்களுக்கு போதுமானவாறு மற்றும் பொருத்தமானவாறு பயிற்சியளிக்கும்;
- வாடிக்கையாளர்களையும் மற்றும் அவர்களது பிசினஸ் தேவைகளையும் வங்கி பணியாளர்கள் உடனடியாகவும், மரியாதையாகவும் பூர்த்தி செய்வதை உறுதிசெய்யும்
- அனைத்து வாடிக்கையாளர்களை நியாயமாக மற்றும் நடுநிலையாக நடத்தும், பாலினம், வயது, மதம், சாதி, கல்வி, பொருளாதார அந்தஸ்து, உடல்திறன் போன்றவற்றின் அடிப்படையில் எந்த வாடிக்கையாளருக்கும் எதிராக பாசுபாடு காட்டாது; எனினும், ஒரு குறிப்பிட்ட இலக்கு சந்தை குழுவின் உறுப்பினர்களுக்கென குறிப்பாக வடிவமைக்கப்பட்ட சிறப்பு சலுகைத்திட்டங்கள் அல்லது திட்டங்களை வங்கி கொண்டிருக்கலாம் அல்லது வாடிக்கையாளர்களை வேறுபடுத்திக் காட்டுவதற்காக நியாயமான, வர்த்தக ரீதியில் ஏற்கத்தக்க பொருளாதார காரணங்களுக்காகவே வங்கி பயன்படுத்தலாம். பெண்கள் அல்லது பின்தங்கிய வகுப்பினர் போன்றவர்களுக்கான முன்னேற்ற நடவடிக்கையின் ஒரு அங்கமாக சிறப்பு சலுகைகள் அல்லது திட்டங்களையும் கொண்டிருக்கலாம். அத்தகைய சிறப்பு சலுகைத்திட்டங்கள் / திட்டங்கள், நியாயமற்ற பாசுபாடாக கருதப்படும். அத்தகைய சிறப்பு சலுகைத்திட்டங்கள் மற்றும் வரையறைகளுக்கான காரணம், தேவைப்படுகிற இடங்களில் வங்கியால் விளக்கிக் கூறப்படும்.
- அனைத்து திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளை வழங்கும்போது மேற்கூறப்பட்ட கொள்கை / கோட்பாடு செயல்படுத்தப்படுவதை வங்கி உறுதிசெய்யும்.
- வழங்கப்படும் திட்டங்களும், சேவைகளும் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குவிதிகளின்படி இருப்பதை வங்கி உறுதிசெய்யும்.

சிரமமின்றியும் நியாயமாகவும் சேவைகளை தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குவது வங்கியின் தீவிர செயல்முயற்சியாக இருக்கின்றபோது, வங்கியுடனான தங்களது தொடர்பு / நடவடிக்கைகளில் வாடிக்கையாளர்கள் கண்ணியமாகவும், நேர்மையாகவும் நடந்துகொள்ள வேண்டுமென வங்கி எதிர்பார்க்கும்.

வங்கியின் உள்ளார்ந்த குறைதீர்ப்பு அமைப்புமுறையின் கீழ் அமைப்புமுறையை அணுகுமாறும் மற்றும் அதன் கீழ் கிடைக்கக்கூடிய அனைத்து நிவாரணங்களையும் முயற்சித்து பார்த்ததற்கு பிறகு

மாற்று வழிமுறையை அணுகுமாறு தங்களது வாடிக்கையாளர்களை ஊக்குவிப்பதும் வங்கியின் செயல்முயற்சியாக இருக்கும்.

2. வெளிப்படாத தன்மையுடன், நியாயமாகவும், நேர்மையாகவும் நடத்தப்படுவதற்கான உரிமை டிபிஎஸ் வங்கி, அது வகுக்கும் ஒப்பந்தங்கள் அல்லது உடன்பாடுகள் வெளிப்படையானதாகவும் மற்றும் சாமானிய மக்களால் எளிதாக புரிந்துகொள்ளப்படுவதாகவும் மற்றும் அவர்களுக்கு தெளிவாக தகவலளிக்கப்பட்டதாகவும் இருப்பதை உறுதிசெய்ய அனைத்து முயற்சிகளையும் செய்யும். அதன் புரடாக்ட் / திட்டத்தின் நிலை, தொடர்புற்ற இடர்கள் அதன் ஆயுட்கால சுழற்சியின்போது அதன் பயன்பாட்டை நிர்வகிக்கிற வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் மற்றும் நிதிசார் சேவை வழங்குநர் பொறுப்புகள் தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும். நியாயமற்ற பிசினஸ் அல்லது சந்தையாக்கல் நடைமுறைகள், நிர்ப்பந்தத்திற்கு உட்படுத்துகிற ஒப்பந்த ரீதியிலான வரையறைகள், தவறான வழிகாட்டுகிற பிரதிநிதித்துவங்கள் ஆகியவற்றுக்கு வாடிக்கையாளரை உட்படுத்தக்கூடாது. அவர்களது உறவு நீடிக்கின்ற காலத்தின்போது உடல்சார்ந்த தீங்கை விளைவிக்கப்போவதாக நியாயமற்ற செல்வாக்கை / தாக்கத்தை பயன்படுத்துவதாகவோ நிதிசார் சேவை வழங்குநர் அச்சுறுத்தக்கூடாது அல்லது வெளிப்படையாக தொல்லையோ, நெருக்கடியோ கொடுக்கக்கூடாது.

