



வாடிக்கையாளர் இழப்பீடு மற்றும்
பாதுகாப்புக் கொள்கை

உள்ளடக்க அட்டவணை

வ. எண்	உள்ளடக்கம்	பக்கம் எண்
1	அறிமுகம்	3
2	வாடிக்கையாளர்களின் பொறுப்பு	4
3	குறைபாடு மற்றும் இழப்பீடு அங்கீகாரம்	4
3.1	வங்கியால் அங்கீகரிக்கப்படாத / பிழையான டெபிட்:	4
3.2	ஈசிஎஸ் டெபிட் /என்ஏசிஎச் டெபிட் / நேரடி டெபிட்கள் / கணக்குகளுக்கான பிற டெபிட்கள்:	5
3.3	என்எஃப்ஃபி & ஆர்ஐஜிஎஸ்ஐப் பயன்படுத்தி நிதி பரிமாற்றம்	6
3.4	பணம் செலுத்துவதை நிறுத்தும் அறிவுறுத்தல்களை ஒப்புக்கொண்ட பிறகு காசோலைகளுக்கு பணம் செலுத்துதல்:	6
3.5	காசோலைகளை தாமதமாக சேகரிப்பதற்காக வட்டி செலுத்துதல்	7
3.6	போக்குவரத்தின்போது ஏற்படும் பண ஆவணத்தின் இழப்புக்கான இழப்பீடு:	7
3.7	நகல் டிராப்ட் வெளியீடு மற்றும் தாமதத்திற்கான இழப்பீடு:	8
3.8	வங்கியின் பிரதிநிதி / கூரியர் அல்லது டிஎஸ்ஏ ஆல் விதிகள் மீறப்படுதல்:	8
3.9	வணிக வங்கிகளால் கூட்டுறவு வங்கிகளின் "சமமான பண ஆவணங்களின்" பரிவர்த்தனை:	8
3.10	கடன் பெறுபவரின் பொறுப்பு: கடன் பெறுபவர்களுக்கான உறுதிப்பாடுகள் - பத்திரங்கள் / ஆவணங்களைத் திரும்ப ஒப்படைத்தல்	8
3.11	செல்வ மேலாண்மை தயாரிப்புகள்:	9
3.12	அந்நிய செலாவணி சேவைகள்:	10
3.13	பாதுகாப்பு வைப்பு லாக்கரின் உள்ளடக்கங்களுக்கு இழப்பு அல்லது சேதம்	10
3.14	கிரெடிட் கார்டுகளுக்கான சேவை குறைபாடுகள்	10
3.15	வாடிக்கையாளருக்கு எஃப்ஃபி/ஐடி முதிர்வுத் தொகையைச் செலுத்துவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் வழங்கப்படும் இழப்பீடு:	11
3.16	அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு வங்கி பரிவர்த்தனைகளில் வாடிக்கையாளர்களின் பொறுப்பைக் கட்டுப்படுத்துதல்	11
3.16.1	வங்கிக்கு வாடிக்கையாளர்களால் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகளைப் பற்றி புகாரளித்தல்:	11
3.16.2	வாடிக்கையாளரின் பொறுப்புக் கணக்கீடு:	12
3.16.3	பூஜ்ஜிய பொறுப்பு / வாடிக்கையாளரின் வரையறுக்கப்பட்ட பொறுப்புக்கான தலைகீழ் காலக்கெடு:	16
3.17	அங்கீகரிக்கப்பட்ட கட்டண முறைகளைப் பயன்படுத்தி தோல்வியுற்ற பரிவர்த்தனைகளுக்கான இழப்பீட்டுக் கட்டமைப்பு	17
3.18	கடன் நிறுவனங்கள் (CI)/கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் மீதான இழப்பீடு (CIC) தொடர்பான புகார்கள்	21
4	உரிமைதுறப்பு:	22
5	இயற்கை பேரிடர்கள்.	23

வாடிக்கையாளர் இழப்பீடு & பாதுகாப்புக் கொள்கை

1. அறிமுகம்

RBL வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு பல்வேறு வகையான வங்கி சேவைகளை வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. இருப்பினும், வங்கியின் கட்டுப்பாட்டிற்கு அப்பாற்பட்ட சில காரணங்களால் அல்லது கவனக்குறைவாக, வாடிக்கையாளருடனான பரிவர்த்தனைகளில் செய்யப்படும் சேவை நிலைகளை வங்கி பூர்த்தி செய்ய முடியாமல் போனால், இந்த இழப்பீட்டுக் கொள்கை பொருந்தும். ஆர்பிஎல் வங்கியின் (இனி "வங்கி" என குறிப்பிடப்படும்) இந்த இழப்பீட்டுக் கொள்கையானது கணக்கில் மேற்கொள்ளப்படும் மோசடி பரிவர்த்தனைகள், அங்கீகரிக்கப்படாத/தோல்வியுற்ற மின்னணு வங்கி பரிவர்த்தனைகளின் தாமதமான தீர்வு, கிரெடிட் கார்டுகளில் பில்லிங் தகராறுகள், நடத்தை விதிகளை மீறுதல், கிரெடிட் கார்டு கணக்குகளை தாமதமாக மூடுதல், காசோலைகள்/பண ஆவணங்களை தாமதமாக சேகரிப்பதற்காக வாடிக்கையாளர்களுக்கு வட்டி செலுத்துதல், பணம் செலுத்துதலை நிறுத்தும் அறிவுறுத்தல்களை ஒப்புக்கொண்ட பிறகு காசோலைகளுக்கு பணம் வழங்குதல், இந்தியாவிற்குள் பணம் அனுப்புதல், நகல் டிமாண்ட் டிராப்ட் வெளியீடு, ஏடிஎம் ரொக்கமாக பணம் எடுத்தல் உள்ளிட்ட பகுதிகளை உள்ளடக்கியதாக வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது.

இந்தக் கொள்கையானது வாடிக்கையாளர்களை நடத்துவதில் வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நியாயமான கொள்கைகளை அடிப்படையாகக் கொண்டது. இந்தக் கொள்கையின் நோக்கமானது, வங்கியின் சேவையின் குறைபாடு அல்லது வங்கி நேரடியாக பொறுப்பாகக்கூடிய எதையேனும் செய்தல் அல்லது செய்யாமல் இருத்தல் காரணமாக வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படக்கூடிய எந்தவொரு நிதி இழப்பிற்கும் வங்கி ஈடுசெய்யும் அமைப்பை நிறுவுவதாகும்.

இந்த கொள்கையானது வங்கி வழங்கும் சேவைகளின் குறைபாடு காரணமாக எந்த வாடிக்கையாளருக்கு நேரிடக்கூடிய மற்றும் நேரடியாக அளவிட முடிகிற நேரடி மற்றும் உண்மையான நிதி இழப்புக்கான இழப்பீட்டை மட்டுமே உள்ளடக்கும் என்றும் மேலும் இந்தக் கொள்கையின் கீழ் உள்ள அத்தகைய உறுதிப்பாடுகள் வங்கிக்குக் கிடைக்கும் சட்டப்பூர்வ உரிமைகளுக்குப் பாதிப்பில்லாதவையாக இருக்கும் என்றும் மீண்டும் வலியுறுத்தப்படுகிறது தெளிவுபடுத்தலுக்காக, எந்தவொரு மறைமுக/விளைவு இழப்பு, அல்லது லாப இழப்பு அல்லது தொலைதூர இழப்புகளுக்கு வங்கி பொறுப்பாகாது.

இந்தக் கொள்கையானது வாடிக்கையாளரின் நடவடிக்கைகள் மற்றும் வங்கியின் இணையதளத்தில் பதிவேற்றப்பட்ட அந்தந்த தயாரிப்பின் மீது பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு உட்பட்டது ஆகும்.

இந்த பாலிசியை வங்கியின் குறை தீர்க்கும் கொள்கையுடன் சேர்த்து படிக்க வேண்டும். வங்கியின் குறை தீர்க்கும் கொள்கையின் உட்பிரிவுகள் இந்தக் கொள்கையில் குறிப்பாகக் குறிப்பிடப்படாத இந்தக் கொள்கையின் ஒரு பகுதியாக இருக்கும்.

2. வாடிக்கையாளர்களின் பொறுப்பு:

வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் காசோலைப் புத்தகம், கணக்கு புத்தகம், கார்டு, பின் எண், ஓடிபீ மற்றும் பிற பாதுகாப்புத் தகவல்களைக் கவனமாக வைத்துக் கொள்ள வேண்டும், வங்கி அதன் நியாயமான நடைமுறைக் கொள்கையில் குறிப்பிட்டுள்ள பாதுகாப்பு அறிவுறுத்தல்களைக் கடைப்பிடிக்க வேண்டும், மேலும் வங்கியால் வழங்கப்பட்ட "செய்ய வேண்டியவைகள் மற்றும் செய்யக்கூடாதவைகளையும்" பின்பற்ற வேண்டும். மின்னஞ்சல், எஸ்எம்எஸ், சமூக ஊடக தளங்கள் உள்ளிட்ட பல்வேறு ஊடக ஆதாரங்கள் மூலம் அவ்வப்போது, மோசடிகளைத் தடுக்கவும் அவர்களின் கணக்குகளைப் பாதுகாக்கவும் இது அவசியமாகும். வாடிக்கையாளர் மோசடியாகச் செயல்பட்டாலோ அல்லது அவரது கணக்கு தொடர்பான ஆவணங்கள்/தகவல்களைப் பாதுகாப்பதில் நியாயமான அக்கறையின்றி செயல்பட்டாலோ அல்லது பின், ஓடிபீ, கடவுச்சொற்கள் அல்லது ரகசியத் தகவல்களுடன் சமரசம் செய்தாலோ, வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஏற்படும் இழப்புகளுக்கு வங்கி பொறுப்பேற்காது. அத்தகைய இழப்பு/சமரசம் குறித்து வங்கிக்கு அறிவிக்கப்பட்ட நேரத்தில், அதன் தவறான பயன்பாட்டைத் தடுக்க வங்கி நடவடிக்கை எடுத்துள்ளது.

