

தகவல்கள்

1. அறிமுகம்	3
2. வழிகாட்டும் கோட்பாடுகள்	3
3. சாசனத்தின் பயன்பாடு	4
4. வங்கியின் முக்கிய கடமைகள்	5
5. வாடிக்கையாளர்-வங்கியாளர் உறவின் பொதுவான பகுதிகள்	8
6. வாடிக்கையாளரின் கடமைகள்	14
7. வாடிக்கையாளர் விழிப்புணர்வு	16
8. நேர விதிமுறைகள்	17
9. வாடிக்கையாளர் குறை தீர்த்தல்	18
10. சொற்களஞ்சியம்	18

1. அறிமுகம்

இந்த சாசனம் நியாயமான வங்கி நடைமுறைகளை ஊக்குவிப்பதற்கும் வாடிக்கையாளர் சேவை தொடர்பான பல்வேறு நடவடிக்கைகள் பற்றிய தகவல்களை வழங்குவதற்கும் தயாரிக்கப்பட்டுள்ளது. இந்த ஆவணம் ஒரு வளமான வங்கி அனுபவத்திற்காக வங்கியால் வழங்கப்படும் பல்வேறு தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை பராமரிக்க முயற்சிக்கும். திருப்திகரமான வாடிக்கையாளர் ஒருவரே வியாபாரத்தை விருத்தி செய்வதற்கான பிரதான காரணியாகும் என வங்கி உறுதியாக நம்புகின்றது. இந்த ஆவணம் வாடிக்கையாளர் திருப்தியை நோக்கிய வங்கியின் அர்ப்பணிப்பை எடுத்துக்காட்டுகிறது, இதன் மூலம் வங்கியின் ஊழியர்கள் மற்றும் அதிகாரிகள் மத்தியில் பொறுப்புக்கூறல் மற்றும் பொறுப்பை உறுதிப்படுத்துகிறது.

இந்த ஆவணம் வங்கியின் கடப்பாடு மற்றும் பொறுப்புக்களை விளக்குவது மட்டுமல்லாமல், ஆரோக்கியமான வங்கி உறவைப் பேணுவதற்கு வாடிக்கையாளர்களின் தரப்பில் உள்ள கடமைகளையும் குறிப்பிடுகிறது.

இந்த ஆவணம் உரிமைகள் மற்றும் கடமைகளை உருவாக்கும் ஒரு சட்ட ஆவணமாக கருதப்படாது, ஆனால் வங்கிக்கும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் இடையில் சிறந்த புரிந்துணர்வை உருவாக்குவதற்கான ஒரு குறிப்பு ஆவணமாக கருதப்படுகிறது.

பல்வேறு சேவைகள் / வசதிகள் தொடர்பான முக்கிய தகவல்கள் மட்டுமே இந்த கொள்கையில் கொடுக்கப்பட்டுள்ளன, பல்வேறு சேவைகள் தொடர்பான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் உட்பட முழுமையான தகவல்கள் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கும்.

2. வழிகாட்டும் கோட்பாடுகள்

இந்த கொள்கை ஆவணம் பின்வரும் வழிகாட்டு கோட்பாடுகளை அடிப்படையாகக் கொண்டது:

- வாடிக்கையாளர் சேவையில் சிறப்பை ஊக்குவித்தல்.
- வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து தொடர்புகளிலும் வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நெறிமுறைகளை வளர்த்தல்.
- சமூகத்தின் அனைத்து பிரிவுகளுக்கும் சேவை செய்யும் வகையில் வங்கி தயாரிப்புகள் மற்றும் நிதி சேவைகளை புதுமைப்படுத்துதல்.
- பல நடவடிக்கைகள் / சேவைகள் மூலம் பொருளாதார வளர்ச்சிக்கு

பங்களிப்பு.

- சமூக வங்கிக்கு பங்களிக்கவும்.

வழங்கப்படும் சேவைகளின் வரம்பை மதிப்பீடு செய்வதற்கும், மேம்படுத்துவதற்கும் விரிவுபடுத்துவதற்கும் வாடிக்கையாளர்களின் கருத்துக்களை உள்ளடக்கி அவர்களுடன் தொடர்ச்சியான தொடர்பாடலைப் பேணுவதற்கு வங்கி முயற்சிக்கும். இது தொடர்பில் வாடிக்கையாளர்கள் தமது கருத்துக்கள் மற்றும் அனுபவங்களை வங்கியுடன் பகிர்ந்து கொள்ளுமாறு கேட்டுக்கொள்ளப்படுகிறார்கள்.

3. சாசனத்தின் பயன்பாடு

வங்கியின் சார்பில் செயற்படும் கிளைகள், துணை நிறுவனங்கள் மற்றும் முகவர்களால் வழங்கப்பட்டாலும், முகமபீடங்கள், தபால்கள், இலத்திரனியல் சாதனங்கள் மற்றும் தொழில்நுட்பம் மூலம் வழங்கப்பட்டாலும் கீழே வழங்கப்படும் அனைத்து உற்பத்திகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் இந்த கொள்கை ஆவணம் பொருந்தும். எவ்வாறாயினும், ஆவணத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து தயாரிப்புகளும் வங்கியால் அதன் அனைத்து கிளைகளிலும், நேரடியாகவோ அல்லது நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரிகள் மூலமாகவோ வழங்கப்படக்கூடாது.

தயாரிப்புகள்:

- அனைத்து வைப்புக் கணக்குகளும் எ.கா. சேமிப்புக் கணக்கு, நடப்புக் கணக்குகள், கால வைப்புகள், தொடர் வைப்புகள், NRE, NRO.
- நிதி அடிப்படையிலான மற்றும் நிதியம் அல்லாத அடிப்படையிலான கடன் தயாரிப்புகள்
- அந்நியச் செலாவணி மேலாண்மைச் சட்டம், 1999 இன் விதிகளின் கீழ் அனுமதிக்கப்பட்டபடி மற்றும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சிறு நிதி வங்கி வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் கொடுக்கப்பட்ட பணம் அனுப்புதல் மற்றும் பணம் மாற்றுதல் உள்ளிட்ட அந்நிய செலாவணி தயாரிப்புகள் அதாவது AD வகை II இன் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்டவை.
- மூன்றாம் தரப்பு தயாரிப்புகள் மற்றும் முதலீட்டு தயாரிப்புகள்

சேவைகள்

- RTGS/NEFT / கேட்பு வரைவோலைகள் வழங்குதல் போன்றவற்றின் மூலம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பணம் அனுப்பும் வசதி.
- காசோலைகளைச் சேகரித்தல்.
- பாதுகாப்பான கஸ்டடி சேவைகள், பாதுகாப்பான வைப்பு பெட்டக வசதி

- அரசாங்க கொடுக்கல் வாங்கல்கள் தொடர்பான வங்கிச் சேவைகள்
- இந்திய ரூபாய் நோட்டுகளை மாற்றும் வசதி
- மொபைல் வங்கிச் சேவை / தொலைபேசி வங்கிச் சேவை / இணைய வங்கிச் சேவை

உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்து கொள்ளுங்கள் (KYC) இணக்கம்

ஒழுங்குமுறை / சட்டரீதியான தேவைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்வதற்காகவும், மோசடி அல்லது தவறான பயன்பாட்டிலிருந்து தன்னைப் பாதுகாத்துக் கொள்ளவும், ஒரு கணக்கைத் திறக்கும்போது மற்றும் அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யும் போது வங்கி அதன் KYC / AML கொள்கையைப் பின்பற்றும்.