மேற்கண்ட உரிமையின் அடிப்படையில் வங்கி -

- (i) வங்கியிடமிருந்து அவர் / அவள் நியாயமாக வழக்கமாக என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பது பற்றி ஒரு சிறப்பான புரிதலை வாடிக்கையாளர் கொண்டிருப்பதற்காக முழுமையான வெளிப்படாத தன்மையை உறுதிசெய்யும்;
- (ii) வாடிக்கையாளருடனான வங்கியின் செயல்பாடுகள், சமத்துவம் ஒருமைப்பாடு / நேர்மை மற்றும் வெளிப்படாத தன்மை என்ன நன்னெறிக் கோட்பாடுகளை சார்ந்திருப்பதை உறுதி செய்யும்;
- (iii) திட்டம் பற்றி உரிய மற்றும் தகவலறிந்ததன் அடிப்படையில் அறிவார்ந்த ஒரு முடிவை வாடிக்கையாளர் செய்வதற்கு ஏதுவாக தனது திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகள், வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் வட்டிவிதிதங்கள் மற்றும் / சேவை கட்டணங்கள் பற்றிய தெளிவான தகவலை எளிய மற்றும் எளிதாக புரிந்துக்கொள்ளக்கூடிய மொழி வார்த்தைகளில் போதுமான தகவலோடு சேர்த்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கும்;
- (iv) அனைத்து வரையறைகளும், நிபந்தனைகளும் நியாயமானதாக இருப்பதை உறுதி செய்யும்; அது தொடர்பான உரிமைகள் கடப்பாடுகள் மற்றும் பொறுப்புகளை தெளிவாகவும் மற்றும் எளிய மற்றும் எளிமையான வார்த்தைகளில் குறிப்பிட்டு எடுத்துரைக்கும்;
- (v) திட்டத்தோடு தொடர்புடைய முக்கிய இடர்வாய்ப்புகளையும் மற்றும் வாடிக்கையாளருக்கு குறிப்பாக பாதகமாக இருக்கக்கூடிய எந்தவொரு அம்சங்களையும் அவர் / அவள் அறியுமாறு செய்யும். திட்டம் அல்லது சேவையோடு தொடர்புடைய மிக முக்கிய வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC), திட்டம் வழங்கப்படும்போது வாடிக்கையாளர்கள் கவனத்திற்குத் தெளிவாக கொண்டு வரப்படும். பொதுவாக, அத்தகைய வரையறைகள், ஒரு வாடிக்கையாளரின் எதிர்கால முடிவை கட்டுப்படுத்துவதாக / தடைசெய்வதாக இருக்காது.
- (vi) வட்டிவிதிதங்கள், கட்டணங்கள், செலவுகள் / சந்தாக்கள் மீதான தகவலை கிளைகளில் உள்ள அறிவிப்பு பலகையில் அல்லது வலைதளத்தில் அல்லது ஹெல்ப்-லைன்கள் அல்லது ஹெல்ப்-டெஸ்க் வழியாக வழங்கும். பொருத்தமான நேர்வுகளில் வாடிக்கையாளருக்கு நேரடியாக தகவல் தெரிவிக்கப்படும்;
- (vii) வங்கியின் வலைதளத்தில் கட்டணம் (Tariff) அட்டவணை காட்சிப்படுத்தப்படும் மற்றும் அதன் ஒரு நகல் வாடிக்கையாளர் பார்வையிடலுக்காக வங்கியின் ஒவ்வொரு கிளையிலும் இடம்பெறும். வங்கியில் கட்டணம் (Tariff) அட்டவணை கிடைக்கப்பெறுவது குறித்து ஒரு அறிவிப்பும் அதன் கிளைகளில் காட்சிப்படுத்தப்படும்;
- (viii) வாடிக்கையாளரால் தேர்வுசெய்யப்படும் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளுக்கு பொருந்துகிற, ஏதேனும் இருக்குமானால் அனைத்து கட்டணங்களும் இந்த Tariff அட்டவணையில் விவரங்களுடன் வங்கியால் வழங்கப்படும்;
- (ix) திருத்தப்படுகிற வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் செயல்பாட்டுக்கு குறைந்தபட்சம் ஒரு மாதத்திற்கு முன்பு வாடிக்கையாளரால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டிருக்கிறவாறு, வங்கிக்கணக்கு அறிக்கை, எஸ்எம்எஸ் அல்லது மின்னஞ்சல் அல்லது ஒரு கடிதத்தின் வழியாக இந்த வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் செய்யப்பட்டுள்ள ஏதும் மாற்றம் குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி தெரிவிக்கும்;

