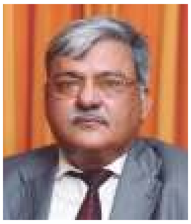
வங்கி வாடிக்கையாளர்களின் உரிமைகள்

இந்திய வங்கி நடைமுறை விதிகள் மற்றும் தரநிர்ணய வாரியம்

RBL BANK
apno ka bank

இந்திய வங்கி நடைமுறை விதிகள் மற்றும் தரநிர்ணய வாரியம்

www.bcsbi.org.in



அன்பார்ந்த வாடிக்கையாளரே,

"வங்கி வாடிக்கையாளர்களின் உரிமைகள்" குறித்து படங்கள், உரையாடல்கள் மூலம் விளக்கும் இச்சிறு புத்தகத்தை வழங்குவதில் உளம் மகிழ்கிறேன். வாடிக்கையாளர்கள் மத்தியில், வங்கிச் சேவைகள் பற்றியும், வாடிக்கையாளர்கள் உரிமைகள் பற்றியும் அறிந்திடச் செய்ய, BCSBI எடுத்திருக்கும் சிறு முயற்சியே இது. பிரதான் மந்திரி ஜன்தன் திட்டத்தின் கீழ், இதுவரை சுமார் 25 கோடி வங்கிக் கணக்குகள் துவக்கப்பட்டுள்ளன. அனைத்திற்கும் மேலாக அந்த வாடிக்கையாளர்கள், வங்கிகள் வழங்கும் பல்வேறு சேவைகுறித்து அறிந்து கொள்வது மிக முக்கியமாகும்.

தொழில்நுட்ப வளர்ச்சி காரணமாக, ATM சேவை மற்றும் இணையதள வங்கிச்சேவை போன்றவற்றின் மூலம் பணப்பரிவர்த்தனைகளை மேற்கொள்வது இப்போது எளிதாகிவிட்டது. அதே சமயம் சில மோசடிகள், அபாயங்கள் நிகழ்வதற்கும் வாய்ப்புகள் அதிகரித்துவிட்டன. ஆகவே, வங்கிப் பரிவர்த்தனையில், மோசடிகளைத் தவிர்க்க சில முன்னெச்சரிக்கைகளையும் வாடிக்கையாளர்கள் அறிந்து கொள்வது மிக அவசியம்.

மேற்குறித்த விஷயங்களையெல்லாம் மனதில் கொண்டுதான் இச்சிறுபுத்தகம் வெளியிடப்பட்டுள்ளது. இது வாடிக்கையாளர்களுக்கு பயனளிப்பதாக இருக்கும் என்றும், நிதி உள்ளடக்கிய திட்டங்களின் ஒரு பகுதியாக வாடிக்கையாளர்களிடம் இச்செய்தியைக் கொண்டுசேர்க்கும் என்றும் நம்புகிறேன்.

A.C. மகாஜன்

தலைவர்

இந்திய வங்கி நடைமுறை விதிகள் மற்றும் தரநிர்ணய வாரியம்

அக்டோபர், 17, 2016

C-7 ரிசர்வ் பேங்க் ஆஃப் இந்தியா கட்டடம், 4வது தளம், பாந்தரா – குர்லா வளாகம், மும்பை – 400051,
தொ.பே: (022) 2657 8100 Ext: 7410 / 7622 தொ.நகல்: (022) 2657 3719 உதவிக்கு: bcsbi@rbi.org.in

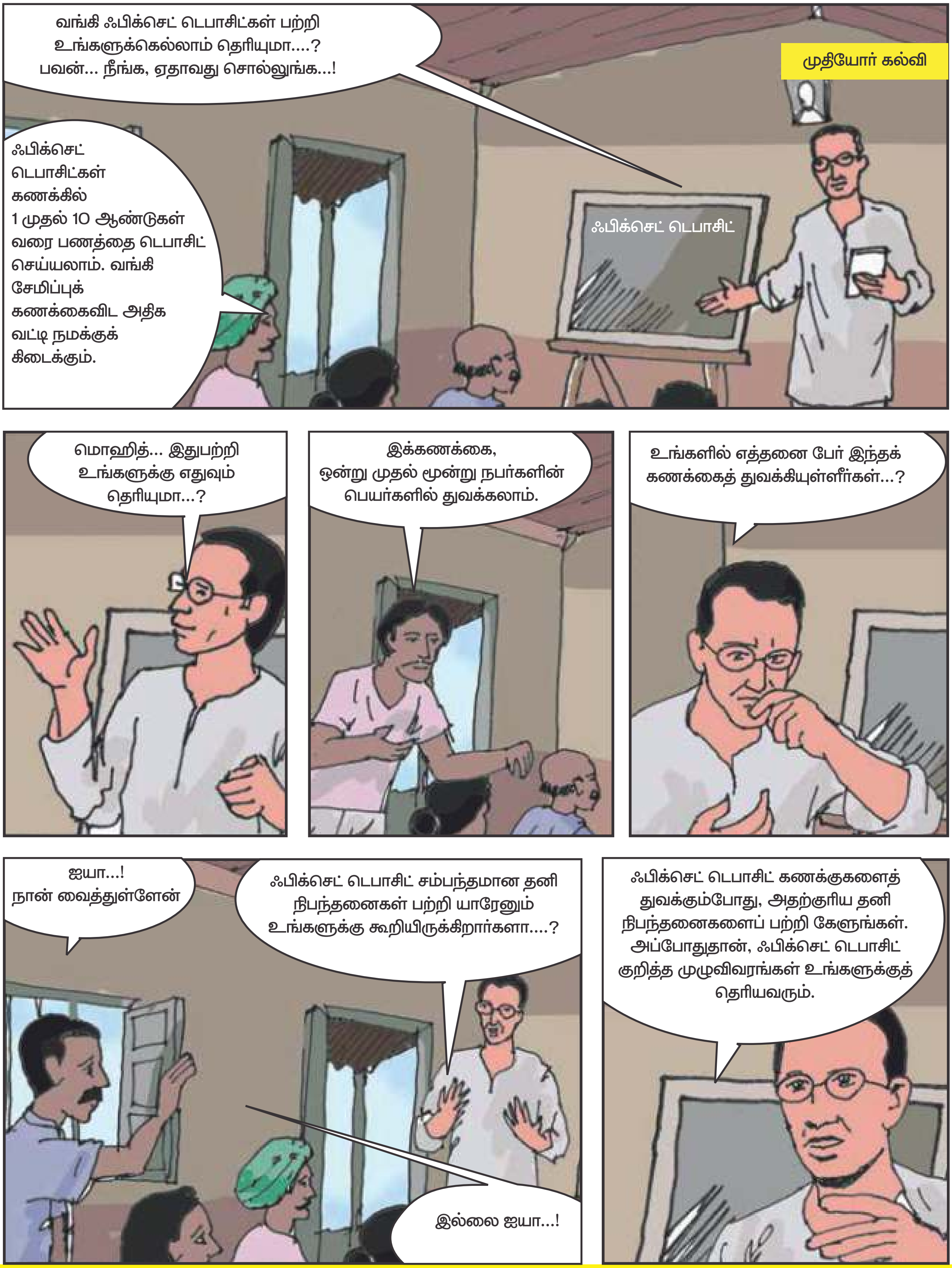
பொருளடக்கம்

1. சாதாரண வங்கி சேமிப்பு டெபாசிட் கணக்கு (BSBD) – சிறு கணக்கு துவக்குவது மிக எளிது.
2. டெபாசிட் கணக்குகளுக்குத் தனி நிபந்தனைகள்.
3. வங்கி சேமிப்புக் கணக்கில் குறைந்தபட்ச இருப்பு வைப்பது குறித்த நிபந்தனை.
4. டெபாசிட் கணக்குகளுக்கு வாரிசு நியமித்தல்.
5. வங்கி சேமிப்புக் கணக்கில் காசோலைகளை டெபாசிட் செய்தல்.
6. செயலற்றுப் போன / செயல்படாத கணக்குகளை மீண்டும் செயல்பாட்டிற்குக் கொண்டு வருதல்.
7. கிழிந்த மற்றும் அழுக்கான நோட்டுகளை வங்கியில் மாற்றுதல்.
8. நிரந்தர (ஃபிக்செட்) டெபாசிட் தொகையை குறிப்பிட்ட காலத்திற்கு முன்னரே திரும்பப் பெறுதல் அல்லது அந்த டெபாசிட் மீது கடன் பெறுதல்.
9. நிரந்தர (ஃபிக்செட்) டெபாசிட் கணக்கு வைத்தவர் இறந்துவிட்டால், குறிப்பிட்டகாலத்திற்கு முன்னரே அந்தக் கணக்கை முடித்துத் தருதல்.
10. இறந்துபோன கணக்குதாரர்கள் தொடர்பான உரிமைக் கோரிக்கைகளைத் தீர்த்தல்.
11. சாதாரண வங்கி சேமிப்பு டெபாசிட் கணக்குடன் (BSBD) ரூபே (Rupay) அட்டை வழங்குதல்.
12. ATM லிருந்து பணம் வராத நிலையில், கணக்கிலிருந்து பணம் எடுக்கப்பட்டதாக SMS வருதல்.
13. டெபிட் (பற்று) / ரூபே அட்டை தொலைந்துபோனால், வங்கிக்குத் தெரிவித்தல்.
14. ஓரிடத்திலிருந்து மற்றொரு இடத்திலுள்ள அதே வங்கியின் கிளைக்குப் பணம் அனுப்புதல்.
15. புகார்கள் / குறைகள் தாக்கல் மற்றும் தீர்வு நடைமுறைகள்.
16. மூத்த குடிமக்களுக்கு / மாற்றுத்திறனாளிகளுக்குத் தனிசேவைப் பகுதி.
17. ரகசியம் மற்றும் நம்பகத்திற்கான உரிமை.
18. வாடிக்கையாளர்களிடம் காப்பீடு பாலிசியை தவறான முறையில் விற்பது.
19. வங்கியிலுள்ள அலுவல் பிரதிநிதி / உதவியாளரிடம் உதவி பெறுதல்