4. வங்கியின் முக்கிய கடமைகள்

வாடிக்கையாளருடனான கொடுக்கல் வாங்கல்களில் வங்கி நியாயமாகவும் நடந்து கொள்ளும். மேலும், வங்கி அதன் வாடிக்கையாளர்களுடன் கொடுக்கல் வாங்கல்களில் அதன் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கைகளைப் பின்பற்றும்

1.1. வங்கி தனது இணையதளத்தில் வாடிக்கையாளரை மையமாகக் கொண்ட அனைத்து தகவல்களையும் காண்பிக்கும்.

1.2. வங்கிக்கும் வாடிக்கையாளருக்கும் இடையிலான ஒப்பந்த உறவிலிருந்து எழுகின்ற இரகசியத்தை வங்கி பேணுதல் வேண்டும் என்பதுடன், பின்வரும் சூழ்நிலைகளின் கீழ் தவிர்த்து எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பினருக்கும் தகவல் எதுவும் வெளியிடப்படாது:

- சட்டத்தின் கட்டாயத்தின் கீழ் வெளிப்படுத்தல் இருந்தால்
- வெளிப்படுத்த வேண்டிய கடமை பொதுமக்களுக்கு இருக்கும் இடத்தில்
- வங்கியின் நலனுக்காக வெளிப்படுத்தப்படுமிடத்து
- வாடிக்கையாளரின் வெளிப்படையான அல்லது மறைமுக ஒப்புதலுடன் வெளிப்படுத்தல் செய்யப்படும் போது.

1.3. எங்கள் சேவை சேனல்கள் கிளைகளில் பின்பற்றப்படும் பொதுவான

நடைமுறைகள்:

- வங்கி அதன் ஒவ்வொரு கிளையின் வணிக நேரங்களையும் அந்தந்த கிளையில் காண்பிக்கும்.
- இது மரியாதையான சேவையை வழங்குவதுடன், வணிக நேர முடிவில் கிளையில் இருக்கும் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களையும் கவனிக்கும்.

- வங்கி பெரிய கிளைகளில் தனி 'விசாரணை' அல்லது 'நான் உங்களுக்கு உதவலாமா' கவுண்டரை வழங்கும்.
- அனைத்து வைப்புக் கணக்குகளுக்கும் (அதாவது தனிப்பட்ட திறனில் திறக்கப்பட்ட கணக்கு) மற்றும் அனைத்து பாதுகாப்பான வைப்புப் பெட்டக வாடகைதாரர்களுக்கும் (அதாவது தனிநபர் வாடகைக்கு அமர்த்துபவர்கள்) நியமன வசதியை வழங்குங்கள்.
- இது பல்வேறு வைப்புத் திட்டங்களுக்கான தற்போதைய வட்டி விகிதங்கள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கும் மற்றும் வங்கியின் வலைத்தளத்தின் மூலம் வைப்புகள் மற்றும் முற்பணங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மீதான வட்டி விகிதங்களில் மாற்றங்களை அறிவிக்கும்.
- இது பல்வேறு வங்கி பரிவர்த்தனைகளுக்கான நேர விதிமுறைகளை அதன் கிளைகளில் காண்பிக்கும்.
- அவர்கள் வழங்கும் பல்வேறு வைப்புத் திட்டங்கள் / சேவைகளின் விவரங்களை வங்கி அதன் இணையதளத்தில் வழங்கும்.
- இந்திய ரிசர்வ் வங்கி அவ்வப்போது அறிவுறுத்தும் சில நிபந்தனைகளுக்குட்பட்டு, வெளியூர் மற்றும் உள்ளூர் காசோலைகளுக்கு ஒரு குறிப்பிட்ட வரம்பு வரை வங்கி உடனடியாக கடன் வழங்கும்.
- வாடிக்கையாளர் சேவையை மேம்படுத்த வங்கிக் கிளை வளாகத்தில் புகார் புத்தகம்/பதிவேடு மற்றும் ஆலோசனைப் பெட்டி ஆகியவை இருக்கும்.
- இது வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் செயல்முறைக்கான பல்வேறு கிளை / நோடல் அதிகாரியின் முகவரிகள் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் பற்றிய தகவல்களை வழங்கும்.
 - வாடிக்கையாளரிடமிருந்து அறிவுரைகளைப் பெற்றவுடன் வங்கி கேட்பு வரைவோலை, சம்பள ஆணை போன்றவற்றை வழங்கும்.
 - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி அவ்வப்போது அறிவுறுத்தியபடி, வெளியூர் காசோலைகளின் தாமத வரவுக்கு வங்கி வட்டி செலுத்தும்.

தொலைபேசி/ இணைய வங்கிச் சேவை

- ஒரு நாளில் 24 மணிநேரமும் வாரத்தில் 7 நாட்களும் சேவையை வழங்குதல்
- தொலைபேசி வங்கி இலக்கத்தை அழைக்கும் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் / இணைய வங்கிச் சேவை இணையதளத்தில் உள்நுழையவும்
- வங்கியின் கிளை / ATM இருப்பிடங்கள், தொலைபேசி வங்கிச் சேவை இலக்கங்கள் மற்றும் இணைய வங்கிச் சேவை முகவரிகளை வாடிக்கையாளர்களுக்கு எளிதாக தெரிந்துகொள்ளச் செய்யுங்கள்
- வங்கியின் பல்வேறு வைப்புத் திட்டங்கள்/ சேவைகள் பற்றிய விபரங்களை வழங்குதல்
- வாடிக்கையாளரின் சரிபார்ப்புக்கு உட்பட்டு வாடிக்கையாளர் கணக்கு (கள்) தொடர்பான வாடிக்கையாளர் கேள்விகளுக்கு எங்களுடன் பதிலளியுங்கள்
- புகார்கள்/ ஆலோசனைகளை பதிவு செய்வதற்கான வசதியை வழங்குதல்

சிறப்பு வாடிக்கையாளர்கள்

4.4. சிறப்பு வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாளும் போது, வங்கி பின்வருவனவற்றிற்கு உறுதியளிக்கும்:

4.4.1. ஓய்வூதியம் பெறுவோர் மற்றும் மூத்த குடிமக்கள்

- ஓய்வூதியதாரர்கள் மற்றும் மூத்த குடிமக்களுக்கு அனைத்து கிளைகளிலும் சிறப்பு உதவிகளை வழங்குவதன் மூலம் வங்கி முன்னுரிமை சேவையை வழங்கும்.
- இது வயது பதிவுகளை தானாகவே புதுப்பிக்க உதவும், இதன் மூலம் ஒரு வாடிக்கையாளர் மூத்த குடிமகன் அந்தஸ்தை அடைந்தவுடன் பொருந்தும் இடங்களில் மூத்த குடிமக்கள் சலுகைகளை வழங்கும்.
- கிளையின் இருப்பிடம் மற்றும் அணுகலை முடிவு செய்யும்போது மூத்த குடிமக்களின் தேவைகளை வங்கி கவனத்தில் கொள்ளும்.

4.4.2. கிராமப்புற மற்றும் அரை நகர்ப்புறங்களில் உள்ள வாடிக்கையாளர்கள்

- அத்தகைய பகுதிகளில் முறையான நாணய மாற்று வசதிகளை வங்கி உறுதி செய்யும். மேலும், அத்தகைய பகுதிகளில் புழக்கத்தில் உள்ள நோட்டுகளின் தரம் ஏற்றுக்கொள்ளப்படுவதை இது உறுதி செய்யும்.
- கால அட்டவணையின்படி கிளைகள் திறக்கப்படுவதையும், அந்தக் கிளைக்கு ஏற்புடைய அனைத்து வேலை நாட்களிலும் முழு வணிக நேரங்களுக்கு இயக்கப்படுவதையும் இது உறுதி செய்யும்.

