

வாடிக்கையாளர் இழப்பீட்டுக் கொள்கை
ஜூன் 2023

பிரிவு	பொருளடக்கம்	பக்கம்
1	அறிமுகம்	3
2	வழிகாட்டி நெறிமுறைகள்	3
3	கொள்கை	4
3.1	அங்கீகரிக்கப்படாத/பிழையான பற்று	4
3.2	நேரடிப் பற்று/மின்னணு கொடுப்பனவு (RTGS/NEFT)/மற்ற வகைப் பற்று	5
3.3	தொகையளிப்பை நிறுத்தக் கூறும் கட்டளைக்குப் பிறகு காசோலையில் தொகையளித்தல்	10
3.4	வெளிநாட்டு பணப்பரிமாற்ற சேவைகள் (வெளிநாட்டு நாணய காசோலை தண்டல்கள்)	10
3.5	உள்நாட்டு காசோலை தண்டல்கள்	11
3.6	போக்குவரத்தின் போது முறையாவணங்கள் தொலைந்து போனதற்கான இழப்பீடு	12
3.7	நிலையான வைப்புத் தொகைகள்	12
3.8	போலி கேட்பு வரைவோலையை வழங்குதல்	13
3.9	வங்கி முகவரால் ஈடுபாட்டுறுதி கொள்கை மீறப்படுதல்	13
3.10	முதலீட்டு மற்றும் மீட்புச் சீட்டுகளின் மீது நடவடிக்கை எடுக்காமல் இருப்பது	13
3.11	கடனை திரும்பி செலுத்தியதை அடுத்து ஆவணங்களை திரும்பி அளித்தல்	13
3.12	கடன் வழங்குவதில் தாமதம் மற்றும்/அல்லது பரிவர்த்தனைகளை திரும்ப பெறுதல்	14
3.13	செயல்முறை தோல்வி அடைந்த ATM பரிமாற்றங்களை வரவு வைப்பதில் தாமதம்	15
3.14	டெபிட் கார்டுகள்/மொபைல் பேங்கிங்/இண்டர்நெட் பேங்கிங்/கிரெடிட் கார்டுகள் மீது தவறாக/மோசடியான பரிவர்த்தனைகளின் காரணமாக அங்கீகாரம் இல்லாத பற்றுகள்/டெபிட்களை சரி செய்து முந்தைய நிலைக்கு மாற்றுவது	17
3.15	லாக்கர்கள் தொடர்புடைய இழப்பீடு	21
3.16	எதிர்பாராத நிகழ்வுகள்	21
3.17	உண்மையான/நேரடி இழப்பு	22
3.18	முழுமையான மற்றும் இறுதித் தீர்வுகள்	22
3.19	குறைபாடுகள் மற்றும் புகார்களுக்கு தீர்வு காண்பது	22
4	ஆளுகை	23
4.1	உரிமை மற்றும் ஒப்புதல் அளிக்கும் அதிகாரம்	23
4.2	மீளாய்வு	23

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 தகவல் அளிப்புக்கு பிந்தைய மீறல் காரணமாக ஏற்பட்டது என நேரடியாகக் காரணம் கற்பித்து கூறத்தகுந்த ஏதாவது செயலைச் செய்யாமல் அல்லது செயலைச் செய்தல் காரணமாக வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படக்கூடிய ஏதாவது நிதி இழப்புக்கு வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி இழப்பீடு அளிக்க வகை செய்கின்ற ஒரு அமைப்பை நிறுவுவது இத்திட்டக் கொள்கையின் நோக்கமாகும். எனவே வங்கியின் இந்த வாடிக்கையாளர் இழப்பீடு கொள்கையானது கணக்கின் அதிகாரம் அளிக்கப்படாத பற்று வைத்தல், காசோலைகளின்/முறையாவணங்களின் தாமதமான தண்டலுக்காக வாடிக்கையாளருக்கு வட்டி தொகையளிப்பு, தொகையளிப்பை நிறுத்தும் செயற் கட்டளைகளை பெற்று, ஒப்புதலுக்கு பிறகு காசோலைகளின் தொகையளிப்பு, இந்தியாவிற்கு உள்ளே செய்யப்படும் பரிமாற்றங்கள், இந்தியாவிற்கு வெளியே செய்யப்படும் பரிமாற்றங்கள், வெளிநாட்டு பணமாற்றுச் சேவைகள், கடன் கொடுத்தல், முன் செலுத்திய முறையாவணங்கள், ATM -இல் இருந்து பணத்தை வெளியே எடுத்தல், ஒருமுறை கடவுச்சொல் (OTP) அல்லது இரு காரணி உறுதி அளிப்பு (2FA) போன்றவற்றால் ஆதரிக்கப்படாத, அங்கீகாரம் அளிக்கப்படாத மின்னணு வங்கி பரிமாற்றங்கள் ஆகியவற்றின் காரணமாக ஏற்படும் மோசடிகள் தொடர்பான அனைத்தையும் உள்ளடக்கும் வகையில் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. ஆவணத்தில் உள்ள நோக்கங்கள் DBIL -க்கு மட்டுமே வரையறுக்கப்பட்டுள்ளன.

2 வழிகாட்டி நெறிமுறைகள்

இந்த திட்டக்கொள்கையானது வாடிக்கையாளர்களை நடத்தும் முறையில் வெளிப்படாதத் தன்மை மற்றும் நியாயத்தன்மை கொள்கைகளின் அடிப்படையில் அமைந்துள்ளது. இந்தக் கொள்கையானது வங்கியால் அல்லது மூன்றாம் தரப்பினரால் வழங்கப்படும் சேவைகளில் குறைபாடு காரணமாக வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படக்கூடிய, குறிப்பாக ஒருமுறை கடவுச்சொல் (OTP) அல்லது இரு காரணி உறுதி அளிப்பு (2FA) ஆகியவற்றால் ஆதரிக்கப்படாத, அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு வங்கி பரிமாற்றங்களின் பெயரில் ஏற்படக்கூடிய நிதி இழப்புகளுக்கான இழப்பீட்டை மட்டுமே உள்ளடக்குகிறது என மீண்டும் கூறப்பட்டுள்ளது. இந்த இழப்பீட்டை நேரடியாக அளவிட இயலும் என்பதாலும் இந்தத் திட்டக் கொள்கையின் கீழ் உள்ள ஈடுபாட்டுறுதிகள் எந்த உரிமைக்கும் பாரபட்சம் இல்லாமல் இருக்கின்றன என்பதாலும் வங்கி- வாடிக்கையாளர் தகராறுகளை நீதி முறையில் தீர்மானிப்பதற்கு உரியவாறு அமைக்கப்பட்ட எந்த ஒரு மன்றத்திற்கும் முன்பாக வங்கி தனது நிலையை பாதுகாக்கும் நடவடிக்கைகளில் ஈடுபடும். இக்கொள்கையானது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI), பிற ஆணையங்கள், ஒழுங்குமுறை முகமைகள் ஆகியவற்றால் வெளியிடப்பட்ட ஒழுங்குமுறை மாற்றங்களால் வழிநடத்தப்படுகிறது.

3 கொள்கை

3.1 அங்கீகரிக்கப்படாத/பிழையான பற்று

வங்கி ஒரு கணக்கில் அங்கீகரிக்கப்படாத/பிழையான நேரடிப் பற்று வைத்திருந்தால் அந்தப் பிழையான பற்று குறித்து வாடிக்கையாளரால் தகவல் தெரிவிக்கப்படுவதன் பேரில் அல்லது வங்கி அமைப்பிற்குள்ளே நிகழ்ந்த கண்டறிதலின் பேரில் அந்த நிலையை சரிபார்த்த பிறகு அந்த உள்ளீடில் உடனடியாக சரி செய்யப்படும். அங்கீகரிக்கப்படாத/பிழையான பற்று காரணமாக சேமிப்பு வங்கி வைப்பு மீதான வட்டித் தொகையளிப்பிற்கு பொருந்துகின்ற குறைந்தபட்ச பண இருப்பில் குறைப்பு மூலம் அல்லது கடன் கணக்கு ஒன்றின் வங்கிக்கு மேல் அதிக வட்டி தொகையளிப்பு மூலம் வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பு ஏற்பட்டுள்ளது என்கிற நிகழ்வில் வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படும் எந்த ஒரு உண்மையான வட்டி இழப்புக்கும் வங்கி இழப்பீடு அளிக்கும் (பரிமாற்ற நாளின் அடிப்படையில் இழப்பீடு கணக்கிடப்படும், தகவல் அளிப்பு நாளின் அடிப்படையில் கணக்கிடப்பட மாட்டாது). வாடிக்கையாளரால் பிழையாக இருப்பதாகத் தகவல் அளிக்கப்பட்ட உள்ளீடுகளின் சரிபார்ப்பில் மூன்றாம் தரப்பு எவரும் ஈடுபடவில்லை என்று கண்டறியப்படும் போது பிழையான பற்று குறித்த தகவல் அளிப்பு நாளிலிருந்து அதிகபட்சம் ஏழு அலுவல் நாட்களுக்குள் சரிபார்ப்பு செயல்முறையை முடிப்பதற்கு வங்கி ஏற்பாடு செய்யும். சரிபார்ப்பில் மூன்றாம் தரப்பு எவரேனும் ஈடுபட்டுள்ளார் என்று கண்டறியப்பட்டால் வாடிக்கையாளரால் பிழையான பரிமாற்றம் குறித்த தகவல் அளிப்பு நாளிலிருந்து அதிகபட்சம் ஒரு மாதத்திற்குள் சரிபார்ப்பு செயல்முறையை வங்கி தனது சிறந்த முயற்சியின் அடிப்படையில் முடிக்கும். மூன்றாம் தரப்பு ஏதாவது காரணத்திற்காக பதில் வினையாற்றவில்லை என்றால் அல்லது வங்கியால் எடுக்கப்படும் அனைத்து முயற்சிகளுக்கும் அப்பால் தாமதங்கள் ஏற்படுகின்றன என்ற போது அத்தகைய தாமதம் மேற்படியில் கூறப்பட்ட ஒரு மாத காலப்பகுதியில் இருந்து விலக்கப்படும் மற்றும் இதற்கு தீர்வு காண தேவைப்படுகின்ற எந்த ஒரு உதவிக்கும் வாடிக்கையாளரை வங்கி அணுகலாம். வணிகர் நிறுவனத்திற்கு குறிப்பீடு தேவைப்படும் கிரெடிட் கார்டு இயக்கங்கள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களால் தகவல் அளிக்கப்பட்ட அங்கீகரிக்கப்படாத பிழையான பரிமாற்றமானது, கார்டு கூட்டமைப்பால் வகுக்கப்பட்ட விதிகளின்படி கையாளப்படும்.

வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் தவறான வரவு வைக்கப்பட்டுள்ளது என்ற சூழலில் தொகையை திரும்பப் பெறுவதற்காக எந்த ஒரு இழப்பீட்டுத் தொகையும் அளிக்காமல் கணக்கில் பற்று வைப்பதற்கான முழு உரிமையையும் வங்கி கொண்டுள்ளது. DBS-ஆல் தவறான வரவு வைக்கப்பட்டால் அதனை திரும்பப் பெறுவதற்கு வாடிக்கையாளரின் ஒப்புதல் தேவையில்லை. எனினும் மூன்றாம் தரப்பினரின் பிழையால் தவறான வரவு வைக்கப்பட்டால், அந்த தொகையை திரும்பப் பெறுவதற்கு வாடிக்கையாளரின் முன் ஒப்புதல் பெறப்பட வேண்டும்.

3.2 கணக்குகளில் நேரடிப் பற்றுகள்/NACH பற்றுகள்/மின்னணு கொடுப்பனவுகள் (RTGS/NEFT/IMPS/UPI)/மற்ற வகை பற்றுகள்

வாடிக்கையாளர்களின் நேரடிப் பற்று/நிலையான செயல் கட்டளைகள்/ECS அல்லது NACH பற்றுச் செயற்கட்டளைகளை சரியான நேரத்தில் செயல்படுத்த வங்கி முற்படும். அத்தகைய உறுதிகளை வங்கி நிறைவேற்றத் தவறினால் பற்று வைக்கப்பட்ட நாளில் வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் போதிய பண இருப்பு இருக்கிறது என்றால் மற்றும் வங்கியில் ஏற்படைய, பற்று உரிமைக் கட்டளை/நிலையான செயல் கட்டளை பதிவு செய்யப்பட்டுள்ளது என்றால், தாமதமான வரவு வைத்தல் காரணமாக வாடிக்கையாளர் பிற வங்கியில் இருந்து எதிர் கொள்ளக்கூடிய வங்கி கட்டணங்களுக்கு ஏற்ப அவருக்கு இழப்பீடு அளிக்கப்படும். இந்தத் திட்டக் கொள்கையானது வரவு வைக்கப்பட வேண்டிய கணக்கில் விதிக்கப்படும் கட்டணங்களுக்கு மட்டுமே இழப்பீடு அளிக்கும் அதனுடன் வேறு எந்த ஒரு சிக்கல்களுக்கும் இழப்பீடு அளிக்காது. RTGS/NEFT/IMPS/UPI போன்ற மின்னணு பரிமாற்றங்களில் பொருந்துகிற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு ஏற்ப நடவடிக்கை எடுக்கப்படும் மற்றும் அது தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு தகவல் தெரிவிக்கப்படும்.

வங்கியால் அறிவிக்கப்பட்ட படி, கட்டண விகிதங்கள்/கட்டண பட்டியலின்படி பொருந்துகின்ற ஏதேனும் சேவைக் கட்டணத்துடன் சேர்த்து வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் வங்கி பற்று வைக்கும். சேவைக் கட்டணம் கவனக்குறைவாக, பிழையாக விதிக்கப்பட்டால், அது தொடர்பாக வாடிக்கையாளர் வங்கியிடம் தகவல் தெரிவிக்கும் பட்சத்தில் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஆய்வு செய்து அந்தப் பிழையான உள்ளீடலை வங்கி , வாடிக்கையாளரிடமிருந்து தகவல் பெற்ற தினத்திலிருந்து ஏழு அலுவல் நாட்களுக்குள் திரும்பச் செலுத்தும், இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் அவ்வப்போது வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

குறைந்தபட்ச பண இருப்பில் குறைவு காரணமாக விதிக்கப்பட்ட வட்டி அல்லது அபராதங்களை பொருத்தவரை சேமிப்பு வங்கி வைப்பு மீதான வட்டித் தொகை அளிப்புக்கு அல்லது கடன் கணக்கு ஒன்றில் வங்கிக்கு மேலதிக வட்டி தொகை அளிப்புக்கு பொருந்துகின்ற நேரடியான மற்றும் உண்மையான நிதி இழப்புக்கு மட்டுமே இழப்பீடு அளிக்கப்படும், வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படும் எந்த ஒரு உண்மையான வட்டி இழப்புக்கும் அல்லது சேமிப்பு/நடப்புக் கணக்குகள்/வேறு எந்த ஒரு கார்ப்பரேட் கணக்குகள் மீதான உரிய குறைந்தபட்ச பண இருப்பை பராமரிக்காமல் இருப்பதற்காக விதிக்கப்பட்ட அபராதங்களுக்கும் வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி இழப்பீடு அளிக்கும். வணிகர் நிறுவனத்திற்கு குறிப்பிட தேவைப்படும் கிரெடிட் கார்டு இயக்கங்கள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களால் தகவல் அளிக்கப்பட்ட அங்கீகரிக்கப்படாத பிழையான பரிமாற்றங்கள் தொடர்பாக, கார்டு கூட்டமைப்பால் வகுக்கப்பட்ட விதிகளின்படி நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.

வாடிக்கையாளரின் ஒப்புதல் இல்லாமல் கிரெடிட் கார்டை வழங்குதல்/செயல்படுத்துதல்

கிரெடிட் கார்டு வாடிக்கையாளர்களுக்கு, வேண்டி கேட்டுக்கொள்ளப்படாத கடன்கள் அல்லது பிற பற்று கடன் வசதிகள் வழங்கப்படக் கூடாது. ஒரு வேளை, வேண்டி கேட்டுக்கொள்ளப்படாத பற்றுக்கடன் வசதி வாடிக்கையாளரின் ஒப்புதல் இல்லாமல் வழங்கப்பட்டு வாடிக்கையாளர் அதற்கு மறுப்பு தெரிவிக்கிறார் என்ற போது வங்கி பற்றுக்கடன் வரம்பை திரும்பப் பெற்றுக் கொள்ள வேண்டும், அது மட்டுமின்றி பொருத்தமானது என கருதப்படுகிறவாறு உரிய அபராதத்தையும் செலுத்துவதற்கு பொறுப்பேற்க வேண்டும்.

வேண்டி கேட்டுக்கொள்ளப்படாத கார்டுகளை தவறாகப் பயன்படுத்துவதன் காரணமாக ஏற்படும் எந்த ஒரு இழப்புக்கும் வங்கியே பொறுப்பாகும், அந்த கார்டு யாருடைய பெயரில் வழங்கப்பட்டுள்ளதோ அந்த நபரை அதற்கு பொறுப்பேற்க வைக்க முடியாது.

வாடிக்கையாளரின் ஒப்புதல் இல்லாமல் கிரெடிட் கார்டு ஒன்றை வங்கி வழங்கி செயல்படுத்தி இருந்தது என்பது உறுதி செய்யப்பட்டால் அவ்வப்போது வழங்கப்படும் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டு நெறிமுறைகளுக்கு இணங்க அபராதத் தொகை ஏதாவது இருந்தால் அத்துடன் சேர்த்து உடனடியாக கட்டணங்களை வங்கி திரும்பப் பெறும்.

வெற்றிகரமாக முடிக்கப்படாத அல்லது 'செயல்முறையில் தோல்வி' அடைந்த பரிமாற்றங்கள்

வெற்றிகரமாக முடிக்கப்படாத அல்லது 'செயல்முறையில் தோல்வி' அடைந்த பரிமாற்றங்களுக்கு இழப்பீடு வாடிக்கையாளருக்கு அளிக்கப்படும். தொடர்பு இணைப்புகளில் தடங்கல், ATM இயந்திரங்களில் பணம் இல்லாமல் போவது, பணம் எடுப்பதற்கான அமர்வுகளின் காலக்கெடு முடிவு பெறுதல் பல காரணங்களால் பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைக்கப்படாமை போன்ற பல்வேறு காரணிகளால் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஏற்பட்டது என்று நேரடியாக காரணம் கற்பித்து கூறத்தகாத காரணத்தால் பரிமாற்றங்களில் தோல்வி ஏற்படலாம்.

எவ்வாறாயினும், பின்வரும் காரணங்களால் RTGS/NEFT/NACH பரிமாற்றங்களில் தாமதம் ஏற்பட்டால் வங்கி அதற்கு இழப்பீடு அளிக்க பொறுப்பாகாது:

- கணக்கு முடக்கப்பட்டுள்ளது
- கணக்கு செயலற்ற நிலையில் உள்ளது
- தேக்கமடைந்த கணக்கு
- வாடிக்கையாளர் தவறான பயனாளியின் பெயரை வழங்கியதால் பயனாளியின் பெயர் பொருந்தாமல் போவது
- தவறான தீர்வு குறியீடு
- NR -
 - NRE அல்லாத பணம் செலுத்துபவர் NRE வாடிக்கையாளர் கணக்கில் வரவு வைப்பது
 - NRO கணக்கில் உள் பற்று
 - நிதி ஆதாரத்தை வழங்காமல் இருப்பது
- செல்லுபடியாகும் வேறு ஏதேனும் வணிகக் காரணங்கள்
- கார்ப்பரேட் வாடிக்கையாளர்கள் வங்கியிடமிருந்து கட்டமைக்கப்பட்ட பணம்/வர்த்தகம்/FX/கடன் தீர்வுகளை பயன்படுத்துகின்றனர், எனவே T+1 வணிக நாட்களை கடந்து தாமதம் ஏற்பட்டால், கார்ப்பரேட் வாடிக்கையாளர்கள் இழப்பீடு பெற பரிசீலிக்கப்படுவார்கள், இங்கு T என்பது பரிவர்த்தனை தேதியாகும்.

இழப்பீட்டுத் தொகையை வங்கி எவ்வாறு கணக்கிடும் என்பதை கீழே உள்ள வழிகாட்டு நெறிமுறைகள் குறிப்பிடுகின்றன:

RTGS

செயல்முறை தோல்வியில் முடிந்த தொகையை திரும்பத் தருவதில் 2 மணி நேரங்களுக்கும் மேல் தாமதம் ஏற்படும் பட்சத்தில் நடப்பு ரெப்போ விகிதத்துடன் சேர்த்து 2% இழப்பீட்டைப் பெற வாடிக்கையாளர் தகுதி பெறுகிறார்.