- (x) ஒரு மாத நோட்டீஸ் / முன்னறிவிப்பை வழங்கியதற்கு பிறகே அத்தகைய மாற்றங்கள் இனிவரும் காலத்தில் செயல்பாட்டுக்கு வருவதாக செய்யப்படுவதை வங்கி உறுதிசெய்யும். வாடிக்கையாளருக்கு ஆதாரமாக உள்ள எந்தவொரு மாற்றத்தையும், அறிவிப்பையும் தராமலேயே வங்கி செய்திருக்குமானால், அத்தகைய மாற்றம் செயல்பாட்டுக்கு வந்து 30 நாட்களுக்குள் அந்த மாற்றம் குறித்து அது அறிவிக்கை செய்யும். அந்த மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்கு சாதமாக இருக்குமானால், குறைந்தபட்சம் 30 நாட்கள் என்ற முன்னறிவிப்பு நோட்டீஸ் வழங்கப்படும் மற்றும் அத்தகைய நோட்டீஸ் வெளியிடப்பட்ட 60 நாட்களுக்குள் அத்தகைய திருத்தத்திற்கான கட்டணம் அல்லது வட்டித்தொகை செலுத்தவேண்டிய தேவையில்லாமல் வங்கிக்கணக்கை முடித்துக்கொள்வதற்கு அல்லது வேறு பிற பொருத்தமான கணக்குக்கு மாறிக்கொள்வதற்கு விருப்பத்தேர்வுகள் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படலாம்;
- (xi) வாடிக்கையாளரால் தேர்வுசெய்யப்பட்ட திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளை நிர்வகிக்கிற வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ஏதும் பின்பற்றப்படாதபோது / மீறப்படும்போது விதிக்கப்படக்கூடிய அபராதங்கள் பற்றிய தகவலை வங்கி வழங்கும்.
- (xii) வைப்புத்தொகைகள் (டெபாசிட்டுகள்), காசோலை சேகரிப்பு, குறைதீர்ப்பு / நிவாரணம், இழப்பீடு மற்றும் செலுத்தப்பட வேண்டிய தொகைகள், வசூல் மற்றும் செக்யூரிட்டி / வினை, மறுசுவாதினம் ஆகியவை மீது வங்கியின் கொள்கை பொதுத்தளத்தில் வங்கி காட்சிப்படுத்தும்;
- (xiii) ஒரு குறிப்பிட்ட திட்டம் / புராடக்ட்-ஐ கையாளும் ஒரு வங்கிப் பணியாளர் அது தொடர்பான தகவலை வாடிக்கையாளர்களுக்கு முழுமையாகவும், சரியாகவும் மற்றும் நேர்மையாகவும் வழங்குவதற்கு முறையாக பயிற்சியளிக்கப்பட்டிருப்பதை உறுதிசெய்ய அனைத்து முயற்சிகளையும் வங்கி எடுக்கும்;
- (xiv) ஒரு திட்டம் / சேவையை பெறுவதற்காக சமர்ப்பிக்கப்பட்ட விண்ணப்பங்களை ஏற்பது அல்லது ஏற்காமல் நிராகரிப்பது குறித்து வங்கியால் முடிவுசெய்யப்பட்டிருக்கிற நியாயமான காலஅளவிற்குள், அத்தகைய விண்ணப்பத்தை ஏற்காததற்கு / நிராகரித்ததற்கான காரணங்களை விண்ணப்பத்தாரருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக தகவல் தெரிவிக்கப்படுவதை உறுதிசெய்யும். அத்தகைய காலஅளவானது வங்கியின் வலைதளத்திலும் மற்றும் அந்த குறிப்பிட்ட திட்டம் அல்லது சேவைக்கான விண்ணப்பத்திலும் குறிப்பிடப்படும்.
- (xv) சந்தேகத்திற்கு இடமின்றி கீழ்க்கண்டவை குறித்த தகவலை தெளிவாக தெரிவிக்கும் :
- குறிப்பிட்ட திட்டங்கள் தொடராமல் நிறுத்தப்படுவது
 - தங்களது அலுவலகங்கள் வேறு இடத்திற்கு மாற்றப்படுவது
 - அலுவல் / பணி நேரங்களில் மாற்றங்கள்
 - தொலைபேசி எண்களில் மாற்றம்
 - எந்தவொரு அலுவலகம் அல்லது கிளை மூடப்படுவது.