4.4.3. சுய உதவி குழுக்கள் (SHGs)

- இவ்வங்கி சுய உதவிக் குழுக்களுக்கு கடன் வழங்கும். இக்குழுக்களின் வணிகத் தேவைகள், வணிகத்தின் சாத்தியக்கூறுகள், வங்கியின் உள் கடன் கொள்கையில் சுய உதவிக் குழுக்களுக்கு நிர்ணயிக்கப்பட்டுள்ள இதர கடன் விதிமுறைகள் ஆகியவை கருத்தில் கொள்ளப்படும். மேலும், சுய உதவிக் குழுக்களுக்கு கடன் கொடுக்கும்போது, காப்பீடு போன்ற பிற பொருட்களை வாங்குமாறு வங்கி அவர்களை கட்டாயப்படுத்தாது.

4.4.4. பழங்குடியினர் பகுதிகள்

- பழங்குடியினர் பகுதிகளில் அமைந்துள்ள கிளைகளில் உள்ள ஊழியர்களில் ஒருவராவது உள்ளூர் மொழியில் சரளமாக பேசுவதை வங்கி உறுதி செய்யும்.
- பழங்குடியினர் பகுதிகளில் வங்கி வசதிகளை மேம்படுத்த வணிக நிருபர் (BC)/ஒருங்கிணைப்பாளர் மாதிரி பயன்படுத்தப்படும். வங்கி அந்த பிராந்தியத்தின் முக்கிய பழங்குடியினரைச் சேர்ந்த முக்கிய குடிமக்களை BC ஆக நியமிக்கலாம்.
- வாடிக்கையாளர் கல்வி நோக்கத்திற்காக பழங்குடியினர் பகுதிகளில் பட வடிவிலும், உள்ளூர் பேச்சுவழக்கில் ஒலி விளக்கக்காட்சிகளிலும் நிதி கல்வி பொருட்கள் பயன்படுத்தப்படும்.

- மண்டலத்தில் நிதி உள்ளடக்கத்தை உறுதி செய்வதற்காக இந்த மண்டலத்தில் சுய உதவிக் குழுக்களுக்கு கணக்குகளைத் திறக்க வங்கி வழிவகை செய்யும்.
- நிதி உள்ளடக்கத்தை எளிதாக்கும் வகையில், அத்தகைய பகுதிகளுக்கு பணியாளர்களை இடமாற்றம் செய்தல் மற்றும் நியமித்தல் தொடர்பாக ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களை செயல்படுத்துவது வங்கியின் முயற்சியாக இருக்கும். மேலும், அத்தகைய பகுதிகளில் பணியமர்த்தப்படும் ஊழியர்கள் உள்ளூர் திறமை மேம்பாடு மற்றும் மேம்பாட்டிலும் கவனம் செலுத்துவார்கள்.
- அத்தகைய பிராந்தியத்தைச் சேர்ந்த வாடிக்கையாளர்களுக்கு RTGS/NEFT வசதியை வழங்குவதை மேம்படுத்த வங்கி நடவடிக்கை எடுக்கும்.

4.4.5. பார்வையற்றோர் / மாற்றுத்திறனாளிகள்

- காசோலை புத்தக வசதி / ஏடிஎம் / லாக்கர் / இணைய வங்கி போன்ற அனைத்து வங்கி வசதிகளும் பார்வை சவால் / மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கு எந்த பாகுபாடும் இல்லாமல் வழங்கப்படுவதை வங்கி உறுதி செய்யும்.
- தேசிய அறக்கட்டளை சட்டம், 1999ன் கீழ் வழங்கப்பட்ட சட்டப்பூர்வ பாதுகாவலர் சான்றிதழ், புற உலக சிந்தனையற்றோர், மூளை முடக்குவாதம், மனவளர்ச்சி குன்றியோர் மற்றும் பல்வகை ஊனத்தால் பாதிக்கப்பட்ட மாற்றுத் திறனாளிகளுக்கு கணக்கு வைத்திருக்க அதிகாரம் அளிக்கிறது.
- வங்கிக் கணக்கைத் திறப்பதற்கு/இயக்கும் நோக்கங்களுக்காக மனநலச் சட்டத்தின் கீழ் மாவட்ட நீதிமன்றத்தால் அல்லது மேற்கண்ட சட்டத்தின் கீழ் உள்ளூர் அளவிலான குழுக்களால் வழங்கப்பட்ட பாதுகாவலர் சான்றிதழை வங்கி நம்பியிருக்கும்.
- வங்கியின் பல்வேறு கிளைகளில் அத்தகைய வாடிக்கையாளர்களுக்கு வங்கி உரிய முன்னுரிமையை வழங்கும். மேலும், பார்வையற்ற மற்றும் மாற்றுத்திறனாளி வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிளைக்குள் செல்ல ஊழியர்களின் உதவியையும் வங்கி வழங்கும்.

5. வாடிக்கையாளர்-வங்கியாளர் உறவின் பொதுவான பகுதிகள்

1.4. சேமிப்பு வங்கி கணக்கு

- சேமிப்புக் கணக்கு என்பது வட்டி தரும் தேவை வைப்பைக் குறிக்கிறது, இது முதன்மையாக சேமிப்பை ஊக்குவிப்பதற்கும் பணத்தின் எதிர்காலத் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்வதற்கும் ஆகும். வாடிக்கையாளர்கள் இந்த கணக்குகளிலிருந்து காசோலைகள் / திரும்பப் பெறுதல் சீட்டுகள் மூலம் திரும்பப் பெறலாம் / டெபாசிட் செய்யலாம். சேமிப்பு வங்கி கணக்கு தொடர்பான விவரங்கள்

வங்கியின் "வைப்புக் கொள்கையில்" கொடுக்கப்பட்டுள்ளன.

1.5. நடப்புக் கணக்கு

- நடப்புக் கணக்கு என்பது கேட்பு வைப்பின் ஒரு வடிவமாகும், இது கணக்கில் உள்ள இருப்பைப் பொறுத்து அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட தொகை வரை எத்தனை முறை வேண்டுமானாலும் திரும்பப் பெற அனுமதிக்கிறது. நடப்புக் கணக்கு தொடர்பான விவரங்கள் வங்கியின் "வைப்புக் கொள்கையில்" கொடுக்கப்பட்டுள்ளன.

1.6. டேர்ம் டெபாசிட் கணக்குகள்

- டேர்ம் டெபாசிட் என்பது வங்கியால் பெறப்பட்ட வைப்புத்தொகையாகும், இது ஒரு நிலையான காலம் காலாவதியான பின்னரே திரும்பப் பெறக்கூடியது. தவணை வைப்பு கணக்குகள் பற்றிய விவரங்கள் வங்கியின் "வைப்புக் கொள்கையில்" கொடுக்கப்பட்டுள்ளன.

1.7. நியமனம்

- அனைத்து வைப்புக் கணக்குகள், பாதுகாப்பான பாதுகாப்பிலுள்ள பொருட்கள் மற்றும் பாதுகாப்பான வைப்புப் பெட்டகங்கள் ஆகியவற்றுக்கான நியமன வசதிகளை வங்கி வழங்கும். இந்த வசதி தனிநபர் திறனில் திறக்கப்பட்ட கணக்குகளுக்கு (அதாவது, ஒற்றை / கூட்டு கணக்குகள் மற்றும் தனியுரிமை நிறுவனத்தின் கணக்குகள்) மட்டுமே கிடைக்கும். இதுபோன்ற வசதிகளை வயதுக்கு வராதவர்களுக்கும் சாதகமாக செய்ய வங்கி அனுமதிக்கும்.
- கணக்கு வைத்திருப்பவர்கள் தங்கள் வாழ்நாளில் நியமனத்தை செய்ய, ரத்து செய்ய அல்லது மாற்ற வங்கி அனுமதிக்கும். நியமன வசதிகள் பற்றிய விபரங்கள் வங்கியின் வைப்புக் கொள்கையில் தரப்பட்டுள்ளன.