1. சாதாரண வங்கி சேமிப்பு டெபாசிட் கணக்கு (BSBD) - சிறு கணக்கு துவக்குவது மிக எளிது.

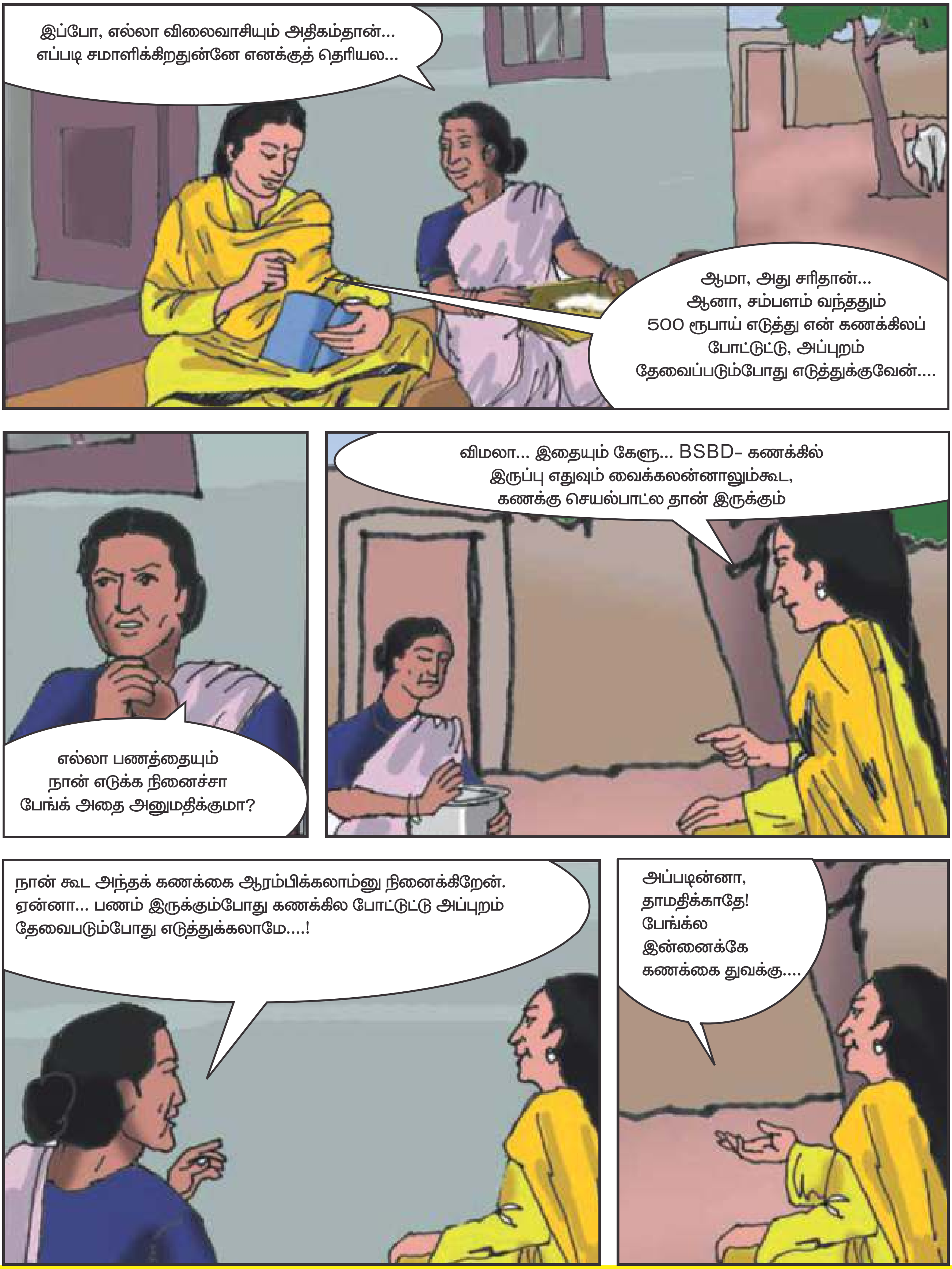
குறிப்பு: (BSBD) – சிறு கணக்கை, ஒரு புகைப்படம் மற்றும் கணக்கு துவக்கும் படிவத்தில் கட்டைவிரல் ரேகைபதித்தும் துவக்கலாம். ஆனால், ஒரு மாதத்தில் எத்தனைமுறை / எவ்வளவு பணம் எடுக்கலாம் என்பதற்கு வரம்பு உண்டு.

2. டெபாசிட் கணக்குகளுக்குத் தனி நிபந்தனைகள்



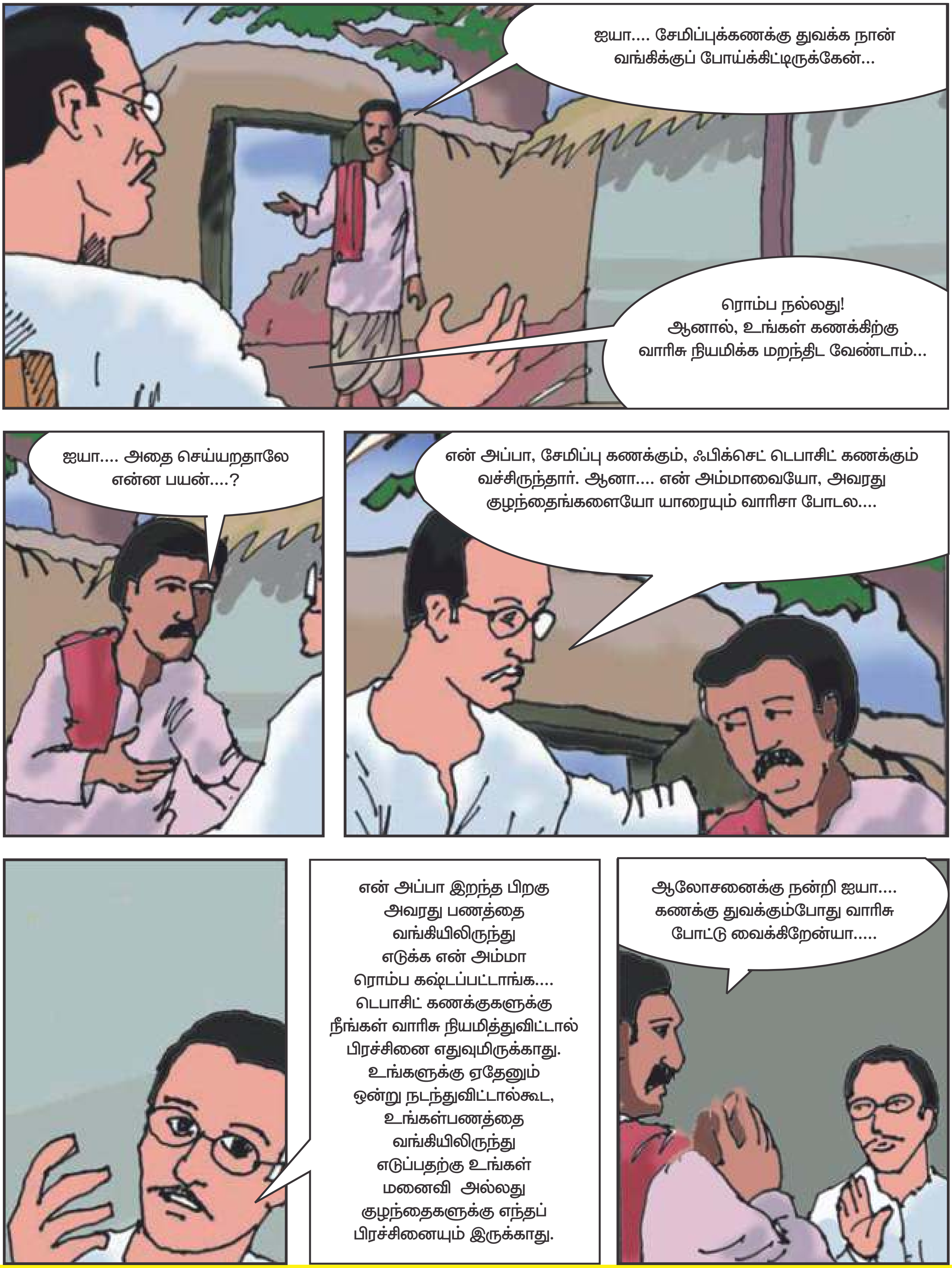
குறிப்பு: ஃபிக்செட் டெபாசிட் கணக்கைத் துவக்கும்போது, அதன் தனி நிபந்தனைகள் பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்கு வங்கி தெரிவிப்பது மிக முக்கியம்.