பின்வருபவை உள்ளிட்ட முக்கியத்துவம் வாய்ந்த ஆவணங்கள்/தகவல்கள் எல்லா நேரங்களிலும் மிகவும் கவனமாகப் பாதுகாக்கப்பட வேண்டும்: கணக்கில் மோசடிகள் நடைபெறுவதைத் தவிர்க்க. ஆதார்/பான் கார்டு/ஓட்டுநர் உரிமம், பதிவுசெய்யப்பட்ட மொபைல் எண்கள் & மின்னஞ்சல் ஐடி, பின் எண், ஓடிபீ, கடவுச்சொற்கள் அல்லது வேறு ஏதேனும் பயோமெட்ரிக்/ரகசியத் தகவல்கள்.

3. குறைபாட்டை அங்கீகரித்தல் மற்றும் இழப்பீடு:

3.1 வங்கியால் அங்கீகரிக்கப்படாத / பிழையான டெபிட்:

- வங்கி ஒரு கணக்கில் அங்கீகரிக்கப்படாத/தவறான நேரடி டெபிட்டை உயர்த்தியிருந்தால் மற்றும் தவறான டெபிட் குறித்து தெரிவிக்கப்பட்டால், உரிய சரிபார்ப்புக்குப் பிறகு, நியாயமான காலக்கெடுவுக்குள் சரியான மதிப்பு தேதியுடன் பதிவு மாற்றப்படும்.
- பதிவு சரிபார்ப்பு (வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்படாதது/ பிழையானது எனப் புகாரளிக்கப்பட்டது) மூன்றாம் தரப்பினரை ஈடுபடுத்தாத பட்சத்தில், அத்தகைய தவறான டெபிட் பற்றிய அறிக்கையின் தேதியிலிருந்து அதிகபட்சமாக 7 வேலை நாட்களுக்குள் சரிபார்ப்பு செயல்முறையை முடிக்க வங்கி ஏற்பாடு செய்யும்.

- c) அங்கீகரிக்கப்படாத/தவறான டெபிட் சரிபார்ப்பு மூன்றாம் தரப்பினரை உள்ளடக்கியதாக இருந்தால் அல்லது வெளிநாட்டு மையங்களில் சரிபார்ப்புகள் செய்யப்பட வேண்டியிருந்தால், வாடிக்கையாளரின் அங்கீகரிக்கப்படாத/தவறான பரிவர்த்தனை புகாரளித்த தேதியிலிருந்து அதிகபட்சமாக ஒரு மாத காலத்திற்குள் சரிபார்ப்பு செயல்முறையை முடிக்க வங்கி முயற்சிக்கும்.
- d) ஒரு பட்சத்தில், அங்கீகரிக்கப்படாத/தவறான டெபிட் வாடிக்கையாளருக்கு குறைந்தபட்ச இருப்பு அல்லது சேமிப்பு வங்கி வைப்புத்தொகையின் மீதான வட்டியை செலுத்துவதற்கு பொருந்தும் தினசரி இறுதி இருப்பு அல்லது குறைந்தபட்ச தொகைக்குக் கீழே குறைவதற்கான கட்டணங்கள் ஆகியவற்றின் மூலம் நிதி இழப்பை ஏற்படுத்துகிறது. குறைந்தபட்ச கணக்கு இருப்பு (எம்ஏபி), கடன் கணக்கில் வங்கியால் வசூலிக்கப்படும் கூடுதல் வட்டியை செலுத்துதல் அல்லது இருப்பு குறைவினால் காசோலைகளைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு விதிக்கப்படும் ஏதேனும் கட்டணங்கள், அத்தகைய இழப்புக்கு வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு ஈடுசெய்யும்.
- e) டெபிட்/கிரெடிட் கார்டு செயல்பாடுகள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களால் அறிவிக்கப்படும் அங்கீகரிக்கப்படாத/தவறான பரிவர்த்தனை, வணிக நிறுவனத்திற்கு பரிந்துரை தேவைப்படும், அந்தந்த கார்டு அசோசியேஷன் வகுத்த கட்டண விதிகளின்படி கையாளப்படும்.
- f) (i) ஏதேனும் மோசடி நடந்தால், வங்கி அதன் ஊழியர்களால் ஏதேனும் ஒரு அங்கத்திடம் முறைகேடு/மோசடி செய்ததாக நம்பினால், வங்கி உடனடியாக அதன் பொறுப்பை ஒப்புக்கொண்டு, (ii) வங்கி இருக்கும் சந்தர்ப்பங்களில், க்ளைம் செலுத்தும். தவறினால், வங்கி வாடிக்கையாளர்களுக்கு இழப்பீடு அளிக்கும், மேலும் (iii) வங்கியின் தவறு அல்லது வாடிக்கையாளரின் தவறு இல்லாவிட்டாலும், கணினியில் வேறு இடத்தில் தவறு இருக்கும் சந்தர்ப்பங்களில், வங்கி வாடிக்கையாளர்களுக்கு இழப்பீடு வழங்கும் (வரை ஒரு வரம்பு) அட்டவணை 2-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி-வாடிக்கையாளரின் ஒட்டுமொத்தப் பொறுப்பு தொடர்பான பிரிவு 3.16.2 (e) இல் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள வாடிக்கையாளரின் பொறுப்புச் சுருக்கம்.

3.2 ஈசிஎஸ் டெபிட் /என்ஏசிஎச் டெபிட் / நேரடி டெபிட்கள் / கணக்குகளுக்கான பிற டெபிட்கள்:

வங்கியானது (a) ஈசிஎஸ் இலிருந்து பெறப்பட்ட எந்தவொரு டெபிட்டையும் ஏற்க வாடிக்கையாளர் ஏற்கனவே சரியான மற்றும் முழுமையான ஆணையை வழங்கியுள்ளார் (b) நேரடி டெபிட் / பெறப்பட்ட ஈசிஎஸ் முழுமையானது மற்றும் சரியானது, ஆகியவற்றுக்கு உட்பட்டு வாடிக்கையாளர்களின் டெபிட் அறிவுறுத்தல்களை உரிய நேரத்தில் செயல்படுத்த உறுதியளிக்கிறது. மேற்கூறியவாறு (a) மற்றும் (b) விதிகளுக்கு உட்பட்டு அறிவுறுத்தல்களைச் செயல்படுத்தத் தவறினால் மற்றும் வங்கிக்கு நேரடியாகக் கூறப்படும் காரணங்களுக்காக, வாடிக்கையாளர் நேரடி / ஈசிஎஸ் டெபிட் தேதி மற்றும் வங்கியால் மேற்கொள்ளப்படும் உண்மையான டெபிட்

தேதி ஆகியவற்றுக்கு இடைப்பட்ட காலத்திற்காக நடைமுறையில் உள்ள சேமிப்பு வட்டி விகிதத்தில் ஈடுசெய்யப்படுவார். சமமான மாதாந்திர தவணையின் (ஈஎம்ஐ) செலுத்துதலுக்கான நேரடி / ஈசிஎஸ் டெபிட்கள், அதற்கான ஆதாரங்களைத் தயாரித்த பிறகு அபராத வட்டி, தாமதமாக செலுத்தும் கட்டணம் ஏதேனும் விதிக்கப்பட்டால், வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு அவற்றை திருப்பிச் செலுத்தும். ஆர்ஐஜிஎஸ் / ஈஎஃப்ஐ / என்ஈஎஃப்ஐ அறிவுறுத்தல்கள் போன்ற மின்னணுக் கட்டணங்கள் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும் பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளால் நிர்வகிக்கப்படும்.

வங்கியால் அறிவிக்கப்பட்ட கட்டணங்களின் அட்டவணைப்படி பொருந்தக்கூடிய ஏதேனும் சேவைக் கட்டணத்துடன் வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் வங்கி டெபிட் செய்யும். ஏற்பாட்டை மீறி ஏதேனும் கட்டணத்தை வங்கி விதிக்கும் பட்சத்தில், வாடிக்கையாளரால் சுட்டிக் காட்டப்படும் போது, ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் அவ்வப்போது தெரிவிக்கப்படக்கூடிய பிற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் ஆய்வுக்கு உட்பட்டு, வங்கியானது மதிப்பு தேதியுடன் கட்டணங்களை மாற்றியமைக்கும்.

3.3 என்ஈஎஃப்ஐ & ஆர்ஐஜிஎஸ்ஐப் பயன்படுத்தி நிதி பரிமாற்றம்

ரிசர்வ் வங்கியின் அறிவுறுத்தல்களின்படி, கிரெடிட்களை வழங்குவதில் தாமதம்/ஆர்ஐஜிஎஸ்/என்ஈஎஃப்ஐ பரிவர்த்தனைகளை திரும்பப் பெறுவதில் தாமதம் ஏற்படும் சந்தர்ப்பங்களில், இலக்கு கணக்கு வைத்திருப்பவர்களுக்கு கடன்களை வழங்குவதற்கு அல்லது குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் பணம் அனுப்பும் வங்கிக்கு அறிவுறுத்தல்களை வழங்குவதற்கு வங்கி உறுதியளிக்கிறது. எந்தவொரு சரியான காரணமும் இல்லாமல், குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் பயனாளியின் கணக்கில் வரவுகளை செலுத்த முடியாத சந்தர்ப்பங்களில், வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்கப்படும்:

RTGS பரிவர்த்தனைகளுக்கு: தற்போதைய ரெப்போ விகிதம் + 2% விகிதத்தில்

NEFT பரிவர்த்தனைகளுக்கு: RBI LAF ரெப்போ விகிதம் + 2% விகிதத்தில்.

