Code of Bank's Commitment to Customers

January 2018

BANKING CODES AND STANDARDS
BOARD OF INDIA
www.bcsbi.org.in

வங்கியின் பொறுப்புகளுக்கான நெறித்தொகுப்பு

<u>தனிநபர் வாடிக்கையாளர்களுக்காக</u>

பாங்கிங் கோட்ஸ் அண்ட் ஸ்டாண்டர்ட்ஸ்

போர்டு ஆஃப் இந்தியா

www.bcsbi.org.in

விவர அட்டவணைப் பட்டியல்

1.		**முன்னுரை**	
	1.1	நெறித்தொகுப்பின் நோக்கங்கள்	
	1.2	நெறித்தொகுப்பின் பயன்பாடு	
2.		**முக்கியப் பொறுப்புகள்**	
	2.1	உங்களுக்கான எங்களின் முக்கியப் பொறுப்புகள்	
	2.1.1	நியாயமாக நடத்தப்படுவதைக் கோரும் உரிமை	
	2.1.2	உங்களுடனான நடவடிக்கைகளில் நியாயமாகவும் நேர்மையாகவும் நடந்துகொள்வதை கோரும் உரிமை	
	2.1.3	பொருந்தும் தன்மையைக் கோரும் உரிமை	
	2.1.4	ரகசியக் காப்பிற்கு உரிமை	
	2.1.5	புகார் தீர்வு மற்றும் இழப்பீட்டிற்கு உரிமை	
3.		**தகவல் – வெளிப்படைத்தன்மை**	
	3.1	பொதுவான தகவல்	
	3.2	“அழைப்பு வேண்டா” சேவை	
	3.3	வட்டி விகிதங்கள்	
	3.3.1	வட்டி விகிதங்களில் மாற்றங்கள்	
	3.4	கட்டணப்பட்டியல்	
	3.4.1	ஃபீஸ் மற்றும் கட்டணங்கள்	
	3.4.2	ஃபீஸ் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள்	
	3.5	விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்	
	3.5.1	விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள்	
4.		**விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை**	
5.		**அந்தரங்கம் மற்றும் இரகசியத் தன்மை**	
	5.1	கடன் பெறுபவர் பற்றி தகவல் தரும் குழுமங்கள்	
6.		**புகார்கள், குறைகள் மற்றும் தொடர் நடவடிக்கை**	
	6.1	உள்ளக நடைமுறைகள்	
	6.2	வங்கிக் குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம்	
	6.3	வாடிக்கையாளருடன் கூட்டங்கள்	
	6.4	கிளை மட்ட வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவின் கூட்டங்கள்	
7.		**கடன் நிலுவைகளை வசூலித்தல்**	

	7.1	கடன் நிலுவைகளை வசூலித்தல் மற்றும் பிணையப் பொருளை கையகப்படுத்தும் கொள்கை	
8.		**நிதிப் பொருட்கள் மற்றும் சேவைகள்**	
	8.1	வைப்புக் கணக்குகள்	
	8.1.1.	வைப்புக் கணக்குகள் தொடக்கம் மற்றும் அவற்றின் நடைமுறை	
	8.1.2	உங்களின் வங்கிக் கணக்கை மாற்றுதல்	
	8.1.3	சேமிப்பு / நடப்புக் கணக்குகள்	
	8.1.3.1	குறைந்தபட்ச நிலுவை	
	8.1.3.2	கட்டணங்கள்	
	8.1.3.3	சேமிப்பு கணக்குப் புத்தகம் / அறிக்கை	
	8.1.3.4	வைப்புக் கணக்குகளை மேம்படுத்துதல் மற்றும் மதிப்புக் கூட்டு சேவைகள்	
	8.1.3.5	வைப்புக் கணக்குகளை கீழ்நிலைப்படுத்துதல்	
	8.1.4	இளவர் (Minor) கணக்குகள்	
	8.1.5	செயல்படாத / முடங்கிய கணக்குகள்	
	8.1.6	உங்கள் கணக்கை முடித்தல்	
	8.2	தீர்வுமுறைசுழற்சி (Clearingcycle) / நிதியியல் உபகரணங்கள் சேகரித்தல் (Collection Services)	
	8.3	ரொக்கப் பரிவர்த்தனைகள்	
	8.4	நேரடிப்பற்று (Direct Debit) மற்றும் நிலையான செயல்முறைக் கட்டளைகள் (Standing Instructions)	
	8.5	காசோலை மீதான பணத்தை வழங்காமல் நிறுத்தும் வசதி (Stop Payment Facility)	
	8.6	உங்களால் வழங்கப்படும் காசோலை / பற்று இவற்றுக்கான அறிவுறுத்தல்கள்	
	8.7	குறித்தகால வைப்புகள்	
	8.7.1.	குறித்தகால வைப்புகள் மீதான கடன்கள்	
	8.8	கணக்குதாரர்கள் இறந்துவிட்டால் கோரிக்கைகள் தீர்க்கப்படுதல்	
	8.8.1	எஞ்சுபவர் / வாரிசு என்கிற விதியுடைய கணக்குகள்	
	8.8.2	இருவரில் ஒருவர் அல்லது எஞ்சுபவர் / வாரிசு என்ற உடன்படிக்கை வாசகம் இல்லாத கணக்குகள்	
	8.8.3	தீர்வுக் கோரிக்கைகளைத் தீர்க்கக் காலவரம்பு	
	8.8.4	குறித்தகால வைப்பு கணக்குகளை முதிர்வுக்கு முன்னதாகவே முடித்துக் கொள்ளுதல்	

	8.8.5	இறந்த வைப்புதாரரின் பெயரில் நிகழும் பரிவர்த்தனைகளைக் கையாளுதல்	
	8.8.5.1	ஓய்வூதியக் கணக்குகள்	
	8.9	பாதுகாப்புப் பெட்டகங்கள்	
	8.10	அன்னியச் செலாவணி சேவைகள்	
	8.11	இந்தியாவுக்குள் பணம் அனுப்புதல்	
	8.12	கடன் வழங்குதல்	
	8.12.1	கடன்கள்	
	8.12.1.1	பொதுத் தகவல்	
	8.12.1.2	கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் பரிசீலனை	
	8.13	பொறுப்புறுதி / உத்திரவாதம்	
	8.14	கடனீட்டுசொத்துக்களின் மையப்பதிவேடு, கடனீட்டுசொத்துக்கள் மறுசீரமைப்பு	
	8.15	கடன் பாக்கிககளைத் தீர்வு செய்தல்	
	8.16	அடமானப்பொருளைக் கையகப்படுத்துதல் / கடன் அட்டை யிலுள்ள பாக்கிகள்	
	8.17	மின்னணு வங்கியியல்	
	8.17.1	இணையதளம் மற்றும் கைபேசி மூலம் வங்கிச்சேவை	
	8.17.2.1	தனிநபர் அடையாள எண் (PIN) மற்றும் கடவுச் சொற்கள் (Password)	
	8.17.2.2	PIN மற்றும் Password பாதுகாக்க பத்திரமான பழக்கவழக்கங்கள்/ முன்னெச்சரிக்கை நடவடிக்கைகள்	
	8.17.3	தானியங்கி பணம் வழங்கும் இயந்திரம்/ பற்று மற்றும் கடன் அட்டைகள் (Debit and Credit Cards)	
	8.17.4.1	தொலைந்து போதல் / திருட்டு / சர்ச்சைக்குரிய பரிவர்த்தனைகள் பற்றிய தகவல் தெரிவிப்பது	
	8.17.4.2	முறையற்ற அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு பரிவர்த்தனைகள் மீது வரையறுக்கப்பட்ட பொறுப்பு	
	8.17.4.3	பொறுப்பு ஏதுமில்லா நிலைக்குரிய பரிவர்த்தனை மாற்றுக்குரிய காலகட்டம் / வரையறுக்கப்பட்ட பொறுப்பு	
	8.17.5	கடன் அட்டை	

	8.17.5.1	கடன் அட்டை அறிக்கைகள்	
	8.18	மூன்றாம்தரப்பு சேவைகள்	
	8.19	கடன் ஆலோசனை வசதி	
	8.20	பதிவேடுகளைப் பெறுதல்	
9.		**கிளையை மூடுதல் / இடம் மாற்றுதல்**	
10.		**அனைவருக்கும் வங்கிச் சேவை**	
11.		**முத்தகுடிமக்கள் மற்றும் மாற்றுத் திறனாளிகள்**	
12.		**உங்கள் கணக்குகளைப் பாதுகாத்தல்**	
	12.1	பாதுகாப்பான மற்றும் நம்பகத்தன்மையான வங்கி மற்றும் செலுத்துதல் அமைப்பு	
	12.2	உங்களைப் பற்றிய தகவல்களைப் புதுப்பியுங்கள்	
	12.3	உங்கள் கணக்கைச் சரிபார்ப்பது	
	12.4	கவனம் செலுத்துதல்	
	12.5	பணம் வழங்குதல்களை ரத்து செய்தல்	
	12.6	நஷ்டங்களுக்குப் பொறுப்பு	

பிற்சேர்க்கை சொற்களஞ்சியம்

விரிவான அறிவிப்பு பலகை (வடிவம்) இணைப்பு 1

முன்னுரை

இது ஒரு வாடிக்கையாளர் உரிமைக்கான ஒரு நெறித்தொகுப்பு. வங்கிகள் தனி நபர் வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளும்போது BCSBI-ன் அங்கத்தினராக நாங்கள் பின்பற்றவிருக்கும் வங்கி நடைமுறைகளுக்கான குறைந்தபட்ச தர அளவீடுகளை நிர்ணயிக்கக் கூடிய வாடிக்கையாளர்களின் உரிமைக்கான நெறித்தொகுப்பு ஆகும். மேலும், வங்கிகள் வாடிக்கையாளர்களோடு நடத்தும் தினசரி பரிவர்த்தனைகளில் எவ்வாறு செயல்பட வேண்டும் என்று எதிர்பார்க்கப்- படுவதையும் எடுத்துரைக்கிறது.

ரிசர்வ் வங்கி வெளியிடுகின்ற நெறிப்படுத்தும் அல்லது மேற்பார்வையிடும் அறிவுறுத்தல்களுக்கு பதிலாகவோ அல்லது அவற்றை விஞ்சியதாகவோ இந்த நெறித்தொகுப்பு வெளியிடப்படவில்லை. மேலும் ரிசர்வ் வங்கி அவ்வப்போது வெளியிடும் அறிவுறுத்தல்கள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்களை நாங்கள் பின்பற்றுவோம். இத்தகு அறிவுறுத்தல்கள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்கள் சுட்டிக்காட்டும் தரத்தைவிட அதிகமாக தரநிலைப்படிகளை இந்த நெறித்தொகுப்பின் அம்சங்கள் நிர்ணயிக்கக்கூடும். ஏனென்றால், உங்களுடனான எங்களின் கட்டுப்பாட்டு நிலைக்காக நாங்களே வலிந்து ஏற்றுக் கொண்ட சிறந்த பழக்கவழக்கங்களை இந்த நெறித் தொகுப்பு சுட்டிக் காட்டுகிறது.

மிக உயர்ந்த தரமுடைய வங்கியல் பழக்கவழக்கங்களைக் கைக்கொள்ள நாங்கள் முயற்சி மேற்கொண்டு, சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவையை அளித்து, வாடிக்கையாளர்களை அதிக அளவில் திருப்தி அடையச் செய்வோம்.

இந்த நெறித்தொகுப்பில் “நீங்கள்” என்பது வாடிக்கையாளரையும் “நாங்கள்”/”எங்களால்” என்பது வாடிக்கையாளர் நடவடிக்கையில் ஈடுபடும் வங்கியையும் குறிக்கும். வங்கிக்கிளை என்பது வங்கியின் முகப்பு / பகுதி நேர வங்கி முகப்பையும் உள்ளடக்கியது.

1.1 நெறித்தொகுப்பின் நோக்கங்கள்

இந்த நெறித்தொகுப்பு பின்வரும் நோக்கங்களுக்காக உருவாக்கப்பட்டுள்ளது.

a. உங்களுக்காக நாங்கள் செயல்படும்போது குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை உருவாக்கி சிறந்த மற்றும் நியாயமான வங்கி நடவடிக்கைகளை மேம்படுத்துதல்;

b. செயல்பாடுகளில் வெளிப்டையான ஒளிவுமறைவற்ற தன்மையை அதிகரிப்பதன் மூலம், நீங்கள் எங்களிடம் நியாயமாக என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதை உங்களால் நன்றாகப் புரிந்துகொள்ள முடியும்.

c. போட்டி மூலம் தரமான செயல்பாட்டு நிலைகளை அடைய, சந்தை சக்திகளை ஊக்கப்படுத்துதல்.

d. உங்களுக்கும் மற்றும் உங்கள் வங்கிக்கும் இடையில் நேர்மையான மற்றும் இணக்கமான உறவு முறையை மேம்படுத்துதல்.

e. வங்கி நிர்வாக அமைப்பில் நம்பிக்கையை வளர்த்தல்.

f. எண்மின்மயமாக்கப்பட்ட சூழலில் வங்கி நடவடிக்கையில் பாதுகாப்பான நியாயமான முறையில் வாடிக்கையாளர் நடத்தப்படுவதை ஊக்குவித்தல்.

g. வாடிக்கையாளர்களின் விழிப்புணர்வை அதிகரிக்கச் செய்து அவர்தம் பாதுகாப்பை உயர்த்துதல்.

பிரிவு 2-ல் முக்கியப் பொறுப்புகள் பகுதியில் நெறித்தொகுப்பின் தரநிலைகள் அடங்கியுள்ளன.

1.2 நெறித்தொகுப்பின் பயன்பாடு

எங்கள் கிளைகளால் அல்லது எங்கள் சார்பாக செயல்படும் முகவர்களால், வங்கி முகப்புகளில் அளிக்கப்பட்ட அல்லது தொலைபேசி அல்லது அஞ்சல் அல்லது நேரடியான இருவழித் தொடர்புடைய மின்னணு சாதனங்கள், இணையம் மூலம் அல்லது வேறெந்த வகையிலும் செய்யப்படும் சேவைகளுக்கும், அளிக்கப்படும் நிதிப் பொருட்களுக்கும் இந்த நெறித்தொகுப்பு பொருந்தும். ஆனால் இங்கு குறிப்பிடப்படும் அனைத்துப் பொருட்களில் சில வகையானவை சில வங்கிகளால் அளிக்கப்படாமலும் இருக்கலாம்.

a. **நடப்புக்கணக்குகள்,** சேமிப்புக் கணக்குகள், குறித்தகால வைப்புகள் (Term Deposit), தொடர்வைப்புகள் (Recurring Deposit), பொது வருங்கால **வைப்பு நிதிக் கணக்குகள்** மற்றும் இதர வைப்புக் கணக்குகள்.

b. ஓய்வூதியம் (Pension), கொடுப்பாணை (Payment Order), கேட்போலை (Demand Draft) தந்தி மூலம் பணம் அனுப்பும் சேவைகள் (Wire Transfers) மற்றும் மின்னணுப் பரிவர்த்தனைகள், உதாரணம் - நிகழ்நேர மொத்தத் தீர்வு (RTGS), தேசிய மின்னணு நிதி மாற்றம் (NEFT), உடனடிப் பணப்பரிமாற்றச் சேவை (IMPS), ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட பட்டுவாடா இடைமுகம் (UPI).

c. அரசு பரிவர்த்தனைகள் சம்பந்தப்பட்ட வங்கிச் சேவைகள்.

d. மின்னணு வடிவக் கணக்குகள் (Demat accounts), ஈவுப்பங்கு (Equity), அரசுப்பத்திரங்கள் (Govt. bonds).

e. இந்திய கரன்சி நோட்டுகள் / நாணயங்கள் பரிமாற்ற வசதி.

f. காசோலைகள் சேகரிப்பு, பாதுகாப்பு பொறுப்பு சேவைகள் (Safe Custody Services), பாதுகாப்பு பெட்டக வசதிகள் (Safe Deposit Locker)

g. கடன்கள், இருப்புக்குமேல் எடுப்பு, (Over draft) மற்றும் **உத்தரவாதங்கள்**

h. பணப்பரிமாற்றம் உட்பட அந்நியச் செலாவணி சேவைகள்

i. மூன்றாம் தரப்பு காப்பீடு மற்றும் எங்கள் கிளைகள் / அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதிகள்/முகவர்கள் மூலம் விற்கப்படும்/சந்தைப்படுத்தப்படும் முதலீட்டுப் பொருட்கள்

j. கடன் அட்டைகள் **(Credit card)** பற்று அட்டைகள் **(Debit Card)** தானியங்கி பணம் வழங்கு அட்டை **(ATM Card)** ஸ்மார்ட் அட்டை **(Smart Card)** உட்பட அட்டைகள் திட்டம் மற்றும் விற்பனை முனைய சேவைகள் **(POS)** (எங்களால் உருவாக்கப்படும் எங்கள் சார்பு அமைப்புகளால் / நிறுவனங்களால் வழங்கப்படும் கடன் அட்டைகள் உட்பட).

k. **e-வாலட், மொபைல் வங்கிச் சேவை, இணைய வங்கிச் சேவை, UPI, BHIM, ஆதார் பே** ஆகிய எண்மின் சாதனங்கள்.

தடித்த எழுத்துக்களில் உள்ள முக்கிய வார்த்தைகளின் பொருள் அருஞ்சொற்கள் விளக்கப்பட்டியலில் தரப்பட்டுள்ளன.

2. முக்கிய பொறுப்புக்கள்

2.1 உங்களுக்கான எங்களின் முக்கியப் பொறுப்புகள்

2.1.1 அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் நியாயமாகச் செயல்படக்கோரும் உரிமை

உங்களுடனான எங்களின் அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் நியாயமாக செயல்பட –

a. வங்கியின் முகப்புகளில் ரொக்கம் / காசோலை இன்ன பிற பெறுதல் மற்றும் வழங்குதல், பணம் அனுப்பும் வசதிகள், பழைய அழுக்கடைந்த நோட்டுகளை மாற்றுதல் போன்ற குறைந்தபட்ச வங்கி வசதிகளை அளித்தல். மேலும், மாற்றுப் பட்டுவாடா வாயில்கள் மூலமாக பணமில்லா பரிவர்த்தனைகளுக்கு ஏற்பாடு செய்துதருதல்.

b. நாங்கள் அளிக்கும் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளில் மற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் செயல்முறைகளில் எங்கள் அலுவலர்கள் செயல்படுவதில், இந்த நெறித்தொகுப்பின் பொறுப்புகள் மற்றும் தரநிலைகளைப் பூர்த்தி செய்தல்.

c. எங்கள் திட்டங்களும் மற்றும் சேவைகளும் சம்பந்தப்பட்ட சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளை உங்களின் தேவைகளுக்குப் பொருந்தும் அளவில் உணர்வுபூர்வமாகவும் எழுத்தளவிலும் முழுமையாக பூர்த்தி செய்வதோடு நடப்பிலுள்ள வங்கியியலோடு இயைந்து (எண்மின் வங்கியியல் உட்பட) இருப்பதையும் உறுதி செய்தல்.

d. உங்களுடனான எங்கள் நடவடிக்கைகள் நேர்மையாகவும் தெளிவாகவும் இருப்பதோடு நெறிமுறை கொள்கைப்படி இருப்பதை உறுதி செய்தல்.

e. எண்மின் வங்கிச் சேவை மற்றும் பணப்பட்டுவாடா தீர்வு அமைப்பு, பாதுகாப்பாகவும், சௌகரியமாகவும் மற்றும் வலிமையான தொழில்நுட் சூழலில் கிடைக்கச்செய்தல்.

f. எங்கள் நிதிப் பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளை அளிக்கும்போது வயது, இனம், பால், திருமணமான நிலை, மதம், குறைபாடு, நிதிநிலை ஆகிய எவற்றின் அடிப்படையிலும் உங்களிடம் பாகுபாடு காட்டமாட்டோம்.

g. உங்களுடனான அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் சிறந்த நியாயமான வங்கி நடைமுறைகளை ஊக்குவித்து குறைந்தபட்ச சீரான தர அளவை பின்பற்றிடுவோம்.

h. நியாயமான சமமான நட்புறவை உங்களுடன் பேணிட ஊக்குவிப்போம்.

i. உங்களைப் போதுமான அளவில் உரியமுறையில் கவனித்து, நல்ல நாகரிகமான பண்பு நலத்துடன் நடந்திட எங்கள் பணியாளர்களுக்குப் பயிற்சி அளித்திடுவோம். தவறுகள் ஏற்படக்கூடிய இடங்களில் புகார்களை உடனடியாகக் கையாண்டு அவற்றைத் துரிதமாகச் சரிப்படுத்தி, இரக்கத்துடன் நடந்திடப் பயிற்சி அளிப்போம்.

2.1.2 வெளிப்படைத் தன்மைக்கு உரிமை, நியாயமான மற்றும் நேர்மையான நடவடிக்கை

எங்களின் நிதித் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகள் எவ்வாறு செயல்படுகின்றன என்பதைப் புரிந்துகொள்ள உங்களுக்கு உதவிட –

a. அவற்றைப் பற்றி கீழ்கண்ட ஏதாவது ஒன்று அல்லது ஒன்றுக்கும் மேலான மொழிகளில் உங்களுக்கு உரிய நேரத்தில் போதுமான அளவில் தகவல் அளித்தல் - இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது உரித்தாகும் உள்ளூர் மொழி.

b. எங்களின் விளம்பரம் மற்றும் வணிக ஊக்குவிப்பு கையேடு தெளிவாக மற்றும் யாரையும் திசை திருப்பாமல் இருப்பதை உறுதிப்படுத்துதல். எங்களின் விளம்பரம், நாங்கள் உருவாக்கும் ஒப்பந்தங்கள் அல்லது உடன்படிக்கைகள் வெளிப்படையானதாகவும், எளிதில் புரிந்து கொள்ளக் கூடிய வகையில் நல்ல முறையில் உங்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படுவதற்குத் தேவையான அனைத்து முயற்சிகளும் எடுக்கப்படுவதை உறுதி செய்திடுவோம். நிதிப் பொருளின் விலை, இணைந்துள்ள நேரிடர், அந்தப் பொருளின் பயன்பாட்டு காலத்திற்குள் அதை உட்படுத்தும் கட்டணங்கள் மற்றும் நிபந்தனைகள், பரஸ்பர பொறுப்புகள் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்படவேண்டும். நியாயமற்ற வர்த்தகத்திற்கோ, சந்தைப்படுத்தும் நடவடிக்கைகளுக்குக் கட்டாயப்படுத்தும் ஒப்பந்த வழிகள், எதிர்மறையான வாக்குறுதிகள் அல்லது திசை திருப்பக்கூடிய பிரதிநிதித்துவங்கள் ஆகியவற்றிற்கு நீங்கள் உட்படுத்தப்படுவதில்லை என்பதை உறுதிப்படுத்துகிறோம். இவற்றை நிறைவேற்ற, வெளிப்படைத் தன்மை குறித்த அத்தியாயம் 3, விளம்பரம், சந்தைப்படுத்துதல், விற்பனை குறித்த அத்தியாயம் 4-ல் கொடுக்கப்பட்டுள்ள நடைமுறைகளையும் செயல்பாடுகளையும் பின்பற்றுவோம்.

c. எங்களின் நிதிப் பொருட்கள் மற்றும் சேவைகள் குறைந்தபட்ச நிலுவை வட்டி மற்றும் சேவைக் கட்டணங்கள், அவற்றிற்குப் பொருந்தும் நிபந்தனைகள் மற்றும் கட்டளைகள் தவிரவும் இவையனைத்தையும் வெளிப்படையான முறையில், உங்கள் விருப்பப்படி பின்வரும் வகையில் முழுமையாகத் தகவல் தருவதை உறுதிப்படுத்துவோம்.

i. குறுஞ்செய்தி அல்லது மின்னஞ்சல் மூலமாக

ii. மின்னணு அல்லது அச்சு வடிவில்
iii. எங்கள் வங்கியின் இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்தி
iv. வங்கிக் கிளையின் அறிவிப்புப் பலகையில் காட்சிப்படுத்தி

(இணையம் மற்று வங்கிக் கிளையின் அறிவிப்புப் பலகையில் தெரிவித்தல் என்பது இதர வழிகளோடு கூடுதலாகப் பின்பற்றப்படும் வழிமுறையாகும்)

d. உங்களுக்கு என்ன நன்மைகள் கிடைக்கின்றன - நீங்கள் எப்படி நன்மைகளைப் பெற முடியும் மற்றும் உங்கள் கேள்விகள், சந்தேகங்களுக்கு நீங்கள் யாரை மற்றும் எப்படி தொடர்பு கொள்ளவேண்டும் எனத் தகவல் அளித்தல்.

e. எங்களின் கிளைகளில் கீழ்க்கண்டவை குறித்த தகவல்களை உங்களுக்காக காட்சிக்கு வைத்தல்

i. நாங்கள் அளிக்கும் சேவைகள்
ii. சேமிப்புக் கணக்கு மற்றும் நடப்புக் கணக்கில் நிர்ணயிக்கப்பட்டிருக்கும் குறைந்தபட்ச நிலுவை வைத்திராவிட்டால் வசூலிக்கப்படும் கட்டணம்
iii. சிற்றேடு (Booklet) வடிவில் உள்ள தகவல்கள்

f. எங்களின் இணையதளத்தில் கீழ்க்கண்டவை குறித்த எங்களின் கொள்கைகளை வெளியிடுதல்.

i. வைப்புகள்
ii. காசோலை சேகரிப்பு
iii. புகார்களுக்குத் தீர்வு
iv. இழப்பீடு
v. நிலுவை வசூல் மற்றும் பிணைய / அடமானப் பொருளை மீட்டு கையகப்படுத்துதல்
vi. வாடிக்கையாளர் உரிமைக் கட்டளை
vii. வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கொள்கை (கணினி வழிக் குற்றங்களிலிருந்து பாதுகாப்பு)
viii. அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு வங்கியில் பரிவர்த்தனைகளில் வரையறுக்கப்பட்ட பொறுப்பு
ix. முதியோர் மாற்றுத் திறனாளிகளுக்கென வசதிகள்

g. **நெறித்தொகுப்பைப் பற்றிய விழிப்புணர்வை அதிகரித்திட**

i) ஏற்கனவே உள்ள வாடிக்கையாளரானால் கோரிக்கையின்பேரிலும், புதிதாகக் கணக்குத் தொடங்குபவரானால் கணக்கு தொடங்கும் சமயத்தில் நெறித்தொகுப்பின் ஒரு பிரதியை உங்களுக்கு அளிப்போம்.

ii) ஒவ்வொரு கிளையிலும் மற்றும் எங்கள் இணையதளத்திலும் இந்த நெறிமுறைத் தொகுப்பு கிடைக்கச் செய்வோம்.

iii) இந்த நெறிமுறைத்தொகுப்புபற்றி சம்பந்தப்பட்ட தகவலை அளிக்க எங்கள் ஊழியர்களுக்கு பயிற்சி அளிப்போம் மற்றும் நெறித்தொகுப்பை திறம்பட செயல்முறைப்படுத்துவதை உறுதிப்படுத்துவோம்.

iv) நெறிமுறைத்தொகுப்பு மற்றும் அவற்றில் அடங்கியுள்ள கருத்துக்கள் குறித்து அவ்வப்போது வாடிக்கையாளர்கள் கூட்டங்கள் நடத்துவோம்.

2.1.3 பொருந்தும் தன்மைக்குரிய உரிமை

உங்களின் தேவைகளுக்கேற்ப உங்கள் நிதியியல் சூழலை ஆய்வு செய்து அதன் அடிப்படையில் அத்தியாயம் 4-ல் விளம்பரம் சந்தைப்படுத்துதல், விற்பனை மற்றும் 8.18ல் மூன்றாம் தரப்பினரின் பொருட்கள் குறித்து விவரிக்கப்பட்டுள்ளபடி, உங்களுக்குப் பொருந்தக் கூடிய நிதிப்பொருட்களைப் பரிந்துரைப்போம்.

2.1.4. இரகசியம் காத்திட உரிமை

கீழே அத்தியாயம் 5ல் இரகசியப் பாதுகாப்புக் குறித்து கொடுக்கப்பட்டுள்ள கருத்துக்களுக்குட்பட்டு உங்களின் அனைத்து சொந்தத் தகவல்களையும் தனிப்பட்ட விதத்தில் ரகசியமானதாகக் கருதிக் கையாள்வோம்.

2.1.5. புகார்த் தீர்வு மற்றும் இழப்பீடு

தவறுகள் நேர்ந்திருந்தால் நாங்கள் விரைந்தும், கருணையோடும் பின்வரும் வகையில் செயலாற்றுவோம்.

a) உடனே தவறுகளைத் திருத்துதல் மற்றும் எங்கள் தவறு காரணமாக ஏதேனும் வங்கி கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட்டிருந்தால் அவற்றை ரத்து செய்தல். மேலும் எங்களின் தவறு காரணமாக உங்களுக்கு ஏதேனும் நஷ்டம் ஏற்பட்டிருந்தால், எங்களின் இழப்பீட்டுக் கொள்கைப்படி உங்களுக்கு நஷ்ட ஈடு அளித்தல்.

b) உங்கள் புகார்களை உடனடியாக கவனித்து உரிய நடவடிக்கை எடுத்தல்.

c) நீங்கள் இன்னமும் திருப்தி அடையவில்லையென்றால் அதை மேலிடத்திற்கு எப்படித் தெரிவிப்பது என்கின்ற ஆலோசனை கூறுதல்.

d) தொழில்நுட்ப செயல்பாடுகளினால் ஏற்பட்ட பிரச்சினையினால் அவற்றை சரி செய்திட தகுந்த மாற்று ஏற்பாடுகள் செய்தல்.

e) எங்களின் கிளைகளில் கீழ்க்கண்டவை குறித்த தகவல்களை உங்களுக்காக காட்சிக்கு வைத்தல்.

i) உங்களுக்கு ஏதேனும் குறை இருப்பின், அந்தக் கிளையில் அணுகவேண்டிய அதிகாரியின் பெயர்.

ii) அந்த வங்கிக் கிளையில் உங்களின் குறை தீர்க்கப்படாவிடில், அணுக வேண்டிய மண்டல மற்றும் பிராந்திய அலுவலக மேலாளர் / முக்கியத் தொடர்பு அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் முகவரி.

iii) அந்தக் கிளையின் செயல்பாட்டு பரப்பு எல்லைக்குரிய வங்கிக் குறைதீர்ப்பாளரின் பெயர் மற்றும் தொடர்புக்குரிய விவரங்கள்.

உங்கள் புகார் தீர்வுக்கு உரிய உள்ளக செயல்முறைகளை அறிவிப்போம். கூடவே, அத்தியாயம் 6-ல் விளக்கப்பட்டுள்ளபடி வங்கிக் குறை தீர்ப்பாளர் திட்டம் பற்றிய விவரங்களைத் தெரிவிப்போம்.

3. தகவல் - வெளிப்படை தன்மை

நிதிப்பொருட்கள், சேவைகள், மிக முக்கியமான கட்டணங்கள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ஆகியவை குறித்த தகவல்களை எங்கள் அலுவலகக் கட்டிடத்திலிலுள்ள அறிவிப்புப் பலகையில், பின்னிணைப்பு-1-ல் குறிப்பிட்டபடி பொருந்தும் வகையில் இருமொழியிலோ / மும்மொழியிலோ காட்சிப்படுத்திடுவோம். மேலும், அந்தப் பலகையிலுள்ள தகவல்களை நிகழ்நேர அடிப்படையில் அவ்வப்போது புதுப்பித்து அது நடைமுறைப்படுத்தப்படும் தேதியுடன் தகவல் தெரிவிப்போம்.

நீங்கள் வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள் பற்றி பின்வரும் எந்த ஒன்றின் மூலமும் தகவல் பெறலாம்.

a) எங்கள் கிளைகளில் அறிவிப்புகளைப் பார்ப்பதன் மூலம்
b) எங்கள் கிளைகளை அல்லது உதவி மையங்களை தொலைபேசியில் தொடர்புகொள்வதன் மூலம்
c) எங்களின் இணையதளத்தைப் பார்ப்பதன் மூலம்
d) எங்களின் நியமிக்கப்பட்ட அலுவலர் / உதவி மைய அலுவலரை கேட்கலாம்.

e) எங்கள் கிளை மற்றும் இணையதளத்தில் உள்ள கட்டணப் பட்டியலைப் (Tariff Schedule) பார்ப்பதன் மூலம்.

3.1 பொதுவானவை

நாங்கள் பின்வரும் பொதுவான தகவல்களை அளிப்போம்

a) நாங்கள் வழங்குகிற மற்றும் உங்கள் தேவைகளுக்கு தகுந்ததாக உள்ள ஏதாவது ஒரு திட்டம் அல்லது சேவை பற்றி உங்களுக்குத் தகவல் அளிப்போம்.

b) அடிப்படையான வங்கி சேமிப்புக் கணக்கைத் தொடங்குவதற்குத் தேவையான ஆவணங்கள் எவை என்பதை இரு மொழி அல்லது மும்மொழியில் நன்றாகத் தெரியும்படி எல்லா வங்கிக் கிளைகளிலும் பார்வைக்கு வைக்கவேண்டும்.

c) நீங்கள் எங்களிடம் கூறியுள்ள, உங்களுக்கு விருப்பமாக உள்ள சேவைகள் மற்றும் திட்டங்களின் முக்கிய அம்சங்கள் பற்றி தெளிவான தகவலை (அதற்குரிய வட்டிவிகிதங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் செலவு உட்பட) அளித்தல்

d) எங்களின் சேவைகள் மற்றும் திட்டங்களைப் பல்வேறு வழிகளில், உதாரணமாக வங்கிக் கிளைகள், ஏடிஎம்கள், இணையதளம், தொலைபேசி இன்ன பிற, எவ்வாறு நீங்கள் பெறலாம் என்பது பற்றிக் கூறுவோம். மேலும் இவைபற்றி கூடுதல் தகவல் எவ்வாறு அறிவது என்பது குறித்தும் உங்களுக்குத் தகவல் தருவோம்.

e) சட்டம், ஒழுங்கு முறை மற்றும் உள்நிர்வாகக் கொள்கைத் தேவைகளின்படி செயல்பட, உங்கள் அடையாளம் மற்றும் முகவரி நிரூபிக்க, உங்களிடமிருந்து எங்களுக்கு என்ன தகவல் தேவை என்பது பற்றியும் உங்களுக்கு தகவல் தரு வோம்.

f) எல்லா வகையான வைப்புக் கணக்குகள் மற்றும் பாதுகாப்பு பெட்டக வசதிகள் ஆகியவைகளுக்கு “வாரிசுதாரர் நியமன வசதி”யைப் பெறுவது மற்றும் அது தொடர்பான உங்களின் உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் குறித்த தகவல்கள் அளித்தல்.

g) கணக்கைத் தொடங்கும் முன்பு, சேமிப்புக் கணக்கு, நடப்புக் கணக்கு, அனைத்து வைப்புக் கணக்குகளுக்கும் தொடங்குவதற்கு உரிய மிக முக்கியமான கட்டளைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை உங்களின் பதிவுக்காக அளிப்போம்.