பயனாளியின் கணக்கில் தாமதம்/வரவு வைக்கப்படாமை போன்ற சிக்கல் இருந்தால் வாடிக்கையாளர் அவர்தம் வங்கி/கிளையை தொடர்பு கொள்ளலாம். சிக்கல் திருப்திகரமாக தீர்க்கப்படாவிட்டால் UTR எண் மற்றும் சிக்கலின் விவரங்களை கொடுத்து பின்வரும் முகவரியில் மின்னஞ்சல் அல்லது அஞ்சல் மூலம் முறையீட்டை தாக்கல் செய்யலாம்

தலைமை பொது மேலாளர்,
வாடிக்கையாளர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத்துறை,
இந்திய ரிசர்வ் வங்கி
1ஆவது தளம், அமர் பில்டிங்
சர் பி.எம். சாலை,
மும்பை, 400 001
cgmcepd@rbi.org.in

குறிப்பு: மேற்படி உள்ள தொடர்பு விவரங்கள் கீழே உள்ள வலைதள இணைப்பில் கிடைக்கின்ற RTGS அமைப்பில் உள்ள இந்திய ரிசர்வ் வங்கியை குறித்து FAQகளின் அடிப்படையில் கொடுக்கப்பட்டுள்ளன

https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?ld=65&fn=9

NEFT

NEFT பரிமாற்றம் வரவு வைக்கப்படவில்லை அல்லது குழு தீர்வு அளிக்கப்பட்ட இரண்டு மணி நேரங்களுக்குள் திரும்ப வந்துவிட்டது என்றால், தாமதமான காலப்பகுதிக்கு நடப்பில் உள்ள RBIன் LAF ரெப்போ விகிதத்துடன் கூடுதலாக 2% அபராத வட்டியை, வரவு வைக்கப்படும் நாள் வரை அல்லது இது தொடர்பாக வாடிக்கையாளரால் கோரிக்கை தாக்கல் செய்யப்படும் வரை காத்திருக்காமல், பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளருக்கு செலுத்துவதற்கு வங்கி பொறுப்பாகும்.

ஏதேனும் பிரச்சனை அல்லது முறையீடு ஏற்பட்டால், குறிப்பிட்ட பரிமாற்றத்தின் விவரங்களோடு வங்கியின் குறைதீர்க்கும் துறையை வாடிக்கையாளர் அணுகலாம். விவரங்கள் இங்கே:

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

NEFT-றக்கான வாடிக்கையாளர் வசதி மையத்தின் விவரங்கள் இங்கே:

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

30 நாட்களுக்குள் குறை தீர்க்கப்படாவிட்டால் ரிசர்வ் வங்கியின் "ஒருங்கிணைந்த குறை தீர்ப்பாணைய திட்டத்தின் (RB-IOS, 2021)" கீழ் வாடிக்கையாளர் முறையீடு செய்யலாம். RB-IOS, 2021 ஆனது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு எதிரான முறையீடுகளை தாக்கல் செய்வதற்கு ஒற்றை குறிப்பு தளத்தை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குகிறது. RB-IOS, 2021 ஆனது ஆர்பிஐ இணையதளத்தின் பின்வரும் வலைதள முகவரியில் கிடைக்கிறது: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

வாடிக்கையாளர்கள் முறையீடுகளை ஆன்லைனில் <https://cms.rbi.org.in> என்ற வலைதளத்தில் பதிவு செய்யலாம் அல்லது crpc@rbi.org.in என்கிற மின்னஞ்சல் மூலமாக அல்லது கீழ்க்கண்ட முகவரியில் உள்ள மையப்படுத்திய பெறுதல் அல்லது செயலாக்க மைய அமைப்பு (CRPC)-க்கு அஞ்சலில் அனுப்பலாம். இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, நான்காவது தளம், செக்டார் 17, சண்டிகர் -160 017 பின்வரும் வலைதள இணைப்பில் உள்ள முறைப்படி அஞ்சல் அனுப்ப வேண்டும் - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண்- 14448 (காலை 9.30 முதல் மாலை 5.15 வரை) - முறையீடுகளை தாக்கல் செய்வதிலும் குறைதீர்க்கும் தகவல்களைப் பெறுவதிலும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பல்வேறு மொழிகளிலும் உதவி கிடைக்கும்.

குறிப்பு: மேலே உள்ள விவரங்கள் கீழே உள்ள வலைதள இணைப்பில் கிடைக்கின்ற NEFT அமைப்பில் உள்ள RBI குறித்து FAQளின் அடிப்படையில் கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?id=60&fn=9

IMPS/UPI/NACH/APB:

1	ஆதார் தொகையளிப்பு இணைப்பு அமைப்பு (APBS)		
A	பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைப்பதில் தாமதம்	பயனாளியின் வங்கி T+1 நாளுக்குள் பரிமாற்றத்தை திரும்ப செலுத்த வேண்டும்.	T+1 நாளுக்கு மேல் தாமதம் ஏற்பட்டால் ஒரு நாளைக்கு ரூ.100/-

2	உடனடி தொகையளிப்பு அமைப்பு (IMPS)		
A	கணக்கில் பற்று வைக்கப்பட்டது, ஆனால் பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைக்கப்படவில்லை..	பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைக்க முடியாவிட்டால், T+1 நாளில் பயனாளியின் வங்கியால் தானாக மீள் திருப்பப்படும் (R)	T+1 நாளுக்கு மேல் தாமதம் ஏற்பட்டால் ஒரு நாளைக்கு ரூ.100/-

3	ஒருங்கிணைந்த பணப்பரிமாற்ற இடைமுகம் (UPI)		
A	பணம் பற்று வைக்கப்பட்டது, ஆனால் பயனாளி கணக்கில் வரவு வைக்கப்படவில்லை (நிதிகள் பரிமாற்றம்).	பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைக்க முடியாவிட்டால், T+1 நாளில் பயனாளி வங்கியால் தானாக மீள் திருப்பப்படும் (R)	T+1 நாளுக்கு மேல் தாமதம் ஏற்பட்டால் ஒரு நாளைக்கு ரூ.100/-

b	கணக்கில் பற்று வைக்கப்பட்டுள்ளது, ஆனால் வணிகர் இருப்பிடத்தில் பரிமாற்றம் உறுதிப்படுத்தல் (வணிகருக்கான பரிவர்த்தனை) பெறப்படவில்லை.	T+5 நாட்களுக்குள் திரும்ப வந்துவிடும்.	T+5 நாட்களுக்கு மேல் தாமதம் ஏற்பட்டால் ஒரு நாளைக்கு ரூ.100/-
---	---	--	--

4	தேசிய தன்னியக்கத் தீர்வகம் (NACH)		
A	பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைப்பதில் அல்லது பணத்தை திரும்ப பெறுவதில் தாமதம்	T+1 நாளுக்குள் பயனாளியின் வங்கி பற்று வைக்கப்படாத பரிமாற்றத்தை மீள்திரும்பும்	T+1 நாளுக்கு மேல் தாமதம் ஏற்பட்டால் ஒரு நாளைக்கு ரூ.100/-
B	வங்கியில் பற்று உரிமைக்கட்டளை மறுத்தழிப்பு செய்யப்பட்டு இருந்த போதிலும் கணக்கில் பற்று வைக்கப்பட்டுள்ளது	அத்தகைய பற்றுக்கு வாடிக்கையாளரின் வங்கி பொறுப்பாகும் தீர்வு T+1 நாளுக்குள் முடிக்கப்பட வேண்டும்.	

மேலே உள்ள கட்டமைப்பில், T+1/T+5 என்பதை இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் தகவல்தொடர்பின் படி, காலண்டர் நாள் என பயன்படுத்தப்பட வேண்டும்.

பின்வருவனவற்றை குறித்துக் கொள்ளவும்:

* வகுக்கப்பட்ட செயல் முடிப்பு நேரம் (TAT) என்பது செயல்முறை தோல்வியில் முடிந்த பரிமாற்றங்களின் தீர்வுமுறைக்கான வெளிப்புற வரம்பு ஆகும்; மற்றும்

* அத்தகைய செயல்முறை தோல்வியில் முடிந்த பரிமாற்றங்களுக்கு, விரைவாகத் தீர்வு காண வங்கிகள் முயற்சிக்கும்.

நிதி இழப்பீடு சம்பந்தப்பட்ட நிகழ்வுகளில் எல்லாம், வாடிக்கையாளரிடம் இருந்து முறையீட்டுக்கு அல்லது உரிமைக்கோரிக்கைக்கு காத்திருக்காமல், வாடிக்கையாளரின் கணக்கு தானே முற்பட்டு நிதி இழப்பீட்டு விளைவுக்கு உட்படுத்தப்படும்.

எனினும், எ. கா. NPCI போன்ற வங்கிச் சூழல் அமைப்புக் கூட்டாளியின் தரப்பில், ஏற்படும் இயக்கம் சார்ந்ததொழில்நுட்ப சிக்கல்கள் காரணமாக UPI/IMPS பரிமாற்றங்களில் தாமதம் ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்க வங்கி பொறுப்பாகாது.

IMPS/UPI போர்ட்டல்களில் நிதிகளை திரும்பப் பெறுவதை குறிப்பதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்காக, தானியங்கு இழப்பீட்டு கணக்கீட்டு வசதியை NPCI ஏற்படுத்தியுள்ளது.

- DBS -இல் இருந்து (பயனாளியாக), பணத்தை திரும்ப பெறுவதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்காக NPCI ஆனது பணமதிப்பு தீர்வின் ஒரு பகுதியாக DBSக்கு பற்று வைத்து, தொகை பெறுபவர் கணக்கு வைத்திருக்கும் வங்கிக்கு இழப்பீடு அளிக்கப்படும். இந்த வழக்கில், DBSன் பாக்கெட்டில் இருந்து இழப்பீடு வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும் (DBS வாடிக்கையாளருக்கு அளிக்கப்படாது).

- எதிர்தரப்பு வங்கியில் இருந்து (DBS ஆனது தொகை செலுத்துபவரின் கணக்கு வைத்திருக்கும் வங்கியாக இருக்கும் நிகழ்வில் பயனாளி என்ற முறையில்) பணத்தை திரும்ப செலுத்துவதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்காக NPCI-ஆனது மற்ற வங்கியில் பற்று வைத்து இழப்பீட்டை DBSக்கு ஒப்படைக்கும். இந்த நிகழ்வில் மற்ற வங்கியின் பணப்பையில் இருந்து DBS வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு ஒப்படைக்கப்படும்.

TATஇல் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள படி செயல்முறை தோல்வியின் குறை தீர்ப்பின் பயனை பெறாத வாடிக்கையாளர்கள் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வங்கி குறை தீர்ப்பு ஆணையத்தில் முறையீடு ஒன்றை பதிவு செய்யலாம்.

வேண்டி கேட்டுக்கொள்ளப்படாத கார்டுகள்:

வேண்டி கேட்டுக்கொள்ளப்படாத கார்டுகள் வங்கியின் சார்பில் வழங்கப்படும் பட்சத்தில், யாருடைய பெயர் கார்டில் அச்சடிக்கப்பட்டுள்ளதோ அந்த நபர், *"ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த குறை தீர்ப்பாணைய திட்டத்தின் (RB-IOS, 2021)"* வழிமுறைகளின் படி இழப்பீட்டுத் தொகையை தீர்மானிக்கும் வங்கி குறை தீர்ப்பாணையத்தை அணுகலாம்.