3.4 பணம் செலுத்துவதை நிறுத்தும் அறிவுறுத்தல்களை ஒப்புக்கொண்ட பிறகு காசோலைகளுக்கு பணம் செலுத்துதல்:

ஒரு காசோலை பணம் செலுத்துவதை நிறுத்தும் அறிவுறுத்தல் பெறப்பட்டு, வங்கியால் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட பிறகும், வங்கியால் அதற்குப் பின் மற்றும் முரண்பாடான அறிவுறுத்தல்கள் ஏதும் வரவில்லை என்றால், வங்கி பரிவர்த்தனையை மாற்றியமைத்து, அதன் வட்டியைப் பாதுகாக்க மதிப்பு-தேதியிட்ட கடனை வழங்கும். வாடிக்கையாளர். வாடிக்கையாளர் பரிவர்த்தனையை வங்கிக்கு தெரிவித்த 2 வேலை நாட்களுக்குள் உண்மைகளை கண்டறிந்த பிறகு, அத்தகைய டெபிட்கள் ரிவர்சல் செய்யப்படும். வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படும் எந்தவொரு நிதி இழப்பும் மேலே உள்ள பாரா 3.1 d) இன் கீழ் வழங்கப்பட்டுள்ளபடி ஈடுசெய்யப்படும்.

3.5 தாமதமான காசோலைகளை சேகரிப்பதற்காக வட்டி செலுத்துதல்:

பின்வரும் நிகழ்வுகளில் வங்கியின் காசோலை சேகரிப்பு கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி பண ஆவணங்களை சேகரிப்பதில் ஏற்படும் தாமதங்கள் காரணமாக இழப்பீடு வழங்கப்படும்:

- காசோலைகளை தாமதமாக சேகரிப்பதற்காக வட்டி செலுத்துதல்
- காசோலைகள் / பண ஆவணங்கள் போக்குவரத்தில் / கிளியரிங் செயல்பாட்டின் போது அல்லது வங்கியின் கிளையில் பணம் செலுத்தும் போது தொலைந்தது.

3.6 போக்குவரத்தின்போது ஏற்படும் பண ஆவணத்தின் இழப்புக்கான இழப்பீடு:

வாடிக்கையாளரால் சேகரிப்பதற்காக வங்கியிடம் ஒப்படைத்த பிறகு, ஆவணத்தின் இழப்பால் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஏற்பட்ட நிதி இழப்புக்கு வங்கி செலுத்த வேண்டிய இழப்பீடு.

ஒரு காசோலை அல்லது ஒரு பண ஆவணத்தின் சேகரிப்புக்காக ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டால், போக்குவரத்தில் அல்லது கிளியரிங் செயல்பாட்டில் அல்லது பணம் செலுத்தும் வங்கியின் கிளையில் தொலைந்துவிட்டால், வங்கி உடனடியாக இழப்பை அறிந்தவுடன், அதை கணக்கு வைத்திருப்பவரின் கவனத்திற்கு கொண்டு வரும். கணக்கு வைத்திருப்பவர் அதற்கேற்ப டிராயரிடம் ஸ்டாப் பேமெண்ட்டை பதிவு செய்யும்படி தெரிவிக்கலாம் மற்றும் அவரால் வழங்கப்பட்ட காசோலை, இழந்த காசோலைகள் / பண ஆவணங்களின் தொகையை கிரெடிட் செய்யாததால் பணம் மறுக்கப்படாமல் பார்த்துக் கொள்ளலாம். காசோலையின் டிராயரில் இருந்து நகல் ஆவணத்தை பெறுவதற்கு வங்கி வாடிக்கையாளர்களுக்கு அனைத்து உதவிகளையும் வழங்கும். போக்குவரத்தின் போது தொலைந்த பண ஆவணங்கள் தொடர்பாக கணக்கு வைத்திருப்பவருக்கு வங்கி பின்வரும் வழிகளில் இழப்பீடு வழங்கும்:

- சேகரிப்புக்கு நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவைத் தாண்டி வாடிக்கையாளருக்கு பண ஆவணத்தின் இழப்பு தொடர்பான தகவல் தெரிவிக்கப்பட்டால் (7/10/14 வேலை நாட்கள், சந்தர்ப்பம் இருக்கலாம்) நிர்ணயிக்கப்பட்ட வசூல் காலத்தை தாண்டிய காலத்திற்கு காசோலை சேகரிப்பு கொள்கையில் குறிப்பிட்டுள்ள விகிதங்களில் வட்டி வழங்கப்படும்.
- கூடுதலாக, நகல் காசோலை/பண ஆவணத்தை பெறுவதற்கும் அவற்றை சேகரிப்பதற்கும் மேலும் காலதாமதம் ஏற்பட வாய்ப்பளிக்கும் வகையில், காசோலையின் தொகைக்கு மேலும் 15 நாட்களுக்கு சேமிப்பு வங்கி விகிதத்தில் வங்கி வட்டி செலுத்தும்.
- ஒரு வங்கி/நிறுவனத்திடம் இருந்து நகல் காசோலை/பண ஆவணத்தை பெறுவதற்கு வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படும் நியாயமான கட்டணங்களுக்கு, ரசீதைத் தயாரித்தவுடன், அத்தகைய நகல் பண ஆவணத்தை வழங்குவதற்கு கட்டணம் வசூலிக்கும் வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி இழப்பீடு வழங்கும்.

3.7 நகல் டிராப்ட் வெளியீடு மற்றும் தாமதத்திற்கான இழப்பீடு:

அத்தகைய கோரிக்கையை வாங்குபவரிடமிருந்து பெறப்பட்ட பதினைந்து நாட்களுக்குள் நகல் டிராப்ட் வழங்கப்படும். அத்தகைய கோரிக்கை வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட ஆவணங்களுடன் இருக்க வேண்டும். கிளையில் தேவையான ஆவணங்கள் கிடைத்த பிறகு, மேற்கூறிய காலக்கெடுவைத் தாண்டிய காலதாமதங்களுக்கு, தொடர்புடைய காலகட்டத்தின் நிலையான வைப்புத்தொகைக்கு பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதத்தில், வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடாக வழங்கப்படும்.

3.8 வங்கியின் பிரதிநிதி / கூரியர் அல்லது டிஎஸ்ஏ ஆல் விதிகள் மீறப்படுதல்:

வங்கியின் பிரதிநிதி / கூரியர் அல்லது டிஎஸ்ஏ க்கு பின்வருபவை தொடர்பாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் வந்தால்:

- ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டு, அல்லது
- வாடிக்கையாளர்களுக்கான வங்கியின் உறுதிப்பாட்டை மீறும் வகையில் செயல்பட்டது,

புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 7 வேலை நாட்களுக்குள் அந்த விஷயத்தை ஆராய்ந்து ஆய்வின் முடிவுகளை வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்க வங்கி உறுதிபூண்டுள்ளது மேலும் நியாயமான இடங்களில், இந்தக் கொள்கையின் கீழ் கருத்தில் கொள்ளத்தக்க நேரடியாக பொறுப்பாக இருக்கும் நேரடி நிதி இழப்பு ஏதேனும் இருந்தால், அதற்காக வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்கப்படும்.

3.9 வணிக வங்கிகளால் கூட்டுறவு வங்கிகளின் "சமமான பண ஆவணங்களின்" பரிவர்த்தனை:

வழங்கப்பட்ட காசோலைகளுக்கு நிதியளிப்பதற்கான ஏற்பாடுகள் செய்யப்படாவிட்டால், பிற வங்கிகளால் பராமரிக்கப்படும் நடப்புக் கணக்குகளில் எடுக்கப்பட்ட காசோலைகளை வங்கி மதிக்காது. போதுமான நிதி ஏற்பாடு இல்லாத நிலையில், காசோலைகளை செலுத்தாத/தாமதமாக செலுத்தியதற்காக காசோலை வைத்திருப்பவருக்கு இழப்பீடு வழங்குவதற்கு வழங்குதல் வங்கி பொறுப்பாகும்.

3.10 கடன் பெறுபவரின் பொறுப்பு: கடன் பெறுபவர்களுக்கான உறுதிப்பாடுகள் - பத்திரங்கள் / ஆவணங்களைத் திரும்ப ஒப்படைத்தல்

- வங்கியானது அனைத்து அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் வெளியிடுவதோடு, எந்தவொரு பதிவேட்டில் பதிவுசெய்யப்பட்ட கட்டணங்களையும் 30 நாட்களுக்குள் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட அல்லது ஒப்பந்தம் செய்யப்பட்ட அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தி, கடன் மூடும் நேரத்தில் கடன் வாங்கியவர் உறுதிப்படுத்தியபடி விடுவிக்கும் இடத்தில் பரிவர்த்தனைக்கு பொருந்தக்கூடிய அனைத்துத் தேவைகளையும் நிறைவு செய்யும்.