1.8. காசோலை சேகரிப்பு சேவை

- ரிசர்வ் வங்கி வழங்கிய வழிகாட்டுதல்களின்படி வங்கி "காசோலை வசூல் கொள்கையை" கொண்டுள்ளது. இந்த கொள்கை வங்கியால் வழங்கப்படும் சேகரிப்பு சேவைகள் பற்றிய விவரங்களை வழங்குகிறது. வங்கியால் காசோலைகளை சேகரிப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும் இழப்பீட்டையும் இது கோடிட்டுக் காட்டுகிறது.

1.9. வைப்புத்தொகைகளுக்கான சேவைக் கட்டணங்கள்/வட்டி

- பல்வேறு வைப்புத் திட்டங்களின்படி வைப்புத்தொகைக்கு வங்கி வட்டி செலுத்தும். இந்த வட்டி வீதங்கள் அவ்வப்போது திருத்தப்படுவதுடன், ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால் அதனை வங்கியின் இணையத்தளம் மற்றும் கிளைகளின் அறிவிப்பு பலகைகளில் காட்சிப்படுத்துவதன் மூலம் பொதுமக்களுக்கு தெரியப்படுத்தப்படும். திருத்தப்பட்ட வட்டி விகிதங்கள் புதுப்பித்தல் மற்றும் புதிய வைப்புத்தொகைகளுக்கு மட்டுமே பொருந்தும், அதேசமயம் தற்போதுள்ள வைப்புத்தொகைகளுக்கு அசல் விகிதத்தில் தொடர்ந்து வட்டி கிடைக்கும்.

- வங்கியால் வழங்கப்படும் பல்வேறு சேவைகளுக்கு விதிக்கப்படும் சேவைக் கட்டணம் அவ்வப்போது மாற்றியமைக்கப்படும். நிதி சேகரித்தல் மற்றும் அனுப்புதல், கடன் முன்மொழிவுகளை பரிசீலித்தல், உத்தரவாதம் அளித்தல், பாதுகாப்பு காவல், போலி ஆவணங்கள் / அறிக்கைகள் வழங்குதல் போன்றவற்றிற்கு சேவைக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும். கோரிக்கையின் பேரில் பல்வேறு சேவைக் கட்டணங்கள் தொடர்பான விவரங்களை வங்கி கிடைக்கச் செய்யும்.

1.10. உயிர் பிழைத்தவர்கள் / உரிமை கோருபவர்களுக்கு இறந்த வாடிக்கையாளர்களின் கணக்குகளில் நிலுவைத் தொகையை செலுத்துதல்

- வங்கியில் பாதுகாப்பாக வைக்கப்பட்டுள்ள வைப்புத்தொகைகள், பாதுகாப்பு பெட்டகங்களின் உள்ளடக்கங்கள் மற்றும் பொருட்கள் தொடர்பான வைப்புத்தொகையாளர்களின் இழப்பீடுகளை தீர்ப்பதற்கு வங்கி எளிமைப்படுத்தப்பட்ட நடைமுறையைப் பின்பற்றும். எவ்வாறாயினும், இழப்பீட்டு முறிகளை ஏற்றுக்கொள்வது உட்பட பொருத்தமான கோரிக்கைகளை தீர்ப்பதற்கு வங்கி உரிய கவனத்தையும் எச்சரிக்கையையும் செலுத்தும். இறந்த வைப்புத்தொகையாளர்களின் விஷயத்தில் இழப்பீடுகளை விரைவாக தீர்ப்பதற்கு வங்கி நியமன வசதியை வழங்குகிறது. வங்கி ஒழுங்குமுறைச் சட்டத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கணக்குகளில் நியமனம் செய்வதற்கான தேவையை வங்கி அவ்வப்போது தனது வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கும். காணாமல் போன ஆட்களின் கோரிக்கைகளை தீர்ப்பதற்கான கொள்கையையும் வங்கி வகுத்துள்ளது.

1.11. அழுக்கான/சற்று சிதைந்த நாணயத்தாள்களை மாற்றுதல்

- வங்கியின் அனைத்துக் கிளைகளும் அனைத்து மதிப்புகளின் அழுக்கடைந்த மற்றும் சற்று சிதைந்த / வெட்டப்பட்ட நோட்டுகளை இலவசமாக மாற்றிக்கொள்ளும். நோட்டின் எந்த முக்கிய அம்சமும் விடுபடவில்லை என்பதை வங்கி உறுதி செய்யும். ஒரு கிளை, ஏதேனும் காரணத்திற்காக, சிதைந்த நோட்டுகளை உடனடியாக கவுண்டரில் தீர்ப்பளிக்க முடியாவிட்டால், ஒப்பந்ததாரரிடமிருந்து அத்தகைய ரூபாய் நோட்டுகளை ஏற்றுக்கொண்டு, அவை இணைக்கப்பட்டுள்ள கரன்சி செஸ்ட் கிளைக்கு தீர்ப்புக்காக அனுப்பலாம் மற்றும் டெண்டரர் ரிசர்வ் வங்கியின் விதிமுறைகளின்படி பரிமாற்ற மதிப்பைப் பெறுவதை உறுதி செய்யலாம் (குறிப்பு ரீ:பண்ட் விதிகள்). வங்கியின் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் மற்றவர்களுக்கும் நாணய பரிமாற்ற வசதி வழங்கப்படுகிறது. ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களின்படி, அவ்வப்போது பரிந்துரைக்கும் பணத்தைத் திரும்பப் பெறும் விதிகளின்படி, சந்தேகம் அல்லது மோசடி ஏற்படாத சிதைந்த ரூபாய் நோட்டுகளை வங்கி மாற்றிக் கொள்ளும்

1.12. பாதுகாப்பான வைப்பு பெட்டகங்கள் (லாக்கர்கள்)

- வங்கி அதன் சில கிளைகளில் துணை சேவையாக பாதுகாப்பான வைப்புப் பெட்டகங்களின் வசதியை வழங்கும். லாக்கர் வசதி ஒதுக்கீடு முற்றிலும் வெளிப்படையான செயல்முறையாக இருக்கும்.

இச்சேவையை வழங்கும் கிளைகள் வங்கியின் சாத்தியக்கூறு மற்றும் வர்த்தக பரிசீலனைகளின் அடிப்படையில் வங்கியின் தற்றுணிப்பின் பிரகாரம் தெரிவு செய்யப்படும். வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்பட்ட பாதுகாப்பு பெட்டகங்களின் பாதுகாப்பிற்காக வங்கி உரிய கவனத்தையும் தேவையான முன்னெச்சரிக்கை நடவடிக்கைகளையும் மேற்கொள்ளும். எவ்வாறாயினும், எந்தவொரு காரணத்திற்காகவும் லாக்கர்கள் அல்லது அதன் உள்ளடக்கங்களுக்கு ஏற்படும் எந்தவொரு சேதம் அல்லது இழப்புக்கும் வங்கி பொறுப்பேற்காது.