3.3 தொகையளிப்பை நிறுத்தக் கூறும் கட்டளைக்குப் பிறகு காசோலையில் தொகையளித்தல்

தொகையளிப்பை நிறுத்தக் கூறும் கட்டளைக்கு வங்கியால் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்டுள்ள பிறகு, ஒரு காசோலைக்கு தொகை அளிக்கப்பட்டுள்ளது என்றால், வங்கி அந்த நிகழ்வை கவனமாக புலனாய்வு செய்ய வேண்டும் மற்றும் வங்கியால் முரண்பாடான செயற் கட்டளைகள் எதுவும் பெறப்படவில்லை என்கிற நிகழ்வில் வங்கியானது 2 அலுவல் நாட்களுக்குள் பரிமாற்றத்தை மீள்திருப்பி, மதிப்பு நாளிட்ட வரவை வாடிக்கையாளருக்கு கொடுக்க வேண்டும். இதன் காரணமாக வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படும் எந்த ஒரு நிதி இழப்புக்கும் மேலே உள்ள பத்தி 3.1 - இன் கீழ் வழங்கப்பட்டுள்ளவாறு இழப்பீடு அளிக்கப்படும். ஏதேனும் மேலோங்கும் காரணி இருந்தால், வாடிக்கையாளரின் பரிமாற்ற வரலாற்றின் அடிப்படையில் வங்கி தன் விருப்ப உரிமையின் பேரில் தொகையை அளிக்கும்.

3.4 வெளிநாட்டு பணப்பரிமாற்ற சேவைகள் (வெளிநாட்டு நாணய காசோலை தண்டல்கள்)

வெளிநாடுகளுக்கு அனுப்பப்படும் வெளிநாட்டு நாணயங்களின் அறிவிக்கப்பட்ட காசோலைகளை தண்டல் செய்வதில் ஏற்படும் தாமதங்களுக்காக வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு அளிக்காது, ஏனெனில் வெளிநாட்டு வங்கிகளில் இருந்து சரியான நேரத்தில் வரவு வைப்பதை வங்கியால் உறுதி செய்ய இயலாது.

வெளிநாடுகளில் உள்ள வங்கிகளில் வரையப்பட்ட முறையாவணங்களை தண்டல் செய்வதற்கான காலம் என்பது நாட்டுக்கு நாடு வேறுபடும் மற்றும் ஒரு நாட்டிற்குள்ளே இடத்திற்கு இடம் வேறுபடும் என்பது வங்கியின் அனுபவம் ஆகும். முறையாவணங்களை மீள்திருப்புவதற்கான காலமும் நாட்டுக்கு நாடு மாறுபடும், எனவே வங்கியின் நோஸ்ட்ரோ கணக்கில் தொகை வரவு வைக்கப்பட்டவுடன் வேறு நாட்டு வங்கிச் சேவைகளை வழங்குவதற்கு அதிகாரம் அளிக்கப்பட்ட வங்கிகளில் அந்த தொகையை வரவு வைப்பதில், அளவுக்கு மீறி ஏற்படும் தாமதங்களுக்காக, வாடிக்கையாளர்களுக்கு வங்கி இழப்பீடு அளிக்கும். அத்தகைய நிகழ்வுகளில் பின்வருமாறு இழப்பீடு கணக்கீடு செய்யப்படும்:

- வங்கியின் காசோலை தண்டல் திட்டக் கொள்கையில் விவரிக்கப்பட்டுள்ளவாறு வரைவுத் தொகையை வரவு வைப்பதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்கான வட்டி
- வெளிநாட்டு பணமாற்று விகிதத்தில் பாதகமான இயக்கம் காரணமாக ஏற்படும் எந்த ஒரு சாத்தியமான இழப்புக்கும் இழப்பீடு

3.5 உள்நாட்டு காசோலை தண்டல்கள்

வாடிக்கையாளர் இழப்பீட்டு திட்டக் கொள்கையின் ஒரு பகுதியாக, வங்கியின் காசோலைத் தண்டல் திட்டக் கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்ட கால அளவைத் தாண்டி வரவு வைப்பதில் ஏதாவது தாமதம் ஏற்பட்டால் முறையாவணங்களின் (உள்ளூர்/வெளியூர் காசோலைகள்) தண்டல் செய்யப்பட்ட தொகையின் பெயரில் வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வட்டியை கொடுக்கும். வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து எந்த ஒரு உரிமை கோரிக்கையும் இல்லாமல் அத்தகைய வட்டி செலுத்தப்படும். தாமதமாக செய்யப்பட்ட தண்டல் பேரிலான வட்டித் தொகை அளிப்பை பொருத்தவரை வங்கியின் சொந்த கிளைகளில் அல்லது பிற வங்கிகளில் வரையப்பட்ட முறையாவணங்களுக்கு இடையே எந்த ஒரு தனித்துவமும் இருக்காது. தாமதமாக செய்யப்பட்ட தண்டலுக்கான வட்டி பின்வரும் விகிதங்களில் வழங்கப்படும்:

- a) மூன்று அலுவல் நாட்களுக்கு மேல் தாமதமான காலப்பகுதிக்கான உள்நாட்டு சேமிப்பு வங்கி விகிதம்
- b) CTS மையங்களில் செலுத்தத் தகுந்த வெளியூர் காசோலைகளை தண்டல் செய்வதில் மூன்று அலுவல் நாட்களுக்கு மேல் தாமதமான காலப்பகுதிக்கும் மற்றும் CTS அல்லாத மையங்களில் 10 அலுவல் நாட்களுக்கு மேல் தாமதமான காலப்பகுதிக்கும் உள்நாட்டு சேமிப்பு வங்கி விகிதம்.
- c) 14 அலுவல் நாட்களுக்கு மேல் தாமதம் ஏற்பட்டிருந்தால் தொடர்புடைய அந்தந்த காலப்பகுதிக்கான உள்நாட்டு காலமுறை வைப்புகளுக்கு பொருந்துகிற விகிதத்தில் வட்டி வழங்கப்படும் (*முதிர்வுக்கு முன் வெளியே எடுக்கும் வசதி கொண்ட உள்நாட்டு கால முறை வைப்புகளுக்கு பொருந்துகிற விகிதங்கள்*).
- d) இயல்புக்கு மாறான தாமதம் ஏற்பட்டால் அதாவது 90 காலண்டர் நாட்களுக்கு மேல் தாமதம் ஏற்பட்டால் தொடர்புடைய உள்நாட்டு காலமுறை வைப்பு விகிதத்திற்கு மேல் அதிகமாக 2% என்கிற விகிதத்தில் (*முதிர்வுக்கு முன்பு வெளியே எடுக்கும் வசதி கொண்ட உள்நாட்டு காலமுறை வைப்புகளுக்கு பொருந்துகிற விகிதங்கள்*) வட்டி வழங்கப்படும்.
- e) தண்டலின் கீழ் உள்ள காசோலையின் வரவுத்தொகையானது வாடிக்கையாளரின் மிகைப்பற்று அல்லது கடன் கணக்கில் வரவு வைக்க வேண்டும் என்கிற நிகழ்வில், கடன் கணக்கிற்கு பொருந்துகின்ற விகிதத்தில் வட்டி வழங்கப்படும். இயல்புக்கு மாறாக ஏற்படும் தாமதங்களுக்காக கடன் கணக்கிற்கு பொருந்துகிற விகிதத்திற்கு மேல் அதிகமாக 2% என்ற அளவில் வட்டி வழங்கப்படும்.

- f) கிரெடிட் கார்டுகளை பொறுத்தவரை கிரெடிட் கார்டு வாடிக்கையாளர் கிரெடிட் கார்டு தொகையளிப்பு கெடு நாளிற்கு முன் எங்கு வைப்பீடு செய்தாலும், உள்ளூர் காசோலையாக இருந்தால் 2 அலுவல் நாட்களுக்குள்ளாக, வெளியூர் காசோலைகளாக இருந்தால் 5 அலுவல் நாட்களுக்குள்ளாக வங்கி எந்த ஒரு அபராதத்தையோ அல்லது அபராதக் கட்டணங்களையோ விதிக்காது மற்றும் வங்கியின் தரப்பில் தாமதமான எந்த ஒரு வரவு வைத்தல் நிகழ்விலும் கிரெடிட் கார்டு தொகையளிப்பு கெடு நாளுக்குள் பெறப்பட்ட தொகையளிப்பை கருத்தில் கொள்ளும். இருப்பினும், வாடிக்கையாளர்களின் தரப்பில் உள்ள காரணங்களுக்காக தாமதமாக வரவு வைக்கப்பட்டால் பொருந்துகிறவாறு அபராதம் அல்லது அபராதக் கட்டணங்களை, பகுதியளவு தொகையளிப்புக்கு அல்லது தாமதமான தொகையளிப்புக்கு பொருந்துகின்ற கிரெடிட் கார்டு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் படி வட்டியையும் வங்கி விதிக்கும்.

3.6 போக்குவரத்தின் போது முறையாவணங்கள் தொலைந்து போனதற்கான இழப்பீடு

வாடிக்கையாளரால் தண்டல் செய்வதற்காக வங்கிக்கு முறையாக ஒப்படைக்கப்பட்ட பிறகு, அது தொலைந்து போனதன் காரணமாக வாடிக்கையாளரால் அனுபவிக்கப்படும் நிதி இழப்பிற்காக வங்கிகளின் வாடிக்கையாளர் இழப்பீட்டு திட்டக் கொள்கையும், காசோலை தண்டல் திட்டக் கொள்கையில் சுட்டிக்காட்டப்பட்டுள்ளது. தொலைந்து போன காசோலையின் அல்லது முறையாவணத்தின் தொகையின் பேரில் 10 அலுவல் நாட்கள் வரை ஏற்படும் நியாயமான தாமதங்களை பொறுத்தவரை உள்நாட்டு சேமிப்பு விகிதங்களில் வங்கி வட்டி வழங்கும்.

3.7 நிலையான வைப்புத் தொகைகள்

நிலையான வைப்புத் தொகைகள் தொடர்பான நிதி மற்றும் செயல் கட்டளைகளை பெற்ற பிறகும், நிலையான வைப்புத் தொகைகளை பதிவு செய்து அங்கீகரித்தல் தொடர்பான வாடிக்கையாளரின் செயல் கட்டளையின் பேரில் வங்கி செயல்படத் தவறினால், வாடிக்கையாளருக்கான நிலையான வைப்புத் தொகையானது பெறப்பட்ட செயல் கட்டளைகள் மற்றும் நிதி ஆகியவற்றுக்கு இணங்க உரிய மதிப்பு நாளுடன் பதிவு செய்து அங்கீகரிக்கப்படும்.

