



## தகவல்கள்

1. அறிமுகம்.....	3
2. கோட்பாடுகள்.....	வழிகாட்டும்
.....3	
3. இழப்பீட்டுத் தொகை செலுத்துவதற்கான காலக்கெடு.....	4
4. அங்கீகரிக்கப்படாத / தவறான டெபிட்.....	4
5. ECS நேரடி பற்றுகள் / கணக்குகளுக்கான பிற பற்றுகள் .....	5
6. முதிர்வு / தவணை தேதியில் கால வைப்புகளை செலுத்துவதில் தாமதம் .....	6
7. NEFT/RTGS ஐப் பயன்படுத்தி நிதிப் பரிமாற்றம்.....	6
8. கொடுப்பனவை நிறுத்துவதற்கான அறிவுறுத்தல்களின் ஒப்புக்கொள்ளல் பின்னர் காசோலைகள் கொடுப்பனவு .....	7
9. அந்நிய செலாவணி சேவைகள் .....	7
10. உள்ளூர்/வெளியூர் காசோலைகளை தாமதமாக வசூலித்தலுக்கு வட்டி செலுத்துதல்.....	8
11. போக்குவரத்தில் கருவிகளுக்கான இழப்பீடு .....	10
12. கூட்டுறவு வங்கிகளின் "சம ஆவணங்கள்" வணிக வங்கிகளால் மேற்கொள்ளப்படும் நடவடிக்கைகள்.....	11
13. நகல் வரைவோலை வழங்குதல் மற்றும் காலதாமதத்திற்கு இழப்பீடு வழங்குதல் .....	11
14. வங்கியின் முகவரால் விதிகள் மீறல் .....	12
15. கடன் வழங்குபவர், பொறுப்பு; கடன் வாங்குபவர்களுக்கான அர்ப்பணிப்பு .....	12
16. மோசடிகள் வழக்கில் இழப்பீடு (டிஜிட்டல் அல்லாதது).....	14
17. மூன்றாம் தரப்பு தயாரிப்புகளை தவறாக விற்பனை செய்தல் .....	14
18. ஏடிஎம் பழுது:.....	15
19. வாடிக்கையாளரின் உரிமைகள் மற்றும் கடமைகள்.....	15
20. வங்கியின் கடமையும் பொறுப்பும்.....	17
21. வாடிக்கையாளரின் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை பற்றி வங்கிக்கு புகாரளித்தல்:.....	19
22. அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு வங்கிப் பரிவர்த்தனைகளுக்கான இழப்பீடு .....	20
23. பாதுகாப்பு வைப்புப் பெட்டகம் / பாதுகாப்பான கஸ்டடி கட்டுரை வசதி.....	24

24. வாடிக்கையாளரின் ஒப்புதல் இல்லாமல் வழங்கப்பட்ட கடன் அட்டைகள்:.....	24
25. கிரெடிட் கார்டின் மூடல் கோரிக்கை:.....	25
26. கடன் தகவல்களை தாமதமாக புதுப்பித்தல் / திருத்தம் செய்ததற்காக வாடிக்கையாளர்களுக்கு இழப்பீடு .....	25
27. Force Majeure .....	25
28. அறிவித்தல்.....	25
29. இணைப்புகள் .....	26
30. சொற்களஞ்சியம் .....	28

## 1. அறிமுகம்

வங்கியின் சேவையில் குறைபாடு அல்லது வங்கி அல்லது அதன் ஊழியர்களுக்கு நேரடியாகக் காரணமான எந்தவொரு விடுபடல் செயலின் காரணமாகவும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஏற்படக்கூடிய எந்தவொரு நிதி இழப்பையும் எவ்வாறு ஈடுசெய்வது என்பது குறித்த தெளிவான வழிகாட்டுதல்களை இந்த கொள்கை ஆவணம் வழங்கும். நேரடியாக அளவிடக்கூடிய வங்கியால் வழங்கப்படும் சேவைகளில் குறைபாடு காரணமாக ஏற்படும் நிதி இழப்புகளுக்கான இழப்பீட்டிற்கு மட்டுமே இந்த கொள்கை பொருந்தும். இந்தக் கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பொறுப்புகள், வங்கி-வாடிக்கையாளர் தகராறுகளைத் தீர்ப்பதற்காக அமைக்கப்பட்ட எந்தவொரு மன்றத்தின் முன்பும் அல்லது எந்தவொரு நீதிமன்றத்தின் முன்பும் தனது நிலையைப் பாதுகாப்பதில் வங்கிக்கு இருக்கும் எந்தவொரு உரிமைக்கும் எந்தவித பாரபட்சமும் இல்லாமல் இருக்கும். நற்பெயர் இழப்பு தொடர்பான வாய்ப்பு இழப்புகள் / சேதங்கள் / உரிமைகோரல்கள் காரணமாக வாடிக்கையாளர்களால் செய்யப்படும் உரிமைகோரல்களுக்கு இந்த கொள்கை பொருந்தாது மற்றும் பொருந்தாது.

## 2. வழிகாட்டும் கோட்பாடுகள்

வாடிக்கையாளர் இழப்பீட்டுக் கொள்கையானது வாடிக்கையாளர்களை நடத்துவதில் வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நியாயமான கொள்கைகளின் அடிப்படையில் இருக்கும். இந்த பாலிசியில் விவரிக்கப்பட்டுள்ள சம்பவங்களை இந்த பாலிசி உள்ளடக்கும், இதில் பல்வேறு வகையான பரிவர்த்தனைகளிலிருந்து

எழும் எந்தவொரு நிதி இழப்புக்கும் வங்கி வாடிக்கையாளர்களுக்கு இழப்பீடு வழங்க கடமைப்பட்டுள்ளது.

வாடிக்கையாளர் இழப்பீட்டுக் கொள்கையை ஏற்றுக்கொள்வதன் மூலம், வங்கி குறைதீர்ப்பாணையம் அல்லது ரிசர்வ் வங்கிக்கு புகார்களின் எண்ணிக்கையைக் குறைப்பதை வங்கி உறுதி செய்யும். இழப்பீட்டு செயல்முறை தொடர்பாக வங்கியின் அனைத்து மட்டங்களிலும் உள்ள ஊழியர்கள் பல்வேறு கிளைகளில் அனைத்து வகையான வாடிக்கையாளர்களுடனும் ஒரே மாதிரியாக தொடர்பு கொள்வதை உறுதி செய்ய இந்த கொள்கை உதவும். இந்த பாலிசி வங்கியின் இணையதளத்திலும் கிடைக்கும். பாலிசி இழப்பீட்டுத் தொகை மற்றும் பணம் செலுத்துவதற்கான காலக்கெடுவை வரையறுக்கும் அதே வேளையில், செலுத்தப்பட வேண்டிய பாலிசிக்கு மேல் ஏதேனும் கூடுதல் மற்றும் விதிவிலக்கு இழப்பீடு இருந்தால், அது அந்தந்த வணிகப் பிரிவின் வணிகத் தலைவரால் அங்கீகரிக்கப்படும்

### 3. இழப்பீட்டுத் தொகை செலுத்துவதற்கான காலக்கெடு

பாலிசியின் படி ஏதேனும் இழப்பீட்டை வங்கி செலுத்த வேண்டியிருந்தால், அது விசாரணை முடிந்ததிலிருந்து 7 வேலை நாட்களுக்குள் புகார்தாரருக்கு வழங்கப்படும்.

ஒழுங்குமுறை ஆணையத்தால் காலக்கெடு குறிப்பிடப்படும் சந்தர்ப்பங்களில், தற்போதுள்ள வழிகாட்டுதல்களும் பின்பற்றப்படும்.

### 4. அங்கீகரிக்கப்படாத / தவறான டெபிட்

4.1. ஒரு கணக்கிற்கு வங்கி அங்கீகரிக்கப்படாத / தவறான நேரடி பற்று எழுப்பியிருந்தால், பரிவர்த்தனையின் சரியான சரிபார்ப்புக்குப் பிறகு, அத்தகைய பற்று பற்றி தெரிவிக்கப்பட்டவுடன் உள்ளீடு விரைவில் மாற்றியமைக்கப்படும். இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு நேரடி நிதி இழப்புக்கு ஈடுசெய்யும், கூடுதலாக, சேமிப்பு வங்கி வைப்புத்தொகைக்கு வட்டி செலுத்துவதற்கு பொருந்தக்கூடிய குறைந்தபட்ச இறுதி நிலுவையில் குறைப்பு அல்லது கடன் கணக்கில் வங்கிக்கு கூடுதல் வட்டி செலுத்துதல் அல்லது குறைந்தபட்ச இருப்புத் தொகைக்கு கீழே விழும் நிலுவைக்கு விதிக்கப்படும் ஏதேனும் கட்டணங்கள் அல்லது பற்றாக்குறை காரணமாக காசோலைகளைத் திருப்பித் தருவதற்காக விதிக்கப்படும் ஏதேனும் கட்டணங்கள் ஆகியவற்றால் ஏற்படும் சேமிப்புக் கணக்கு வட்டி இழப்புக்கு வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு அளிக்கும் சமநிலையில். தவறான டெபிட் தேதியிலிருந்து அதிகப்பட்சம் 45 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர் வங்கியை அணுக வேண்டும்.

4.2. வாடிக்கையாளரால் தவறாக புகாரளிக்கப்பட்ட டெபிட் சரிபார்ப்பு செயல்முறை எந்த மூன்றாம் தரப்பினரையும் ஈடுபடுத்தவில்லை என்றால், அத்தகைய தவறான டெபிட் புகாரளிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து

7 நாட்களுக்குள் சரிபார்ப்பு செயல்முறையை முடிக்க வங்கி முயற்சிக்கும்.

4.3. சரிபார்ப்பு செயல்முறை மூன்றாம் தரப்பினரை உள்ளடக்கியிருந்தால், அத்தகைய தவறான டெபிட் புகாரளிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து 1 மாதத்திற்குள் சரிபார்ப்பு செயல்முறையை முடிப்பதை வங்கி உறுதி செய்யும்.

4.4. எந்தவொரு இழப்பீடு அல்லது பணத்தைத் திரும்பப் பெறாமல் வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் தவறான வரவு இடுகையிடப்பட்டால், தொகையை மாற்றியமைக்க கணக்கை பற்று வைக்க வங்கிக்கு உரிமை உண்டு.

4.5. பல்வேறு குறைபாடுகளுக்கான இழப்பீட்டுத் தொகை குறித்து முடிவெடுப்பதற்காக வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பு தெளிவுபடுத்தப்பட்டு, வாடிக்கையாளருக்கு நன்கு தெரிவிக்கப்படும்

## 5. ECS நேரடி பற்றுக்கள் / கணக்குகளுக்கான பிற பற்றுக்கள்

5.1. ECSஇலிருந்து பெறப்பட்ட எந்தவொரு டெபிட்டையும் ஏற்றுக்கொள்ள வாடிக்கையாளர்கள் ஏற்கனவே முழுமையான மற்றும் சரியான மேண்டேட்டை வழங்கியிருந்தால், மற்றும் பெறப்பட்ட நேரடி டெபிட்/ECS முழுமையானது மற்றும் சரியானது என்றால், வாடிக்கையாளர் அறிவுறுத்தியபடி எந்தவொரு நேரடி டெபிட்/ECS நேரடி டெபிட்களையும் சரியான நேரத்தில் எடுத்துச் செல்ல வங்கி பொறுப்பேற்கும்.

5.2. வங்கிக்கு நேரடியாகக் கூறக்கூடிய காரணங்களுக்காக வங்கி அத்தகைய பரிவர்த்தனைகளை சரியான நேரத்தில் மேற்கொள்ளத் தவறும் பட்சத்தில், நேரடி ECS டெபிட் செலுத்த வேண்டிய தேதிக்கும் வங்கியால் மேற்கொள்ளப்பட்ட உண்மையான டெபிட் தேதிக்கும் இடையிலான காலத்திற்கு நடைமுறையில் உள்ள நிலையான வைப்பு வட்டி விகிதத்தில் வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்கப்படும்.