இந்த சேவையை நிர்வகிக்கும் முக்கிய அம்சங்கள்:

- ஒரு லாக்கரை ஒரு தனிநபரால் பணியமர்த்தலாம் (தனியாகவோ அல்லது கூட்டாகவோ, மைனர்கள், நிறுவனங்கள், வரையறுக்கப்பட்ட நிறுவனங்கள், கூட்டாளிகள், சங்கங்கள், அறக்கட்டளைகள் போன்றவற்றுக்கு பொருந்தாது).
- பாதுகாப்பு வைப்புப் பெட்டகத்தை வாடகைக்கு அமர்த்தும் தனிப்பட்ட நபருக்கு நியமன வசதி கிடைக்கும்.
- சாவி தொலைந்துவிட்டால், வாடிக்கையாளர் அதை உடனடியாக கிளைக்கு தெரிவிப்பதை உறுதி செய்வார். இருப்பினும், பூட்டு மற்றும் சாவியை சரிசெய்ய ஏற்படும் அனைத்து செலவுகளையும் வாடகைக்கு எடுப்பவர் (கள்) ஏற்க வேண்டும்.
- லாக்கரில் வைத்திருக்கும் நகைகள், மதிப்புமிக்க பொருட்கள் போன்றவற்றுக்கு காப்பீடு பெறுமாறு குத்தகைதாரர்(கள்) அறிவுறுத்தப்படுவார்கள்.
- லாக்கர்கள் வெவ்வேறு அளவுகளில் கிடைக்கும்.
- லாக்கர்கள் குறைந்தபட்சம் 1 வருட காலத்திற்கு வாடகைக்கு விடப்படும் மற்றும் வாடகை முன்கூட்டியே செலுத்தப்படும். நிலுவையில் உள்ள வாடகை விஷயத்தில், வங்கி அவ்வப்போது தீர்மானிக்கப்பட்டபடி அபராதம் வசூலிக்கும்.
- வாடகையை குத்தகைதாரரின் வைப்புக் கணக்கிலிருந்து நிலையான அறிவுறுத்தல்கள் மூலம் செலுத்தலாம்.
- வங்கி நோட்டீஸ் அனுப்பியும் வாடகை செலுத்தப்படாவிட்டால் லாக்கரை உடைத்து அதற்கான கட்டணத்தை வசூலிக்க வங்கிக்கு உரிமை உண்டு.
- வங்கி, ஒதுக்கீட்டின் போது, 3 வருட வாடகை மற்றும் பிற தொடர்புடைய கட்டணங்களை ஈடுகட்ட ஒரு நிலையான வைப்புத்தொகையைப் பெறலாம்.
- ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களின்படி, லாக்கர் ஒரு வருடத்திற்கும் மேலாக செயல்படாமல் இருக்கும்போது, கிளைகள் லாக்கரை வாடகைக்கு எடுப்பவரை தொடர்பு கொள்ளும். வாடகை முறையாக செலுத்தப்பட்டாலும் இந்த பயிற்சி மேற்கொள்ளப்படும். வாடகைதாரர் பதிலளிக்கவில்லை அல்லது லாக்கரை இயக்கவில்லை என்றால், வாடகை முறையாக செலுத்தப்பட்டாலும் கூட, லாக்கரின் ஒதுக்கீட்டை ரத்து செய்யவும், லாக்கரைத் திறக்கவும் கிளைக்கு உரிமை உண்டு.

1.13. பாதுகாப்பான காவலில் உள்ள கட்டுரைகள்

- பங்குகள், பத்திரங்கள், முத்திரையிடப்பட்ட தொகுப்புகள் போன்ற

பொருட்களை சில வரையறுக்கப்பட்ட கட்டணங்களுக்காக பாதுகாப்பாக வைத்திருக்க வங்கி வசதி அளிக்கிறது. இந்த வசதிக்கு பயன்படுத்தப்படும் பெரிய / சிறிய பெட்டிகள் வாடிக்கையாளரால் (கள்) பூட்டப்பட வேண்டும். வங்கிக்கும் வாடிக்கையாளருக்கும் இடையேயான உறவு பெய்லர் மற்றும் பெய்லி போன்றதாக இருக்கும்.

1.14. பணம் அனுப்பும் சேவைகள்

- குறிப்பிட்ட கட்டணங்களை செலுத்துவதன் மூலம் RTGS, NEFT மற்றும் டிமாண்ட் டிராஃப்ட் போன்றவற்றின் மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் ஒரு கணக்கிலிருந்து மற்றொரு கணக்கிற்கு பணத்தை அனுப்ப வங்கி அனுமதிக்கும்.
- ரூ.50,000/- மற்றும் அதற்கு மேற்பட்ட தொகைக்கான கேட்பு வரைவோலைகள் வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் பற்று வைப்பதன் மூலமாகவோ அல்லது வாங்குபவர் வழங்கிய காசோலைகள் அல்லது பிற கருவிகளுக்கு எதிராகவோ மட்டுமே வங்கியால் வழங்கப்படும், ரொக்கமாக அல்ல. அதேபோல், ரூ.20,000/- மற்றும் அதற்கு மேற்பட்ட டிமாண்ட் டிராஃப்ட்களை வங்கி சேனல்கள் மூலம் மட்டுமே செலுத்த வேண்டும், ரொக்கமாக அல்ல.
- வரைவோலைகளை டெலிவரி செய்வதற்கு முன்பு, வாடிக்கையாளர்கள் அதிகாரி(களின்) கையொப்பம் உட்பட அனைத்து வகையிலும் வரைவோலையின் முழுமையை சரிபார்க்க வேண்டும்.
- ரூ.5,000/- வரையிலான நகல் கேட்பு வரைவோலையை வங்கி போதிய இழப்பீட்டின் அடிப்படையிலும், எழுதுநர் கிளையிலிருந்து பணம் செலுத்தாமை ஆலோசனை பெறாமலும் வழங்கும்.
- கோரிக்கை பெறப்பட்டதிலிருந்து பதினைந்து நாட்களுக்குள் வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு நகல் கேட்பு வரைவோலையை வழங்கும். மேற்கண்ட காலத்திற்கு மேல் நகல் வரைவோலை வழங்குவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு அத்தகைய தாமதத்திற்கு ஈடுசெய்யும் பொருட்டு தொடர்புடைய முதிர்வு கொண்ட நிலையான வைப்புத்தொகைக்கு பொருந்தும் விகிதத்தில் வங்கி வட்டி செலுத்தும்.
- கேட்பு வரைவோலை / காசோலை / வங்கியாளர் காசோலை வழங்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து 3 மாதங்களுக்கு செல்லுபடியாகும்.

1.15. ATM / டெபிட் அட்டை கொடுக்கல் வாங்கல்

- 24 மணி நேரமும், வாரத்தில் 7 நாட்களும் வங்கி தனது ஏடிஎம்களில் சேவைகளை வழங்க முயற்சிக்கும். அனைத்து இடங்களிலும் பணம் எடுக்கும் வசதி வழங்கப்படும். தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட இடங்களில் வங்கி மற்ற வசதிகளை வழங்கும்.

1.16. இணைய வங்கிச் சேவை

- அறிக்கை விசாரணை, நிதி பரிமாற்றம், பில்களை செலுத்துதல், முன்கூட்டியே திருப்பிச் செலுத்துதல், திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை போன்ற சேவைகளை வழங்கும் தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வங்கி இணைய வங்கி வசதியை வழங்கும். பாதுகாப்பான கொடுப்பனவுகளை உறுதி செய்வதற்காக பரிவர்த்தனைகள் இரண்டு-படி அங்கீகார செயல்முறையைக் கொண்டிருக்கும்.