மேற்கண்டவை குறித்து குறைந்தபட்சம் 30 நாட்களுக்குள் முன்னதாக அறிவிப்பு வழங்கப்படும். மேலும் அத்திட்டத்தின் / உறவுமுறையின் ஆயுட்காலம் முழுவதிலும் அத்தகைய தகவலை வெளிப்படுத்துவது தொடர்ந்து நடைபெறும் செயல்முறையாக இருப்பதை அது உறுதிப்படுத்தும் மற்றும் அவைகளின் தவறாமல் பின்பற்றி அனைத்து மாற்றங்கள் மீதான தகவல் வாடிக்கையாளருக்கு முன்கூட்டியே தெரியவருவதை உறுதிசெய்ய வலைதளம் உட்பட சாத்தியமுள்ள அனைத்து தகவலளிப்பு வழிமுறைகள் பயன்படுத்தப்படுவதை அது உறுதிசெய்யும்.

- (xvi) புராடக்ட் / திட்டத்தை விற்பனை செய்யும் நேரத்தில் வாடிக்கையாளர் சந்தேகிக்கின்ற, கண்டறிகின்ற அல்லது எதிர்கொள்கின்ற எந்தவொரு இன்றியமையா சம்பவங்கள் பற்றி தகவலளிப்பதற்கான தேவை உட்பட சட்டம் மற்றும் / அல்லது வங்கி ஒழுங்குமுறை விதிகளில் இடம்பெற்றுள்ள உரிமைகள் மற்றும் கடப்பாடுகள் / பொறுப்புகள் பற்றி வாடிக்கையாளருக்கு அறிவுறுத்துவது;
- (xvii) ஒரு புராடக்ட் அல்லது சேவையைப் பெறுவதற்காக வாடிக்கையாளர் அணுகும்போது அத்திட்டம் / சேவை குறித்து தொடர்புடைய அனைத்து தகவலையும் வங்கியின் பணியாளர்கள் வழங்குவார்கள் மற்றும் தகவலறிந்த நிலையில் முடிவை வாடிக்கையாளர் செய்வதை ஏதுவாக்கும் நோக்கத்தோடு சந்தையில் கிடைக்கக்கூடிய அதேபோன்ற புராடக்ட்கள் பற்றிய தகவல்சார் ஆதாரங்களுக்கான வழிகாட்டலையும் வழங்குவார்கள்;

- (xviii) வாடிக்கையாளருக்கு நியாயமான அல்லது ஒப்பந்த அடிப்படையிலான முன்னறிவிப்பை (நோட்டீஸ்) வழங்காமல் வாடிக்கையாளருடனான உறவை வங்கி ரத்து செய்யாது;
- (xix) வங்கிக் கணக்கு அறிக்கைகள், பாஸ்புக்குகள், எச்சரிக்கைகள், புராடக்டின் செயல்பாடுகள் பற்றி உரிய நேரத்தில் தகவல், குறித்தகால (டெர்ம் டெபாசிட்), வைப்புத்தொகை முறிவு போன்ற வங்கிச் சேவைகள் குறித்து அவ்வப்போது தகவல்களை வழங்குவதன் மூலம் அவரது / அவளது வங்கிக்கணக்கு / நிதிசார் உறவை நிர்வகிப்பதற்கு கிடைக்கக்கூடிய அனைத்து வழிமுறைகளிலும் வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி உதவும்;
- (xx) சந்தைப்படுத்தலுக்கான மற்றும் விளம்பரத்துக்கான அனைத்து தகவலளிப்புகளும் / வாசகங்களும் தெளிவாக இருப்பதையும் மற்றும் தவறாக திசை திருப்பாமல் இருப்பதையும் வங்கி உறுதிசெய்யும்;
- (xxi) நியாயமற்ற / சட்ட உரிமை பெறாத தொந்தரவு என்று பொதுவாக கருதப்படக்கூடிய நடத்தையில் ஈடுபடாது அல்லது உடல்சார்ந்த தீங்கு விளைவிப்பதாக அச்சுறுத்தாது மற்றும் முறையற்ற தாக்கத்தை பிரயோகிக்காது. வழக்கமான, பொருத்தமான பிசினஸ் நடைமுறைகள் பின்பற்றப்படுவதை வங்கி உறுதிசெய்யும்.
- (xxii) புராடக்ட்கள் / சர்வீஸ்கள் மீதான கட்டணங்கள் மற்றும் செலவுத்தொகை விதிப்புகள் மற்றும் அதன் கட்டமைப்பு வாடிக்கையாளருக்கு நியாயமற்றதாக இல்லாமல் இருப்பதை வங்கி உறுதிசெய்யும்.