5.3. ECS நேரடி பற்றுக்கள் / பிற பற்றுக்கள் சமமான மாதாந்திர தவணைகளை (EMI) செலுத்துவதற்கான விஷயத்தில், தேவையான ஆதாரங்களை சமர்ப்பித்து முழுமையான விசாரணைக்குப் பிறகு வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு, அபராத வட்டி மற்றும்/அல்லது தாமதமாக செலுத்தும் கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், அவற்றை திருப்பிச் செலுத்தும்.

5.4. எவ்வாறாயினும், அத்தகைய நிதி இழப்புகளுக்கான இழப்பீடு வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்பட்ட உண்மையான செலவுகளை திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு மட்டுமே கட்டுப்படுத்தப்படும், எ.கா. அறிவுறுத்தலை நிறைவேற்றுவதில் தாமதம் / தோல்வி காரணமாக தொந்தரவு செய்யப்பட்ட திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை இயல்பாக்க வாடிக்கையாளர் செலுத்திய அபராதம்/வட்டி.

5.5. RTGS/EFT/NEFT அறிவுறுத்தல் போன்ற மின்னணு கட்டணம் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்ட பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளால் நிர்வகிக்கப்படும்.

5.6. கட்டண அட்டவணையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி பொருந்தக்கூடிய சேவைக் கட்டணங்களுடன் வங்கி வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் பற்று வைக்கும். ஏதேனும் கூடுதல் சேவைக் கட்டணம் வசூலிக்கப்படும் பட்சத்தில், அத்தகைய கட்டணங்கள் வாடிக்கையாளரின் கவனத்திற்குக் கொண்டு வரப்பட்டவுடன், வங்கி உடனடியாக மாற்றியமைக்கும். ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்க இல்லாவிட்டால் மட்டுமே கட்டணங்கள் மாற்றியமைக்கப்படும். அத்தகைய சந்தர்ப்பங்களில், சேமிப்பு வங்கி வைப்புக்கான வட்டி செலுத்துதல் அல்லது கடன் கணக்கில் வங்கிக்கு கூடுதல் வட்டி செலுத்துதல் அல்லது குறைந்தபட்ச மீதி தேவைக்குக் குறையும் மீதிக்கு விதிக்கப்பட்ட ஏதேனும் கட்டணங்கள் அல்லது பற்றாக்குறை காரணமாக காசோலைகளைத் திருப்பியளிப்பதற்காக விதிக்கப்பட்ட ஏதேனும் கட்டணங்கள் ஆகியவற்றுக்குப் பொருந்தக்கூடிய தினசரி இறுதி நிலுவையில் குறைப்பு காரணமாக சேமிப்புக் கணக்கு வட்டி இழப்பு காரணமாக ஏதேனும் நேரடி நிதி இழப்புக்கு வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு ஈடு செய்தல் வேண்டும். தராசு. வாடிக்கையாளருக்கு அவ்வப்போது தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

## 6. முதிர்வு / தவணை தேதியில் கால வைப்புகளை செலுத்துவதில் தாமதம்

முதிர்வு தேதியில் கால வைப்புத் தொகையை செலுத்துவதில் ஏதேனும் தாமதம் ஏற்பட்டால், கீழே உள்ள கணக்கீடுகளின்படி வங்கி இழப்பீடு வழங்கும்.

ஒரு கால வைப்பு (TD) முதிர்ச்சியடைந்து வருமானம் செலுத்தப்படாமல் இருந்தால், வங்கியில் உரிமை கோரப்படாத தொகை, முதிர்ச்சியடைந்த TD மீதான ஒப்பந்த வட்டி விகிதத்தில் பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதத்தை ஈர்க்கும்

## 7. NEFT/RTGS ஐப் பயன்படுத்தி நிதிப் பரிமாற்றம்

இலக்கு வங்கியால் பணம் செலுத்தும் அறிவுறுத்தலைப் பெறுவதற்கு இணங்க இலக்கு வங்கியின் ஊழியர் தரப்பில் பிழை, கவனக்குறைவு அல்லது மோசடி காரணமாக ஏதேனும் தாமதம் அல்லது இழப்பு ஏற்பட்டால், இலக்கு வங்கி தற்போதைய RBI LAF ரெப்போ விகிதத்தில் இழப்பீடு மற்றும் தாமத காலத்திற்கு 2 சதவீதம். எந்தவொரு காரணத்திற்காகவும் நிதி பரிமாற்ற அறிவுறுத்தலை திருப்பித் தருவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால்; இலக்கு வங்கி தற்போதைய ரிசர்வ் வங்கி எல்ஏஃப் ரெப்போ விகிதத்தில் வட்டியுடன் தொகையைத் திருப்பித் தரும் தேதி வரை இரண்டு சதவீதத்தையும் திருப்பித் தரும்.

## 8. கொடுப்பனவை நிறுத்துவதற்கான அறிவுறுத்தல்களின் ஒப்புக்கொண்ட பின்னர் காசோலைகள் கொடுப்பனவு

பணம் செலுத்துவதை நிறுத்துவதற்கான அறிவுறுத்தலைப் பெற்று ஒப்புக்கொண்ட பிறகு ஒரு காசோலை செலுத்தப்பட்டிருந்தால், அதைத் தொடர்ந்து முரண்பாடான அறிவுறுத்தல்கள் எதுவும் வங்கிக்கு தெரிவிக்கப்படவில்லை என்றால், வங்கி அத்தகைய எந்தவொரு பரிவர்த்தனையையும் மாற்றியமைத்து, வாடிக்கையாளருக்கு மதிப்பு தேதியிட்ட கடனை வழங்கும். தேவையான சரிபார்ப்புகளை மேற்கொண்ட பிறகு, வாடிக்கையாளரிடமிருந்து புகார் பெறப்பட்ட 7 வேலை நாட்களுக்குள் அத்தகைய பற்றுக்கள் மாற்றியமைக்கப்படும். அத்தகைய நிகழ்வில், சேமிப்பு வங்கி வைப்புத்தொகையின் மீதான வட்டி செலுத்துதலுக்கு பொருந்தக்கூடிய தினசரி இறுதி நிலுவையில் குறைப்பு அல்லது கடன் கணக்கில் கூடுதல் வட்டி செலுத்துதல் அல்லது குறைந்தபட்ச இருப்பு தேவைக்கு கீழே விழும் இருப்பு அல்லது விதிக்கப்படும் ஏதேனும் கட்டணங்கள் காரணமாக விதிக்கப்படும் வேறு ஏதேனும் கட்டணங்கள் காரணமாக சேமிப்பு கணக்கு வட்டி இழப்பு காரணமாக ஏதேனும் நேரடி நிதி இழப்பு ஏற்பட்டால், வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு அளிக்கும் இருப்பு குறைவால் காசோலைகளைத் திருப்பி அனுப்புவதற்கு.

## 9. அந்நிய செலாவணி சேவைகள்

### வெளிநாட்டு நாணய காசோலையைச் சேகரித்தல்

வெளிநாடுகளுக்கு அனுப்பப்படும் வெளிநாட்டு நாணயங்களில் குறியீடு செய்யப்பட்ட காசோலைகளை சேகரிப்பதில் ஏற்படும் தாமதங்களுக்கு வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்காது. பொதுவாக, வெளிநாடுகளில் உள்ள வங்கிகளில் வரையப்பட்ட ஆவணங்களை சேகரிக்கும் நேரம் நாட்டுக்கு நாடு வேறுபடுகிறது. தற்காலிகமாக அனுமதிக்கப்பட்ட ஆவணங்களைத் திருப்பித் தருவது தொடர்பான நேர விதிமுறைகளும் நாட்டுக்கு நாடு மாறுபடும். இத்தகைய கருவிகள் 'சிறந்த முயற்சிகள்' அடிப்படையில் சேகரிக்க ஏற்றுக்கொள்ளப்படுகின்றன. எவ்வாறாயினும், கடன் வழங்குவதில் தேவையற்ற தாமதங்களுக்கு வங்கி அதன் நிரூபனம் வங்கியின் நாஸ்ட்ரோ கணக்கில் வரவு வைக்கப்பட்டவுடன் வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்கும். நிர்ணயிக்கப்பட்ட சாதாரண கூலிங் காலத்தை கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு நோஸ்ட்ரோ கணக்கில் வரவு வைக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து / தவணை தேதிக்கு ஒரு வாரத்திற்கு அப்பால் தாமதங்களுக்கு அத்தகைய இழப்பீடு வழங்கப்படும்.

அத்தகைய சந்தர்ப்பங்களின் கீழ் வங்கி பின்வருமாறு இழப்பீடு வழங்கும்:

- வங்கியின் காசோலை சேகரிப்புக் கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளவாறு தொகையை வரவு வைப்பதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்கான வட்டி.
- பரிவர்த்தனைக்கு ஏற்புடையவாறான அந்நியச் செலாவணி வீதத்தில் ஏற்படும் பாதகமான நகர்வு காரணமாக ஏற்படும் ஏதேனும் இழப்புக்கான இழப்பீடு.

### வெளிநாட்டு உள்வரும் பணம் அனுப்புவதில் தாமதம்:

இந்திய அந்நியச் செலாவணி வணிகர்கள் சங்கம் (FEDAI) விதிகள் 8 வது பதிப்பின்படி இழப்பீடு வழங்கப்படும். விதி 4.5 இன் படி, வெளிநாட்டு உள்முக பணம் அனுப்பப்பட்டால், கடன் ஆலோசனை / நோஸ்ட்ரோ அறிக்கை பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து இரண்டு வேலை நாட்களுக்குள் வங்கி பயனாளிக்கு பணம் செலுத்தும் அல்லது அறிவிப்பு அனுப்பும். தாமதம் ஏற்பட்டால், சேமிப்பு கணக்கு வட்டி விகிதத்திற்கு மேல் @ 2% பயனாளியின் வட்டியை வங்கி செலுத்தும். வங்கி அதன் இழப்பீட்டுக் கொள்கையின்படி, மாற்று வீதத்தின் பாதகமான இயக்கத்திற்கு ஏதேனும் இருந்தால், அதற்கு இழப்பீடு வழங்க வேண்டும்

### 10. உள்ளூர்/வெளியூர் காசோலைகளை தாமதமாக வசூலித்தலுக்கு வட்டி செலுத்துதல்

வங்கியின் இழப்பீட்டுக் கொள்கையின் ஒரு பகுதியாக, குறிப்பிடப்பட்ட காலத்திற்கு அப்பால் கடன் வழங்குவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு காசோலை தொகைக்கு வட்டி செலுத்தும். கருவிகளை சேகரிப்பதில் ஏற்படும் தாமதம் காரணமாக ஏற்படும் இழப்பீடு வங்கியின் காசோலை சேகரிப்பு கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி இருக்கும், அது வசதிக்காக கீழே தரப்பட்டுள்ளது:

#### 10.1 உள்ளூர் காசோலைகளை தாமதமாக சேகரித்தமைக்கான வட்டி செலுத்துதல்

- குறிப்பிட்ட காலத்திற்கு அப்பால் கடன் வழங்குவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், காசோலை தொகைக்கு பொருந்தக்கூடிய சேமிப்பு கணக்கு விகிதத்தில் வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு வட்டி செலுத்தும். அத்தகைய வட்டி அனைத்து வகையான கணக்குகளிலும் வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து எந்த கோரிக்கையும் இல்லாமல் செலுத்தப்படும். தாமதமான வசூல் மீதான வட்டி செலுத்தும் இந்த நோக்கத்திற்காக வங்கியின் சொந்த கிளைகளிலோ அல்லது பிற வங்கிகளிலோ வரையப்பட்ட ஆவணங்களுக்கு இடையில் எந்த வேறுபாடும் இருக்காது.
- உள்ளூர் காசோலைகள் அந்தந்த இடத்திற்கான தீர்வு சுழற்சியின் தீர்வு செயல்முறைக்கு உட்பட்டவை. கட-ஆஃப் நேரத்திற்கு முன்னர் கிளை வளாகத்தில் உள்ள கவுண்டர்

மற்றும் வசூல் பெட்டிகளில் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட காசோலைகள் அன்றைய தினமே தீர்வு செய்வதற்காக சமர்ப்பிக்கப்படும். கட-ஆஃப் நேரத்திற்குப் பிறகு மற்றும் கிளை வளாகத்திற்கு வெளியே வசூல் பெட்டிகளில் டெபாசிட் செய்யப்பட்ட காசோலைகள் மறுநாள் தீர்வுக்காக அனுப்பப்படும்.