அத்தகைய வசதிகளின் பாதுகாப்பான பயன்பாடு குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவுறுத்துவதற்கு வங்கி பொருத்தமான நடவடிக்கைகளை எடுக்கும். பாதுகாப்பான இணைய வங்கிச் சேவையை உறுதி செய்ய போதுமான நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்படுவதையும் இது உறுதி செய்யும்.

1.17. மொபைல் வங்கிச் சேவை

- நிதி பரிமாற்றங்கள், பயன்பாட்டுக் கட்டணங்களுக்கான கொடுப்பனவுகள் மற்றும் முன்கூட்டியே திருப்பிச் செலுத்தல்கள் போன்ற சேவைகளை அணுக உதவுவதன் மூலம், மொபைல் சாதனத்தின் மூலம் மொபைல் சாதனங்கள் மூலம் பாதுகாப்பான, எந்த நேரத்திலும், எங்கிருந்தும் வங்கிச் சேவை அனுபவத்தை மொபைல் வங்கிச் சேவை வழங்குகிறது. வாடிக்கையாளர்கள் மொபைல் பேங்கிங் மூலம் தங்கள் வங்கி உறவு மற்றும் இடம் சேவை கோரிக்கைகளின் விவரங்களையும் பார்க்கலாம்.
- அத்தகைய வசதிகளின் பாதுகாப்பான பயன்பாடு குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவுறுத்துவதற்கு வங்கி பொருத்தமான நடவடிக்கைகளை எடுக்கும். பாதுகாப்பான மொபைல் பேங்கிங் முறையை உறுதி செய்ய அவர்கள் போதுமான நடவடிக்கைகளை எடுப்பதையும் இது உறுதி செய்யும்.

1.18. குறுஞ்செய்தி/ மின்னஞ்சல் எச்சரிக்கைகள்

- ஒரு வரம்பு வரம்புக்கு மேல் உள்ள அனைத்து நிதி பரிவர்த்தனைகளுக்கும் சந்தா செலுத்தப்பட்ட அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் வங்கி எஸ்எம்எஸ் / மின்னஞ்சல் விழிப்பூட்டல்களை வழங்கும். கிரெடிட் / டெபிட் கார்டுகள் மூலம் செய்யப்படும் பரிவர்த்தனைகளுக்கு வங்கி எஸ்எம்எஸ் விழிப்பூட்டல்களையும் அனுப்பும். வாடிக்கையாளர் கேட்டுக்கொண்டால், மின்னஞ்சல் மூலம் வங்கி PDF வடிவத்தில் கணக்கு அறிக்கையையும் வழங்கும்.
- கோரிக்கையின் பேரில் அதிக கொடுக்கல் வாங்கல்களைக் கொண்ட நடைமுறைக் கணக்கு வைத்திருப்பவர்களுக்கு வங்கி ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட காலப்பகுதியில் அதாவது தினசரி, வாராந்திர, பதினைந்து நாட்கள் போன்ற மீதமுள்ள நிலையை வழங்கும்.

1.19. தேசிய தானியங்கி கிளியரிங் ஹவுஸ் (NACH) ஆணை அமைப்பு

- டெபிட் தொகை, காலாவதி தேதி, மேண்டேட் திரும்பப் பெறுதல் போன்றவை தொடர்பாக வாடிக்கையாளர் வழங்கிய கட்டளைக்கு இணங்க NACH மேண்டேட் மேனேஜ்மென்ட் சிஸ்டம் இருப்பதை வங்கி உறுதி செய்யும்.

1.20. கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்கள்

- கடன்களின் அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், விலை நிர்ணயம் மற்றும் பிற, ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களை கண்டிப்பாக பின்பற்றும். வங்கியின் விலையிடல் கொள்கைகள் கடன்பெறுநரால் தெளிவாகப் புரிந்து கொள்ளப்படுவதை வங்கி உறுதி செய்யும்.
- கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தை செயல்முறைப்படுத்துவதற்குத் தேவையான ஆவணங்களின் பட்டியலை வங்கி துண்டு துண்டாக

அல்லாமல் விண்ணப்பிக்கும் நேரத்திலேயே கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கும்.

- வட்டி மற்றும் கட்டண விவரங்களுடன் வழங்கப்பட்ட கடன் பற்றிய விவரங்கள், தேவை மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை ஆகியவற்றுடன் கடன் அறிக்கைகள் குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கப்படுவதை வங்கி உறுதி செய்யும்.
- அனைத்து வீட்டுக் கடன் மற்றும் கல்விக் கடன் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் ஒவ்வொரு ஆண்டும் ஏப்ரல் மாதத்தில் வங்கி வீடு/கல்விக் கடன் வட்டி சான்றிதழை வழங்கும், ஏனெனில் அத்தகைய சான்றிதழ்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வருமான வரி நோக்கங்களுக்காக தேவைப்படுகின்றன.
- வங்கியின் இழப்பீட்டுக் கொள்கை மற்றும் கடன் வழங்குநர்களுக்கான நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டிற்கு இணங்க, ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட அல்லது ஒப்பந்தம் செய்யப்பட்ட அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்திய 15 நாட்களுக்குள் அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்தின் அனைத்து பிணையங்கள் / ஆவணங்கள் / தலைப்பு பத்திரங்களை வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு திருப்பித் தரும். அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்தை திருப்பிச் செலுத்த 15 நாட்களுக்கு அப்பால் பிணையங்கள் / ஆவணங்கள் / தலைப்பு பத்திரங்களை திருப்பித் தருவதில் வங்கி சார்பாக தாமதம் ஏற்பட்டால், வங்கியின் இழப்பீட்டுக் கொள்கையின்படி வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்கப்படும்.

6. வாடிக்கையாளரின் கடமைகள்

வங்கி மற்றும் வாடிக்கையாளரின் நலன்களைப் பாதுகாப்பதற்காக, பின்வரும் முன்னெச்சரிக்கை நடவடிக்கைகளை எடுக்குமாறு வங்கி வாடிக்கையாளர்களை வலியுறுத்துகிறது:

- வாடிக்கையாளர்கள் கணக்கு அறிக்கை மற்றும் பாஸ்புக்கை தவறாமல் சரிபார்க்க வேண்டும் மற்றும் ஏதேனும் முரண்பாடு இருந்தால் அவர்கள் அதை உடனடியாக வங்கிக்கு அறிவிக்க வேண்டும்.
- ஒருவேளை, வாடிக்கையாளர்களுக்கு பாஸ்புக் வழங்கப்பட்டிருந்தால், அவர்கள் அவ்வப்போது தங்கள் பாஸ்புக்கை புதுப்பிக்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர்கள் காசோலை புத்தகம் / பாஸ்புக் / டெபிட் கார்டு / ஏடிஎம் அட்டைகளை பாதுகாப்பாகவும் தனித்தனியாகவும் வைத்திருப்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும். அட்டையில் கையொப்பம் தேவைப்பட்டால், அதை கையொப்பமிடாமல் விடக்கூடாது.
- வாடிக்கையாளர்கள் முடிந்தவரை குறுக்கு / கணக்கு பணம் பெறுபவர் காசோலைகளை வழங்க முயற்சிக்க வேண்டும். காசோலை சேகரிப்பு பெட்டியில் போடுவதற்கு முன்பு கணக்கு எண்ணுடன் தொடர்பு விவரங்களை காசோலையின் பின்புறத்தில் குறிப்பிட வேண்டும் என்பதை அவர்கள் உறுதி செய்ய வேண்டும். காசோலை வழங்குவதற்கு முன் தேதி, தொகை, எண், கீறல் முதலியவற்றை சரிபார்த்துக் கொள்வது வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பாகும். வாடிக்கையாளர்கள்

காசோலைகளை சேகரிப்பு / சேகரிப்பு பெட்டியில் விடுவதற்கு கிளையில் காசோலைகளை வழங்கும்போது வங்கி அதிகாரியிடமிருந்து ஒப்புக்கொள்ளும்பெறலாம்.