3.2. “அழைப்பு வேண்டா” சேவை

எங்கள் வங்கியின் “அழைப்பு வேண்டா” சேவை அல்லது தேசிய “அழைப்பு வேண்டா ” சேவையில் நேரடியாகவோ அல்லது சேவை அளிப்பவர் மூலமாகவோ, உங்கள் பெயரை நீங்கள் பதிவுசெய்திருக்கும்பட்சத்தில், எங்களின் நிதிப்பொருட்கள், சேவைகள் குறித்து நீங்கள் விரும்பாத வணிகத் தகவல்களை, தொலைபேசி

அழைப்புகள் / குறுஞ்செய்திகள் / மின்னஞ்சல்கள் மூலமாக, உங்களுக்கு நாங்கள் அனுப்பமாட்டோம். இருப்பினும், உங்களின் வங்கிக் கணக்கு அறிக்கைகள், முக்கியமான அறிவுறுத்தல்கள், உங்கள் பரிவர்த்தனை குறித்த எச்சரிக்கைகள், நீங்கள் தற்சமயம் பயன்படுத்தி வரும் நிதிப்பொருட்கள் மற்றும் சேவைகள் குறித்த தகவல்கள் ஆகியவற்றிற்கு உங்களின் “அழைப்பு வேண்டா” பதிவு பொருந்தாது.

3.3. வட்டி விகிதங்கள்

கீழ்க்கண்டவை குறித்த விவரங்களை நாங்கள் உங்களுக்கு அளிப்போம்.

a) உங்களின் வைப்பு மற்றும் கடன் கணக்குகளின் மீதான வட்டி விகிதங்கள்.

b) நிலையான வட்டி விகிதத்தில் கடன்கள் அளிக்கப்பட்டிருந்தால், அந்தக் கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ள வட்டி விகிதம் குறித்த விவரங்கள் மற்றும் எந்த தேதியிலிருந்து அது அமலாக்கத்திற்கு வருமென்ற விவரம்.

c) மாறுகின்ற வட்டி விகிதத்தில் கடன் அளிக்கப்பட்டிருந்தால், அந்த விகிதம் எந்த ஒரு குறியீட்டின் விகிதத்துடன் தொடர்புடையது. மேலும் கடன் மீதான உண்மையான வட்டி விகிதம், பிரிமியத்திலோ அல்லது தள்ளுபடியிலோ எவ்வாறு அந்த குறியீட்டு வட்டி விகிதத்திலிருந்து நிர்ணயிக்கப்பட்டு கணக்கிடப் படுகிறது என்கின்ற விவரம்.

d) நிலையான வட்டி விகிதத்திலிருந்து மாறுகின்ற வட்டிவிகிதம் அல்லது மாறுகின்ற வட்டி விகிதத்திலிருந்து நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு கடனின் வட்டியை மாற்றிக்கொள்ள நாங்கள் உங்களுக்கு வாய்ப்பு அளிக்கிறோமா? அவ்வாறாயின் அதற்கு உரிய கட்டணம்.

e) எப்போது நாங்கள் உங்களின் வைப்புகளின்மீது வட்டி அளிப்போம், கடன் கணக்குகள் மீது வட்டி வசூலிப்போம்.

f) உங்களின் வைப்புகளின்மீதும் கடன் கணக்குகள் மீதும் எவ்வாறு வட்டி கணக்கிடப்படுகிறது.

3.3.1. வட்டி விகிதங்களில் மாற்றங்கள்

வட்டி விகிதங்களில் மாற்றங்கள் மற்றும் குறிப்பிட்ட விகிதத்தில் (அதாவது மாறுகின்ற வட்டி விகிதம் எதனுடன் தொடர்புடையதோ அந்த குறிப்பிட்ட விகிதத்தில்)

மாற்றங்கள் ஏதேனும் இருக்குமாயின், அதை முடிவு எடுக்கப்பட்ட இரு வாரங்களுக்குள் பின்வரும் வகையில் தெரிவிப்போம்.

a) கடிதம்
b) மின்னஞ்சல்
c) குறுஞ்செய்தி
d) ஊடகம்

மேலும் இத்தகவலை வங்கிக் கிளைகளிலுள்ள அறிவிப்புப்பலகைகள் மற்றும் இணையதளத்தின் மூலமாகவும் தெரிவிப்போம்.

3.4 கட்டணப்பட்டியல்

3.4.1. கட்டணங்கள் (fees and charges)

a) எங்களின் கட்டணங்கள் மற்றும் குறிப்பான சேவைக்குரிய கட்டணங்கள் வங்கியின் நிர்வாக மன்றத்தின் ஒப்புதலைப் பெற்றுள்ளன. அல்லது மன்றத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்டு இவ்விஷயத்தில் முடிவெடுக்க அதிகாரம் படைத்த அதிகாரியால் அவற்றிற்கு ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்டுள்ளது என்பதை உறுதி செய்கிறோம். மேலும் இந்தக் கட்டணங்கள் நியாயமானதாகவும், ஒரே மாதிரியாக உள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு இடையே பாரபட்சம் இல்லாத விதத்திலும், நிர்ணயிக்கப்பட்டுள்ளதை உறுதிசெய்கிறோம்.

b) நாங்கள் கட்டணப் பட்டியலை எங்கள் இணையதளத்தில் பார்வைக்கு வைத்துள்ளோம் ஒவ்வொரு கிளையிலும் அதன் பிரதி உங்களுக்கு கிடைக்கும். இது குறித்த தகவல் ஒவ்வொரு கிளையின் அறிவிப்புப் பலகையிலும் இருக்கும்.

c) உங்களால் தேர்ந்தெடுக்கப்படும் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளுக்கு உரித்தாகும் ஏதாவது கட்டணங்கள் பற்றி எங்களின் பட்டியலில் நாங்கள் உங்களுக்கு விவரங்கள் அளிப்போம்.

d) உங்களால் தேர்ந்தெடுக்கப்படும் திட்டங்களின்/சேவைகளின் ஏதாவது விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைப் பின்பற்றாமல் இருத்தல்/மீறுதல் போன்றவற்றுக்காக உரித்தாகும் அபராதங்கள் பற்றியும் நாங்கள் உங்களுக்கு தகவல் தெரிவிப்போம்.

3.4.2. கட்டணங்களில் மாற்றங்கள்

நாங்கள் இந்த கட்டணங்களில் எதையாவது அதிகரித்தால் அல்லது ஒரு புதிய மாற்றத்தை அறிமுகப்படுத்தினால், மாற்றியமைக்கப்பட்ட கட்டணங்கள் விதிக்கப்படுவதற்கு/ அமலாக்கப்படுவதற்கு ஒரு மாதத்துக்கு முன்பே தகவல் தெரிவிக்கப்படும். இதை வங்கிக் கணக்கு அறிக்கைகள் / மின்னஞ்சல் / குறுஞ்செய்தி எச்சரிக்கைகள் / வங்கிக் கிளைகளிலுள்ள அறிவுப்புப் பலகைகள் மூலமாகத் தெரிவிப்போம். இந்தத் தகவல் இணையதளத்திலும் காணக்கிடைக்கும்.

3.5 விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

a) நீங்கள் ஒரு திட்டத்தை, சேவையைப் பயன்படுத்தினால் நீங்கள் எங்களிடம் அளிக்கும்படி கேட்டுள்ள சேவை சம்பந்தமான விதிகள், நிபந்தனைகளை நாங்கள் உங்களுக்கு தெரிவிப்போம்.

b) அனைத்துவிதிகளும் நிபந்தனைகளும் நியாயமானவையாக இருக்கும் மற்றும் அவற்றோடு தொடர்புடைய உரிமைகள், கடமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் தெளிவாகவும் எளிய மொழியிலும் தெரிவிக்கப்படும்.

3.5.1. விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள்

a) விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் செய்யப்பட்டால், அவை அமலாக்கம் செய்யப்படுவதற்கு ஒரு மாதத்திற்கு முன்னதாகவே உங்களுக்கு பின்வரும் வகையில் தெரிவிக்கப்படும்.

i) கடிதம்
ii) கணக்கு அறிக்கை
iii) குறுஞ்செய்திகள்
iv) மின்னஞ்சல்

இந்தத் தகவல் வங்கியின் ஒவ்வொரு கிளையின் அறிவிப்புப் பலகையிலும் மற்றும் இணையதளத்திலும் தெரிவிக்கப்படும்.

b) பொதுவாக ஒரு மாத கால அவகாசம் கொடுத்து அறிவிக்கப்பட்ட பின்பே மாற்றங்கள் அமலாக்கப்படும்.

c) நாங்கள் முன்னறிவிப்பு ஏதுமின்றி மாற்றங்கள் செய்திருந்தால், நாங்கள் அந்த மாற்றத்தை 30 நாட்களுக்குள் அறிவிப்போம். அத்தகைய மாற்றம் உங்களுக்கு வசதியாக இல்லாத பட்சத்தில், நீங்கள் எங்களது அறிவிப்பு கிடைத்த 60

நாட்களுக்குள், உங்கள் கணக்கை முடித்துக்கொள்ளலாம் அல்லது மாற்றிக் கொள்ளலாம். இதற்காக நீங்கள் எந்த கூடுதல் கட்டணங்களோ அல்லது வட்டியோ செலுத்த தேவையில்லை.

d) விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் நாங்கள் எந்த மாற்றங்களைச் செய்தாலும் அவற்றை அவ்வப்போது உடனடியாக எங்களின் இணையதளத்தில் திருத்தி அமைத்து தகவல் அளிப்போம். புதிய விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் ஒரு நகலை உங்களுக்கு அளிப்போம்.

4. விளம்பரம், சந்தைப்படுத்துதல் மற்றும் விற்பனை

a) எங்களின்அனைத்து விளம்பரங்கள் மற்றும் ஊக்குவிப்பு அம்சங்கள் தெளிவாக மற்றும் யாரையும் திசை திருப்பாமல் இருக்கும்படி அமைந்திருப்பதை உறுதிப்படுத்திக் கொள்வோம்.

b) கவனத்தைக் கவரும் எந்தவொரு வங்கித் திட்டம் அல்லது சேவையின் எந்தவொரு விளம்பரத்திலும் மற்றும் வணிக ஊக்குவிப்புவெளியீட்டிலும் வட்டி விகிதம் பற்றி ஒரு குறிப்பிருந்தால் அதற்கு இதர கட்டணங்கள் உரித்தாகுமா என்பனவற்றை குறிப்பிடுவோம். மேலும், வேண்டுகோளின் பேரில் இவற்றோடு தொடர்புடைய விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விபரங்கள் கிடைக்கும் என்பதனையும் குறிப்பிடுவோம்.

c) தொடர்புடைய துணை சேவைகளை அளிக்க, நாங்கள் மூன்றாம் தரப்பினரைப் பயன்படுத்தினால், நாங்கள் எங்களைப் போன்றே அவர்களும் அதே அளவு இரகசியத்தன்மையுடன் மற்றும் பாதுகாப்பாக உங்கள் சொந்த தகவலை (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருக்கு ஏதும் கிடைத்தால்) கையாள வேண்டும் என கேட்டுக்கொள்வோம்.

d) நீங்கள் பெற்றுள்ள எங்கள் திட்டங்களின் பல்வேறு அம்சங்களைப் பற்றி நாங்கள் அவ்வப்போது உங்களுக்கு மின்னஞ்சல், குறுஞ்செய்தி அல்லது தொலைபேசி மூலம் தெரிவிப்போம். “அழைப்பு வேண்டாசேவை”யில் நீங்கள் **பதிவு செய்யாதிருந்தால்** மட்டுமே எங்கள் திட்டங்கள் / சேவைகள் சம்பந்தப்பட்ட அல்லது வணிக ஊக்குவிப்பு சலுகைகள் சம்பந்தப்பட்ட தகவல்களை உங்களுக்கு அளிப்போம்.

e) எங்களின் நேரடி விற்பனை முகவர்களுக்காக (DSA) நாங்கள் ஒரு நடத்தை நெறியை (Code of Conduct) வகுத்துள்ளோம். எங்களின் திட்டங்களை/ சேவைகளை விற்பனை செய்ய நாங்கள் இவர்களின் சேவையை பயன்படுத்துகிறோம். எங்களின் திட்டங்களை நேரடியாக அல்லது தொலைபேசி மூலம் விற்பனைசெய்ய இவர்கள் உங்களைஅணுகும்போது இவர்கள் தாங்கள் ‘யார்’ என அடையாளம் காட்டிக்கொள்ள வேண்டும்.

எங்களின் சார்பில் செயலாற்றும் அல்லது எங்களின் நிதிப் பொருட்களை விற்பனை செய்யும் மூன்றாம் நபர் / முகவர் நடத்தை நெறித் தொகுப்பை பின்பற்றுவதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம்.

f) எங்களின் பிரதிநிதி / கூரியர் அல்லது நேரடி விற்பனை முகவர் (DSA) கண்ணியமற்ற முறையில் நடந்துகொண்டால், அல்லது நெறித்தொகுப்பை மீறி இருந்தால் அதைப்பற்றி விசாரிக்க நாங்கள் தகுந்த நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்வோம் மற்றும் அந்தப் புகாரைத் தக்கவிதத்தில் கையாண்டு உங்களுக்கு ஏற்பட்ட இழப்பை ஈடுசெய்வோம்.

g) எங்களின் சார்பில் செயலாற்றும் அல்லது விற்பனையில் ஈடுபடும் முகவர், தனது செயல் அல்லது விற்பனை முடிந்தபின் அவருக்கு கிடைக்கும் கட்டணம்/ தரகுத்தொகை குறித்த தகவலை மறைக்க மாட்டார்.

h) போலியான / அக்கறையற்ற அழைப்புகளுக்கு எதிரான விழிப்புணர்வை வளர்க்கும் விதத்தில் செய்திகள் அடங்கிய வகையில் அனைத்து விளம்பரங்களும் அழைக்கப்படுவதை உறுதி செய்திடவேண்டும்.

5. ரகசியம் காத்தல்

உங்களின் தனிப்பட்ட தகவல்கள் அனைத்தையும் (நீங்கள் எங்களின் வாடிக்கையாளராகத் தொடர்ந்து இல்லாதபோதிலும் கூட) ரகசியமானதாகக் கருதி பின்வரும் கோட்பாடுகளைப் பின்பற்றிப் பாதுகாத்திடுவோம்.

a) உங்களால் அளிக்கப்பட்ட அல்லது வேறுவிதத்தில் தெரிவிக்கப்பட்ட உங்களின் கணக்குகள் சம்பந்தப்பட்ட தகவலை அல்லது தகவல் விவரங்களை நாங்கள் யாருக்கும் (எங்கள் குழுமத்தின் இதர நிறுவனங்கள் உட்பட) தெரிவிக்கமாட்டோம்.

இதற்கு விதிவிலக்கான நிலைகள் பின்வருமாறு:

i. கடன் தகவல் குழுமங்கல் நெறிமுறைச் சட்டம் CICA-ன்படி கடன் தகவல் குழுமங்களுக்கு (CIC-க்கான) கடன். பிணையமில்லாக் கடன், கடன் அட்டை ஆகியவை குறித்த தகவல்கள் அளிப்போம்.

ii. சட்டம் அல்லது வங்கிக் கட்டுப்பாட்டுக்கு தேவையான தகவலை வழங்குதல்.

iii. பொதுமக்களுக்கு தெரியப்படுத்த வேண்டிய கடமையிருந்தால் -

iv. எங்களின் நலன் கருதி நாங்கள் தகவல் தரவேண்டிய நிலை ஏற்பட்டால் (உ.ம். மோசடியை தடுக்க) ஆனால், விற்பனை நோக்கத்திற்காக எங்கள் குழுமத்தின் இதர நிறுவனங்கள் உட்பட வேறு யாருக்கும் உங்களைப் பற்றி (பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) அல்லது உங்கள் கணக்குகளைப் பற்றி தகவல் அளிக்க நாங்கள் இதை ஒரு காரணமாகப் பயன்படுத்தமாட்டோம்.

v. தகவல் தெரிவிக்கும்படி நீங்கள் எங்களுக்கு அதிகாரமளித்தால் -

vi. உங்களைப் பற்றி ஒரு வங்கியின் குறிப்பான விபரம் தேவைப்பட்டால், விபரம் கொடுக்கும்படி நாங்கள் கேட்கப்பட்டால், நாங்கள் அதைக் கொடுக்கும் முன்பு உங்களின் எழுத்து பூர்வமான அனுமதி எங்களுக்கு அவசியம்.

b) குறிப்பாக அங்கீகாரம் அளித்திருந்தாலன்றி, உங்கள் சொந்தத் தகவலை, விற்பனை நோக்கங்களுக்காக எவருக்கும் அளிக்கமாட்டோம். நாங்களும் பயன்படுத்தமாட்டோம்.

c) KYC தேவைகளுக்காக அன்றி வேறு ஏதேனும் தகவல் தேவைப்பட்டால், அதைத் தனியாக சேகரிப்போம். அது கணக்குத் தொடங்கும் படிவத்தின் ஒரு பகுதியாக இருக்காது. இவ்வாறு தனிப்பட்ட வேறு தகவலை கேட்கும்போது, அது எந்த நோக்கத்திற்காக என்பதை விளக்கி, அதைப் பெறுவதற்காக உங்களின் குறிப்பான அனுமதியையும் பெறுவோம்.

5.1. கடன் பெறுபவர் பற்றித் தகவல் தரும் குழுமங்கள் (Credit Information Companies-CIC)

நீங்கள் கடன் வசதிக்காக விண்ணப்பிக்கும்போது –

a. இத்தகு குழுமங்களின் (CIC) பங்களிப்பை நாங்கள் உங்களுக்கு கிடைக்கச் செய்வோம். உங்களைப் பற்றிய தகவல்களை நாங்கள் அவர்களிடம் சோதித்து அறிவோம் என்பதையும், அதன் பொருட்டு அவர்கள் எங்களுக்கு அளிக்கும் தகவல்கள் உங்களின் கடன்பெறும் தகுதியை நிர்ணயிப்பதில் எத்தகு விளைவை ஏற்படுத்தும் என்பதையும் நாங்கள் உங்களுக்கு விளக்கமாகத் தெரிவிப்போம்.

b. உங்களைப் பற்றி குழுமங்கள் (CIC) எங்களுக்கு கொடுத்துள்ள தகவலின் நகலை, இதற்கான கோரிக்கை நீங்கள் அளித்திருந்தால், உரிய கட்டணத்தை செலுத்தியபின், உங்களுக்கு அளிப்போம்.

c. எங்களிடம் நீங்கள் வாங்கிய கடன் குறித்த தகவல்களை சீரான கால இடைவெளியில் கடன் பெறுவோர் தகவல் குழுமங்களுக்கு (CIC) தெரிவிப்போம்.

d. இத்தகு குழுமங்களுக்கு (CIC) நாங்கள் அளிக்கும் தகவல் நீங்கள் எங்களிடம் வாங்கிய சொந்தக் கடன்கள் பற்றியதாக பின்வரும் நிலையில் இருந்தாலும், அதையும் உள்ளடக்கியதாக இருக்கும்.

   i. நீங்கள் செலுத்தவேண்டிய தொகைகளை செலுத்துவதில் பின்தங்கியிருந்தால்;
   ii. நீங்கள் கடன்பட்டிருக்கும் தொகை சர்ச்சைக்குரியது எனில்;

e. கடன் நிலுவை நிலையை உடனடியாக புதுப்பித்திடுவோம். கடன் தவணை தவறியிருந்து 30 நாட்களுக்குள் அது திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டிருந்தால், உடனடியாக தகவல் புதுப்பிக்கப்படும். உங்கள் கடன் தவணை செலுத்துவதில் தாமதம் ஏற்பட்டிருந்தால், அதுவே பின்னர் சீரடைந்திருந்தால், அத்தகவலை CIC-க்கு அனுப்பும் அடுத்த அறிக்கையில் தெரிவிப்போம். கடன் தவணை செலுத்துவதில் பகுதியளவு / தாமதம் / தீர்வில் பாக்கிகள் இருந்தால், அது உங்களின் கடன் ஸ்கோரைப் பாதிக்கும்.

f. CIC-க்கு அனுப்பிய தகவல் குறித்து ஏதேனும் தகராறு எழுந்தால், CIC-க்கு அது குறித்து தகவல் அனுப்பியதன் காரணங்களை திருப்தியளிக்கும் விதத்தில் விவரித்துத் தகராறை சமரசம் செய்திடுவோம்.

g. நீங்கள் எங்களிடம் பெற்ற கடன் அல்லது கடன் வசதி குறித்த தகவல்களை நாங்கள் எந்தெந்த குழுமங்களுக்கு (CIC) அனுப்புகிறோம் என்பது குறித்த விபரங்களை நீங்கள் வேண்டிக்கொண்டால் உங்களுக்கு அளிப்போம்.

h. ரூ. 25 லட்சத்திற்கும் அதிகமாக உள்ள கடன்களை வேண்டுமென்றே கட்டத் தவறியவர்களை அடையாளம் கண்டு அவர்களின் பெயர்களை இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களின்படி கடன் தகவல் குழுமங்களுக்கு தெரிவிப்போம்.

i. ரூ. 1 கோடிக்கும்* மேல் உள்ள கடன் கணக்குகளை (சந்தேகத்திற்குரிய / நஷ்டமான) கட்டத் தவறியவர்களின் பெயர்களை இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களின்படி கடன் தகவல் குழுமங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.
(*அல்லது அவ்வப்போது திருத்தியமைக்கப்பட்ட)

6. **புகார்கள், குறைகள் மற்றும் கருத்து தெரிவித்தல்**

6.1 உள்ளக நடைமுறைகள்

a. நீங்கள் ஒரு புகார் செய்ய விரும்பினால் நாங்கள் உங்களுக்கு தெரிவிப்பன:

i. எப்படி இதைச் செய்வது
ii. எங்கே புகார் செய்யப்பட முடியும்
iii. எவரிடம் புகார் செய்யப்பட வேண்டும்
iv. எப்போது பதிலை எதிர்பார்க்கலாம்
v. குறைதீர்க்க யாரை அணுகுவது
vi. முடிவு பற்றி உங்களுக்கு திருப்திகரமாக இல்லையெனில் என்ன செய்வது

b. நீங்கள் ஏதேனும் கேள்விகள் கேட்டால், எங்கள் அலுவலர்கள் உங்களுக்கு பதில்கள் அளித்து உதவுவார்கள்.

c. புகார்களை நியாயமாக மற்றும் விரைவாகக் கையாள எங்களின் நடைமுறைகளின் விவரங்களை எங்கே தெரிந்துகொள்ளலாம் என நாங்கள் உங்களுக்குக் கூறுவோம்.

d. உங்களுக்கு குறை ஏதும் இருப்பின், நீங்கள் உங்கள் வங்கிக் கிளையில் அணுக வேண்டிய அதிகாரியின் பெயரை அறிவிப்புப் பலகையில் வெளியிடுவோம். கிளை அளவில் உங்கள் புகார் தீர்க்கப்படாவிடில், அதை வங்கியில் உள்ள உயர்மட்ட அதிகாரியிடம் எவ்வாறு எடுத்துச் செல்வது என்பதையும் அதற்கான முடிவான பதில் 30 நாட்களுக்குள் கிடைப்பதை உறுதி செய்திடுவோம். நீங்கள் எங்கள் வங்கியின் பிராந்திய / மண்டல / முக்கியத் தொடர்பு அதிகாரியை கிளையில் அறிவிக்கப்பட்டுள்ள முகவரியில் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

e. உங்கள் புகார் எழுத்து பூர்வமாக பெறப்பட்டு இருந்தால், உடனடியாக உங்களுக்கு ஒரு ஒப்புதலை / பதிலை அனுப்ப முயற்சி செய்வோம். மேலும் ஒரு புகார் குறிப்பு எண்ணும், குறுஞ்செய்தி மூலம் நீங்கள் பதிவு செய்துள்ள அலைபேசி எண்ணுக்கு அனுப்பப்படும். உங்கள் புகார் எங்களால் ஏற்படுத்தப்பட்டிருக்கின்ற தொலைபேசி உதவிமேசை மூலமாகத் தொலைபேசியில் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் தெரிவிக்கப்படுகிறதெனில், நாங்கள் உங்களுக்கு ஒரு புகாருக்கான குறிப்பு எண் அளிப்பதோடு, புகார்மீது மேற்கொள்ளப்பட்டு வரும் நடவடிக்கையின் முன்னேற்றம் பற்றி ஒரு குறிப்பிட்ட நியாயமான கால வரம்பில் தெரிவிப்போம்.

f. விஷயத்தைப் பரிசீலித்த பின், நாங்கள் எங்கள் இறுதி முடிவை உங்களுக்கு அனுப்புவோம் அல்லது பதில் அளிக்க எங்களுக்கு ஏன் கூடுதல் காலம் தேவைப்படுகிறது என விளக்குவோம். மேலும் உங்கள் புகார் கிடைத்தபின் 30

நாட்களுக்குள் அந்த தீர்வால் திருப்தி கிடைக்காவிட்டால், உங்கள் புகாரைத் தொடர்ந்து மேலும் எப்படி கையாள்வது என்பது பற்றி நாங்கள் உங்களுக்கு கூறுவோம்.

g) எங்களிடம் புகார் கொடுத்த 30 நாட்களுக்குள் உங்களுக்கு திருப்திகரமான பதில் கிடைக்காத பட்சத்தில், உங்களின் குறையைத் தீர்த்துக் கொள்ள வேறு வழிகளை நாட விரும்பினால், நீங்கள் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி நியமித்துள்ள வங்கிக் குறைதீர்ப்பாளரை வங்கிக் குறைதீர்ப்பாளர் திட்டத்தின்கீழ் அணுகலாம். அந்தத் திட்டம் குறித்த செயல்முறைகளை எங்களின் அலுவலர் உங்களுக்கு விளக்கிக் கூறுவார்.

6.2 வங்கி குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம்

எங்கள் இணையதளத்தில் வங்கி குறைதீர்ப்பாளர் திட்டத்தை காட்சிக்கு வைப்போம். ஒரு நியாயமான கட்டணம் செலுத்திக் கோருவதன் பேரில் இதன் நகல் கிடைக்கும்படி செய்யப்படும். குறைத்தீர்ப்பாளர் செயல்பாட்டு பரப்பெல்லையின்கீழ் இயங்கும் கிளைகளில் குறைதீர்ப்பாளரின் பெயரும், தொடர்பு கொள்ளக்கூடிய அனைத்து விவரங்களும் காணக்கிடைக்கும். வங்கிக் குறைதீர்ப்பாளர் தீர்ப்பினை அளித்து, அதற்கு எதிராக நாங்கள் முறையீடு செய்திட எந்த முகாந்திரமும் இல்லையெனில் நாங்கள் அந்தத் தீர்ப்பு வழங்கப்பட்டபின், புகார்தாரர் அதை ஒப்புக்கொண்டு எழுத்துப்பூர்வமாக அளிக்கும் ஒப்புகையை பெற்றுக்கொண்டபின், 30 நாட்களுக்குள் அதை செயல்படுத்திடுவோம்.

6.3 வாடிக்கையாளர் கூட்டங்கள்

வாடிக்கையாளர்கள் தங்களின் கருத்துக்கள் மற்றும் ஆலோசனைகளை எடுத்துரைக்க உதவும் வகையில் வாடிக்கையாளர் கூட்டங்களை சீரான கால இடைவெளியில் நடத்திட நாங்கள் முயற்சிகள் மேற்கொள்வோம்

6.4 கிளைமட்ட அளவிலான வாடிக்கையளர் சேவை கமிட்டி கூட்டங்கள்

வங்கியின் கிளைமட்ட அளவிலான வாடிக்கையளர் சேவை கமிட்டி கூட்டங்களில், நீங்கள் விரும்பினால் கலந்துகொள்ள ஏதுவாக, அவை பிரதி மாதமும் நடத்தப்படும் தேதியை கிளையின் அறிவிப்புப் பலகையில் வெளியிடுவோம்.

7. கடன் நிலுவை வசூலித்தல்

a) நாங்கள் கடன்களை கொடுக்கும்போதே அதைத் திருப்பிச் செலுத்த, தொகை, காலவரம்பு மற்றும் கால இடைவெளி என திருப்பிச் செலுத்தும் திட்டமுறையை உங்களுக்கு விளக்குவோம். எனினும், நீங்கள் திருப்பிச் செலுத்தும்

திட்டமுறைப்படி செலுத்தாவிட்டால் கடன்களை வசூலிக்க, உள்நாட்டு சட்டப்படி ஒரு நிர்ணயிக்கப்பட்ட நடைமுறை மேற்கொள்ளப்படும்.

b) கடன் வசூல், அடமானப் பொருளைக் கையகப்படுத்துதல், மற்றும் வசூல் முகவர்கள் நியமனம் போன்றவை குறித்த எங்கள் கொள்கைகள் வங்கிநிர்வாக மன்றத்தால் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்டவையாக இருக்கும்.

c) வசூல் முகவர்களை நியமிக்கும்போது, நடைமுறையிலுள்ள சட்டதிட்டங்கள், நெறிமுறைகள், வழிகாட்டுதல்கள், அனுமதிபெறத் தேவையான நிபந்தனைகள், உரிமம், பதிவு, ஆகியவை கணக்கில் எடுத்துக் கொள்ளப்படும்.

d) வசூல் முகவர்கள் தங்களது பொறுப்பினை கவனமாகவும் அடுத்தவர் உணர்வுகளைப் புரிந்துகொண்டு கையாளப் பயிற்சி அளிக்கப்பட்டவர்கள் என்பதை உறுதிசெய்து கொள்வோம். மேலும், அவர்கள் தங்களின் எல்லைகளை மீறமாட்டார்கள் என்பதையும் உறுதிசெய்து கொள்வோம்.

e) எங்களின் வசூலிப்பு கொள்கை, நயமான பண்பு, நியாயமாக நடந்து கொள்ளுதல் மற்றும் வற்புறுத்தல் போன்றவைகளைக்கொண்டது.

f) கடன்கள் சம்பந்தமாக நாங்கள் உங்களுக்கு அனைத்துத் தகவல்களையும் அளிப்போம் மற்றும் கடன்களைத் திருப்பிச்செலுத்த தக்க முன்னறிப்பு அளிக்க முயற்சிப்போம்.

g) எங்களின் தவறால், நீங்கள் துன்பத்திற்கு உள்ளாகக் கூடாது என்பதைக் கருத்தில் கொண்டு, வசூலிப்பு முகவர்களிடம், கடன் செலுத்தத் தவறிய ஒரு கணக்கினை ஒப்படைக்கும் முன், நாங்கள் பலவகையான சோதனை முறைமைகளைக் கையாள்வோம்.

h) கடன் வசூலுக்கான நடவடிக்கைகளை உங்களுக்கு எதிராக நாங்கள் ஆரம்பிக்கும்போது, நாங்கள் உங்களுக்கு எழுத்து மூலம் தெரிவிப்போம். அதில் வசூல் முகவரின் பெயர் / யாரிடம் உங்கள் கடன் கணக்கு ஒப்படைக்கப்பட்டுள்ளதோ அந்த வசூல் முகவரின் பெயர், முகவரி, தொலைபேசி எண்கள் ஆகியவற்றையும் தெரிவிப்போம்.

i) எங்களின் இணையதளத்தில் எங்களால் நியமிக்கப்பட்ட கடன் வசூலிப்பதற்கான முகவர்கள் / நிறுவனங்கள் பற்றிய விவரங்கள் தெரிவிப்போம்.

j) எங்களின் கிளைகளிலும் கூட, கடன் வசூலிப்பதற்காக உள்ள முகவர் மற்றும் நிறுவனம் பற்றிய தகவல்கள் மற்றும் நடைமுறைகளை, கோரிக்கையின் பேரில் அளிப்போம்.

k) எங்களின் அலுவலர்கள் அல்லது எங்களுக்காக கடனை வசூலிக்க மற்றும்/அல்லது பிணையத்தை கையகப்படுத்த செயல்படும் எந்த ஒரு நபரும் அவரை / அவளைப் பற்றிய அடையாளத்தை காட்டுவதோடு எங்களால்அங்கீகாரம் அளிக்கப்பட்டுள்ள கடிதத்தைக் காட்டுவார்கள். நீங்கள் கோரினால், உங்களுக்கு வங்கியில் அல்லது வங்கி அதிகாரபூர்வமாக வழங்கிய (அவரை/அவளை பற்றிய) அடையாள அட்டையைக் காட்டுவார்கள்.

l) கடன் சேகரிப்பு மற்றும் / அல்லது பிணையத்தைக் கையகப்படுத்துதல் போன்றவற்றில் ஈடுபடும் ஊழியர்கள் அனைவரும் அல்லது எங்கள் வங்கி சார்பாக செயல்பட அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்த ஒரு நபரும் கீழே நிர்ணயிக்கப் பட்டுள்ளபடி வழிகாட்டல்களைப் பின்பற்றுவர்.

i. பொதுவாக உங்கள் விருப்பப்படி தெரிவிக்கும் இடத்தில் நீங்கள் தொடர்பு கொள்ளப்படுவீர்கள். ஆனால், அத்தகைய குறிப்பிட்ட இடம் என எதுவும் குறிப்பிடப்படாவிட்டால், உங்கள் வீட்டில் சந்திக்க இயலவில்லை எனில், வணிகம் நடத்தும் /தொழில் புரியும் இடத்தில் தொடர்பு கொள்ளப்படுவீர்கள்.

ii. உங்களைச் சந்திக்க வரும் நபரின் அடையாளம் மற்றும் அவரது அங்கீகாரம்பற்றி உங்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

iii. உங்கள் அந்தரங்கம் மதிக்கப்படும்.

iv. உங்களுடனான நடவடிக்கை, தொடர்புகள் நாகரீகமான முறையில் இருக்கும்.

v. உங்கள் வியாபாரம் அல்லது தொழிலின் சூழ்நிலைகளைப் பொறுத்து, வேறு விதமாகத் தேவைப்பட்டால் தவிர, பொதுவாக பிரதிநிதிகள் காலை 07.00 மணி முதல் இரவு 07.00 மணிக்கு இடைப்பட்ட நேரத்தில் உங்களைத் தொடர்பு கொள்வார்கள்.

vi. ஒரு குறிப்பிட்ட நேரத்தில் அல்லது குறிப்பிட்ட இடத்தில் அழைப்புகளைத் தவிர்க்கும்படி நீங்கள் கோரினால், அந்த கோரிக்கைகள் இயன்றவரை மதிக்கப்படும்.

vii. அழைப்புக்களின் நேரம் மற்றும் எண்ணிக்கை மற்றும் உரையாடல்களின் அடக்கம் ஆதாரமாகப் பதிவு செய்து வைத்துக் கொள்ளப்படும்.

viii. கடன்கள் சம்பந்தமாக விவாதங்கள் மற்றும் கருத்து வேறுபாடுகள் ஒருவருக்கொருவர் ஏற்கத்தக்க வகையில் மற்றும் ஒழுங்கான விதத்தில் தீர்க்கப்பட அனைத்து உதவியும் அளிக்கப்படும்.

ix. உங்களுடைய இடத்திற்கு வசூலுக்கு வரும்போது நயத்தகு பண்பு நாகரிகத்தோடு கூடிய நடைமுறைகள் கடைப்பிடிக்கப்படும். எங்களின் அதிகாரிகள் மற்றும் முகவர்கள் அவமரியாதைக்கு உள்ளாக்கும் துன்புறுத்தல் தரும் பின்வரும் வகையான

எந்தவிதமான நடவடிக்கைகளிலும் ஈடுபடமாட்டார்கள். உடல்ரீதியாகவோ உளரீதியாகவோ துன்புறுத்துதல், பொது இடங்களில் மரியாதையின்றி தரக்குறைவாகப் பேசுதல், குடும்ப உறுப்பினர்கள், நண்பர்களிடம் அவமரியாதையாகப் பேசுதல், குடும்ப கௌரவம், அந்தஸ்து இவற்றைக் கெடுக்கும்வகையில் நடந்துகொள்ளுதல், பொய்யாக முறையற்ற வகையில் அநாகரிகமாக, பெயரைக் குறிப்பிடாமல் பயமுறுத்தும் வகையில் தொலைபேசியில் மிரட்டல்கள் விடுத்தல். இருப்பினும் உங்களைத் தொடர்புகொள்ளத் தேவையான தகவல்களை அவ்வப்போது புதுப்பித்துக்கொள்ளவேண்டியது உங்களின் பொறுப்பாகும். நீங்கள் அளித்த தகவல்களின் அடிப்படையில் வங்கி உங்களைத் தொடர்புகொள்ள முடியாமல் போனால், வங்கி பொதுவாக உள்ள வெவ்வேறு ஆதாரங்களைத் தேடி நண்பர்கள் உறவினர் ஆகியோரைத் தொடர்புகொண்டும் தகவல் பெற நேரிடலாம்.

x. குடும்பத்தில் ஏதேனும் துயரமான சூழல் அல்லது இதர சேதம் ஏதும் ஏற்பட்டுள்ள சூழல்கள் போன்ற பொருத்தமற்ற தருணங்களில் கடன் பாக்கியை வசூலிக்க அழைப்புகள்/வருகைகள் மேற்கொள்வது தவிர்க்கப்படும்.

xi. இவ்வாறு கடன் வசூலிக்கவரும் நபர்களிடம் ஏதேனும் புகார்கள் / குறைகள் உங்களிடமிருந்து வருமேயானால் உடனே அதுபற்றி பரிசீலிக்கப்படும்.

