

English to tamil

வாடிக்கையாளர் உரிமைகள் கொள்கை 20 2 1-22

வாடிக்கையாளர்
உரிமைகள் கொள்கை 2021-
22

1. அறிமுகம் :

வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு என்பது நிதி சேர்க்கையின் ஒருங்கிணைந்த அம்சமாகும். வங்கியின் வணிகம் முற்றிலும் வாடிக்கையாளரைப் பொறுத்தது. வாடிக்கையாளரின் உரிமைகளைப் பாதுகாப்பது வங்கி வழங்கும் நிதிச் சேவைகளின் ஒருங்கிணைந்த அம்சமாக மாறியுள்ளது. இத்தகைய பாதுகாப்பை மேம்படுத்துவதற்காக உள்நாட்டு அனுபவம் மற்றும் உலகளாவிய சிறந்த நடைமுறைகளின் அடிப்படையில் பின்வரும் விரிவான வாடிக்கையாளர் உரிமைக் கொள்கை கொண்டு வரப்படுகிறது.

வாடிக்கையாளர் உரிமைகள் கொள்கை உள்ளார்ந்த உரிமைகளை அடையாளம் காட்டுகிறது, ஒரு வாடிக்கையாளர் தனது வங்கி உறவை முடித்தபின்னும் அதற்குப் பிறகும் பெறுகிறார். வாடிக்கையாளருடன் நேர்மையாகவும் நியாயமாகவும் கையாள்வதற்கான வழிகளையும் கொள்கை வரையறுக்கிறது.

2. கொள்கையின் குறிக்கோள்:

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் கட்டுப்படுத்தப்படும் வங்கியின் வாடிக்கையாளர்களின் அடிப்படை உரிமைகளை ஆவணப்படுத்துதல் / உறுதிப்படுத்துவது கொள்கையின் நோக்கம் . ஒரு வாடிக்கையாளர் நியாயமான முறையில், அனுதாபத்துடன் கையாளப்பட வேண்டும் மற்றும் வங்கியுடனான அனைத்து நடவடிக்கைகளும் நேர்மையான மற்றும் வெளிப்படையான முறையில் செய்யப்பட வேண்டும் என்று கொள்கை திட்டமிட்டுள்ளது.

3. கொள்கையின் நோக்கம்:

கொள்கைக் கோட்பாடுகளைக் கடந்து
செல்வதில், வாடிக்கையாளருக்கு தனது
குறைகளை விரிவாக்குவதற்கும் சரியான
நேரத்தில் நியாயமான முறையில்
தீர்க்கப்படுவதற்கும் உரிமை
வழங்கப்பட்டுள்ளது.

வங்கி அல்லது அதன் முகவர்கள் வழங்கும்
அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும்
சேவைகளுக்கு இந்தக் கொள்கை
பொருந்தும், கவுண்டரில்,
தொலைபேசியில், தபால் மூலம்,
ஊடாடும் மின்னணு சாதனங்கள் மூலம்,
இணையத்தில் அல்லது வேறு எந்த முறை /
பயன்முறையிலும் வழங்கப்படுகிறது.

4. வாடிக்கையாளர் உரிமைகள்:

4.1 நியாயமான

சிகிச்சைக்கான

உரிமை :

வாடிக்கையாளர் மற்றும் நிதி சேவை
வழங்குநர்
இருவரும் மரியாதையுடன் நடத்த உரிமை
உண்டு . பாலினம், வயது, மதம், சாதி
மற்றும் நிதித்
தயாரிப்புகளை வழங்கும்போது மற்றும்
வழங்கும்போது உடல் திறன் போன்ற
காரணங்களுக்காக வாடிக்கையாளர்
நியாயமற்ற முறையில் பாகுபாடு
காட்டக்கூடாது .

மேற்கண்ட உரிமையைப் பின்பற்றி, வங்கி
விருப்பம் -

4.1.1 வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து நட
வடிக்கைகளிலும் குறைந்தபட்ச தரங்களை
அமைப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும்
நியாயமான வங்கி நடைமுறைகளை
ஊக்குவித்தல் ;

4.1.2 வங்கிக்கும் வாடிக்கையாளருக்கும்
இடையே நியாயமான மற்றும் சமமான
உறவை ஊக்குவித்தல் ;

4.1.3 வாடிக்கையாளர்களுக்கு போதுமான
மற்றும் சரியான முறையில்

கலந்துகொள்ளும் ரயில் வங்கி
ஊழியர்கள்;

4.1.4 ஊழியர்கள் உறுப்பினர்கள்
வாடிக்கையாளர்களுக்கும் அவர்களின்
வணிகத்திற்கும் உடனடியாகவும்
மரியாதையாகவும் கலந்துகொள்வதை
உறுதிசெய்க;

4.1.5 பாலினம், வயது, மதம், சாதி, கல்வியறிவு,
பொருளாதார நிலை உடல் திறன் போன்ற
காரணங்களால் எந்தவொரு
வாடிக்கையாளரிடமும் நியாயமாக
நடந்து கொள்ளுங்கள் .