## 10.2 வெளியூர் காசோலைகளை தாமதமாக வசூலித்ததற்கு வட்டி செலுத்துதல்

10.2.1 இழப்பீட்டுக் கொள்கையின் ஒரு பகுதியாக, குறிப்பிட்ட காலத்திற்கு அப்பால் கடன் வழங்குவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு காசோலையின் தொகைக்கு வட்டி வழங்கப்படும். வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து எந்தக் கேட்பும் இல்லாமல் வட்டி செலுத்தப்படும்.

10.2.2 நாட்டிற்குள் வெளியூர் நிலையங்களுக்கு வசூலுக்காக அனுப்பப்படும் காசோலைகளுக்கு பின்வரும் கால விதிமுறைகள் பொருந்தும்:

- வங்கியின் கிளை உள்ள நான்கு முக்கிய மெட்ரோ மையங்களில் (புது தில்லி, மும்பை, கொல்கத்தா மற்றும் சென்னை) ஏதேனும் ஒன்றில் (புது தில்லி, மும்பை, கொல்கத்தா மற்றும் சென்னை) வழங்கப்பட்ட காசோலைகள் மற்ற மூன்று மையங்களில் ஒன்றில் செலுத்தப்பட வேண்டும்: அதிகபட்ச காலம் 7 நாட்கள்.
- வங்கியின் கிளை உள்ள முக்கிய நகரங்கள்: அதிகபட்சம் 10 நாட்கள்.
- மற்ற அனைத்து மையங்களும்: அதிகபட்ச காலம் 14 நாட்கள்
- வங்கிக்கு தொடர்புடைய வங்கியுடன் தொடர்பு இருந்தாலும் இல்லாவிட்டாலும் கிளை அல்லாத இடங்களில் வரையப்பட்ட காசோலைகள்: அதிகபட்ச காலம் 14 வேலை நாட்கள்.

10.2.3 தாமதமான வசூலுக்கான வட்டி பின்வரும் விகிதங்களில் செலுத்தப்படும்:

- 7/10/14 க்கு அப்பால் தாமதமாகும் காலத்திற்கு சேமிப்பு கணக்கு வங்கி விகிதம் வெளிமாநில காசோலைகளை வசூலிப்பதில் இருக்கலாம்.

- ஒருவேளை 14 நாட்களுக்கு மேல் தாமதம் ஏற்பட்டால், தாமத காலத்திற்கு கால வைப்புத்தொகைக்கு பொருந்தக்கூடிய விகிதத்தில் வட்டி செலுத்தப்படும்.
- அசாதாரண தாமதம் ஏற்பட்டால், அதாவது 90 நாட்களுக்கு மேற்பட்ட தாமதங்கள், தாமத காலத்திற்கு தொடர்புடைய கால வைப்பு வீதத்திற்கு மேல் 2% வட்டி செலுத்தப்படும்.
- வசூலிக்கப்பட்ட காசோலையின் வருமானம் வாடிக்கையாளரின் மேல்வரைப்பற்று / கடன் கணக்கில் வரவு வைக்கப்படும் நிகழ்வில், கடன் கணக்கிற்கு பொருந்தும் விகிதத்தில் வட்டி செலுத்தப்படும். அசாதாரண தாமதங்களுக்கு, கடன் கணக்கிற்கு ஏற்புடைய வீதத்திற்கு மேல் 2% வட்டி செலுத்தப்படும்.

10.2.4 வங்கிக்கு கிளைகள் இல்லாத சில இடங்களில், ஆவணம் நேரடியாக எழுதப்பெறும் வங்கிக்கு அனுப்பப்படும் அல்லது தொடர்புடைய வங்கி மூலம் சேகரிக்கப்படும். பணத்தை அனுப்புவதில் டிராயிங் பெறும் வங்கியின் தரப்பில் ஏதேனும் நியாயமற்ற தாமதங்கள் ஏற்பட்டால், 14 வேலை நாட்களுக்கு அப்பால் வாடிக்கையாளருக்கு எந்த இழப்பீடும் வழங்க வங்கி பொறுப்பேற்காது.

10.2.5 பண முகாமைத்துவ சேவைகள்: பண முகாமைத்துவ சேவைகளை (CMS) பெறும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு, வங்கிக்கும் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் இடையிலான இருதரப்பு ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகளின்படி கருவிகளின் சேகரிப்பு மேற்கொள்ளப்படுகிறது. அபராதம் ஏதேனும் இருந்தால், இருதரப்பு ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகளின்படி செலுத்தப்படும்.

## 11. போக்குவரத்தில் கருவிகளுக்கான இழப்பீடு

வாடிக்கையாளரின் சேகரிப்புக்காக வங்கியிடம் கருவி ஒப்படைக்கப்பட்ட பிறகு, அதன் இழப்பு காரணமாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஏற்படும் நிதி இழப்புக்கான வங்கியின் இழப்பீட்டுக் கொள்கை காசோலை சேகரிப்புக் கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி இருக்கும், இது வசதிக்காக கீழே மறுபிரசுரம் செய்யப்படுகிறது:

சேகரிப்புக்காக ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட காசோலையொன்று அல்லது செலுத்தும் வங்கிக் கிளையில் போக்குவரத்தின் போது அல்லது தீர்வு செயன்முறையில் அல்லது கொடுப்பனவு வங்கிக் கிளையில் தொலைந்து போனால், வங்கி உடனடியாக கணக்கு வைத்திருப்பவருக்கு அறிவிக்கும், இதனால் கணக்கு வைத்திருப்பவர்

பணம் செலுத்துவதை நிறுத்துமாறு எழுதுநருக்கு அறிவிக்க முடியும். இந்தியாவிற்குள் செலுத்த வேண்டிய INR கணக்கில் வரையப்பட்ட ஆவணங்களுக்கு மட்டுமே இது பொருந்தும்.

போக்குவரத்தின் போது காசோலைகள் அல்லது உபகரணங்கள் தொலைந்து போயிருந்தால், வங்கி கணக்கு வைத்திருப்பவருக்கு பின்வரும் வழியில் இழப்பீடு வழங்கும்:

- சேகரிப்புக்காக நிர்ணயிக்கப்பட்ட கால வரம்புக்கு அப்பால் (7/10/14 நாட்கள்) சாதனத்தின் இழப்பு குறித்து வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு அறிவித்தால், மேலே குறிப்பிடப்பட்ட விகிதங்களில் (பத்தி 10.2.3 இல் கொடுக்கப்பட்டுள்ளபடி) மேற்கூறிய சேகரிப்பு காலத்தை மீறிய காலத்திற்கு வட்டி செலுத்தப்படும்.
- கூடுதலாக, நகல் காசோலை / கருவி பெறுவது மற்றும் அதன் சேகரிப்பில் மேலும் தாமதம் ஏற்படக்கூடிய வகையில் வங்கி மேலும் 15 நாட்களுக்கு சேமிப்பு கணக்கு வங்கி விகிதத்தில் காசோலையின் தொகைக்கு வட்டி செலுத்தும்.
- நகல் காசோலை / உபகரணத்தை வழங்குவதற்கு ஒரு வங்கி / நிறுவனத்திடமிருந்து கருவியைப் பெற வேண்டியிருந்தால், ரசீது சமர்ப்பிக்கப்பட்டவுடன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ரூ .500/- வரை உண்மையான கட்டணங்களுக்கு வங்கி இழப்பீடு வழங்கும்.

## 12. கூட்டுறவு வங்கிகளின் "சம ஆவணங்கள்" வணிக வங்கிகளால் மேற்கொள்ளப்படும் நடவடிக்கைகள்

கூட்டுறவு வங்கிகளின் "சம ஆவணங்களுக்கு" பணம் செலுத்தும் விடயத்தில், வழங்கப்பட்ட காசோலைகளுக்கு நிதியளிப்பதற்கான ஏற்பாடுகள் செய்யப்பட்டாலொழிய, வேறு வங்கிகளால் பேணப்படும் நடைமுறைக் கணக்கில் வரையப்பட்ட காசோலைகளுக்கு வங்கி பணம் செலுத்தாது. போதுமான நிதி ஏற்பாடு இல்லாத நிலையில் காசோலைகளை செலுத்தாததற்கு/தாமதமாக பணம் செலுத்துவதற்கு காசோலை வைத்திருப்பவருக்கு இழப்பீடு வழங்க வழங்கும் வங்கி பொறுப்பாகும்.

## 13. நகல் வரைவோலை வழங்குதல் மற்றும் காலதாமதத்திற்கு இழப்பீடு வழங்குதல்

- போதுமான இழப்பீட்டுத் தொகையின் அடிப்படையில், தொலைந்து போன கேட்பு வரைவோலைக்குப் பதிலாக வங்கி நகல் கேட்பு வரைவோலையை வாங்குபவருக்கு வழங்கும்.

- அத்தகைய கோரிக்கை பெறப்பட்டதிலிருந்து பதினைந்து நாட்களுக்குள் வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு நகல் கேட்பு வரைவோலையை தேவையான ஆவணங்களுடன் வழங்கும்.

மேலும், குறிப்பிட்ட காலத்திற்கு மேல் ஏதேனும் தாமதம் ஏற்பட்டால், தாமதத்திற்கு இழப்பீடாக தொடர்புடைய முதிர்வு நிலையான வைப்புத்தொகைக்கு பொருந்தக்கூடிய விகிதத்தில் வங்கி வட்டியை வாடிக்கையாளருக்கு செலுத்தும். நகல் டிமாண்ட் டிராஃப்ட்டுக்கான கோரிக்கை வாங்குபவர் அல்லது பயனாளியால் செய்யப்படும் சூழ்நிலைகளில் மட்டுமே இது பொருந்தும் மற்றும் மூன்றாம் தரப்பு ஒப்புதல்களின் விஷயத்தில் பொருந்தாது.

#### 14. வங்கியின் முகவரால் விதிகள் மீறல்

வங்கியினால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட பிரஜைகள் சாசனத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளவாறு முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டல் அல்லது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கிய வாக்குறுதிகளை மீறுதல் தொடர்பாக வங்கியின் ஊழியர், பிரதிநிதி, அலுவலர் அல்லது முகவர் தொடர்பாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் முறைப்பாடுகளை வங்கி பெறும் பட்சத்தில். அதன்படி புகாரை விசாரிப்பதற்கும், சேமிப்பு வங்கி வைப்புத்தொகைக்கு வட்டி செலுத்துவதற்கு அல்லது கடன் கணக்கில் வங்கிக்கு கூடுதல் வட்டி செலுத்துவதற்கு பொருந்தக்கூடிய தினசரி இறுதி நிலுவையில் குறைப்பு அல்லது குறைந்தபட்ச இருப்புத் தேவைக்கும் குறைவான நிலுவைத் தொகைக்கு விதிக்கப்படும் ஏதேனும் கட்டணங்கள் காரணமாக சேமிப்புக் கணக்கு வட்டி இழப்பு காரணமாக வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படும் நேரடி நிதி இழப்புகளின் அளவிற்கு வங்கி இழப்பீடு அளிக்கும் இருப்பு குறைவு காரணமாக காசோலைகளைத் திருப்பி அனுப்புவதற்கு விதிக்கப்படும் கட்டணங்கள்.