7.1 கடன் வசூல் மற்றும் அடமானப்பொருள் கையகப்படுத்தும் கொள்கை

கடன் வசூல் மற்றும் அடமானப்பொருள் கையகப்படுத்தும் கொள்கையை நாங்கள் சட்டதிட்டத்திற்கு இயைபுடையதான வகையில் பின்பற்றுவோம். இந்தக் கொள்கை எங்களின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும். அதன் ஒரு பிரதி எங்களின் எல்லா கிளைகளிலும் உங்கள் பார்வைக்கு வைக்கப்படும்.

8. நிதிப்பொருட்கள் மற்றும் சேவைகள்

8.1 வைப்புக் கணக்குகள்

a. எங்களிடம் நீங்கள் சேமிப்பு கணக்குகள், குறித்தகால வைப்புகள், நடப்புக் கணக்குகள் போன்ற பலவகைக் கணக்குகளையும் தொடங்கலாம். நீங்கள் கீழ்க்கண்ட விதங்களில் இத்தகைய கணக்குகளை தொடங்கலாம்.

i. தனிநபர்
ii. கூட்டாக
iii. கூட்டாக (யாரேனும் ஒருவர்அல்லது எஞ்சுபவர்)
iv. கூட்டாக (முந்தையவர் அல்லது எஞ்சுபவர்)
v. கூட்டாக (பிந்தையவர் அல்லது எஞ்சுபவர்)
vi. அல்லது வேறு விதமான கணக்குகள்

b. குறைந்தபட்ச நிலுவைக்காக தேவை இல்லாத அடிப்படை வங்கி சேமிப்புக் கணக்கை (Basic Savings Bank Deposit Account, BSBD) வாடிக்கையாளர்களுக்கு அளிப்போம். பொதுவான குறைந்தபட்ச சேவைகளை (கணக்குப் புத்தகங்கள்

வழங்குதல் உட்பட*) வாடிக்கையாளர்களுக்கு கட்டணம் ஏதுமின்றி வழங்க முன்வருவோம். கணக்கைத் தொடங்கும் வேளையில், தேவையான விரிவான தகவல்கள் ஒளிவுமறைவின்றி தெரிவிக்கப்படும்.

* கொடுப்பனவு (Payment banks) வங்கிகள் மற்றும் சிறுநிதி வங்கிகளுக்கு, (Pass Book) கணக்கு புத்தகங்கள் / கணக்கு அறிக்கை ஆகியவை குறித்த நடைமுறைகள் நடப்பிலுள்ள வழிகாட்டி உத்தரவுகள் பொருந்தும். இவைகள் கணக்கு அறிக்கையைக் காகித வடிவில்/ மின்னணுவடிவில் பாஸ்புக்கிற்குப் பதிலாக அளிக்கலாம்.

b. மேற்கண்டவற்றை நீங்கள் வாரிசு நியமன வசதியுடன் அல்லது இல்லாமல் தொடங்கலாம். கணக்கு தொடங்கும் படிவத்தில் வாரிசு நியமனம் பற்றி குறிப்பிட இடம் அளித்திடுவோம். மேலும் நியமனதாரரின் பெயரை பின்வரும் எந்தவகையில் குறிப்பிட்டுக் காட்டலாம் என்பதையும் படிவத்திலேயே கேட்டு அறிந்துகொள்வோம். அதாவது உங்களின் வாரிசு விவரங்கள் பற்றி சேமிப்பு கணக்கு புத்தகம்/கணக்கு விவரப்பட்டியல்/குறித்தகால வைப்புச் சான்றிதழ் இவற்றில் எதில் பதிவுசெய்யவேண்டும் என்பதையும் கேட்டறிவோம். கணக்கு தொடங்கும்போது நாங்கள் தற்போதுள்ள கணக்கு சம்பந்தப்பட்ட மற்றும் நியமன வசதிகள் பற்றி விளக்குவோம்.

c. உங்களின் வாரிசு விவரங்கள் பற்றிய தகவலை ஏற்றுக்கொண்டு அதனை கீழ்கண்ட ஆவணங்களான சேமிப்பு கணக்கு புத்தகம்/கணக்கு விவரப்பட்டியல்/குறித்தகால வைப்புச் சான்றிதழ் முதலியவற்றில் நாங்கள் பதிவு செய்ய ஒப்புக்கொள்வோம். உங்கள் வேண்டுகோளுக்கிணங்க நியமனதாரரின் பெயரையும் அங்கே குறிப்பிடுவோம்.

d. வைப்புக் காப்பீடு குறித்த தகவலை பாஸ்புத்தகத்தில் அளிக்கலாம்.

e. பரிவர்த்தனைகள் குறித்த போதுமான தகவல்களை வங்கிக் கணக்குப் புத்தகம் பாஸ்புத்தகத்தில் அளிப்போம்.

g) மேலும் நாங்கள் வழங்கும் எளிதில் பணமாக்கும் வைப்பு வசதி, மாற்று, உயர்வட்டி வசதியுடைய கணக்கு மற்றும் இதுபோல் இதர திட்டங்கள் பற்றி மற்றும் சம்பந்தப்பட்டுள்ள நடைமுறைகள் பற்றி கணக்கு தொடங்கும்போது கூறுவோம்.

8.1.1 கணக்கு தொடங்குதல் மற்றும் வைப்பு கணக்குகளை இயக்குதல்

எந்த ஒரு வைப்புக் கணக்கையும் தொடங்கும் முன் நாங்கள் பின் வருமாறு செயல்படுவோம்.

a) வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களின்படி "உங்கள் வாடிக்கையாளரைத் தெரிந்துகொள்க" (KYC) இதன் கீழ் தேவைப்படும் விதத்தில் தகுந்த அம்சங்கள் மேற்கொள்வோம்.

b) நீங்கள் கணக்குத் தொடங்கத் தேவையான ஆவணங்கள் அல்லது சான்றுகள் சமர்ப்பிக்கும்படி கேட்போம்.

c) எங்களின் "உங்கள் வாடிக்கையாளரைத் தெரிந்துகொள்க" என்ற கொள்கைக்குத் தேவையான மற்றும் கறுப்புப்பணத்திற்கு எதிரான அல்லது வேறு சட்டரீதியான நிர்ப்பந்தங்களுக்கு அவசியமான தகவல்களை மட்டுமே நாங்கள் உங்களிடம் கேட்டுப்பெறுவோம். ஒரு வேளை கூடுதலாக ஏதேனும் தகவல் தேவைப்பட்டால், அதற்குரிய காரணத்தை விளக்கிச் சொல்லிய பிறகே உங்களிடமிருந்து அத்தகு கூடுதல் தகவல்களைப் பெறுவோம். ஆயினும் சட்டப்படி தேவைப்பட்டாலன்றி அதை அளிப்பது உங்களின் விருப்பமே. இத்தகு தகவல், அமலாக்கப்பிரிவு அதிகாரி/வங்கி நெறிமுறையாளருக்கு தேவைப்பட்டாலன்றி, வேறு எவருக்கும் அளிக்கப்படாது மற்றும் ரகசியமாக வைத்திருக்கப்படும்.

d) கணக்குத் தொடங்க படிவங்கள் மற்றும் பிற ஆவணங்கள் உங்களுக்கு அளிக்கப்படும். இவற்றில் நீங்கள் தரவேண்டிய முக்கிய தகவல்கள் மற்றும் "உங்கள் வாடிக்கையாளரைத் தெரிந்துகொள்க" என்ற தேவைகளுக்கேற்ப சரிபார்க்க மற்றும்/அல்லது பதிவு செய்து கொடுக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்கள் பற்றிய விவரங்கள் அடங்கி இருக்கும்.

e) தேவைப்படும்போது எங்களின் ஆவணங்களில் விவரங்களைப் புதுப்பித்துக்கொள்ள "உங்கள் வாடிக்கையாளரைத் தெரிந்துகொள்க" கொள்கைக்குத் தேவையான ஆவணங்களை அவ்வப்போது சமர்ப்பிக்க உங்களை வேண்டுவோம்.

f) ஒரு வைப்புக் கணக்கு தொடங்கும்போது நடைமுறை சம்பிரதாயங்களை நாங்கள் விளக்குவோம் மற்றும் நீங்கள் கோரும் தேவையான தகவல்களை அளிப்போம்.

g) நீங்கள் பெறவிரும்பும் வைப்புக் கணக்கு வசதி தொடர்பான "மிகமுக்கிய கட்டளைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை" (Most Important Terms and Conditions) உங்களுக்கு அறிவிப்போம்.

h) நீங்கள் கணக்கைத் தொடங்கும்போது “இந்திய வைப்பு காப்பீடு மற்றும் கடன் உத்தரவாத கழகம்” (DICGC) வழங்கும் சில வரம்புகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைப் பொறுத்து காப்பீட்டுத் திட்டத்தின் கீழ் உள்ள காப்பீடு வசதியின் விவரங்களை உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.

8.1.2 உங்கள் கணக்கை மாற்றுதல்

a) நீங்கள் தேர்ந்தெடுத்த நடப்பு/சேமிப்பு கணக்குவகை பற்றி உங்களுக்கு திருப்தி இல்லை என்றால், நீங்கள் கணக்கில் முதன்முதலில் பணம் செலுத்திய தேதியிலிருந்து 14 நாட்களுக்குள், ஒருவகைக் கணக்கிலிருந்து மற்றொன்றிற்கு நீங்கள் மாற்றிக்கொள்ள நாங்கள் உதவுகிறோம் அல்லது நாங்கள் உங்கள் பணத்தை அது வட்டி ஏதும் சம்பாதித்திருந்தால், அதையும் சேர்த்து திருப்பி அளிப்போம். வேறு எந்த அறிவிப்புக் காலவரம்பு மற்றும் எந்த கூடுதல் கட்டணங்களும் இதற்குக் கிடையாது.

b) நீங்கள் உங்கள் நடப்பு / சேமிப்பு கணக்கை முடித்துக் கொள்ள தீர்மானித்தால் உங்கள் குறிப்புகளைப் பெற்ற பின் தேவையான நடைமுறைகளைப் பின்பற்றி உரிய ஆவணங்களை சமர்ப்பித்தால், நாங்கள் மூன்று அலுவல் நாட்களுக்குள் உங்கள் கணக்கை முடிப்போம்.

c) நீங்கள் உங்கள் கணக்கை எங்கள் வங்கியின் மற்றொரு கிளைக்கு மாற்ற விரும்பினால், நாங்கள் அவ்விதம் செய்வோம். உங்கள் கோரிக்கையைப் பெற்ற பின், மூன்று நாட்களுக்குள் விரும்பிய கிளைக்கு மாற்றிவிடுவோம். அப்போது புதிய முகவரிக்கான சான்றாவணங்கள் எதையும் வலியுறுத்தாமல், உங்களின் உறுதிமொழியின் பேரிலேயே இதைச் செய்வோம். ஆறு மாதங்களுக்குள் புதிய முகவரிக்கான சான்றாவணங்களை நீங்கள் சமர்ப்பிக்க வேண்டும். புதிய கிளையில் உங்கள் கணக்கு செயல்படத் தொடங்கியதும் உங்களுக்குத் தெரியப்படுத்துவோம். உங்கள் கணக்கு தொடர்பான நிலையான செயல்முறை கட்டளைகள், நேரடிப் பற்றுகள் குறித்த தகவல்களை புதிய கிளைக்கு அனுப்புவோம்.

8.1.3 சேமிப்பு / நடப்புக் கணக்குகள்

நீங்கள் ஒரு வைப்புக் கணக்கைத் தொடங்கும்போது நாங்கள் -

a) ஒரு குறிப்பிட்ட காலவரம்பிற்குள் கட்டணமின்றி செய்யக்கூடிய பரிவர்த்தனைகள், பணம் எடுத்தல்களின் எண்ணிக்கை, முதலியவை பற்றி உங்களுக்குத் தகவல் தெரிவிப்போம்.

b) இத்தகைய வரம்புகளை மிஞ்சும்போது கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், அவை பற்றி உங்களுக்குத் தகவல் தெரிவிப்போம். கட்டணப் பட்டியலில் கட்டணங்களின் விவரம் கொடுக்கப்படும்.

c) உங்கள் சேமிப்பு வைப்புகள் மீது வழங்கப்படும் வட்டி விகிதம் என்ன, அது எப்படி கணக்கிடப்படுகிறது மற்றும் அது அளிக்கப்படும் காலவரையறை என்ன என்பது பற்றி தெரிவிப்போம்.

d) 8.1.3.1 குறைந்தபட்ச இருப்பு

a) சேமிப்புக் கணக்கில் பராமரிக்கப்படவேண்டிய குறைந்த பட்ச இருப்பு பற்றிய தகவலை எங்கள் வங்கிக் கிளைகளில் அறிவிப்புப் பலகைகளில் தெரியப்படுத்துவோம்.

b) சேமிப்புக் கணக்கு, நடப்புக் கணக்கு அல்லது ஏதேனும் வைப்புக் கணக்குகளுக்கு நாங்கள் பின்வரும் தகவல்களை அளிப்போம்.

i. இத்தகு கணக்குகளை இயக்க, உருவாக்கப்பட்டுள்ள விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் ஒரு அம்சமாக, பராமரிக்கப்பட வேண்டிய குறைந்தபட்ச இருப்புகள் பற்றி தகவல் தெரிவிப்போம்.

ii. உங்கள் கணக்கில் நீங்கள் குறைந்தபட்ச இருப்பை பராமரிக்கத் தவறினால், அதற்காக விதிக்கப்படும் கட்டணங்கள் பற்றி தகவல் தெரிவிப்போம். கட்டணப் பட்டியலில் கட்டணங்களின் விவரங்கள் கொடுக்கப்பட்டிருக்கும்.

iii. குறைந்தபட்ச இருப்பு குறித்து ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருப்பின், 30 நாட்களுக்கு முன்னதாக தகவல் தெரிவிக்கப்படும். இந்த மாற்றம் அமலாக்கப்படும் காலத்தில், குறைந்தபட்ச இருப்பை பராமரிக்கத் தவறினால், அதற்காக நாங்கள் கட்டணங்கள் ஏதும் உங்களிடமிருந்து வசூலிக்கமாட்டோம். மேலும், கட்டணம் விதிப்பதற்கு முன்பாக நீங்கள் உங்கள் கணக்கை BSBD கணக்காக மாற்றுவதற்கான வாய்ப்பையும் உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.

iv. குறைந்தபட்ச இருப்பை பராமரிக்காத காரணத்திற்காகக் கட்டணம் விதிக்கப்பட்ட காரணத்தால் மட்டுமே அதிலுள்ள நிலுவை எதிர்மறையாக (பற்றாக) மாறிப் போகவில்லை என்பதை உறுதி செய்திடுவோம். ஒருவேளை கணக்கை முடிக்க அல்லது புதுப்பிக்க நேரிடும்போது, இவ்வாறு விதிக்கப்பட்ட கட்டணத்தின் பாக்கியை உங்களிடம் கேட்கமாட்டோம்.

v. குறைந்தபட்ச அவசிய இருப்பில் தொகை எந்த அளவில் குறைவாக உள்ளதோ, அதன் விகிதத்திலேயே, இதற்கான கட்டணம் விதிக்கப்படும்.

8.1.3.2 கட்டணங்கள்

காசோலை புத்தகங்கள் வழங்குதல், கணக்குகளின் கூடுதல்/நகல் அறிக்கை, நகல் கணக்கு புத்தகம், செலுத்தப்பட்ட காசோலைகளின் நகல்கள், புத்தகத்தாள் எண் (கணக்கேட்டின் ஒரு பக்கம் folio) கட்டணங்கள், பற்று அட்டை, ஏடிஎம் அட்டை, கையெழுத்தை சரிபார்த்தல், காசோலை திருப்பி அனுப்பப்படுதல், உரிமை அதிகாரம் வழங்குதல் அல்லது கணக்கு வங்கியில் மாற்றம், சேமிப்பு / நடப்பு கணக்குகளை முடித்தல், கணக்கிலிருந்து பணம் எடுத்தல் / கணக்குத் தொடங்கிய வங்கிக் கிளையில் / மற்ற கிளைகளில் பணம் டெபாசிட் செய்தல் உங்கள் வங்கியின் ATM / இதர வங்கியின் ATM / நுண் ATM போன்றவற்றில் பணம் / பணம்சாரா பரிவர்த்தனைகள் செய்தல் முதலியவற்றுக்கான குறிப்பிட்ட கட்டணங்கள் எங்கள் கட்டணப் பட்டியலில் கொடுக்கப்படும். ஏதேனும் சலுகைகள் / விலக்குகள் இவற்றில் அளிக்கப்பட்டிருந்தால், அவை நடைமுறையில் இருக்கும் காலகட்டத்தில் விலக்கிக் கொள்ளப்படமாட்டாது.

8.1.3.3 கணக்குப் புத்தகம் / அறிக்கைகள்*

a. நீங்கள் கணக்குப் புத்தகத்தை (Passbook) தேர்வுசெய்யாவிடில், உங்கள் கணக்கை நிர்வகிக்க மற்றும் அதில் பதிவுகள் சரிபார்த்திட உதவும் பொருட்டு நாங்கள் ஒரு மாதாந்திர அறிக்கை/நீங்கள் விரும்பினால் மின்னஞ்சல் மூலமும் அனுப்புவோம்.

b. உங்கள் கணக்குவகைக்கு வழக்கமாக உள்ளதைவிட அடிக்கடி கணக்கு அறிக்கைகள் தேவைப்பட்டால் ஒரு கட்டணம் செலுத்துவதன்பேரில் நீங்கள் அதைக் கேட்டுப் பெறலாம். இதற்கான கட்டணம் கட்டணப் பட்டியயில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.

c. எங்களின் MICR கோட் மற்றும் IFSC கோடு ஆகியவற்றை கணக்குப் புத்தகங்கள் மற்றும் கணக்கு அறிக்கைகளில் கொடுப்போம்.

d. எங்கள் வங்கியின் வாடிக்கையாளர் சேவை எண் / வங்கிக் கிளையின் தொடர்பு தொலைபேசி எண் ஆகியவற்றை கணக்குப் புத்தகங்கள் மற்றும் கணக்கு அறிக்கைகளில் கொடுப்போம்.

e. கடன் கணக்கின் விவரமான அறிக்கையை ஒவ்வொரு நிதியாண்டிலும் கட்டணம் ஏதுமின்றி அளிப்போம். ஆன்லைன் மூலமாக, மின்னஞ்சல் மூலமாக இதைக் கிடைக்கச் செய்வோம். இவைகளில்லாதபட்சத்தில் தபாலில் அனுப்புவோம். இந்தக் கடன் கணக்கின் விவர அறிக்கையின் அதிகமான நகல்கள் தேவைப்பட்டால், அதற்கென கட்டணம் செலுத்தவேண்டும். அதுபற்றிய தகவல் இணையத்திலுள்ள எங்கள் கட்டணப்பட்டியலிலும், கடன் சார்ந்த ஆவணங்களிலும் தெரிவிக்கப்பட்டிருக்கும்.

* கணக்குப் புத்தகம் / அறிக்கைகள் குறித்த கோட்பாடுகள் கொடுப்பனவு வங்கிகள் மற்றும் சிறுநிதி வங்கிகளுக்கு, நடப்பிலுள்ள செயல்முறை வழிகாட்டுதல்களின்படி அமைந்திருக்கும். இத்தகு வங்கிகள் கணக்குப் புத்தகத்திற்குப் பதிலாக காகத வடிவிலோ / மின்னணு வடிவிலோ அளிப்பதற்கு அனுமதி அளிக்கப்பட்டுள்ளது.

8.1.3.4 வைப்புக் கணக்குகளை மேம்படுத்துதல் மற்றும் மதிப்புக் கூட்டு சேவைகள்

ஒரு வைப்புக் கணக்கை மேம்படுத்தத் தேவையான நிபந்தனைகளை உங்கள் வங்கி வைப்புக் கணக்கு பூர்த்தி செய்யுமானால், உங்களின் எழுத்துப்பூர்வ சம்மதத்தைப் பெற்ற பின்னரே நாங்கள் அதைச் செய்வோம். சம்மதத்தை அங்கீகரிக்கப்பட்ட மின்னணு ஊடகம் மூலமாகவும் நீங்கள் அனுப்பலாம். அதை சரிபார்த்தபின்னர் கணக்கை மேம்படுத்துவோம்.

8.1.3.5 வைப்புக் கணக்குகளை கீழ்நிலைப்படுத்துதல்

உயர்ந்த நிதிப்பொருள் நிலையிலிருந்து உங்கள் கணக்கு கீழ் நிலைக்கு இறக்கப்டும்போது உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம். **முப்பது** நாட்கள் அறிவிப்புக்குப் பின் இவ்வாறு கீழிநிலைக்கு கணக்கு இறக்கப்படும்.

8.1.4 இளவர் (Minor) கணக்குகள்

(a) ஒரு வயது வராத நபர் (18 வயது பூர்த்தி ஆகாதவர்) எப்படி கணக்குத் தொடங்க முடியும் மற்றும் அது எப்படி இயக்கப்படலாம் என்பதைப் பற்றி நீங்கள் விபரம் கேட்டால் நாங்கள் பதில் அளிப்போம்.
(b) நாங்கள் கணக்கு வைத்திருக்கும் நபர் மேஜராகும் தேதியைத் தெரிவிப்போம்.

8.1.5 செயல்படாத / முடங்கிய கணக்குகள்

நாங்கள் -

a. நீங்கள் கணக்கு தொடங்கும்போது உங்கள் கணக்கு செயல்படாத / முடங்கிய கணக்காக உங்கள் கணக்கு வகைப்படுத்தப்பட காலவரம்பு எது எனக் கூறுவோம். உங்கள் கணக்கு செயல்படாத / முடங்கிய அல்லது கோரப்படாத

கணக்கு என்று வகைப்படுத்தப்படுவதற்கு மூன்று மாதங்களுக்கு முன், கடைசியாகப் பதிவு செய்யப்பட்ட முகவரிக்கு அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம் தகவல் தெரிவிப்போம்.

b. நாங்கள் உங்கள் கணக்கு செயல்படாத / முடங்கிய கணக்காக வகைப்படுத்தப்பட்டுள்ளது என்கிற விவரத்தை குறுஞ்செய்தி அல்லது மின்னஞ்சல் மூலமாகவும் தெரிவிக்க முயற்சிகள் மேற்கொள்வோம்.

c. செயல்படாத / முடங்கிய கணக்காக உங்கள் கணக்கு வகைப்படுத்தப்படுவதற்கு முன்னதாகவே உங்களுடன் கூட்டாக கணக்கு வைத்துள்ள அனைவருக்கும் இதைத் தெரியப்படுத்துவோம்.

d. நீங்கள் உங்கள் கணக்கை செயல்படுத்த விரும்பினால் அதற்காக பின்பற்றவேண்டிய நடைமுறையை நாங்கள் உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.

e. செயல்படாத / முடங்கிய கணக்கு என்ற காரணத்திற்காக மட்டுமே நாங்கள் கட்டணம் வசூலிக்க மாட்டோம்.

f. செயல்படாத / முடங்கிய கணக்கை செயல்படுத்துவதற்கு எந்தக் கட்டணமும் விதிக்கப்படமாட்டாது.

g. முடக்கப்பட்ட கணக்கை உங்கள் கோரிக்கையின் பேரில் செயல்படவைத்தும் அதை உங்களுக்குப் பல்வேறு வழிகளில் (குறுஞ்செய்தி / மின்னஞ்சல் / கடிதம் உட்பட) தெரிவிப்போம்.

8.1.6 உங்கள் கணக்கை முடித்தல்

வழக்கமான சூழ்நிலைகளில் நாங்கள் குறைந்தபட்சம் 30 நாட்கள் கால அவகாசம் அளிக்காமல், காரணத்தைக் கூறாமல், உங்கள் கணக்கை முடிக்க மாட்டோம். இவ்வாறு உங்களால் ஏற்கனவே வழங்கப்பட்ட காசோலைகளுக்கு மாற்று ஏற்பாடுகள் நீங்கள் செய்ய வேண்டியது அவசியம். மற்றும் நீங்கள் இத்தகைய கணக்கிலிருந்து எந்த புது காசோலைகளும் கொடுப்பதை தவிர்க்க வேண்டும்.

8.2 தீர்வுமுறைசுழற்சி (Clearingcycle) / நிதியியல் உபகரணங்கள் சேகரித்தல் (Collection Services)

a. சேகரிப்பதற்காக வங்கியில் கொடுக்கப்படும் காசோலைகளைப் போடுவதற்கு ஒரு பெட்டியை நாங்கள் வங்கிக் கிளைகளில் வைத்திருப்போம். அதில் போடப்படும் காசோலைகள் உரிய நேரத்தில், சரியாக கணக்கில் எடுத்துக் கொள்ளப்படுவதற்கு உரிய முன்னெச்சரிக்கையை நாங்கள்

கடைப்பிடிப்போம். இருப்பினும் நீங்கள் விரும்பினால், காசோலையைப் பெட்டியில் போடாமல், உரிய ஒப்புகையைப் பெற்று முகப்பில் அளிக்கலாம்.

b. நாங்கள் உள்ளூர் மற்றும் வெளியூர் காசோலைகளுக்கான தீர்வுமுறை பற்றி தெரிவிப்போம். அதேநாளின் தீர்வுக்கான கால வரம்பு, தீர்வுக்காக கொடுக்கப்பட்ட காசோலைக்கான பணத்தை கணக்கிலிருந்து எப்போது நீங்கள் எடுக்கலாம் மற்றும் எங்கள் **காசோலை ஏற்புக் கொள்கையின்படி** காசோலை தீர்வில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அதற்கான வட்டி எந்த நாளிலிருந்து கணக்கிடப்படும் ஆகிய விவரங்களை உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.

c. எங்களின் காசோலை ஏற்பு / இழப்பீடு கொள்கையின்படி உபகரணங்கள் சேகரிப்பில் காலதாமதம் ஏற்பட்டால் உங்களிடமிருந்து கோரிக்கை ஏதுமின்றியே உங்களுக்கு இழப்பீடு வழங்குவோம்.

d. நீங்கள் டெபாசிட் செய்த காசோலை பணம் கொடுக்கப்படாமல் திருப்பப்பட்டால், உங்களுக்கு குறுஞ்செய்தி அல்லது மின்னஞ்சல் மூலமாக உடனடியாக தகவல் தெரிவிப்போம்.

e. ஒரு காசோலை பணம் கொடுக்கப்படாமல் திருப்பப்படுமானால் / மறுக்கப்படுமானால் அது திரும்பி வந்துள்ள தகவலை உரிய அதிகாரியின் கையொப்பத்துடன் திருப்பப்பட்ட தேதி, அதற்கான காரணம் இவற்றோடு 24 மணி நேரத்திற்குள் அதை கணக்கில் போட்ட நபருக்கு திருப்பி அனுப்புவோம்.

f. நாங்கள் வெளியூர் காசோலைகளுக்கு உடனடியாக வரவு அளித்தால், உரித்தாகும் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை (கணக்குகள் திருப்திகரமாக இயக்கப்படும்பட்சத்தில் நீங்கள் கணக்கில் டெபாசிட் செய்துள்ள உபகரணத்திற்கு எந்த வரம்புவரை பணம் உடனடியாக வரவு வைக்கப்படும், என்பவை உட்பட) உங்களுக்கு அளிப்போம்.

g. எங்களின் காசோலை ஏற்புக் கொள்கையின்படி நீங்கள் சமர்ப்பித்த காசோலை/உபகரணம் எடுத்துச் செல்லப்படும்போது தொலைந்துபோனால், அதன் நகல் பெற, நாங்கள் அனைத்து உதவிகளும் அளிப்போம். மேலும் அதற்கு உரிய இழப்பீட்டை எங்கள் சேகரிப்புக் கொள்கைப்படி அளிப்போம்.

h. நீங்கள் உங்கள் கணக்கைத் தொடங்கும்போதும், மற்றும் நீங்கள் எப்போது எங்களிடம் கேட்டாலும், நாங்கள் மேற்கண்ட தகவல்களை அளிப்போம். எங்கள் கொள்கையில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால், மாற்றியமைக்கப்பட்ட

கொள்கை எங்கள் இணையதளத்திலும் மற்றும் எங்களின் எல்லா கிளைகளிலும் பார்வைக்கு வைக்கப்படும்.

8.3 ரொக்கப் பரிவர்த்தனைகள்

a. ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட வங்கிச் சேவையின் கீழ் இயங்கும் எல்லா கிளைகளிலும் நாங்கள் காசோலைகள் / ரொக்கம் பெற்றுக்கொள்வோம் மற்றும் ரொக்கம் வழங்குவோம். ஆயினும் அந்த பரிவர்த்தனைக்குரிய கட்டுப்பாட்டு விதிகள் மற்றும் கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருக்குமாயின், அவற்றிற்கு உட்பட்டு நாங்கள் செயல்படுவோம்.

b. அழுக்கான / சிதைந்த ரூபாய் நோட்டுக்கள் மற்றும் / அல்லது சிறு நாணயங்கள் எங்கள் அனைத்து வங்கிக் கிளைகளிலும் பெற்றுக்கொண்டு அதற்கு மாற்றாக நல்ல தரமான சுத்தமான ரூபாய் நோட்டுகள் மற்றும் நாணயங்களைத் தருவோம். ஒரு குறிப்பிட்ட தொகைவரை நாங்கள் இந்த வசதியை வங்கிக்கு வந்து போகின்ற வாடிக்கையாளருக்கும் அளிப்போம்.

c. பரிவர்த்தனைகள் ஒரு குறிப்பிட்ட தொகைக்கு மேல் போனால் நாங்கள் உங்கள் வருமானவரி கணக்கு எண்ணை சமர்ப்பிக்கும்படி கேட்கலாம்.

8.4 நேரடிப்பற்று (Direct Debit) மற்றும் நிலையான செயல்முறைக் கட்டளைகள் (Standing Instructions)

நாங்கள் –

a. கணக்குத் தொடங்கப்படும் நேரத்தில் நேரடிப் பற்று / நிலையான செயல்முறை ஆணைகள் செயல்படுகின்றன மற்றும் நீங்கள் அவற்றை எப்படிப் பதிவு செய்வது / ரத்து செய்வது மற்றும் அவை சம்பந்தமான கட்டணங்கள் என்ன என்பதை நாங்கள் உங்களுக்கு கூறுவோம். அவ்வப்போது திருத்தியமைக்கப்படும் கட்டணப் பட்டியலின்படி கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும்.

b. நேரடிப் பற்றுக்காக நீங்கள் கொடுத்துள்ள உரிமை அதிகாரங்கள் (Mandate) அதாவது மின்னணுத் தீர்வு முறை (ECS) மற்றும் இதர நிலையான குறிப்புகள் மீது செயல்படுவோம். உரிமை அதிகாரத்தை செயல்படுத்துவதில் ஏதாவது தாமதம் அல்லது தவறு ஏற்பட்டால், அதன் காரணமாக பண நஷ்டம் அல்லது கூடுதல் செலவு ஏற்பட்டால், நாங்கள் வங்கியின் இழப்பீடு கொள்கையின்படி நஷ்டஈடு அளிப்போம். உங்கள் கணக்கில் போதிய இருப்பு இல்லாத காரணத்தால் உங்களின் உரிமை அதிகாரம் செயல்படுத்தப்பட முடியாது போனால் நாங்கள், அவ்வப்போது மாற்றி அமைக்கப்படும் கட்டணப் பட்டியலின்படி, கட்டணங்கள் விதிப்போம்.

c. ஒரு நேரடிப் பற்றின் மூலம் உங்கள் கணக்கிலிருந்து அங்கீகாரம் இல்லாத முறையில்/ தவறுதலாக பணம் கழிக்கப்பட்டுள்ளது எனத் தீர்மானிக்கப்படுகிறதெனில், உங்கள் கணக்கில் வட்டியுடன் அது மீண்டும் சேர்க்கப்படும் மற்றும் வங்கியின் இழப்பீட்டுக் கொள்கையின்படி உங்களுக்கு நஷ்டஈடுஅளிக்கப்படும்.

8.5 காசோலை மீதான பணத்தை வழங்காமல் நிறுத்தும் வசதி (Stop Payment Facility)

நாங்கள் –

a. உங்களால் வழங்கப்படும் காசோலைகள் சம்பந்தமாக அவற்றுக்கு பணம் கொடுக்கப்படாமல் நிறுத்தும் குறிப்பை ஏற்றுக் கொள்வோம். உங்கள் குறிப்புகள் கிடைத்தவுடன் நாங்கள் அதற்கு ஒப்புதல் அளித்துவிட்டு, இந்த காசோலைகள் எங்களால் ஏற்கனவே தீர்வு செயப்படாமல் இருந்தால் உடனடி நடவடிக்கை எடுப்போம்.

b. இதற்கென ஏதும் கட்டணங்கள் இருந்தால் அவற்றை விதிப்போம் மற்றும் அவை அவ்வப்போது மாற்றி அமைக்கப்படும் கட்டணப் பட்டியலில் சேர்க்கப்படும்.

c. பணம் அளிக்க வேண்டாம் என்ற குறிப்புகள் பெறப்பட்ட பின், ஒரு காசோலைக்கு பணம் அளிக்கப்பட்டிருந்தால், நாங்கள் அந்த காசோலையின் மதிப்புக்குரிய பணத்தை உங்களுக்கு திருப்பி வழங்குவோம். மற்றும் வங்கியின் இழப்பீடு கொள்கையின்படி உங்களுக்கு நஷ்டஈடு வழங்குவோம்.

8.6 உங்களால் வழங்கப்படும் காசோலை / பற்று இவற்றுக்கான அறிவுறுத்தல்கள்

நாங்கள் –

a. உங்கள் கணக்கிலிருந்து எடுக்கப்படும் அசல் காசோலைகள் / பற்று அறிவுறுத்தல்கள் அல்லது அவற்றின் நகல்களை அல்லது CTS முறையின் கீழ் வழங்கும் வங்கி அனுப்பும் நிழல்படங்களை, சட்டப்படி தேவைப்படும்காலம் வரை வைத்திரும்போம்.

b. உங்களுக்கு காசோலை / பற்று குறிப்பை அல்லது அதன் நகலை எங்களின் பதிவுகள் இருக்கும் காலம்வரை, ஒரு சான்றாக நாங்கள் வழங்குவோம். உங்கள் கணக்கிலிருந்து பணம் வழங்கப்பட்ட காசோலை / பற்று குறிப்புகள் பற்றி ஏதாவது விவாதம் எழுமானால், அது குறித்த கோரிக்கை ஒரு

ஆண்டுக்குள் (காசோலை/பற்று அறிவுறுத்தல் தேதியிலிருந்து) எழுப்பப்பட்டால், எந்தக் கட்டணமும் இதற்கு விதிக்கப்படமாட்டாது. கோரிக்கை ஒரு ஆண்டு கழித்து எழுப்பப்பட்டால், கட்டணங்கள் கட்டணப் பட்டியல்படி விதிக்கப்படும்.

c. 'பணம் அளிக்கப்படாத காசோலைகள்' (unpaid cheques) மற்றும் காலம் கடந்த / காலாவதியான (செல்லாத) (stale) காசோலைகள் விவகாரத்தில் எப்படி செயல்படுவோம் என்பதை உங்களுக்கு கூறுவோம். இதற்காக விதிக்கப்படும் கட்டணங்களின் விபரங்கள் கட்டணப் பட்டியலில் கொடுக்கப்படும்.