3. பொருத்தமுடைமைக்கான உரிமை

DBS வங்கியால் வழங்கப்படும் புராடக்ட்கள் / திட்டங்கள் வாடிக்கையாளரின் தேவைகளுக்குப் பொருத்தமானவையாகவும் மற்றும் வாடிக்கையாளரின் நிதிசார் சூழ்நிலைகள் மற்றும் புரிதல் மீதான மதிப்பீட்டைச் சார்ந்ததாகவும் இருக்கும்.

மேற்கண்ட உரிமையை செயல்படுத்தும் விதத்தில் வங்கி -

- விற்பனை செயல்பாட்டிற்கு முன்னதாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு புராடக்ட்களின் பொருத்தமுடைமையை மதிப்பீடு செய்வதற்காக வங்கியின் உயர் நிர்வாகக்குழுவால் (போர்டு) அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையை அது கொண்டிருப்பதை வங்கி உறுதி செய்யும்;
- வழங்கப்படும் அல்லது விற்பனை செய்யப்படும் புராடக்ட் அல்லது சேவை வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளுக்குப் பொருத்தமானதாக இருப்பதையும் மற்றும் வாடிக்கையாளரின் நிதிசார் நிலைமை மற்றும் புரிதல் குறித்து அது செய்திருக்கும் மதிப்பீடு அடிப்படையில் அது பொருத்தமற்றதாக இல்லாமல் இருப்பதையும் உறுதிசெய்ய வங்கி முயற்சி செய்யும். அத்தகைய மதிப்பீடானது, அதன் பதிவுருக்களில் முறையாக ஆவணப்படுத்தப்படும்.
- மூன்றாம் தரப்பு நிதிசார் திட்டங்கள் / புராடக்ட்களை சந்தையாக்கல் செய்யவும் / வினியோகிக்கவும் வங்கியால் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட கொள்கை இடம்பெறுமாறு செய்யப்பட்டதற்குப் பிறகு அவ்வாறு செய்வதற்கு அதற்கு அங்கீகாரம் அளிக்கப்பட்டால் மட்டுமே மூன்றாம் தரப்பு புராடக்ட்களை வங்கி விற்பனை செய்யும்;
- வங்கியிடமிருந்து பெறப்படுகின்ற வேறுஎந்த சேவைக்கும் பதிலீடாக மூன்றாம் தரப்பு புராடக்ட்களை வாங்குமாறு வாடிக்கையாளரை வங்கி கட்டாயப்படுத்தாது;
- வங்கியால் வழங்கப்படுகின்ற சேவை அல்லது விற்பனை செய்யப்படுகின்ற புராடக்ட்கள், மூன்றாம் தரப்பு புராடக்ட்கள் உட்பட, தற்போது அமலிலுள்ள விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளின்படி இருப்பதை வங்கி உறுதி செய்யும்;

- vi) வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும் புராடக்ட்டின் பொருத்தமுடையை தீர்மானிப்பதற்கு உதவுவதற்காக வங்கியால் கோரப்படும் அனைத்து தொடர்புடைய, நியாயமான தகவலை உடனடியாகவும், நேர்மையாகவும் வழங்குவது அவரது பொறுப்பு என்பது குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி தகவலளிக்கும்.