3. வங்கி சேமிப்புக்கணக்கில் குறைந்தபட்ச இருப்பு வைப்பது குறித்த நிபந்தனை



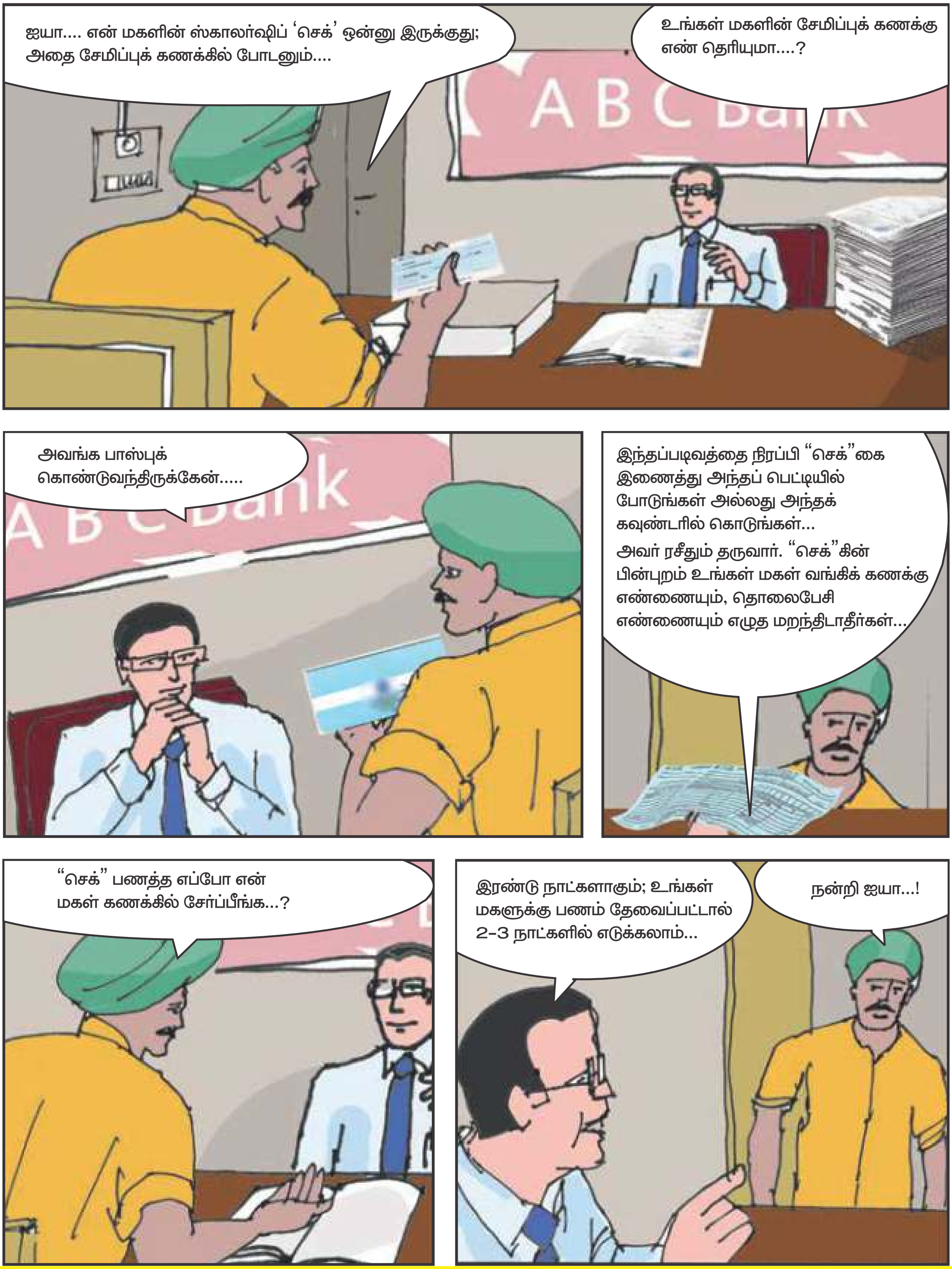
குறிப்பு: BSBD – கணக்குகளில் இருப்பு எதுவும் வைக்கப்படாவிட்டாலும், அந்தக் கணக்கு எவ்வித அபராதமும் இன்றி தடைபடாமல் செயல்பாட்டில் நீடிக்கும்.

4. டெபாசிட் கணக்குகளுக்கு வாரிசு நியமித்தல்



குறிப்பு: வங்கி சேமிப்புக் கணக்கு / ஃபிக்செட் டெபாசிட் கணக்குகளுக்கு வாரிசு நியமிப்பது, கணக்கு வைத்திருப்பவர் இறந்துபோனால், அவரதுபணத்தை வாரிசு எடுப்பதற்கு எவ்வித சிக்கலையும் ஏற்படுத்தாது.