#### 15. கடன் வழங்குபவர், பொறுப்பு; கடன் வாங்குபவர்களுக்கான அர்ப்பணிப்பு

ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட அல்லது ஒப்பந்தம் செய்யப்பட்ட அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்திய 15 வேலை நாட்களுக்குள் வங்கி கடன் பெறுபவர்(கள்) / உத்தரவாதம் அளிப்பவர் (கள்) அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்தின் அனைத்து பத்திரங்கள் / ஆவணங்கள் / தலைப்பு பத்திரங்களை திருப்பித் தரும். நிலுவைத் தொகையில் அசல் தொகை, வட்டி, சேவை கட்டணம் மற்றும் வங்கியிலிருந்து கடன் பெறுபவர் (கள்) / உத்தரவாதம் அளிப்பவர் (கள்) தனிநபர், பங்குதாரர், இயக்குனர் அல்லது உத்தரவாதம் அளிப்பவர் என்ற திறனில் பெற்ற வேறு எந்த நிதி வசதியின் கீழ் செலுத்த வேண்டிய

பிற தொகைகளும் அடங்கும். ஒப்புக்கொண்ட அல்லது ஒப்பந்தம் செய்யப்பட்ட அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்திய 15 நாட்களுக்கு அப்பால் அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்திற்கான பத்திரங்கள் / ஆவணங்கள் / தலைப்பு பத்திரங்களை திருப்பித் தருவதில் வங்கி சார்பில் தாமதம் ஏற்பட்டால், வங்கி வாரத்திற்கு ரூ .100 / - அதிகபட்சம் ரூ .500 க்கு உட்பட்டு இழப்பீடு வழங்கும். இருப்பினும், பின்வரும் சந்தர்ப்பங்களில் கடன் பெறுபவர்(கள்)/உத்தரவாதம் அளிப்பவர்(களுக்கு) வங்கி எந்த இழப்பீடும் வழங்காது:

- பிரிவு 26 இல் பட்டியலிடப்பட்டுள்ளபடி ஃபோர்ஸ் மேஜர் நிகழ்வுகள்.
- கடன் பெறுபவர்(கள்)/உத்தரவாதம் அளிப்பவர்(கள்) தரப்பில் ஏதேனும் தாமதம். எ.கா. கடன் பெறுபவர்(கள்)/உத்தரவாதம் அளிப்பவர்(கள்) அடையாள சரிபார்ப்பு சான்றுகளை வழங்குவதில் கிடைக்காமை அல்லது தாமதம்.
- கடன் பெறுபவர்(கள்) / உத்தரவாதம் அளிப்பவர் (கள்) தங்கள் குடியிருப்பு / அஞ்சல் முகவரி / தொலைபேசி எண்களை மாற்றியிருந்து அதை வங்கிக்கு தெரிவிக்கவில்லை என்றால், இதன் காரணமாக அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்துக்கு பத்திரங்கள் / ஆவணங்கள் / தலைப்பு பத்திரங்களை சேகரிப்பதற்காக வங்கியால் அவர்களை தொடர்பு கொள்ள முடியவில்லை.

கடன் பெறுபவர் (கள்) / உத்தரவாதம் அளிப்பவர் (கள்), சட்டப்பூர்வ வாரிசுகள், நிறைவேற்றுபவர்கள், வாரிசுகள், கூட்டு உரிமையாளர்கள் / வைத்திருப்பவர்கள் போன்றவர்களிடமிருந்து வங்கி ஏதேனும் புகார் / உரிமைகோரல் / கோரிக்கையைப் பெற்றால், இடையேயான தகராறுகள் மற்றும் / அல்லது தலைப்பு ஆவணங்களை ஒப்படைக்கவோ அல்லது குறிப்பிட்ட நபருக்கு (கள்) ஒப்படைக்கவோ வேண்டாம் போன்றவை, வங்கி கட்சிகளை அவர்களின் தகராறுகளைத் தீர்க்க வழிநடத்தும், அதன் பின்னர் அத்தகைய தலைப்பு ஆவணங்களை வெளியிட அல்லது பெறுவதற்காக சம்பந்தப்பட்ட அனைவராலும் கையொப்பமிடப்பட்ட கூட்டு விண்ணப்பத்துடன் வங்கியை அணுகும் தகுதிவாய்ந்த அதிகாரி/நீதிமன்றத்திலிருந்து தேவையான வழிகாட்டுதல். அதுவரை கடன் பெறுபவர் (கள்) / உத்தரவாதம் அளிப்பவர் (கள்) ஆகியோருக்கு பத்திரங்கள் / ஆவணங்கள் / தலைப்பு பத்திரங்களை விடுவிக்க வங்கி பொறுப்பேற்காது, எனவே இது தொடர்பாக எந்தவொரு தரப்பினருக்கும் எந்த இழப்பீடும் செலுத்த வேண்டிய பொறுப்பு இல்லை.

## அசையும் / அசையா சொத்து விடுவிப்பதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்கான இழப்பீடு தனிநபர் கடன்களை திருப்பிச் செலுத்துதல் / தீர்வு செய்வதற்கான ஆவணங்கள்

அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அல்லது கடனை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்துதல் / தீர்வு செய்த 30 நாட்களுக்கு அப்பால் தொடர்புடைய பதிவேட்டில் கட்டண திருப்தி படிவத்தை தாக்கல் செய்யத் தவறினால், அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணங்களை வங்கி கடன் வாங்குபவருக்கு தெரிவிக்கும். தாமதத்திற்கு வங்கி காரணமாக இருந்தால், தாமதத்தின் ஒவ்வொரு நாளுக்கு ரூ .5,000 / - என்ற விகிதத்தில் கடன் வாங்கியவருக்கு இழப்பீடு வழங்கும். அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களுக்கு ஒரு பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ இழப்பு / சேதம் ஏற்பட்டால், அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல் / சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெறுவதற்கு வங்கி கடன் பெறுபவருக்கு உதவும் மற்றும் மேலே குறிப்பிட்டுள்ளபடி இழப்பீடு செலுத்துவதோடு கூடுதலாக தொடர்புடைய செலவுகளை ஏற்கும். இருப்பினும், இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறையை முடிக்க வங்கிக்கு கூடுதல் 30 நாட்கள் கிடைக்கும், மேலும் தாமதமான கால அபராதம் அதன் பிறகு கணக்கிடப்படும் (அதாவது, மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு).

### 16. மோசடிகள் வழக்கில் இழப்பீடு (டிஜிட்டல் அல்லாதது)

பின்வருபவை அனைத்து மோசடி வழக்குகளுக்கும் பொருந்தும்:

- மோசடி பரிவர்த்தனைகள் வழக்கில் வாடிக்கையாளர் பொறுப்பை நிரூபிக்கும் சுவை வங்கியின் மீது இருக்கும்.
- ஏதேனும் ஒரு பிரிவின் மீது அதன் ஊழியர்களால் முறைகேடு / மோசடி நடந்துள்ளது என்று கிளை நம்பினால், வங்கி / கிளை உடனடியாக அதன் பொறுப்பை ஒப்புக்கொண்டு நியாயமான கோரிக்கையை செலுத்த வேண்டும்.
- வங்கியில் தவறு இருந்தால், வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு எவ்வித மறுப்பும் இன்றி இழப்பீடு வழங்கும்.
- வங்கியின் மீதோ அல்லது வாடிக்கையாளரின் தவறோ இல்லையென்றால், ஆனால் தவறு அமைப்பில் எங்காவது இருந்தால், வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு ரூ .5000/- வரை இழப்பீடு வழங்கும். ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளர் அடையாள எண்ணுக்கும் (CIN) ஒரு முறை மட்டுமே இழப்பீடு வழங்கப்படும்.

### 17. மூன்றாம் தரப்பு தயாரிப்புகளை தவறாக விற்பனை செய்தல்

வங்கியால் மூன்றாம் தரப்பு தயாரிப்புகளை தவறாக விற்பனை செய்வது அல்லது ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டது அல்லது வங்கியால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட ஏதேனும் விதியை மீறி

செயல்பட்டது குறித்து வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகாரை வங்கி பெற்றால், புகாரை விசாரிக்கவும் கையாளவும் வங்கி தகுந்த நடவடிக்கைகளை எடுக்கும். வங்கி ஊழியர்களின் தவறுகள் கண்டறியப்பட்டால், வழக்கின் உண்மைகள் மற்றும் சூழ்நிலைகளின் அடிப்படையில், வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு பொருத்தமான இழப்பீட்டை வழங்கும்.

## 18. ஏடிஎம் பழுது:

தோல்வியுற்ற ஏடிஎம் பரிவர்த்தனைகள் காரணமாக தவறாக பற்று வைக்கப்பட்ட தொகைகளை வங்கிகள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு திருப்பிச் செலுத்துவது கட்டாயமாகும், தவறான பரிவர்த்தனை தேதியிலிருந்து அதிகபட்சம் T+5 நாட்களுக்குள், RBI சுற்றறிக்கை DPSS.CO.PD.No 629/02.01.014/2019-20 தேதியிட்ட TAT ஒத்திசைவு மற்றும் தோல்வியுற்ற பரிவர்த்தனைகளின் வாடிக்கையாளர் இழப்பீடு 20 செப்டம்பர் 2019 தேதியிட்ட (15 அக்டோபர் 2019 முதல்). வாடிக்கையாளரிடமிருந்து முறையான புகார் அல்லது உரிமைகோரலுக்காக காத்திருக்காமல், பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி ஒரு நாளைக்கு ரூ.100/- இழப்பீடு வழங்கும். தோல்வியுற்ற ஏடிஎம் பரிவர்த்தனைக்கு வங்கி கடன் வழங்கும் நாளில் இந்த இழப்பீடு தானாகவே வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் வரவு வைக்கப்பட வேண்டும்.

## 19. வாடிக்கையாளரின் உரிமைகள் மற்றும் கடமைகள்

### a) உரிமைகள்

ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட கார்டுகள் இல்லாத / கார்டு இல்லாத / அனைத்து டிஜிட்டல் கட்டண முறைகளிலும் அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு வங்கி பரிவர்த்தனைகள் இருந்தால், வாடிக்கையாளர் பின்வருவனவற்றைப் பெற உரிமை உண்டு:

- அனைத்து நிதி மின்னணு பற்று பரிவர்த்தனைகளுக்கும் வங்கியில் மொபைல் எண் பதிவு செய்யப்படும் எஸ்எம்எஸ் விழிப்பூட்டல்கள்.
- இணையம் மற்றும் மொபைல் வங்கிச் சேவை மற்றும் நிதி மின்னணு பற்று பரிவர்த்தனைகளுக்காக வங்கியுடன் விழிப்பூட்டல்களுக்காக செல்லுபடியாகும் மின்னஞ்சல் ஐடி பதிவு செய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் விழிப்பூட்டல்கள்.
- புகார் எண் மற்றும் புகார் தேதி & நேரம் உடன் பதிவு செய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் / மொபைல் எண்ணுக்கு அறிவிப்பு.
- பொருந்தும் இடங்களில் இந்த கொள்கை ஆவணத்திற்கு ஏற்ப இழப்பீடு, வாடிக்கையாளர் தங்கள் கடமைகளை

நிறைவேற்றுவது மற்றும் வழக்கின் வங்கியின் விசாரணைக்கு உட்பட்டது.