4.1.6 அனைத்து தயாரிப்புகளையும்
சேவைகளையும் வழங்கும்போது
மேற்கண்ட கொள்கை
பயன்படுத்தப்படுவதை உறுதிசெய்க;

4.1.7 வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள் மற்றும்
சேவைகள் தொடர்புடைய சட்டங்கள்
மற்றும்
விதிமுறைகளுக்கு உட்பட்டவை என்பதை
உறுதிப்படுத்தவும்;

4.1.8 வாடிக்கையாளர்களுக்கு வங்கியின் உறுதிப்பாட்டின் குறியீட்டில் உள்ள அடிப்படை உரிமைகளின் சித்திர விளக்கக்காட்சியை கிடைக்கச் செய்வதன் மூலம், குறிப்பாக இதுவரை ஓரங்கட்டப்பட்ட வாடிக்கையாளர்கள், நிதி ரீதியாக கல்வியறிவு இல்லாத மற்றும் சமூகத்தின் அரை கல்வியறிவற்ற பிரிவினரிடையே அவர்களின் உரிமைகள் குறித்த வாடிக்கையாளர் விழிப்புணர்வை மேம்படுத்துவதை உறுதிசெய்க.

4.1.9 டிஜிட்டல் சூழலில் வங்கி விஷயத்தில் பாதுகாப்பான மற்றும் நியாயமான வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதை ஊக்குவிக்கவும்.

4.2 வெளிப்படைத்தன்மை, நியாயமான மற்றும் நேர்மையான கையாளுதலுக்கான உரிமை:

நிதிச் சேவை வழங்குநர், அது உருவாக்கும் ஒப்பந்தங்கள் அல்லது ஒப்பந்தங்கள் வெளிப்படையானவை,

எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடியவை
மற்றும் பொதுவான
நபருடன் நன்கு தொடர்பு கொள்ளப்படுவதை
உறுதிசெய்ய எல்லா முயற்சிகளையும்
செய்ய வேண்டும் .

மேற்கண்ட உரிமையைப் பின்பற்றி, வங்கி -

4.2.1 முழுமையான வெளிப்படைத்தன்மையை
உறுதிப்படுத்துவதன் மூலம்
வாடிக்கையாளர் வங்கியில் இருந்து
நியாயமான முறையில் / நியாயமான
முறையில் எதிர்பார்க்கக்கூடியவற்றைப்
பற்றி நன்கு புரிந்துகொள்ள முடியும்;

4.2.2 வாடிக்கையாளருடன் வங்கியின்
பரிவர்த்தனைகள் சமபங்கு, ஒருமைப்பாடு
மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை
ஆகியவற்றின் நெறிமுறைக்
கொள்கைகளில் தங்கியுள்ளன என்பதை
உறுதிப்படுத்தவும்;

4.2.3 வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதன்
தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள்,
விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்
மற்றும் வட்டி விகிதங்கள் / சேவை

கட்டணங்கள் பற்றிய எளிய மற்றும்
எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில்
தெளிவான தகவல்களையும், போதுமான
தகவல்களையும் வழங்குவதன் மூலம்
வாடிக்கையாளர் பொருத்தமான மற்றும்
தகவலறிந்ததாக எதிர்பார்க்கப்படுவார்
தயாரிப்பு தேர்வு;

4.2.4 அனைத்து விதிமுறைகளும்
நிபந்தனைகளும் நியாயமானவை என்பதை
உறுதிசெய்து, அந்தந்த உரிமைகள்,
பொறுப்புகள் மற்றும் கடமைகளை
தெளிவாகவும் எளிமையாகவும் எளிய
மற்றும் எளிய மொழியில்
அமைக்கவும்;

4.2.5 தயாரிப்பு அல்லது சேவையுடன்
தொடர்புடைய மிக முக்கியமான
விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்
(எம்ஐடிசி) தயாரிப்பு வழங்கும்போது
வாடிக்கையாளரின் கவனத்திற்கு
தெளிவாகக் கொண்டு வரப்படும்.