5. வங்கி சேமிப்புக் கணக்கில் காசோலைகளை டெபாசிட் செய்தல்

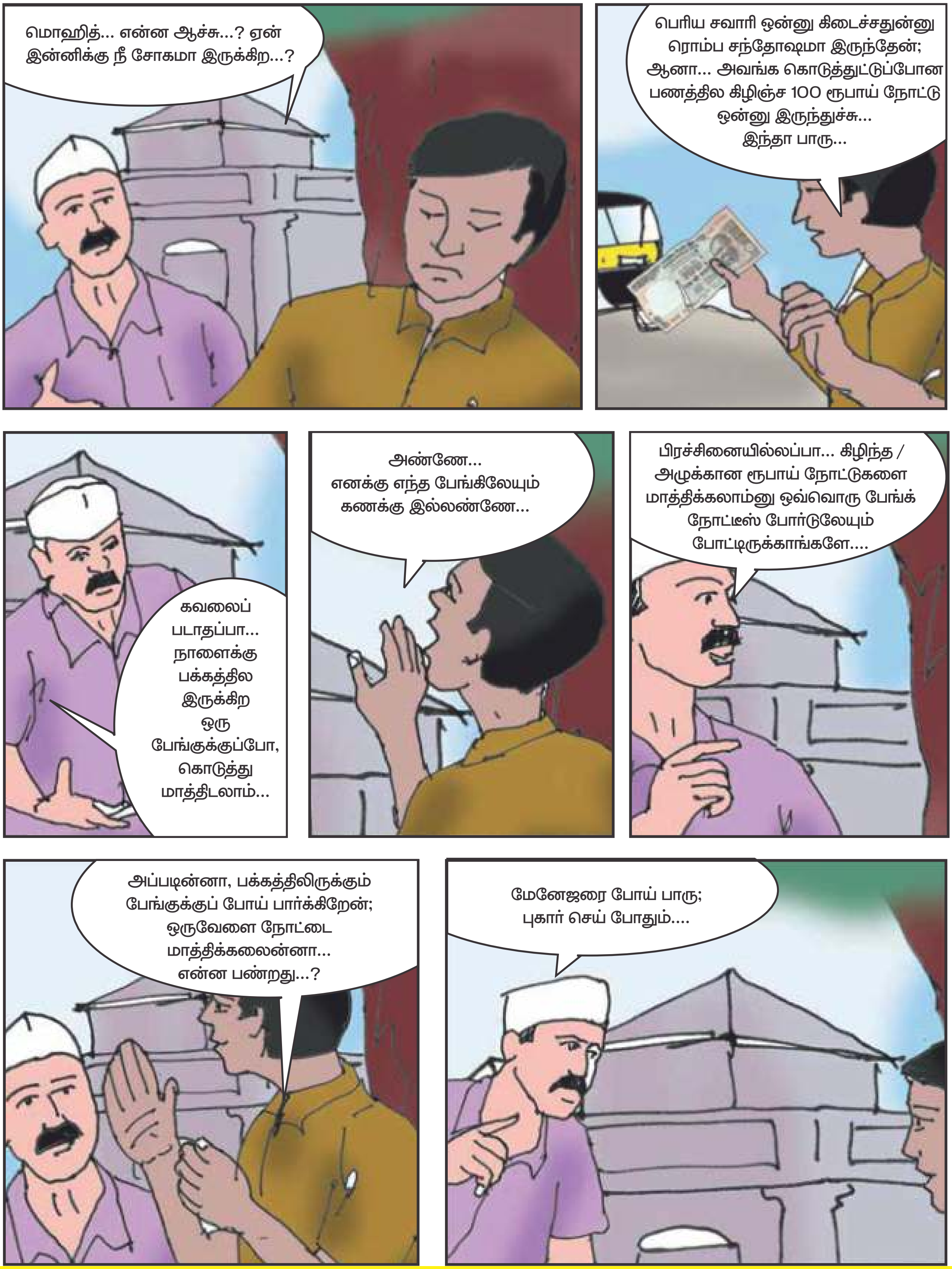


குறிப்பு: உங்கள் காசோலையை (செக்) டெபாசிட் செய்வதற்குமுன் அல்லது வங்கியில் கொடுக்குமுன், காசோலை பின்புறம் உங்கள் வங்கிக் கணக்கு எண், கணக்குதாரரின் மொபைல் எண் அல்லது டெபாசிட் செய்பவரின் மொபைல் எண் குறிப்பிடப்படுவது முக்கியம்.

6. செயலற்றுப்போன / செயல்படாத கணக்குகளை மீண்டும் செயல்பாட்டிற்குக் கொண்டுவருதல்

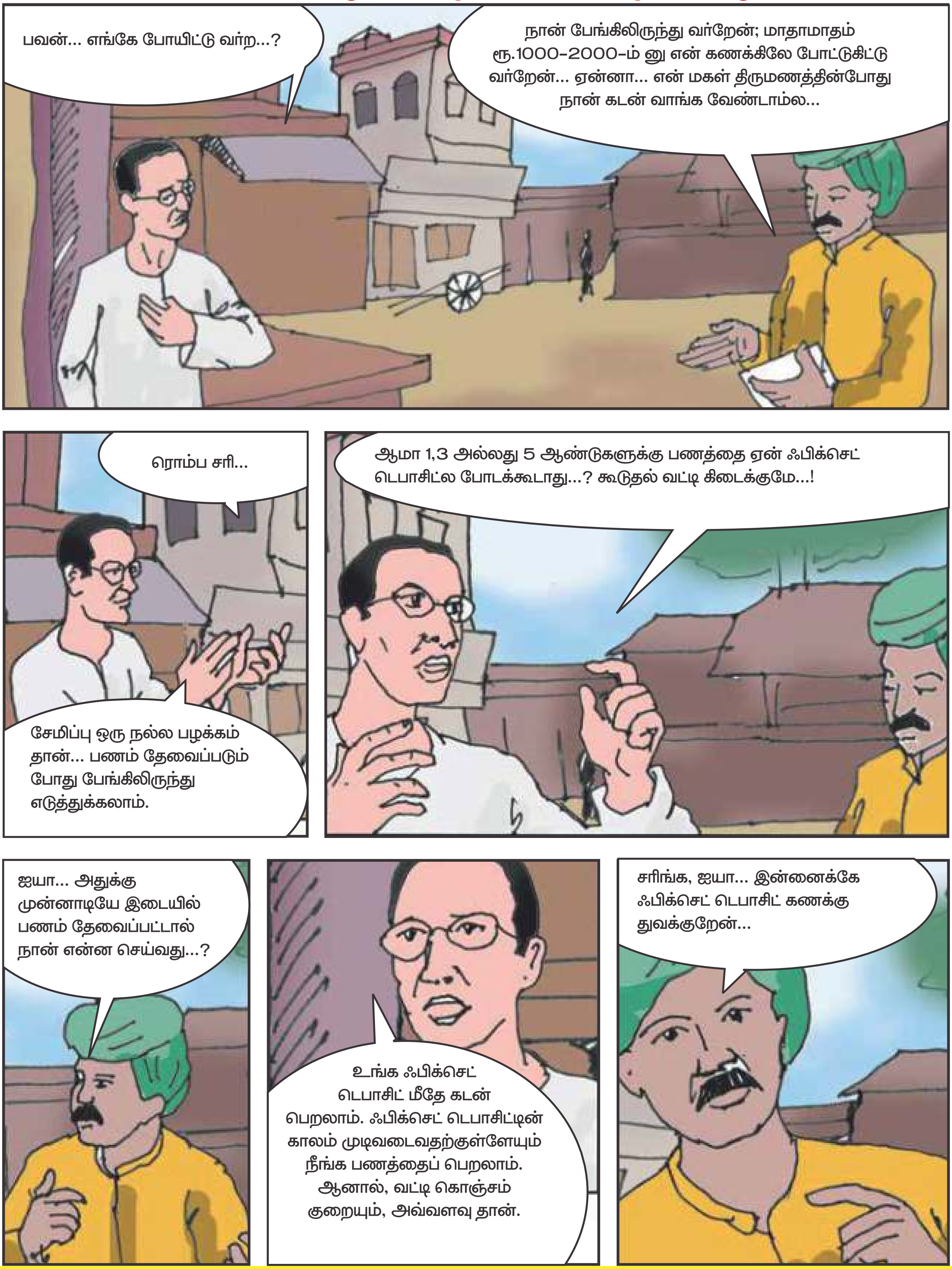
குறிப்பு: செயல்படாத கணக்குகளை செயல்பாட்டிற்குக் கொண்டுவர கட்டணம் எதையும் வங்கி வசூலிக்கவில்லை.

7. கிழ்ந்த மற்றும் அழுக்கான நோட்டுகளை வங்கியில் மாற்றுதல்



குறிப்பு: உங்களிடமுள்ள கிழிந்த / அழுக்கான ரூபாய் நோட்டுகளை எந்தவொரு வங்கிக்கிளையிலும் சென்று மாற்றிக் கொள்ளலாம்.

8. நிரந்தர (ஃபிக்செட்) டெபாசிட் தொகையை குறிப்பிட்ட காலத்திற்கு முன்னரே திரும்பப் பெறுதல் அல்லது அந்த டெபாசிட் மீது கடன் பெறுதல்



குறிப்பு: நிரந்தர (ஃபிக்செட்) டெபாசிட்டின் காலம் முடிவடைவதற்குள் இடையில் அதன்மீது கடன் பெறலாம் அல்லது கணக்கை முடித்துப் பணத்தைப் பெறலாம்.