- b) அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அல்லது 30 நாட்களுக்கு மேல் சம்பந்தப்பட்ட பதிவேட்டில் கட்டண திருப்தி படிவத்தை தாக்கல் செய்யத் தவறினால், கடனை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்தி / கடனைத் தீர்த்துவைத்த பிறகு, அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணத்தை வங்கி கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும் மற்றும் வங்கி ஈடுசெய்யும். பண இழப்புக்காக கடன் வாங்கியவர் பாதிக்கப்பட்டார். தாமதம் வங்கிக்குக் காரணமாக இருக்கும் பட்சத்தில், தாமதத்தின் ஒவ்வொரு நாளுக்கும் ₹5,000/- வீதம் கடனாளிக்கு வங்கி இழப்பீடு வழங்கும்.
- c) அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களுக்கு இழப்பு/சேதம் ஏற்பட்டால், பகுதி அல்லது முழுமையாக, வங்கி கடன் வாங்குபவருக்கு அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெறுவதற்கு உதவுவதோடு தொடர்புடைய செலவுகளைச் செலுத்தும். மேலே பத்தி b இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி இழப்பீடு இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறையை முடிக்க வங்கிக்கு 30 நாட்கள் கூடுதல் நேரம் கிடைக்கும் மற்றும் தாமத கால அபராதம் அதன் பிறகு கணக்கிடப்படும் (அதாவது மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு) கடனாளி(கள்) / உத்தரவாததாரருக்கு இழப்பீடு எதுவும் வழங்கப்படாது. (கள்) பின்வரும் சூழ்நிலைகளில்:
- வங்கியை திருப்பிப்படுத்தும் வகையில் ஆவணங்களை வழங்குவதற்கு கடன் பெறுபவர்கள்/உத்தரவாததாரர்களின் தரப்பில் தாமதம் ஏற்பட்டால். எ.கா., கடன் பெறுபவர்கள்/உத்தரவாததாரர்களின் இல்லாவிட்டால் அல்லது அவர் அதே நபர் என்பதை நிரூபிக்க தேவையான அடையாளச் சான்று இல்லை என்றால்.
 - கடன் பெறுபவர்கள்/உத்தரவாததாரர்கள் தங்களுடைய குடியிருப்பு/அஞ்சல் முகவரி/தொலைபேசி எண்களை மாற்றியிருந்தால் மற்றும் வங்கிக்கும் தெரிவிக்கவில்லை என்றால் மேலும் வங்கியால் அசல் தலைப்பு ஆவணங்களை சேகரிப்பதற்காக அவர்களை தொடர்பு கொள்ள முடியவில்லை என்றால். (கடன் பெறுபவர்கள்/ உத்தரவாததாரர்களில் யாரேனும் ஒருவருக்கு தொலைபேசி, கடிதம் அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம் தகவல் அனுப்புவது அனைத்து கடன் பெறுபவர்கள்/ உத்தரவாததாரர்களுக்கும் அனுப்பப்படும் அறிவிப்பாகக் கருதப்படும்.)
 - இயற்கை பேரிடர்கள்.

3.11 செல்வ மேலாண்மை தயாரிப்புகள்:

வங்கி ஒரு கார்ப்பரேட் முகவர் மற்றும் காப்பீடு மற்றும் மியூச்சுவல் ஃபண்ட் தயாரிப்புகளின் விநியோகஸ்தர். அத்தகைய சேவைகளில் ஏதேனும் குறைபாடுகள் இருந்தால், அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் தங்கள் குறைகளை டை-அப் பார்ட்னர்களிடம் தெரிவிக்க வங்கி உதவும்.

3.12 அந்நிய செலாவணி சேவைகள்:

தாமதமான கட்டணத்திற்கான இழப்பீடு: அங்கீகரிக்கப்பட்ட டீலர்கள், கடன் ஆலோசனை/நாஸ்ட்ரோ ஸ்டேட்மெண்ட் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து இரண்டு வேலை நாட்களில் பயனாளிக்கு, சந்தர்ப்பத்திற்கு ஏற்ப பணம் செலுத்த வேண்டும் அல்லது தகவல் அனுப்ப வேண்டும். பயனாளியிடமிருந்து வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் தேவையான அனைத்து ஆவணங்களுக்கும் இணங்க அகற்றல் அறிவுறுத்தல் பெறப்பட்டவுடன், பயனாளியின் கணக்கில் வரவு வைப்பதற்கான நிதியை வங்கி உடனடியாக மாற்றும், ஆனால் அது பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து இரண்டு வணிக நாட்களுக்கு மிகாமல் இருக்கும். தாமதம் ஏற்பட்டால், வங்கி அதன் சேமிப்பு வங்கி வட்டி விகிதத்தை விட @ 2% பயனாளிக்கு வட்டி செலுத்த வேண்டும். மாற்று விகிதத்தின் பாதகமான இயக்கத்திற்கான இழப்பீட்டையும் வங்கி செலுத்த வேண்டும், ஏதேனும் இருந்தால், அதன் இழப்பீட்டுக் கொள்கையின்படி, அத்தகைய பரிமாற்ற இழப்பைக் கணக்கிடுவதற்குப் பொருந்தக்கூடிய குறிப்பு விகிதம் மற்றும் தேதியைக் குறிப்பிடுகிறது.

3.13 பாதுகாப்பான வைப்பு லாக்கரின் உள்ளடக்கங்களுக்கு இழப்பு அல்லது சேதம்

தீ விபத்து, திருட்டு, வழிப்பறி, கன்னம் வைத்தல், கொள்ளை, கட்டிடம் இடிந்து விழுந்தல் அல்லது வங்கி ஊழியர்கள் செய்யும் மோசடி போன்ற நிகழ்வுகளில் இருந்து எழும் வங்கியின் பொறுப்பு - லாக்கரின் உள்ளடக்கங்களை இழக்க நேரிடும் சந்தர்ப்பங்களில் மேலே குறிப்பிடப்பட்ட சம்பவங்கள் அல்லது அதன் ஊழியர் (கள்) செய்த மோசடி காரணமாக, வங்கிகளின் பொறுப்பு, பாதுகாப்பு வைப்பு லாக்கரின் நடைமுறையில் உள்ள ஆண்டு வாடகையின் நூறு மடங்குக்கு சமமான தொகையாக இருக்கும்.

3.14 கிரெடிட் கார்டுகளுக்கான சேவை குறைபாடுகள்

- கார்டுகளை வழங்குதல் - வங்கி கோரப்படாத கார்டுகளை வழங்கியது/தற்போதுள்ள கார்டுகளை மேம்படுத்தியது மற்றும் பெறுநரின் அனுமதியின்றி கிரெடிட் கார்டை செயல்படுத்தியது உறுதிசெய்யப்பட்டால், வங்கி உடனடியாக கட்டணங்களை மாற்றியமைத்து அபராதத்தையும் செலுத்த வேண்டும். பெறுநருக்கு, இது சம்பந்தமாக ஒழுங்குமுறை அறிவுறுத்தல்களின்படி மாற்றியமைக்கப்பட்ட கட்டணங்களின் மதிப்பு இருமடங்காகும்.
- புகார்தாரரின் நேர இழப்பு, செலவுகள், நிதி இழப்பு மற்றும் கார்டு வழங்குபவரின் தவறுக்காக அவர்/அவள் அனுபவிக்கும் துன்புறுத்தல் மற்றும் மன உளைச்சல் மற்றும் குறைகள் உள்ள இடங்களுக்கு, புகார்தாரருக்கு இழப்பீடு வழங்க கார்டு வழங்குபவர்கள் பொறுப்பாவார்கள். சரியான நேரத்தில் சரி செய்யப்படவில்லை. புகார் அளித்த நாளிலிருந்து அதிகபட்சம் ஒரு மாத காலத்திற்குள் கார்டு வழங்குபவரிடம் இருந்து புகார்தாரர் திருப்திகரமான பதிலைப் பெறவில்லை என்றால், அவர்/அவள் சம்பந்தப்பட்ட ரிசர்வ் வங்கி ஒம்புட்ஸ்மேனின் குறைதீர்ப்பாளரின்

அலுவலகத்தை அணுகி அவரது/அவளுக்குத் தீர்வு காண முடியும். குறைகள்.

- c) **பில்லிங் தகராறுகள்** - பிழையான பரிவர்த்தனைகள் - வணிக நிறுவனத்தைப் பற்றிய குறிப்பு தேவைப்படும் கிரெடிட் கார்டு செயல்பாடுகள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களால் புகாரளிக்கப்படும் தவறான பரிவர்த்தனைகள் கார்டு சங்கம் வகுத்துள்ள விதிகளின்படி கையாளப்படும். ஏதேனும் மோசடி நடந்தால், எந்தவொரு ஊழியர்களின் நேரடி நடவடிக்கைகளும் அத்தகைய மோசடிக்கு காரணமாக இருந்தால், வாடிக்கையாளருக்கு நேர்ந்த மற்றும் உண்மையான இழப்புகளுக்கு வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு ஈடுசெய்யும்.
- d) **கார்டு கணக்கை மூடுவதற்கான கோரிக்கைகள்** - கிரெடிட் கார்டை மூடுவதற்கான எந்தவொரு கோரிக்கையும் 7 வேலை நாட்களுக்குள் நிறைவேற்றப்படும். வங்கியின் தரப்பில் 7 வேலை நாட்களுக்குள் மூடும் செயல்முறையை முடிக்கத் தவறினால், ஒரு காலண்டர் நாளுக்கு ₹ 500 அபராதமாக வாடிக்கையாளருக்கு தாமதமாகச் செலுத்தப்படும், வழங்கப்பட்ட கணக்கை மூடும் வரை கணக்கில் நிலுவையில் இல்லை.

3.15 வாடிக்கையாளருக்கு எஃப்.டி/ஓடி முதிர்வுத் தொகையைச் செலுத்துவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் வழங்கப்படும் இழப்பீடு:

ஒரு டெர்ம் டெபாசிட் (TD) முதிர்ச்சியடைந்து, அது செலுத்தப்படாமல் இருந்தால், வங்கியில் உரிமைகோரப்படாமல் விடப்படும் தொகையானது சேமிப்புக் கணக்கிற்குப் பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதத்தை ஈர்க்கும் அல்லது முதிர்ச்சியடைந்த TDயின் ஒப்பந்த வட்டி விகிதத்தில் எது குறைவாக இருக்கிறதோ அதுவாகும்.

3.16 அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு வங்கி பரிவர்த்தனைகளில் வாடிக்கையாளர்களின் பொறுப்பைக் கட்டுப்படுத்துதல்

3.16.1 வங்கிக்கு வாடிக்கையாளர்களால் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகளைப் பற்றி புகாரளித்தல்:

- a) வாடிக்கையாளர்கள் வங்கியில் எஸ்எம்எஸ் விழிப்பூட்டல்களைப் பதிவு செய்வதும், மின்னணு வங்கிப் பரிவர்த்தனைகளுக்கு மின்னஞ்சல் விழிப்பூட்டல்களைப் பதிவு செய்வதும் கட்டாயமாகும். வங்கி வாடிக்கையாளர்களுக்கு எஸ்எம்எஸ் விழிப்பூட்டல்களை கட்டாயமாக அனுப்பும், அதே நேரத்தில் மின்னஞ்சல் விழிப்பூட்டல்கள் எங்கு பதிவு செய்யப்பட்டாலும் அனுப்பப்படும்.
- b) வங்கிக்கு மொபைல் எண்களை வழங்காத வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஏடிஎம்களில் பணம் எடுப்பதைத் தவிர மின்னணு பரிவர்த்தனைகளின் வசதியை வங்கி வழங்காது.