4. தரவு ரகசியம் பேணப்படுவதற்கான உரிமை

நிதிசார் சேவைகள் வழங்குனருக்கு குறிப்பாக ஒப்புதலை வாடிக்கையாளர்கள் வழங்கியிருந்தாலொழிய அல்லது சட்டத்தின் கீழ் அத்தகைய தகவல் பகிரப்படுவது தேவைப்பட்டாலொழிய அல்லது சட்டப்படியான பிசினஸ் நோக்கத்திற்காக அது தரப்பட்டிருந்தாலொழிய (எடுத்துக்காட்டாக கிரெடிட் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு), வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல் / தரவு இரகசியமாக வைக்கப்பட வேண்டும். சட்டப்படி அவசியப்படுகின்ற பிசினஸ் நோக்கங்கள் பற்றி முன்கூட்டியே வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். அவர்களது அந்தரங்கத்தை மீறுகின்ற எலக்ட்ரானிக் அல்லது வேறு வழிமுறையிலான அனைத்து வகை தகவல் பரிமாற்றங்களிலிருந்து பாதுகாப்பு பெறுவதற்கான உரிமையை வாடிக்கையாளர்கள் கொண்டிருக்கின்றனர்.

மேற்கூறப்பட்ட உரிமையை செயல்படுத்தும் வகையில் வங்கி-

- i) வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை அந்தரங்கமானதாக மற்றும் இரகசியமானதாக (எங்களது வங்கி வாடிக்கையாளராக அவர் தொடர்ந்து இல்லாத போதிலும் கூட) கருதி கையாளும். ஒரு பொது விதியாக கீழ்க்கண்டவை தவிர வேறு எந்த நோக்கத்திற்காகவும் அதன் துணை நிறுவனங்கள் / இணைந்து செயல்படும் நபர்கள், ஒத்துழைப்பு உடன்பாடுள்ள நிறுவனங்கள் உட்பட, வேறுபிற தனிநபர் / அமைப்புகளுக்கு அத்தகைய தகவலை வெளிப்படுத்தாது:
 - a. அத்தகவலை வெளிப்படுத்துவதற்கு எழுத்துப்பூர்வமாக வாடிக்கையாளர் அங்கீகாரம் / அனுமதி அளித்திருக்கிறார்
 - b. சட்டம் / ஒழுங்கு விதியின்படி அத்தகைய வெளிப்படுத்தல் கட்டாயமாக்கப்பட்டிருக்கிறது;
 - c. பொது நலனின் அடிப்படையில் அத்தகவலை பொதுமக்களுக்கு வெளிப்படுத்த வங்கிக்கு கடமைப்பொறுப்பு இருக்கிறது
 - d. இவ்வெளிப்படுத்தலின் வழியாக வங்கி, அதன் நலன்களை பாதுகாத்திட வேண்டும்
 - e. கிரெடிட் தகவல் நிறுவனங்கள் அல்லது கடன் வசூல் முகமைகளுக்கு உரியவாறு பணம் செலுத்த தவறியது குறித்து வெளிப்படுத்தலை வழங்குவது ஒழுங்குவிதிப்படி கட்டாயமாக்கப்பட்டிருப்பது
- ii) சட்டப்படி கட்டாயமாக்கப்படக்கூடிய வாய்ப்புள்ள வெளிப்படுத்தல்கள், உடனடியாக வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கப்படுவதை உறுதிசெய்யும்.
- iii) வாடிக்கையாளர் குறிப்பாக இதற்கு அங்கீகாரம் / அனுமதி அளித்திருந்தாலொழிய சந்தையாக்கல் நோக்கத்திற்காக வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை அது பயன்படுத்தாது அல்லது பகிரந்து கொள்ளாது;
- iv) இந்தியாவின் தொலைத்தொடர்பு ஒழுங்குமுறை ஆணையத்தால் வெளியிடப்பட்டுள்ள, வாடிக்கையாளர்களோடு தகவல் பரிமாற்றம் செய்யும்போது தொலைத்தொடர்பு வர்த்தக தகவல் பரிமாற்றங்கள் மீது வாடிக்கையாளர் விருப்பங்களுக்கான ஒழுங்குவிதிகள் 2010 (தேசிய வாடிக்கையாளர் விருப்பத்தேர்வு ஒழுங்குவிதிகள்) என்பதனை தவறாது கடைப்பிடிக்கும்.