8.7 குறித்தகால வைப்புகள்

a. முதிர்வடையும் குறித்தகால வைப்புக்கு பணம் பெறுவதற்கான உங்கள் ஆணைகளை உங்கள் விண்ணப்பப்படிவத்திலேயே பெறுவோம்.

b. முதிர்வுத் தொகை பட்டுவாடா குறித்த அறிவுறுத்தல்கள் இல்லாதபட்சத்தில், நாங்கள் முதிர்வுத் தேதியை வைப்புதாரருக்கு முன்கூட்டியே கடிதம் / மின்னஞ்சல் / குறுஞ்செய்தி மூலம் அறிவிப்போம்.

c. இவ்வாறு அறிவித்தும் உங்களிடமிருந்து அறிவுறுத்தல் ஏதும் கிடைக்கப் பெறாதபட்சத்தில், முதிர்வுபெற்ற வைப்புகளை (வரி விலக்கு பெறும் சேமிப்பு வைப்புகள் நீங்கலாக) அதே கால அளவில், அன்றைக்குரிய வட்டிவிகிதத்தில் புதுப்பிப்போம்.

d. குறித்தகாலவைப்புகளை முதிர்வுத் தேதிக்கு முன்னதாக திரும்பப்பெறும் செயல்முறைகளை உங்களுக்கு அறிவிப்போம். இந்தத் தகவல் கணக்கு தொடங்கும் படிவம் / மிக முக்கிய கட்டளைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC)/ குறித்தகால வைப்பு ரசீதுக்குப் பின்புறம் இவற்றில் கொடுக்கப்பட்டிருக்கும்.

e. குறித்தகால வைப்பில் முதிர்வுக்கு முன்னதாக பணம் எடுக்கும்போது அதற்காக விதிக்கப்படும் கட்டணம், உரிய வட்டி விகிதம் போன்ற விவரங்களைத் தெரிவிப்போம்.

f. வைப்புதாரர்கள் அனைவரும் (முந்தையவர் அல்லது எஞ்சுபவர் / எவரேனும் ஒருவர் அல்லது எஞ்சுபவர்) இணைந்து ஒரு கட்டளை அளித்திருக்கும் பட்சத்தில், அதன்படியே, முதிர்வுக்கு முன்னதாக, அந்த குறித்தகால வைப்பிலிருந்து பணம் எடுக்க அனுமதி அளிக்கப்படும். இந்தக் கட்டளைக்கான குறிப்பும் கணக்குத் தொடங்கும் படிவத்தில் கொடுக்கப்பட்டிருக்கும்.

g. முதிர்வுத் தேதிக்குப் பின்பு நீங்கள் வைப்புகளை புதுப்பிக்கும்பட்சத்தில், நாங்கள் அதற்காக உரித்தாகும் வட்டி விகிதம், விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பற்றி உங்களிடம் வைப்பைப் பெறும்போதே தகவல் தெரிவிப்போம். இந்தத் தகவல் கணக்கு தொடங்கும் படிவம் / மிக முக்கிய கட்டளைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC/ குறித்தகால வைப்பு ரசீதுக்குப் பின்புறம் இவற்றில் கொடுக்கப்பட்டிருக்கும்.

h. உங்களின் வைப்பின் மீது பெறும் வட்டிவருவாய் குறித்த வருமானவரி சட்டப் பிரிவுகள், அதன்கீழ் உள்ள எங்களின் பொறுப்புகள் இவற்றோடு, வட்டி வருவாயிலிருந்து கழிக்கப்படும் வருமான வரிக்கான சலுகைகள் ஏதேனும் இருப்பின், அவை குறித்தும் உங்களுக்கு தெரிவிப்போம்.

i. நீங்கள் பெறும் வட்டி வருமானவரிக்கு உட்படவில்லை எனில் விண்ணப்பிக்கும்போதே 15H / 15G படிவத்தை உங்களிடமிருந்து பெற்றுக் கொள்வோம். வட்டியின் மீது வருமான வரி நீங்கள் கட்டத் தேவையில்லையென்றால், நிதியாண்டின் தொடக்கத்தில் இந்தப் படிவத்தை நீங்கள் எங்களிடம் சமர்ப்பிக்கலாம். இதைப் பெற்றுக்கொண்டதற்கு நாங்கள் ஒப்புகை அளிப்போம்.

j. உங்களின் வைப்புத் தொகையின் மீதான வட்டிக்குரிய வருமான வரியைக் கழித்திருந்தால் அதற்கான சான்றிதழை உங்களுக்கு அளிப்போம்.

8.7.1 குறித்தகால வைப்புகள் மீதான கடன்கள்

குறித்தகால வைப்புகளின்பேரில் கடன் அல்லது இருப்புக்கு மேல் எடுக்கும் வசதி ஏதேனும் இருக்குமாயின் நாங்கள் அதை உங்களுக்கு விளக்குவோம்.

8.8 கணக்குதாரர்கள் இறந்துவிட்டால் கோரிக்கைகள் தீர்க்கப்படுதல்

a. கணக்குதாரர் இறந்துவிட்டால் அந்தக் கணக்குகள் மீதான கோரிக்கையைத் தீர்ப்பதற்கான நடைமுறைகள், எங்களின் இணையதளத்தில் வைப்புகள் ‘கொள்கையின்’ ஒரு பகுதியில் விளக்கப்பட்டிருக்கும்.

b. கணக்குதாரர் இறந்துவிட்டால் கணக்கைத் தீர்க்க எங்களை அணுகுவோருக்கு கோரிக்கை விண்ணப்படிவங்களை நாங்கள் அளிப்போம். இந்தப் படிவங்கள் எங்கள் இணையதளத்திலும் அளிக்கப்பட்டிருக்கும்.

8.8.1 எஞ்சுபவர் / வாரிசு என்கிற விதியுடைய கணக்குகள்

a. இறந்துபோன ஒரு வைப்புதாரர் தனது கணக்கில் வாரிசுதாரர் நியமன வசதியைப் பயன்படுத்தி, செல்லுபடியாகும் ஒரு வாரிசு நியமனத்தை செய்திருக்கலாம் அல்லது அந்த கணக்கு தொடங்கும்போதே இறப்புக்குப் பின் யார் என்பதை நிர்ணயிக்கும் சட்ட விதியுடன் (“யாரேனும் ஒருவர் அல்லது எஞ்சுபவர்”) தொடங்கப் பட்டிருக்கலாம். அவ்வாறாயின், வைப்புக் கணக்கில் உள்ள மீதி இருப்புத் தொகை அவர் இறப்புக்குப் பின் உள்ள எஞ்சுபவர்) / களுக்கு) / வாரிசுக்கு பின்வருபனவற்றையும் பொறுத்து வழங்கப்படும்.

i. ஒருவரது இறப்புக்கு பின் எஞ்சுபவர்/களுக்கு) / வாரிசின் (வாரிசுகளின்) அடையாளம் மற்றும் கணக்குதாரரின் இறப்பு பற்றிய உண்மை நிலை, தகுந்த ஆவண ஆதாரத்துடன் நிரூபிக்கப்பட வேண்டும்.

ii. உரிய அதிகாரமுள்ள ஒரு நீதிமன்றம், இறந்துபோனவரின் கணக்கில் உள்ள பணத்தை வழங்கக்கூடாது என தடை ஆணை ஏதும் விதிக்காதபட்சத்தில் வழங்கப்படும்.

இத்தகைய நிகழ்வுகளில், இறந்துபோன வைப்புதாரரின் இறப்புக்குப் பின், அவரின் கணக்கில் எவ்வளவு பணம் பாக்கி இருந்தாலும், வாரிசுதாரர் சான்றிதழ் (Succession Certificate), செயலாண்மைக் கடிதம் (Letter of Administration) எதையும் வலியுறுத்தாமல், எந்தவிதமான விடுதலைப் பத்திரம் அல்லது பிணையம் போன்றவற்றையும் வலியுறுத்தாமல், எஞ்சுபவர்/களுக்கு) / வாரிசுக்கு (வாரிசுகளுக்கு), அந்தப் பணம் வழங்கப்படும்.

b. வங்கி வைப்பிலிருக்கும் பணத்தை ஒருவரது இறப்புக்கு பின் எஞ்சுபவர்/களுக்கு) / வாரிசு (வாரிசுகள்) இறந்துபோன வைப்புதாரரின் சட்டபூர்வ வாரிசுகளின் ஒரு அறங்காப்பாளர் (Trustee) என்ற நிலையிலேயே பெறுவார்(கள்) என்பது தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்படும், அதாவது அவருக்கு வழங்கப்படும் பணம், பெறுபவருக்கு எதிராக எந்த ஒரு நபரின் உரிமை அல்லது கோரிக்கையைப் பாதிக்காது.

c. ஏற்கனவே உள்ள நிபந்தனைகளைப் பொறுத்து ஒருவரது இறப்புக்கு பின் எஞ்சுபவர்/களுக்கு) /வாரிசுக்கு (வாரிசுகளுக்கு) பணம் வழங்கப்படுமானால் அது வங்கியின் பொறுப்பை முழுமையாக நிறைவேற்றியதாகும்.

c. யாரேனும் ஒருவர் அல்லது எஞ்சுபவர், முந்தையவர் அல்லது எஞ்சுபவர் என்ற வாசகங்களையுடைய வைப்புக் கணக்குகளைப் பொறுத்தவரை, கணக்குதாரரில் எவரேனும் ஒருவர் இறந்து விட்டால், குறித்தகாலத்திற்கு முன்னதாகவே இருப்பிலுள்ள பணத்தை எடுக்க, (விதி அனுமதிக்கும் பட்சத்தில்), சம்பந்தப்பட்ட

அனைத்து கணக்குதாரர்களும் சம்மதித்து கட்டளை அளித்தால் மட்டுமே முடியும். முதிர்வுக்கு முன்னர் இவ்வாறு எடுக்கப்படும்போது அந்த டெபாசிட் எங்களிடமிருந்த கால கட்டத்திற்கு அந்த டெபாசிட் பெறப்பட்ட தேதியில் நடப்பிலிருந்த வட்டி விகிதத்திலேயே அபராதம் ஏதுமின்றி அனுமதிக்கப்படும்.

d. கூட்டு வைப்புக் கணக்குகளைப் பொறுத்தவரை, எல்லா டெபாசிட்டுதாரர்களும் இறக்க நேரிட்டால் மட்டுமே வாரிசுதாரரின் உரிமை என்பது நடைமுறைக்கு வரும்.

e. வாரிசுதாரர் நியமனத்தைப் பதிவு செய்யும்போது, அவரின் பெயர், கணக்குப் புத்தகம் / கணக்கு அறிக்கை / வைப்பு ரசீது ஆகியவற்றில் குறிப்பிடப்பட வேண்டுமா அல்லது வேண்டாமா என்பதைத் தேர்வு செய்யும் வாய்ப்பு அளிக்கப்படும்.

8.8.2 இருவரில் ஒருவர் அல்லது எஞ்சுபவர் / வாரிசு என்ற உடன்படிக்கை வாசகம் இல்லாத கணக்குகள்

இறந்துபோன வைப்புதாரர் எந்த வாரிசையும் நியமிக்கவில்லை என்றால் அல்லது "**இருவரில் ஒருவர் அல்லது எஞ்சுபவர்**" என்கின்ற விதி இல்லாதபட்சத்தில் (தனியாக அல்லது கூட்டாக இயக்கப்படும் கணக்குகள்), நாங்கள் ஒரு சாதாரண மனிதருக்கு ஏற்படும் அசௌகரியத்தையும், தேவையற்ற தாமதத்தையும் தவிர்க்க வேண்டும் என்பதைக் கருத்தில் கொண்டு, வைப்புதாரரின் சட்டபூர்வ வாரிசுக்கு (வாரிசுகளுக்கு) பணம் வழங்க ஒரு எளிய நடைமுறையை மேற்கொள்வோம். நேரிடர் நிர்வாகத்தை கருத்தில் கொண்டு, நாங்கள் ஒரு குறைந்தபட்ச வரம்பை, இறந்துபோன வைப்புதாரரின் கணக்கு இருப்புக்காக நிர்ணயிப்போம். இறந்துபோன வைப்புதாரரின் கணக்கில் அந்த தொகை வரையிலுள்ள கோரிக்கைகள், ஈட்டுறுதி பிணைக்கடிதம் தவிர வேறு எதையும் வலியுறுத்தாமல் தீர்வு செய்யப்பட்டு பணம் வழங்கப்படும்.

8.8.3 *தீர்வுகோரிக்கைகளை தீர்க்க காலவரம்பு*

இறந்துபோன வைப்புதாரர் சம்பந்தப்பட்ட கோரிக்கைகளுக்கு தீர்வு அளிக்க, வாரிசுதாரர் அல்லது வாழுகின்ற மற்றொரு வைப்புதாரருக்கு, கோரிக்கை பெறப்பட்ட தினத்திலிருந்து 15 நாட்களுக்குள் நாங்கள் பணத்தை அளித்திடுவோம். வைப்புதாரரின் மரணத்துக்கான சான்று மற்றும் தகுந்த விதத்தில் கோரிக்கைக்கு (கோரிக்கைகளுக்கு) உரிய அடையாளம் ஆகியவற்றை வங்கிக்குத் திருப்தி அளிக்கும் விதத்தில் அளிப்பது அவசியமாகும்.

8.8.4 குறித்தகால வைப்பு கணக்குகளை முதிர்வுக்கு முன்னதாகவே முடித்துக் கொள்ளுதல்

குறித்தகால வைப்புகளைப் பொறுத்தவரை, கணக்கு தொடங்கும் படிவத்திலேயே நாங்கள், வைப்புதாரர் இறந்துவிட்டால் குறித்தகால வைப்புகளை முன்னதாகவே முடித்து கொள்ள ஒரு சட்ட விதியை சேர்த்திருக்கிறோம். இவ்வாறு முன்னரே முடித்துக்கொண்டு பணம் பெறுவதை அனுமதிப்பதற்கான நிபந்தனைகள் கணக்கு தொடங்கும் படிவத்திலும் குறிப்பிடப்படும். இவ்வாறு முன்னரே கணக்கை முடித்துக்கொண்டு பணம் பெறுவதற்கு எவ்வித அபராதக் கட்டணமும் கிடையாது.

8.8.5 இறந்த வைப்புதாரரின் பெயரில் நிகழும் பரிவர்த்தனைகளைக் கையாளுதல்

இறந்துபோன வைப்புதாரரின் கணக்கில் தொடர்ந்து வரவாகும் பணம் மீதான நடவடிக்கைகளுக்காக ஒரு வைப்புக்கணக்கில் இருவரில் ஒருவரது இறப்புக்கு பின் மற்றொருவர் (மற்றவர்கள்) / வாரிசு போன்றோருக்கு ஏற்படக்கூடிய சங்கடங்களைத் தவிர்க்க, நாங்கள் பின்வருமாறு செயல்படுவோம். ஒருவரது இறப்புக்கு பின் இவ்வாறு தொடர்ந்து வரவாகும் பணத்தைக் கையாளும்விதம் குறித்து மற்றொருவரிடமிருந்து (மற்றவர்களிடமிருந்து) / வாரிசிடமிருந்து தகுந்த சம்மதம் / அங்கீகாரம் பெறுவோம். இந்த விஷயத்தில், நாங்கள் கீழ்க்கண்ட இரண்டு அணுகுமுறைகளில் ஒன்றைப் பயன்படுத்துவோம்.

i. நாங்கள் இறந்துபோன கணக்குதாரரின் கணக்கில்அவருடன் கூட்டாக இருந்த அவரது இறப்புக்குப் பின் வாழ்கிற நபரால் (நபர்களால்)/ வாரிசால் ஒரு புதிய கணக்கை ‘அமரர் திரு .... அவர்களின் சொத்து’ என்ற பெயரில் தொடங்கும்படி நாங்கள் கூறுவோம். இதில் இறந்துபோன நபரின் கணக்கில் வரவாகும் அனைத்தும் சேர்க்கப்படும். ஆனால் இந்த கணக்கிலிருந்து பணம் எடுக்க அனுமதி கிடையாது.

அல்லது

இறந்தபோன கணக்குதாரரின் கணக்கில் வரவாகும் தொகைகளை நாங்கள் “கணக்குதாரர் இறந்து விட்டார்” எனக் குறிப்பிட்டு, தொகையைச் செலுத்தியவருக்கே அவற்றை திருப்பி அனுப்பிட மற்றும் கணக்கில் அவருடன் கூட்டாக இருந்த அவரது இறப்புக்கு பின் வாழ்கிற நபருக்கு (நபர்களுக்கு) / வாரிசுக்கு இது பற்றி உரிய விதத்தில் தகவல் தெரிவிப்போம். அதன்பின், கணக்கில் அவருடன் கூட்டாக இருந்த அவரது இறப்புக்கு பின் வாழ்கிற நபர் (நபர்கள்)/வாரிசு/சட்டபூர்வ வாரிசு(கள்), பணம் செலுத்துபவரை அணுகி, அந்த தொகைகளை உரிய பயனாளியின் பெயரில் ஏதாவது ஒரு நிதியியல் உபகரணம் மூலமாகவோ (Negotiable Instruments) அல்லது மின்னணு தீர்வு சேவை (ECS) மூலமாகவோ பெறலாம்.

8.8.5.1 **ஓய்வூதியக் கணக்குகள்***

i) ஓய்வூதியம் வரவு வைக்கப்படுவதற்காக தொடங்கப்பட்ட சேமிப்புக் கணக்குகளுக்கு வாரிசுதாரர் நியமன வசதி உண்டு என்பதை நாங்கள் உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.

ii) வங்கிக் குழுமங்கள் (வாரிசு நியமன) விதிகள் 1985 என்பவை ஓய்வூதிய நிலுவை (வாரிசு நியமன) விதிகள் 1983-யிலிருந்து வேறுபட்டவை என்பதை உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.

iii) ஓய்வூதிய நிலுவை (வாரிசு நியமன) விதிகளின்படி செய்யப்பட்ட வாரிசுதாரர் நியமனம் என்பது எங்களிடம் வைத்துள்ள சேமிப்புக் கணக்குகளைப் பொறுத்தவரை செல்லாது என்பதைத் தெரிவிப்போம். நீங்கள் வாரிசு நியமன வசதியைப் பெறவிரும்பினால், வங்கிக் குழுமங்கள் (வாரிசு நியமன) விதிகள் 1985-ன்படி தனியானதொரு வாரிசுதாரரை நியமிக்க வேண்டுவது அவசியம்.

* (குறிப்பு – நெறித்தொகுப்பின் 8.8.5-ன் கருத்துக்கள், ஓய்வூதியதாரர்களின் வங்கி வைப்புக் கணக்குகளுக்குப் பொருந்தாது)

8.9 பாதுகாப்பு ப் பெட்டகங்கள்

a) நாங்கள் இச்சேவை அளிக்கும் பட்சத்தில், பாதுகாப்பு பெட்டகங்களுக்கு உரித்தாகும் விதிகள் மற்றும் நடைமுறைகளின் முழு விபரங்களையும் மற்றும் விலை மதிப்புமிக்கவற்றை பத்திரமாக அதில் வைத்திருப்பது பற்றியும், இவை இரண்டிற்கும் இடையேயுள்ள வித்தியாசத்தைப் பற்றியும், உரிய கட்டணங்களைப் பற்றியும் உங்களுக்கு விபரம் அளிப்போம். நாங்கள் பாதுகாப்பு பெட்டகங்களை நிலையான வைப்புகளுடன் தொடர்புபடுத்தி வழங்குவதில்லை. எனினும், பாதுகாப்பு பெட்டகங்களுக்கான வாடகையை தவறாமல் பெறும் பொருட்டு, பாதுகாப்பு பெட்டகங்களை ஒதுக்கீடு செய்யும் சமயத்தில், மூன்று வருடங்களுக்கான வாடகை மற்றும் அவசரத் தேவையை முன்னிட்டு பாதுகாப்பு பெட்டகத்தை உடைத்து திறப்பதற்கான கட்டணம் ஆகியவற்றை உள்ளடக்கிய நிலையான வைப்புத் தொகையை உங்களிடமிருந்து பெற்றிடலாம். இதற்கான வாடகை பாக்கி இருக்குமானால், அது குறித்து எங்களிடம் பதிவு செய்துள்ள முகவரிக்கு அல்லது மின்னஞ்சல் மூலமாக உங்களுக்கு நினைவூட்டல்களை அனுப்புவோம். பாதுகாப்புப் பெட்டக வசதிக்கான ஒப்பந்தத்தின்படி, நிலுவையிலுள்ள

வாடகை அளிக்கப்படும் வரை, பெட்டகத்தைப் பயன்படுத்துவதை கட்டுப்படுத்தும் உரிமை எங்களுக்குண்டு. இதற்கான விதியை நாங்கள் ஒப்பந்தத்தில் இணைத்திருப்போம்.

b) பாதுகாப்புப் பெட்டகத்தை வாடகைக்கு எடுக்கும்போது, பரஸ்பர உறவுமுறை, வாடகைக்கு எடுத்தவர் மற்றும் வாடகைக்கு விடுபவர் என்ற முறையிலேயே அமைந்திருக்கும். பெட்டகத்தை வாடகைக்கு எடுத்தவர் அதைப் பாதுகாப்பான சூழலில் சுதந்திரமாக அணுகிட உரிமையுண்டு.

8.10 அன்னியச் செலாவணி சேவைகள்

(a) நீங்கள் அன்னியச் செலாவணி வாங்கும்போது அல்லது விற்கும்போது நாங்கள் இதற்கான சேவைகள், மாற்று விகிதம் மற்றும் அன்னியச் செலாவணி பரிவர்த்தனைகளுக்காக உரித்தாகும் கட்டணங்கள் பற்றி தகவல் தெரிவிப்போம். இது சாத்தியமில்லை எனில், இவை எப்படி செயல் படுத்தப்படலாம் என நாங்கள் உங்களுக்கு கூறுவோம்.

(b) நீங்கள் வெளிநாட்டுக்கு பணத்தை அனுப்பிட விரும்பினால், அதை எப்படி செய்யவேண்டும் என நாங்கள் கூறுவோம். மற்றும் நாங்கள் உங்களுக்கு:

i) சேவைகள் மற்றும் அவற்றை எவ்வாறு பயன்படுத்துவது என்ற விவரங்களை அளிப்போம்;

ii) நீங்கள் வெளிநாட்டுக்கு அனுப்பிய பணம் எப்போது அங்கே சென்றடையும், மற்றும் தாமதத்துக்கான காரணம் ஏதும் இருந்தால் அவை பற்றியும் தெரிவிப்போம்.

iii) அன்னியச் செலாவணியாக மாற்றப்படும்போது உரித்தாகும் மாற்று விகிதம் (பரிவர்த்தைனயின் போது இது சாத்தியமாகாது எனில், விகிதம் என்ன என்பதை நாங்கள் பின்னர் தெரிவிப்போம்).

iv) நீங்கள் செலுத்தவேண்டிய ஏதாவது கமிஷன் அல்லது கட்டணங்களின் விபரங்கள் மற்றும் பணத்தைப் பெறும் நபரும் தொடர்புடைய வங்கிக்குரிய

கட்டணங்களை செலுத்த வேண்டியிருக்குமானால், அது குறித்து எச்சரிக்கையும் அளிப்போம்.

(c) வெளிநாட்டில் பணம் வழங்க நீங்கள் அளித்த தகவல் போதுமானதா அல்லது இல்லையா என நாங்கள் தெரிவிப்போம். அதாவது குறைபாடுகள் அல்லது ஆவண வேலைகளில் முழுமையின்மை ஏற்பட்டால், நாங்கள் உங்களுக்கு உடனே தெரிவிப்போம். மற்றும் அவற்றை திருத்த / முழுமையாக்க உங்களுக்கு உதவுவோம்.

(d) வெளிநாட்டிலிருந்து உங்கள் வங்கி கணக்குக்கு பணம் பரிமாற்றம் செய்யப்படுகிறது எனில், நாங்கள் பெற்றுள்ள அசல் தொகையையும் மற்றும் அதற்கு ஏதாவது கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட்டுள்ளதா என்றும் கூறுவோம். அனுப்புபவர் அனைத்து கட்டணங்களையும் செலுத்த ஒப்புக்கொண்டிருந்தாலும் நாங்கள் உங்கள் கணக்கில் பணம் வரவு வைக்கும்போது எங்களின் கட்டணங்களையும் / சட்டப்பூர்வ வரிகளையும் கழித்துக்கொள்வோம்.

(e) நாங்கள் வழங்கும் அன்னியச் செலாவணி சேவைகள் சம்பந்தப்பட்ட நெறிமுறை விதிகள் அல்லது நிபந்தைனகள் பற்றி நீங்கள் கோரினால் நாங்கள் வழிகாட்டுதல்கள் அளிப்போம்.

f. தொகை வரவு வைப்பதற்கு உரிய தேதியைத் தாண்டி தாமதம் ஏற்பட்டால் உங்களுக்கு பின்வருமாறு நஷ்டஈடு அளிக்கப்படும்.

(அ) செலுத்த வேண்டிய தேதிக்கு அப்பால் செலுத்த வேண்டிய காலவரம்புக்கு வட்டி இழப்பின் காரணமாக ஏற்படும் நஷ்டம்.

(ஆ) அன்னியச் செலாவணி விகிதத்தில் ஏற்படும் மோசமான மாறுதல்களால் விளையும் நஷ்டத்திற்கு, வங்கியின் நஷ்ட ஈட்டுக் கொள்கையின்படி இழப்பீடு வழங்கப்படும்.

g. நெறிமுறை / சட்டபூர்வ அறிவுறுத்தல்களின்படி அளிக்கப்பட வேண்டிய சான்றிதழ்கள் இலவசமாக வழங்கப்படும். இவை தவிர, இதர சட்டப்பூர்வ சான்றிதழ்கள் இணையதளத்தில் கொடுக்கப் பட்டுள்ளபடி குறைந்த கட்டணங்களில் வழங்கப்படும்.

8.11 இந்தியாவுக்குள் பணம் அனுப்புதல்

இந்தியாவுக்குள் நீங்கள் பணம் செலுத்த விரும்பினால் நாங்கள் அதை எப்படி செய்ய வேண்டும் என்பதைப் பின்வருமாறு கூறுவோம்.

a. சேவைகளின் விபரம் மற்றும் அவற்றை எப்படிப் பயன்படுத்துவது எனக் கூறுவோம்.

b. உங்கள் தேவைக்கேற்ப பணத்தை அனுப்ப மிகச் சிறந்தவழி எது என நாங்கள் கூறிவோம்;

c. கட்டணப் பட்டியலின்படி, சேவைக்காக, நீங்கள் செலுத்த வேண்டிய அனைத்து கட்டணங்களையும் பற்றி (கமிஷன் உட்பட) தெரிவிப்போம்.

d. தேசிய மின்னனு நிதி பரிவர்த்தனை (NEFT) / உடனுக்குடன் நிகழும் பணத் தீர்வு (RTGS)/ நடமாடும் வங்கி (Mobile banking) ஆகியவை மூலம் அனுப்பப்படும் பணத்தின் நிலை பற்றி அறிய, குறுஞ்செய்தி (SMS) / மின்னஞ்சல் (Email) மூலம் தகவல் அனுப்பப்படும்.

e. RTGS / NEFT பரிவர்த்தனைகள் தொடர்பாக ஐயங்கள் / புகார்கள் இருந்தால் அதனைக் கையாளும் வாடிக்கையாளர் வசதி மையங்களின் தொடர்பு எண்களை எங்களது இணையதளத்தில் புதுப்பித்து வைத்துள்ளோம்.

f. தாமதத்தால் ஏற்படும் நஷ்டம் ஈடு செய்யப்படும். மற்றும் உங்களுக்கு பண நஷ்டம் / கூடுதல் செலவு ஆகியவையும் இழப்பீட்டுக் கொள்கைப்படி ஈடு செய்யப்படும்.

g. வந்து போகும் (கணக்கு வைத்திராத) வாடிக்கை-யாளர்களுக்குக் கூட பரிந்துரைக்கப்பட்ட வரம்புகளுக்குட்பட்டு பணம் அனுப்பும் வசதிகளை அளிக்கிறோம்.

8.12 கடன் வழங்குதல்

a) மன்றக் குழுவால் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட கடன் கொள்கையை பின்பற்றுவோம்.

b) உங்களது நிதிநிலை மற்றும் திருப்பி அளிக்கக்கூடிய திறன் இவற்றை கவனமாகவும் சிறந்த முறையிலும் பரிசீலித்து கடன் கொடுக்கும் முடிவுகளை நாங்கள் எடுப்போம்.

c) கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் பாலின, ஜாதி மற்றும் மத அடிப்படையில் பாரபட்சம் காட்டமாட்டோம். எனினும், சமுதாயத்தின் சில குறிப்பிட்ட பிரிவுனருக்கான சில சிறப்புத்திட்டங்களை உருவாக்குதல், மற்றும் பங்கேற்கும் முயற்சிகளிலிருந்து நாங்கள் விலகிட மாட்டோம்.

8.12.1 கடன்கள்

8.12.1.1 பொதுத் தகவல்

நாங்கள் உங்களுக்கு -

a. நீங்கள் வாங்கும் கடன் வசதிக்கான முக்கியமான விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைத் (Most Important Terms and Conditions - MITC) தெரிவிப்போம்.

b. கடன் அட்டை / கடன் உங்களுக்கு வழங்கப்பட்டதை தெரிவிக்கும் நேரத்தில், அதற்குண்டான கட்டணம் மற்றும் செலுத்தவேண்டிய தொகை போன்ற முக்கிய அம்சங்களை உங்களுக்குத் தகவலாக தெரிவிப்போம்.

c. நீங்கள் விண்ணப்பிக்கத் தகுதியாக, உங்களிடமிருந்து எங்களுக்கு என்ன தகவல் / ஆவணம் தேவை என நாங்கள் உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம். மேலும் உங்கள் அடையாளம், முகவரி, வேலை சம்பந்தமாக எங்களுக்கு என்ன ஆவணம் தேவை என்பதையும் மற்றும் சட்டம் மற்றும் நெறிமுறைத் தேவைக்கேற்ப சட்டபூர்வ அதிகார அமைப்புகளுக்காக வேறு ஏதேனும் ஆவணம் (உ.ம். வருமான வரிக் கணக்கு எண் விபரங்கள்) தேவைப்படுமா என்பதையும் நாங்கள் உங்களுக்கு தெரிவிப்போம்.

d. உங்கள் கடன் அட்டை விண்ணப்பத்தில் உங்களால் குறிப்பிடப் பட்டுள்ள விவரங்களைச் சரிபார்க்க, உங்களை உங்கள் வீட்டில் மற்றும் /அல்லது வியாபார தொலைபேசி

எண்களில் மற்றும் / அல்லது உங்கள் வீட்டுக்கு / அல்லது வியாபார முகவரிக்கு, இதற்காகவே நியமிக்கப்பட்டுள்ள எங்கள் முகவர்கள் மூலம் தொடர்புகொண்டு, இவ்வாறு எங்களுக்குத் தேவைப்படும் பட்சத்தில், விசாரிப்போம்.

e. நாங்கள் உங்களுக்கு ஒரு இருப்புக்குமேல் எடுப்பு (OD) கொடுக்கும்போது அல்லது அதன் வரம்பை அதிகரிக்கும் போது அது கேட்கும்போது திருப்பித்தரப்பட வேண்டுமா அல்லது வேறு விதத்தில் திருப்பிச்செலுத்தப்பட வேண்டுமா எனக் கூறுவோம். மேலும் தேவைப்பட்டால், நாங்கள் அதிகமாக எடுக்கப்பட்ட தொகையை கணக்கிடும் முறை மற்றும் வட்டி, அபராதத் தொகை கணக்கீடு போன்றவை பற்றியும் தகவல் தெரிவிப்போம்.

f. நாங்கள் தொலைபேசி மூலம் உங்களுக்கு கடன் தர வாய்ப்பளித்து, நீங்களும் அனுமதித்திருந்தபோதிலும், நீங்கள் எழுத்துமூலம் ஒப்புதல் அளித்த பின்னரே உங்களின் கடன் தொகையை கணக்கில் வரவு வைப்போம். அல்லது வேறு ஏதேனும் ஒரு வழியிலோ மற்றும் உங்களது விருப்பத்தை அதிகாரப்பூர்வமான மின்னணு வழியிலோ அனுப்பலாம்.

g. நீங்கள் விரும்பாத முன்னரே தீர்மானிக்கப்பட்ட எந்தவொரு கடன் வசதியையும் எந்தவொரு வடிவிலும் கடன் அட்டையின் கடன் வரம்பை அதிகப்படுத்துதல் தனிநபர் கடன் உயர்த்துதல் (Top-up) போன்றவைகளை செய்யமாட்டோம்.