## b) கடமைகள்

நிதி பரிவர்த்தனைகளை நடத்த வாடிக்கையாளர் பிசிக்கல் கார்டு, கார்டு தகவல் அல்லது மொபைல் / நெட் பேங்கிங் அல்லது வேறு எந்த மின்னணு முறையையும் பயன்படுத்தும் போதெல்லாம் அல்லது பயன்படுத்த வாய்ப்புள்ளது பின்வரும் கடமைகளுக்கு கட்டுப்பட்டுள்ளார். வாடிக்கையாளரின் கடமைகள் அடங்கும் ஆனால் இவை மட்டும் அல்ல:

- வாடிக்கையாளர் சேவை, மின்னஞ்சல் ஐடி & கிளை போன்ற பல முறைகளில் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் அவர்களின் புகாரை பதிவு செய்யவும்.
- குறுஞ்செய்தி பரிவர்த்தனை விழிப்பூட்டல்களுக்கு கட்டாயமாக பதிவு செய்யுங்கள் (இலத்திரனியல் கொடுக்கல் வாங்கல்கள்)
- அத்தகைய விவரங்கள் மாற்றப்பட்டவுடன் அவர்களின் பதிவு செய்யப்பட்ட தொடர்பு விவரங்களைப் புதுப்பிக்கவும். கடைசியாக அறியப்பட்ட மின்னஞ்சல் ஐடி / மொபைல் எண்ணில் மட்டுமே வங்கி வாடிக்கையாளரை அணுகும். மாற்றங்களுடன் வங்கிக்கு புதுப்பிக்க வாடிக்கையாளர் தவறினால், அது வாடிக்கையாளரின் அலட்சியமாகக் கருதப்படும்.
- வாடிக்கையாளர் பிணக்கு படிவம், கொடுக்கல் வாங்கலுக்கான ஆதாரம் (வெற்றி / தோல்வி) போன்ற தேவையான அனைத்து ஆவணங்களையும் வழங்க வேண்டும், மேலும் பொலிஸ் புகாரையும் பதிவு செய்து அதன் பிரதியை வங்கிக்கு வழங்க வேண்டும்.
- வங்கியின் விசாரணை அதிகாரிகளுடன் ஒத்துழைத்தல் மற்றும் பரிவர்த்தனைகள், விசாரணை நோக்கங்கள் போன்றவற்றின் விவரங்களைப் பெறுவதில் வங்கியின் நியாயமான தேவைகளுக்கு இணங்கவும்.
- வாடிக்கையாளர் தகராறு படிவம், சர்வதேச பரிவர்த்தனைகள் மற்றும் போலீஸ் புகார் போன்ற விசாரணைக்கு தேவையான தொடர்புடைய ஆவணங்களை பகிர்ந்து கொள்ளுங்கள்.
- கூடுதல் இழப்புக்கான வாய்ப்பைக் குறைக்க அவர்களின் கணக்கை (களை) தடுக்க வங்கிக்கு அங்கீகாரம் அளிக்கவும்.
- முக்கியமான தகவல்களை [கார்டு எண், 3D பாதுகாப்பான PIN, ATM PIN, தனிப்பட்ட பதிவு எண் (URN), டெபிட்/கிரெடிட் கார்டு PIN, கார்டு சரிபார்ப்பு மதிப்பு (CVV), 0101 மொபைல் MPIN, 0101 நெட் பேங்கிங் பயனர் ஐடி மற்றும் கடவுச்சொல், ஒரு முறை கடவுச்சொல் (OTP) போன்றவை] வங்கி ஊழியர்கள் உட்பட எந்தவொரு நிறுவனத்திற்கும் பகிரக்கூடாது
- வங்கியின் இணையதளத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள சிறந்த நடைமுறைகளின்படி அவர்களின் சாதனத்தைப் பாதுகாக்கவும் (சாதனத்தில் ஸ்மார்ட் ஃபோன், ஃபீச்சர் ஃபோன், லேப்டாப், டெஸ்க்டாப் மற்றும் TAB ஆகியவை அடங்கும்)

- வங்கி அறிக்கையில் அவ்வப்போது அவர்களின் பரிவர்த்தனைகளை சரிபார்த்து, ஏதேனும் பிழை ஏற்பட்டால் கூடிய விரைவில் வங்கியுடன் வினவலை எழுப்பவும்.
- வங்கியால் அனுப்பப்படும் பல்வேறு அறிவுறுத்தல்கள் மற்றும் விழிப்புணர்வு தகவல்தொடர்புகளைப் பார்க்கவும் அல்லது வழக்கமான அடிப்படையில் <https://www.aubank.in/> இல் வங்கியின் இணையதளத்தில் சரிபார்க்கவும் .
- ATM/ டெபிட் கார்டு/கிரெடிட் கார்டு PIN இலக்கத்தை அடிக்கடி, குறைந்தது மாதத்திற்கு ஒரு முறையாவது மாற்றவும்.
- தமது PIN இலக்கத்தை மனப்பாடம் செய்து, தமது நண்பர்கள் அல்லது குடும்பத்தினர் உட்பட தமது தனிப்பட்ட அடையாள இலக்கம் அல்லது அட்டையை யாருடனும் பகிர்ந்துகொள்ளாதீர்கள்.
- ஏடிஎம் கார்டைப் பயன்படுத்தவோ அல்லது அவர்களின் பணத்தை கையாளவோ அந்நியர்களின் உதவியைப் பெறக்கூடாது
- ஏடிஎம்மில் இருந்து நகரும் முன் 'ரத்துசெய்' விசையை அழுத்தி, கார்டு மற்றும் பரிவர்த்தனை சீட்டை எடுக்க மறக்க வேண்டும்.
- ஏடிஎம் அட்டை தொலைந்து போன/திருடப்பட்டால் உடனடியாக அட்டை வழங்கும் வங்கியிடம் புகார் அளிக்கவும்
- டெபிட் / கிரெடிட் கார்டு எண்கள், சிவிவி எண்கள் அல்லது PIN கள் போன்ற ரகசிய தகவல்களை மொபைல் போனில் சேமிக்க வேண்டாம்.

வாடிக்கையாளர் தங்கள் கணக்கு தொடர்பான ரகசிய தகவல்களைப் பாதுகாப்பதற்கு பொறுப்பாவார், மேலும் அத்தகைய தகவல்களை சமரசம் செய்து அவர்களின் கடமைகளை நிறைவேற்றாததால் ஏற்படும் இழப்புகளுக்கு பொறுப்பாவார்.

## 20. வங்கியின் கடமையும் பொறுப்பும்

- இலத்திரனியல் வங்கிக் கொடுக்கல் வாங்கல்களுக்காக குறுஞ்செய்தி விழிப்பூட்டல்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் விழிப்பூட்டல்களுக்காக கட்டாயமாக பதிவு செய்யுமாறு வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவுறுத்தும். மொபைல் எண் பதிவு செய்யப்பட்டுள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு பரிவர்த்தனை எஸ்எம்எஸ் விழிப்பூட்டல்கள் அனுப்பப்படும். மின்னஞ்சல் முகவரி பதிவு செய்யப்பட்டுள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு வங்கி கூடுதலாக மின்னஞ்சல் எச்சரிக்கைகளை அனுப்பலாம். .
- அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு வங்கிப் பரிவர்த்தனை ஏற்பட்டவுடன் உடனடியாக வங்கிக்கு அறிவிக்குமாறு வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவுறுத்தப்படுவார்கள். வாடிக்கையாளர்கள் வங்கிக்கு அறிவிக்க அதிக நேரம் எடுத்துக்கொண்டால், வங்கி / வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பு ஏற்படும் அபாயம் அதிகமாக இருக்கும். தோல்வியுற்ற அங்கீகாரம், தோல்வியுற்ற உள்நுழைவு மற்றும் தோல்வியுற்ற பின் முயற்சிகள் ஆகியவை வாடிக்கையாளருக்கு மின்னஞ்சல் மற்றும்

எஸ்எம்எஸ் மூலம் தெரிவிக்கப்படும், இதனால் வாடிக்கையாளர் ஏதேனும் மோசடி முயற்சிகளுக்கு வங்கிக்கு தெரிவிக்க முடியும்.

- அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு பரிவர்த்தனைகளைப் புகாரளிப்பதற்காக வங்கி வாடிக்கையாளர்களுக்கு பல சேனல்கள் மூலம் [வலைத்தளம், வாடிக்கையாளர் சேவை, ஐவிஆர் மற்றும் எந்தவொரு கிளைக்கும் அறிக்கை அளித்தல் (கிளை வேலை நேரங்களில்) போன்றவை] மூலம் 24x7 அணுகலை வழங்கும்.
- அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு பரிவர்த்தனைகள் குறித்து புகார் தெரிவிப்பதற்கான குறிப்பிட்ட விருப்பத்தேர்வுடன், புகார்களை பதிவு செய்வதற்காக வங்கியின் இணையதளத்தில் நேரடி இணைப்பையும் வங்கி செயல்படுத்தும். வங்கியால் பயன்படுத்தப்படும் தகவல்தொடர்பு அமைப்புகள் செய்தி வழங்கப்பட்ட நேரம் மற்றும் தேதி மற்றும் வாடிக்கையாளரின் பதில் ஏதேனும் இருந்தால், அவற்றைப் பதிவு செய்யும்.
- வங்கிக்கு மொபைல் எண்களை வழங்காத வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஏடிஎம் பணம் எடுப்பதைத் தவிர வேறு மின்னணு பரிவர்த்தனை வசதிகளை வங்கி வழங்கக்கூடாது.
- வாடிக்கையாளரிடமிருந்து அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு வங்கி பரிவர்த்தனை பற்றிய அறிக்கையைப் பெற்றவுடன், கணக்கில் மேலும் அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு வங்கி பரிவர்த்தனைகளைத் தடுக்க வங்கி உடனடி நடவடிக்கைகளை எடுக்கும்.
- வங்கி அதன் ஊழியர்கள், வாடிக்கையாளர்கள், வணிகர்கள் மற்றும் விற்பனையாளர்களுக்கு மின்னஞ்சல்கள், ஏடிஎம்கள், எஸ்எம்எஸ், வலைத்தளம் மற்றும் சமூக ஊடக கையாளுதல்கள் மூலம் வழக்கமான அடிப்படையில் பாதுகாப்பான மின்னணு பரிவர்த்தனைகள் குறித்த விழிப்புணர்வை தொடர்ந்து நடத்தும்.
- இது வங்கிகளின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும். அத்தகைய தகவல்களில் வாடிக்கையாளர்களின் உரிமைகள் மற்றும் கடமைகள் மற்றும் முக்கியமான தகவல்களை வெளியிடாதது ஆகியவை அடங்கும். விழிப்புணர்வு தகவல்தொடர்பில் வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு பெற உரிமை உள்ள சூழ்நிலைகள், எப்படி, எப்போது, யாருக்கு அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு வங்கி பரிவர்த்தனைகள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும், அதிகரிக்கும் இழப்பு அபாயத்தைக் கருத்தில் கொண்டு உடனடியாக அறிக்கை அளிக்க வேண்டிய அவசியம், அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு வங்கி பரிவர்த்தனையின் வரையறை, முக்கியமான தகவல்களை வெளிப்படுத்த வேண்டிய அவசியம் போன்ற அம்சங்கள் அடங்கும் உதாரணம் கடவுச்சொல், PIN, OTP, பிறந்த தேதி, பரிவர்த்தனை விவரங்கள் போன்றவை.
- வாடிக்கையாளரால் அறிவிக்கப்பட்ட அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு வங்கிக் கொடுக்கல் வாங்கல்களை விசாரணை செய்வதற்கு தகுதிவாய்ந்த வெளி விற்பனையாளர்களின் சேவைகளை வங்கி பயன்படுத்தக்கூடும்.
- தேவைப்படும் இடங்களில் வங்கி விரிவான விசாரணையை நடத்தி, சம்பவத்திற்கான காரணத்தையும் பொறுப்பான நிறுவனத்தையும் தெளிவாக அடையாளம் காண முடியும் என்பதை உறுதி செய்யும்.

- விசாரணையின் முடிவின் அடிப்படையில், வங்கி தனது முடிவை வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கும். ஒருவேளை புகார் வங்கிக்குச் சாதகமாக முடிக்கப்பட்டால், மற்றும் வாடிக்கையாளர் அதற்கான சான்றுகளைக் கோரினால், அது வங்கியால் கிடைக்கப்பெறும். பொருந்தக்கூடிய இடங்களில், இரண்டு காரணி அங்கீகாரத்தை உறுதிப்படுத்துவதற்கான அனைத்து பதிவுகள் / சான்றுகள் / அறிக்கைகள் கிடைக்கின்றன என்பதை நிரூபிக்க வங்கிக்கு பொறுப்பு உள்ளது. வாடிக்கையாளருக்கு மட்டுமே தெரிந்த இரண்டாவது காரணி அங்கீகாரத்திற்குப் பிறகு செயலாக்கப்பட்ட எந்தவொரு அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு வங்கி பரிவர்த்தனையும் பரிவர்த்தனையை செயல்படுத்துவதில் வாடிக்கையாளரின் ஈடுபாடு / ஒப்புதலுக்கு போதுமான ஆதாரமாகக் கருதப்படும்.
- விசாரணையின் போது அல்லது பெறப்பட்ட வெளிப்புற பின்னூட்டங்களின் அடிப்படையில், வாடிக்கையாளர் ஒரு செல்லுபடியாகும் பரிவர்த்தனையை தவறாகக் கோரியுள்ளார் அல்லது சர்ச்சைக்குட்பட்டுள்ளார் என்று கண்டறியப்பட்டால், அதில் உரிய தடுப்பு நடவடிக்கை எடுக்க வங்கிக்கு உரிமை உண்டு.