- c) எந்தவொரு அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு வங்கிப் பரிவர்த்தனைகளையும் வங்கியால் அறிவிக்கப்பட்ட ஏதேனும் ஒரு வழியின் மூலம் உடனடியாக வங்கிக்கு அறிவிக்குமாறு வாடிக்கையாளர்கள் அறிவுறுத்தப்படுகிறார்கள், அத்தகைய பரிவர்த்தனை நிகழ்ந்த பிறகு, வங்கிக்கு அறிவிப்பதற்கு அதிக நேரம் எடுக்கும். வங்கி/வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பு ஏற்படும் அபாயம். இதற்கு வசதியாக, அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகள் மற்றும்/ அல்லது கார்டு போன்ற பணம் செலுத்தும் பண ஆவணங்களின் இழப்பு அல்லது திருட்டு போன்றவற்றை பற்றி புகாரளிக்க, வாடிக்கையாளர்களுக்கு பல சேனல்கள் (குறைந்தபட்சம், இணையதளம், தொலைபேசி வங்கி, எஸ்எம்எஸ், மின்னஞ்சல், ஐவிஆர், பிரத்தியேக கட்டணமில்லா ஹெல்ப்லைன் போன்றவை) மூலம் 24x7 அணுகலை வழங்க வங்கி முயற்சிக்கும்.
- d) குறுஞ்செய்தி மற்றும் மின்னஞ்சல் விழிப்பூட்டல்களுக்கு "பதில்" மூலம் உடனடியாக பதிலளிக்க வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஆட்சேபனை இருந்தால் தெரிவிக்க வங்கி உதவுகிறது. மாற்றாக, பரிவர்த்தனை எச்சரிக்கை SMS இல் வங்கி ஒரு மாற்று எண்ணை வழங்கும், அதற்கு வாடிக்கையாளர் உடனடியாக பதில் அனுப்ப முடியும்.
- e) மேலும், வங்கியால் புகார்களை பதிவு செய்வதற்கான நேரடி இணைப்பு, அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு பரிவர்த்தனைகளைப் புகாரளிப்பதற்கான குறிப்பிட்ட விருப்பத்துடன், இணையதளத்தின் முகப்புப் பக்கத்தில் வழங்கப்படும்.
- f) இழப்பு/மோசடி அறிக்கையிடல் அமைப்பு, பதிவு செய்யப்பட்ட புகார் எண்ணுடன் புகாரை ஒப்புக்கொண்டு வாடிக்கையாளர்களுக்கு உடனடி பதில் (தானியங்கு பதில் உட்பட) அனுப்பப்படுவதையும் உறுதி செய்யும்.
- g) எச்சரிக்கைகளை அனுப்புவதற்கும் அதற்கான பதில்களைப் பெறுவதற்கும் வங்கி பயன்படுத்தும் தகவல் தொடர்பு அமைப்புகள், வங்கிக்கு அனுப்பப்பட்ட செய்தியின் நேரம் மற்றும் தேதி மற்றும் வாடிக்கையாளரின் பதில் ரசீது ஏதேனும் இருந்தால் பதிவு செய்யும். இது வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பின் அளவை தீர்மானிப்பதில் முக்கியமானது ஆகும்.
- h) வாடிக்கையாளரிடமிருந்து அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு வங்கி பரிவர்த்தனை அறிக்கையைப் பெற்றவுடன், மின்னணு வங்கிச் சேனல் மூலம் கணக்கில் மேலும் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகளைத் தடுக்க வங்கி உடனடி நடவடிக்கைகளை எடுக்க வேண்டும்.

3.16.2 வாடிக்கையாளரின் பொறுப்புக் கணக்கீடு:

வங்கியால் நடத்தப்பட்ட விசாரணையின் முடிவுகளின் அடிப்படையில், வாடிக்கையாளருக்கு பின்வரும் இழப்பீட்டைப் பெற உரிமை உண்டு:

a) வாடிக்கையாளருக்கு "பூஜ்ஜிய பொறுப்பு" உள்ளது:

பின்வரும் நிகழ்வுகளில் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை நிகழும்போது, வாடிக்கையாளருக்கு "பூஜ்ஜியப் பொறுப்பு" என்ற உரிமை எழும்.

- i.) வங்கியால் மேற்கொள்ளப்பட்ட விசாரணையின் மூலம் நிறுவப்பட்ட மோசடி/ அலட்சியம்/ குறைபாடு (பரிவர்த்தனை வாடிக்கையாளரால் தெரிவிக்கப்பட்டதா இல்லையா என்பதைப் பொருட்படுத்தாமல்).
- ii.) மூன்றாம் தரப்பு மீறல், வங்கியால் நடத்தப்பட்ட விசாரணையால் நிறுவப்பட்டது, அங்கு குறைபாடு வங்கியிடமோ அல்லது வாடிக்கையாளரிடமோ இல்லை, ஆனால் அமைப்பில் வேறு இடங்களில் உள்ளது (அதாவது, வங்கியின் தரப்பில் மோசடி / அலட்சியம் / குறைபாடு அல்லது வாடிக்கையாளர்), மற்றும் பரிவர்த்தனை தொடர்பாக வங்கியிடமிருந்து தகவல் பரிமாற்றத்தைப் பெற்ற 3 வேலை நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர் வங்கிக்கு அறிவிப்பார்.

b) வாடிக்கையாளருக்கு "வரையறுக்கப்பட்ட பொறுப்பு" உள்ளது:

பின்வரும் சந்தர்ப்பங்களில் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகளால் ஏற்படும் இழப்புக்கு வாடிக்கையாளர் பொறுப்பாவார்:

- i.) வாடிக்கையாளரின் அலட்சியத்தால் இழப்பு ஏற்படும் சந்தர்ப்பங்களில், வாடிக்கையாளர் பணம் செலுத்தும் சான்றுகளை பகிர்ந்து கொண்டாலோ அல்லது சமரசம் செய்தாலோ, அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனையை வங்கிக்கு தெரிவிக்கும் வரை வாடிக்கையாளர் முழு இழப்பையும் ஏற்றுக்கொள்வார். அத்தகைய அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனையைப் புகாரளித்த பிறகு ஏற்படும் எந்த இழப்பும் வங்கியால் ஏற்கப்படும்.
- ii.) அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு வங்கி பரிவர்த்தனைக்கான பொறுப்பு வங்கியிடமோ அல்லது வாடிக்கையாளரிடமோ இல்லை, அது அமைப்பில் வேறு இடத்தில் உள்ளது. வங்கியினால் மேற்கொள்ளப்பட்ட விசாரணையின் பின்னர் (அதாவது வங்கி அல்லது வாடிக்கையாளர் தரப்பில் மோசடி / அலட்சியம் / குறைபாடு இல்லை) மற்றும் 4 முதல் 7 வேலை நாட்கள் தாமதம் ஏற்பட்டால், வங்கியிடமிருந்து தகவல் பரிமாற்றத்தைப் பெற்ற பிறகு, அத்தகைய பரிவர்த்தனையை வங்கிக்கு அறிவிப்பதில் வாடிக்கையாளர் தரப்பில், ஒரு பரிவர்த்தனைக்கு வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பானது பரிவர்த்தனை மதிப்பு அல்லது கீழே உள்ள அட்டவணை 1 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தொகை, இதில் எது குறைவாக உள்ளதோ அதன்படி வரையறுக்கப்படும்.

அட்டவணை 1

பத்தி 3.15.2 b) (ii) கீழ் ஒரு வாடிக்கையாளரின் அதிகபட்ச பொறுப்பு

கணக்கு வகை	வாடிக்கையாளரின் அதிகபட்ச பொறுப்பு (₹)
BSBD கணக்குகள்	5,000
- மற்ற அனைத்து SB கணக்குகளும் - முன்பணம் செலுத்தும் பண ஆவணங்கள் மற்றும் கிஃப்ட் கார்டுகள் - எம்எஸ்எம்எஃகளின் நடப்பு/ ரொக்கக் கடன்/ ஓவர் டிராஃப்ட் கணக்குகள் - தனிநபர்களின் நடப்புக் கணக்குகள்/ ரொக்கக் கடன்/ ஓவர் டிராஃப்ட் கணக்குகள் வருடாந்திர சராசரி இருப்பு (மோசடி சம்பவத்திற்கு முந்தைய 365 நாட்களில்)/ வரம்பு ₹ 25 லட்சம் வரை ₹ 5 லட்சம் வரையிலான வரம்பு கொண்ட கிரெடிட் கார்டுகள்	10,000
- மற்ற அனைத்து நடப்பு/ ரொக்கக் கடன்/ ஓவர் டிராஃப்ட் கணக்குகள் ₹ 5 லட்சத்திற்கு மேல் வரம்பு கொண்ட கிரெடிட் கார்டுகள்	25,000

c) வாடிக்கையாளர் "முழு பொறுப்பு":

- அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு வங்கி பரிவர்த்தனைக்கான பொறுப்பு வங்கியிடமோ அல்லது வாடிக்கையாளரிடமோ இல்லை, அது அமைப்பில் வேறு இடத்தில் உள்ளது வங்கியால் நடத்தப்பட்ட விசாரணையின்படி (அதாவது வங்கி அல்லது வாடிக்கையாளர் தரப்பில் மோசடி / அலட்சியம் / குறைபாடு இல்லை) மற்றும் வாடிக்கையாளர் தரப்பில், அத்தகைய பரிவர்த்தனையை வங்கிக்கு அறிவிப்பதில் வங்கியிடமிருந்து தகவல்தொடர்புகளைப் பெற்ற பிறகு 7 வேலை நாட்களுக்கு மேல் தாமதம் ஏற்பட்டால், அத்தகைய அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனையிலிருந்து ஏற்படும் அனைத்து இழப்புகளுக்கும் வாடிக்கையாளரே முழுமையாகப் பொறுப்பேற்க வேண்டும்.
- கணக்கு/கார்டு/கட்டணச் சான்றுகள் [கடவுச்சொல்/ பின்/ எம்பின் எண்/ ஓடிபீ (ஒரு முறை கடவுச்சொல்)/ சிவிவி) அல்லது வாடிக்கையாளரால்/அவராலேயே (நெட் பேங்கிங் போன்றவை) மட்டுமே கிடைக்கும் தகவல்களைப் பயன்படுத்தி செய்யப்படும் பரிவர்த்தனைகள் மொபைல் பேங்கிங் பயனர் ஐடி, கடவுச்சொல், யூபிஐ விபீஏ போன்றவை), "வாடிக்கையாளரால் செய்யப்பட்ட பரிவர்த்தனை அல்லது வாடிக்கையாளரின் அலட்சியம்" எனக் கருதப்படும் மற்றும் அத்தகைய பரிவர்த்தனைகளுக்கான முழுப் பொறுப்பும் வாடிக்கையாளரால் ஏற்கப்படும்.

iii.) மேலும், வாடிக்கையாளரின் பதிவு செய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் / மொபைல் எண்ணுக்கு வங்கி அனுப்பிய இரண்டாவது காரணி அங்கீகாரத்தைப் பயன்படுத்தி மின்னணு வங்கி பரிவர்த்தனை (அங்கீகரிக்கப்படாததாகக் கூறப்படும்) வெற்றிகரமாக முடிந்தால், அத்தகைய பரிவர்த்தனைகளுக்கான முழுப் பொறுப்பும் வாடிக்கையாளரால் ஏற்கப்படும்.

d) அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகளில் பொறுப்பை நிர்ணயிப்பதில் வாடிக்கையாளரின் கடமைகள்:

- i.) அங்கீகரிக்கப்படாததாகக் கூறப்படும் அனைத்து மின்னணு வங்கிப் பரிவர்த்தனைகளுக்கும், வாடிக்கையாளர் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனையைப் புகாரளிக்கும் 15 காலண்டர் நாட்களுக்குள் தொடர்புடைய ஆவணங்களை (தகராறு படிவம், எஃப்ஐஆர் நகல், முதலியன உட்பட) வழங்க வங்கி கோரும்.
- ii.) குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் அனைத்து ஆவணங்களையும் சமர்ப்பிப்பதில் வாடிக்கையாளர் தோல்வி/தாமதம் ஏற்பட்டால், வங்கியால் விசாரணையை முடிக்க முடியாது மற்றும் அத்தகைய அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகளின் முழுப் பொறுப்பும் வாடிக்கையாளரால் ஏற்கப்படும்.
- iii.) மேலும், எந்தவொரு இழப்பீடும் செலுத்தப்படாமல் வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் தவறான கிரெடிட் பதிவு செய்யப்பட்டால், அந்தத் தொகையைத் திரும்பப் பெறுவதற்காக கணக்கில் இருந்து டெபிட் செய்வதற்கான உரிமையை வங்கி கொண்டுள்ளது. இருப்பினும், விதிவிலக்கான சூழ்நிலைகளில், வங்கியின் விருப்பப்படி, ஏதேனும் தற்செயலான நிதி இழப்பு ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி ஈடுசெய்யலாம்.

e) வாடிக்கையாளரின் ஒட்டுமொத்த பொறுப்பு:

- i.) மூன்றாம் தரப்பு மீறல்களில் வாடிக்கையாளரின் ஒட்டுமொத்தப் பொறுப்பு, மேலே உள்ள பத்திகள் 3.15.2 (a), (b) மற்றும் (c) இல் விவரிக்கப்பட்டுள்ளது. அங்கு குறைபாடு வங்கியிடமோ அல்லது வாடிக்கையாளரிடமோ இல்லை, ஆனால் அமைப்பில் வேறு இடங்களில் உள்ளது, வங்கியால் மேற்கொள்ளப்பட்ட விசாரணையின்படி, கீழே உள்ள அட்டவணை 2 இல் சுருக்கப்பட்டுள்ளது:

அட்டவணை 2 - வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பின் சுருக்கம்

வங்கியிடமிருந்து தகவல் பரிமாற்றத்தைப் பெற்ற நாளிலிருந்து மோசடியான பரிவர்த்தனையைப் புகாரளிக்க எடுக்கும் நேரம்	வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பு (₹)
3 வேலை நாட்களுக்குள்	பூஜ்ஜிய பொறுப்பு
4 முதல் 7 வேலை நாட்களுக்குள்	பரிவர்த்தனை மதிப்பு அல்லது அட்டவணை 1 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தொகை, எது குறைவாக இருந்தாலும்
7 வேலை நாட்களுக்கு அப்பால்	முழு

- ii.) வாடிக்கையாளரின் வீட்டுக் கிளையின் பணி அட்டவணையின்படி தகவல்தொடர்பு பெறும் தேதியைத் தவிர்த்து அட்டவணை 2 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வேலை நாட்களின் எண்ணிக்கை கணக்கிடப்படும்.

3.16.3 பூஜ்ஜிய பொறுப்பு / வாடிக்கையாளரின் வரையறுக்கப்பட்ட பொறுப்புக்கான தலைகீழ் காலக்கெடு:

- அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை குறித்து வாடிக்கையாளரால் அறிவிக்கப்பட்டதும், வங்கியானது சர்ச்சைக்குரிய தொகையை (தற்காலிக/ஷேடோ ரிவர்சல்) வாடிக்கையாளரால் அறிவிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 10 வேலை நாட்களுக்குள் (காப்பீட்டு கோரிக்கைக்கான தீர்வுக்காக காத்திருக்காமல்) அந்தந்த கணக்கில் கிரெடிட் செய்யப்படும்.). அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை தேதியின்படி கிரெடிட் மதிப்பு இருக்கும்.
- சரிபார்ப்பில் மூன்றாம் தரப்பினர் ஈடுபடும் போது அல்லது வணிக நிறுவனத்தைப் பற்றிய குறிப்பு தேவைப்பட்டால், அது கார்டு சங்கங்கள் வகுத்துள்ள விதிகளின்படி கையாளப்படும்.
- வாடிக்கையாளருக்கு ஆதரவாக சர்ச்சை தீர்க்கப்படும் வரை சேமிப்பு மற்றும் நடப்புக் கணக்கு வைத்திருப்பவர் தற்காலிக/ஷேடோ கிரெடிட் மூலம் கிரெடிட் செய்யப்படும் நிதியைப் பயன்படுத்த முடியாது.
- புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து அதிகபட்சம் 90 நாட்களுக்குள், விசாரணையை முடித்து, அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனையின் பொறுப்பு குறித்த இறுதித் தீர்வை வழங்குவதை வங்கி உறுதி செய்யும்.
- வங்கியால் புகாரைத் தீர்க்கவோ அல்லது வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பைத் தீர்மானிக்கவோ முடியவில்லை என்றால், 90 நாட்களுக்குள், மேலே உள்ள பத்திகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள இழப்பீடு வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.

6. டெபிட் கார்டு/வங்கி கணக்கு விஷயத்தில், வாடிக்கையாளர் வட்டி இழப்பை சந்திக்காமல் இருப்பதையும், கிரெடிட் கார்டு விஷயத்தில், வாடிக்கையாளர் கூடுதல் வட்டிச் சுமையை சுமக்காமல் இருப்பதையும் வங்கி உறுதி செய்யும்.

3.17 அங்கீகரிக்கப்பட்ட கட்டண முறைகளைப் பயன்படுத்தி தோல்வியுற்ற பரிவர்த்தனைகளுக்கான இழப்பீட்டுக் கட்டமைப்பு

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ஆர்பிஐ) அதன் சுற்றறிக்கையில் “காலக்கெடு நேரத்தை ஒத்திசைத்தல் (டிஏடி) மற்றும் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கட்டண முறைகளைப் பயன்படுத்தி தோல்வியுற்ற பரிவர்த்தனைகளுக்கு வாடிக்கையாளர் இழப்பீடு” வங்கிகள் பின்பற்ற வேண்டிய கட்டமைப்பு மற்றும் அறிவுறுத்தல்களை பரிந்துரைத்துள்ளது.

கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள சேனல்கள்/பரிவர்த்தனைகளுக்கு அவ்வப்போது வழங்கப்படும் இந்த அறிவுறுத்தல்கள் பொருந்தும்:

- மைக்ரோ ஏடிஎம்கள் உட்பட தானியங்கி பணம் செலுத்தும் இயந்திரங்கள் (ஏடிஎம்கள்).
 - கார்டு பரிவர்த்தனைகள்
 - உடனடி கட்டண முறை (ஐஎம்பீஎஸ்)
 - ஒருங்கிணைந்த கட்டண இடைமுகம் (யூபீஐ)
 - ஆதார் செயல்படுத்தப்பட்ட கட்டண முறை (ஆதார் பே உட்பட)
 - ஆதார் கட்டண பால அமைப்பு (APBS)
 - நேஷனல் ஆட்டோமேட்டட் கிளியரிங் ஹவுஸ் (NACH)
 - ப்ரீபெய்ட் பேமெண்ட் பண ஆவணங்கள் (பீபீஐக்கள்) - கார்டுகள் / வேலெட்கள்
- i. ஒரு 'தோல்வியுற்ற பரிவர்த்தனை' என்பது வாடிக்கையாளருக்குக் காரணமில்லாத எந்தவொரு காரணத்தினாலும் முழுமையாக முடிக்கப்படாத ஒரு பரிவர்த்தனை ஆகும், அதாவது தகவல் தொடர்பு இணைப்புகளில் தோல்வி, ஏடிஎம்மில் பணம் கிடைக்காதது, அமர்வுகளின் நேரம் முடிந்துவிட்டது போன்றவை. தோல்வியுற்ற பரிவர்த்தனைகளில் முழுத் தகவல் இல்லாமை அல்லது சரியான தகவல் இல்லாமை மற்றும் தலைகீழ் பரிவர்த்தனையைத் தொடங்குவதில் தாமதம் ஆகியவற்றின் காரணமாக பயனாளியின் கணக்கில் செலுத்த முடியாத வரவுகளும் அடங்கும்.
 - ii. 'T' என்பது பரிவர்த்தனையின் நாள் மற்றும் காலண்டர் தேதியைக் குறிக்கிறது.
 - iii. 'R' என்பது ரிவர்சலை முடிக்கும் நாளாகும், மேலும் பரிவர்த்தனையின் வகையைப் பொறுத்து வழங்குபவர் / தோற்றுவிப்பாளரால் நிதி பெறப்படும். பயனாளியின் முடிவில் இருந்து நிதி பெறப்படும் அதே நாளில் வழங்குபவர் / தோற்றுவிப்பாளர் முடிவில் ரிவர்சல் செய்யப்படும்.
 - iv. உள்நாட்டு பரிவர்த்தனைகள் அதாவது, இந்தியாவிற்குள்ளேயே தொடங்குபவர் மற்றும் பயனாளி இருவரும் இந்த கட்டமைப்பின் கீழ் உள்ளவர்கள்.

- v. நிதி இழப்பீடு சம்பந்தப்பட்ட இடங்களில், வாடிக்கையாளரின் புகார் அல்லது உரிமைகோரலுக்குக் காத்திருக்காமல், வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் தானாகச் செலுத்தப்படும்.
- vi. TAT இல் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி தோல்வியின் நிவர்த்தியின் பலனைப் பெறாத வாடிக்கையாளர்கள், ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் குறைதீர்க்கும் திட்டம், 2021 இல் புகாரைப் பதிவு செய்யலாம்.

அங்கீகரிக்கப்பட்ட கட்டண முறைகளைப் பயன்படுத்தி, ஆட்டோ-ரிவர்சல் மற்றும் தோல்வியுற்ற பரிவர்த்தனைகளுக்கான வாடிக்கையாளர் இழப்பீடுக்கான கட்டமைப்பு			
வ. எண்.	சம்பவம் பற்றிய விளக்கம்	ஆட்டோ-ரிவர்சல் மற்றும் இழப்பீடுக்கான கட்டமைப்பு	
		*ஆட்டோ-ரிவர்சலுக்கான காலவரிசை	செலுத்த வேண்டிய இழப்பீடு
I	II	III	IV
1	மைக்ரோ ஏடிஎம்கள் உட்பட தானியங்கி பணம் செலுத்தும் இயந்திரங்கள் (ஏடிஎம்கள்).		
A	வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் டெபிட் செய்யப்பட்டது ஆனால் பணம் வழங்கப்படவில்லை.	அதிகபட்சமாக T + 5 நாட்களுக்குள் தோல்வியுற்ற பரிவர்த்தனையின் ப்ரோ-ஆக்டிவ் ரிவர்சல் (R).	T + 5 நாட்களுக்கு மேல் தாமதமானால் ஒரு நாளைக்கு ₹ 100/- கணக்கு வைத்திருப்பவரின் கிரெடிட்டுக்கு செல்லும்.
2	கார்டு பரிவர்த்தனை		
A	கார்டுக்கு கார்டு பரிமாற்றம் பணம் அனுப்புவவரின் அட்டை கணக்கு டெபிட் செய்யப்பட்டது ஆனால் பயனாளியின் அட்டை கணக்கு வரவு வைக்கப்படவில்லை.	பயனாளியின் கணக்கில் கிரெடிட் செய்யப்படாவிட்டால், T + 1 நாட்களுக்குள் பரிவர்த்தனை ரிவர்சல் செய்யப்படும் (R) .	T + 1 நாட்களுக்கு மேல் தாமதமானால் ஒரு நாளைக்கு ₹ 100/-.
B	பீஓஎஸ் இல் ரொக்கம் உட்பட பாய்ண்ட் ஆஃப் சேல் (பீஓஎஸ்) (கார்டு தற்போது உள்ளது).	T + 5 நாட்களுக்குள் ஆட்டோ ரிவர்சல்.	T + 5 நாட்களுக்கு மேல் தாமதமானால் ஒரு நாளைக்கு ₹ 100/-.
	அக்கவுண்ட் டெபிட் செய்யப்பட்டது, ஆனால் வணிகர் இடத்தில் உறுதிப்படுத்தல் பெறப்படவில்லை, அதாவது கட்டணச் சீட்டு உருவாக்கப்படவில்லை.		

வ. எண்.	சம்பவம் பற்றிய விளக்கம்	ஆட்டோ-ரிவர்சல் மற்றும் இழப்பீடுக்கான கட்டமைப்பு	
		*ஆட்டோ-ரிவர்சலுக்கான காலவரிசை	செலுத்த வேண்டிய இழப்பீடு
I	II	III	IV
C	கார்டு இல்லை (CNP) (இ-காமர்ஸ்) கணக்கு டெபிட் செய்யப்பட்டது ஆனால் வணிகரின் அமைப்பில் உறுதிப்படுத்தல் பெறப்படவில்லை.		
3	உடனடி கட்டண முறை (IMPS)		
A	கணக்கில் கிரெடிட் செய்யப்பட்டுள்ளது ஆனால் பயனாளி கணக்கு கிரெடிட் செய்யப்படவில்லை.	பயனாளியின் கணக்கில் கிரெடிட் செய்ய முடியாவிட்டால், T + 1 நாளில் பயனாளி வங்கியியால் ஆட்டோ ரிவர்சல் (R) ஆகும்.	T + 1 நாளுக்கு மேல் தாமதம் ஏற்பட்டால் நாளொன்றுக்கு ₹ 100/-.
4	ஒருங்கிணைந்த கட்டண இடைமுகம் (UPI)		
A	கணக்கில் டெபிட் செய்யப்பட்டுள்ளது ஆனால் பயனாளி கணக்கு கிரெடிட் செய்யப்படவில்லை (நிதி பரிமாற்றம்).	பயனாளியின் கணக்கில் கிரெடிட் செய்ய முடியாவிட்டால், T + 1 நாளில் சமீபத்திய பயனாளி வங்கியியால் ஆட்டோ ரிவர்சல் (R) ஆகும்.	T + 1 நாளுக்கு மேல் தாமதம் ஏற்பட்டால் நாளொன்றுக்கு ₹ 100/-.
B	கணக்கு டெபிட் செய்யப்பட்டது, ஆனால் வணிக இடத்தில் பரிவர்த்தனை உறுதிப்படுத்தல் பெறப்படவில்லை (வணிகருக்கு பணம் செலுத்துதல்). ⁵	T + 5 நாட்களுக்குள் ஆட்டோ ரிவர்சல்.	T + 5 நாட்களுக்கு மேல் தாமதம் ஏற்பட்டால் ஒரு நாளைக்கு ₹ 100/-.
5	ஆதார் செயல்படுத்தப்பட்ட கட்டண முறை (ஆதார் பே உட்பட)		
A	கணக்கு டெபிட் ஆனால் பரிவர்த்தனை உறுதிப்படுத்தல் வணிகர் இடத்தில் பெறப்படவில்லை.	T + 5 நாட்களுக்குள் "கிரெடிட் அட்ஜஸ்ட்மெண்ட்" தொடங்குவதற்கு அகவைரெர்.	T + 5 நாட்களுக்கு மேல் தாமதம் ஏற்பட்டால் ஒரு நாளைக்கு ₹ 100/-.
B	கணக்கில் கிரெடிட் செய்யப்பட்டுள்ளது ஆனால் பயனாளி கணக்கு கிரெடிட் செய்யப்படவில்லை.		

வ. எண்.	சம்பவம் பற்றிய விளக்கம்	ஆட்டோ-ரிவர்சல் மற்றும் இழப்பீடுக்கான கட்டமைப்பு	
		*ஆட்டோ-ரிவர்சலுக்கான காலவரிசை	செலுத்த வேண்டிய இழப்பீடு
I	II	III	IV
6	ஆதார் கட்டண பால அமைப்பு (APBS)		
A	பயனாளியின் கணக்கில் கிரெடிட் செய்வதில் தாமதம்.	பயனாளி வங்கிக்கு T + 1 நாளுக்குள் பரிவர்த்தனை ரிவர்சல் ஆகும்.	T + 1 நாளுக்கு மேல் தாமதம் ஏற்பட்டால் நாளொன்றுக்கு ₹ 100/-.
7	நேஷனல் ஆட்டோமேட்டட் கினியரிங் ஹவுஸ் (NACH)		
A	பயனாளியின் கணக்கில் கிரெடிட் செய்வதில் தாமதம் அல்லது தொகையை ரிவர்சல் செய்வதில் தாமதம்.	பயனாளி வங்கி கிரெடிட் செய்யப்படாத பரிவர்த்தனை T + 1 நாளுக்குள் ரிவர்சல் செய்யும்.	T+1 நாளுக்கு மேல் தாமதம் ஏற்பட்டால் நாளொன்றுக்கு ₹ 100/-.
B	வாடிக்கையாளரால் வங்கியில் டெபிட் ஆணையை ரத்து செய்த போதிலும் கணக்கில் டெபிட் செய்யப்பட்டுள்ளது.	அத்தகைய டெபிட்டுக்கு வாடிக்கையாளரின் வங்கி பொறுப்பாகும். தீர்வு T + 1 நாளுக்குள் முடிக்கப்பட வேண்டும்.	
8	ப்ரீபெய்ட் பேமெண்ட் பண ஆவணங்கள் (பீபீஐக்கள்) - கார்டுகள் / வேலெட்கள்		
A	ஆஃப்-அஸ் இல்லாத பரிவர்த்தனை பரிவர்த்தனை யூபீஐ, கார்டு நெட்வொர்க், ஐஎம்பீஎஸ் போன்றவற்றில் நடக்கும். அந்தந்த அமைப்பின் டீஏடி மற்றும் இழப்பீட்டு விதி பொருந்தும்.		
B	ஆன்-அஸ் பரிவர்த்தனை பயனாளியின் பீபீஐ கிரெடிட் செய்யப்படவில்லை. பீபீஐ டெபிட் ஆனால் பரிவர்த்தனை உறுதிப்படுத்தல் வணிகர் இடத்தில் பெறப்படவில்லை.	ரிவர்சல் பணம் அனுப்புபவரின் கணக்கில் T + 1 நாளுக்குள் செயல்படுத்தப்படும்.	T + 1 நாளுக்கு அப்பால்தாமதமானால் ஒரு நாளைக்கு ₹ 100/-