8.12.1.2 கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் பரிசீலனை

a. ஒரு கடனை வழங்கும்போது அதற்கு உரித்தாகும் ஆண்டு வட்டி விகிதங்கள் (நிலையான வட்டி அல்லது மாறுபடும் வட்டி விகிதம்) அதோடுகூட பரிசீலனைக்கான பீஸ்/கட்டணங்கள் ஏதும் இருந்தால், அவை பற்றியும், ஒருவேளை கடன் அளிக்கப்படாவிட்டால், கட்டணம் திருப்பி தரப்படுமா என்ற விவரம், கெடுவுக்கு முன்னரே கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான விருப்பத் தேர்வுகள் மற்றும் கட்டணங்கள் ஏதும் இருந்தால் அவை, மற்றும் திருப்பித் தருவதில் காலதாமதம் இருந்தால் அபராத வட்டி ஏதேனும் இருப்பின், அது குறித்த தகவல் ஆகியவை

அனைத்தையும் குறித்த தகவல்கள் அளிப்போம். கடனின் திட்ட விகிதத்தை மாற்றும் பொழுது (நிலையானதிலிருந்து மாறுபடும் வட்டி விகிதத்திற்கு அல்லது மாறுபடும் வட்டி விகிதத்திலிருந்து நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு) ஏதேனும் கட்டணங்கள் உண்டா என்பதனையும், மேலும் இவ்வாறு வட்டியை மாற்றியமைக்கக் கடன் உடன்படிக்கையில் விதி உண்டா என்பதையும் கடனாளியின் நலனைப் பாதிக்கும் எந்தவொரு விபரத்தையும் நாங்கள் தெரிவிப்போம். இதனால் இதர வங்கிகளோடு சரியான விதத்தில் ஒப்பிட்டு நீங்கள் தெளிந்துணர்ந்த முடிவினை எடுக்க முடியும்.

b. கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தோடு சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலை (சட்ட மற்றும் ஒழுங்கு தேவைகளின் அடிப்படையில்) உங்களுக்குக் கொடுப்போம். அப்பொழுதுதான் உங்களது விண்ணப்பம் எல்லா வகையிலும் பூர்த்தியடைந்ததாக இருக்கும். தேவைப்பட்டால், உங்களது கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தை பூர்த்தி செய்வதில் நாங்கள் உங்களுக்கு உதவுவோம்.

c. கணினி வழியாகவோ நேரடியாகவோ, எப்படி விண்ணப்பத்தை சமர்ப்பித்திருந்தாலும், உங்களின் கடன் விண்ணப்பத்தைப் பெற்றுக்கொள்ளும்பொழுது, ஒப்புகை அளிப்போம். இதில் எந்தக் காலகட்டத்திற்குள் விண்ணப்பம் பரிசீலிக்கப்படும் என்பதனைக் குறிப்பிடுவோம்.

d. கொடுக்கப்பட்டுள்ள செக் லிஸ்ட்டின்படி அனைத்து ஆவணங்களோடு முழுமையாகக் கடன் விண்ணப்பம் பூர்த்தி செய்யப்பட்டு அளிக்கப்பட்டிருந்தால் அந்தக் கடன் விண்ணப்பத்தின் மீதான முடிவை எங்களது இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்டுள்ள நடப்பிலுள்ள கடன் கொள்கையின்படி உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.

e. பொதுவாகக் கடன் விண்ணப்பத்தைப் பரிசீலிக்கத் தேவைப்படும் அனைத்து விஷயங்களும் கடனுக்காக விண்ணப்பிக்கும்போதே எங்களால் சேகரிக்கப்படும். ஒரு வேளை எங்களுக்கு கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், நாங்கள் உங்களை உடனே தொடர்பு கொள்வோம்.

f. நாங்கள் எழுத்து மூலமாக உங்கள் கடன் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்படுவதற்கான காரணங்கள உங்களுக்கு தெரிவிப்போம்.

g. உங்கள் விண்ணப்பத்தின்மீது வழங்கப்பட்ட கடன் தொகை மற்றும் அதற்கான விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் குறிப்பிட்டு விவரமான கடிதம் உங்களுக்கு வழங்கப்படும்.

h. கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான திட்டப் பட்டியலை (அசல் மற்றும் வட்டியுடன் சேர்த்து கடனை காலக்கெடுவுக்குள் அடைப்பதற்கான வழி முறை) அளிப்போம்.

i. வட்டி விகிதம் மாறும்பொழுது சமச்சீராக வடிவமைக்கப்பட்ட மாதாந்தர தவணைகளை (EMI) அப்படியே மாற்றமின்றி வைத்து, கடன் காலத்தை நீட்டிப்பதா அல்லது கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும் காலத்தை மாற்றாமல் தவணைகளை மாற்றுவதா என்ற இருவகையான விருப்பத் தேர்வுகள் உங்களுக்கு உண்டா என்பதை நாங்கள் தெரிவிப்போம்.

j. நீங்கள் கோரினால், உங்களால் பூர்த்தி செய்து அளிக்கப்பட்ட அனைத்து கடன் ஆவணங்களின் மெய்ப்பிக்கப்பட்ட நகல்களை அதோடு கடன் ஆவணத்தில் நீங்கள் குறிப்பிட்டுள்ள இணைப்புகள் ஒவ்வொன்றின் நகலையும் நாங்கள் எங்கள் செலவில் தருவோம். ஆயினும் கூடுதலாக மெய்ப்பிக்கப்பட்ட நகல்கள் தேவையானால், எங்கள் பட்டியல் படி நியாயமான கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும்.

k. நீங்கள் அளிக்கும் அடமானச் சொத்து அல்லது பிணையத்தின் உரிமை பத்திரங்கள் மற்றும் நீங்கள் அளிக்கும் தேதியிடப்பட்ட / தேதியிடப்படாத காசோலைகள் ஆகியவற்றிற்கு நாங்கள் எழுத்து வடிவில் ரசீதுகள் அளிப்போம்.

l. வாராக்கடனாக உங்கள் கடன் கணக்கு மாறுவதற்கு முன், உங்களுக்கு கடிதம்/ மின்னஞ்சல் அல்லது குறுஞ்செய்தி மூலமாக அது பற்றிய தகவலைத் தெரிவிக்க முயற்சிப்போம்.

m. கூடுதல் கடனீட்டு ஆவணங்கள் (Securities) கேட்பதோ அல்லது ஒப்பந்தத்தின் கீழ் செயல்படுதல் அல்லது பணத்தை செலுத்துதலை முடுக்கி விடுவது / திரும்ப அழைப்பது போன்றவற்றைத் தீர்மானித்தால் அது பற்றி முன்னரே உங்களுக்கு அறிவுப்பு கொடுப்போம்.

n. குறித்த கால / கேட்பு கடன்களின் ஆண்டு கணக்கு அறிக்கையை உங்களுக்கு நாங்கள் அளித்திடுவோம்.

o. உங்களுக்கு அடிக்கடி உங்களது கடன் கணக்கு அறிக்கை தேவைப்படுமானால், நாங்கள் அதனை அளித்திடுவோம். அதற்கு கட்டணம் உண்டு, அது உங்களுக்கான கட்டண பட்டியலில் குறிப்பிடப்படும்.

p. ஒப்பந்தப்படியுள்ள அல்லது ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட உங்களின் கடன் தொகையை முழுவதுமாக நீங்கள் திருப்பித் தந்த 15 நாட்களுக்குள் நீங்கள் எங்கள் வசம் ஒப்படைத்த அடமானப்பொருட்கள் /ஆவணங்கள் / அடமான சொத்துக்குரிய உரிமைப்பத்திரங்கள் ஆகியவற்றை நாங்கள் திருப்பித் தந்திடுவோம். அதை CERSAI-க்கு எங்களின் அடமானம் குறித்த திருப்திநிலை பற்றிய அறிக்கையை அளிப்போம். அவற்றின்மீது தீர்க்கப்படாத ஏதேனும் கோரிக்கை இருக்குமானால், அதை நாங்கள் செலுத்திக் கொள்ளும் பட்சத்தில், அத்தகு கோரிக்கைகள் குறித்து முழு விபரங்களை உங்களுக்கு முன்னதாகவே அறிவிப்பு செய்து, அந்தக் கோரிக்கை தீர்வு செய்யப்படும் வரை மேற்படி ஆவணங்களை எங்கள் வசம் வைத்திருப்போம்.

q. ஒப்பந்தப்படியுள்ள அல்லது ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட உங்களின் கடன் தொகையை முழுவதுமாக நீங்கள் திருப்பித் தந்தபின் அல்லது CERSAI-க்கு எங்களின் அடமானம் குறித்த திருப்திநிலை பற்றிய அறிக்கையை அளித்தபின் நீங்கள் எங்கள் வசம் ஒப்படைத்த அடமானப்பொருட்கள் / ஆவணங்கள் / அடமான சொத்துக்குரிய உரிமைப்பத்திரங்கள் ஆகியவற்றை நாங்கள் திருப்பித் தந்திட 15 நாட்களுக்கு மேல் தாமதமானால், இழப்பீட்டுக் கொள்கைப்படி இழப்பீடு வழங்குவோம்.

r. கடன் வழங்கும் சமயத்தில், நீங்கள் எங்களுக்கு அளித்த பத்திரங்கள் / ஆவணங்கள் / தொலைந்து போகும்பட்சத்தில் உங்களது நஷ்டத்திற்கு நாங்கள் ஈடு செய்வோம். தொலைந்துபோன பத்திரங்கள் / ஆவணங்களைக் குறிப்பிட்டு ஒரு புதிய சான்றிதழை வெளியிடுவோம். மற்றும் நகல் ஆவணங்களை எங்கள் செலவில் பெற்றிட உங்களுக்கு உதவிடுவோம்.

s. உங்களிடமிருந்து அல்லது ஒரு வங்கியிலிருந்து / நிதி அமைப்பிலிருந்து கடன் வாங்கிய தொகையை மற்றொன்றிற்கு மாற்றக்கோரும் கோரிக்கையை நாங்கள் வழக்கமான நடை முறைப்படி பரிசீலிப்போம். பொதுவாக எங்களின் ஒப்புதல்

அல்லது மறுதலிப்பை உங்களின் கோரிக்கை வந்த 2 வாரங்களுக்குள் உங்களுக்கு தெரிவிப்போம்.

t. உங்களுக்கு (தனிநபர் தகுதியில்) வழங்கப்பட்ட நிலையில்லா வட்டி விகிதங்கள் கொண்ட குறித்தகாலக் கடன்களை முதிர்வுக்கு முன்பு சொந்த நிதியிலிருந்தோ, அல்லது வேறு வங்கிக்கு மாற்றியோ முடிப்பதற்கான கட்டணங்கள் / அபராதங்கள் ஆகியவைகளை நாங்கள் விதிக்க மாட்டோம்.

u. ஒரு கடன் மீது மானிய வசதி, கடன் தள்ளுபடி வசதி உள்ளதா என்பதையும் அதன் நடப்பிலுள்ள அம்சங்களையும் உங்களுக்கு விளக்கிச் சொல்லி, அதற்கு நீங்கள் பூர்த்தி செய்ய வேண்டியவைகளைப் பற்றியும் விளக்கிடுவோம்.

8.13. பொறுப்புறுதி / உத்திரவாதம்

a) உங்களது பொறுப்புகளுக்கு, மூன்றாவது நபரிடமிருந்து உத்திரவாதம் அல்லது வேறு ஏதேனும் செக்யூரிட்டி நாங்கள் ஏற்றுக் கொள்ளவேண்டும் என நீங்கள் விரும்பினால், நாங்கள் உங்களது நிதி நிலை தொடர்பான விவரங்களை உங்களது உத்திரவாதம் அல்லது செக்யூரிட்டி அளிப்பவரிடமோ அல்லது அவர்களது சட்ட பூர்வ ஆலோசகரிடமோ அளித்திட உங்கள் அனுமதியைக் கேட்போம்.

b) **மேலும் நாங்கள் பின் வருமாறு செயல்படுவோம் -**

i. தனிப்பட்ட சட்ட ஆலோசனையை எடுத்துக் கொண்டு இதன்மூலம் தங்களது அர்ப்பணிப்பு மற்றும் தங்களது முடிவின் விளைவுகளை நன்கு புரிந்துகொள்ள ஊக்குவிப்போம் (தேவைப்படும் இடத்தில் நாம் அவர்களை கையெழுத்திடச் சொல்லி, பரிந்துரையை தெளிவான மற்றும் வெளிப்படையான அறிக்கையாக அளிப்போம்).

ii. உத்தரவாதம் அல்லது செக்யூரிட்டி அளிப்பவர், உங்களுக்கு பதிலாகவோ அல்லது உங்களுடன் சேர்ந்தோ பொறுப்பாகிறார் என்பது பற்றி தெரிவிப்போம்.

iii. அவர்களது பொறுப்பு என்ன என்பது பற்றி தெரிவிப்போம்.

iv. நீங்கள் பெற்ற கடன் வசதிக்கான உத்தரவாதியிடம் அளிக்கப்பட்ட கடனுக்கான விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் / கடன் ஒப்பந்தம் பற்றிய விவரங்கள் ஆகியவற்றை இலவசமாக அளித்திடவேண்டும்.

c) நீங்கள் ஒரு கடனுக்கு உத்தரவாதம் கொடுப்பவராக ஆகலாம் என கருதும்போது, நாங்கள் உங்களுக்குப் பின்வருவனவற்றைக் கூறுவோம்;

i) ஒரு உத்தரவாதம் கொடுப்பவராக உங்கள் பொறுப்பு;
ii) வங்கியோடான உங்களின் பொறுப்பு;
iii) உங்களின் பொறுப்புக்காக பணம் கட்ட நாங்கள் உங்களை அழைக்கத் தேவை எற்படும் சூழல்கள்;
iv) நீங்கள் ஒரு உத்தரவாதம் கொடுப்பவராக பணத்தைச் செலுத்தத் தவறினால், வங்கியில் உள்ள உங்களின் இதர பணத்தை நாட வேண்டியிருக்குமா;
v) ஒரு உத்தரவாதியாக உங்கள் பொறுப்பு குறிப்பிட்ட அளவிற்கு மட்டும்தானா அல்லது அதற்கு வரையறை ஏதும் கிடையாதா;
vi) ஒரு உத்தரவாதம் கொடுப்பவர் எனில் உங்கள் பொறுப்புக்களை பூர்த்தி செய்ய வேண்டிய நேரம் மற்றும் சூழல்கள் மற்றும் விதம் பற்றியும் கூறுவதோடு அதுபற்றி உங்களுக்குத் தகவலும் தெரிவிப்போம்.
vii) நீங்கள் உத்தரவாதம் கொடுப்பதற்கு பொறுப்பேற்றுள்ள நபரின் நிதிநிலைமையில் மோசமான மாற்றம் / மாற்றங்கள் இருந்தால் நாங்கள் உங்களுக்குத் தகவல் தெரிவிப்போம்.

d) ஒப்பந்தப்படியுள்ள அல்லது ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட தொகையை முழுவதுமாக நீங்கள் திருப்பித் தந்த 15 நாட்களுக்குள் நீங்கள் எங்கள் வசம் ஒப்படைத்த அடமானப் பொருட்கள் / ஆவணங்கள் / அடமான சொத்துக்குரிய உரிமைப்பத்திரங்கள் ஆகியவற்றை நாங்கள் திருப்பித் தந்திடுவோம்.

e) மேற்கண்டவாறு திருப்பித் தருவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அதற்கு நாங்கள் உங்களுக்கு இழப்பீடு தருவோம்.

f) செக்யூரிட்டிஸ் / ஆவணங்கள் காணாமல் போகும்பட்சத்தில், உங்களது நஷ்டம் ஈடுகட்டப்படும். தொலைந்து போன

செக்யூரிட்டிஸ் / ஆவணங்களை குறிப்பிட்டு ஒரு சான்றிதழ் வழங்குவோம். மாற்று ஆவணப் பிரதியை பெற அனைத்து உதவிகளும் வழங்குவோம்.

8.14 மையப் பதிவேடு

அசையாச் சொத்தை முதன்மை அல்லது இணைப்பிணையமாக வைத்து கடன் வசதி பெற்றால், அதற்கான மையப் பதிவேடுகள் உள்ளன என்பதையும் கடன் கொடுத்தவர் அல்லது அந்த சொத்தின்பேரில் பரிவர்த்தனை செய்ய நினைப்பவர் ஆகியோர் அதில் தேடி விவரங்கள் பெற முடியும் என்பதையும் தெரிவிப்போம். எங்களின் அடமானப் பதிவினை CERSAI-க்குத் தெரிவிப்போம்.

8.15 கடன் தொகையைத் தீர்வு செய்தல்

a. நீங்கள், குறிப்பிட்ட நேரத்தில் பணம் செலுத்த முடியவில்லையென்றால், அது பற்றிய தகவலை எவ்வளவு சீக்கிரம் முடியுமோ அவ்வளவு சீக்கிரம் தெரிவிக்கவேண்டும்.

b. உண்மையாக பணத் தட்டுப்பாடு உள்ளவர்களின் விஷயத்தில் இரக்கத்தோடும் நேர்மறை எண்ணத்தோடும் நடந்துகொள்வோம். எனினும் எங்கள் கொள்கையின் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டு நெறிகளுக்குட்பட்டு அதனைச் செய்வோம்.

c. உங்கள் பிரச்சினைகளிலிருந்து நீங்கள் வெளிவர நாங்கள் உங்களுக்கு உதவிட முயற்சிப்போம்.

d. ஒருமுறை தீர்வுக்கான (One Time Settlement) வாய்ப்பு வழங்கப்பட்டால், நீங்கள் செலுத்தவேண்டிய தொகைக்காக உங்களுக்கு அந்த வாய்ப்பைப் பற்றிய விவரங்களை உங்களுக்கு விளக்கிடுவோம்.

e. ஒருமுறை தீர்வுக்கான விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை உங்களுக்கு எழுத்துமூலமாக அளிப்போம்.

f. ஒருமுறை தீர்வின் கீழ், நீங்கள் கடனைத் தீர்வு செய்துவிட்டால், “கடன் பெறுபவர் குறித்த தகவல் தரும் குழுமங்கள்” (CIC) பராமரித்துவரும் உங்கள் கடன் வரலாறு

தொடர்பான தகவல்களில் மேற்கண்ட தீர்வு ஏற்படுத்தும் விளைவுகள் பற்றியும் உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்

8.16 அடமானப்பொருளைக் கையகப்படுத்துதல் / கடன் அட்டை யிலுள்ள பாக்கிகள்

a. உங்களது அட்டைக்கான கடன்கள்/செலுத்தவேண்டிய தொகை ஆகியவற்றை, இன்னொரு அமைப்பிற்கு விற்க முனையும் பொழுது, அவர்களது தொடர்பு விவரங்கள், பெயர் ஆகியவை உங்களுக்கு அளிக்கப்படும். பொதுவாக, கடன்கள்/கடன் அட்டை பாக்கிகள், சொத்து மறுசீரமைப்பு கம்பெனியிடம் (ARC) விற்கப்படும். பாக்கிகள் இணக்கத்தீர்வு மூலம் முடித்துவைக்கப்பட்டால், மேற்கூறியவாறு சொத்துக்கள் விற்கப்பட மாட்டாது.

b. கடன்/செலுத்தவேண்டிய தொகை எந்த கம்பெனிக்கு மாற்றப்பட்டதோ, அந்த அமைப்பிடம், நீங்கள் பணம் செலுத்த கடமைப்பட்டுள்ளீர்கள்.

c. எந்த அமைப்பிடம் நீங்கள் பணம் செலுத்தவேண்டிய பொறுப்பு ஒப்படைக்கப்பட்டதோ, அந்த அமைப்பு, உங்கள் கடன் தகவலை CICக்கு அனுப்பிவிடும்.

d. உங்கள் கடன் / செலுத்தவேண்டிய தொகை ஆகியவைகளை வேறொரு அமைப்பிற்கு மாற்றிக் கொடுத்தபிறகு, அந்த அமைப்பின்மீது ஏதேனும் குறை இருந்தால், அவ்விஷயத்தில் நாங்கள் உங்களுக்கு உதவுவோம்.

e. நாங்கள் எந்த அமைப்பிற்கு உங்கள் கடன் பாக்கியை மாற்றித் தந்தோமோ அந்த அமைப்பிற்கு எதிரான புகார்கள் அனைத்திற்கும் நாங்களே தீர்வுக்கான தொடர்பு அதிகாரியாக செயல்படுவோம். அந்தப் புகார்களை எங்களுக்கு எதிரான புகார்களாகவே கருதி உடனுக்குடன் அவை தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்திடுவோம்.

8.17 மின்னணு வங்கியியல்

8.17.1. இணையதளம் மற்றும் கைபேசி மூலம் வங்கிச்சேவை

எங்களது இணையம் மற்றும் கைபேசி சேவைகள் பாதுகாப்பாகவும், திறம்படவும் இருப்பதற்காக தக்க

நடவடிக்கைகளை எடுத்து வருகிறோம். மேலும், அவற்றை அவ்வப்போது மறுசீராய்வு செய்து புதுப்பித்தும் வருகிறோம்.

a. மோசடியைத் தடுத்திடும் மற்றும் முன்கூட்டியே கண்டறியும் வழிமுறைகளுடன் கூடிய வலிமையான பாதுகாப்பு முறைமைகளை அமல்படுத்தி, நேரிடர்களைக் குறைத்து, அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகளால் ஏற்படும் பாதிப்புகளிலிருந்து வாடிக்கையாளர்களைப் பாதுகாக்க அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் எடுப்போம்.

b. இணையம் மற்றும் கைபேசி மூலம் வங்கிப் பரிவர்த்தனைகளைப் பாதுகாப்புடன் நடத்திடவும், பணப்பட்டுவாடா குறித்த மோசடிகளைத் தடுத்திடவும், நாங்கள் உங்களுக்கு அறிவூட்ட பின்வரும் பல்வேறு முன் முயற்சிகளை எடுக்கிறோம்.

i) எங்கள் இணையதளத்தில் சம்பந்தப்பட்ட அனைத்து விவரங்களையும் காட்சிப்படுத்துகிறோம்.
ii) வாடிக்கையாளர் தொடர்புடைய முனையங்களில் ஏடிஎம் மையங்களில், வங்கிக் கிளைகளில், தகவல்களைக் காட்சிப்படுத்துகிறோம்.
iii) குறிப்பான தகவல்களை மின்னஞ்சல் மூலம் அவ்வப்போது அனுப்புவோம்.

c. இணையதள வங்கிச் சேவைகளை நீங்கள் பயன்படுத்தும்பொழுது, அத்தகைய சேவைகள் தொடர்பான விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை உங்களுக்குத் தெரியப்படுத்துவோம். மேலும், எங்களது இணையதளத்தில் இணையதள வங்கிச்சேவை குறித்த கட்டணங்கள், விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் உள்ளன.

d. இணையதள வங்கிச் சேவைகளை உங்களுக்கு அளிக்கும் தருணத்தில், உங்களது கணினிவழித் தகவல்களை பாதுகாத்தல் மற்றும் உங்களது கணினியை மோசடியிலிருந்து பாதுகாத்தல், ஊழல்கள் அல்லது முறையற்ற பரிவர்த்தனைகள் இவற்றிலிருந்து பாதுகாத்துக் கொள்ள எங்கு, எத்தகைய தகவல்களை பெற்றுக் கொள்ளவேண்டும் என்பதற்கு நாங்கள் வழிகாட்டுவோம். இத்தகவல் அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்படும்.

e. நிதியியல் நெறிமுறையாளர் அவ்வப்போது அளிக்கும் பரிந்துரைகளின்படி, நிதிப் பரிவரித்தனைகளுக்கு அதிகாரமளிக்கும் செயல்முறைகளில் இரண்டாம்கட்ட

நிலைப்பாடுகளின் மூலமாக கூடுதலான அதிகாரமளிக்கும் செயல் முறையை மேற்கொள்வோம்.

f. நீங்கள் எங்களுடன் பதிவு செய்து கொண்ட தொடர்பு விவரங்கள் மூலம் நீங்கள் மேற்கொள்ளும் அனைத்து நிதியியல் பரிவர்த்தனைகள் (தொகை ஏதாக இருப்பினும்) குறித்தும் குறுஞ்செய்தி (SMS) / மின்னஞ்சல் (email) மூலம் எச்சரிக்கைகள் அனுப்பப்படும்.

g. IVR பரிவர்த்தனைகளிலும் மற்றும் அனைத்து அட்டையில்லா (Card not present) பரிவர்த்தனைகளிலும், கூடுதலாக அதிகாரமளிப்பு அல்லது மதிப்பூட்டல் தேவைப்பட்டால், அதை உங்களிடம் கோரிப்பெறுவோம்.

h. இணையதள வங்கிச்சேவையில் பணம் செலுத்தியதைத் தெரிவிக்கும் தகவலுக்குப் பதிவு செய்து கொண்டபின் குறுஞ்செய்தி / மின்னஞ்சல் மூலம் தகவல் அனுப்பப்படும்.

i) மின்னணு பரிவர்த்தனைகளில், பயனாளிகள் மற்றும் பரிவர்த்தனை விவரங்களின் மதிப்பில் ஒரு தினசரி உச்ச வரம்பை நிர்ணயிப்பதற்கான வசதியை நாங்கள் உங்களுக்கு அளிப்போம். விருப்பத் தேர்வுகளை மாற்றும் நேரங்களில், கூடுதலாக உங்களிடமிருந்து அதிகாரமளித்தலை வேண்டிடுவோம். விருப்பத்தேர்வு மாற்றத்திற்கான வேண்டுகோளை பெறும்பொழுது, நாங்கள் உங்களுக்கு ஒரு எச்சரிக்கை நினைவூட்டலை அனுப்பிடுவோம்.

j. மொபைல் வங்கிச் சேவை என்பது எந்தக் குறிப்பான நெட்வொர்க்கையும் சார்ந்ததல்ல. எந்த வகையான நெட்வொர்க் மொபைல் போன் சேவையைப் பயன்படுத்தினாலும், நீங்கள் உங்கள் வங்கிக் கணக்கிலிருந்து அந்த வங்கியிலுள்ள வேறொரு கணக்கிற்கோ அல்லது வேறெந்த வங்கிக்கோ பணப்பரிமாற்றம் செய்திட முடியும்.

k. நீங்கள் கைபேசி வங்கிசேவையை தேர்வு செய்தால், அந்த சேவைக்கு பதிவு செய்வதற்கு முன்பாக, கீழ்க்கண்டவற்றை உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.

i) உபயோகிப்பாளர் முறைப்படுத்தலுக்காக எங்களால் பின்பற்றப்படும் பாதுகாப்பு நடைமுறை.
ii) வாடிக்கையாளர் பதிவு செய்தபின் சேவைகளைச் செயலாக்கப்படுத்துவதற்கு எடுத்துக்கொள்ளும் கால அவகாசம்.

iii) பணம் தருவதை நிறுத்தச் சொல்வதற்கான உத்தரவுகள் மற்றும் இதனை ஏற்றுக்கொள்வதற்கான விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் அல்லது இவற்றின் பிரயோகம்.

l. மொபைல் வங்கிச் சேவையைப் பதிவு செய்து பெறுவதற்கு நீங்கள் வங்கிக்கு வரத் தேவையில்லை. ஏடிஎம், இணையம், போன் வங்கிச் சேவை, IVR, எஸ்எம்எஸ் போன்ற பல வழிகளில் இதை நீங்கள பெறமுடியும்.

m. மொபைல் வங்கிப் பரிவர்த்தனைகள் முற்றிலும் உடனடியாக நிகழக்கூடியவை. அவற்றை மாற்றி மீட்டெடுக்க முடியாது. இதில் பணக்கொடுப்பை நிறுத்தும் வசதி மிக அரிதாக வரயறைகளுக்கு உட்பட்டுக் கிடைக்கும்.

n. இணையதள வங்கிச்சேவையிலிருந்து நீங்கள் எப்பொழுது வேண்டுமானாலும் விலகிக்கொள்ளலாம். எனினும், உங்கள் முடிவை எங்களுக்குத் தெரிவித்திடவேண்டும். மற்றும் அது தொடர்பான சம்பிரதாய நடவடிக்கைகளை பூர்த்திசெய்வதை உறுதிசெய்யவேண்டும்.

o. நேரடியாக வினியோகிக்கப்படாத கடவுச் சொற்கள் அல்லது பாதுகாப்பு தகவல்கள் தொடர்பாக ஏதேனும் சர்ச்சை இருந்தால், நாங்கள் உங்களுக்கு, சரியான முகவரிக்கு அனுப்பியுள்ள சான்றை வைத்தே, நீங்கள் பெற்றுக் கொண்டதாகக் கூறமாட்டோம்.

p. கணினி வழி வங்கிச் சேவை பாதுகாப்பானது மற்றும் எளிமையானது. ஆனால் நீங்கள் சில முன்னெச்சரிக்கை நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ள வேண்டும். தயவு செய்து கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள அறிவுரைகளைக் கடைபிடிப்பதை உறுதி செய்து கொள்ளுங்கள்.

i) எங்களது பாதுகாப்பான இணையதள வங்கிச்சேவை இடத்திற்கு (சைட்டிற்கு) (site) கணினியில் நேரடியாகச் செல்லவும். வேறொரு சைட்டிலிருந்து இணைப்பு மூலமாகவோ அல்லது வேறொரு மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ செல்வதைத் தவிர்க்கவும். மோசடி இணையதளங்களைத் தவிர்த்திட ஆட்சிப்பரப்பு (Domain) பெயர் சரியாக உள்ளதா என்ற பார்த்திடுக.

ii) இணையதள வங்கி சேவையில் உங்களுக்கான நேரம் முடிந்ததும் வெளியே வந்து (Log off) விடுங்கள். “Log out” குமிழியைப் பயன்படுத்தி வெளியே வரவும். இதனால்

உபயோகிக்கும் நேரம் முடிவுக்கு வருகிறது. திரையை மூடி (Windows) வெளியே வரவேண்டாம்.

iii) உங்கள் தனிப்பட்ட கணினியை உபயோகத்தில் இல்லாத சமயத்தில், இயக்கத்தை நிறுத்தி (Log off) வைக்கவும்.

iv) வெளியில் வர்த்தக ரீதியில் நடத்தப்படும் இணையதள மையங்கள் பாதுகாப்பின்றி விமானம் மற்றும் ரயில் நிலையங்களில் கிடைக்கும் அல்லது ஏதாவது பொது நெட்வொர்க் சேவைகள் / வைஃபை சேவைகள் ஆகியவற்றைப் பயன்படுத்தி, இணையதள வங்கிப் பரிவர்த்தனைகளை மேற்கொள்ளவேண்டாம்.

v) உங்கள் கணினியை / மடிக்கணினியைப் புதிதாக உள்ள வைரஸ் எதிர்ப்பு மற்றும் ஸ்பைவேர் மென்பொருளை, பிரவுசர் ஆகிவகைகளை சீரான இடைவெளியில் புதுப்பிக்கவேண்டும்.

vi) பாதுகாப்பு முறைமைகளை நிறுவி, கணினியில் தகவல் திருடுவோர், வைரஸ் தாக்குதல் அல்லது வேறு தீய திட்டங்கள் ஆகியவைகளுக்கு எதிராக செயல்படவேண்டும்.

vii) பொருத்தமான நெருப்புத்தடுப்பை (Firewall) நிறுவி உங்கள் கணினி மற்றும் அதில் உள்ள விஷயங்களை வெளியாட்களிடமிருந்து பாதுகாத்து வையுங்கள்.

viii) உங்களது ஆபரேடிங் சிஸ்டத்தில் “கோப்பு மற்றும் அச்சுப்பிரதி பங்கேற்கும்“ (File and Printing sharing) அம்சத்தை இயங்காமல் (disable) செய்திடுக.

ix) மின்னணு நிதியியல் பரிவர்த்தனைகள் / இணைய வங்கிச் சேவைகள் ஆகியவற்றில் ஈடுபடும்போது, மெய்நிகர் (Virtual Keypad) தட்டெழுத்துக்களைப் பயன்படுத்துவது நலம்.

q. கைபேசி மூலம் இணையதள வங்கி சேவையை பெறும்பொழுதோ அல்லது வேறு ஏதேனும் சமூகவலை தளத்தின் மூலம் வங்கிசேவைகளைப் பெறும்பொழுதோ, நீங்கள் கருவியைப் பாதுகாத்திட, கூடுதல் கவனமாக, கீழ்க்கண்ட நடவடிக்கைகளை எடுக்க வேண்டும்.

i) இணையதள வங்கிச்சேவைக்குள் நுழைந்தபிறகு உங்கள் கருவியை விட்டு நீங்கள் செல்லக்கூடாது.

ii) உங்கள் கருவியை பூட்டவேண்டும் அல்லது உங்கள் கருவியிலிருந்து உங்கள் கைபேசி வங்கி சேவையைப் பயன்படுத்துவதைத் தடுப்பதற்கு நடவடிக்கைகள் எடுக்கவேண்டும்.

iii) உங்களது கருவி காணாமல் போனாலோ அல்லது திருடப்பட்டாலோ அதுபற்றிய தகவலை இயன்றவரை எவ்வளவு சீக்கிரம் முடியுமோ அவ்வளவு சீக்கிரம் தெரிவிப்பது.

iv) உங்கள் மொபைல் வங்கி ஆப்பை (App) அவ்வப்போது புதுப்பித்து, உயர்ந்த தரநிலையில் வைத்துக்கொள்ளவும்.

v) உங்கள் மொபைலின் ஆபரேட்டிங் சிஸ்டத்தை அவ்வப்போது புதுப்பித்து, அதில் பாதுகாப்புக்கான கூடுதல் அம்சங்கள் கிடைப்பதை உறுதி செய்து கொள்ளவும்.

vi) உங்கள் மொபைல் போனை அங்கீகரிக்கப்பட்ட வர்த்தக நிறுவனத்திடமிருந்து வாங்குங்கள்.

vii) உங்கள் மொபைல் போனில் தளவிறக்கம் செய்யப்படும் ஆப்கள் மெய்மைத் தன்மை உடையன என்பதை உறுதிசெய்துகொள்ளுங்கள். நம்பமுடியாத ஆதாரங்களிலிருந்து ஆப்களை தளவிறக்கம் செய்ய வேண்டாம்.

r. மொபைல் பாங்கிங் ஆப்பைப் பயன்படுத்தியபின், அதிலிருந்து உடனே வெளியேறி (Log out) விடுங்கள். உங்களின் கணக்கு மற்றும் பரிவர்த்தனை வரலாற்றை, சீரான இடைவெளிகளில் சோதித்துக் கொண்டே இருக்கவேண்டும்.

s. உங்களது கடவுச் சொல் அல்லது PIN ஆகியவற்றைக் கேட்டு ஏதேனும் மின்னஞ்சல் உங்களுக்கு வந்தால் அதனை அலட்சியம் செய்து, அது பற்றிய தகவலை எங்களுக்கு அளித்தால், அது பற்றி நாங்கள் விசாரணை செய்வோம். காவல்துறையோ, நாங்களோ ஒருபோதும் உங்கள் கணினி வழி வங்கி விவரங்கள் அல்லது பணம் செலுத்தும் அட்டை PINகள் அல்லது பாஸ்வேர்ட் தகவல் ஆகியவை பற்றிக் கேட்க மாட்டோம்.

t. மொபைல் வங்கிச் சேவையில் ஏற்படும் வாடிக்கையாளர் புகார்கள் / குறைகள் வங்கிக் குறைத் தீர்ப்பாளர் திட்டத்தின் கீழ் உள்ளன.

8.17.2.1 தனிநபர் அடையாள எண் (PIN) மற்றும் கடவுச் சொற்கள் (Password)

a. கணினிவழிப் பரிவர்த்தனை செயல்பாடுகளில், அதைப் பயன்படுத்துபவரின் அடையாளத்தை உறுதி செய்திட, எண் மற்றும் எழுத்துகளால் இணைந்த பாஸ்வேர்டு பயன்படுகிறது. இந்தப் பாஸ்வேர்டு மிக முக்கியமான வங்கிக் கணக்கு சார்ந்த தனி நபர் தகவல்கள் தவறானவர்கள் கைகளில் சிக்கிடாமல் தடுத்திட, பாஸ்வேர்டு மிக மிக முக்கியமாகும்.

b. உருவாக்குதல், பாதுகாத்தல் ஆகிய அம்சங்களில் சர்வதேச தரத்திற்கு இணையாக நம்பகத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்பை உறுதிசெய்யும் விதமாக உங்களுக்கு தனிநபர் அடையாள எண் மற்றும் கடவுச்சொல் ஆகியவற்றை அளிக்க நாங்கள் முனைவோம்.

c. தனிநபர் அடையாள எண்ணை (PIN), எங்களது கிளையில், உங்களை முறைப்படி அடையாளம் கண்டு ஒப்படைப்போம். அல்லது எங்களது பதிவேட்டில் உள்ள முகவரிக்கு அனுப்பிவைப்போம். உங்கள் வசதிக்கேற்ப நீங்களே PINஐ உருவாக்கலாம்.

d. உங்களது தொடர்பு தகவல்கள் (மொபைல் எண், மின்னஞ்சல் முகவரி மற்றும் வீட்டுத் தொலைபேசி எண்) புதுப்பிக்கப்பட்டு, வங்கியிடம் பதிவு செய்யப்பட்டுள்ளதை நாங்கள் உறுதிப்படுத்திக் கொள்வோம்.

e. உங்கள் கணக்கை பாதுகாக்கும் விதமாக வலிமையான PIN அல்லது கடவுச் சொல்லைத் தேர்ந்தெடுத்து அதை அவ்வப்போது சீரான கால இடைவெளியில் மாற்றிக்கொள்ள வேண்டும்.

8.17.2.2 தனிநபர் அடையாள எண் மற்றும் கடவுச் சொல்லை பாதுகாக்க பின்வரும் பாதுகாப்பான நடைமுறைகளை / முன்னெச்சரிக்கைகளை நீங்கள் கூடவே பின்பற்றவேண்டும்.