- காசோலைகள் மேலெழுத்துதல் / வெட்டுதல் இல்லாமல் வழங்கப்பட வேண்டும். பணம் பெறுபவரின் பெயர், மரியாதை தொகை (எண்களில் உள்ள தொகை) அல்லது சட்டத் தொகை (வார்த்தைகளில் உள்ள தொகை) ஆகியவற்றில் மாற்றம் தேவைப்பட்டால், மோசடி மாற்றங்களை அடையாளம் காணவும் கட்டுப்படுத்தவும் வங்கிகளுக்கு உதவுவதற்காக வாடிக்கையாளர் புதிய காசோலை படிவங்களைப் பயன்படுத்த வேண்டும். பணம் பெறுபவரின் பெயர் / தொகையை சொல் மற்றும் உருவத்தில் எழுதுவதற்கான இடைவெளிகளில் உள்ள வெற்றிடங்கள் ஒரு குறுக்கு அல்லது ஒரு கோட்டை வரைவதன் மூலம் பாதுகாப்பாக செருகப்பட வேண்டும். வெட்டு (கள்) சான்றளிக்கப்பட்டிருந்தாலும் கூட, காசோலை துண்டிக்கப்பட்ட முறையின் (CTS) கீழ் வழங்கப்பட்டால் துண்டிப்புகளுடன் வழங்கப்பட்ட காசோலைகள் நிராகரிக்கப்படும்.
- வங்கியால் வழங்கப்பட்ட நியமன வசதியை வாடிக்கையாளர்கள் பயன்படுத்த வேண்டும்.
- காசோலைகள் மற்றும் நிதி கருவிகள் பதிவு அஞ்சல் அல்லது கூரியர் மூலம் அனுப்பப்படுவதை வாடிக்கையாளர்கள் உறுதி செய்ய வேண்டும். வெற்றுக் காசோலைகளில் கையொப்பமிடக் கூடாது மற்றும் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கையொப்பங்களை பாஸ் புத்தகத்திலோ அல்லது காசோலைப் புத்தகத்திலோ பதிவு செய்யக்கூடாது. காசோலை வழங்கும் நேரத்தில் போதுமான இருப்பை உறுதிப்படுத்தாமல் எந்த காசோலையும் வழங்கப்படுவதில்லை என்பதை வாடிக்கையாளர்கள் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர்கள் கணக்கு எண், நிலையான வைப்பு ரசீது, லாக்கர் எண் போன்ற முக்கியமான தகவல்களை தனித்தனியாக எழுத வேண்டும்.
- கேட்பு வரைவோலை, நிலையான வைப்பு ரசீது, காசோலை விடுப்பு(கள்)/புத்தகம், லாக்கர் சாவி போன்றவை தொலைந்துவிட்டால், வாடிக்கையாளர் உடனடியாக சம்பந்தப்பட்ட கிளைக்கு தகவல் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- முகவரி, தொலைபேசி எண், மொபைல் எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் ஐடி ஆகியவற்றில் மாற்றம் ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளர் அதை உடனடியாக கிடைக்கக்கூடிய சேனல்கள் மூலம் வங்கிக்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர்கள் வட்டி, தவணைகள், லாக்கர் வாடகை மற்றும் பிற நிலுவைத் தொகையை சரியான நேரத்தில் செலுத்த வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர் சேவையின் குறைபாடு தொடர்பான எந்தவொரு புகாரும் நியாயமான காலத்திற்குள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கணக்கை செயல்பாட்டு / செயலில் உள்ள நிலையைப் பராமரிக்க தவறாமல் இயக்க வேண்டும்.
- இணையம் / மொபைல் வங்கிச் சேவைக்கான கடவுச்சொல் மற்றும் கிரெடிட் / டெபிட் கார்டுக்கான PIN இன் ஆகியவற்றின் ரகசியத்தன்மையை உறுதிப்படுத்த வாடிக்கையாளர்கள் நியாயமான

கவனத்தை எடுக்க வேண்டும். மோசடிகளைத் தடுக்க கடவுச்சொற்கள் மற்றும் PIN கள் எந்த காகிதத்திலும் அல்லது அணுகக்கூடிய மின்னணு சாதனங்களிலும் பதிவு செய்யப்படவில்லை என்பதை அவர்கள் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

- ATM / பற்று அட்டை தொலைந்து போகும் பட்சத்தில், வாடிக்கையாளர் உடனடியாக வங்கிக்கு அறிவிக்க வேண்டும், அது தவறாகப் பயன்படுத்தப்படுவதைத் தடுக்க உடனடி நடவடிக்கைகளை எடுக்க வேண்டும். வங்கிக்கு அறிவிக்கப்படும் வரை வாடிக்கையாளர்கள் எந்தவொரு தவறான பயன்பாட்டிற்கும் பொறுப்பேற்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர்கள் கணக்கு விவரங்கள், கடவுச்சொல் அல்லது வேறு எந்த பாதுகாப்பு நற்சான்றிதழ்களையும் யாருக்கும் கொடுக்கக்கூடாது. அவர்கள் தனிப்பட்ட அடையாள எண்ணை (PIN) மனப்பாடம் செய்து வழக்கமான அடிப்படையில் மாற்ற வேண்டும்.
- கணக்கு பணமோசடி அல்லது எந்தவொரு மோசடி பரிவர்த்தனைக்கும் கணக்கு பயன்படுத்தப்படவில்லை என்பதை கணக்கு வைத்திருப்பவர் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கணக்கில் எந்தவொரு பரிவர்த்தனை குறித்த எந்தவொரு விசாரணைக்கும் வங்கி / காவல்துறை / வேறு எந்த விசாரணை நிறுவனத்துடனும் ஒத்துழைக்க வேண்டும்.
- வங்கி மற்றும் வாடிக்கையாளர் ஒப்புக்கொண்ட திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையின் படி சரியான நேரத்தில் திருப்பிச் செலுத்துவதுடன், கடன் வசதி ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நோக்கத்திற்காக கடன் தொகை முறையாக பயன்படுத்தப்படுவதை வாடிக்கையாளர்கள் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

இணைய வங்கிச் சேவை தொடர்பான வாடிக்கையாளரின் கடமைகள்

- கடவுச்சொல் / PIN கேட்கும் எந்தவொரு ஆங்கீகரிக்கப்படாத மின்னஞ்சலுக்கும் வாடிக்கையாளர்கள் ஒருபோதும் பதிலளிக்கக்கூடாது.
- வாடிக்கையாளர்கள் மற்றொரு தளத்திலிருந்து இணைப்பு மூலம் வங்கியின் இணைய வங்கி தளத்தை அணுகுவதைத் தவிர்க்க வேண்டும் அல்லது ஒரு e-mail. எந்தவொரு இணைய வங்கி தளத்தையும் அணுக அவர்கள் சைபர் கஃபேக்கள் / பகிரப்பட்ட கணினிகளைப் பயன்படுத்தக்கூடாது.
- வாடிக்கையாளர்கள் இன்டர்நெட் பேங்கிங் பாஸ்வேர்டை எழுத்துக்கள், சிறப்பு எழுத்து மற்றும் எண் ஆகியவற்றின் கலவையாக வைத்திருக்க வேண்டும், மேலும் இன்டர்நெட் பேங்கிங் லாக்இன் ஐடி மற்றும் பாஸ்வேர்டை உள்ளிடும்போது வர்ச்சுவல் கீபோர்டைப் பயன்படுத்த வேண்டும்.

