

**வாடிக்கையாளர் பொறுப்புகள் வரம்பு கொள்கை**

இந்தியாவில் உலகத் தரமுள்ள சிறந்த வங்கியாக எஸ் பேங்க் வங்கியை உருவாக்கும் உன்னத முயற்சியில் நாங்கள் உறுதியாக இருக்கிறோம், இதன் பொருட்டு ஒப்பற்ற 'வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை' வழங்குவதை நாங்கள் கொள்கையாக வகுத்திருக்கிறோம்.

வாடிக்கையாளர் கணக்குகளில் / கார்டுகளில் அங்கீகரிக்கப்படாத பற்றுக்கள் பதிவாவதை எதிர்த்து வாடிக்கையாளருக்கு பாதுகாப்பு அளிக்கும் விதமாக வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கொள்கை ஒன்றை நாங்கள் உருவாக்கியிருக்கிறோம். வாடிக்கையாளர்களுக்கு சேவை வழங்குவதில் ஒளிவு மறைவின்மை மற்றும் நியாயபூர்வ நடவடிக்கைகள் கொள்கை அடிப்படையில் இக் கொள்கை செயல்படும். அங்கீகரிக்கப்படாத வங்கி நடவடிக்கை ஒன்றில் வாடிக்கையாளர் பொறுப்புகள் எவ்வாறு வரையறுக்கப்படுகிறது என்பதை கீழே விவரித்திருக்கிறோம் -

- வாடிக்கையாளர் ஒரு குற்றச்சாட்டை எழுப்பியிருக்கும்போது, அதற்கான காரணத்தை அடையாளம் காண ஆரம்ப விசாரணைகளை வங்கி மேற்கொள்ளும். அங்கீகரிக்கப்படாத நடவடிக்கையில் மூன்றாம் நபர் ஈடுபட்டிருக்கவில்லை என்பதை விசாரித்து உறுதி செய்துகொண்டவுடன், தவறான பற்று பதிவு செய்யப்பட்டிருப்பதைக் குறித்த குற்றச்சாட்டு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து கிடைத்த தேதியிலிருந்து 10 வேலை நாட்களுக்குள் உரிய விசாரணையை முடித்துக்கொள்ள வங்கி ஆவன செய்யும்.
- ஒருவேளை குற்றச்சாட்டு விசாரணையின்போது ஒரு மூன்றாம் நபர் அல்லது வியாபார நிறுவனம் ஒன்று சம்பந்தப்பட்டிருப்பது தெரியவரும்போது, கார்டு அசோஷியேஷன்கள் வகுத்திருக்கும் விதிமுறைகளைப் பின்பற்றி அக் குற்றச்சாட்டு கையாளப்படும். இது போன்ற சந்தர்ப்பங்களில், தவறான பற்று பதிவு செய்யப்பட்டிருப்பதைக் குறித்த குற்றச்சாட்டு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து கிடைத்த தேதியிலிருந்து 10 வேலை நாட்களுக்குள் பிரச்சனை தொகைக்கு எதிராக நடவடிக்கை நடந்த தேதியிட்ட தற்காலிக / நிழல் வரவு கணக்கில் வரவு வைக்கப்படும். அத்துடன், இக் குற்றச்சாட்டு குறித்த இறுதி தீர்வு நடவடிக்கையை குற்றச்சாட்டு கிடைத்த தேதியிலிருந்து அதிகபட்சம் 90 நாட்களுக்குள் அங்கீகரிக்கப்படாத வங்கி நடவடிக்கை குறித்த பொறுப்பு யாருடையது என்பதை தீர்மானித்து உரிய பரிசாரம் செய்யும். வாடிக்கையாளருக்குச் சாதகமாக குற்றச்சாட்டு தீர்வு வழங்கப்படும் தேதி வரையில் சேமிப்பு மற்றும் நடப்பு கணக்குதாரர்கள் கணக்குகளில் வைக்கப்பட்டிருக்கும் தற்காலிக / நிழல் வரவு தொகையை அவர்கள் பயன்படுத்த இயலாது. பிரீபெய்டு கார்டுகளில் தற்காலிக / நிழல் வரவு பொருந்தாது.
- பாஸ்வெர்டு / பின் / ஓடிபி (ஒன் டைம் பாஸ்வெர்டு) பயன்படுத்தப்பட்டிருக்கும் நடவடிக்கைகளில் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு மட்டுமே கிடைக்கும் செய்திகள் கொண்ட நடவடிக்கைகளில் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு விசயம் கட்டாயம் தெரிந்திருக்கும்படியான நடவடிக்கைகள், 'வாடிக்கையாளர் கவனக்குறைவால் செய்யப்பட்ட நடவடிக்கை' என்று கருதப்படும், அதற்கான பொறுப்புகளை வாடிக்கையாளர் ஏற்றுக்கொள்ள வேண்டும்.
- **வாடிக்கையாளர் ஏற்கும் அதிகபட்ச பொறுப்பு:** அங்கீகரிக்கப்படாத வங்கி நடவடிக்கைகளுக்கு வாடிக்கையாளர் ஏற்கும் பொறுப்பு அதை தெரிவித்த காலத்தைப் பொருத்திருக்கும் என்று இந்திய ரிசர்வ் வங்கி வரையறுத்திருக்கிறது. அங்கீகரிக்கப்படாத வங்கி நடவடிக்கைகளை வாடிக்கையாளர் வங்கிக்குத் தெரிவிக்க கடமை பட்டுள்ளார். கீழேயுள்ளவாறு உரிய இழப்பீடுகளைப் பெற வாடிக்கையாளருக்கு உரிமை உள்ளது:

வங்கி தரப்பில் இருந்து சேவையில் ஏதேனும் மோசடி/பொறுப்பின்மை/குறைபாடு காரணமாக அங்கீகாரமற்ற பரிவர்த்தனை நிகழ்கிறது எனில், வாடிக்கையாளர் அதற்காக ஜீரோ லியபிலிட்டிக்கு உரிமை உடையவர் (வாடிக்கையாளரால் அந்த பரிவர்த்தனை பற்றி தெரிவிக்கப்பட்டாலும் இல்லாவிட்டாலும் சரி)

எலக்ட்ரானிக் பேங்கிங் மூலமாக அங்கீகரிக்கப்படாத நடவடிக்கை செய்யப்பட்ட தேதியிலிருந்து 3 வேலை நாட்களுக்குள் அவை தெரிவிக்கப்பட்டதற்கான பொறுப்பு.

வ. எண்.	அங்கீகரிக்கப்படாத வங்கி நடவடிக்கைகள் என்று ஒழுங்குமுறை அதிகாரம் வரையறுத்திருக்கும் சூழ்நிலை / நிகழ்வுகள்	வாடிக்கையாளர் பொறுப்பு (அதிகபட்சம்)	வங்கி பொறுப்பு
1		₹0.00	முழு நடவடிக்கை மதிப்பு

2	மூன்றாம் நபர் காரணமான மீறல், தவறு வாடிக்கையாளர் அல்லது வங்கியால் நிகழவில்லை என்றாலும், சிஸ்டத்திலுள்ள குறைபாடு	₹0.00	முழு நடவடிக்கை மதிப்பு
3	வாடிக்கையாளர் கவனக்குறைவு, என்றாலும் அங்கீகரிக்கப்படாத நடவடிக்கை வங்கிக்குத் தெரியப்படுத்திய பிறகும் நிகழ்ந்திருந்தால், வங்கி பொறுப்பை ஏற்றுக்கொள்ளும்	₹0.00	முழு நடவடிக்கை மதிப்பு
4	வாடிக்கையாளர் கவனக்குறைவு, உ-ம். பேமென்ட் சம்பந்தப்பட்ட இரகசியங்களை வாடிக்கையாளர் 3ம் நபரிடம் தெரிவித்திருக்கும்போது. அங்கீகரிக்கப்படாத நடவடிக்கை வங்கிக்குத் தெரியப்படுத்திய நாள் வரையில் நிகழ்ந்திருக்கும் இழப்பிற்கு வாடிக்கையாளர் பொறுப்பேற்க வேண்டும்	முழு நடவடிக்கை மதிப்பு	₹0.00

எலக்ட்ரானிக் பேங்கிங் மூலமாக அங்கீகரிக்கப்படாத நடவடிக்கை செய்யப்பட்ட தேதியிலிருந்து 4 முதல் 7 வேலை நாட்களுக்குள் அவை தெரிவிக்கப்பட்டதற்கான பொறுப்பு.