இந்த வைப்புகள் முதிர்வடையும்போது இத்தகைய செயல் கட்டளைகளை பெறுவதற்கான குறிப்பிட்ட செயல்முறை, ஏற்புடைய காலக்கெடுவிற்குள் வாடிக்கையாளரால் வழங்கப்பட்ட முதிர்வு செயல் கட்டளைகளுக்கு இணங்க வங்கி செயல்படும். செயல் கட்டளையின் பேரில் வங்கி செயல்படத் தவறுவதால் சேமிப்பு வங்கி வைப்பு மீதான வட்டி தொகையளிப்புக்கு பொருந்துகின்ற குறைந்தபட்ச பண இருப்பில் குறைப்பு மூலம் அல்லது கடன் கணக்கு ஒன்றில் வங்கிக்கு மேலதிக வட்டி தொகையளிப்பு மூலம் வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பு ஏற்பட்டுள்ளது என்ற போது வாடிக்கையாளருக்கு அவ்வாறு விதிக்கப்பட்ட உண்மையான கட்டணங்கள் மற்றும் வட்டியை ஈடு செய்வதன் மூலம் வாடிக்கையாளரின் இழப்பிற்கு வங்கி இழப்பீடு அளிக்கும்.

3.8 போலி கேட்பு வரைவோலையை வழங்குதல்

அத்தகைய கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து இரண்டு வாரங்களுக்குள் தேவையான ஆவணப்படுத்தலுடன் சேர்த்து போலி கேட்பு வரைவோலையை வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி வழங்கும். இந்த காலப்பகுதிக்கு மேல் தாமதம் ஏற்பட்டால் தொடர்புடைய முதிர்வு காலப்பகுதிக்கு பொருளுகிற காலவரை வைப்பு விகிதத்தில் வட்டியை வங்கி வழங்கும் (முதிர்வுக்கு முன்பு எடுக்கும் வசதி கொண்ட உள்நாட்டு காலமுறை வைப்புகளுக்கு பொருளுகின்ற விகிதங்கள்). வங்கியில் வரையப்பட்ட போலி கேட்பு வரைவோலையின் கோரிக்கையானது கொள்முதல் செய்பவரால் முன் வைக்கப்படும் கோரிக்கைக்கு மட்டுமே பொருந்தும் மற்றும் மூன்றாம் தரப்பால் மேற்குறிப்பு எழுதப்பட்ட கோரிக்கைகளுக்கு பொருந்தாது.

3.9 வங்கி முகவரால் ஈடுபாட்டுறுதி கொள்கை மீறப்படுதல்

வங்கியின் பிரதிநிதி/கூரியர் அல்லது DSA ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டுள்ளதாக அல்லது வாடிக்கையாளர்களுக்கான வங்கியின் ஈடுபாட்டுறுதியை மீறும் வகையில் செயல்பட்டுள்ளதாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் முறையீடு பெறப்படும் போது வங்கி அந்த முறையிட்டைப் பெற்ற நாளிலிருந்து ஏழு அலுவல் நாட்களுக்குள் புலனாய்வு செய்து, அதில் கண்டறிந்தவற்றை வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்க தேவையான நடவடிக்கைகளை எடுக்கும் மற்றும் நியாயமான இடங்களில் எல்லாம் வங்கி பரிமாற்றத்தில் ஏற்பட்ட உண்மையான நிதி இழப்புகளுக்கு நிகழ்வு வாரியான அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இழப்பீட்டை வழங்கும். இதில் வேறு எந்த ஒரு செலவுகளும் மறைமுகமான நிதி சார்ந்த அல்லது நிதி சாராத இழப்புகளும் உள்ளடங்காது.

3.10 முதலீட்டு மற்றும் மீட்புச் சீட்டுகளின் மீது நடவடிக்கை எடுக்காமல் இருப்பது

பரஸ்பர நிதி திட்டங்களுக்கு முன்பே செயலாக்குவதற்காக வாடிக்கையாளரால் வங்கியில் அனுப்பப்பட்ட முதலீட்டு அல்லது மீட்புச் சீட்டுகளின் பெயரில் வங்கி செயல்படத் தவறினால் தாமதமான தொகையின் பேரில் நடைமுறையில் உள்ள உள்நாட்டு சேமிப்பு வங்கி விகிதத்தில் அத்தகைய சீட்டு தாமதமாகி உள்ள காலப்பகுதிக்கு வங்கி இழப்பீடு அளிக்கும்.

தங்க பத்திரத் திட்டத்திற்கான (SGB) வாடிக்கையாளரின் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்டால் T+1 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்கு மீண்டும் நிதி அளிக்க அனைத்து முயற்சிகளையும் வங்கி மேற்கொள்ளும். எனினும் வங்கியின் தரப்பில் விண்ணப்பதாரருக்கு தொகையை மீள்நிதி அளிக்க தாமதம் ஏற்படுகின்ற போது, தாமதமாகும் ஒவ்வொரு நாளுக்கும் மறு கொள்முதல் விகிதத்தில் +2% மேலதிகமாக வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு அளிக்கப்படும். விண்ணப்ப முதலீட்டுத் தொகையின் பெயரில் இழப்பீடு வழங்கப்படும்.

3.11 கடனை திரும்பி செலுத்தியதை அடுத்து ஆவணங்களை திரும்பி அளித்தல்

ஒப்புக்கொண்ட அல்லது ஒப்பந்தத்தின் படியான நிலுவைத் தொகைகள் மற்றும் பிற தொடர்புடைய வழக்கு முறைகள் மற்றும் ஆவணப்படுத்தல் அனைத்தும் திரும்பிக் கொடுக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 15 அலுவல் நாட்களுக்குள் அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்துக்கான பிணையங்கள்/ஆவணங்கள்/உரிமை ஆவணங்கள் அனைத்தையும் வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி திரும்பி அளிக்கும்.

வேறு ஏதேனும் உரிமைக் கோரிக்கைக்கு ஏதேனும் சரியீடு செய்வதற்கான உரிமை பயன்படுத்தப்பட வேண்டி இருந்தால், பிற கோரிக்கைகளைப் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் உரிய அறிவிப்பை வங்கி கொடுக்கும் மற்றும் பொருத்தமான உரிமைக் கோரிக்கை தீர்க்கப்படும்/செலுத்தப்படும் வரை அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்துக்கான பிணயங்கள்/ஆவணங்கள்/உரிமை ஆவணங்கள் ஆகியவற்றை வங்கி தக்க வைக்கும். ஒப்பந்தப்படியான நிலுவைத் தொகைகள் அனைத்தையும் திருப்பிக் கொடுத்த நாளிலிருந்து 15 அலுவல் நாட்களுக்கு மேல் அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்துக்கான பிணயங்கள்/ஆவணங்கள்/உரிமை ஆவணங்கள் ஆகியவற்றை திருப்பிக் கொடுப்பதில் வங்கி தரப்பில் ஏற்படும் தாமதத்திற்காக வங்கி அதிகபட்சமாக ரூ.5,000/- என்பதற்கு உட்பட்டு தலா ஒரு வாரத்திற்கு ரூ. 100/- இழப்பீடு வழங்கும்.

3.12 கடன் வழங்குவதில் தாமதம் மற்றும்/அல்லது பரிவர்த்தனைகளை திரும்ப பெறுதல்

NEFT, RTGS போன்ற அல்லது வாடிக்கையாளர்களின் சார்பில் வேறு ஏதாவது வழிகளில் பெறப்பட்ட உள்வரும் செலுத்தீடுகளை வரவு வைப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டது என வங்கியை நேரடியாகக் காரணம் கற்பித்து கூறத் தகுந்த தாமதத்திற்காக வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி இழப்பீடு அளிக்கும். பிழை அல்லது கவனமின்மை காரணமாக காலவரம்புக்கு மேல் பயனாளிக்கு, NEFT/NECS/NACH பரிமாற்றங்களை வரவு வைப்பதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்காக நடைமுறை/ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டு நெறிமுறைகளுக்கு இணங்க RBIன் LAF ரெப்போ விகிதத்துடன் இரண்டு விழுக்காடு சேர்த்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு வட்டியை வங்கி வழங்கும். வாடிக்கையாளரால் எந்த ஒரு உரிமை கோரிக்கையும் தாக்கல் செய்யப்படவில்லை என்றாலும் மேற்படியில் உள்ள அளவுக்கு வாடிக்கையாளருக்கு அபராத வட்டி வழங்கப்படும்.

கால வரம்புக்கு மேல் பயனாளிக்கு RTGS பரிமாற்றங்களை வரவு வைப்பதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்காக நடைமுறை/ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டு நெறிமுறைகளுக்கு இணங்க பரிமாற்ற தேதி/திருப்பி அளிக்கப்படும் தேதியில் உள்ள REPO வட்டி விகிதத்துடன் ஒரு நாளுக்கு 2% சேர்த்து வாடிக்கையாளருக்கு அபராத வட்டியை வங்கி வழங்கும். அதே நாளில் ஒப்படைக்கப்பட்டதை வரவு வைப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் ஒரு நாளுக்கு இழப்பீடு வழங்கப்படும். வாடிக்கையாளரால் எந்த ஒரு உரிமை கோரிக்கையும் தாக்கல் செய்யப்படவில்லை என்றாலும் மேலே கூறப்பட்டுள்ள அளவுக்கு வாடிக்கையாளருக்கு வட்டி வழங்கப்படும்.

கணக்கு இல்லை, கணக்கு முடக்கப்பட்டுள்ளது போன்ற ஏதாவது காரணத்திற்காக பயனாளியின் கணக்கில் நிதியை வரவு வைக்க இயலவில்லை என்கிறபோது பெறுநரின் உறுப்பினர் இடைமுகத்தில் தொகை அளித்து பெறப்பட்டதிலிருந்து ஒரு மணி நேரத்திற்குள் அல்லது RTGS தொகை அளிப்புகளுக்கான RTGS அலுவல் நாளின் முடிவுக்குப் பின் தொகை அளிக்க முற்பட்ட உறுப்பினருக்கு நிதி திரும்ப அளிக்கப்படும். அதே வேளையில் NEFT பரிமாற்றங்களை பொறுத்தவரை உறுப்பினர் இடைமுகத்தில் தொகையளிப்பு பெறப்பட்டதிலிருந்து இரண்டு மணி நேரத்திற்குள் நிதி திரும்ப அளிக்கப்படும்.

3.13 செயல்முறை தோல்வி அடைந்த ATM பரிமாற்றங்களை வரவு வைப்பதில் தாமதம்

வாடிக்கையாளரிடம் இருந்து முறையீட்டைப் பெற்றதிலிருந்து 5 நாட்களுக்குள் கோரிக்கையை ஏற்றுக் கொள்வது அல்லது நிராகரிப்பது குறித்த தனது முடிவை வங்கிப் புலனாய்வு செய்து தெரிவிக்கும். வரவை ஒப்படைப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் T+5 நாட்களுக்கு மேல் தலா ஒரு நாள் தாமதத்திற்கு 100 ரூபாய் இழப்பீடு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எந்த ஒரு உரிமை கோரிக்கையும் இல்லாமல் தானாகவே வாடிக்கையாளரின் கணக்கில்/கிரெடிட் கார்டில் வரவு வைக்கப்படும்.