## 21. வாடிக்கையாளரின் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை பற்றி வங்கிக்கு புகாரளித்தல்:

- ஏடிஎம்மில் ஏடிஎம் / டெபிட் / கிரெடிட் / ப்ரீபெய்ட் கார்டு பரிவர்த்தனை தொடர்பான எந்தவொரு புகாருக்கும், வாடிக்கையாளர் அதை அட்டை வழங்கும் வங்கியிடம் எடுத்துச் செல்ல வேண்டும்.
- அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு வங்கி பரிவர்த்தனைகளை வாடிக்கையாளர் குறைந்தபட்சம் பின்வரும் விவரங்களுடன் வங்கிக்கு விரைவில் தெரிவிக்க வேண்டும். வாடிக்கையாளர் கணக்கு எண், பரிவர்த்தனை தேதி, பரிவர்த்தனை தொகை, பரிவர்த்தனை சேனல், பணம் செலுத்தும் முறை.
- வங்கியின் அறிக்கையிடல் செயல்முறையை வாடிக்கையாளர் பின்பற்ற வேண்டும்:
  - a) அவர்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை, IVR, இணையதளம் (<https://www.aubank.in/customer-support>), மின்னஞ்சல் அல்லது அருகிலுள்ள AU வங்கிக் கிளை மூலம் புகாரளிக்க வேண்டும்.
  - b) போலீசில் புகார் அளித்து, அதன் நகலை பராமரித்து வங்கியின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் கேட்கும் போது போலீசில் புகார் அளிக்க வேண்டும்.
  - c) பணம் செலுத்தும் கருவி அல்லது டெபிட் கார்டு, கிரெடிட் கார்டு, மொபைல் போன்ற சாதனம் தொலைந்துவிட்டால் அல்லது திருடப்பட்டால் வாடிக்கையாளர் உடனடியாக வங்கிக்கு தெரிவிக்க வேண்டும். அத்தகைய நிகழ்வைப்

புகாரளிக்கத் தவறினால், வாடிக்கையாளரின் அலட்சியமாகக் கருதப்படும்.

**22. அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு வங்கிப் பரிவர்த்தனைகளுக்கான இழப்பீடு**

**1. அங்கீகரிக்கப்படாத இலத்திரனியல் வங்கிப் பரிவர்த்தனைகள்**

ஒரு வாடிக்கையாளர் மின்னணு பரிவர்த்தனைகளை முயற்சித்தால், வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு எஸ்எம்எஸ் / மின்னஞ்சல் எச்சரிக்கை அனுப்பப்படும். பரிவர்த்தனை அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனையாக இருந்தால், வாடிக்கையாளர் IVR, வலைதளம், தொலைபேசி வங்கி, மின்னஞ்சல் போன்றவற்றின் மூலம் வங்கிக்கு விரைவில் தெரிவிக்க வேண்டும். வாடிக்கையாளரிடமிருந்து அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை பற்றிய அறிக்கையைப் பெற்றவுடன், கணக்கில் மேலும் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகளைத் தடுக்க வங்கிகள் உடனடி நடவடிக்கைகளை எடுக்க வேண்டும்.

**2. பின்வருபவை அனைத்து மின்னணு வங்கி பரிவர்த்தனைகளுக்கும் பொருந்தும்:**

அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு வங்கி பரிவர்த்தனைகளின் போது வாடிக்கையாளர் பொறுப்பை நிரூபிக்கும் சுமை வங்கியின் மீது இருக்கும்

பின்வரும் காரணங்களால் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை நடந்ததாக வங்கி நம்பினால், வாடிக்கையாளருக்கு பூஜ்ஜிய பொறுப்பு இருக்காது:

- வங்கியின் பங்களிப்பு மோசடி / அலட்சியம் / குறைபாடு (பரிவர்த்தனை வாடிக்கையாளரால் தெரிவிக்கப்பட்டதா இல்லையா என்பதைப் பொருட்படுத்தாமல்).
- மூன்றாம் தரப்பு மீறல், குறைபாடு வங்கியிடமோ அல்லது வாடிக்கையாளரிடமோ இல்லை, ஆனால் அமைப்பில் வேறு எங்காவது உள்ளது, மேலும் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை தொடர்பாக வங்கியிடமிருந்து தகவலைப் பெற்ற மூன்று வேலை நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர் வங்கிக்கு அறிவிக்கிறார்.
- ஒரு வாடிக்கையாளரின் அலட்சியம் காரணமாக இழப்பு ஏற்படும் சந்தர்ப்பங்களில், அவர் கட்டண நற்சான்றிதழ்களைப் பகிர்ந்திருப்பது போன்றவை, அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனையை வங்கிக்கு தெரிவிக்கும் வரை வாடிக்கையாளர் முழு இழப்பையும் ஏற்க வேண்டும். அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை புகாரளிக்கப்பட்ட பின்னர் ஏற்படும் எந்தவொரு இழப்பையும் வங்கி ஏற்கும்.

d) வங்கியின் மீதோ அல்லது வாடிக்கையாளரின் தவறோ இல்லையென்றால், ஆனால் தவறு அமைப்பில் எங்காவது உள்ளது மற்றும் அத்தகைய பரிவர்த்தனையை வங்கிக்கு அறிவிப்பதில் வாடிக்கையாளரின் தரப்பில் தாமதம் (வங்கியிடமிருந்து தகவலைப் பெற்ற பிறகு நான்கு முதல் ஏழு வேலை நாட்கள்) இருக்கும்போது, வாடிக்கையாளரின் ஒவ்வொரு பரிவர்த்தனை பொறுப்பு பரிவர்த்தனை மதிப்பு அல்லது கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தொகை, இதில் எது குறைவோ அதற்கு வரம்பிடப்படும்.

### கணக்கு வகை:

- BSBD கணக்குகளுக்கு அதிகபட்ச பொறுப்பு ரூ.
- மற்ற அனைத்து எஸ்பி கணக்குகள், முன்கூட்டியே செலுத்தப்பட்ட பணம் செலுத்தும் கருவிகள் மற்றும் பரிசு அட்டைகள், எம்.எஸ்.எம்.இ.களின் நடப்பு / ரொக்க கடன் / ஓவர் டிராஃப்ட் கணக்குகள், நடப்பு கணக்குகள் / ரொக்க கடன் / ஓவர் டிராஃப்ட் கணக்குகள் ஆண்டு சராசரி இருப்பு (மோசடி நிகழ்வுக்கு முந்தைய 365 நாட்களுக்கு) / வரம்பு ரூ.25 லட்சம் வரை, ரூ.5 லட்சம் வரையிலான வரம்பு கொண்ட கிரெடிட் கார்டுகள் அதிகபட்ச பொறுப்பு ரூ.10,000.
- மற்ற அனைத்து நடப்பு / ரொக்க வரவு / ஓவர் டிராஃப்ட் கணக்குகளுக்கு, ரூ.5 லட்சத்திற்கு மேல் வரம்பு உள்ள கிரெடிட் கார்டுகளின் அதிகபட்ச பொறுப்பு ரூ.

மேலும், புகாரளிப்பதில் தாமதம் ஏழு வேலை நாட்களுக்கு அப்பால் இருந்தால், வாடிக்கையாளர் பொறுப்பு பின்வரும் காரணிகளின்படி தீர்மானிக்கப்படும்:

- கொடுக்கல் வாங்கலின் தன்மை
- அறிவிக்கும் நேரம்
- வாடிக்கையாளரால் வழங்கப்பட்ட நியாயப்படுத்தல்.
- அத்தகைய சந்தர்ப்பங்களில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் அதிகபட்ச இழப்பீடு 25, 000 ரூபாய் வரை அல்லது வழக்கு முதல் வழக்கு அடிப்படையில் அந்தந்த செங்குத்துகளின் வணிகத் தலைவர்களால் தீர்மானிக்கப்படும் மதிப்பு.

தகவலைப் பெற்ற தேதி தவிர்த்து, வாடிக்கையாளரின் வீட்டுக் கிளையின் பணி அட்டவணையின்படி வேலை நாட்களின் எண்ணிக்கை கணக்கிடப்படும்.

### 3. தலைகீழ் காலக்கெடு:

வாடிக்கையாளரால் அறிவிக்கப்பட்டவுடன், அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு பரிவர்த்தனையில் ஈடுபட்டுள்ள தொகையை வாடிக்கையாளரால் அத்தகைய அறிவிப்பு செய்யப்பட்ட தேதியிலிருந்து 10 வேலை நாட்களுக்குள் வங்கி வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் வரவு வைக்கும். அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனையின் தேதியின்படி வரவு தேதியிட்ட மதிப்பாக இருக்கும்.

மேலும், வங்கி பின்வருவனவற்றை உறுதி செய்தல் வேண்டும்:

- புகார் பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 90 நாட்களுக்குள் புகார் தீர்க்கப்பட்டு, வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பு நிறுவப்பட்டு, அதற்கேற்ப வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்கப்படுகிறது.
- புகாரைத் தீர்க்கவோ அல்லது வாடிக்கையாளர் பொறுப்பைத் தீர்மானிக்கவோ முடியாவிட்டால், ஏதேனும் இருந்தால், 90 நாட்களுக்குள், பத்தி 19 இல் பரிந்துரைக்கப்பட்ட இழப்பீடு வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படுகிறது.
- டெபிட் கார்டு / வங்கிக் கணக்கு எனில், வாடிக்கையாளருக்கு வட்டி இழப்பு ஏற்படாது, கிரெடிட் கார்டு எனில், வாடிக்கையாளர் கூடுதல் வட்டிச் சுமையை ஏற்க வேண்டியதில்லை.

#### 4. தானியங்கு தலைகீழ் மற்றும் இழப்பீட்டிற்கான கட்டமைப்பு

எஸ்.என்.	அங்க அடையாளங்கள்	ஆட்டோ ரிவர்சல் மற்றும் இழப்பீட்டுக்கான கட்டமைப்பு	
		தானாக மாற்றுவதற்கான காலக்கெடு	தலைகீழாக செலுத்த வேண்டிய இழப்பீடு
நான்	இரண்டாம்	III	நான்காம்
1	<b>மைக்ரோ ATMகள் உட்பட தன்னியக்க பணம் வழங்கும் இயந்திரங்கள் (ATM)</b>		
ஒரு	வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் பற்று வைக்கப்பட்டுள்ளது, ஆனால் பணம் வழங்கப்படவில்லை	அதிகபட்சம் T + 5 நாட்களுக்குள் தோல்வியுற்ற பரிவர்த்தனையின் சார்பு செயலில் தலைகீழ் (R).	T + 5 நாட்களுக்கு அப்பால் தாமதமாகும் நாளொன்றுக்கு ₹ 100/- ரூபாய், கணக்கு வைத்திருப்பவரின் வரவுக்கு.
2	<b>அட்டை பரிவர்த்தனை</b>		
ஒரு	கார்டிலிருந்து கார்டு பரிமாற்றம் கார்டு கணக்கு டெபிட் செய்யப்பட்டது, ஆனால் பயனாளியின் அட்டை கணக்கில் வரவு வைக்கப்படவில்லை	பயனாளியின் கணக்கில் வரவுகள் செய்யப்படாவிட்டால், T + 1 நாட்களுக்குள் பரிவர்த்தனை (R) சமீபத்தியதாக மாற்றப்பட வேண்டும்.	T + 1 நாட்களுக்கு அப்பால் தாமதமாகும் ஒரு நாளைக்கு ₹ 100/-.
b	விற்பனை முனையம் (PoS) (அட்டை இருப்பு) பிஓஎஸ்ஸில் பணம் உட்பட கணக்கு டெபிட் செய்யப்பட்டது ஆனால் வணிகர் இருப்பிடத்தில் உறுதிப்படுத்தல் பெறப்படவில்லை அதாவது, சார்ஜ்-ஸ்லிப் உருவாக்கப்படவில்லை.	T + 5 நாட்களுக்குள் தானாக தலைகீழ்	டி + 5 நாட்களுக்கு அப்பால் தாமதமாகும் ஒரு நாளைக்கு ₹ 100/-
c	அட்டை இல்லை (CNP) (e-வணிகவியல்) கணக்கு டெபிட் செய்யப்பட்டது, ஆனால் உறுதிப்படுத்தல் வணிகரின் அமைப்பில் பெறப்படவில்லை.	T + 5 நாட்களுக்குள் தானாக தலைகீழாக மாற்றவும். டி + 5 நாட்களுக்கு அப்பால் தாமதமாகும் ஒரு நாளைக்கு ₹ 100/-	
3	<b>உடனடி கொடுப்பனவு முறை (IMPS)</b>		
ஒரு	கணக்கு பற்று வைக்கப்பட்டது, ஆனால் பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைக்கப்படவில்லை.	பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைக்க முடியவில்லை என்றால், T + 1 நாளில் பயனாளி வங்கியால் தானாக தலைகீழாக (R) மாற்றவும்.	தாமதம் T + 1 நாட்களுக்கு மேல் இருந்தால் ஒரு நாளைக்கு ₹100/-.
4	<b>ஒருங்கிணைந்த கொடுப்பனவு இடைமுகம் (UPI)</b>		