வ. எண்.	அங்கீகரிக்கப்படாத வங்கி நடவடிக்கைகள் என்று ஒழுங்குமுறை அதிகாரம் வரையறுத்திருக்கும் சூழ்நிலை / நிகழ்வுகள்	வாடிக்கையாளர் பொறுப்பு (அதிகபட்சம்)	வங்கி பொறுப்பு
1	BSBD கணக்குகள்	₹5000	₹5000க்கும் மிகையாக இருக்கும் தொகை
2	அனைத்து SB கணக்குகள், பிரீ-பெய்டு ஆவணங்கள், கிஃப்ட் கார்டுகள், MSMEsக்களின் நடப்பு கணக்கு / கேஷ் கிரிடிட் / ஓவர் டிராஃப்ட் கணக்குகள், தனிநபருடைய நடப்பு கணக்குகள் / கேஷ் கிரிடிட் / ஓவர் டிராஃப்ட் கணக்குகள் - இவற்றில் சராசரி ஆண்டு இருப்பு (மோசடி நிகழ்வு தேதியிலிருந்து 365 நாட்கள் முன்பாக) / லிமிட் ₹25 இலட்சம் வரை மற்றும் கேஷ் கிரிடிட் லிமிட் ₹5 இலட்சம் வரை	நடவடிக்கை மதிப்பு அல்லது ₹10,000.00 (இதில் எது குறைவோ அது)	₹10,000க்கும் மிகையாக இருக்கும் தொகை
3	இதர பிற நடப்பு / கேஷ் கிரிடிட் / ஓவர் டிராஃப்ட் கணக்குகள் - ₹5 இலட்சம் வரை வரம்புள்ள கிரிடிட் கார்டுகள்	நடவடிக்கை மதிப்பு அல்லது ₹25,000.00 (இதில் எது குறைவோ அது)	₹25,000க்கும் மிகையாக இருக்கும் தொகை

எலக்ட்ரானிக் பேங்கிங் மூலமாக அங்கீகரிக்கப்படாத நடவடிக்கை செய்யப்பட்ட தேதியிலிருந்து 7 வேலை நாட்கள் கழித்து அவை தெரிவிக்கப்பட்டதற்கான பொறுப்பு.

வ. எண்.	அங்கீகரிக்கப்படாத வங்கி நடவடிக்கைகள் என்று ஒழுங்குமுறை அதிகாரம் வரையறுத்திருக்கும் சூழ்நிலை / நிகழ்வுகள்	வாடிக்கையாளர் பொறுப்பு (அதிகபட்சம்)	வங்கி பொறுப்பு
1	அனைத்து வகை கணக்குகள்	முழு நடவடிக்கை மதிப்பு	₹0.00

- பிரச்சனைகளைத் தெரிவிக்கும்போது, பிரச்சனை விபரங்கள், FIR நகல், போன்ற சம்பந்தப்பட்ட ஆவணங்கள் அனைத்தையும் உரிய காலத்தில் வாடிக்கையாளர் வங்கிக்கு அனுப்பி வைக்க வேண்டும். ஒருவேளை வாடிக்கையாளரால் உரிய ஆவணங்களை வங்கியிடம் சமர்ப்பிக்க இயலாத போது அல்லது வங்கி விசாரணை மேற்கொண்ட பிறகும் கூட உரிய காலத்திற்குள் வாடிக்கையாளர் ஆவணங்களைச் சமர்ப்பிக்காமல் தாமதப்படுத்தும்போது, வங்கி விசாரணையை முடித்துக்கொள்ள இயலாமல் போகும், அதனால் அங்கீகரிக்கப்படாத நடவடிக்கைக்கு (நடவடிக்கைகளுக்கு) வாடிக்கையாளரே பொறுப்பேற்க வேண்டும்.
- எலக்ட்ரானிக் பேங்கிங் சேனல்களை பத்திரமாகப் பயன்படுத்துதல் குறித்த விழிப்புணர்வு ஏற்பாடுகளை வங்கி அவ்வப்போது தொடர்ந்து மேற்கொள்ளும், கூடவே அந்தந்த எலக்ட்ரானிக் பேங்கிங் சேனல்களில் செய்யத் தக்கவை & செய்யத் தகாதவை குறித்த அறிவுரைகளை இவற்றின் மூலமாகவும் தெரியப்படுத்திக் கொண்டிருக்கும்:
  - வெல்கம் கிட்ஸ்
  - எஸ்எம்எஸ்
  - இ-மெயில்
  - இணையதளம்
  - மாதாந்திர கணக்கு அறிக்கைகள்
- வாடிக்கையாளர்கள் தெரிவிக்கும் அங்கீகரிக்கப்படாத வங்கி நடவடிக்கைகள் நிகழ்வுகளை வங்கி வழக்கமான இடைவெளிகளில் பரிசீலிக்கும், பொருத்தமான தொகுப்புகளை வாடிக்கையாளர் சேவைகள் குழுவிடம் MIS அறிக்கையாகச் சமர்ப்பிக்கும்.