5. குறைத்தீர்ப்பு நிவாரணம் மற்றும் இழப்பீட்டைப் பெறுவதற்கான உரிமை

வழங்கப்பட்டிருக்கும் புராடக்ட்டுகளுக்கு / திட்டங்களுக்கு நிதிசார் சேவைகள் வழங்குனரை பொறுப்புள்ளவராக ஆக்குவதற்கும் மற்றும் எந்தவொரு செல்லத்தக்க குறைகளுக்கு நிவாரணம் பெற தெளிவான மற்றும் எளிதான வழிமுறையைக் கொண்டிருப்பதற்கும் வாடிக்கையாளருக்கு உரிமை இருக்கிறது. மூன்றாம் தரப்பு புராடக்ட்டுகளின் விற்பனையினால் உருவாகியிருக்கின்ற மனக்குறைகள் / புகார்களுக்கு நிவாரணம் அளிப்பதையும் சேவை வழங்குனர் ஏதுவாக்குவார். சேவை வழங்குனரால் அல்லது வேறு வழிமுறையின் மூலம் நிகழ்ந்திருக்கின்ற செய்யத்தவறிய நடவடிக்கைகள் மற்றும் செயல்பாட்டில் தாமதங்கள் அல்லது செயல்படத் தவறியவை ஆகியவற்றிற்கு இழப்பீடு அளிப்பதற்கான தனது கொள்கை பற்றியும் நிதிசார் சேவைகள் வழங்குனர் கண்டிப்பாக தகவலளிப்பை செய்ய வேண்டும். அத்தகைய நிகழ்வுகள் நிகழும்போது

வாடிக்கையாளரின் உரிமைகள் மற்றும் கடமைகள் என்னவென்று அக்கொள்கை தெளிவாக குறிப்பிட வேண்டும்.

மேற்குறிப்பிடப்பட்ட உரிமையை செயல்படுத்தும் வகையில் DBS வங்கி -

- i) தவறுகள் நிகழ்ந்திருக்கின்ற அனைத்து விஷயங்களையும் கனிவோடும், அனுதாப உணர்வோடும் மற்றும் விரைவாகவும் கையாளும்;
- ii) பிழைகளை / தவறுகளை மிக விரைவாக சரிசெய்யும்;
- iii) தவறாக அல்லது பிழையின் வழியாக விதிக்கப்பட்டிருக்கின்ற எந்தவொரு கட்டணம் / அபராதத்தை ரத்து செய்யும்;
- iv) தனது தவறுகளின் காரணமாக வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்பட்டிருக்கக்கூடிய எந்தவொரு நேரடி நிதிசார் இழப்பிற்கும் வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீட்டை வழங்கும்.

கீழ்க்கண்டவற்றையும் வங்கி மேற்கொள்ளும் -

- i) வாடிக்கையாளருக்கு கிடைக்கப்பெறுகின்ற குறைதீர்ப்பு செயல்முறை உட்பட, தனது வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு கொள்கை ஆவணத்தை யாவரும் பார்க்கும் வகையில் பொதுவெளியில் இடம்பெறச் செய்யும்;
- ii) ஒப்பந்தத்தில் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்டிருக்கின்ற வரையறைகளின்படியும் மற்றும் குறித்துரைக்கப்பட்டிருக்கின்ற காலஅளவிற்குள்ளும் வாடிக்கையாளர் பரிவர்த்தனைகளை மேற்கொள்வதில் / முடித்து வைப்பதில் ஏற்படும் தாமதங்கள் / செய்யத் தவறியவைகளுக்கான இழப்பீடு கொள்கை ஆவணத்தையும் யாவரும் பார்க்கும் வகையில் பொதுவெளியில் இடம்பெறச் செய்யும்;
- iii) குறைதீர்ப்பு நிவாரணத்திற்கு வலுவான மற்றும் முறையாக பதில்வினையாற்றும் செயல்முறை இருப்பதை உறுதிசெய்யும் மற்றும் வாடிக்கையாளரால் அணுகப்படக்கூடிய குறைதீர்ப்பு அதிகாரி யாரென்பதை தெளிவாக சுட்டிக்காட்டும்;
- iv) குறைதீர்ப்பு அமைப்புமுறையை வாடிக்கையாளர்கள் எளிதில் அணுகிப் பெறுமாறு செய்யும்;
- v) ஒரு புகாரை எப்படி செய்வது, அத்தகைய புகார் யாருக்கு செய்யப்பட வேண்டும், ஒரு பதிலை எப்போது எதிர்பார்க்கலாம் மற்றும் பதில் / தீர்வு குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு திருப்தியில்லை எனில் என்ன செய்வது என்பது பற்றி வாடிக்கையாளருக்கு அறிவுறுத்த வேண்டும்;
- vi) குறைதீர்ப்பு அதிகார அமைப்பு / நோடல் அதிகாரியின் பெயர், முகவரி மற்றும் தொடர்பு விவரங்களை காட்சிப்படுத்த வேண்டும். புகார்களுக்கு தீர்வு காண்பதற்கான கால வரையறை சேவை வழங்கப்படும் அனைத்து அமைவிடங்களிலும் தெளிவாக காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டும் / அணுகி பார்வையிடக்கூடியதாக இருக்க வேண்டும்;
- vii) முன்பே குறிப்பிடப்பட்ட காலஅளவிற்குள் புகாருக்கு தீர்வு வழங்கப்படவில்லை எனில், வங்கியின் குறைதீர்ப்பு நடுவருக்கு (ஓம்புட்ஸ்மேன்) அவரது புகாரை முன்னெடுப்பு செய்வதற்கான விருப்பத்தேர்வு பற்றி புகார்தாரருக்கு தெரிவிக்கவும்;
- viii) வங்கி ஓம்புட்ஸ்மேன் நடைமுறை திட்டம் பற்றிய தகவலை யாவரும் அறியும் வகையில் பொதுவெளியில் வைக்கும்;
- ix) யாருடைய அதிகார வரம்பின் கீழ் வங்கி கிளை வருகிறதோ, அந்த வங்கி குறைதீர் நடுவரின் (ஓம்புட்ஸ்மேன்) பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களை வாடிக்கையாளர் பார்வையிடலுக்கு ஏதுவாக காட்சிப்படுத்தும்.