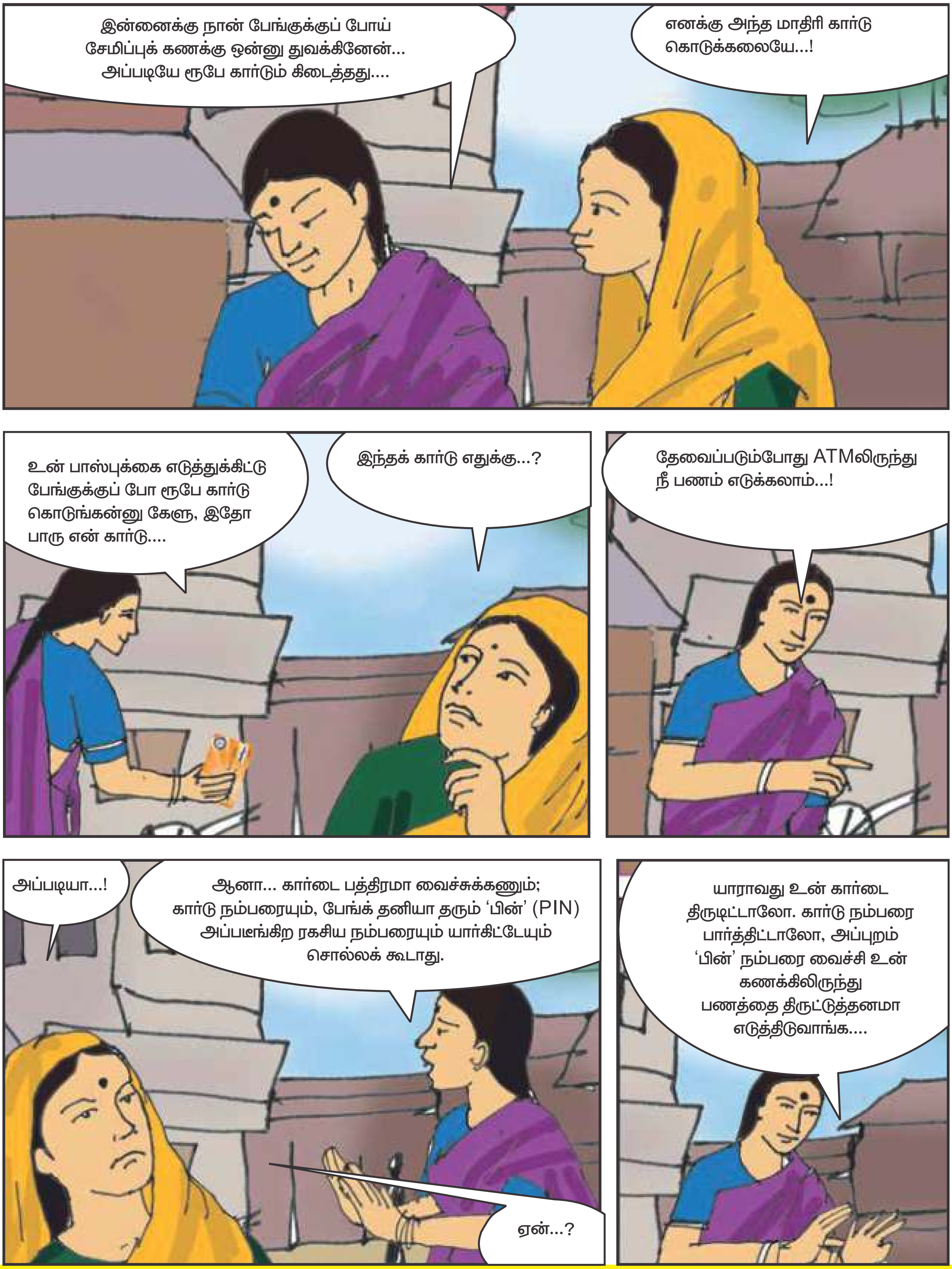
9. நிரந்தர (ஃபிக்செட்) டெபாசிட் கணக்கு வைத்தவர் இறந்து விட்டால், குறிப்பிட்ட காலத்திற்கு முன்னரே அந்தக் கணக்கை முடித்துத் தருதல்

குறிப்பு: நிரந்தர (ஃபிக்செட்) டெபாசிட் கணக்குதாரர் ஒருவேளை இறந்துவிட்டால் டெபாசிட்டின் முதிர்வுகாலத்திற்கு முன்பே வாரிசுக்கு ஃபிக்செட் டெபாசிட் தொகை வழங்கப்படும். அபராதமோ / கட்டணமோ விதிக்கப்படமாட்டாது.

10. இறந்துபோன கணக்குதாரர்கள் தொடர்பான உரிமைக் கோரிக்கைகளைத் தீர்த்தல்

குறிப்பு: டெபாசிட் கணக்கிற்கு ஒரு குறிப்பிட்டவரம்பு வரை வாரிசு நியமிக்கப்படாவிட்டால், இறப்புச்சான்றிதழ் டெபாசிட் கோருபவரின் அடையாளச்சான்று மற்றும் ஒரு உறுதிமொழிப் பத்திரத்தை கணக்குதாரரின் சட்டப்படியான வாரிசுகள், வங்கியிடம் வழங்கவேண்டும். உரிமை கோரப்பட்ட 15 நாட்களுக்குள் டெபாசிட் பணத்தை வங்கி வழங்கவேண்டும்.

11. சாதாரண வங்கி சேமிப்புடெபாசிட் கணக்குடன் (BSBD) ரூபே (Rupay) அட்டை வழங்குதல்



குறிப்பு: சேமிப்புக் கணக்கு துவக்கும்போதே ரூபே அட்டையைப் பெற்றுக் கொள்ளுங்கள். ஆனால் ரூபே அட்டை எண்ணையும், ‘பின்’ எனும் ரகசிய எண்ணையும் யாரிடமும் தெரிவிக்கக்கூடாது.

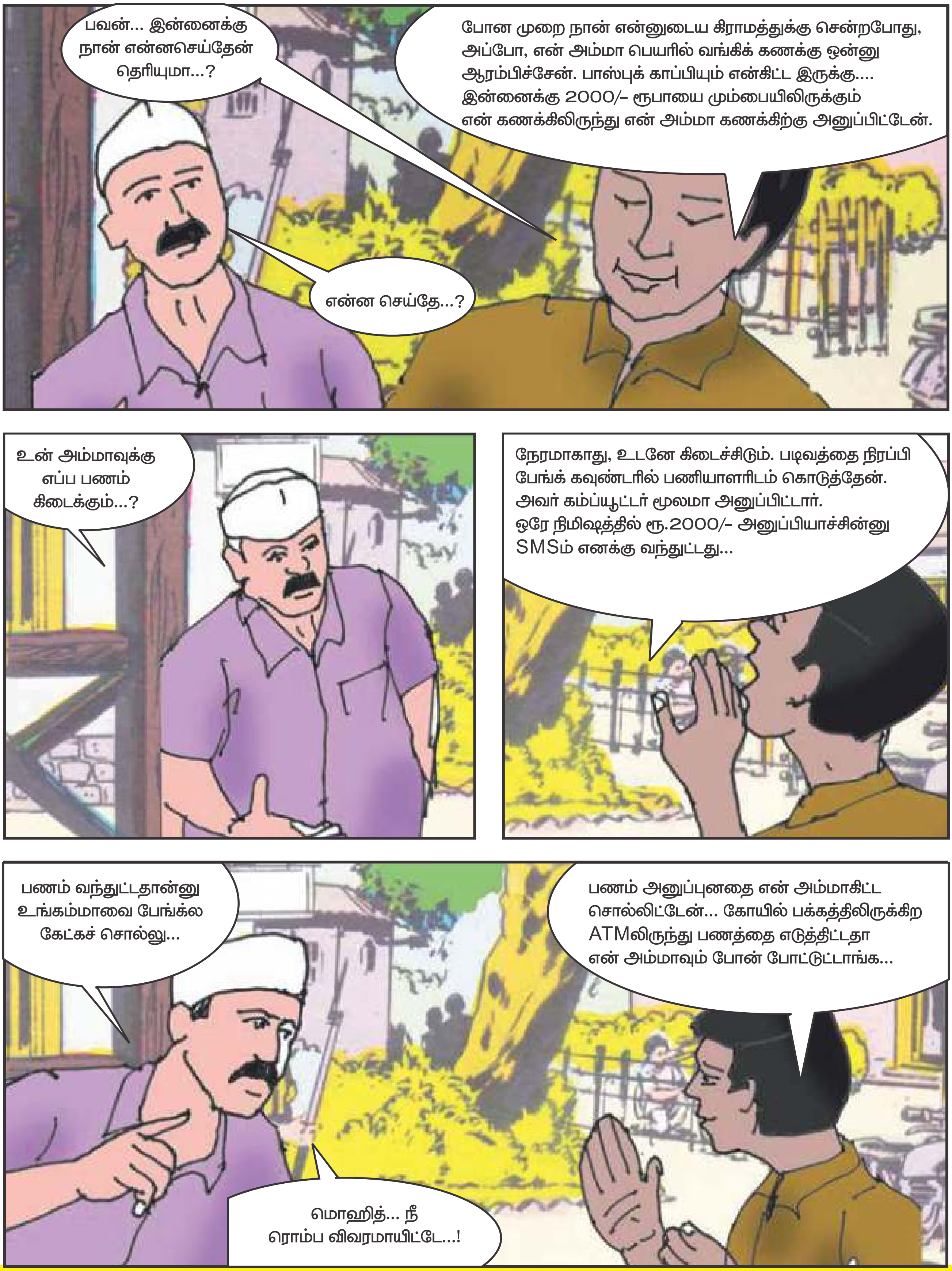
12. ATMலிருந்து பணம் வராத நிலையில் கணக்கிலிருந்து பணம் எடுக்கப்பட்டதாக SMS வருதல்

குறிப்பு: ATMலிருந்து பணம் வராத நிலையில் உங்கள் சேமிப்புக் கணக்கிலிருந்து பணம் எடுக்கப்பட்டதாக உங்களுக்கு SMS வந்தாலோ, குறைவான தொகையை ATM வழங்கினாலோ உங்கள் வங்கியின் கட்டணமற்ற தொலைபேசி எண்ணில் அல்லது வங்கிக்கிளையில் புகார் தெரிவிக்கலாம்.