பின் அல்லது பாஸ்வேர்டை உருவாக்க –

a) வலிமையான “கடவுச் சொல்லை” உருவாக்க பின்வரும் வழிமுறைகளைப் பின்பற்றுங்கள்.

- பழக்கமான, எளிதில் கண்டுகொள்ளக்கூடிய பெயர்களை (உங்களின், வாழ்க்கைத் துணை, குழந்தைகள், பெற்றோர், செல்லப்பிராணி ஆகியோரின் பெயர்களை) உபயோகிப்பதை தவிர்த்திடவும்.
- உங்களைப்பற்றிய சில பொதுவான உண்மைகள் சார்ந்த விபரங்களை (பிறந்த தேதிகள், பிடித்தமான பொழுதுபோக்கு, விளையாட்டு போன்றவை) உபயோகிப்பதைத் தவிர்த்திடவும்.
- அகராதியில் இருக்கும் வார்த்தைகளை அப்படியே பயன்படுத்தவேண்டாம். ஏனெனில் கணினி மென்பொருள் அதை யூகிக்க வாய்ப்புண்டு. பதிலாக, பிழையுடன் வார்த்தைகளைத் தேர்ந்தெடுங்கள்.
- எண்ணையும், எழுத்துக்களையும் வித்தியாசமாக இணைத்து கணினி மென்பொருளால் யூகிக்க முடியாத வண்ணம் பாஸ்வேர்டைத் தேர்தெடுங்கள்.
- தனிச்சிறப்பு எழுத்துக்களைப் (@, #, %, $ etc.) பயன்படுத்தி பாஸ்வேர்டை வலிமையாக்குங்கள்.
- ஆங்கிலத்தில் சிறிய, பெரிய எழுத்துக்களைக் கலந்து பயன்படுத்தி பாதுகாப்பான பாஸ்வேர்டை உருவாக்குங்கள்.

b) பின்வருவனவற்றைப் பயன்படுத்தி, *PIN-ஐ உருவாக்காதீர்கள்.

- பிறந்த தேதிகள், மாதங்கள் அல்லது வருடங்கள்
- வரிசையான எண்கள் (உதாரணம் 3456)
- எளிதில் ஊகிக்கக்கூடிய எண்கள் சேர்க்கை (உதாரணம் 1111)
- உங்கள் தொலைபேசி எண்ணின் சில பகுதிகள்
- உங்களது அட்டைகள் ஏதாவது ஒன்றில் அச்சடிக்கப்பட்ட எண்களில் சில பகுதிகள்
- எளிதில் கிடைக்கக்கூடிய உங்களின் தனிப்பட்ட விவரங்கள் (உதாரணம் ஓட்டுனர் உரிமம், வாகன எண் அல்லது உங்களோடு தொடர்புடைய வேறு எண்கள்)

*** இது முழுமையான பட்டியல் அல்ல உதாரணத்திற்காக சில மட்டுமே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன.**

உங்கள் கணக்கில் முறையற்ற பரிவர்த்தனைகளைத் தவிர்ப்பதற்கான முன்னெச்சரிக்கைகள்

செய்யக்கூடாதவை

- வேறு எவரையும் உங்கள் அட்டை, PIN, கடவுச் சொல் அல்லது இதர பாதுகாப்பு தகவலை உபயோகிக்க அனுமதிப்பது
- உங்களது PIN, கடவுச் சொல் அல்லது இதர பாதுகாப்பு தகவலை எழுதி வைப்பது அல்லது பதிவு செய்வது
- உங்களது அலைபேசி / கணினியில், பிரௌசர் (internet explorer, google chrome, Firefox. Etc.) உங்கள் கடவுச் சொல்லை பதிவுசெய்து வைப்பது
- மொபைல் பேங்கிங் லாக் இன் மற்றும் பாஸ்வேர்டை அலைபேசியில் சேமித்து வைப்பது
- உங்களது கணக்கு விவரங்கள், பாஸ்வேர்ட்/PIN அல்லது இதர பாதுகாப்பு தகவலை, வங்கியின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதிகள் என்று கூறிக்கொள்வோர் உட்பட எவரிடமும் கொடுப்பது
- எந்த நோக்கத்திற்காகவும், வங்கிக் கணக்கு விவரங்களை கேட்டு வரும் தகவல் தொடர்பு வினாக்களுக்கு (ATM PIN, CVV, Card Expiry Date .....) பதிலளிப்பது
- உங்களின் வங்கிச் சேவை துண்டிக்கப்படலாம் என்று மிரட்டலாக அழைப்பு வந்தாலோ அல்லது மோசடியான அளிப்புகள், அழைப்புகள் எந்த வகையில் வந்தாலும் (கடிதங்கள், மின்னஞ்சல்கள், அலைபேசிகள், குறுஞ்செய்திகள் ஆகியவை மூலம்) இவற்றைப் புறக்கணிக்காமல் பதிலளிப்பது.

- மோசடியான அளிப்புகள் / லாட்டரியில் பரிசு / சில வெளிநாட்டு அமைப்புகள் / தனிப்பட்டவர்கள், அத்தகைய அமைப்புகளுக்கு இந்தியாவில் பிரதிநிதியாக இருப்பவர்கள் இவர்களிடமிருந்து வெளிநாட்டுப் பணம் மலிவாகக் கிடைக்கிறது போன்ற அழைப்புகள் ஆகியவைகளுக்கு இரையாகுதல்.

இத்தகைய செய்திகள் பெரும்பாலும், ஒரு நண்பர், வங்கி, ஆதாரப்பூர்வ நபரிடமிருந்து வருவது போல் அமைந்து

உங்களை சில இணையத்திற்கு வழிகாட்டி அழைத்துச் சென்று முக்கியமான தகவல்களைக் கேட்பது போல் (PIN, Card No. ... etc.) இருக்கும்

- சந்தேகத்திற்குறிய மின்னஞ்சல், குறுஞ்செய்தி ஆகியவற்றிலுள்ள இணைப்புகளில் கிளிக் செய்து தகவல் தருதல்

- பிறர் முன்னிலையில் அவர்கள் பார்க்கும்படியாக, கணினியை அல்லது அலைபேசியைப் பயன்படுத்தி, உங்கள் கடவுச் சொல் அல்லது அட்டை எண்ணைப் பதிவு செய்தல் அல்லது ஏடிஎம் விற்பனை முனையங்களில் அட்டையின் பின்னைப் பயன்படுத்துதல்

எப்போதும்

- PIN, கடவுச் சொல் ஆகியவற்றை அவ்வப்போது மூன்று, ஆறு மாத கால இடைவெளிகளில் மாற்றுங்கள் பழைய கடவுச் சொல்லை மீண்டும் பயன்படுத்தாதீர்கள்

- உங்களது PIN, கடவுச் சொல் இதர பாதுகாப்பு தகவல் ஆகியவற்றை மனதில் இருத்திக்கொள்ளவும். மற்றும் எழுத்தில் உள்ள தகவல்களை அழித்துவிடவும்.

- வெவ்வேறு அட்டைகள் அல்லது கருவிகளுக்கு வெவ்வேறு PIN அல்லது பாஸ்வேர்டுகளை பயன்படுத்துங்கள்.

- உங்கள் கணினி/அலைபேசி, திரை முகப்பு ஆகியவைகளை திறந்திட, உங்களுக்கென்று ஒரு பாஸ்வேர்டை வைத்துக் கொள்ளுங்கள். இதனால் வேறு எவரும் உங்களது தனிக் கணினி/ அலைபேசியை, உங்களது அனுமதியின்றி உபயோகிக்க முடியாது.

- உங்களின் மின்னஞ்சல் முகவரி அல்லது மொபைல் எண்ணை மாற்றினால் உடனடியாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட அதிகாரி அல்லது மின்னூடகம் வாயிலாக உங்கள் வங்கிக்குத் தெரிவியுங்கள்

8.17.3 தானியங்கி பணம் வழங்கும் இயந்திரம்/பற்று மற்றும் கடன் அட்டைகள் (Debit and Credit Cards)

a) நீங்கள் விருப்பப்பட்டு தேர்வு செய்த கணக்கின் மீது பொதுவாக ஏடிஎம் / டெபிட் அட்டைகளை நாங்கள் வழங்குவோம்.

b) புதிய அட்டைகள் / மாற்று அட்டைகள் (both Debit and Credit Cards) கட்டாயமாக EMV சிப் உடன் பின் இணைந்ததாக வழங்கப்படும். உங்களுக்கு விருப்பம் இல்லை என்றால் இதனை வேண்டாமென்று நீங்கள் சொல்லலாம்.

c) உங்களிடம் நேரடியாக அட்டைகளை கொண்டு சேர்க்கும்போது, உங்களது அடையாளம் குறித்து முழுமையாக திருப்தியடைந்த பிறகே கொடுக்கப்படும்.

d) உங்கள் சேவை வழிகாட்டி / அங்கத்தினர் கையேடு ஆகியவைகளை உங்களுக்கு அனுப்பிவைப்போம். அதில் உங்களது முதல் அட்டையுடன் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ஆகியவைபற்றிய விரிவான விவரங்கள் இருக்கும். உங்கள் அட்டை தொலைந்து போனாலோ / தவறாக பயன்படுத்தப்பட்டாலோ உங்கள் கணக்கில் ஏற்படும் நஷ்டங்கள் ஆகியவைபற்றியும், உங்கள் அட்டையை எப்படி பயன்படுத்துவது என்பதுபற்றியும் விவரங்கள் இருக்கும்.

e) நீங்கள் வைத்துள்ள கணக்குகளில், உங்கள் அட்டையைப் பயன்படுத்தி எந்தக் கணக்கைக் கையாள முடியும் என்பதுபற்றி உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம். மேலும், உங்களுக்குக் கொடுக்கப்பட்ட அட்டை, ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட உபயோகங்கள் கொண்டதா, அப்படியென்றால் அவை யாவை என்பதுபற்றியும் உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.

f) விற்பனை முனையங்கள், ஏடிஎம் மற்றும் அன்னியச் செலாவணி பரிவர்த்தனைகள் ஆகியவற்றில் உங்களுக்கான நடப்பு பரிவர்த்தனை வரம்புகள்பற்றி உங்களுக்கு அறிவுறுத்துவோம்.

g) உங்கள் அட்டைக்கான கட்டணங்கள்பற்றி உங்களுக்கு அறிவுறுத்துவோம்.

h) நாங்கள் உங்களுக்கு அட்டையை அளிக்கும்பொழுது அந்த அட்டையை எவ்வாறு பாதுகாப்பாக வைத்துக்கொள்வது என்பதுபற்றி சொல்லுவோம்.

- உங்கள் அட்டை உங்களிடம் வந்து சேர்ந்தவுடனேயே அதில் கையெழுத்திடுங்கள்.
- உங்கள் அட்டையை கேட்பாரற்ற பர்ஸ், வாகனம் போன்றவற்றிலோ அல்லது யாரும் பார்க்காமல் எளிதாக எடுத்துவிடக்கூடிய இடத்திலோ வைக்கக்கூடாது.
- உங்கள் அட்டையை யாரிடமும் கொடுக்கவேண்டாம். அல்லது வேறு யாரையும் உங்கள் கார்டை வர்த்தக இடங்களில் (உதாரணம் – உணவு விடுதி, பெட்ரோல் பங்க்) பயன்படுத்த அனுமதிக்க வேண்டாம்.
- உங்கள் அட்டையை உபயோகப்படுத்திய பின்னர் திருப்பி எடுத்துக்கொள்ள மறக்காதீர்கள்.
- உங்கள் முகவரி மாறினால் அதனை ஆவணச் சான்றுடன் எங்களுக்குத் தெரியப்படுத்தவும். ஏனெனில், அட்டை தொலைந்து போனால் மாற்று அட்டையை சரியான முகவரிக்கு நாங்கள் அனுப்பவேண்டும்.
- சர்ச்சைக்குரிய / தவறிய ஏடிஎம் பரிவர்த்தனைகள் சார்ந்த புகார்களை அங்கீகரிக்கப்பட்ட அதிகாரிகள் அல்லது மின்னூடகங்கள் வாயிலாக அட்டை வழங்கும் வங்கிக்குத் தெரிவிக்கவும்.

8.17.4.1 தொலைந்து போதல்/திருட்டு/சர்ச்சைக்குரிய பரிவர்த்தனைகள் பற்றி தகவல் தெரிவிப்பது

a) தொலைந்து போதல், திருட்டு அல்லது முறையற்ற வகையில் அட்டை மற்றும் PIN ஆகியவற்றை பயன்படுத்தியது பற்றி தகவல் அளிப்பதற்கான நடைமுறைபற்றி உங்களிடம் நாங்கள் தகவல் தெரிவிப்போம்.

b) அட்டை தொலைந்து போதல் அல்லது திருடு போதல் அல்லது உங்களது கடவுச் சொல் மற்றும் PIN வெளியே தெரிந்துவிட்டது போன்ற சூழ்நிலைகளில் உங்களது பொறுப்பு என்ன என்பதுபற்றி விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் நாங்கள் விளக்கியுள்ளோம்.

c) மின்னணு முறையிலான பரிவர்த்தனை வசதியைச் செயலாக்கப்படுத்துவதற்கு முன்பாக, உங்களின் மொபைல் எண், மின்னஞ்சல் முகவரி இருப்பின் அதையும், பதிவு செய்துகொள்ள ஏற்பாடு செய்து தருவோம்.

d) காணாமல் போன அல்லது தவறாகப் பயன்படுத்தப்பட்ட அட்டையைப் பற்றிய தகவலை எங்களுக்கு 24X7 அடிப்படையில் எந்நேரமும் தெரிவிக்க வசதிகள் செய்து தருவோம். அவை கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண்கள், SMS, மின்னஞ்சல், IVR, இணையம் போன்றவை. மேலும் இது பற்றி நீங்கள் கணக்கு வைத்துள்ள வங்கிக் கிளையிலும், வேலை நேரத்தில் நீங்கள் நேரில் சென்றும் தெரிவிக்கலாம். மேலும் எந்தெந்த வழிவகைகளில் உங்கள் அட்டையை முடக்கலாம் என்பதையும் தெரிவிப்போம். இவ்வாறு அட்டை முடக்கப்பட்ட விவரத்திற்கான உறுதியை உடனடியாகத் தெரிவிப்போம்.

e) எங்களின் குறுஞ்செய்திகளுக்கு, தேவைப்படும் இடங்களில் உடனடியாகப் பதிலளிக்கும் வசதியையும் உள்ளமைத்துத் தருகிறோம். ஆயினும், குறுஞ்செய்திகளிலே மாற்று மொபைல் எண், தொலைபேசி எண், மின்னஞ்சல் முகவரி ஆகியவற்றை, எங்களை உடனடியாகத் தொடர்புகொள்ள வசதியாகக் கொடுத்துள்ளோம்.

f) உங்கள் புகார்களை உடனடியாக நேரடியாகத் தெரிவிக்க ஏதுவாக எங்கள் இணையத்தின் முகப்புப் பக்கத்தில், முறையற்ற மின்னணு பரிவர்த்தனைகளைப் பற்றி புகார் தெரிவிக்கும் வசதி என்று குறிப்பிடப்பட்ட ஏற்பாடு செய்து தரப்பட்டுள்ளது.

g) நஷ்டம் அல்லது மோசடி குறித்து அறிவிக்கும் ஒரு முறைமைக்கு வசதி செய்து தந்துள்ளோம். அதன்படி புகார் கிடைத்ததும் தானாகவே அது ஒப்புகையுடன் பதிவு செய்யப்பட்டுப் பதிவு செய்யப்பட்ட புகார் எண் உரிய வகையில் அனுப்பும் வசதி இம்முறைமையில் உண்டு.

h) உங்களுடைய அட்டை தொலைந்துவிட்டது என்று தெரிந்த உடனேயே எங்களுக்கு அதுபற்றித் தெரிவிக்க வேண்டும். அதேபோல, வேறு யாரேனும் உங்கள் PIN, கடவுச் சொல் அல்லது இதர பாதுகாப்புத் தகவல்களை தெரிந்துகொண்டாலும், அவற்றை மாற்றுவதற்கு முன் உடனே எங்களுக்குத் தகவல் தெரிவிக்கவும். எங்களுக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டபின் உடனடியாக (அட்டையின் உபயோகத்தை முடக்குதல், PINஐ மாற்றியமைத்தல் போன்ற) நடவடிக்கை எடுக்கப்பட்டு, அவற்றின் தவறான பயன்பாடு நிறுத்தப்படும்.

i) உங்களது அட்டை தொலைந்து போனாலோ அல்லது திருட்டுப் போனாலோ அல்லது PIN, கடவுச் சொல்

மற்றவர்களுக்குத் தெரிந்துவிட்டது என்ற தகவலை உடனே எங்களுக்குத் தெரிவித்துவிட்டால், அந்த நேரத்திற்குப் பிறகு, அந்த அட்டை முறையற்ற வகையில் பயன்படுத்தப்படுவதற்கு நீங்கள் பொறுப்பல்ல. எனினும், இந்த பாதுகாப்பு நீங்கள் மோசடியாக செயல்பட்டாலோ, கவனக் குறைவாக இருந்ததால் நிகழ்ந்தாலோ பொருந்தாது.

j) முறையற்ற அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை குறித்து உங்களின் புகார் கிடைத்தவுடன் தொடர்ந்து இத்தகைய பரிவர்த்தனைகள் உங்கள் கணக்கில் நிகழ்வதைத் தடுக்க உடனடியாக முயற்சிகள் எடுப்போம்.

k) முறையற்ற அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகளால் ஏற்படும் நஷ்டத்திற்கான பொறுப்பு என்பது நெறிமுறையாளர் விதித்து, அப்போது நடப்பிலிருக்கும் நெறிமுறைகளின்படி அமைந்திடும்.

l) உங்கள் அட்டை உங்களை வந்து சேர்வதற்கு முன்னதாக அல்லது PIN மற்றும் பாஸ்வோர்டு உங்களுக்கு வந்து சேர்வதற்கு முன் (நீங்கள் உங்களின் வசிப்பிட முகவரியைச் சரியாகத் தந்திருந்தால்) ஏதேனும் நஷ்டம் ஏற்பட்டிருந்தால் அதற்கு நீங்கள் பொறுப்பல்ல.

m) ATM மையங்களில் புகார் செய்வதற்கு உதவியாக தொலைபேசி எண் / இலவச தொலைபேசி சேவை எண்கள் / ATM வைத்துள்ள் தொடர்பு வங்கியின் அதிகாரியின் பெயர் ஆகியவை குறித்த தகவல்கள் தரப்பட்டிருக்கும் புகார்களைப் பதிவு செய்யலாம் / தொலைந்துபோன / தவறாகப் பயன்படுத்தப்பட்ட அட்டையின் உபயோகத்தை முடக்கலாம். உங்களுக்கு அட்டை அளித்த வங்கியிடம் மட்டுமே தீர்வுக்காக புகார் செய்யவேண்டும்.

n) எல்லா ATM-களிலும், ATM-ன் ID கொடுக்கப்பட்டிருக்கும். புகார் அல்லது ஆலோசனை அளிக்கும்போது அவற்றைக் குறிப்பிடவேண்டும். ATM குறித்த புகார்களை அளிப்பதற்கான படிவங்கள் ATM மையங்களிலேயே வைக்கப்பட்டிருக்கும்.

o) ATM-ல் பணம் வரத்தவறிய, ஆனால் தவறாகப் பற்று வைக்கப்பட்ட பரிவர்த்தனைகள் தொடர்பான தொகை குறித்த காலத்திற்குள் உங்கள் கணக்கில் வரவு வைக்கப்படும். ஒருவேளை ஏதேனும் தாமதம் ஏற்பட்டால், அதற்கு

குறிப்பிடப்பட்ட வகையில் இழப்பீடு வழங்குவோம். ஆனால் இது குறித்த கோரிக்கை, அட்டை வெளியிடும் வங்கிக்குப் பரிவர்த்தனை நடந்த 30 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

p) சர்ச்சைக்குரிய பரிவர்த்தனைகளைப் பொறுத்தவரை அவற்றிற்குரிய காமிரா பதிவுகளை தீர்வு காலம் வரை பாதுகாத்து வைப்போம். பதிவுகளின் பாதுகாப்பிற்குரிய காலத்திற்குள் பரிவர்த்தனை குறித்த புகார் எழுப்பப்பட்டால் மட்டுமே காமிரா பதிவுகள் தரப்படும்.

8.17.4.2 முறையற்ற அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு பரிவர்த்தனைகள் மீது வரையறுக்கப்பட்ட பொறுப்பு

a) கீழ்க்கண்ட வகையில் முறையற்ற பரிவர்த்தனைகள் நிகழ்ந்தால், உங்களின் பொறுப்பு ஒன்றுமில்லை **(பூஜ்யம்).**

i) எங்கள் சார்பில், மோசடிக்குத் துணைபோன / அலட்சியம் / குறைபாடு ஆகியவை இருக்குமானால்,

ii) மூன்றாம் தரப்பினரின் தவறுதல் காரணமாக முறைமையிலேயே எங்கோ வேறிடத்தில் தவறு நிகழந்திருக்கும்பட்சத்தில், மேலும் முறையற்ற பரிவர்த்தனை குறித்த செய்தி எங்களிடமிருந்து கிடைக்கப்பெற்ற மூன்று வேலை நாட்களுக்குள் எங்களுக்கு அதை அறிவித்திருந்தால்.

b) கீழ்க்கண்ட நிகழ்வுகளில் முறையற்ற பரிவர்த்தனைகள் மீதான நஷ்டத்திற்கு நீங்கள் பொறுப்பாவீர்கள்.

i) உங்களின் அலட்சியத்தால் (முக்கியமான பணப்பட்டுவாடா தகவல்களைப் பகிர்ந்து கொண்ட காரணத்தால்) நஷ்டம் ஏற்பட்டிருந்தால், முறையற்ற பரிவர்த்தனை குறித்து நீங்கள் தெரிவிக்கும்வரை, நஷ்டம் முழுமையாக உங்களுடையதாகும். நீங்கள் தகவல் தெரிவித்தபின் ஏதேனும் நஷ்டம் ஏற்பட்டால் அவற்றிற்கு நாங்கள் பொறுப்பேற்போம்.

ii) முறையற்ற பரிவர்த்தனை நிகழ்ந்ததற்கு நீங்களோ, வங்கியோ காரணாகாமல், முறைமையில் வேறெங்கோ, எவராலோ, அவை நிகழ்ந்திருந்தால், அதுபற்றிய தகவலை

நீங்கள் எங்களுக்குத் தெரிவிப்பதில் தாமதம் (வங்கியிடமிருந்து பரிவர்த்தனை குறித்த செய்தி கிடைத்த நாளிலிருந்து 4 முதல் 7 வேலை நாட்களுக்குள்) ஏற்பட்டால், உங்களின் பொறுப்பு பின்வரும் வகையில் அமைந்திடும். அவ்வப்போது இது குறித்து இந்திய ரிசர்வ் வங்கி வெளியிடும் வழிகாட்டுதல்களின்படி, ஒரு பரிவர்த்தனைக்குரிய பொறுப்பு என்பது அந்த பரிவர்த்தனையின் மதிப்பு அல்லது வழிகாட்டுதலில் கூறப்படும் தொகை (இவற்றில் எது குறைவோ அது).

iii) நீங்கள் பரிவர்த்தனைபற்றிய தகவல் தெரிவிப்பதில் 7 வேலை நாட்களுக்கும் அதிகமாக தாமதம் செய்தால், உங்களின் பொறுப்பின் அளவு எங்கள் வங்கியின் நிர்வாக மன்றத்தால் ஒப்புதலளிக்கப்பட்ட கொள்கையின் அடிப்படையில் தீர்மானிக்கப்படும். இந்தக் கொள்கை வங்கியின் இணையத்தில் / பொதுத் தகவல் மேடையில் காணக் கிடைக்கும். இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களின்படி உங்கள் பொறுப்பு குறித்து நாங்கள் வகுத்துள்ள கொள்கையின் விவரங்கள் கணக்குத் தொடங்கும்போதே உங்களுக்கு வழங்கப்படும். மேலும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தனித்தனியே இந்த விஷயம் குறித்த கொள்கையை நாங்கள் தெரிவிப்போம்.

8.17.4.3 பொறுப்பு ஏதுமில்லா நிலைக்குரிய பரிவர்த்தனை மாற்றுக்குரிய காலகட்டம் / வரையறுக்கப்பட்ட பொறுப்பு

நீங்கள் முறையற்ற பரிவர்த்தனை பற்றிய தகவலைத் தெரிவித்ததும், அதற்குரிய தொகைக்கான வரவை (நிழல் மாற்று) உங்கள் கணக்கில் தகவல் உங்களிடமிருந்து பெற்ற 10 வேலை நாட்களுக்குள் பதிவு செய்திடுவோம். இதற்கான இழப்பீட்டுக் கோரிக்கை ஏதேனும் இருந்தாலும் அதன் தீர்ப்பிற்காக காத்திராமல் நாங்கள் இந்த வரவுப் பதிவை செய்திடுவோம். இதற்குரிய மதிப்பு தேதி என்பது முறையற்ற பரிவர்த்தனை நிகழ்ந்திட்ட தேதியாகவே இருக்கும்.

மேலும் நாங்கள் பின்வருவனவற்றை உறுதி செய்திடுவோம்.

i) உங்களின் புகார் நிர்வாக மன்றத்தால் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட கொள்கையின்படி, குறிப்பிட்ட

காலத்திற்குள் (புகார் தெரிவிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 90 நாட்களுக்குள்) தீர்க்கப்பட்டு, பொறுப்பு தீர்மானிக்கப் பட்டால், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி இது குறித்து அளித்த வழிகாட்டுதல்களின்படி உங்களுக்கு இழப்பீடு வழங்கப்படும்.

ii) உங்களின் புகாரை 90 நாட்களுக்குள் தீர்க்க முடியாமல், உங்களின் பொறுப்பைத் தீர்மானிக்க முடியாவிட்டால், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களின்படு இழப்பீடு வழங்கப்படும். மேலும்,

iii) பற்று அட்டை / வங்கிக் கணக்கு ஆகியவற்றைபே பொறுத்தவரை, உங்களுக்கு வட்டி மீது நஷ்டம் ஏதுமில்லை. கடன் அட்டையைப் பொறுத்தவரை, கூடுதலான வட்டிச் சுமை ஏதுமிருக்காது.

8.17.5 கடன் அட்டை

a) நீங்கள் கடன் அட்டைக்காக விண்ணப்பிக்கும்போது, நாங்கள் அதன் விதிகள், கட்டணங்கள் மற்றும் வட்டி கட்டணங்கள், பில்லிங் மற்றும் பணம் செலுத்துதல், பாக்கியை கணக்கிடும் முறை, புதுப்பித்தல் மற்றும் முடித்துக்கொள்தல் நடைமுறைகள் என சம்பந்தப்பட்ட விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விளக்குவேதாடு, நீங்கள் கடன் அட்டையை இயக்கத் தேவைப்படும் இதர தகவல்களையும் அளிப்போம்.

b) மிக முக்கிய விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை அச்சு வடிவில் (எழுத்துக்களின் அளவு 10) பின் வருமாறு அளிப்போம்.

i) சந்தைப்படுத்தும்போது MITC-களில் “கட்டணங்கள் மற்றும் பீஸ்கள்“.

ii) விண்ணப்பிக்கும்போது / வரவேற்பு கொடை – அனைத்து MITC-க்குள் (அனைத்திற்கும் மேலாக*).

iii) கடன் அட்டை மீதான பில்லிங் குறித்து MITCs- பீஸ்கள், கட்டணங்கள், பணம் எடுக்கும் வரம்புகள்.

iv) விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் ஏற்படும் நேரங்களில் அவ்வப்போதும்.

* மூன்றாம் நபரால் மோசடி ஏதேனும் நிகழ்ந்து அதில் உங்கள் பங்களிப்பு ஏதுமில்லாதபட்சத்தில் உங்களின் பொறுப்பு.

c) நீங்கள் அட்டைக்காக விண்ணப்பிக்கும்பொழுது, அல்லது அதைப் பயன்படுத்தும்போது பணத்தை திருப்பி செலுத்துவதற்கான சுழற்சி கால அவகாசம் பற்றி உங்களுக்கு அறிவுறுத்துவோம். உங்கள் அட்டை மீதான ஆண்டுக் கட்டணம், மேலும் அட்டையில் கிடைக்கும் நிதிப் பொருட்கள் மீதான APR வருடாந்திரக் கட்டண சதவிகிதம் (சில்லரையாகப் பொருட்கள் வாங்குதல் மற்றும் பணமாக எடுக்கும் கடன் இரண்டிற்கும் சரிசமமான முக்கியத்துவம் அளித்தல்) APR கணக்கிடும் முறை, தாமதமாக தவணை செலுத்துதலில் அபராதம், வட்டிக் கணக்கீடு ஆகியவை உதாரணத்துடன் விளக்கப்படும். வரவேற்பு கொடையில் இந்த அம்சங்கள் விளக்கப்படுவதோடு, இவற்றிற்கு மாதாந்திர அறிக்கையும் தெளிவாகக் காட்டப்படும். மாதாமாதம் குறைந்தபட்ச நிலுவைப் பாக்கித் தொகையை மட்டுமே செலுத்தி வந்தால், நிலுவையிலுள்ள தொகை மீது வட்டி கூடிக்கொண்டே போகும் என்கின்ற விவரமும், மாதாந்திர கடன் கணக்கு அறிக்கையில் தெளிவாகத் தெரியும்படி காட்டப்பட்டிருக்கும். மாதாமாதம் குறைந்தபட்ச பாக்கியை (அறிக்கையிலுள்ள) மட்டுமே செலுத்துவதால், நிலுவையில் செலுத்தப்படாத மீதித் தொகை மீது விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் மற்றும் இதர கட்டணங்களைப் பற்றியும் விவரங்கள் தெரிவிக்கப்படும்.

MITC-யில் “இலவச கடன் காலம்“ குறிப்பாகக் காட்டப் பட்டிருக்கும். அது போனமாத நிலுவை பில் தொகையில் பாக்கி இருந்தால் அளிக்கப்படாது என்பதும் விவரிக்கப்பட்டிருக்கும்.

d) நாங்கள், இயக்கப்படாத கடன் அட்டையை (உடனே உபயோகிக்க முடியாத) உங்களைப் பற்றிய விவரங்கள் திருப்தியாக இருக்கும்பட்சத்தில் அனுப்பிடுவோம். குறிப்பிட்ட நிபந்தனைகளுக்குட்பட்டு அதனை இயக்கிட நீங்கள் அட்டையை பெற்றுக்கொள்ள சம்மதம் தெரிவித்தபிறகு நடவடிக்கைகள் எடுப்போம்.

e) உங்கள் சம்மதமின்றி உங்கள் அட்டையை இயக்கப்பட்டதாக ஆக்கினால், அல்லது நீங்கள் சம்மதம் கொடுக்காத அட்டைக்கு, பணம் வசூலிக்க பில் அனுப்பினால்,

அந்தக் கட்டணத்தைத் தள்ளுபடி செய்வதோடு, அந்தக் கட்டணத்தின் இருமடங்காக அபராதத்தையும் செலுத்திடுவோம்.

f) உங்களுக்கு முன் பண / கடன் வசதி அல்லது கடன் வரம்பை உயர்த்துதல் ஆகியவைகளை உங்கள் அட்டைக்கு உங்கள் சம்மதத்தை எழுத்துப் பூர்வமாக தெரிவித்தபிறகே செய்வோம். மேலும் மின்னணு முறையில் சம்மதம் அளித்து, MITC-யை படித்து பரிவர்த்தனையை மதிப்புள்ளதாக்கும் வகையில் செயல்பட்டு, மின்னணுப் பதிவேடுகளில் சம்மதம் தெரிவித்ததற்கான அத்தாட்சியைப் பெற முடிந்தாலும் சம்மதம் தெரிவித்ததாகக் கருதப்படும்.

g) உங்களால் நியமிக்கப்படும் நபர்களுக்கு, நாங்கள் இணைப்பு அட்டையையும் கொடுப்போம். உங்களது வேண்டுகோளின் அடிப்படையில் கடன் வரம்பை நிர்ணயித்து (மொத்த வரம்பிற்குள்) இணைப்பு அட்டையை உங்களுக்கு வழங்கிடுவோம். அத்தகு அட்டை வைத்திருப்பவர்களால் செய்யப்படும் அனைத்து பரிவரித்தனைகளுக்கும் நீங்களே பொறுப்பு.

h) உங்களது கடன் அட்டைமீதான வரம்பைக் குறைத்திடத் திட்டமிடும்பொழுது, அது உங்களின் கோரிக்கையின்படி அமைந்திராதபட்சத்தில் உங்களுக்கு இது குறித்து 30 நாட்கள் அறிவிப்பு அனுப்பி, அதன் காரணத்தையும் குறுஞ்செய்தி / மின்னஞ்சல் / கடிதம் மூலம் தெரிவிப்போம்.

i) நீங்கள் கடன் அட்டையை ரத்து செய்ய / வரம்பைக் குறைக்க மற்றும் முடித்துக்கொள்ள எழுத்து மூலமாக அல்லது மின்னஞ்சல் மூலமாக வேண்டுகோள் விடுத்தால், அது கிடைத்த ஏழு வேலை நாட்களுக்குள் உங்கள் கோரிக்கை நிறைவேற்றப்படும். எனினும், நீங்கள் செலுத்த வேண்டிய தொகை ஏதும் இருந்தால், அதை செலுத்திய பிறகே நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.

j) எங்களின் கடன் பாக்கியை தரத் தவறினால், அதை வசூலிக்க எங்களின் பிணை உரிமையை நாங்கள் கையிலெடுப்போம். அதனால், அட்டைதாரராக உள்ள உங்கள் வங்கிக் கணக்குகள் அனைத்திலும் உள்ள வரவுகள், வங்கியின் வசம் உங்களின் பணம் அனைத்தையும் கைப்பற்ற எங்களுக்கு உரிமை உண்டு. இதற்கான அறிவிப்பை நாங்கள் பதிவு செய்யப்பட்ட உங்கள் மின்னஞ்சல் / மொபைல் எண் அல்லது கடிதம் மூலமாகத்

தெரிவிப்போம். எங்கள் பிணை உரிமையைக் கைக்கொண்ட / டெபாசிட்டுகளை பிடித்துக்கொண்ட மூன்று நாட்களுக்குள் இதை உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.

k) காப்பீட்டு நிறுவனத்துடன் இணைந்து விபத்து அல்லது அங்கஹீனம் ஏற்படும் தருணத்தில், இழப்புக் காப்பீடு வசதியை அட்டைதாரருக்கு நாங்கள் வழங்க முற்பட்டால், உங்களிடமிருந்து, வாரிசுதாரர் நியமனம் குறித்த தகவலை எழுத்துப் பூர்வமாக பெற்றிடுவோம். இந்த நியமனதாரர் விவரம், கோரிக்கையை ஏற்கும் காப்பீடு நிறுவனத்தில் பதிவு செய்யப்படுவதை நாங்கள் உறுதி செய்திடுவோம்.

l) ஆன்லைன் மூலமாக அட்டை தராமலே செய்யப்படும் (CNP) பரிவரித்தனைகளில் குறைந்த மதிப்புடையனவற்றில் கூடுதல் அதிகாரமளிக்கும் தேவை (AFA) தளர்த்தப்பட்டுள்ளது. இதன்படி, அட்டை அளிக்கும் வங்கியான நாங்கள் “பணப்பட்டுவாடா அங்கீகரிக்கும் தீர்வு வசதிகளை“ நீங்கள் விரும்பினால் உங்களுக்கு அளிப்போம். இதற்கான உங்கள் ஒப்புதலைப் பெறவும், அதை இயக்கவும் ஒருமுறைபதிவு செயல்முறை வசதியையும் அளிப்போம். அதிகபட்சமாக ரூபாய் 2000/- வரையில் (அவ்வப்போது நெறிமுறையாளரால் தீர்மானிக்கப்படும் தொகையில்) நடத்தப்படும் CNP பரிவர்த்தனைகளில் AFA தளர்வுகள் அறிமுகப்படுத்தப்படும். நீங்கள் விரும்பினால், இந்த வசதியை இதைவிடக் குறைந்த பரிவர்த்தனை வரம்பை நிர்ணயித்துப் பயன்பெறலாம்.

m) இந்த நெறித் தொகுப்பில் 8.17.4.2 பிரிவில் கொடுக்கப்பட்டுள்ளபடி, முறையற்ற அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு பரிவர்த்தனைக்கான பொறுப்பை நாங்கள் ஏற்றுக்கொள்வோம்.