4.2.6 கிளைகள் அல்லது வலைத்தளத்திலுள்ள
அறிவிப்பு வாரியத்திலோ அல்லது உதவி
வரிகள் அல்லது உதவி மேசை

மூலமாகவோ அல்லது பொருத்தமான இடத்தில் நேரடியாக வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிக்கப்படும் வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய தகவல்களை வழங்குதல்;

4.2.7 கட்டண அட்டவணையை அவர்களின் இணையதளத்தில் காண்பி, அதன் நகலை ஒவ்வொரு கிளையிலும் வாடிக்கையாளரின் ஆய்வுக் காகக் கிடைக்கும்.

4.2.8 வாடிக்கையாளரால்

தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு பொருந்தக்கூடிய அனைத்து கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், அவற்றின் கட்டண அட்டவணையில் விவரங்களை கொடுங்கள் ;

4.2.9 திருத்தப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் நடைமுறைக்கு வருவதற்கு குறைந்தது ஒரு மாதத்திற்கு முன்பே வாடிக்கையாளர் ஒப்புக்கொண்டபடி ஒரு கடிதம் அல்லது கணக்கு அறிக்கை, எஸ்எம்எஸ் அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம்

விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றத்தை வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கவும்;

4.2.10 ஒரு மாத அறிவிப்பைக் கொடுத்தபின், இதுபோன்ற மாற்றங்கள் வருங்கால விளைவுகளுடன் மட்டுமே செய்யப்படுகின்றன என்பதை உறுதிப்படுத்தவும்.

4.2.11 வாடிக்கையாளர் தேர்ந்தெடுத்த தயாரிப்பு / சேவைகளை நிர்வகிக்கும் எந்தவொரு விதிமுறைகளையும் நிபந்தனைகளையும் கடைபிடிக்காத / மீறினால் விதிக்கப்படும் அபராதங்கள் பற்றிய தகவல்களை வழங்குதல்;

4.2.12 பொது களத்தில் வைப்புத்தொகை, காசோலை சேகரிப்பு, குறை தீர்க்கல், இழப்பீடு மற்றும் நிலுவைத் தொகை வசூல் மற்றும் பாதுகாப்பு மீள்செலுத்தல் ஆகியவற்றின் வங்கிகளின் கொள்கைகள்;

4.2.13 ஒரு குறிப்பிட்ட தயாரிப்பில் கையாளும் ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு முழுமையான, சரியாகவும்

நேர்மையாகவும் பொருத்தமான
தகவல்களை வழங்க முறையாக
பயிற்சியளிக்கப்படுவதை உறுதி செய்ய
எல்லா முயற்சிகளையும் செய்யுங்கள்;

4.2.14 பற்றிய தகவல்களை சந்தேகத்திற்கு
இடமின்றி தொடர்பு கொள்ளுங்கள் -

- a. குறிப்பிட்ட தயாரிப்புகளை நிறுத்துதல்,
- b. அவர்களின் அலுவலகங்களை
இடமாற்றம் செய்தல்
- c. வேலை நேரத்தில் மாற்றங்கள்
- d. தொலைபேசி எண்களில் மாற்றம்
- e. எந்த அலுவலகம் அல்லது கிளையையும்
மூடுவது

- குறைந்தது 30 நாட்களுக்கு
முன்கூட்டியே அறிவிப்புடன்.

மேலும் வாய்ப்புண்டு எனக்
கூறுகிறது இது தற்போது நடந்து வரும்
வாழ்க்கை மூலம் செயல்முறை தகவல்
வெளியாக்கப்படுவதாகும் தயாரிப்பு / உறவு
சுழற்சி மற்றும் விடாமுயற்சியுடன் தொடர்ந்து
வேண்டும் எனக்கு அறிவிக்கப்பட்டது. அனைத்து
மாற்றங்களையும் பற்றிய தகவல்கள்

வாடிக்கையாளருக்கு முன்பே
தெரியப்படுத்தப்படுவதை உறுதிசெய்ய ,
வலைத்தளம் உட்பட , சாத்தியமான அனைத்து
தகவல்தொடர்பு சேனல்களையும்
பயன்படுத்துவதை உறுதிசெய்க ;