13. டெபிட் (பற்று) / ரூபே அட்டை தொலைந்து போனால் வங்கிக்குத் தெரிவித்தல்

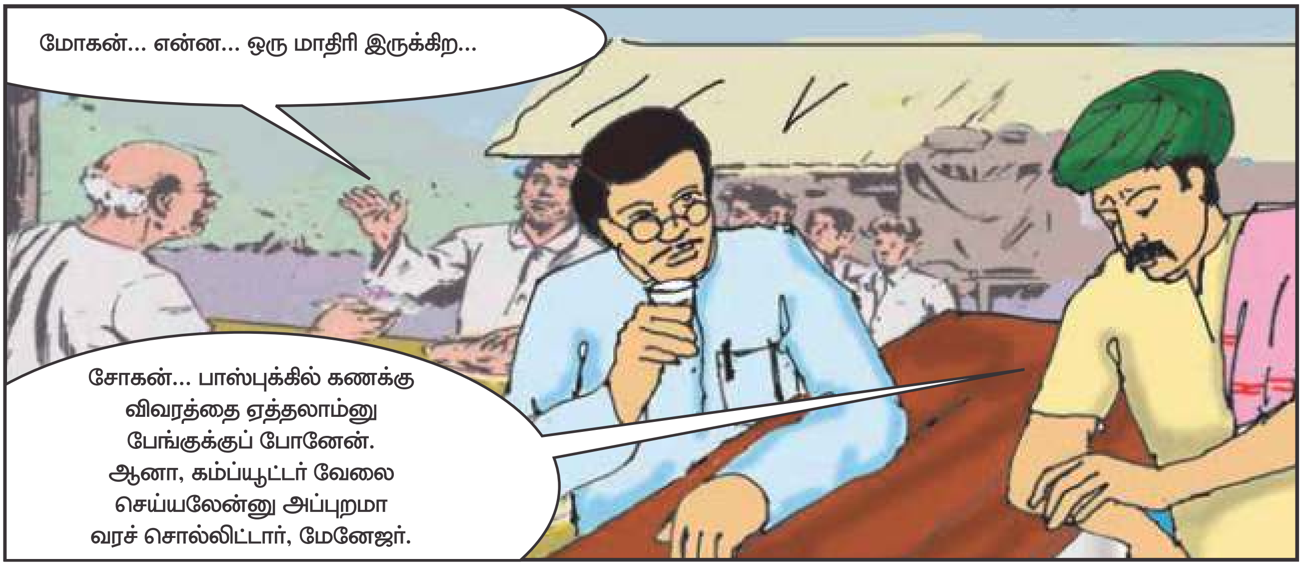
குறிப்பு: உங்கள் டெபிட் (பற்று) / ரூபே அட்டை தொலைந்து போனால், உங்கள் வங்கியின் கட்டணமற்ற தொலைபேசி எண்ணில் தொடர்பு கொண்டு உங்கள் அட்டையைத் தடை (பிளாக்) செய்யலாம். அப்போதுதான் மற்றவர்கள் அதைத் தவறாகப் பயன்படுத்தமுடியாது.

14. ஓரிடத்திலிருந்து மற்றொரு இடத்திலுள்ள அதே வங்கியின் கிளைக்குப் பணம் அனுப்புதல்



குறிப்பு: உங்கள் வங்கிக்கணக்கிலிருந்து அதே வங்கியின் வேறொரு கிளையில் கணக்கு வைத்திருப்பவருக்கு நீங்கள் உடனே பணத்தை அனுப்பலாம்.

15. புகார்கள் / குறைகள் தாக்கல் மற்றும் தீர்வு நடைமுறைகள்



புகார் / குறைதீர் முறைகள்

உங்கள் வங்கிக்கிளையில் ஏதேனும் புகார் கூற விரும்பினால் பின்வரும் அதிகாரியை அணுகலாம்.

கிளை மேலாளர்: திரு......... முகவரி.................

தொ.பே................. இ.மெயில்.....................................

வங்கிக் கிளை மேலாளர் உங்கள் புகாருக்கு தீர்வுகாணா விட்டால் திருப்தியளிக்காவிட்டால், பிறகு பின்வரும் அதிகாரியை அணுகலாம்.

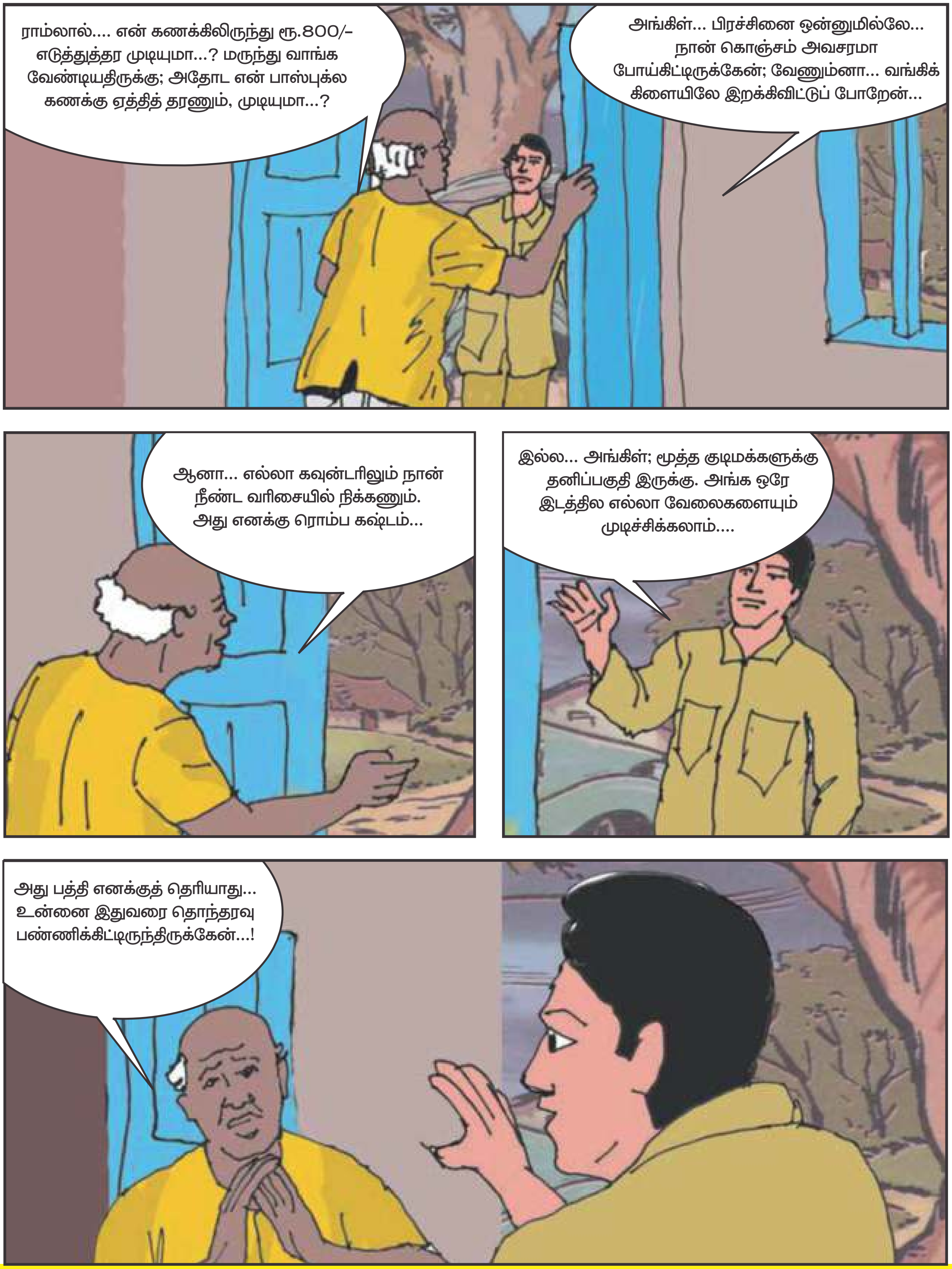
மண்டல மேலாளர் / வட்டார மேலாளர் / பகுதி முதன்மை அதிகாரி. திரு.............. முகவரி....................
தொ.பே.........................இ.மெயில்.............................

உங்கள் புகாருக்கு 30 நாட்களுக்குள் தீர்வு காணப்படா விட்டால் (அ) காணப்பட்ட தீர்வு திருப்தியளிக்கா விட்டால், வங்கி செயல்பாடு குறைதீர நடுவர் அமைப்பினை (OM BUDSMAN) அணுகலாம்.

வங்கிச் செயல்பாடு குறைதீர் நடுவர் அமைப்பு
திரு..............முகவரி..
தொ.பே.........................இ.மெயில்.............................