8.17.5.1. கடன் அட்டை அறிக்கைகள்

a. உங்கள் கடன் அட்டை கணக்கை நிர்வகிக்க மற்றும் கடன் அட்டையைப் பயன்படுத்தி செய்யப்பட்ட கொள்முதல்கள்/ பணம் எடுத்தல் ஆகியவற்றை சரிபார்க்க, நாங்கள் மாதாந்திர தபால் வழியாகேவா அல்லது நீங்கள் விரும்பினால் இன்டர்நெட் மூலமாகவோ கடன் அட்டை பரிவர்த்தனை விபரங்களை இலவசமாகப் பெற ஏற்பாடு செய்வோம். உங்களின் தபால் முகவரிக்கு மாதந்தோறும் முன்னரே தீர்மானித்த ஒரு தேதியில் இலவசமாகக் கடன் அட்டை அறிக்கை அனுப்பப்படும். தவறான பில்கள் உருவாக்கப்படுவதில்லை அல்லது எங்களால் தெரிவிக்கப்படாத கட்டணங்கள் விதிக்கப்படுவதில்லை என்பதை நாங்கள் உறுதிசெய்கிறோம். அனுப்பப்பட்ட அறிக்கையிலுள்ள ஏதாவது ஒரு பில் மீது புகார் எழுந்தால் அதற்கு உரிய விளக்கம் அளிப்போம். தேவைப்பட்டால், அதிகபட்சமாக 60 நாட்களுக்குள் அதற்குரிய ஆவணச்

சான்றையும் அளித்து புகாரை சுமூகமான முறையில் தீர்க்க முயற்சி செய்வோம். தவறான கட்டணங்கள் மாற்றி அமைக்கப்பட்டால், அது நிலுவை பாக்கியைத் தீர்வு செய்ததாகக் கருதப்படமுடியாது.

b. இந்த தகவல் கிடைக்கவில்லை என்றால், நீங்கள் எங்களைத் தொடர்பு கொள்ள வேண்டும் என நாங்கள் எதிர்பார்க்கிறோம். எனவே, நீங்கள் பணம் செலுத்த மற்றும் அதில் ஏதும் விதிவிலக்கு இருந்தால் உரிய நேரத்தில் எங்களுக்குத் தெரியப்படுத்த உதவும் விதத்தில் நாங்கள் உங்களுக்கு மீண்டும் விபரங்களை அனுப்புவோம். இணையதள வங்கிச் சேவையில் பார்ப்பதற்கு ஏதுவாகவும் அறிக்கையை அனுப்புவோம்.

c. நாங்கள் உங்களுக்கு பீஸ் மற்றும் கட்டண முறையில் மாற்றங்கள் இருந்தாலோ அல்லது விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் இருந்தாலோ தெரியப்படுதுவோம் / அறிவிப்போம். பொதுவாக (வட்டி விகிதங்கள் அல்லாத மற்றும் நெறிமுறைத்தேவைகளின் விளைவாக ஏற்படுவது) குறைந்தபட்சம் ஒரு மாதகாலம் முன்னறிவிப்பு கொடுத்தபின்பே மாற்றங்கள் அமலுக்கு வரும். மாதாந்திர கணக்கு அறிக்கை அல்லது அதன் நகலுடன் மாற்றங்கள் குறித்த விபரம் தெரியப்படுத்தப்படும். பில் தொகையைக் கட்டத் தவறினால், அது கடன் தகவல் குழுமத்திற்கு அறிவிக்கப்படும்.

d) கடன் அட்டை வைத்திருப்பவரின், கடன்தொகையைக் கட்டத்தவறும் நிலைபற்றி, கடன் தகவல் நிறுவனத்திற்கு அறிக்கை கொடுக்கும் முன்பாக, வங்கியின் நிர்வாக மன்றத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நடைமுறையைக் கடைபிடித்திடுவோம். கடன் அட்டைதாரருக்கு முன்னரே அறிவிப்பு கொடுப்பதும் இதில் அடங்கும். தவறான பில் திருத்தியமைக்கப்படுவது ஒருபுறம் இருக்க, தெரிவிக்கப்படாத கட்டணங்கள் காரணமாக தகவல் எதுவும் CIC-க்குத் தெரிவிக்கப்படமாட்டாது. கட்டணங்கள் திருத்தி அமைக்கப்படுவதால் நிலுவை தீர்வு செய்யப்பட்டால், அதுபற்றி CIC-க்கு அறிவித்து உங்களுக்கும் தெரிவித்திடுவோம்.

8.18 மூன்றாம்தரப்பு சேவைகள்

ஓய்வூதிய நிதிப் பொருட்கள் பரஸ்பர நிதி முதலீடுகள், காப்பீட்டு சேவைகள் போன்ற மூன்றாம் தரப்பினர் பொருட்களை அந்தந்த நெறிமுறையாளர்களிடமிருந்து (முறையே SEBI, IRDA) பெற்ற பதிவு செய்யப்பட்ட முகவர் ஒப்பந்த ஏற்பாட்டின் அடிப்படையில்

நாங்கள் விற்பனை செய்திடுவோம். IRDA விதிமுறைகள் 2015-ன்படி காப்பீட்டு பொருட்கள் விற்பனை சார்ந்த கொள்கை எங்கள் நிர்வாக மன்றத்தால் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்டு செயல்படுத்தப்படுகிறது.

a) பரஸ்பர நிதி உள்ளிட்ட முதலீட்டுத் திட்டங்கள் மற்றும் காப்பீட்டுத் திட்டங்கள் ஆகியவற்றை முதலீடு / சொத்து நிர்வாக நிறுவனம் அல்லது காப்பீடு நிறுவனம் ஆகியவற்றின் முகவர்களாக நாங்கள் அளிக்கிறோம் என்பதை உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம். எங்கள் சார்பில் எங்கள் கட்டிடத்தில் மூன்றாம் தரப்பினர் பொருட்களை விற்பனை செய்யும் எந்தவொரு நபருக்கும் நாங்கல் பொறுப்பேற்கிறோம்.

b) நடைமுறையில் உள்ள விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்குட்பட்டு, அனைத்து முதலீட்டு மற்றும் காப்பீட்டு சேவைகளை அளிப்பதை உறுதி செய்கிறோம்.

c) எங்களிடமிருந்து நீங்கள் வங்கி சேவை அல்லது பொருள்பெற்று பயன்படுத்தினால், மூன்றாம்தரப்பு சேவை அல்லது பொருளை கைமாறாக வாங்க வற்புறுத்த மாட்டோம்.

d) கடன்களைப் பெறும்பொழுது, உங்களால் அளிக்கப்படும் பிணையங்களுக்கு குறிப்பிடும் நபர் / நிறுவனம் இவற்றிடமிருந்து காப்பீடு செய்யவேண்டும் என்று வற்புறுத்தமாட்டோம். அப்படி எதாவது காப்பீடு சேவைகளை நாங்கள் அளிக்கும்பட்சத்தில், உங்களுக்கு விருப்பம் இருந்தால் அதனைத் தேர்ந்தெடுத்துக் கொள்ளலாம். உங்களது விருப்பத்திற்கேற்ப காப்பீடு சேவையை தெரிவு செய்ய உங்களுக்கு உரிமை உண்டு.

e) எங்கள் கிளைகளில் அளிக்கப்படும் சேவைகள் ஆகியவற்றைப் பற்றி நீங்கள் அறிந்திட சீரான இடைவெளியில், அவ்வப்போது விளம்பரம் / அறிவிப்புப் பலகை / இணையதள தகவல் / துண்டு பிரசுரங்கள் மூலமாக உங்களுக்கு விபரங்கள் அனுப்பிடுவோம். எனினும் தகவல் அனுப்பவேண்டாம் என்று நீங்கள் சொன்னால் அனுப்பமாட்டோம்.

f) கிளைகளில் அந்தந்த சேவைகள் / பொருட்களை விற்பனை செய்ய முறையான தகுதிபடைத்த நபர்கள், உங்களிடம் எங்களது அனைத்து முதலீட்டு மற்றும் காப்பீட்டு திட்டங்களைபற்றி விளக்கிக் கூறுவார்கள்.

g) உங்களுக்கும் அளிக்கப்படும் மூன்றாம் தரப்பினர் பொருட்கள் குறித்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் உங்களுக்கு விரிவாக கூறப்படும் (பரஸ்பர நிதிப் பொருட்கள் பொறுத்தமட்டில் 'முக்கிய தகவல் குறிப்பாணை', சிற்றேடு மற்றும் காப்பீடைப் பொறுத்த மட்டில் உதாரணத்துடன் கூடிய விற்பனை விளக்கக் கையேடு).

h) ஒரு முதலீடு அல்லது காப்பீட்டுப் பொருளை விற்பனை செய்யும்பொழுது வாடிக்கையாளருக்குப் பொருந்தக் கூடிய கூர்ந்த கவனத்துடன் செயல்படுவோம்.

i) ஒரு பொருள் உங்களுக்குப் பொருத்தமானதாகவும் தேவையானதாகவும் இருப்பதாக நாங்கள் கருதினால் மட்டுமே, அதை உங்களுக்கு விற்பனை செய்வோம்.

j) ஒரு பொருளை / சேவையை நீங்கள் வேண்டும் என்ற விருப்பத்தை எழுத்துமூலமாகவோ அல்லது அதிகாரப்பூர்வமான மின்னணு ஊடகம்மூலமாகவோ / அதற்கான மதிப்பளித்து கேட்கும்பொழுது மட்டுமே அதற்குத் தேவையான விண்ணப்பம் மற்றும் ஆவணங்களை உங்களுக்கு அளிப்போம்.

k) பாலிசி ஆவணங்கள் / அறிக்கை ஆகியவை திட்டத்திற்கேற்றவாறு அனைத்து சம்பிரதாயங்களும் (மருத்துவப் பரிசோதனை உட்பட) முடிவடைந்த 30 நாட்களுக்குள் உங்களுக்கு அனுப்பிவைக்கப்படும்.

l) எங்களால் முடிந்தவரை, அதிகபட்ச அளவாக, "விற்பனைக்குப் பிந்திய சேவையை" அளிப்போம். உதாரணமாக முறையான முதலீட்டுத் திட்டம் (Systematic Investment Plan), அப்போதைய நிகர மதிப்பு (Net Asset Value), முதிர்வடையும் தேதி, பிரிமியம் செலுத்துவதற்கான தேதி ஆகியவை குறித்த நினைவூட்டல்கள்.

m) அவ்வப்பொழுது நீங்கள் பயன்படுத்திக் கொள்ளும் திட்டம்/ சேவைகளின் செயல்பாடு குறித்து, உங்களுக்கு நாங்கள் சீரான இடைவெளிகளில் தகவல் அளிப்போம். ஏதாவது குறிப்பிட்ட சேவை உங்களுக்குத் தேவைப்பட்டால், உங்களின் கோரிக்கையின் பேரில் அதற்கும் ஏற்பாடு செய்து தருவோம்.

n) பரஸ்பர நிதி / காப்பீடு / இதர நிதி நிறுவனங்கள் ஆகியவற்றின் பொருட்களை சந்தைப்படுத்த அனைத்து தரகுக் கட்டணங்கள் / இதர கட்டணங்கள் ஆகியவைபற்றிய விவரங்களை விரிவாக உங்களுக்கு அளித்திடுவோம்.

o) பகுதியளவு வங்கித் தொடர்புடைய செயல்பாடுகள், அதாவது காப்பீடு, பரஸ்பர நிதி இதர மூன்றாம் தரப்பினர் முதலீட்டுப் பொருட்கள் சார்ந்த நடவடிக்கைகள் தொடர்பாக இந்திய ரிசர்வ வங்கி வழங்கியுள்ள வழிகாட்டுதல்களின்படி நாங்கள் நடந்திடுவோம்.

p) தொடர்புடைய சேவைகள் / பொருட்கள் விற்பனைக்கான கட்டணங்கள் தெளிவாக அறிவிக்கப்பட்டிருக்கும் இதனை உங்களுக்கும் தெரியப்படுத்துவோம்.

8.19 கடன் ஆலோசனை வசதி

கடன் ஆலோசனை வசதியை உங்களுக்கு அளித்திட நாங்கள் முனைந்திடுவோம். எங்கெங்கெல்லாம் அந்த வசதி உள்ளதோ, அந்த மையங்களில் உள்ள கிளைகளில் எங்களது முகவரி, நேரம் மற்றும் வங்கியால் ஏற்படுத்தப்பட்ட ஆலோசனை மையங்கள் ஆகியவைபற்றிய விவரங்களை உங்கள் வசதிக்காக, பார்வையில்படும்படி வெளிப்படையாக வைத்திடுவோம்.

8.20 பதிவேடுகளைப் பெறுதல்

பாதுகாத்து பராமரிக்கப்படவேண்டிய காலகட்டத்திற்குள் கேட்கப்படும் உங்கள் பரிவர்த்தனை தொடர்பான பதிவுகளைப் பெற, நீங்கள் வேண்டுகோள் விடுத்தால், அதற்கான கட்டணத்தைப் பெற்றுக்கொண்டு நீங்கள் கோரும் பதிவுகளை வழங்குவோம்.

9. கிளையை மூடுதல் / இடம் மாற்றுதல்

a. நாங்கள் ஒரு குறிப்பிட்ட கிளையை வேறு இடத்திற்கு மாற்றினாலோ அல்லது தொடர்ந்து அந்த இடத்தில் வங்கிச்சேவையை அளிக்கமுடியவில்லை என்றாலோ நாங்கள் உங்களிடம் –

i. அந்த இடத்தில் வேறு வங்கிக்கிளை ஏதும் செயல்படவில்லையென்றால், இரண்டு மாதங்களுக்கு முன்பே முன்னறிவிப்பு கொடுப்போம்.

ii. மற்றவற்றில் ஒரு மாத முன்னறிவிப்பு மட்டும் வழங்கப்படும்.

b. ஒரு கிளையை மாற்றினால், புது இடத்தில் உள்ள எங்களது கிளையின் முழு முகவரியை உங்களுக்கு அளித்திடுவோம்.

c. அந்தக் கிளையின் வேலை நேரத்தில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால் அதனையும் தெரிவித்திடுவோம்.

10. அனைவருக்கும் வங்கிச் சேவை

a. உங்கள் வாடிக்கையாளரைத் தெரிந்துகொள்ளுங்கள் (Know Your Customer – KYC) / கறுப்புப் பண ஒழிப்பு (Anti Money Laundering – AML) ஆகியவை தொடர்பாக, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி அவ்வப்போது வெளியிடும் உத்தரவுகளுக்கு கட்டுப்பட்டு, குறைந்தபட்ச நிலுவைத் தொகைத் தேவையை வற்புறுத்தாமல் அடிப்படை சேமிப்பு வங்கி வைப்புக்கணக்கு (Basic Savings Bank Deposit Account –BSBD Account) “சிறு கணக்கு/ஜன்தன் கணக்கு“ வைத்துக்கொள்ள வசதி செய்திடுவோம். ஏடிஎம் அட்டை அல்லது ஏடிஎம்மோடு சேர்ந்த பற்றுஅட்டை கட்டணங்கள் இல்லாதது ஆகியவைபற்றிய விவரங்களை உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம். இது சம்பந்தமான விவரங்களை நீங்கள் அறிய ஏதுவாக, கணக்கைத் தொடங்கும்பொழுது ஒளிவு மறைவற்ற தன்மையில் அவை அளிக்கப்படும்.

b. எளிதாக்கப்பட்ட உங்கள் வாடிக்கையாளரைத் தெரிந்து கொள்ளுங்கள் கொள்கைகளின் (KYC) அடிப்படையில் கணக்குகளைத் திறந்திட வசதி செய்வோம். எனினும், அத்தகைய கணக்குகள் சிறிய கணக்குகள் என்று கூடுதலாக வகைப்படுத்தப்படும், மற்றும் சில நிபந்தனைகள் விதிக்கப்படும். அவை வட்டார மொழியில் நீங்கள் எளிதில் புரிந்துகொள்ளும் வகையில் வழங்கப்படும்.

c. எங்களது எல்லாக் கிளைகளிலும் BSBD கணக்கைப்பற்றியும் “சிறு கணக்கு/ஜன்தன் கணக்கு“ துவங்க KYC விதிகள்பற்றியும், இவற்றிற்குத் தேவையானவைபற்றியும் இருமொழி / மும்மொழியில் விளக்கி பார்வையில்படும்படி வைத்திருப்போம்.

d. மேற்கண்டவை தொடர்பாக எங்கள் பணியாளர்களுக்கு விழிப்புணர்வு ஏற்படுத்த சிறந்த பயிற்சிகளை அளிக்க நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்வோம். குறிப்பாக முன்னணிப் பணியாளர்களுக்கு பயிற்சிகள் அளிக்கப்படும்.

e. கட்டணமின்றி, அடிப்படை வங்கி வசதிகள் அதாவது கணக்குகளை பராமரித்து ஒரு குறிப்பிட்ட எண்ணிக்கையில் பணம் எடுத்தல்களை அனுமதிப்பது, பொதுக்கடன் அட்டை மற்றும் மின்னணு மேடைகளின் மூலம் மாநில, மத்திய அரசுத் திட்டங்களின் பயன்களை பெற்றுத் தருவது ஆகியவற்றைச் செய்திடுவோம்.

f. நீங்கள் விருப்பப்பட்டால், கட்டணமின்றியோ அல்லது குறைந்த கட்டணத்திலோ மதிப்பு கூட்டப்பட்ட சேவைகளை உங்களுக்கு அளித்திடுவோம். இதனைப்பற்றி நீங்கள் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியில் உங்களுக்கு அறிவித்திடுவோம்.

g. சேவைகள், பரிவர்த்தனைகள் அல்லது கட்டணங்களில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால் அவை அமலுக்கு வருவதற்கு ஒரு மாதம்முன்பாக, அதுபற்றி உங்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

h. ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால், அது உங்களுக்கு ஏற்ற, பொருத்தமான வழியில், அதாவது கிளையின் அறிவிப்புப் பலகை அல்லது வர்த்தகத் தொடர்பாளர் அல்லது கடிதங்கள் மூலமாக உங்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

i. வங்கிக்கிளைகள் இல்லாதபொழுதும், எங்களுக்குக்கிளைகள் இல்லாத- பொழுதும், வர்த்தகத்தொடர்பாளர் (BC) / வர்த்தக வசதி செய்து தருபவர் (BF) ஆகியோரை ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதலின்படி நியமித்து, அவர்கள் மூலம், புதிய கணக்குகளை தொடங்கவும், பணத்தை டெபாசிட் செய்திடவும், எடுத்திடவும், நிலுவைத் தொகை பற்றி அறியவும், ஓரிடத்திலிருந்து மற்றொரு இடத்திற்கு மற்றொரு கணக்கிற்கு மாற்றவும், (ஒரு குறிப்பிட்ட தொகை மற்றும் பரிவர்த்தனை எண்ணிக்கைகளுக்கு உட்பட்டு) உதவிகள் செய்யப்படும்.

j. மொபைல் வங்கி வசதிகளை அளித்திட நாங்கள் முனைந்திடுவோம்.

k. மேலும், வேறு வகையான அனுப்பும் வழிகளான கைபெசி மற்றும் மின்னணுமேடைகளான மின்னணு தீர்வு சேவை – ECS,

தேசீய மின்னணு பண பரிமாற்றம் – NEFT ஆகியவைகள் மூலமும் அனுப்புதலுக்கு வழிவகை செய்யப்படும்.

l. வர்த்க தொடர்பாளர் (BC) / வர்த்தக வசதி செய்து தருபவர் (BF) ஆகியோரால் ஏற்படும் தவறுகளுக்கு பொறுப்பேற்றுக்கொண்டு அவர்களுக்கு எதிரான புகார்கள் விசாரிக்கப்படும்.

m. உங்களுக்கு தேவை ஏற்பட்டால், நியாயமான வட்டிக்கு கடன் வசதியை அளிக்க தயாராக உள்ளோம். இதற்கான நிபந்தனைகள் மற்றும் விதிகள், நீங்கள் கடனுக்காக விண்ணப்பிக்கும்பொழுது உங்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

n. பல்வேறு கடன்திட்டங்கள்பற்றி உங்களுக்குத் தெரிவித்திடுவோம். இதில் உங்களது கடன் விண்ணப்பத்தினை பரிசீலித்திட, வங்கிக்குத் தேவைப்படும் குறைந்தபட்ச தகவல், அத்தகைய கடன்களுக்கான மிக முக்கிய விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், வங்கி இதற்காக வசூலிக்கும் பிணையம், வட்டி விதிக்கப்படும் தன்மை மற்றும் கால இடைவெளி, திருப்பிச் செலுத்தும் நடைமுறை ஆகியவைபற்றி, விரிவாக விளக்கமாக தெரிவிக்கப்படும்.

o. ரூபாய் ஒரு லட்சம் வரையிலான கடனிற்கு இணைப்பிணையம் வேண்டுமென்று வற்புறுத்தமாட்டோம். நடுத்தர சிறு நிறுவன வாடிக்கையாளர்களுக்கு ரூ. 10 லட்சம் வரை இணைப்பிணையத்திலிருந்து விலக்கு உண்டு. ரூ. 4.00 லட்சம் (அவ்வப்போது மாற்றியமைக்கப்படும்) வரையிலான கல்விக் கடனுக்கு கல்விக் கடன் திட்டத்தின் கீழ் பிணையத்தை வற்புறுத்த மாட்டோம்.

p. உங்கள் கடன் வசதி தொடர்பாக, ஏதேனும் நிதிப்பிரச்சினை உங்களுக்கு ஏற்பட்டால், அவ்விஷயத்தில் கருணையுடனும், நேர்மறையாகவும் நடந்துகொள்வோம்.

q. மேற்கண்டவாறு நீங்கள் நிதிப்பிரச்சினை எதையும் சந்தித்தால், அதுபற்றி உடனே எங்களுக்குத்தெரிவித்தால், உங்கள் சிக்கல்களிலிருந்து மீளுவதற்கு, நாங்கள் உங்களுக்கு உதவுவோம். உங்களின் கடன் விண்ணப்பத்தைப் பரிசீலனை செய்யும்போது, ஒரு குறிப்பிட்ட அரசு சார்ந்த திட்டக் கடனுக்கு தேவைப்பட்டாலொழிய 'நிலுவை பாக்கியில்லா சான்றிதழ்' வேண்டுமென்று உங்களை (தனிநபர் அல்லது சுயஉதவிக் குழு உறுப்பினர், கூட்டுப் பொறுப்புக் குழு உறுப்பினர் என்ற நிலையில்) வற்புறுத்தமாட்டோம்.

r. இரு தரப்பினரின் நலன் கருதி, ஏற்புடையதாக இருக்கும் ஒரு மீட்பு திட்டத்தை, நீங்கள் விரும்பினால், உங்கள் சிக்கல்களிலிருந்து மீள உங்களுக்கு அளிப்போம்.

s. நாங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வங்கிக்கணக்கை எப்படி செயல்படுத்துவது என்பதுபற்றி தகவல்கள் அளித்து மற்றும் வழிகாட்டுதல்களும் செய்வோம். இதனை சாதாரண வங்கிக் கிளை அலுவலகம் மூலமாகவோ அல்லது மாற்று வழியாக தகவல் தொடர்பு தொழில்நுட்ப (Information and Communication Technology- ICT) வசதி உடைய கருவிகள் மூலமாகவோ செய்திடுவோம்.

t. வாடிக்கையாளர்களுக்கு, மேற்கண்ட விஷயத்தில் போதிய அறிவினைப் புகட்டிட, நிதியியல் கல்வி நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளுவோம்.

u. அனைவருக்குமான வங்கிச்சேவை என்னும் நோக்கத்திற்காக நாங்கள் முகாம்கள், பொருட்காட்சிகளில் அரங்குகள் மற்றும் நகர்மன்ற நிகழ்ச்சிகள் ஆகியவைகளை நகரங்கள் மற்றும் கிராமங்களில் முன்னோடிக்குழுவின் பங்களிப்புடன் செய்வோம்.

v. நாட்டில் அனைவருக்குமான வங்கிச்சேவை ஏற்படுத்துவதற்கான முயற்சிகள், குறிப்பாக வங்கிகளால் மேற்கொள்ளப்படும் முயற்சிகள்பற்றி எங்கள் பணியாளர்களுக்கு போதிய அறிவை ஊட்டிட வங்கியில் ஒரு முறைமையை அறிமுகப்படுத்துவோம்.

w. வங்கி வசதியில்லாத இடங்களுக்கு, வங்கியின் அதிகாரிகளை அவ்வப்போது அனுப்பி, அனைவருக்குமான வங்கிச் சேவைகளுக்கான முன்முயற்சிகள் இறுதிக்கட்டம் வரை அமலாக்கம் செய்யப்படுகிறதா என்று கண்காணிக்கப்படும்.

x. உங்களது புகார்களை உடனடியாக கவனித்துக் கேட்டு, அவற்றிற்கு எவ்வளவு சீக்கிரம் தீர்வுகாண முடியுமோ, அவ்வளவு சீக்கிரம் செய்திட முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்படும்.

y. வங்கியைப்பற்றியோ அல்லது வர்த்தகத் தொடர்பாளர் (BC)/ வர்த்தக வசதி செய்து தருவோர் (BF) ஆகியோர் மீது ஏதேனும் புகார்கள் இருந்தால், அவற்றை எப்படி அளிப்பது என்பதுபற்றிய முறைமையை உங்களுக்கு எடுத்துக் கூறுவோம். அப்படியும் உங்கள் புகார் தீர்த்துவைக்கப்படாவிட்டால், அல்லது தீர்ப்பில் உங்களுக்கு திருப்தியில்லாவிட்டால் வங்கி குறைதீர்ப்பு

ஆணையத்தை (Banking Ombudsman Scheme) அணுகுவது பற்றியும் உங்களுக்கு எடுத்துக்கூறுவோம்.

z. அனைவருக்குமான வங்கிச்சேவை பற்றி பரந்த அளவில் விளம்பரப் படுத்துவோம். மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வங்கி அளிக்கும் பல்வேறு சேவைகள் மற்றும் பொருட்கள்பற்றி விளக்கிக்கூறுவோம்.

11. மூத்த குடிமக்கள் மற்றும் மாற்றுத் திறனாளிகள்

a. நாம் மூத்த குடிமக்கள், மாற்று திறனாளிகள் மற்றும் படிப்பறிவில்லா வாடிக்கையாளர்கள் ஆகிய நமது சிறப்பு வாடிக்கையாளர்களுக்கு எளிய மற்றும் வசதியான வங்கிச் சேவைகளை அளிக்க முயற்சிகள் மேற்கொள்வோம். இவற்றில் இத்தகைய விண்ணப்பதாரர்களுக்கும் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் ஏற்ற வசதியான கொள்கைகள், தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளும் அடங்கும்.

b. நாங்கள் அமைப்புகள் மற்றும் நடைமுறைகளை உருவாக்கி வங்கிச் சேவைகளுக்கான உங்கள் அணுகுமுறைகளை மேம்படுத்த முயற்சி செய்வோம்.

c. நீங்கள் நேரடியாக வங்கிக் கிளைகள் மற்றும் ATMகளை அணுக வசதிகளைச் செய்வோம்.

d. நாங்கள் உங்கள் வங்கி நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்வதில் எங்கள் ஊழியர்கள் உங்களுக்கு உதவிகரமாக இருக்கும் வகையில் தொடர்பு கொள்ள ஊக்குவிப்போம்.

e. இந்த நெறித்தொகுப்பில் கூறப்பட்ட அனைத்து உறுதிப்பாடுகளோடு பின் வருவனவற்றையும் கடைப்பிடிப்போம்.

i. நாங்கள் உங்களுக்கு உரிய முன்னுரிமை கொடுப்போம். நீங்கள் வங்கி பரிவர்த்தனைகள் மேற்கொள்ள மற்றும் குறைகளை தீர்வு செய்ய உங்களுக்கு தனிப்பட்ட சேவைகளை வழங்க முயற்சி செய்வோம்.

ii. நாங்கள் வங்கிக் கூடத்தில் நீங்கள் அமர இருக்கை வசதிகளை ஏற்பாடு செய்வோம்.

iii. நாங்கள் ஒற்றை சாளர முறை மூலம் எங்கள் சேவைகளை உங்களுக்கு வழங்க முயற்சி செய்வோம்.

iv. அங்கீகார கடிதம் மற்றும் வங்கிக் கணக்குப் புத்தகத்தை உங்களால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபர்கள் சமர்ப்பிக்கும் பட்சத்தில், நீங்கள் அனுமதித்த வரம்பு வரை, உங்கள் பணத்தை கணக்கிலிருந்து எடுக்க அனுமதிப்போம்.

v. உடல் நலக் குறைவு போன்ற சூழ்நிலைகளில் நீங்கள் வங்கிக் கிளைக்கு வர முடியாத சூழ்நிலையில் (எழுத்துமூலம் கேட்கும் பட்சத்தில், பணம் / காசோலை உங்கள் கணக்கில் சேர்க்க அல்லது காசோலைக்கு பணப்பட்டுவாடா / கேட்புவரைவோலை வழங்குவது போன்ற) வங்கிச் சேவைகளை உங்கள் வீட்டு வாயிலில் அளிக்க முயற்சி செய்வோம்.

70 வயது கடந்த முதியவர்கள், மாற்றுத் திறனாளிகள், மருத்துவரீதியாக தீராத நோய் மற்றும் குறைபாடுகளால் பாதிக்கப்பட்டவர்கள், கண்பார்வை குறைபாடு உடையவர்கள் உட்பட இவர்களுக்கெல்லாம் பின்வரும் வகையிலான அடிப்படை வங்கி வசதிகளை வீட்டு வாயிலில் அளிக்க முற்படுவோம். ஒப்புகை அளித்துப் பணம், காசோலைகள் டெபாசிட் செய்ய ஏற்பாடு, வரைவோலைகளை வழங்குதல், KYC ஆவணங்கள் சமர்ப்பித்தல், உயிர்வாழ் சான்றிதழ் சமர்ப்பித்தல், இத்தகைய சேவைகளை மேற்கூறிய வகையிலான வாடிக்கையாளர்களின் இல்லத்திலேயே அளித்தல்.

vi. நாங்கள் உங்களுக்கு (ஓய்வூதியதாரர்கள்) உங்கள் கணக்கில் வரவு வைக்கப்பட்ட ஓய்வூதிய விவரங்கள் அடங்கிய ஒரு ஓய்வூதிய சீட்டு வழங்குவோம்.

vii. சிறப்பு சூழ்நிலையில், உங்கள் வீட்டு வாசற்படியில் ஓய்வூதிய தொகையை அளிப்போம்.

viii. நாங்கள் எங்கள் வங்கியின் எந்த கிளை மூலமும் நீங்கள் (ஓய்வூதியர்கள்) சமர்ப்பிக்க வேண்டிய உயிர்வாழ் சான்றிதழை சமர்ப்பித்தால், அதனை ஏற்றுக்கொள்வோம்.

ix. நாங்கள் ஊனமுற்ற நபர்களின் உறவினர்கள் / பெற்றோர்களுக்கு தேசிய அறக்கட்டளை சட்டம் 1999 ன் கீழ் மன இறுக்கம், பெருமூளை வாதம், மூளைக் குறைபாடு மற்றும் பல்வகை குறைபாடுகள் உள்ள ஊனமுற்ற நபர்களுக்கு வங்கிக் கணக்குகளை தொடங்கி செயல்படுத்த, சட்டப்படி பாதுகாவலர் நியமிக்க வழிகாட்டுவோம்.

x. நாங்கள் காசோலைப் புத்தக வசதி, ஏடிஎம் வசதி, மின்னூடக வங்கி வசதி, பாதுகாப்பு பெட்டக வசதி, சில்லறை கடன், கடன் அட்டைகள் போன்ற வங்கி வசதிகள் யாவையும் பார்வைக் குறைபாடுள்ளவர்களுக்கு எந்தவித பாகுபாடின்றி கிடைக்க உறுதி செய்வோம்.

xi. நாங்கள் பல்வேறு வங்கி வசதிகளை பார்வைக்குறைபாடு உள்ளவர்களுக்கு அளிக்க அனைத்து சாத்தியமான உதவிகளையும் வழங்குவோம்.

xii. உங்கள் குறைகளை எடுத்துச் சொல்லவும் கூட்டமாக அனுபவங்களைப் பரிமாறிக் கொள்ளவும் பயன்பெறவும் நாங்கள் வழக்கமான கூட்டங்கள் நடத்த ஏற்பாடு செய்வோம்.

12. உங்கள் கணக்குகளைப் பாதுகாத்தல்

12.1 பாதுகாப்பான மற்றும் நம்பகத்தன்மையான வங்கி மற்றும் செலுத்துதல் அமைப்பு

a. நீங்கள் பாதுகாப்பான மற்றும் நம்பகத் தன்மையான வங்கியியல் மற்றும் பணம் செலுத்துதல் அமைப்புகளை அனுபவிக்க சிறந்த முயற்சிகளை மேற்கொள்ள உறுதிகொள்வோம்.

b. சாத்தியமுள்ள இடங்களில் பாதுகாப்பு ஏற்பாடுகளுக்காக நெருங்கிய கண்காணிப்பு சிசிடிவி கேமராக்களை நாங்கள் நிறுவுவோம்.

12.2 உங்களைப் பற்றிய தகவல்களைப் புதுப்பியுங்கள்

a. நாங்கள் உங்களுக்கு தேவைப்படும் பொழுது உங்களைத் தொடர்புகொள்ள உங்கள் பெயர், முகவரி, கைபேசி எண்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி மாறும்போது, உடனடியாக, எங்களுக்கு தெரியப்படுத்த உறுதிசெய்து கொள்ளுங்கள்.

b. நாங்கள் உங்களுக்கு தேவையான தகவல் அனுப்ப, உங்களின் தற்போதைய முகவரி, தொலைபேசி எண், கைபேசி எண் மற்றும் / அல்லது மின்னஞ்சல் முகவரி ஆகியவற்றை எங்களிடம் பதிவு செய்ய உறுதி செய்யுங்கள்.

12.3 உங்கள் கணக்ககை சரிபார்ப்பது

a. உங்கள் கணக்கு அறிக்கை அல்லது கணக்குப் புத்தகத்தை நீங்கள் அடிக்கடி சரி பார்க்க வேண்டும் என்று நாங்கள் பரிந்துரைக்கிறோம். ஒரு பதிவில் தவறு இருக்கிறது என்று நீங்கள் அறிந்தால், நாங்கள் அதை விசாரிக்கும்பொருட்டு நீங்கள் முடிந்தவரை உடனே அதை எங்களுக்கு தெரியப்படுத்துங்கள். நேரடி பற்றுகள் மற்றும் நிலையான கட்டளைகளை அடிக்கடி சரிபார்த்தல், பணம் போகவேண்டிய இடத்திற்கு செல்கிறதா என்பதை உறுதிப்படுத்த உதவும்.

b. உங்கள் கணக்கில் ஒரு பரிவர்த்தனையை விசாரிக்க வேண்டும் என்றால் எங்களுடனும் போலீஸ் / மற்ற புலனாய்வு முகவருடனும், நாங்கள் தொடர்பு கொள்ள வேண்டுமென்றால், நீங்கள் ஒத்துழைப்பை நல்கவேண்டும்.