4.2.15 வாடிக்கையாளர் சந்தேகிக்கும்,
கண்டுபிடிக்கும் அல்லது சந்திக்கும்
எந்தவொரு முக்கியமான
சம்பவங்களையும் புகாரளிக்க வேண்டிய
அவசியம் உட்பட சட்டம் மற்றும் / அல்லது
வங்கி ஒழுங்குமுறைகளில்
உட்பொதிக்கப்பட்ட உரிமைகள் மற்றும்
கடமைகள் குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு
அறிவுரை வழங்கவும்;

4.2.16 வங்கியின் ஊழியர்கள், ஒரு தயாரிப்பு
அல்லது சேவையைப் பெறுவதற்கு
வாடிக்கையாளரை அணுகும்போது,
தயாரிப்பு / சேவை தொடர்பான அனைத்து
தொடர்புடைய தகவல்களையும்
வழங்குவதோடு, சந்தையில்
கிடைக்கக்கூடிய ஒத்த தயாரிப்புகளில்
தகவல் ஆதாரங்களுக்கான
வழிகாட்டுதலையும் வழங்கும்.

தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க
வாடிக்கையாளர்;

4.2.17 வாடிக்கையாளருக்கு நியாயமான
அல்லது ஒப்பந்த முன்
அறிவிப்பைக் கொடுக்காமல்
வாடிக்கையாளர் உறவை நிறுத்த
வேண்டாம் ;

4.2.18 வாடிக்கையாளரின் கணக்கு, பாஸ்
புத்தகங்கள், விழிப்பூட்டல்கள்,
உற்பத்தியின் செயல்திறனைப் பற்றிய
சரியான நேரத்தில் தகவல், கால வைப்பு
முதிர்ச்சி போன்ற
வங்கியின் சாம்ராஜ்யங்களில் வழக்கமான
உள்ளீடுகளை வழங்குவதன் மூலம் அவரது
/ அவள் கணக்கை நிர்வகிப்பதற்கான
அனைத்து வழிகளிலும் நிதி
உறவுக்கும் உதவுங்கள் ;

4.2.19 அனைத்து சந்தைப்படுத்தல் மற்றும்
விளம்பரப் பொருட்களும் தெளிவானவை
மற்றும் தவறானவை அல்ல என்பதை
உறுதிப்படுத்தவும்;

4.2.20 வாடிக்கையாளருக்கு உடல் ரீதியான
தீங்கு விளைவிப்பதில்லை, செல்வாக்கு

செலுத்துங்கள் அல்லது
நடத்தைகளில் ஈடுபடாதீர்கள் , இது
தேவையற்ற துன்புறுத்தல் என்று
நியாயமாகக் கருதப்படும். சாதாரண
பொருத்தமான வணிக நடைமுறைகளை
மட்டுமே பின்பற்றுவதை உறுதிசெய்க.

4.2.21 தயாரிப்புகள் / சேவைகள் மற்றும் அதன்
கட்டமைப்பிற்கான கட்டணங்கள் மற்றும்
கட்டணங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு
நியாயமற்றவை என்பதை
உறுதிப்படுத்தவும்.

4.2.22 நேர்மையற்ற / கற்பனையான
சலுகைகளுக்கு எதிரான
விழிப்புணர்வை அதிகரிப்பதற்காக
தெரிவிக்க வேண்டிய பொருத்தமான
செய்திகளையும் எங்கள் விளம்பரங்களில்
உள்ளடக்கும் என்பதை
உறுதிப்படுத்தவும் .

4.3 பொருந்தக்கூடிய உரிமை:

வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள்
வாடிக்கையாளரின் தேவைகளுக்கு

ஏற்றதாக இருக்க வேண்டும்
மற்றும் வாடிக்கையாளரின் நிதி
சூழ்நிலைகள்
மற்றும் புரிதலின் மதிப்பீட்டின்
அடிப்படையில் இருக்க வேண்டும் .

மேற்கண்ட உரிமையைப் பின்பற்றி, வங்கி -

4.3.1 விற்பனைக்கு முன்னர்
வாடிக்கையாளர்களுக்கான தயாரிப்புகளின்
பொருத்தத்தை மதிப்பிடுவதற்கு வாரியம்
ஒப்புதல் அளித்த கொள்கையை அது
கொண்டுள்ளது என்பதை
உறுதிப்படுத்தவும்;

4.3.2 விற்கப்பட்ட அல்லது வழங்கப்பட்ட தயாரிப்பு
அல்லது சேவை வாடிக்கையாளரின்
தேவைகளுக்கு ஏற்றது என்பதையும், அதன்
மதிப்பீட்டின் அடிப்படையில்
வாடிக்கையாளரின் நிதி நிலை மற்றும்
புரிதலுக்கு பொருத்தமற்றது என்பதையும்
உறுதிப்படுத்த முயற்சி செய்யுங்கள்.