மேலும், வங்கியானது -

- i) மூன்று பணி / அலுவல் நாட்களுக்குள் முறை சார்ந்த அனைத்து புகார்களையும் கிடைக்கப்பெற்றதாக ஒப்புக்கொள்வதும் மற்றும் 30 நாட்களுக்கு மிகைப்படாத

(மேலதிகாரிக்கு அனுப்புவதற்கும் மற்றும் குறைத்தீர்ப்பிற்கு பொறுப்பான உயர் பதவி வகிக்கும் வங்கியின் உள்ளார்ந்த அதிகாரி அப்புகாரை பரிசீலனை செய்வதற்கான நேரம் உட்பட) ஒரு நியாயமான காலஅளவிற்குள் அதற்கு தீர்வுகாண செயலாற்றும். வாடிக்கையாளரிடமிருந்து கோரப்பட்டிருந்த தேவையான அனைத்து தகவலும் கிடைக்கப்பெற்றதற்குப் பிறகு இந்த 30 நாட்கள் காலஅளவு கணக்கிடப்படும்;

- ii) சர்ச்சை / புகாரை கையாளும் செயல்முறையின் விளைவு குறித்தோ அல்லது சர்ச்சைக்கான நிவாரண தீர்வு குறித்தோ வாடிக்கையாளருக்கு திருப்தி இல்லையெனில், அப்புகாருக்கான தீர்வுக்கு வங்கி குறைத்தீர்ப்பு நடுவர் அமைப்பு முறையின் விவரங்களை, பாதிக்கப்பட்டதாக கருதும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கும்;

கூடுதலாக, a) வாடிக்கையாளரோடு உறவை நிலைநாட்டுகின்ற நேரத்தில் குறித்துரைத்த அளவீடுகளின்படி புராடக்ட்கள் திறனுடன் செயல்படாத நேரவில் அல்லது விஷயங்கள் தவறாகப் போகின்ற நேரவில் அனைத்து தரப்புகளின் உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் உட்பட, எழுப்பப்படுவதற்கான கடப்பாடு / பொறுப்பு என்ன என்பதையும் DBS வங்கி தெளிவாக குறித்துரைக்கும். எனினும், அதன் நியாயமான கட்டுப்பாட்டிற்கு அப்பாற்பட்ட புறச்சார்பான சூழ்நிலைகளினால் ஏற்பட்டிருக்கும் எந்த இழப்புகளுக்கும் (சந்தை மாற்றங்கள், சந்தையின் மாறுபடக்கூடிய பண்பியல்புகளால் புராடக்ட்டின் செயல்திறன் பாதிக்கப்படுதல் போன்றவை) வங்கி பொறுப்பேற்காது. b) சர்ச்சைக்குரிய எந்தவொரு பரிவர்த்தனை மீதும் வாடிக்கையாளருக்கு நியாயமான ஐயத்திற்கு அப்பாற்பட்டு, சரியான பொருத்தமான காரணத்தை வங்கியால் வெளிக்காட்ட இயலவில்லை எனில், எவ்வித தாமதமும், சுணக்கமுமின்றி உரிய தொகை (வட்டி / கட்டணங்களுடன் சேர்த்து) வாடிக்கையாளருக்கு திரும்ப வழங்கப்படுவதை உறுதிசெய்யும்.