எஸ்.என்.	அங்க அடையாளங்கள்	ஆட்டோ ரிவர்சல் மற்றும் இழப்பீட்டுக்கான கட்டமைப்பு	
		தானாக மாற்றுவதற்கான காலக்கெடு	தலைகீழாக செலுத்த வேண்டிய இழப்பீடு
ஒரு	கணக்கு டெபிட் செய்யப்பட்டது, ஆனால் பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைக்கப்படவில்லை (பரிமாற்றம் நிதி).	பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைக்க முடியவில்லை என்றால், T + 1 நாளில் பயனாளி வங்கியால் தானாக மாற்றியமைக்கவும் (R)	தாமதம் T + 1 நாளுக்கு மேல் இருந்தால் ஒரு நாளைக்கு ₹100/-.
b	கணக்கு டெபிட் செய்யப்பட்டது, ஆனால் பரிவர்த்தனை உறுதிப்படுத்தல் வணிகர் இருப்பிடத்தில் பெறப்படவில்லை (வணிகருக்கு பேமெண்ட்).	T + 5 நாட்களுக்குள் தானாக தலைகீழாக மாற்றவும்.	தாமதம் டி + 5 நாட்களுக்கு மேல் இருந்தால் ஒரு நாளைக்கு ₹100/-.
<b>5 ஆதார் இயக்கப்பட்ட கட்டண முறை (ஆதார் பணம் உட்பட)</b>			
ஒரு	கணக்கு டெபிட் செய்யப்பட்டது, ஆனால் பரிவர்த்தனை உறுதிப்படுத்தல் வணிகர் இருப்பிடத்தில் பெறப்படவில்லை.	வாங்குபவர் டி + 5 நாட்களுக்குள் "கடன் சரிசெய்தலை" தொடங்க வேண்டும்.	தாமதம் டி + 5 நாட்களுக்கு மேல் இருந்தால் ஒரு நாளைக்கு ₹100/-.
b	கணக்கு பற்று வைக்கப்பட்டது ஆனால் பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைக்கப்படவில்லை.	வாங்குபவர் டி + 5 நாட்களுக்குள் "கடன் சரிசெய்தலை" தொடங்க வேண்டும். தாமதம் டி + 5 நாட்களுக்கு மேல் இருந்தால் ஒரு நாளைக்கு ₹100/-.	
<b>6 ஆதார் கட்டண பிரிட்ஜ் சிஸ்டம் (APBS)</b>			
ஒரு	பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைப்பில் தாமதம்.	பயனாளி வங்கி டி + 1 நாளுக்குள் பரிவர்த்தனையை ரிவர்ஸ் செய்ய வேண்டும்.	தாமதம் டி + 1 நாளுக்கு மேல் இருந்தால் ஒரு நாளைக்கு ₹100/-.
<b>7 நேஷனல் ஆட்டோமேட்டட் கிளியரிங் ஹவுஸ் (NACH)</b>			
ஒரு	பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைப்பில் தாமதம் அல்லது தொகையை மாற்றியமைத்தல்	பயனாளி வங்கி வரிக்குள் வரவு வைக்கப்படாத பரிவர்த்தனையை ரிவர்ஸ் செய்ய வேண்டும் + 1 நாள்.	தாமதம் T + 1 நாளுக்கு மேல் இருந்தால் ஒரு நாளைக்கு ₹100/-.
b	வாடிக்கையாளரால் வங்கியில் டெபிட் செய்யும் கட்டாயம் ரத்து செய்யப்பட்ட போதிலும் கணக்கு பற்று வைக்கப்பட்டுள்ளது.	அத்தகைய பற்றுக்கு வாடிக்கையாளரின் வங்கி பொறுப்பாகும். தீர்மானம் T + 1 நாளுக்குள் முடிக்கப்பட வேண்டும்.	தாமதம் T + 1 நாளுக்கு மேல் இருந்தால் ஒரு நாளைக்கு ₹100/-.
<b>8. ப்ரீபெய்ட் கொடுப்பனவு கருவிகள் (PPIகள்) – அட்டைகள் / பணப்பைகள்</b>			
ஒரு	எங்களுக்கு வெளியே பரிவர்த்தனை பரிவர்த்தனை UPI, கார்க் நெட்வொர்க், IMPS போன்றவற்றில் சவாரி செய்யும். அந்தந்த அமைப்பின் TAT மற்றும் இழப்பீட்டு விதி பொருந்தும்.		
b	எங்களிடம் கொடுக்கல் வாங்கல்: பயனாளியின் PPI வரவு வைக்கப்படவில்லை. PPI டெபிட் செய்யப்பட்டது, ஆனால் பரிவர்த்தனை உறுதிப்படுத்தல் வணிகர் இருப்பிடத்தில் பெறப்படவில்லை.	T + 1 நாளுக்குள் பணம் அனுப்புபவரின் கணக்கில் ரிவர்ஸ் செய்யப்படும்.	தாமதம் T + 1 நாளுக்கு மேல் இருந்தால் ஒரு நாளைக்கு ₹100/-.

### 23. பாதுகாப்பு வைப்புப் பெட்டகம் / பாதுகாப்பான கஸ்டடி கட்டுரை வசதி

- பூகம்பம், வெள்ளம், இடி, மின்னல் போன்ற இயற்கை பேரழிவுகளிலிருந்து எழும் வங்கியின் பொறுப்பு அல்லது வாடிக்கையாளரின் ஒரே அலட்சியம் காரணமாக –

பின்வருவனவற்றுக்கு வங்கி பொறுப்பேற்காது:  
இயற்கை பேரழிவுகள் அல்லது எங்கள் கட்டுப்பாட்டிற்கு அப்பாற்பட்ட எதிர்பாராத நிகழ்வுகளால் (பூகம்பங்கள், வெள்ளம், மின்னல் மற்றும் இடியுடன் கூடிய மழை) லாக்கர் உள்ளடக்கங்களுக்கு ஏற்படும் இழப்பு அல்லது சேதம். வாடிக்கையாளரின் செயல்கள் அல்லது அலட்சியம் காரணமாக ஏற்படும் இழப்பு அல்லது சேதம் (எ.கா., உங்கள் கலவையை மறந்துவிடுதல் அல்லது உங்கள் சாவியை இழப்பது).

- தீ, திருட்டு, கொள்ளை, வழிப்பறி, கொள்ளை, கட்டிடம் இடிந்து விழுதல் அல்லது வங்கி ஊழியர்களால் மோசடி போன்ற நிகழ்வுகளால் எழும் வங்கியின் பொறுப்பு –

மேலே குறிப்பிடப்பட்ட சம்பவங்கள் காரணமாக லாக்கரின் உள்ளடக்கங்களை இழக்க நேரிட்டால், பாதுகாப்பு வைப்புப் பெட்டகத்தின் நடைமுறையிலுள்ள வருடாந்திர வாடகையின் நூறு மடங்குக்கு சமமான தொகைக்கு வங்கிகளின் பொறுப்பு வரையறுக்கப்படும்.

### 24. வாடிக்கையாளரின் ஒப்புதல் இல்லாமல் வழங்கப்பட்ட கடன் அட்டைகள்:

- வாடிக்கையாளரின் எழுத்துப்பூர்வ அல்லது டிஜிட்டல் ஒப்புதல் இல்லாமல் வழங்கப்பட்ட மற்றும் அட்டைதாரரின் வெளிப்படையான ஒப்புதல் இல்லாமல் அட்டையை செயல்படுத்திய கடன் அட்டைகள் (அட்டைதாரரால் பயன்படுத்துவதற்கான நோக்கம் அட்டைதாரரின் ஒப்புதலாகவும் கருதப்படும்), வங்கி அட்டை மாறுபாட்டுடன் தொடர்புடைய அனைத்து கட்டணங்களையும் உடனடியாக மாற்றியமைக்கும் மற்றும் தலைகீழ் கட்டணங்களின் மதிப்பின் இரு மடங்குக்கு சமமான அபராதத்துடன் வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்கும். கிரெடிட் கார்டு கணக்கின் செயல்பாடு AU வங்கி கிரெடிட் கார்டு ஒப்பந்தத்தில் கோடிட்டுக் காட்டப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர்களால் தவறாகப் புகாரளிக்கப்பட்ட எந்தவொரு பரிவர்த்தனைகளும், வணிக ஸ்தாபனத்திற்கு குறிப்பிட்ட குறிப்பு தேவைப்பட்டால், விசா, மாஸ்டர்கார்டு, டைனர்ஸ் அல்லது ரூபே நெட்வொர்க்கால் நிறுவப்பட்ட சார்ஜ்பேக் விதிமுறைகளின்படி நிர்வகிக்கப்படும். அதிகபட்சம் 90 நாட்களுக்குள்

வாடிக்கையாளருக்கு விளக்கம் மற்றும் தேவைப்பட்டால், ஆவண ஆதாரங்களை வழங்க வங்கி உறுதியளிக்கிறது.

## 25. கிரெடிட் கார்டின் மூடல் கோரிக்கை:

அட்டை மூடல் கோரிக்கைகளை பெற்றுக்கொண்ட நாளிலிருந்து 7 வேலை நாட்களுக்குள் நிறைவேற்றுவதாக வங்கி உறுதியளிக்கிறது. இந்த காலக்கெடுவுக்குள் மூடல் கோரிக்கை செயல்படுத்தப்படாத சந்தர்ப்பங்களில், நிலுவையில் உள்ள நிலுவைகள் எதுவும் இல்லாவிட்டால், கணக்கு மூடல் வெற்றிகரமாக செயல்படுத்தப்படும் வரை தாமதத்திற்கு ஒரு நாளைக்கு ₹ 500 அபராதம் செலுத்த வங்கி பொறுப்பாகும்.

## 26. கடன் தகவல்களை தாமதமாக புதுப்பித்தல் / திருத்தம் செய்ததற்காக வாடிக்கையாளர்களுக்கு இழப்பீடு

இணைப்பு-1ல் விவரிக்கப்பட்டுள்ளபடி, CICகள் மற்றும் CICக்களின் கடன் தகவல்களை தாமதமாக புதுப்பிப்பதற்கான / திருத்தங்களுக்கான இழப்பீட்டு கட்டமைப்பை அமல்படுத்துமாறு இந்திய ரிசர்வ் வங்கி CICகள் மற்றும் CICகளுக்கு அறிவுறுத்துகிறது.

## 27. Force Majeure

சில எதிர்பாராத நிகழ்வுகள் (உள்நாட்டு குழப்பம், நாசவேலை, கதவடைப்பு, வேலைநிறுத்தம் அல்லது பிற தொழிலாளர் தொந்தரவுகள், விபத்துக்கள், தீ, இயற்கை பேரழிவுகள் அல்லது பிற "கடவுளின் செயல்கள்", போர், வங்கியின் வசதிகளுக்கு அல்லது அதன் தொடர்புடைய வங்கி(கள்) சேதம், வழக்கமான தகவல்தொடர்பு சாதனங்கள் அல்லது அனைத்து வகையான போக்குவரத்து இல்லாமை உட்பட ஆனால் அவை மட்டுமே அல்லாமல்) எந்தவொரு சேவையும் தாமதமாக கடன்/ கிடைக்காமைக்கு வாடிக்கையாளர்களுக்கு இழப்பீடு வழங்க வங்கி பொறுப்பேற்காது, முதலியன.) வங்கியின் கட்டுப்பாட்டிற்கு அப்பாற்பட்டது, இது குறித்துரைக்கப்பட்ட வழங்கல் அளவுருக்களுக்குள் அதன் கட்டுப்பாட்டை நிறைவேற்றுவதிலிருந்து தடுக்கலாம்.