4.3.3 மூன்றாம் தரப்பு தயாரிப்புகளை மூன்றாம்
தரப்பு நிதி தயாரிப்புகளை
சந்தைப்படுத்துவதற்கும்

விநியோகிப்பதற்கும் வாரியம் ஒப்புதல் அளித்த கொள்கையை அமல்படுத்திய பின்னர், அவ்வாறு செய்ய அங்கீகாரம் இருந்தால் மட்டுமே விற்கவும்;

4.3.4 எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பு தயாரிப்புகளுக்கும் வங்கியில் இருந்து பெறப்பட்ட எந்தவொரு சேவைக்கும் ஒரு வாடிக்கையாளரை சந்தாதாரர் செய்ய கட்டாயப்படுத்த வேண்டாம்;

4.3.5 மூன்றாம் தரப்பு தயாரிப்புகள் உட்பட விற்கப்படும் அல்லது வழங்கப்படும் பொருட்கள் தற்போதுள்ள விதிகள் மற்றும் விதிமுறைகளுக்கு உட்பட்டவை என்பதை உறுதிப்படுத்தவும்;

4.3.6 வாடிக்கையாளருக்கு உற்பத்தியின் பொருத்தத்தை தீர்மானிக்க வங்கியால் கோரப்படும் பொருத்தமான மற்றும் நியாயமான அனைத்து தகவல்களையும் உடனடியாகவும் நேர்மையாகவும் வழங்க வாடிக்கையாளருக்கு தனது பொறுப்பு குறித்து தெரிவிக்கவும்.

4.3.7 காப்பீடு / பரஸ்பர நிதி / பிற மூன்றாம் தரப்பு முதலீட்டு தயாரிப்புகள் விற்பனை போன்ற

பாரா வங்கி நடவடிக்கைகள் குறித்து ரிசர்வ் வங்கி, ஐஆர்டிஏ, செபி போன்ற அனைத்து சட்டரீதியான வழிகாட்டுதல்களையும் பின்பற்றவும் .

4.4 தனியுரிமைக்கான உரிமை :

வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்கள் நிதி சேவை வழங்குநருக்கு குறிப்பிட்ட

ஒப்புதலை வழங்காவிட்டால் அல்லது அத்தகைய தகவல்கள் சட்டத்தின் கீழ் வழங்கப்பட வேண்டும் அல்லது கட்டாய வணிக நோக்கத்திற்காக வழங்கப்படாவிட்டால் (எடுத்துக்காட்டாக, கடன் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு) ரகசியமாக வைக்கப்பட வேண்டும் .

மேற்கண்ட உரிமையைப் பின்பற்றி, வங்கி விருப்பம் -

4.4.1 தனிப்பட்ட மற்றும் ரகசிய (கூட போது கருது வாடிக்கையாளர் தனிப்பட்ட தகவல்களை வாடிக்கையாளர் இனி எங்களுடன் வங்கி உள்ளது), ஒரு பொதுவான விதியாக,

இல்லை வருகிறது வெளியிட உட்பட வேறு எந்த
தனிப்பட்ட / நிறுவனங்களுக்கு
தகவல் அதன் துணை / கூட்டாளிகள், டை அப்
எந்தவொரு நோக்கத்திற்காகவும் நிறுவனங்கள்
போன்றவை :

- a. அத்தகைய வெளிப்பாட்டை
வாடிக்கையாளர் வெளிப்படையாக
எழுத்துப்பூர்வமாக அங்கீகரித்துள்ளார்
- b. வெளிப்படுத்தல் சட்டம் / ஒழுங்குமுறை
மூலம் கட்டாயப்படுத்தப்படுகிறது;
- c. பொது நலனில் வெளிப்படுத்த வேண்டிய
கடமை பொதுமக்களுக்கு உள்ளது
- d. வெளிப்படுத்தல் மூலம் வங்கி தனது
நலன்களைப் பாதுகாக்க வேண்டும்
- e. கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் அல்லது கடன்
வசூல் முகவர் நிறுவனங்களுக்கு
இயல்புநிலையை வெளிப்படுத்துவது
போன்ற ஒழுங்குமுறை கட்டாய வணிக
நோக்கத்திற்காக நான் இருக்கிறேன் ;