7. வாடிக்கையாளர் விழிப்புணர்வு

- வங்கிச் சேவையில் தொழில்நுட்பத்தைப் பயன்படுத்துவது குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கற்பிக்க வங்கி சிறப்பு முயற்சிகளை மேற்கொள்ளும். இந்த நோக்கத்திற்காக, வங்கி அச்ச ஊடகங்கள்,

தொலைக்காட்சி மற்றும் வானொலியைப் பயன்படுத்தலாம். மேலும், வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிளை மட்டத்தில் குறுகிய பயிற்சி திட்டங்களையும் வங்கி ஏற்பாடு செய்யும்.

- பல்வேறு கட்டணங்கள் / சேவை கட்டணங்கள் மற்றும் அபராதங்களை வசூலிப்பதில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு முழு வெளிப்படைத்தன்மையை வங்கி உறுதி செய்யும்.
- வங்கிக் கிளைகள், அழைப்பு மையங்கள், இணையதளம் போன்ற பல்வேறு வழிகளில் ஒருங்கிணைந்த முறையில் செயல்படும் முறையான வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு மையத்தை வங்கி நிறுவுகிறது.
- வாடிக்கையாளர் அறிவூட்டல் மற்றும் அதன் சேவைகளை மேம்படுத்துவதற்கான ஆலோசனைகளை வழங்கி பொருத்தமான கருத்துக்களைப் பதிவு செய்யும் நோக்கத்திற்காக வங்கி பல்வேறு தொழில்நுட்ப சேனல்களைப் பயன்படுத்தும்.

8. நேர விதிமுறைகள்

*பின்வரும் நேர விதிமுறைகள் குறிக்கப்படுகின்றன மற்றும் ஒவ்வொரு கிளையிலும் கையாளப்படும் அளவு மற்றும் உச்ச / உச்ச நேரம் அல்லாத நேரங்களைப் பொறுத்தது மாற்றத்திற்கு உட்பட்டவை.

வரி சை எண்	விவரம்	எடுக்கப்பட்ட நேரம்
1	ரொக்கமாக பணம் செலுத்துதல்	15 நிமிடங்கள் வரை
2	பண ரசீது	15 நிமிடங்கள் வரை
3	கேட்பு வரைவோலை வழங்குவதற்கு	20 நிமிடங்கள் வரை
4	கேட்பு வரைவோலை செலுத்துதல்	15 நிமிடங்கள் வரை
5	ஒரு கணக்கை திறத்தல் / மூடுதல்	4 வேலை நாட்கள் வரை
6	கணக்கு அறிக்கை (நகலுக்கான கோரிக்கை)	30 நிமிடங்கள் வரை
7	பரிமாற்றம்/RTGS/NEFT	15 நிமிடங்கள் வரை
8	பாஸ்புக் கோரிக்கை	30 நிமிடங்கள் வரை
9	பாஸ்புக் புதுப்பித்தல்	15 நிமிடங்கள் வரை
10	வேட்புமனு புதுப்பிப்பு	1 வேலை நாள் வரை
11	உள்நாட்டு காசோலைகளைச் சேகரித்தல்	கிளியரிங் ஹவுஸ் விதிகளின்படி
12	வெளியூர் காசோலைகள் சேகரித்தல்	இருப்பிடத்தைப் பொறுத்து 14 நாட்கள் வரை

கோரிக்கை செயலாக்கம் / கணக்கைத் திறப்பதற்கான நேர விதிமுறைகள் வாடிக்கையாளர்கள் தேவையான மற்றும் முழுமையான ஆவணங்களை சமர்ப்பிப்பதற்கு உட்பட்டது.

9. வாடிக்கையாளர் குறை தீர்த்தல்

எங்கள் இணையதளத்தில் கிடைக்கும் குறை தீர்க்கும் கொள்கையைப் பார்க்கவும்: www.aubank.in

10. சொற்களஞ்சியம்

பருவம்	வரையறை
ஏ.எம்.எல்	"பண்மோசடி எதிர்ப்பு" என்பதன் சுருக்கமாக பயன்படுத்தப்படுகிறது
ஏஎஸ் பிஏ	"தடுக்கப்பட்ட தொகையால் ஆதரிக்கப்படும் பயன்பாடுகள்" என்பதன் சுருக்கமாக பயன்படுத்தப்படுகிறது
ஏடிஎம்	"Automated Teller Machine" என்பதன் சுருக்கப் பெயராகப் பயன்படுத்தப்படுகிறது
வங்கி	இது AU சிறு நிதி வங்கியைக் குறிக்கிறது
கிமு	"வணிக நிருபர்" என்பதன் சுருக்கமாக பயன்படுத்தப்படுகிறது
சி.டி.எஸ்	"Cheque Truncation System" என்பதன் சுருக்கமாக பயன்படுத்தப்படுகிறது
இசிஎஸ்	"எலக்ட்ரானிக் கிளியரிங் சிஸ்டம்" என்பதன் சுருக்கமாக பயன்படுத்தப்படுகிறது
எஃப்.டி.ஆர்	"Fixed Deposit Receipt" என்பதன் சுருக்கப் பெயராகப் பயன்படுத்தப்படுகிறது
ஐபிஏ	"Indian Banks Association" என்பதன் சுருக்கப்பெயராகப் பயன்படுத்தப்படுகிறது
ஜேபி	"ஜர்னல் பிரிண்ட்" என்பதன் சுருக்கமாக பயன்படுத்தப்படுகிறது
கேலய்சி	"உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்து கொள்ளுங்கள்" என்பதன் சுருக்கமாக பயன்படுத்தப்படுகிறது
NACH	"National Automated Clearing House" என்பதன் சுருக்கப் பெயராகப் பயன்படுத்தப்படுகிறது
NEFT	"National Electronics Fund Transfer" என்பதன் சுருக்கமாக பயன்படுத்தப்படுகிறது
என்.ஆர்.இ	"Non-Resident External" என்பதன் சுருக்கமாக பயன்படுத்தப்படுகிறது
என்.ஆர்.ஓ.	"Non-Residential Ordinary" என்பதன் சுருக்கமாக பயன்படுத்தப்படுகிறது
பிசி	"Personal Computer" என்பதன் சுருக்கப் பெயராகப் பயன்படுத்தப்பட்டது
PIN	"தனிப்பட்ட அடையாள எண்" என்பதன் சுருக்கமாக பயன்படுத்தப்படுகிறது
அஞ்சல்	"Pay Order" என்பதன் சுருக்கப் பெயராகப் பயன்படுத்தப்படுகிறது
ஆர்பிஐ	"இந்திய ரிசர்வ் வங்கி" என்பதன் சுருக்கமாக பயன்படுத்தப்படுகிறது
ஆர்டிஜிஎஸ்	"Real Time Gross Settlement" என்பதன் சுருக்கமாக பயன்படுத்தப்படுகிறது
சுய உதவிக்குழு	"Self Help Group" என்பதன் சுருக்கமாக பயன்படுத்தப்படுகிறது
எஸ்.எம்.எஸ்	குறுகிய செய்தி சேவையின் சுருக்கமாக பயன்படுத்தப்பட்டது