## 28. அறிவித்தல்

வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட இழப்பீடு குறித்த தரவை வங்கி வாடிக்கையாளர் சேவைக்கான நிலைக்குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கும். இந்த தகவல் காலாண்டு அடிப்படையில் இயக்குநர்கள் குழுவின் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவிற்கும் தெரிவிக்கப்படும்.

## 29. இணைப்புகள்

### இணைப்பு-1

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி CICகள் மற்றும் CICக்களின் கடன் தகவல்களை தாமதமாக புதுப்பிப்பதற்கான / சரிசெய்வதற்கான இழப்பீட்டு கட்டமைப்பை கீழே விவரிக்கப்பட்டுள்ளபடி செயல்படுத்துமாறு CICகள் மற்றும் CI-க்களுக்கு அறிவுறுத்துகிறது:

(அ) புகார்தாரர் CI/CIC உடன் புகார் அளித்த தேதியிலிருந்து முப்பது (30) காலண்டர் நாட்களுக்குள் அவர்களின் வாதம் தீர்க்கப்படாவிட்டால், புகார்தாரர்கள் ஒரு காலண்டர் நாளுக்கு ₹100 இழப்பீடு பெற உரிமை உண்டு.

விளக்கம்:

1. CICRA, 2005 இன் பிரிவு 21 (3), ஒரு புகார்தாரர் பொருத்தமான திருத்தம், சேர்த்தல் அல்லது வேறுவிதமாக கடன் தகவலை புதுப்பிப்பதற்காக ஒரு CIC அல்லது CI ஐ கோரலாம், மேலும் அத்தகைய வேண்டுகோளின் பேரில் CI அல்லது CIC அவ்வாறு கோரப்பட்ட முப்பது (30) நாட்களுக்குள் கடன் தகவலை புதுப்பிக்க நடவடிக்கை எடுக்கும்.
2. (ii) CIC விதிகள், 2006 இன் விதி 20 (3) (c) கடன் தகவலில் உள்ள துல்லியமின்மை குறித்து CI க்கு தெரிவிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து இருபத்தியொரு (21) நாட்களுக்குள் CI கடன் தகவலின் திருத்தப்பட்ட விவரங்களை CIC அல்லது புகார்தாரருக்கு அனுப்ப வேண்டும் என்று கூறுகிறது.
3. (iii) CICRA, 2005 இன் பிரிவு 21 (3) மற்றும் கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் விதிகள், 2006 இன் விதி 20 (3) (c) ஆகியவற்றின் ஒருங்கிணைந்த வாசிப்பு, CI மற்றும் CIC, கூட்டாக, புகாரைத் தீர்க்க / தீர்க்க முப்பது (30) நாட்கள் என்ற ஒட்டுமொத்த வரம்பை வழங்குகிறது. இதன் பொருள் என்னவென்றால், ஒரு CI க்கு இருபத்தி ஒன்று (21) நாட்கள் கிடைக்கும் மற்றும் CICகள் புகாரின் முழுமையான தீர்வுக்காக மீதமுள்ள ஒன்பது (9) நாட்களை திறம்பட பெறும்.

(b) புகார்தாரர் அல்லது ஒரு CIC ஆல் அறிவிக்கப்பட்ட இருபத்தியொரு (21) காலண்டர் நாட்களுக்குள் CI பொருத்தமான திருத்தம் அல்லது சேர்த்தல் அல்லது வேறுவிதமாக CICகளுக்கு புதுப்பிக்கப்பட்ட கடன் தகவலை அனுப்பத் தவறினால், CI புகார்தாரருக்கு இழப்பீடு வழங்க வேண்டும்.

(இ) புகார்தாரர் அல்லது CI ஆல் அறிவிக்கப்பட்ட இருபத்தியொரு (21) காலண்டர் நாட்களுக்குள் CI புதுப்பிக்கப்பட்ட கடன் தகவலை CIC க்கு வழங்கிய போதிலும், புகார்தாரர் அல்லது CI ஆல் அறிவிக்கப்பட்ட முப்பது (30) காலண்டர் நாட்களுக்குள் CIC புகாரைத் தீர்க்கத் தவறினால், ஒரு CIC புகார்தாரருக்கு இழப்பீடு வழங்கும்.

(ஈ) புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட வழக்குகள் உட்பட அனைத்து வழக்குகளிலும் புகாரின் மீது எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள் குறித்து புகார்தாரருக்கு CI/ CIC ஆல் அறிவுறுத்தப்பட வேண்டும்.

நிராகரிக்கப்படும் சந்தர்ப்பங்களில், நிராகரிப்புக்கான காரணங்களும் CI மற்றும் CIC ஆல் வழங்கப்பட வேண்டும்.

(உ) புகார்தாரருக்கு CICகள் / CIக்களால் வழங்கப்பட வேண்டிய இழப்பீடு (புகார் பதிவு செய்யப்பட்ட முப்பது (30) காலண்டர் நாட்களுக்கு அப்பால் தாமதமான தீர்வுக்காக) சம்பந்தப்பட்ட CIகள் / CICகளுக்கு விகிதாச்சாரப்படி பகிர்ந்தளிக்கப்படும்.

(f) குறைகள் / புகாரில் ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட CI வழங்கிய தவறான வரவு தகவல்கள் இருந்தால், புகார்தாரர் சம்பந்தப்பட்ட CIC யிடம் புகாரைப் பதிவு செய்ய வேண்டும். CIC சம்பந்தப்பட்ட அனைத்து CI களுடனும் ஒருங்கிணைந்து புகார்தாரருக்கு குறைகளுக்கான விரிவான தீர்வை வழங்கும்.

(எ) ஒரு CIC ஆல் புகார் பெறப்பட்டு பதிவு செய்யப்பட்டிருந்தால், புகாரைத் தீர்ப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், இறுதித் தீர்மானத்திற்குப் பிறகு, மொத்த தாமதம் (காலண்டர் நாட்களில்) மற்றும் CI(கள்) மற்றும்/அல்லது CIC செலுத்த வேண்டிய இழப்பீட்டுத் தொகை குறித்து CIC சம்பந்தப்பட்ட CI(கள்) மற்றும் புகார்தாரருக்கு தெரிவிக்கும்.

(h) ஒரு CI ஆல் புகார் பெறப்பட்டு பதிவு செய்யப்பட்டிருந்தால், புகாரைத் தீர்ப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், மொத்த தாமதம் (காலண்டர் நாட்களில்) மற்றும் CI மற்றும்/அல்லது CIC(கள்) செலுத்த வேண்டிய இழப்பீட்டுத் தொகை குறித்து CI சம்பந்தப்பட்ட CIC(கள்) மற்றும் புகார்தாரருக்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.

(i) குறைகளைத் தீர்க்கும் தேதி என்பது திருத்தப்பட்ட கடன் தகவல் அறிக்கை (CIR) CIC அல்லது CI ஆல் புகார்தாரர் வழங்கிய அஞ்சல் முகவரி அல்லது மின்னஞ்சல் ஐடிக்கு அனுப்பப்பட்ட தேதியாக இருக்கும்.

(j) CICக்கள்/CIக்கள் தங்களது புகார் சமர்ப்பிப்பு படிவத்தில் (ஆன்லைன் மற்றும் ஆஃப்லைன் இரண்டிலும்) புகார்தாரர் தொடர்பு விவரங்கள், மின்னஞ்சல் ஐடி மற்றும் வங்கிக் கணக்கு விவரங்கள்/ ஒருங்கிணைந்த கட்டண இடைமுகம் (UPI) ஐடி ஆகியவற்றை இழப்பீட்டுத் தொகையை வரவு வைப்பதற்காக சமர்ப்பிக்க ஏதுவாக ஏற்பாடு செய்ய வேண்டும். துல்லியமான விவரங்களை வழங்கும் பொறுப்பு புகார்தாரரிடம் உள்ளது மற்றும் புகார்தாரர் வழங்கிய எந்தவொரு தவறான தகவலுக்கும் CIக்கள் / CICகள் பொறுப்பேற்காது.

(k) புகார் தீர்க்கப்பட்ட ஐந்து (5) வேலை நாட்களுக்குள் இழப்பீட்டுத் தொகை புகார்தாரரின் வங்கிக் கணக்கில் வரவு வைக்கப்படும்.

(l) CIகள் அல்லது CICகளால் தவறாக இழப்பீடு மறுக்கப்பட்டால், புகார்தாரர் ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஆம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 இன் கீழ் RBI குறைதீர்ப்பாணையத்தை அணுகலாம்.

(m) ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2021 இன் கீழ் இன்னும் வராத CI களால் இழப்பீடு தவறாக மறுக்கப்பட்டால், புகார்தாரர் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் மண்டல அலுவலகங்களிலிருந்து (ROs) செயல்படும் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு மையத்தை (CEPC) அணுகலாம்.

(n) பராமரிக்க இயலாமை: பின்வரும் சந்தர்ப்பங்களில் இழப்பீட்டு கட்டமைப்பு பொருந்தாது:

(i) CICRA, 2005 பிரிவு 18-ன் கீழ் தீர்வு வழங்கப்பட்டுள்ள சர்ச்சைகள்.

CICRA, 2005 இன் பிரிவு 18, கடன் தகவல் வணிகம் தொடர்பான

விஷயங்களில் CICகள், CIக்கள், கடன் வாங்குபவர்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களிடையே எழும் சர்ச்சைகளுக்கு, CICRA, 2005 இன் கீழ் எந்த நிவாரணமும் வழங்கப்படவில்லை, அத்தகைய சர்ச்சைகள் மத்தியஸ்தம் மற்றும் சமரச்ச் சட்டம், 1996 இல் வழங்கப்பட்டுள்ளபடி சமரசம் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் தீர்க்கப்படும்.

(ii) (அ) உள் நிர்வாகம், (ஆ) மனித வளங்கள், (இ) ஊழியர்களின் சம்பளம் மற்றும் ஊதியங்கள், மற்றும் (ஈ) CIC/CI இன் பரிந்துரைகள் மற்றும் வணிக முடிவுகளின் தன்மை தொடர்பான புகார்கள் / குறிப்புகள்.

(iii) கிரெடிட் ஸ்கோர் / கிரெடிட் ஸ்கோர் மாதிரியின் கணக்கீடு தொடர்பான சர்ச்சைகள் / குறைகள் தொடர்பான புகார்கள்.

(iv) நுகர்வோர் குறைதீர் ஆணையம், நீதிமன்றங்கள், தீர்ப்பாயங்கள் போன்ற பிற அமைப்புகளில் முடிவு செய்யப்பட்ட அல்லது ஏற்கனவே நிலுவையில் உள்ள புகார்கள்.

மேற்கண்ட வழிகாட்டுதல்களை மீறும் அல்லது பின்பற்றத் தவறும் CICக்கள் மற்றும் CIக்கள் CICRA, 2005 விதிகளின்படி தண்டனைக்கு உட்படுத்தப்படுவார்கள்.



### 30. சொற்களஞ்சியம்

பருவம்	வரையறை
ஏடிஎம்	"தானியங்கி டெல்லர் இயந்திரம்" என்பதன் சுருக்கமாக பயன்படுத்தப்படுகிறது
வங்கி	இது AU சிறு நிதி வங்கியைக் குறிக்கிறது
CIN	"வாடிக்கையாளர் அடையாள எண்" என்பதன் சுருக்கமாக பயன்படுத்தப்படுகிறது
இசிஎஸ்	"Electronic Clearing Service" என்பதன் சுருக்கமாக பயன்படுத்தப்படுகிறது
இஎம்ஐ	"Equated Monthly Installment" என்பதன் சுருக்கமாக பயன்படுத்தப்படுகிறது
எல்.ஏ.எஃப்	"பணப்புழக்க சரிசெய்தல் வசதி" என்பதன் சுருக்கமாக பயன்படுத்தப்படுகிறது