4.4.2 இதுபோன்ற கட்டாய வெளிப்பாடுகள்
வாடிக்கையாளருக்கு உடனடியாக எழுத்து மூலம்
தெரிவிக்கப்படுவதை உறுதிசெய்க;

4.4.3 வாடிக்கையாளர் குறிப்பாக அங்கீகாரம் பெறாவிட்டால், வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கத்திற்காக பயன்படுத்தவோ பகிரவோ கூடாது ;

4.4.4 வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளும்போது, தொலைத் தொடர்பு வர்த்தக தகவல் தொடர்பு வாடிக்கையாளர் விருப்பத்தேர்வுகள், 2010 (தேசிய வாடிக்கையாளர் விருப்பத்தேர்வு பதிவு) இந்திய தொலைத் தொடர்பு ஒழுங்குமுறை ஆணையத்தால் வழங்கப்படும்.

4.5 மூத்த குடிமக்கள் மற்றும் வேறுபட்ட திறன் கொண்டவர்களுக்கு வங்கி வசதி வழங்குதல்:

மூத்த குடிமக்களையும், மாற்றுத்திறனாளிகளையும் கிளைகளில் வங்கி வசதிகளைப் பெறுவதிலிருந்து வங்கி ஊக்கமளிக்கும் அல்லது திருப்பிவிடும் எந்தவொரு சந்தர்ப்பமும் இருக்கக்கூடாது என்பதை உறுதிப்படுத்த நிதிச் சேவை வழங்குநர் எல்லா முயற்சிகளையும் செய்ய

வேண்டும் . டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகள் மற்றும் ஏடிஎம்களைப் பயன்படுத்த வேண்டிய அவசியம் இருந்தபோதிலும், மூத்த குடிமக்கள் மற்றும் மாற்றுத்திறனாளிகளின் தேவைகளைப் பற்றி உணர வேண்டியது அவசியம்.

மேற்கண்ட உரிமையைப் பின்பற்றி, வங்கி விருப்பம் -

4.5.1 தெளிவாக அடையாளம் காணக்கூடிய அர்ப்பணிப்பு கவுண்டர் அல்லது மூத்த குடிமக்கள் மற்றும் பார்வைக் குறைபாடுள்ளவர்கள் உட்பட வேறுபட்ட திறன் கொண்ட நபர்களுக்கு முன்னுரிமை அளிக்கும் கவுண்டரை வழங்கவும்.

4.5.2 ஓய்வூதியம் வழங்கும் வங்கியின் எந்தவொரு கிளையிலும் உடல் ஆயுள் சான்றிதழ் படிவத்தை சமர்ப்பிக்க ஓய்வூதியதாரர்களுக்கு வசதியை வழங்குதல் மற்றும் வங்கியின் கோர் வங்கி தீர்வு (சிபிஎஸ்) அமைப்பில் பெறும் கிளையால் உடனடியாக புதுப்பிக்கப்படுவதை உறுதி செய்ய

வேண்டும், இதன் விளைவாக தவிர்க்கக்கூடியது ஓய்வூதியதாரர்களுக்கு கஷ்டம் மற்றும் ஓய்வூதிய கடன் வழங்குவதில் தாமதம் ஏற்படுவதைத் தவிர்க்கவும்.

4.5.3 வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஒரு கோரிக்கை வரும்போதெல்லாம், முன்னர் வழங்கப்பட்ட காசோலை புத்தகத்தின் ஒரு பகுதியான கோரிக்கை சீட்டு அல்லது வேறு எந்த பயன்முறையிலும் பெறப்பட்ட கோரிக்கை மூலம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு காசோலை புத்தகங்களை வழங்குவதற்கான வசதியை வழங்குதல். இந்த வாடிக்கையாளர்களால் ஒவ்வொரு ஆண்டும் குறைந்தபட்சம் ஒரு காசோலை புத்தகத்தை சேமிப்பு வங்கி கணக்கில் வழங்கவும். காசோலை புத்தகங்களைப் பெறுவதற்கு மூத்த குடிமக்கள் மற்றும் மாற்றுத்திறனாளிகள் உட்பட எந்தவொரு வாடிக்கையாளரின் உடல் இருப்பை வலியுறுத்தக்கூடாது.

4.5.4 வங்கியின் பதிவுகளில் கிடைக்கும் பிறந்த தேதியின் அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர் மூத்த குடிமகனாக மாறியவுடன் A / c ஐ

தானாகவே 'மூத்த குடிமகன் கணக்காக'
மாற்றுவதற்கான வசதியை
வழங்குதல்.