12.4 கவனம் செலுத்துதல்

மோசடியைத் தடுக்க மற்றும் உங்கள் கணக்குகளைப் பாதுகாக்க உதவியாக நீங்கள் உங்கள் காசோலைகள், சேமிப்புக் கணக்கு புத்தகம் மற்றும் இதர பாதுகாப்பு தகவல் மீது கவனம் செலுத்த வேண்டும். தயவு செய்து நீங்கள் கீழ்க்கண்ட ஆலோசனைகளைப் பின்பற்றுவதை உறுதி செய்து கொள்ளுங்கள்.

a) i. உங்கள் காசோலை புத்தகம் மற்றும் அட்டைகள் இரண்டையும் ஒரே இடத்தில் வைக்காதீர்கள்.

ii. காலியான காசோலைகளில் கையொப்பம் இட்டு வைக்காதீர்கள்.

iii. உங்கள் கணக்கு பற்றிய விவரங்கள், தனிநபர் அடையாள எண் அல்லது இதர பாதுகாப்பு தகவல் இவற்றை வேறு எவரிடமும் கொடுக்காதீர்கள்.

b) நீங்கள் உங்கள் அட்டை / காசோலைப் புத்தகத்தை தவறாகப் பயன்படுத்தாமல் இருக்க என்ன செய்யலாம் என நாங்கள் உங்களுக்கு கூறுவோம்.

c) உங்கள் காசோலைப் புத்தகம், சேமிப்பு புத்தகம் அல்லது ஏடிஎம் பற்று அட்டை தொலைந்துபோனாலோ அல்லது திருட்டு போய்விட்டாலோ அல்லது யாரோ ஒருவர் உங்கள் தனிநபர் அடையாள எண் (PIN) அல்லது இதர பாதுகாப்பு தகவலை தெரிந்து வைத்திருந்தாலோ நீங்கள் எங்களுக்குத் தகவல் தெரிவித்த உடன் இவை தவறாகப்பயன்படுத்தப்படாமல்

தவிர்க்க நாங்கள் உடனடியாக நடவடிக்கைகள் எடுப்போம். யாரோ ஒருவர் உங்கள் தனிநபர் அடையாள எண் (PIN)/கடவுச் சொல்லை தெரிந்துவைத்திருந்தால் நீங்கள் அதனை மாற்ற வேண்டும்.

d) நீங்கள் உங்கள் காசோலை புத்தகம், சேமிப்பு புத்தகம், அட்டை தொலைந்துபோய்விட்டால் அல்லது திருடப்பட்டுவிட்டால், அல்லது யாரோ ஒருவர் உங்கள் தனிநபர் அடையாள எண், கடவுச் சொல் அல்லது இதர பாதுகாப்பு தகவலை தெரிந்துவைத்துள்ளார் என சந்தேகப்பட்டாலோ அல்லது கண்டுபிடித்தாலோ நீங்கள் எங்களிடம் தகவல் தெரிவிப்பது மிக முக்கியம்.

e) நீங்கள் அவற்றை இழந்தது பற்றி உங்களுக்கு அளிக்கப்பட்டிருக்கும் எங்களின் தொலைபேசி எண்ணில் அல்லது 24 மணி நேர கட்டணமற்ற தொலைபேசி எண்ணில் எங்களிடம் தெரிவிக்க முடியும் அல்லது ஓர் எழுத்துப்பூர்வமான தகவலை உடனடியாக அளியுங்கள். மேலும், இதற்கு பதிலாக நீங்கள் இந்த நோக்கத்திற்காக நாங்கள் உங்களுக்கு அளித்துள்ள முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் மூலம் தகவல் அனுப்பலாம்.

f) எங்களிடம் தகவல் தெரிவிக்கப்படும் வரை, இவை தவறாகப் பயன்படுத்தப்படுவதால் ஏற்படும் விளைவுகளுக்கு நீங்கள் பொறுப்பாவீர்கள்.

12.5 பணம் வழங்குதல்களை ரத்து செய்தல்

a. ஒரு காசோலைக்கு பணம் வழங்காமல் நிறுத்த அல்லது ஏற்கனவே அளிக்கப்பட்டுள்ள ஒரு நிலையான செயல்முறை ஆணையை ரத்து செய்ய அல்லது ஒரு நேரடிபற்றை ரத்து செய்ய நீங்கள் எங்களுக்கு எழுத்துப்பூர்வமாகத் தகவல் தெரிவிக்க வேண்டும்.

b. நிலையான செயல்முறை ஆணையை ரத்து செய்ய நீங்கள் கொடுக்கும் எந்த ஆணையையும் பயனாளி / பயன்பாட்டு நிறுவனத்திடமிருந்து முன் உடன்பாடு / ஒப்புதலை நீங்கள் பெறவேண்டிய அவசியம் இல்லாமலேயே ஏற்றுக்கொள்வோம்.

c. ரத்து செய்வதற்கான உங்கள் தீர்மானத்தின் அறிவிப்பை நீங்கள் கொடுக்காத பட்சத்தில், பணம் வழங்குதல்களை ரத்து செய்ய இயலாது.

d. கடன் அட்டைகளுக்கான பணம் வழங்குதல்களை ரத்து செய்தல் இதற்காக நிர்ணயிக்கப்பட்டுள்ள இதர விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைப் பொறுத்தது.

12.6 நஷ்டங்களுக்குப் பொறுப்பு

நீங்கள் மோசடியான விதத்தில் செயல்பட்டால், உங்கள் கணக்கில் ஏற்படும் அனைத்து நஷ்டங்களுக்கும் நீங்கள்தான் பொறுப்பு . நீங்கள் நியாயமான கவனத்துடன் செயல்படாவிட்டால், மற்றும் அதனால் நஷ்டங்கள் ஏற்பட்டால், அவற்றிற்கு நீங்கள் பொறுப்பாவீர்கள்.

இணைப்பு – சொற்களஞ்சியம்

இந்த வறையறைகள் வழிகாட்டு நெறியில் உபயோகப்-படுத்தப்பட்ட வார்த்தைகள் மற்றும் பதங்களை விளக்குகின்றது. இவை சரியான சட்டம் அல்லது தொழில்நுட்ப விளக்கங்களாக அமையாது.

ஆதார் பே (Aadhaar Pay)

பயோ மெட்ரிக் அட்டையைப் பயன்படுத்தி எண்மின் பண செலுத்துதல்களுக்கு உதவும் மொபைல் ஆப்.

ஆப் – செயலி (App)

'பயன்பாடு' என்ற கணினி மென்பொருளின் ஆங்கிலப் பெயரின் சுருக்கமே 'ஆப்' என்ற அழைக்கப்படுகிறது. பயனாளி ஒரு குறிப்பிட்ட வகையில் நேரிடையாகப் பயன்படுத்தக் கூடிய 'மென்பொருள்' 'ஆப்' (செயலி) எனப்படும்.

தானியங்கி பணம் வழங்கும் இயந்திரம் (ATM)

தானியங்கி பணம் வழங்கும் இயந்திரம் என்பது ஒரு வாடிக்கையாளர் தனக்கென கொடுக்கப்பட்டுள்ள அட்டை மற்றும் தனிநபர் அடையாள எண்ணைக்கொண்டு பணம், தகவல் மற்றும் இதர சேவைகளைப் பெற உதவும் இயந்திரமாகும்.

வங்கி குறைதீர்ப்பாணையம்

ரிசர்வ் வங்கியால் ஏற்படுத்தப்பட்ட தனித்தியங்கக்கூடிய சச்சரவு தீர்க்கும் அமைப்பு. இதன் மூலம் தனிப்பட்டவர்கள் மற்றும் சிறு வியாபாரிகள் ஆகியோருக்கு வங்கிகளில் ஏற்படும் பிரச்சினைகள் தீர்த்து வைக்கப்படுகின்றன.

வாயிலில் வங்கிச் சேவை (Banking outlet)

வாயிலில் வங்கிச் சேவைகளை வழங்கும் ஒரு வாயில் என்று இதைக் கூறலாம். இதில் வங்கிப் பணியாளர் அல்லது வங்கி வர்த்தகத் தொடர்பாளர் இருப்பார். வைப்புகளை ஏற்றுக்

கொள்ளுதல், காசோலைகளுக்குப் பணம் அளித்தல், கணக்கிலிருந்து பணம் எடுத்தல், பணம் கடனாகக் கொடுத்தல் ஆகிய சேவைகளை இங்கு ஒரு நாளில் குறைந்தபட்சம் நான்கு மணி நேரம், வாரத்தில் குறைந்தபட்சம் ஐந்து நாட்களுக்கு அளிக்கப்படும்.

பாரதப் பண இடைமுகம் (BHIM)

நேஷனல் பேமென்ட்ஸ் கார்ப்பரேஷன் ஆப் இந்தியாவினால், ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட பணப்பட்டுவாடா இடைமுகத்தின் (UPI)-ன் அடிப்படையில் தயாரிக்கப்பட்ட மொபைல் ஆப் (செயலி) ‘பிம்‘ ஆகும்.

அட்டை

ஒரு வாடிக்கையாளர் பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளைப் பெறும்போது மற்றும் பணத்தை எடுக்கப் பயன்படுத்தப்படும் எந்த ஒரு பிளாஸ்டிக் அட்டையும் பொதுவாக குறிப்பிடும் வார்த்தை. இந்த நெறிமுறையில் அட்டை என்பது பற்று, வரவு, ஸ்மார்ட் மற்றும் தானியங்கி பணம் வழங்கும் அட்டைகளை (ATM) உள்ளடக்கியது.

கடன் அட்டை

கடன் அட்டை என்பது கடன் வசதியுடன் கூடிய பிளாஸ்டிக் அட்டை இதன் மூலம் பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளுக்கான கட்டணத்தை அளிக்கும் மற்றும் பணத்தை எடுக்கவும் முடியும்.

காசோலை ஏற்புக் கொள்கை (Cheque Collection Policy)

காசோலை சேகரிப்பு கொள்கை என்பது ஒரு வங்கியால் பல்வேறு உள்ளூர் மற்றும் வெளியூர் காசோலைகள் மற்றும் உபகரணங்களை வங்கியிடம் ஒரு கணக்கில் வரவு வைக்கும் பொருட்டு அளிக்கப்படுகிறது. இக்கொள்கை மற்றவற்றிற்கு இடையே கீழ்க்கண்டவைகளோடு தொடர்புடையது.

- காசோலை வாங்கும் வேண்டுகோள்கள்
- காசோலை வரவு வைப்பதற்கான கால அளவு

- காசோலைகளை சேகரிப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் வட்டி அளிப்பது

- உள்ளூர் மற்றும் வெளியூர் காசோலைகளை உடனடியாக வரவு வைப்பது

- காசோலைகள் / உபகரணங்கள் வழியில் தொலைந்தால் அத்தகையவைகளை வசூலிப்பதற்கான கட்டணம்.

வாடிக்கையாளர்

வங்கிக் கணக்குள்ள ஒருவர் (ஒருவருடன் இணைந்து மற்றொரு கணக்கு அல்லது செயல்படுத்துபவராக கணக்கு வைத்திருத்தல் அல்லது பொறுப்பாண்மை உறுப்பினர் அல்லது தர்மகர்த்தா அல்லது இந்து கூட்டுக் குடும்பத்தின் செயல் அதிகாரம் உள்ள நபர். ஆனால் வியாபாரிகள், நிறுவன உரிமையாளர்கள், பங்குதாரர்கள், நிறுவனங்கள், மன்றங்கள் மற்றும் சங்கங்கள் ஆகியோர் நீங்கலாக) அல்லது வங்கியிடமிருந்து மற்ற பொருட்கள் / சேவைகளைப் பெறுவோர் ஆகியோர் வாடிக்கையாளர் எனக் கருதப்படுவர்.

நடப்புக் கணக்கு

ஒரு பற்றுக் கணக்கில் உள்ள தொகை அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட தொகை இவற்றைப் பொறுத்து பணத்தை திரும்ப எடுப்பதை எத்தனை தடவை வேண்டுமானாலும் அனுமதிக்கக்கூடிய கேட்பு வைப்பின் ஒரு வடிவம் நடப்புக் கணக்கு ஆகும்.

இறந்தவர் கணக்கு (Deceased Person's Account)

வங்கியில் கணக்கு வைத்திருக்கும் தனிநபர் இறந்தாலோ அல்லது இணைந்த கணக்குகள் வைத்திருப்போரில் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்டோர் இறந்தாலோ அது இறந்தவர் கணக்கு ஆகும்.

பத்திரவடிவில்லாத கணக்குகள் (Demat Account)

முதலீட்டாளர்களின் பங்குகள் பத்திர வடிவில் இல்லாமல் மின்னணு வடிவமைப்பில் பராமரிக்கப்படுகின்ற கணக்கே பத்திரவடிவில்லாத கணக்கு எனப்படும்.

வைப்பு கணக்குகள் (Deposit Account)

“சேமிப்பு வைப்புகள்” (Savings Deposits) என்பது கேட்பு வைப்புகளில் ஒருவகை ஒரு குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் எத்தனை முறை திரும்ப எடுக்கலாம் மற்றும் எவ்வளவு தொகை எடுக்கலாம் என்பதில் சில வரையறைகள் உண்டு.

“குறித்தகால வைப்புகள்” (Term Deposits) என்பது ஒருவகை வங்கி வைப்பு. இத்தகு வைப்புகளை வங்கியில் குறிப்பிட்ட காலத்திற்கு வைத்திருந்து நிர்ணயிக்கப்பட்ட கால முடிவிற்கு பின்னரே வைப்புதாரர் திரும்பப் பெற இயலும். இவை தொடர்வைப்பு / இரட்டைபலன் வைப்புகள் / குறுகியகால வைப்புகள் / நிலையான வைப்புகள் / மாதாந்திர வருமான சான்றிதழ் / ஆண்டு வருமான சான்றிதழ் போன்றவை.

“அறிவிப்பு வைப்புகள்” (Notice Deposit) என்பது குறித்தகால வைப்பு. ஆனால் ஒரு வங்கி வேலை நாள் அறிவிப்பை கொடுத்த பின்தான் அதைத் திரும்ப எடுக்க முடியும்.

ஈவுப் பங்கு (Equity)

ஈவுப் பங்கு என்பது ஒரு கூட்டுரிமை நிறுவனத்தின் மூலதனத்தின் ஒரு பகுதியாக, பங்குகளாக ஏட்டு வடிவத்திலோ மின்னணு வடிவ முறையிலோ இருப்பவை ஆகும்.

மின்னணு தீர்வுச் சேவை (Electronic Clearing Service)

ஒரு வங்கிக் கணக்கிலிருந்து மற்றோரு வங்கிக் கணக்கிற்கு தீர்வுமையத்தின் சேவைகளை பயன்படுத்தி நிதி அனுப்பும் சேவையே மின்னணு தீர்வுச் சேவையாகும்.

நிலைத்த வட்டி விகிதம் (Fixed rate of interest)

ஒரு கடனின் நிலைத்த வட்டி விகிதம் என்பது, வட்டி விகிதம் அந்த கடனுக்கான மொத்த காலகட்டத்திலும் நிலையானதாக இருக்கும் அல்லது கடனின் நிபந்தனைகள் மற்றும் விதிமுறைகளைப் பொறுத்து இதில் சில வருடங்கள் கழித்து வட்டி விகிதம் மாற்றி அமைக்கப்படலாம்.

மாறும் வட்டி விகிதம் (Floating rate of interest)

ஒரு கடனுக்கான வட்டி விகிதம் நிலையானதாக இல்லாமல், கடனின் நிபந்தனைகள் மற்றும் விதிமுறைகளைப் பொறுத்து மாறுதலுக்குட்பட்டும், குறிப்பிட்ட விகிதத்தோடு இணைக்கப்பட்டும், அதற்கேற்ப வேறுபடும் வட்டி விகிதம் ஆகும்.

உத்தரவாதம் (Guarantee)

ஒருவரால் கொடுக்கப்படும் உறுதிமொழி.

அரசு பத்திரம் (Government Bond)

பொது மக்களிடமிருந்து கடனைத் திரட்டும் நோக்கத்துடன் அரசால் உருவாக்கப்பட்டு வெளியிடப்படும் பத்திரங்கள் அரசுப் பத்திரங்கள் ஆகும்.

செயல்படாத / முடங்கிய கணக்குகள் (Inoperative / Dormant Account)

இரண்டு ஆண்டுகளுக்கும் மேலாகப் பரிவர்த்தனைகள் ஏதும் நடத்தப்படாத சேமிப்பு / நடப்புக் கணக்குகள் செயல்படாத / முடங்கிய கணக்குகள் என்று அழைக்கப்படும்.

உடனடிப் பட்டுவாடா சேவை (IMPS)

மொபைல் போனைப் பயன்படுத்தி உடனடியாக வங்கிக் கணக்குகளின் இடையே மின்னூடக உடனடிப் பணப்பரிமாற்ற சேவையாகும்.

நேஷனல் மின்னணுத் தீர்வுச் சேவைகள் (National Electronic Clearing Services)

இந்தியாவிற்குள் மின்னணு முறையில் பணமாற்றம் செய்வதற்காக இந்திய ரிசர்வ் வங்கி அறிமுகம் செய்த ஒரு முறைமை.

தேசிய தானியங்கி தீர்வகம் (National Automated Clearing House)

இணையத்தை அடிப்படையாகக் கொண்ட தளத்தில் வங்கிகளுக்கு இடையே செய்யப்படும் உயர் மதிப்பு பணப்பரிமாற்ற பரிவர்த்தனைகள் நடத்தும் ஏற்பாடு. வங்கிகள், நிதிநிறுவனங்கள், பெரு குழுமங்கள், அரசுக் கணக்குகளிடையே உயர் மதிப்புப் பணப்பரிமாற்றங்களுக்கு இந்த வசதி ஏற்பாடு உதவுகிறது.

தேசிய மின்னணு நிதிமாற்றம் (NEFT)

தேசிய அளவில், ஒரு வங்கியின் கிளையிலிருந்து மற்றொரு வங்கியின் கிளைக்கு, நிதியை மாற்றுவதற்கு வசதிப்படுத்தும் முறைமையே தேசிய மின்னணு நிதிமாற்றம் ஆகும்.

நியமன வசதி (Nomination facility)

நியமன வசதி கீழ்க்கண்டவைகளை வங்கிக்கு எளிதாக்குகிறது. வைப்புதாரர் இறந்தால், அவர் நியமித்தவருக்கு பணத்தை வழங்க முடிகிறது. இறந்தவர், வங்கியின் பாதுகாப்புப் பொறுப்பில் விட்டுச் சென்ற பொருட்களை வழங்க முடிகிறது. வங்கிப் பாதுகாப்புப் பெட்டகத்தை வாடகைக்கு எடுத்தவர் இறந்துவிட்டால், அந்த பாதுகாப்பு பெட்டகத்தில் உள்ளவைகளை அவர் நியமித்தவருக்கு கொடுக்கமுடிகிறது.

காலாவதியான (காலங்கடந்த) காசோலை (Out-of-date (stale) cheque)

ஒரு காசோலை வெளியிடப்பட்ட தேதியிலிருந்து மூன்று மாதங்கள் கழித்து சேகரிப்புக்கு அளிக்கப்பட்டால், அது ஒரு காலாவதியான (காலங்கடந்த) காசோலை ஆகும்.

வருமான வரிக்கணக்கு எண் (PAN)

இந்திய அரசின் வருமான வரித்துறையினரால் அளிக்கப்படும், அகில இந்திய அளவிலான, தனித்துவம் வாய்ந்த, எழுத்தும் எண்ணும் கொண்ட பத்து இலக்க எண், நிரந்தரக் கணக்கு எண் ஆகும். இது மென்தகட்டு வடிவிலான அட்டையில் கொடுக்கப்படுகிறது. இது நிரந்தரமானது, வரிகட்டுபவரின் முகவரி மாறுவதற்கேற்ப மாறாது. அதுபோல வரி விதிக்கும் அதிகாரி மாறினாலும் மாறாது.

பகுதிநேர வங்கி செயல்பாட்டு வாயில்
(Part time Banking Outlet)

ஒரு நாளில் குறைந்தபட்சம் நான்கு மணி நேரமும் ஒரு வாரத்தில் குறைந்தபட்சம் ஐந்து நாட்களாவது வங்கிச் சேவைகளை அளிக்கும் பகுதி நேர முகப்பு.

கடவுச் சொல் (Password)

ஒரு வார்த்தை அல்லது சில எண்கள் அல்லது இவையிரண்டும் சேர்ந்த கலவை நுழைவுரிமைக் குறியீடாக, வாடிக்கையாளரால் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்டு இணையதள வங்கிச் சேவை அல்லது தொலைபேசி மூலம் வங்கிச் சேவை இவைகளைப் பயன்படுத்த அனுமதி அளிக்கிறது. அடையாளம் காணவும் இது பயன்படுகிறது.

தனிநபர் அடையாள எண் (PIN)

இது ஒரு ரகசிய எண். அட்டைப் பயன்பாட்டின்போது இதனை உபயோகப்படுத்துவதால், வாடிக்கையாளர்கள் பொருட்கள் / சேவைகளுக்கான கட்டணத்தை செலுத்தவும், பணம் எடுத்தலுக்கும் மற்றும் வங்கி அளிக்கும் மின்னணு சேவைகளை பயன்படுத்தவும் முடிகிறது.

விற்பனை முனையம் (Point of Sales – PoS)

ஒரு வர்த்தக நிறுவனம், பணமின்றி வாடிக்கையாளர் பரிவர்த்தனைகளை நடத்திட பயன்படுத்தும் ஒரு தொழில்நுட்ப வசதி எந்திரம். வாடிக்கையாளர் இந்த எந்திரத்தில் தனது பற்று/ கடன்/முன்னர் பணம் செலுத்தப்பட்ட அட்டையை பயன்படுத்தி பரிவர்த்தனை நடத்திடலாம்.

நிகழ்நேர மொத்தத் தீர்வு (RTGS)

உடனுக்குடன் செய்யப்படும் மொத்தத் தீர்வு (Real Time Gross Settlement) முறைமை வங்கிகள் வாயிலாக மிக விரைவான பண பரிமாற்றத்தை அளிக்கிறது. இம்முறையில் பண அனுப்பீடு உண்மையான நேரத்தில் அதாவது காத்திருக்கும் நேரமின்றி செய்யப்படுகிறது.

குறியீட்டு விகிதம் (Reference Rate)

இது மாறுபட்ட வட்டி விகிதத்தால் வழங்கப்படும் கடன்களின் வட்டி விகிதத்தோடு தொடர்புடைய வங்கியின் அளவுக் குறியீட்டு வட்டி விகிதமாகும். இந்த விகிதம் தனிப்பட்ட வங்கிகளின் கொள்கைக்கேற்ப தீர்மானிக்க / திருத்தப்படும்.

மூத்த குடிமகன் (Senior Citizen)

மூத்த குடிமகன் என்பவர் 60 வயதிற்குமேல் ஆனவர்.

தீர்க்கப்பட்ட கணக்கு (Settled account)

கடனை அடைக்கத் தவறிய கணக்குகளில் ஒருமுறை தீர்வுத் திட்டத்தின் கீழ் தீர்க்கப்படும் கடன் கணக்கு தீர்க்கப்பட்ட கணக்கு எனப்படும். இத்தகு கடன் கணக்குகளில் முதன் முதலில் நிர்ணயிக்கப்பட்ட முழுத்தொகையும் செலுத்தப்படுவதில்லை. இவ்வாறு ஒருமுறை திட்டத்தின் கீழ் தீர்க்கப்பட்ட கணக்குகள் பற்றிய தகவல் கடன் தகவல் குழுமங்களுக்கு, கடனாளியின் வரலாற்றைப் புதுப்பிக்கும் பொருட்டு அறிவிக்கப்படும்.

ஸ்மார்ட் அட்டை (Smart Card)

ஸ்மார்ட் அட்டை என்பது கடன் அட்டை அளவிலான தகவல் செயல்பாடுகொண்ட மைக்ரோ-சிப் பொருத்தப்பட்ட ஒரு பிளாஸ்டிக் அட்டை. அது விவரங்களை தேக்கி வைக்கவும், பாதுகாப்பான முறையில் அடையாளம் காணவும், உரிமைக்கு சான்று பகர்வதாவும் அமைகிறது. தொலைபேசியில் அழைக்க, மின்னணு முறையில் பணம் அளிக்க மற்றும் இதர சேவைகளுக்கும் இது பயன்படுகிறது.

கட்டணப் பட்டியல் (Tariff Schedule)

வாடிக்கையாளர்களுக்கு வங்கிகள் அளிக்கும் பல்வேறு சேவைகள் மற்றும் பொருட்களுக்கான கட்டணங்களின் பட்டியல்.

ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட பணப்பட்டுவாடா இடைமுகம்
(Unified Payment Interface – UPI)

ஸ்மார்ட் போன், முன்னரே வரையறுக்கப்பட்ட மின்னஞ்சல் முகவரி வாயிலாக, இரு வங்கிகள் இடையே பணமாற்ற வசதி ஏற்பாட்டை அளிக்கும் பட்டுவாடா தீர்வு முறை.

பணம் அளிக்கப்படாத காசோலை (Unpaid cheque)

இந்த காசோலை, பணம் கொடுக்காமல் வங்கி திருப்பிஅளிப்பது.

பின்னிணைப்பு – 1

விரிவான அறிவிப்புப் பலகையின் வடிவம் திருத்தியமைக்கப்பட்டது

(................ தேதி வரை புதுப்பிக்கப்பட்டது)

A. வாடிக்கையாளர் சேவை தகவல்

நாங்கள் அளிக்கும் சேவைகளை நாங்கள் காட்சிப்படுத்துவோம்.

(i) வைப்புகள் மீதான, முக்கிய வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அந்நியச் செலாவணி விகிதங்களை தனியே வங்கிக் கிளையில் காட்சிப்படுத்துகிறோம்.

(ii) அனைத்து வைப்புக் கணக்குகளிலும், பாதுகாப்பிற்காக ஏற்கப்படும் பொருட்கள் மற்றும் பெட்டக வசதிகளிலும் வாரிசுதாரர் நியமன வசதி உண்டு.

(iii) பழைய கிழிந்த மோசமான பணத்தாள்களை மாற்றித் தருவோம்.

(iv) அனைத்து மதிப்பிலக்க நாணயங்களையும் ஏற்போம்/ மாற்றித் தருவோம்.

(v) உள்ளூர், வெளியூர் காசோலைகள் வசூலுக்காக ஏற்பதற்கு எடுத்துக்கொள்ளும் கால அவகாசம் பற்றிய தகவலுக்கு எங்களின் காசோலை ஏற்புக் கொள்கையைப் பார்க்கவும்.

(vi) திருப்திகரமாக செயல்படும் கணக்குகளில், வெளியூர் காசோலைகள் ரூ. _______ வரை (காசோலை ஏற்புக் கொள்கையைப் பார்க்கவும்) உடனடியாக வரவு வைப்போம்.

(vii) குறியீட்டுப் பிரதான கடனளிக்கும் விகிதம் (Benchmark Prime Lending Rate – BPLR) கடனளிக்க குறைந்தபட்ச செலவு விகிதம் (Marginal Cost of Lending Rate) தேதியுடன் அறிவிக்கப்படும்.

B. சேவைக் கட்டணங்கள்

வ. எண்	கணக்கு வகை	குறைந்தபட்ச நிலுவைத் தேவை (மாதாந்திர/ காலாண்டு/அரையாண்டு)	நிலுவை பராமரிக்கப்படாத பட்சத்தில் விதிக்கப்படும் கட்டணங்கள்
1.	சேமிப்புக் கணக்கு		

C. புகார்த் தீர்வு

(i) உங்களுக்கு ஏதேனும் குறை / புகார் இருக்குமானால் இவரை அணுகவும்.

(ii) கிளை அளவில், புகார் தீர்க்கப்படாவிடில், மண்டல / பிராந்திய மேலாளரைப் பின்வரும் முகவரியில் அணுகவும். (முகவரி)

(iii) புகார் தீர்வில் உங்களுக்குத் திருப்தி இல்லையென்றால், வங்கிக் குறை தீர்ப்பாளரை அணுகலாம். (பெயர், முகவரி, தொலைபேசி எண், மின்னஞ்சல் முகவரி விவரங்கள் தரவேண்டும்)

D. அளிக்கப்படும் இதர சேவைகள்

(i) நாங்கள் எண்மின் சேவைகளையும் வழங்குகிறோம்.

(ii) அடிப்படை சேமிப்புக் கணக்கு (BSBD) தொடங்கிடுவோம்.

(iii) நேரடி வரியை வசூலுக்காக ஏற்றுக்கொள்வோம். (உங்கள் PAN / TAN ஆகியவற்றைச் சலானில் குறிப்பிடவும். சலானை பெட்டியில் போடவேண்டாம்) (வங்கியில் செயல்படுத்தப்பட்டால்)

(iv) பொது வருங்கால வைப்பு நிதிக் கணக்குகளைத் (வங்கியில் செயல்படுத்தப் பட்டால்) தொடங்கிடுவோம்.

(v) மூத்த குடிமக்கள் சேமிப்புத் திட்டம் 2004 (வங்கியில் செயல்படுத்தப்பட்டால்) இங்கே செயல்படுத்தப் படுகிறது.

(vi) பிரதம மந்திரி ரோஜ்கார் யோஜனா / இதர மத்திய, மாநில அரசுத் திட்டங்கள் இங்கே (வங்கியில் செயல்படுத்தப்பட்டால்) செயல்படுத்தப்படுகிறது.

(vii) குறு, சிறு, நடுத்தர நிறுவனக் கடன்கள் / பொருட்கள் / முத்ரா கடன்கள் நாங்கள் வழங்குகிறோம்.

(viii) விவசாயி கடன் அட்டைகள் (வங்கியில் செயல்படுத்தப் பட்டால்) நாங்கள் வழங்குகிறோம்.

(ix) பிரதம மந்திரி நிவாரண நிதிக்கு நன்கொடைகளை நாங்கள் ஏற்றுக்கொள்கிறோம்.

E. சிற்றேடு வடிவில் உள்ள தகவல்கள்

(“நாங்கள் உங்களுக்கு உதவலாமா” – உதவி முகப்பை நாடுங்கள்)

i. மேலே (A) முதல் (D) வரை குறிப்பிடப்பட்டவை.

ii. நாணய மாற்று வசதிகளில் குடிமக்களின் கட்டளை உரிமை.

iii. வழக்கமாக நடைபெறும் பரிவர்த்தனைகளுக்கான கால வரையறை நிர்ணயம்.

iv. பணத்தாள்களின் வடிவம் மற்றும் பாதுகாப்பு அம்சங்கள்.

v. வைப்புகள், காசோலை ஏற்பு, புகார் தீர்வு அமைப்பு, இழப்பீடு, நிலுவை வசூல், பிணையத்தைக் கையகப்படுத்துதல், வாடிக்கையாளர் உரிமை, பாதுகாப்பு குறித்த கொள்கை ஆவணங்கள்.

vi. முழுமையான அனைத்து வகை சேவைக் கட்டணங்கள், இலவசமாக அளிக்கப்படும் சேவைகள்.

vii. நியாயமான பழக்க வழக்கங்களுக்கான நெறித் தொகுப்பு / கடன் அட்டை நடைமுறைகளைக் குறித்த நியாயமான பழக்க வழக்கங்களுக்கான நெறித் தொகுப்பு / வாடிக்கையாளருடனான வங்கிப் பொறுப்புகளுக்குரிய நெறித் தொகுப்பு / குறு, சிறு நிறவனங்களுடனான வங்கிப் பொறுப்புக்களுக்குரிய நெறித் தொகுப்பு.

வங்கிக் கட்டிடத்திற்கு வெளியே தரப்படவேண்டிய விவரங்கள் –

- வங்கியின் பெயர் / கிளை
- வார விடுமுறை நாள்
- வாரத்தில் வங்கிப் பணியில்லாத நாள்
- வங்கிக் கிளை வேலை நேரம்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, இந்திய வங்கிகளின் சங்கம் மற்றும் அதன் அங்கத்தினர்கள் ஆகியவற்றுடன் இணைந்து பாங்கிங் கோட்ஸ் அன்ட் ஸ்டான்டர்ட்ஸ் போர்ட் ஆஃப் இந்தியா இந்த நெறித்தொகுப்பை உருவாக்கியுள்ளது. சிறந்த, நியாயமான வங்கி சார்ந்த நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல், குறைந்தபட்ச தர அளவை நிர்ணயித்தல், ஒளிவு மறைவற்ற தன்மையை அதிகப்படுத்துதல், அதிக பட்ச நடைமுறைத் தர அளவைகளை எட்டுதல் ஆகிய அனைத்தையும் தனது மைய நோக்கமாக கொண்டது இந்த நெறித்தொகுப்பு. இவையனைத்திற்கும் மேலாக, வங்கி நடைமுறைகளில் சாதாரண மனிதனுக்கு உள்ள நம்பிக்கையை வலுப்படுத்தும் வகையில், வங்கிக்கும் வாடிக்கையாளருக்கும் இடையேயான உறவினை மேம்படுத்துவதும் அதன் நோக்கமாகும்.

BCSBI பிப்ரவரி 2006ம் ஆண்டு ஒரு சுயேச்சையான அமைப்பாக தொடங்கப்பட்டது. "வங்கிகள் தங்களின் சேவையை அளிக்கும் போது அவை நெறிமுறைகள் மற்றும் தர அளவீடுகளை உண்மையில் கடைப்பிடிக்கின்றனவா என்பதை கண்காணித்து உறுதிப்படுத்தும் நோக்கில்" – BCSBI தொடங்கப்பட்டது.

BCSBI இருவகை நெறித்தொகுப்புகளை உருவாக்கியுள்ளது. ஒன்று வாடிக்கையாளகுக்கான நெறித்தொகுப்பு. மற்றொன்று சிறு மற்றும் குறு நிறுவனங்களுக்கான நெறித்தொகுப்பு. பட்டியலிடப்பட்ட வணிக வங்கிகள், நகர கூட்டுறவு வங்கிகள், பிராந்திய கிராம வங்கிகள் உள்ளிட்ட அனைத்து அங்கத்தினர் வங்கிகளும் BCSBI வகுத்துள்ள நெறித்தொகுப்பை பின்பற்றுகின்றன.

வடிவமைப்பு மற்றும் இலட்சிய நோக்கின் அடிப்படையில் பார்த்தால், BCSBI என்பது புகார் தீர்வுகளுக்கான ஒரு அமைப்பல்ல. ஆயினும், வங்கி முறைமையில் உள்ள குறைபாடுகளை அறியும் நோக்கில், அதனிடம் வரும் புகார்களைப் பார்வையிட்டு, கொள்கை, செயல்முறை, நடைமுறை இவற்றில் இடைவெளிகள் ஏதேனும் இருக்குமாயின், அவற்றை சரிசெய்ய நடவடிக்கை எடுக்கும்.

BCSBI குறித்த மேலும் விவரங்கள் அறிய www.bc.sbi.org.in என்ற இணையதளத்தைப் பார்க்கவும்.

பாங்கிங் கோட்ஸ் அண்ட் ஸ்டாண்டர்ட்ஸ் போர்டு ஆப் இந்தியா
C-7, 4-வது தளம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கிக் கட்டிடம், பாந்த்ரா குர்லா வளாகம், மும்பை-400 051
தொலைபேசி எண் – 022-2657 3724 / 2657 3371