வரிசை எண்	நிகழ்வைப் பற்றிய விவரம்	தானாக மீள்திருப்புவது மற்றும் இழப்பீட்டுக்கான கட்டமைப்பு	
		தானாக மீள்திருப்புவதற்கான கால வரம்பு	செலுத்தக்கூடிய இழப்பீடு
I	II	III	IV
1	தானியங்கி பணம் செலுத்தும் இயந்திரங்கள் (ATMs)		
A	வாடிக்கையாளர் கணக்கில் பற்று வைக்கப்பட்டுள்ளது ஆனால் பணம் வரவில்லை	செயல்முறை தோல்வியில் முடிந்த பரிமாற்றத்தின் முன் செயல் மீள்திருப்பல் (R) என்பது அதிகப்பட்சம் T+5 நாட்களுக்குள் செயல்படும்.	T+5 நாட்களுக்கு மேல் ஏற்படும் ஒரு நாள் தாமதத்திற்கு ரூ.100/- என வரவு வைக்கப்படும்.

வங்கியால் மீள்திருப்பல் மற்றும் இழப்பீடு அளித்தல் முடிக்கப்படவில்லையெனில், வாடிக்கையாளர் நடவடிக்கை எடுக்கலாம்.

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

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

30 நாட்களுக்குள் குறை தீர்க்கப்படாவிட்டால், "ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த குறைத்தீர்ப்பாணையத் திட்டத்தின் (RB-IOS, 2021)" கீழ் வாடிக்கையாளர் முறையீடு செய்யலாம். RB-IOS, 2021 என்பது, RBIயால் ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு எதிரான முறையீடுகளைத் தாக்கல் செய்வதற்கு, ஒற்றை அமைப்பு முறையை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குகிறது. RB-IOS, 2021 குறித்து, RBI இணையதளத்தில் பின்வரும் வலைத்தள முகவரியில் காணலாம்:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RB IOS2021_121121.pdf

முறையீடுகளை ஆன்லைனில் <https://cms.rbi.org.in> என்ற தளத்தில் பதிவு செய்யலாம் அல்லது crpc@rbi.org.in என்ற மின்னஞ்சல் மூலமாக அல்லது கீழ்க்கண்ட முகவரியில் உள்ள 'மையப்படுத்திய பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC)' அமைப்புக்கு, அஞ்சலில் அனுப்பலாம். இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4ஆவது தளம், செக்டார் 17, சண்டிகர்-160 017. பின்வரும் வலைதள இணைப்பில் உள்ளபடி அஞ்சல் அனுப்ப வேண்டும்.

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf

கட்டணமில்லா

தொலைபேசி எண் - 14448 (காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை) வாடிக்கையாளர் முறையீடுகளை தாக்கல் செய்யவும், குறைதீர்க்கும் தகவல்களை பெறவும் பலமொழிகளில் உதவி செய்யப்படுகிறது.

கார்டு பரிமாற்றத்தில் பொருந்தக்கூடிய இழப்பீடு:

வரிசை எண்.	நிகழ்வு குறித்த விளக்கம்	தானாக மீள்திருப்புவது மற்றும் இழப்பீட்டுக்கான கட்டமைப்பு	
		தானாக மீள்திருப்புவதற்கான கால வரம்பு	செலுத்தக்கூடிய இழப்பீடு
I	II	III	IV
2	கார்டு பரிமாற்றம்		
a	கார்டில் இருந்து கார்டு கணக்கில் பற்று வைக்கப்பட்டது ஆனால் பயனாளியின் கார்டு கணக்கில் வரவு வைக்கப்படவில்லை	பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைக்கப்படவில்லை எனில் T+1 நாளுக்குள் பரிமாற்றம் மீள்திருப்பப்பட (R)வேண்டும் .	T + 1 நாளுக்கு மேல் ஏற்படும் ஒரு நாள் தாமதத்திற்கு ரூ.100/-.
b	பாயிண்ட் ஆஃப் சேல் (PoS) (கார்டும் உள்ளது) PoS -இல் பணம் உள்பட பாயிண்ட் ஆஃப் சேல் (PoS) (கார்டும் உள்ளது) PoS இல் பணம் உள்பட கணக்கில் பற்று வைக்கப்பட்டுள்ளது, ஆனால் வணிகர் இருப்பிடத்தில் உறுதிப்படுத்தல் பெறப்படவில்லை, அதாவது கட்டணச் சீட்டு உருவாக்கப்படவில்லை.	T+5 நாட்களுக்குள் மீள்திருப்பல்	T+5 நாட்களுக்கு மேல் ஏற்படும் ஒரு நாள் தாமதத்திற்கு ரூ.100/-.
c	விற்பனையின் போது கார்டு இல்லை (மின்னணு வணிகம்) (CNP)		

	<p>கணக்கில் பற்று வைக்கப்பட்டது, ஆனால் வணிகரின் அமைப்பில் உறுதிப்படுத்தல் பெறப்படவில்லை.</p>		
--	--	--	--

3.14 டெபிட் கார்டுகள்/மொபைல் பேங்கிங்/இண்டர்நெட் பேங்கிங்/கிரெடிட் கார்டுகள் மீது தவறாக/மோசடியான பரிவர்த்தனைகளின் காரணமாக அங்கீகாரம் இல்லாத பற்றுக்கள்/டெபிட்களை சரி செய்து முந்தைய நிலைக்கு மாற்றுவது

ஒற்றை முறை கடவுச்சொல் (OTP) அல்லது இரு காரணி உறுதியளிப்பு (2FA) ஆகியவை பின்பற்றப்பட்டுள்ள பரிவர்த்தனை மீது ஏற்படக் கூடும் உரிமைக் கோரிக்கைகளை ஈடு செய்ய/இழப்பீட்டை வழங்க வங்கி பொறுப்பு ஏற்காது. அதில் தொடர்புடைய தொகை எதுவாக இருந்தாலும் அத்தகைய உரிமைக் கோரிக்கை அல்லது உரிமைக் கோரிக்கைகள் ஏற்கப்படாது.

கூடுதலாக, ஒரு வாடிக்கையாளரின் கவனக்குறைவு அல்லது அலட்சியத்தின் காரணமாக இழப்பு ஏற்பட்டால் அங்கீகாரம் அளிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகளின் காரணமாக ஏற்படுகின்ற இழப்பிற்கு வாடிக்கையாளரே பொறுப்பேற்க வேண்டும். விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ஆவணத்தில் தெரிவிக்கப்பட்டவாறு மற்றும் அவ்வப்போது நடத்தப்படும் வாடிக்கையாளருக்கான அறிவூட்டல் முயற்சிகளில் தெரிவிக்கப்பட்டவாறு வங்கி கணக்கு தொடர்பாக பகிர்ந்து கொள்ளப்படக்கூடாத எந்த விவரங்களையும் மற்றும் பரிமாற்ற தகவல்களையும் அவர்/அவள் பகிர்ந்து கொண்டிருப்பது போன்ற நிகழ்வுகள். அங்கீகாரம் அளிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை பற்றி வங்கிக்கு அவர்/அவள் தெரிவிக்கும் வரை அதன் ஒட்டுமொத்த இழப்பையும் வாடிக்கையாளர் ஏற்றுக்கொள்ள வேண்டும். அங்கீகாரம் அளிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை பற்றி தகவல் தெரிவித்ததற்கு பிறகு ஏற்படும் எந்த ஒரு இழப்பும் வங்கியின் பொறுப்பாக இருக்கும்

அங்கீகாரம் அளிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகளில் வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பு குறித்த விவரங்கள்:

ஒரு வாடிக்கையாளரின் பூஜ்ய கட்டுப்பாடு

1. அங்கீகாரம் அளிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை கீழ்வரும் நிகழ்வுகளில் நேர்ந்தால் பூஜ்ய கட்டுப்பாட்டிற்கான ஒரு வாடிக்கையாளரின் உரிமை தகுதி உருவாகும் :

i) வங்கியின் தரப்பில் பங்களிப்புடன் கூடிய மோசடி/கவனக்குறைவு/செயல்பாட்டின் குறைபாடு காரணமாக, (வாடிக்கையாளரால் ஒரு பரிவர்த்தனை குறித்து தகவல் அல்லது புகார் அளிக்கப்பட்டு இருந்தாலும் அல்லது இல்லை என்றாலும்)

ii) செயல்பாட்டில் குறைபாடு, வங்கி அல்லது வாடிக்கையாளர் யாரிடமும் இல்லாமல் அமைப்பு முறையில் வேறு எங்கோ இருக்குமானால் மூன்றாம் தரப்பு நபரால் செய்யப்படும் மீறல் அல்லது அத்துமீறல் மற்றும் அங்கீகாரம் அளிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை குறித்து வங்கியிடமிருந்து தகவல் பெறப்பட்டதிலிருந்து மூன்று வேலை நாட்களுக்குள் வங்கிக்கு வாடிக்கையாளர் அது குறித்து அறிக்கையை செய்திருக்கும் போது

ஒரு வாடிக்கையாளரின் வரையறுக்கப்பட்ட கட்டுப்பாடு

2. கீழே உள்ள நிகழ்வுகளில் அங்கீகாரம் அளிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகளின் காரணமாக ஏற்படும் இழப்புகளுக்கு ஒரு வாடிக்கையாளரே பொறுப்பாவார்:

- i) பேமெண்ட் விவரங்களை ஒரு வாடிக்கையாளர் பகிர்ந்து கொண்டிருந்தால் அவர்/அவளின் கவனக்குறைவினால் இழப்பு ஏற்பட்டிருக்கும் நிகழ்வுகளில், அங்கீகாரம் அளிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை பற்றி வங்கிக்கு அவர்/அவள் தெரிவிக்கும் வரை அந்த ஒட்டுமொத்த இழப்பையும் வாடிக்கையாளரே ஏற்றுக்கொள்ள வேண்டும். அங்கீகாரம் அளிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை பற்றி தகவல் தெரிவித்ததற்குப் பிறகு ஏற்படும் எந்த ஒரு இழப்பும் வங்கியின் பொறுப்பாகும் .
- ii) அங்கீகாரம் அளிக்கப்படாத மின்னணு பேங்கின் சார்ந்த பரிவர்த்தனையின் பொறுப்பு வங்கி மீதோ அல்லது வாடிக்கையாளர் மீதோ இல்லாத நிகழ்வுகளில் ஆனால் அமைப்பு முறையில் குறைபாட்டிற்கான பொறுப்பு இருந்தால் மற்றும் அத்தகைய பரிவர்த்தனை பற்றி வங்கிக்கு அறிவிக்கை செய்வதில் வாடிக்கையாளர் தரப்பில் தாமதம் இருக்கும்போது (வங்கியிடமிருந்து தகவல் கிடைத்ததற்கு பிறகு நான்கு முதல் ஏழு வேலைநாட்கள்) அத்தகைய நிகழ்வில் அத்தகைய பரிவர்த்தனைக்கான வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பு பரிவர்த்தனை தொகைக்கு கீழ்ப்பட்டதாக அல்லது கீழ்க்கண்ட அட்டவணையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தொகை ஆகியவற்றுள் எது குறைவானதோ அதற்கு மட்டுப்பட்டதாக இருக்கும்.