4.5.5 இரண்டு சுயாதீன சாட்சிகளால் கட்டைவிரல்
/ கால் எண்ணம் / அடையாளத்தை
அடையாளம் காண்பதன் மூலமும்,
அத்தகைய வாடிக்கையாளர்களின் சார்பாக
தொகையை திரும்பப் பெறும் நபருக்கு
அங்கீகாரம் அளிப்பதன் மூலமும் பார்வைக்
குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளரின்
கணக்குகளில் செயல்பாடுகளை
அனுமதிக்கும் வசதியை வழங்குதல்.

4.5.6 மூத்த குடிமக்களுக்கும்,
மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கும் ஒரு
வருடத்திற்கு ஒரு முறை (முன்னுரிமை
ஏப்ரல் மாதத்தில்) 15 ஜி / எச் படிவத்தை
வழங்கவும், குறிப்பிட்ட நேரத்திற்குள்,
பொருந்தக்கூடிய இடங்களில் சமர்ப்பிக்க
அவர்களுக்கு உதவுங்கள்.

4.5.7 70 வயதிற்கு மேற்பட்ட மூத்த
குடிமக்களுக்கும், பார்வையற்றோர் உட்பட,
மாற்றுத்திறனாளிகள் அல்லது பலவீனமான
நபர்களுக்கும் (மருத்துவ ரீதியாக

சான்றளிக்கப்பட்ட நாட்பட்ட நோய் அல்லது இயலாமை கொண்டவர்கள்) வீட்டு வாசலில் வங்கி வழங்குதல் , அதாவது ரசீது, டெலிவரிக்கு எதிராக பணம் மற்றும் கருவிகளை எடுப்பது போன்றவை கணக்கிலிருந்து திரும்பப் பெறுதல், கோரிக்கை வரைவுகளை வழங்குதல், உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்து கொள்ளுங்கள் (KYC) ஆவணங்கள் மற்றும் வாழ்க்கைச் சான்றிதழ் போன்ற வாடிக்கையாளர்களின் வளாகத்தில் / வசிப்பிடத்தில் வாடிக்கையாளரின் தேவை அடிப்படையிலான தேவைக்கேற்ப வழக்கு அடிப்படையில் வழக்கு அடிப்படையில்.

4.6 குறை தீர்க்கும் இழப்பீடு உரிமை:

வழங்கப்பட்ட தயாரிப்புகளுக்கு நிதிச் சேவை வழங்குநரை பொறுப்புக்கூற வைத்திருப்பதற்கும், சரியான குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான தெளிவான மற்றும் எளிதான வழியைக் கொண்டிருப்பதற்கும் வாடிக்கையாளருக்கு உரிமை உண்டு .

மேற்கண்ட உரிமையைப் பின்பற்றி, வங்கி
விருப்பம் -

4.6.1 டி தவறாக நடக்கும் எல்லாவற்றையும்
அனுதாபமாகவும் விரைவாகவும்
உணருங்கள்;

4.6.2 உடனடியாக சரியான தவறுகள்;

4.6.3 தவறாகவும் தவறாகவும் பயன்படுத்தப்பட்ட
எந்தவொரு கட்டணத்தையும்
ரத்துசெய்;

4.6.4 வாடிக்கையாளருக்கு அதன் குறைபாடுகள்
காரணமாக ஏற்பட்ட நேரடி நிதி இழப்புக்கு
ஈடுசெய்க .

வங்கியும் -

4.6.5 வாடிக்கையாளருக்குக் கிடைக்கும் குறை
தீர்க்கும் முறை உட்பட அதன்
வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும்
கொள்கையை பொது களத்தில்
வைக்கவும் ;

4.6.6 வாடிக்கையாளர் பரிவர்த்தனைகளை
நிர்ணயிக்கப்பட்ட நேரத்திற்குள் மற்றும்
ஒப்புக்கொள்வதற்கான ஒப்பந்த

விதிமுறைகளுக்கு இணங்க தாமதங்கள் /
குறைபாடுகளுக்கான இழப்பீட்டுக்
கொள்கையை பொது
களத்தில் வைக்கவும் ;

4.6.7 ஒரு வலுவான மற்றும் பதிலளிக்கக்கூடிய
குறை தீர்க்கும் நடைமுறையைக்
கொண்டிருப்பதை உறுதிசெய்து ,
வாடிக்கையாளரால் அணுகப்பட வேண்டிய
குறை தீர்க்கும் அதிகாரத்தை தெளிவாகக்
குறிக்கவும்;