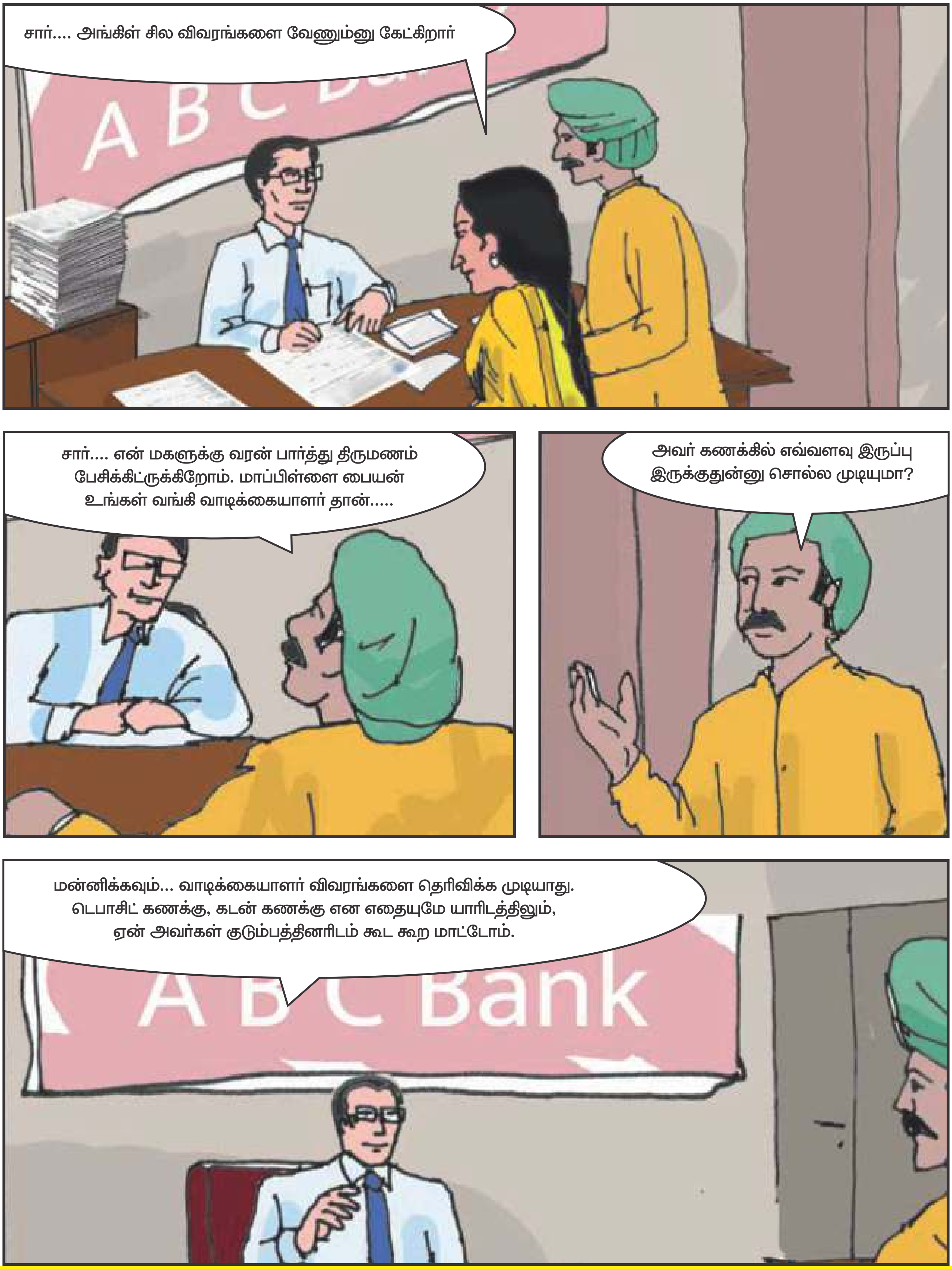
குறிப்பு: வங்கிச் சேவையில் ஏதேனும் உங்களுக்கு திருப்தியில்லையென்றால், வங்கி மேலாளரைத் தொடர்பு கொள்ளலாம். அல்லது வங்கியின் கட்டணமற்ற தொலைபேசி எண்ணில் உங்கள் புகாரைப்பதிவு செய்யலாம்.

16. மூத்த குடிமக்களுக்கு / மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கு தனி சேவைப் பகுதி



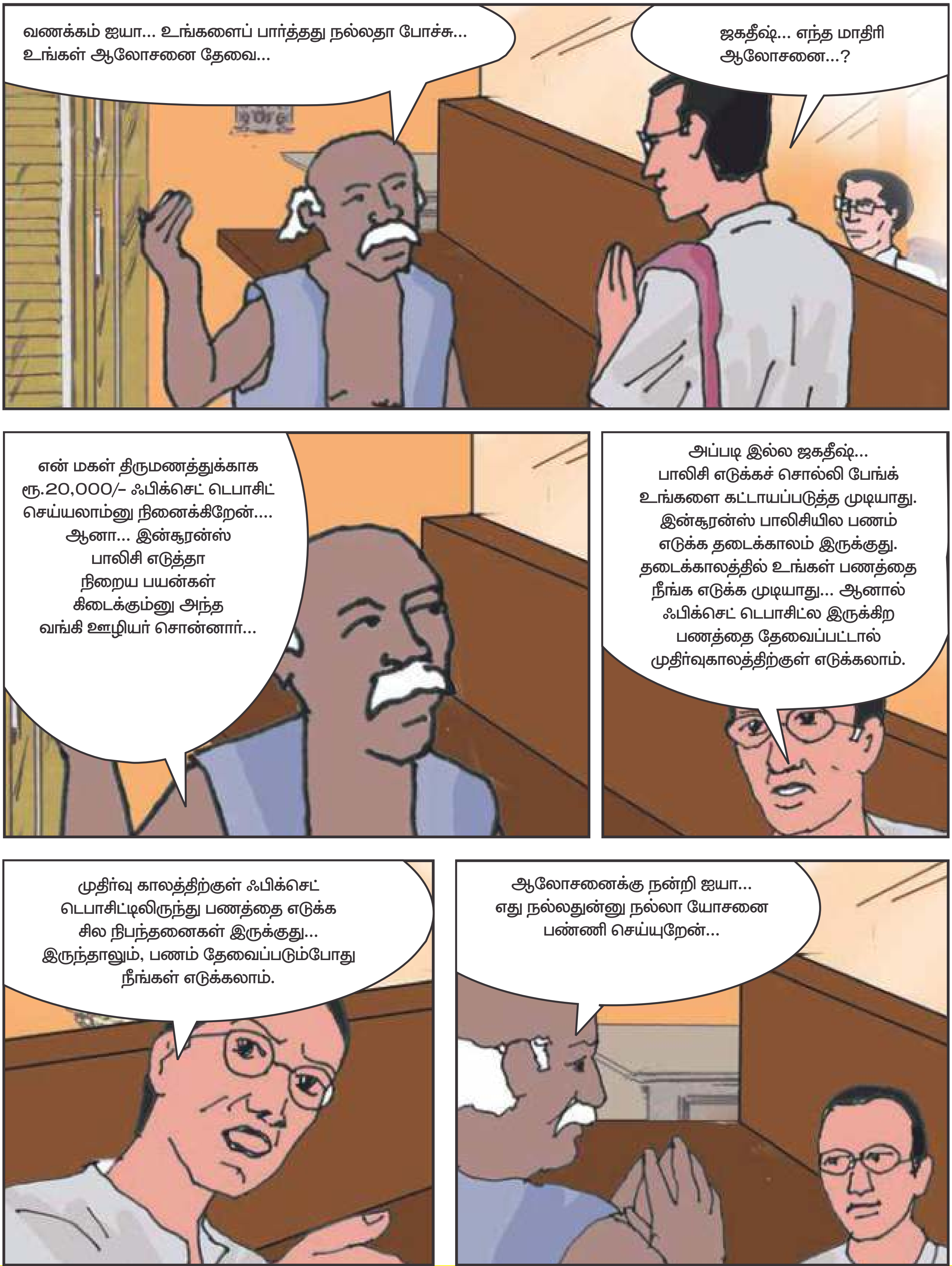
குறிப்பு: மூத்த குடிமக்களுக்கும் / மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கும் ஒற்றை சாளர வசதியை வங்கிகள் வழங்க வேண்டியது அவசியம்