சுயமாக இழப்பீடு செலுத்தும் விதிக்கு மட்டும் விதிவிலக்கு:

வங்கி அளவில் தோல்வியுற்ற பரிவர்த்தனைகளுக்கான இழப்பீடு வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கைக்காக காத்திருக்காமல் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும், இருப்பினும் மற்ற வங்கி சேனல்களில் வாடிக்கையாளர் செய்த பரிவர்த்தனைகளுக்கான இழப்பீடு நெட்வொர்க்கிலிருந்து இழப்பீட்டு மதிப்பைப் பெற்றவுடன் மட்டுமே வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.

3.18 கடன் தகவலைப் புகாரளிப்பது தொடர்பான புகார்களுக்கான இழப்பீட்டுக் கட்டமைப்பு கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (CICs)

- புகார்தாரர் புகாரை வங்கியில் முதலில் தாக்கல் செய்த நாளிலிருந்து முப்பது (30) காலண்டர் நாட்களுக்குள் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், புகார்தாரர்கள் ஒரு காலண்டர் நாளுக்கு ₹100 இழப்பீடு பெற உரிமை உண்டு. வங்கி வழங்கிய வடிவத்தின்படி விவரங்கள்.
- முறையான திருத்தம் அல்லது சேர்த்தல் அல்லது புகார்தாரர் அல்லது CIC மூலம் தெரிவிக்கப்பட்ட இருபத்தி ஒரு (21) காலண்டர் நாட்களுக்குள் CIC களுக்கு புதுப்பிக்கப்பட்ட கடன் தகவலை அனுப்ப வங்கி தவறினால், புகார்தாரருக்கு வங்கி இழப்பீடு வழங்கும். புகார்தாரரால் தெரிவிக்கப்பட்ட இருபத்தி ஒரு (21) காலண்டர் நாட்களுக்குள் CIC க்கு புதுப்பிக்கப்பட்ட கடன் தகவலை வங்கி வழங்கியிருந்தாலும், ஒன்பது (9) காலண்டர் நாட்களுக்குள் CIC புகாரைத் தீர்க்கத் தவறினால் CIC இழப்பீடு செலுத்தும். CIC.
- புகார்தாரருக்கு வங்கியால் வழங்கப்பட வேண்டிய இழப்பீடு (புகாரைச் சமர்ப்பித்த முப்பது (30) காலண்டர் நாட்களுக்கு மேல் தாமதமான தீர்வுக்காக) சம்பந்தப்பட்ட கிரெடிட் நிறுவனங்கள் (CICகள்)/ CICகள் விகிதாச்சாரப்படி பகிர்ந்தளிக்கப்படும். ரிசர்வ் வங்கி பரிந்துரைக்கும் இழப்பீட்டை செலுத்துவதற்கான கணக்கீட்டு முறையை வங்கி சீரமைக்க வேண்டும்.
- இழப்பீட்டுத் தொகை (பொருந்தக்கூடியது) புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு ஐந்து (5) வேலை நாட்களுக்குள் புகார்தாரரின் வங்கிக் கணக்கில் வரவு வைக்கப்படும்.
- புகார்தாரர், ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 இன் கீழ், வங்கியால் தவறான முறையில் இழப்பீடு மறுக்கப்படும் பட்சத்தில், ஆர்பிஐ ஒம்புட்ஸ்மேனை குறைதீர்ப்பாளரை அணுகலாம்.
- ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 இன் கீழ் வராத இழப்பீடுகளை வங்கி தவறாக மறுத்தால், புகார்தாரர் ரிசர்வ் வங்கியின் பிராந்திய அலுவலகங்களில் (ROs) செயல்படும் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவை (CEPC) அணுகலாம். இந்தியா.

இழப்பீட்டுக் கட்டமைப்பிற்கான விலக்குகள்: மேற்கூறிய இழப்பீட்டுக் கட்டமைப்பு பின்வரும் சந்தர்ப்பங்களில் பொருந்தாது:

- CICRA, 2005 இன் பிரிவு 18 இன் கீழ் தீர்வு வழங்கப்பட்டுள்ள சர்ச்சைகள். CICRA, 2005 இன் பிரிவு 18, CICகள், CIகள், கடன் வாங்குபவர்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இடையே எழும் தகராறுகளுக்கு கடன் தகவல் வணிகம் தொடர்பான விஷயங்களில் CICRA, 2005 இன் கீழ் எந்த தீர்வும் வழங்கப்படவில்லை என வழங்குகிறது. மத்தியஸ்தம் மற்றும் சமரசச் சட்டம், 1996 இல் வழங்கப்பட்டுள்ளபடி சமரசம் அல்லது நடுவர்.
- (a) உள் நிர்வாகம், (b) மனித வளங்கள், (c) ஊழியர்களின் ஊதியம் மற்றும் ஊதியங்கள் மற்றும் (d) வங்கியின் பரிந்துரைகள் மற்றும் வணிக முடிவுகளின் தன்மையில் உள்ள குறிப்புகள் தொடர்பான புகார்கள்/குறிப்புகள்.
- கிரெடிட் ஸ்கோர்/கிரெடிட் ஸ்கோர் மாதிரியின் கணக்கீடு தொடர்பான சர்ச்சைகள்/குறைகள் தொடர்பான புகார்கள்.
- நுகர்வோர் தகராறுகளைத் தீர்ப்பதற்கான ஆணையம், நீதிமன்றங்கள், தீர்ப்பாயங்கள் போன்ற பிற மன்றங்களில் முடிவு செய்யப்பட்ட அல்லது ஏற்கனவே நிலுவையில் உள்ள புகார்கள்.

வங்கி மூல காரணப் பகுப்பாய்வை (RCA) மேற்கொள்ளும் மற்றும் அத்தகைய விவரங்களைத் தணிப்புத் திட்டத்துடன் குறைந்தபட்சம் ஆண்டு அடிப்படையில் வாரியம்/போர்டு குழுவிடம் வைக்கும்.

4. உரிமைதுறப்பு:

இதில் என்ன இருந்தாலும், பின்வரும் சந்தர்ப்பங்களில் வங்கி எந்த இழப்பீட்டையும் செலுத்தாது:

- வங்கியின் கடன்கள் மற்றும் முன்பண நடவடிக்கைகளில் ஏதேனும் குறைபாடுகள் இருப்பதாகக் கூறப்படுகிறது. குறைபாடு இருப்பது
 - கடன் மற்றும் முன்பணம் வாடிக்கையாளரால் கடனை மூடும் போது அல்லது முதிர்வு நேரத்தில் பூர்த்தி செய்யவில்லை என்றால்.
 - வாடிக்கையாளர் இறந்துவிட்டால் மற்றும் செல்லுபடியாகும் ஆவணங்களுடன் சட்டப்பூர்வ வாரிசுகள் இல்லை என்றால், அதுவே இழப்பீட்டுக்காக கருதப்படாது.
- நிதி வழங்காதது மற்றும் பாதுகாப்பு இணக்கம் காரணமாக, பிற வங்கிகளுடனான சமமான கட்டண ஒப்பந்தத்தின் மறுப்பு.
- வங்கியின் கட்டுப்பாட்டிற்கு அப்பாற்பட்ட காரணிகளால் வணிகம் செயல்படாத காரணத்தால் தாமதம் ஏற்பட்டால், தாமதம் போன்றவற்றைக் கணக்கிடுவதற்கு அத்தகைய நிகழ்வுகள் உள்ளடக்கிய காலம் தவிர்க்கப்படும்.
- ஏதேனும் நீதிமன்றங்கள், ஒம்புட்ஸ்மேன், நடுவர், சட்டப்பூர்வ ஆணையம், அரசு, முதலியவற்றின் முன், துணை-நீதிபதி மற்றும் நிலுவையில் உள்ள சிக்கல்கள் மற்றும்/அல்லது வழக்குத் தடையின் காரணமாக நிறுத்தி வைக்கப்படும்.

5. இயற்கை பேரிடர்கள்.

குறிப்பிட்ட சேவை வழங்கல் அம்சங்களுக்குள் வங்கியின் கடமைகளைச் செய்வதிலிருந்து தடுக்கின்ற, வங்கியின் கட்டுப்பாட்டிற்கு அப்பாற்பட்ட சில எதிர்பாராத நிகழ்வுகள் (உள்நாட்டு கலவரம், நாசவேலை, கதவடைப்பு, வேலைநிறுத்தம் அல்லது பிற தொழிலாளர் இடையூறுகள், விபத்து, தீ, இயற்கை பேரழிவுகள் அல்லது பிற "கடவுளின் செயல்கள்", போர், வங்கியின் வசதிகள் அல்லது அதன் ஒத்த வங்கி/களின் வசதிகளின் சேதம், வழக்கமான தகவல் தொடர்பு அல்லது அனைத்து வகையான போக்குவரத்தும் இல்லாமை போன்றவை) ஏற்பட்டால் இந்த கொள்கையின் கீழ் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இழப்பீடு வழங்க வங்கி பொறுப்பாகாது.