4.6.8 குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை
வாடிக்கையாளர்களுக்கு
எளிதில் அணுகும்படி செய்யுங்கள்;

4.6.9 ஒரு புகார் செய்வது எப்படி, அத்தகைய புகார்
யாருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும், எப்போது
பதிலை எதிர்பார்க்க வேண்டும்,
வாடிக்கையாளர் முடிவில்
திருப்தி அடையாவிட்டால் என்ன செய்வது
என்பது குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு
அறிவுரை கூறுங்கள்;

4.6.10 குறை தீர்க்கும் ஆணையம் / நோடல்
அதிகாரியின் பெயர், முகவரி மற்றும்
தொடர்பு விவரங்களைக்

காண்பி. புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கான கால
அவகாசம் அனைத்து சேவை வழங்கல்
இடங்களிலும் தெளிவாகக் காட்டப்படும் /
அணுகப்படும்;

4.6.11 முன்பே நிர்ணயிக்கப்பட்ட நேரத்திற்குள்
புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், புகாரை வங்கி
ஓம்புட்ஸ்மனுக்கு விரிவுபடுத்துவதற்கான
விருப்பத்தை புகார்தாரருக்கு தெரிவிக்கவும்;

4.6.12 வங்கி ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டம் பற்றிய
பொது கள தகவல்களில் இடம்;

4.6.13 வாடிக்கையாளர் தொடர்புகளில்
காண்பித்தல் வங்கியின் கிளை யாருடைய
அதிகார வரம்பிற்கு
உட்பட்டது என்பது வங்கி ஓம்புட்ஸ்மனின்
பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களை
சுட்டிக்காட்டுகிறது .

மேலும், வங்கி -

4.6.14 அனைத்து முறையான புகார்களையும்
(மின்னணு வழிமுறைகள் மூலம்
அளிக்கப்பட்ட புகார்கள் உட்பட) மூன்று
வேலை நாட்களுக்குள் ஒப்புக் கொண்டு , 30
நாட்களுக்கு மிகாமல் ஒரு நியாயமான

காலத்திற்குள் அதைத் தீர்ப்பதற்கு வேலை செய்யுங்கள் (மிக உயர்ந்த தரவரிசை உள்ளக அதிகாரியால் புகாரை விரிவாக்குவதற்கும் பரிசோதிப்பதற்கும் நேரம் உட்பட) குறை தீர்க்கும் பொறுப்பு). வாடிக்கையாளரிடமிருந்து கோரப்பட்ட அனைத்து தகவல்களும் கிடைத்த பிறகு 30 நாள் காலம் கணக்கிடப்படும் ;

4.6.15 ஒரு சர்ச்சையைத் தீர்ப்பதில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் , அல்லது ஒரு சர்ச்சைக் கையாளுதல் செயல்முறையின் விளைவாக, புகாரைத் தீர்ப்பதற்காக வேதனையடைந்த வாடிக்கையாளர்களுக்கு வங்கி ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் விவரங்களை வழங்குதல் ;

கூடுதலாக, வங்கி செய்யும்

a. ஒரு வாடிக்கையாளர் உறவை நிறுவும் நேரத்தில், இழப்புகளுக்கான பொறுப்பு, அத்துடன்

அனைத்து தரப்பினரின் உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள், விவரக்குறிப்புகள் அல்லது விஷயங்கள் தவறாக செயல்படுவதால் தயாரிப்புகள் செயல்படாத நிலையில், தெளிவாக உச்சரிக்கவும் . எவ்வாறாயினும், அதன் நியாயமான கட்டுப்பாட்டிற்கு அப்பாற்பட்ட வெளிப்புற சூழ்நிலைகளால் ஏற்படும் எந்தவொரு இழப்பிற்கும் வங்கி பொறுப்பேற்காது (சந்தை மாற்றங்கள், சந்தை மாறிகள் காரணமாக உற்பத்தியின் செயல்திறன் போன்றவை).

b. எந்தவொரு சர்ச்சைக்குரிய பரிவர்த்தனையிலும் (வட்டி / கட்டணங்களுடன்) வாடிக்கையாளருக்கு நியாயமான சந்தேகத்திற்கு அப்பால் காட்ட முடியாவிட்டால் , வாடிக்கையாளர் தாமதமின்றி திருப்பித் தரப்படுவதை உறுதிசெய்து கொள்ளுங்கள் .