அட்டவணை 1		
அம்சம் 2 (ii) இன் கீழ் வாடிக்கையாளரின் அதிகபட்ச கட்டுப்பாடு/பொறுப்பு		
வங்கி கணக்கு வகை		அதிகபட்ச கட்டுப்பாடு (ரூ)
*	BSBD/சிறிய கணக்குகள்	5,000
*	மற்ற அனைத்து SB கணக்குகள்	10,000

*	முன்பே பணம் செலுத்தப்பட்டது மற்றும் கிஃப்ட் கார்டுகள்	
*	MSME நிறுவனங்களின் நடப்பு/ரொக்ககடன்/ஓவர்டிராஃப்ட் கணக்குகள்	
*	ரூ.25 லட்சம் வரை வருடாந்திர சராசரி இருப்பு (மோசடி சம்பவத்திற்கு முந்தைய 365 நாட்களின் போது)/வரம்பு இருக்கின்றதனிநபர்களின் நடப்பு/ரொக்க கடன்/ஓவர் டிராஃப்ட் கணக்குகள்	
*	ரூ.5 லட்சம் வரை வரம்பு கொண்ட கிரெடிட் கார்டுகள்	
*	அனைத்து பிற நடப்பு/ரொக்க கடன்/ஓவர் டிராஃப்ட் கணக்குகள்	

*	ரூ.5 லட்சத்திற்கு மேல் வரம்பு கொண்ட கிரெடிட் கார்டுகள்	
---	--	--

3. செயல்பாட்டில் குறைபாடானது வங்கி மீதோ அல்லது வாடிக்கையாளர் மீதோ இல்லாமல் அமைப்பு முறையில் வேறு எங்கோ இருக்கும் நிகழ்வில் மேற்கண்ட பத்தி 1 (ii) மற்றும் பத்தி 2 (ii) இல் விரிவாக கூறப்பட்டவாறு மூன்றாம் தரப்பு மீறல்களில் வாடிக்கையாளரின் ஒட்டுமொத்த பொறுப்பு குறித்து அட்டவணை இரண்டில் தொகுத்து அளிக்கப்பட்டு இருக்கிறது:

அட்டவணை 2	
வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பு குறித்த சுருக்கம்	
தகவலை பெற்ற தேதியில் இருந்து மோசடி பரிவர்த்தனை குறித்து தகவல் அளிக்க எடுத்துக் கொண்ட நேரம்	வாடிக்கையாளர் பொறுப்பு (₹)
3 வேலை நாட்களுக்குள்	பூஜ்ஜிய பொறுப்பு
4 முதல் 7 வேலை நாட்களுக்குள்	பரிவர்த்தனை மதிப்பு அல்லது அட்டவணை 1 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தொகை, அவற்றில் எது குறைவானதோ
7 வேலைநாட்களுக்கு மேல்	*குறிப்பிட்டுள்ள ஷரத்துகளின் படி

அட்டவணை 2 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பணி நாட்களின் எண்ணிக்கை தகவலைப் பெற்ற தேதியை விலக்கி வாடிக்கையாளரின் கணக்கு உள்ள வங்கியின் பணி நாட்கள் அட்டவணையின் படி கணக்கிடப்படும்.

வாடிக்கையாளரின் பூஜ்ஜிய கட்டுப்பாடு/வரையறுக்கப்பட்ட கட்டுப்பாட்டிற்கான திரும்ப பெறும் கால அளவு

4. வாடிக்கையாளரால் அறிவிக்கப்படும் போது, அத்தகைய அறிவிக்கை செய்யப்பட்ட தேதியிலிருந்து 10 வேலை நாட்களுக்குள், அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு பரிவர்த்தனையில் தொடர்புடைய தொகையை வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் (நிழல் எதிர் செயல்முறை) வங்கி வரவு வைக்கும். (ஏதேனும் காப்பீடு உரிமைக் கோரிக்கையின் தீர்வுக்காக காத்திருக்காமல்) வாடிக்கையாளரின் கவனக்குறைவு சம்பந்தப்பட்ட நிகழ்வுகளில் கூட அங்கீகாரம் அளிக்கப்படாத மின்னணு வங்கி பரிவர்த்தனை நிகழ்வில் வாடிக்கையாளரின் கட்டுப்பாட்டையும் தள்ளுபடி செய்ய வங்கிகள் அவைகளின் தனிப்பட்ட விருப்பவரிமையின் பேரில் முடிவு செய்யலாம். அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனையின் தேதியின் படி மதிப்பு வரவு வைக்கப்படும்.

5. மேலும் வங்கிகள் கீழ்க்கண்டவற்றை உறுதி செய்யும்:

- i) புகார்களை கையாளும் செய்முறை மீது வங்கியின் ஒப்புதல் பெற்ற கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்ட படி ஒரு புகார் மீது தீர்வு காணப்படும் மற்றும் வாடிக்கையாளரின் கட்டுப்பாடு (ஏதும் இருக்குமானால்) அந்த கால அளவிற்குள் தீர்மானிக்கப்படும், ஆனால் புகார் கிடைத்த தேதியிலிருந்து 90 நாட்களுக்கு தாண்டாத வகையிலும் மற்றும் மேற்கண்ட அம்சங்கள் 1 முதல் 3 வரையிலான விதிகளின்படி வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்கப்படுவதாகவும் அது இருக்க வேண்டும்;
- ii) புகாருக்கு 90 நாட்களுக்குள் தீர்வு காண அல்லது வாடிக்கையாளரின் கட்டுப்பாட்டை (ஏதும் இருக்குமானால்) தீர்மானிக்க இயலவில்லை எனில் அம்சம் 1 முதல் 3 வரையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள இழப்பீட்டுத் தொகை வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்; மற்றும்
- iii) டெபிட் கார்டு/வங்கி கணக்கில் வட்டி இழப்பு ஏதும் ஏற்படாததையும் மற்றும் கிரெடிட் கார்டை பொறுத்தவரை கூடுதல் வட்டி சுமை ஏதும் வாடிக்கையாளருக்கு சுமத்தப்படாமல் இருப்பதையும் வங்கி உறுதி செய்யும்

90 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளரின் புகார் தீர்வு காண அல்லது வாடிக்கையாளரின் கட்டுப்பாட்டை தீர்மானிக்க இயலவில்லை என்றால் 1 முதல் 5 பத்திகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள இழப்பீட்டுத் தொகை வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.

***கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஓரத்துகளின் படி - அத்தகைய சந்தேகத்திற்குரிய அனைத்துப் பற்றுகளும் தொடர்புடைய செயல்முறைகள் மற்றும் தேவைப்படுகின்ற போது சட்ட அமலாக்க அமைப்புகளின் ஒத்துழைப்போடு வங்கியால் புலன் விசாரணை செய்யப்படும். அத்தகைய புலன் விசாரணைகளின் விளைவுகளை சார்ந்து அந்தந்த நிகழ்வுகளின் அடிப்படையில் வங்கி கீழ்க்கண்ட நடவடிக்கைகளை எடுக்கும்.**

- i) மோசடி நிகழ்வுகளில், வங்கி பணியாளர்களால் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஒழுங்குமீறல்/மோசடி செய்யப்பட்டிருக்கிறது என வங்கி உறுதியாக நம்பினால், அந்தக் கிளையானது உடனடியாகவே தனது பொறுப்பை ஒப்புக்கொள்ளும் மற்றும் உரிமை கோரிக்கைத் தொகையை வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கும்.
- ii) வங்கி தவறிழைத்திருக்கும் நிகழ்வுகளில் பரிவர்த்தனையானது ஓடிபி அல்லது இரண்டு காரணிகள் உறுதிப்படுத்தல் அல்லது ஆவணத்தில் குறிப்பிட்ட நிகழ்வுகள் இல்லாத போது மட்டும் எவ்வித ஆட்சேபனையும் இன்றி வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி இழப்பீட்டை வழங்கும்.
- iii) வங்கி மீது அல்லது வாடிக்கையாளர் மீது தவறில்லாத நிகழ்வுகளில் ஆனால் அமைப்பு முறையில் எங்கோ தவறு நடந்திருந்தால் அப்போது வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்பட்ட நேரடி நிதிசார் இழப்பில் 50% வரை (ரூபாய் 5,000 க்கு மிகாமல்) வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி இழப்பீட்டை வழங்கும். இத்தகைய இழப்பீடு ஒரு வங்கிக் கணக்கின் வாழ்நாள் காலத்தில் ஒருமுறை மட்டுமே வழங்கப்படும்

பின்வரும் காரணங்கள் காரணமாக உருவாகும் உரிமைக் கோரிக்கைகளை நிராகரிக்கின்ற உரிமை வங்கிக்கு உள்ளது:

- வங்கியால் வழங்கப்படும் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளுக்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் மீறல்

- வாடிக்கையாளரின் கணக்கு மற்றும் டெபிட்/ATM/கிரெடிட் கார்டுகள் அல்லது பிற முக்கிய தகவல் போன்ற பரிவர்த்தனை ஆவணங்களின் பாதுகாப்பை உறுதி செய்வதற்காக அவ்வப்போது வங்கியால் வெளியிடப்படும் பல்வேறு வழிகாட்டல்கள் வாடிக்கையாளர்களால் கடைபிடிக்கப்படாத நிகழ்வுகளின் போது
- எச்சரிக்கை தகவல்களை உடனடியாக பெறுவதற்கு வாடிக்கையாளர்கள் அவர்களின் தொடர்பு விவரங்களை குறிப்பாக பயன்பாட்டில் இருக்கும் மொபைல் எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரியை வங்கியிடம் புதுப்பிக்கச் செய்வதை எப்போதும் உறுதி செய்ய வேண்டும் அத்தகைய தகவலை வங்கியிடம் வழங்கத் தவறி இருப்பது ATM/டெபிட் கார்டுகள்/கிரெடிட் கார்டுகள் அல்லது வங்கிக் கணக்கின் பரிவர்த்தனைகள்/அணுகுமுறை வசதிக்கான வேறு பிற மின்னணு வழிமுறைகளின் தவறான பயன்பாட்டின் காரணமாக ஏற்படும் எந்த இழப்பிற்கும் வாடிக்கையாளரே பொறுப்பாக்கப்படுவார்.
- சந்தேகப்படுகின்ற அல்லது மோசடியான பரிவர்த்தனைகளின் காரணமாக உருவாக்கக்கூடிய எந்த ஒரு மறைமுகமான அல்லது பின் தொடர்பு விளைவு இழப்பிற்கும் எந்த இழப்பீடும் வழங்கப்படாது அல்லது அதற்கான கோரிக்கைகள் ஏற்கப்படாது.