17. ரகசியம் மற்றும் நம்பகத்திற்கான உரிமை



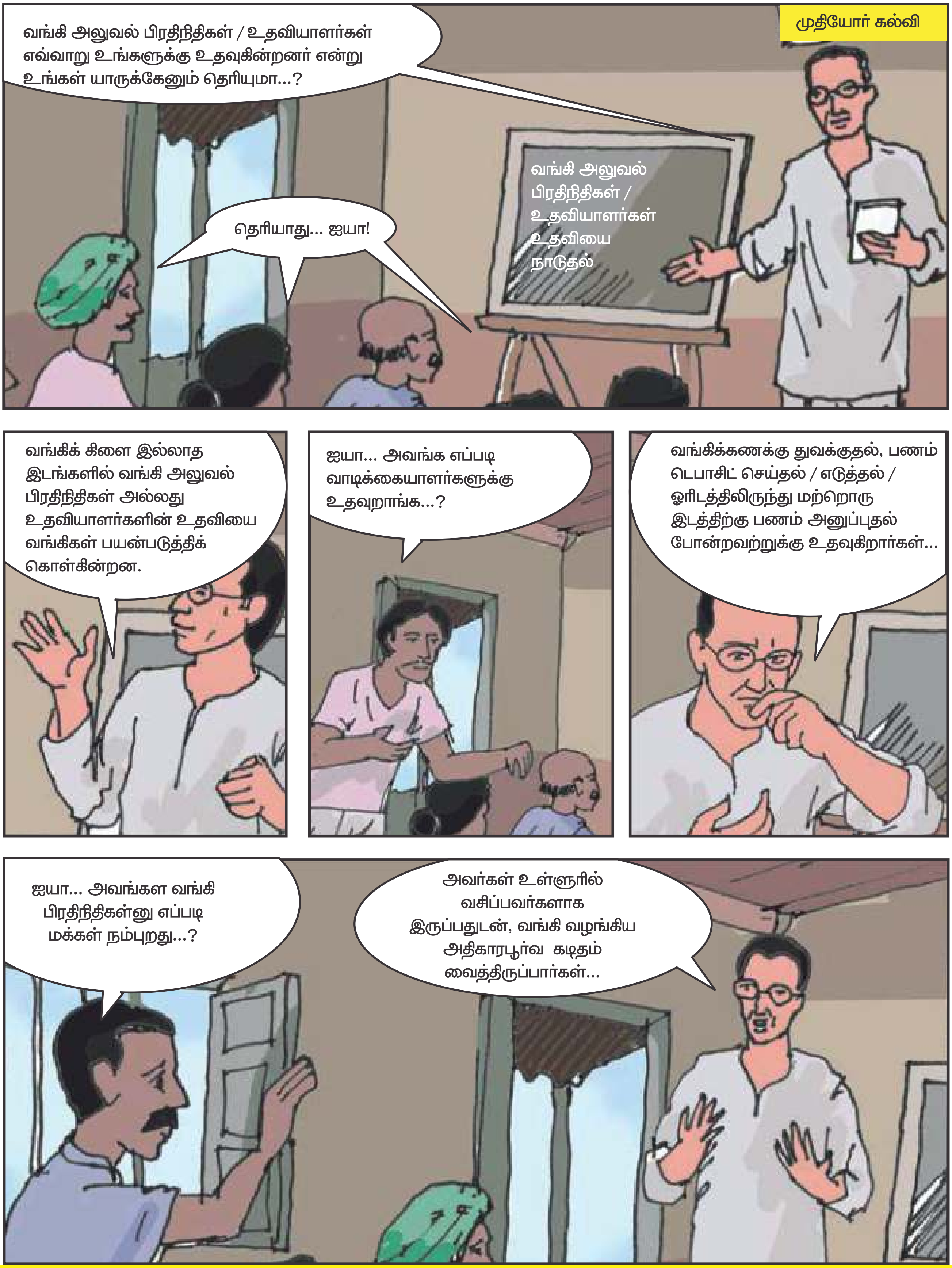
குறிப்பு: வாடிக்கையாளரின் டெபாசிட் கணக்கு. கடன் கணக்கு போன்ற விவரங்களை யாரிடமும், ஏன் அவர்கள் குடும்பத்தினரிடமும் வங்கி தெரிவிக்காது.

18. வாடிக்கையாளர்களிடம் காப்பீடு பாலிசியை தவறான முறையில் விற்பது



குறிப்பு: நீங்கள் நன்கு புரிந்துகொண்ட டெபாசிட்களில் / திட்டங்களில் பணத்தைப் போடவும். காப்பீடு பாலிசி, பரஸ்பர நிதிகள் பற்றி போதிய அறிவு இருந்தால் மட்டுமே அவற்றில் முதலீடு செய்யவும். அவை பலவிதிமுறை நிபந்தனைகள் கொண்டவை. அவற்றின் முதலீடுகள் சந்தை ஏற்ற / இறக்க இடர்களுக்குட்பட்டவை. வங்கி ஊழியர் காப்பீடு பாலிசி அல்லது பரஸ்பர நிதிகளில் முதலிடு செய்யும்படி கட்டாயப்படுத்த முடியாது.

19. வங்கியிலுள்ள அலுவல் பிரதிநிதி / உதவியாளரிடம் உதவி பெறுதல்



குறிப்பு: வங்கி வசதிகள் இல்லாத இடங்களில் வங்கி அலுவல் பிரதிநிதிகள் அல்லது உதவியாளர்கள் வங்கிச்சேவைக்குத் துணை புரிகின்றனர்.

வங்கி வாடிக்கையாளர்களுக்கு முக்கியத் தகவல்கள்

1. BSBD – சிறு வங்கிக் கணக்கு துவக்குவது மிக எளிது.
2. டெபாசிட் கணக்கைத் துவக்குவதற்குமுன் அதன் தனி நிபந்தனைகளைப் படித்து நன்கு புரிந்து கொள்ள வேண்டும்.
3. சேமிப்பு மற்றும் நிரந்தர (ஃபிக்செட்) டெபாசிட் கணக்குகளுக்கு வாரிசுதாரர் நியமிக்கவும்.
4. நிரந்தர (ஃபிக்செட்) டெபாசிட்டின் முதிர்வுகாலம் முடிவடைவதற்கு முன் பணம் எடுக்கலாம். அதிலிருந்து கடனும் பெறலாம்.
5. வங்கி சேமிப்பு கணக்குடன் ATM / ரூபே அட்டையையும் பெறுங்கள். ஏனெனில், பணம் எளிதில் எடுக்கலாம்.
6. உங்கள் ATM / ரூபே அட்டையை கவனமாகப் பயன்படுத்தவும். அட்டை எண் மற்றும் ரகசிய (பின்) / எண்ணை யாரிடமும். (வங்கி ஊழியர்களிடமும்) கூறக்கூடாது.
7. உங்கள் ATM / ரூபே அட்டை தொலைந்து போனால், அல்லது ATMலிருந்து பணம் எடுக்காத நிலையில் பணம் எடுக்கப்பட்டதாக SMS வந்தால், உங்கள் வங்கியில் உடனே தெரிவிக்கவும்.
8. வங்கி சேமிப்புக்கணக்கில் சில பரிவர்த்தனைகளை அவ்வப்போது செய்து வரவும். உங்கள் கணக்கு செயல்பாட்டிலிருக்க வேண்டுமானால், இரண்டு (2) ஆண்டுகளில் ஒரு முறையாவது ஒரு பற்று / வரவு / பரிவர்த்தனையை செய்வது அவசியம்.
9. வங்கிச் சேவைகளில் ஏதேனும் உங்களுக்குப் பிரச்சினை இருந்தால், அல்லது நீங்கள் புகார் தெரிவிக்க விரும்பினால், வங்கி மேலாளரிடம் தெரிவிக்கலாம் அல்லது வங்கியின் கட்டணமற்ற தொலைபேசி எண்ணில் தெரிவிக்கலாம்.
10. மூத்த குடிமக்களுக்கு / மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கு ஒரே இடத்தில் அனைத்து சேவைகளையும் வங்கி வழங்க வேண்டியது முக்கியம்.
11. வங்கிக் கிளைகள் இல்லாத இடங்களில் வங்கி அலுவல் பிரதிநிதிகள் அல்லது உதவியாளர்கள் வங்கிச் சேவைகளை வழங்குவார்கள்.
12. வெளிப்படையான முறையில் அனைத்து சேவைகள் கிடைப்பதற்கும், வாடிக்கையாளர்கள் மரியாதையாக நடத்தப்படுவதற்கும் இருக்கும் உரிமைகள் குறித்து உங்களுக்கு வங்கி நடைமுறை விதிகள் எடுத்துரைக்கின்றன. வாடிக்கையாளர்க்கு உரிய வங்கி விதிமுறைகளை தாங்கள் தெரிந்திருக்க வேண்டியது அவசியம்.

காப்புரிமை:
இப்புத்தகத்தை ஆதாரமாகக் காட்டி இதிலுள்ள விவரங்களைப் பயன்படுத்திக் கொள்ளலாம்.

பொறுப்பு மறுப்பு:
பல்வேறு வங்கிச் சேவைகள் குறித்தும், அவற்றில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இருக்கும் உரிமைகள் குறித்தும்,
வாடிக்கையாளர்களுக்கு எடுத்துரைப்பதே இப்புத்தகத்தின் நோக்கமாகும்.
இதிலுள்ள தகவல்களை வாசகர்கள் மிகக் கவனமாகப் பயன்படுத்துமாறு அறிவுறுத்தப்படுகின்றனர்.

இந்திய வங்கி நடைமுறை விதிகள் மற்றும் தரநிர்ணய வாரியம்

www.bcsbi.org.in