3.15 லாக்கர்கள் தொடர்புடைய இழப்பீடு

பாதுகாப்பு பெட்டகங்கள் வைக்கப்பட்டுள்ள அமைவிடத்தின் பாதுகாப்பிற்கு அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் வங்கி எடுத்து இருக்கிறது. இருப்பினும் தீ விபத்து, திருட்டு/கொள்ளை, கூட்டுக் கொள்ளை, வங்கி கட்டடம் இடிந்து விழுதல், வங்கி பணியாளர்களால் செய்யப்படுகின்ற மோசடி அல்லது கடமையைச் செய்ய தவறுதல் அல்லது அதற்கு காரணமான செயல் அல்லது கவனக்குறைவு போன்ற காரணங்களினால் பாதுகாப்பு பெட்டகங்களின் உள்ளடக்க பொருட்களின் இழப்பு ஏற்படுகின்ற போது, பாதுகாப்பு பெட்டகங்களின் தற்போதைய வருடாந்திர வாடகை கட்டணத்திற்கு 100 மடங்கு அளவு நிகரான தொகை என்ற வரம்புக்கு உட்பட்டதாகவே வங்கியின் கட்டுப்பாடு இருக்கும்.

3.16 எதிர்பாராத நிகழ்வுகள்

கடவுளின் செயல்பாடு, வெள்ளம், வறட்சி, நிலநடுக்கம் அல்லது பிற இயற்கை பேரழிவு அல்லது பாதிப்பு, பேரிடர், தொற்று நோய் அல்லது பெருந்தொற்று, பயங்கரவாதிகளின் தாக்குதல், போர் அல்லது கலவரங்கள், அணுசக்தி அல்லது வேதிப்பொருள் அல்லது உயிரியல் சார்ந்த தாக்குதல்கள், தொழிலக நடவடிக்கை, மின்சார துண்டிப்பு, கணினி செயலிழப்பு அல்லது கணினி அமைப்பில் நாச வேலை மற்றும் கட்டடங்கள் இடிந்து விழுவது, தீ விபத்து, வெடிப்பு அல்லது வங்கியின் நியாயமான கட்டுப்பாட்டிற்கும் அப்பால் இருக்கக்கூடிய இதுபோன்ற செயல்பாடுகளே ஃபோர்ஸ் மெஜீர் (FORCE MAJUERE) என அழைக்கப்படுகின்றன.

ஃபோர்ஸ் மெஜீர் நிகழ்வு அல்லது சூழ்நிலை, வங்கியின் செயல்பாட்டை சாத்தியமற்றதாக மாற்றும் போது வங்கி வழங்க வேண்டிய சேவைக் கட்டுப்பாடுகளின் செயல்திறன் தற்காலிகமாக நிறுத்தப்படும். சிறந்த முயற்சி அடிப்படையில் அத்தகைய கட்டுப்பாட்டிற்கு அப்பாற்பட்ட நிகழ்வின் விளைவுகளை குறைக்க நியாயமான நடவடிக்கைகளை எடுக்க வங்கி பொறுப்பு கொண்டிருக்கிறது. எந்த ஒரு தொழில் நடவடிக்கை, மின்தடை, கணினி செயலிழப்பு அல்லது நாசவேலை நேரும்போது அதன் சேவைகளை வழங்குவதில் தாமதத்தை குறைக்க வங்கி உரிய நியாயமான நடவடிக்கைகளை எடுக்கும் மற்றும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தடங்கலற்ற சேவைகளை வழங்க முற்படும்.

ஆகவே இத்தகைய எதிர்பாராத அல்லது வங்கியின் கட்டுப்பாட்டிற்கு அப்பாற்பட்ட நிகழ்வுகளினால் (வங்கியின் அல்லது அதன் தொடர்புடைய வங்கிகளின் வசதி அமைப்புகளுக்கு சேதம், வழக்கமான தகவல் பரிமாற்ற வழிமுறைகள் இல்லாமை அல்லது அனைத்து வகையான போக்குவரத்து வசதிகள் இல்லாமல் போவது உட்பட) பற்றுகள் வரவு வைக்கப்படுதல் தாமதமாகும். ஆனால் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதற்கு இழப்பீட்டை வழங்க வங்கி பொறுப்புடையதாக இருக்காது. இந்நிகழ்வுகள் வங்கியின் கட்டுப்பாட்டிற்கு அப்பாற்பட்டவை. எனவே குறிப்பிட்ட சேவை வழங்கல் கால அளவிற்குள் அதன் கட்டுப்பாடுகளை மேற்கொள்ள விடாமல் அவைகள் தடுப்பவையாக இருக்கின்றன.

3.17 உண்மையான/நேரடி இழப்பு

முன்கூட்டியே பணம் செலுத்தக்கூடிய சேவை உட்பட பல்வேறு வங்கி சேவைகளுக்கான இந்த வாடிக்கையாளர் இழப்புக் கொள்கையின் கீழ் உண்மையாக ஏற்பட்டிருக்கும் மற்றும் நேரடி இழப்பு தொகை அளவிற்கு மட்டுமே (கருத்தளவிலான மற்றும் மறைமுக இழப்பு ஆகியவற்றை குறிப்பாக விலக்கி) வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீட்டை வழங்கும் பொறுப்புடையதாக இருக்கும், எனினும் வங்கியே காரணம் என இழப்பிற்கு போதுமான சான்று அதற்கு வழங்கப்பட வேண்டும் மற்றும் வாடிக்கையாளர் தரப்பில் கவனக்குறைவு ஏதுமில்லை என்ற விதிக்கு அது உட்பட்டதாக இருக்கும்.

3.18 முழுமையான மற்றும் இறுதித் தீர்வுகள்

மேலே குறிப்பிடப்பட்டவாறு இழப்பீட்டை வங்கி செலுத்திய பிறகு, அது "முழுமையான மற்றும் இறுதித் தீர்வாக" கருதப்படும் மற்றும் வாடிக்கையாளரிடமிருந்தும் மற்றும் வேறு எவரிடமிருந்தும் எந்த மேலதிக உரிமை கோரிக்கையும் வங்கியால் பரிசீலனை செய்யப்படாது.

3.19 குறைபாடுகள் மற்றும் புகார்களுக்கு தீர்வு காண்பது:

DBS வங்கி இந்தியா லிமிடெட்டில், எமது மதிப்புமிக்க வாடிக்கையாளரான உங்களுக்குத் தகுதியான மிகச் சிறப்பான சேவையை மட்டுமே வழங்குவதை நாங்கள் உறுதி செய்ய விரும்புகிறோம்.

வங்கியின் குறை தீர்ப்பு கொள்கை கீழ்க்கண்ட கோட்பாடுகளை பின்பற்றுகிறது:

- அனைத்து நேரங்களிலும் வாடிக்கையாளர்கள் நியாயமாகவும் நடுநிலையோடும் நடத்தப்படுகின்றனர்
- வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் புகார்கள் மரியாதையோடு மற்றும் உரிய கால அளவிற்குள் கையாளப்படுகின்றன
- புகார்கள் மீதான தீர்வில் திருப்தி இல்லையெனில் வங்கி நிறுவன அமைப்பிற்குள், தங்களது புகார்களை மேலதிகாரிகளுக்கு தெரிவிப்பதற்கான வழிமுறைகள் மற்றும் அவர்களது உரிமை பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்கு தகவல் அளிக்கப்படுகிறது
- வாடிக்கையாளர்களின் நலனை குறிக்கோளாக கொண்டு பாரபட்சம் இன்றியும் நன்னம்பிக்கையோடும் வங்கிப் பணியாளர்கள் செயலாற்றுகின்றனர்

எந்த ஒரு நிலையிலும் எமது சேவை அளவுகள் உங்களது எதிர்பார்ப்புகளை பூர்த்தி செய்யும் அளவிற்கு இல்லை எனில், நீங்கள் உடனடியாக இதனைச் செய்யலாம்:

வங்கியின் வலைதளத்தில் இடம்பெற்றிருக்கும் வங்கியின் குறை தீர்ப்பு 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 கால அளவுகள் மற்றும் மேலதிகாரிகளுக்கு கொண்டு செல்வதற்கான நிலைகள் குறித்து குறை தீர்ப்பு கொள்கை உங்களுக்கு உதவும். வங்கியால் வழங்கப்படும் தீர்வில் உங்களுக்கு மகிழ்ச்சி இல்லை எனில் வங்கியின் குறை தீர்ப்பு நடுவரை எப்படி அணுகுவது மற்றும் அதன் செயல்முறை பற்றியும் இந்த கொள்கை உங்களுக்கு வழிகாட்டும்.

4 ஆளுகை

4.1 உரிமை மற்றும் ஒப்புதல் அளிக்கும் அதிகாரம்

இந்தக் கொள்கை DBS வங்கி இந்தியா லிமிடெட் போர்டு இயக்குனர் குழுவால் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்டிருக்கிறது. விரிவான மற்றும் முக்கியமானதாக அல்லாத எந்த ஒரு மாற்றங்களும் திருத்தங்களும் அவை நிர்வாக அல்லது இடைவெளித் தன்மை உள்ளதாக இருக்குமானால் ஒப்புதல் அளிக்கும் அதிகார அமைப்பின் கையொப்பம் அதற்கு தேவையில்லை.

இயக்குனர் குழு, இக்கொள்கையின் வழியாக CBG சிபிஜி சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகள் அல்லது திட்டங்களுக்கு ஏதேனும் மாற்றங்களை செய்வதற்கு ஒப்புதல் வழங்கும் அதிகாரத்தை வங்கியின் நுகர்வோர் குழுமத்திற்கான இந்திய தலைமைக்கு அளிக்கிறது.

4.2 மீளாய்வு

இந்தக் கொள்கை மூன்று ஆண்டுகளுக்கு ஒரு முறை மீளாய்வு செய்யப்படும் (மூன்று மாதங்கள் வரையிலான சலுகை காலத்துடன்) அல்லது தொடர்ச்சியான பொருத்த நிலையை உறுதி செய்யும் அவசியம் ஏற்படும் போது, அல்லது அதற்கு முன்னதாக மாற்றங்கள் தேவைப்பட்டால், ஒழுங்குமுறை மாற்றங்கள் அல்லது உள் முன்னேற்றங்கள் காரணமாக ஏற்படும் நிலையை உறுதி செய்ய கொள்கை மீளாய்வு செய்யப்படலாம்.

இணைப்பு 1 பதிப்பின் வரலாறு

பதிப்பு	வெளியிட்ட தேதி	முக்கியமான மாற்றங்கள்
1.0	டிசம்பர் 2021	- கொள்கை வெளியிடப்பட்டது
2.0	ஜூன் 2023	- RTGS பரிவர்த்தனை தோல்வி அடைந்தால் அதற்கு வங்கி பொறுப்பேற்காது என்பதற்கான கால அளவு புதுப்பிப்பு - மீளாய்வு காலம் - பதிப்பின் வரலாறு