



நியாயமான நடைமுறைகள் விதித்தொகுப்பு

வ. எண்	விவரங்கள்	பக்கம் எண்
1.1	ஆர்பிஎல் வங்கிக்கான நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பின் நோக்கம்	4
2.1	ஆர்பிஎல் வங்கியின் முக்கிய வாடிக்கையாளர் உறுதிப்பாடுகள்	6
3.1	கட்டண அட்டவணை	13
4.1	பாக்கிகள் வசூல்	15
5.1	கிரெடிட் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு (சிஐசி) அறிக்கை செய்தல்	15
	நியாயமான நடைமுறைகள் விதித்தொகுப்பு - வங்கி	
1.1	வங்கி வாடிக்கையாளர்களுக்கான நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பின் குறிக்கோள் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய தன்மை	17
2.1	தயாரிப்பு தகவல், விண்ணப்பம், நியமனம் மற்றும் கணக்கு பரிமாற்ற செயல்முறை	17
3.1	வட்டி விகிதங்கள்	19
4.1	விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்	19
5.1	கார்டு, பின் (PIN) மற்றும் காசோலை புத்தகம் வழங்குதல்	20
6.1	பண பரிவர்த்தனைகள்	21
7.1	கிளியரிங் சைக்கிள் / சேகரிப்பு சேவைகள்	22
8.1	வழங்கப்பட்ட காசோலை	23
9.1	பாசிட்டிவ் பே சிஸ்டம்	23
10.1	நேரடி டெபிட் மற்றும் நிலையான வழிமுறைகள்	23
11.1	கட்டணங்களை ரத்துசெய்கிறது	24
12.1	உள்நாட்டு பணம் அனுப்புதல்கள்	24
13.1	வெளிநாடுகளில் செலுத்தப்படக்கூடிய காசோலை	24
14.1	அங்கீகரிக்கப்பட்ட அலுவலகங்கள் மூலம் வழங்கப்படும் அந்நிய செலாவணி சேவைகள்	25
15.1	பாதுகாப்பான வைப்பு லாக்கர்	25
16.1	கணக்கு அறிக்கைகள்	26
17.1	வாடிக்கையாளர் கணக்கைப் பாதுகாத்தல்	26
18.1	எலக்ட்ரானிக் பேங்கிங் வசதிகளைப் பயன்படுத்தும் போது முன்னெச்சரிக்கைகள்	29
19.1	மற்ற முன்னெச்சரிக்கைகள்	30
20.1	இழப்புகளுக்கான பொறுப்பு	30
	கிரெடிட் கார்டுகளுக்கான நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு	
1.1	கிரெடிட் கார்டுகளுக்கான நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பின் நோக்கம்	31
2.1	தயாரிப்பு தகவல் மற்றும் வாடிக்கையாளர் விண்ணப்ப செயல்முறை	31

3.1	விண்ணப்ப சரிபார்ப்பு மற்றும் கடன் மதிப்பீட்டு செயல்முறை	32
4.1	கிரெடிட் கார்டை வழங்குதல், செயல்படுத்துதல் மற்றும் ரத்து செய்தல்	33
5.1	பில்லிங் கொள்கை	35
6.1	விற்பனை மற்றும் சந்தைப்படுத்துதல் நெறிமுறைகள்	35
7.1	வாடிக்கையாளர் கணக்கைப் பாதுகாத்தல்	36
	பிரிவு 1 - சில்லறை கடன் வழங்கல்	
1.1	சில்லறை கடன் வழங்குவதற்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் நோக்கம்	38
2.1	தயாரிப்பு தகவல் மற்றும் வாடிக்கையாளர் கையகப்படுத்தும் செயல்முறை	38
3.1	கடன் மதிப்பீட்டு செயல்முறை	40
4.1	கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் வழங்கல் செயல்முறை	40
5.1	வட்டி விகிதம் மற்றும் கட்டணங்கள்	41
6.1	பணம் வழங்கலுக்கு பிந்தைய மேற்பார்வை	42
7.1	மற்ற கடமைகள்	43
	பிரிவு 2 - மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்கள்	
1.1	மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்குப் பொருந்தும் வழிகாட்டுதல்கள்	44

ஆர்பிஎல் வங்கிக்கான நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு

1.1 ஆர்பிஎல் வங்கிக்கான நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பின் நோக்கம்

ஆர்பிஎல் வங்கிக்கான நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு ஒரு தன்னார்வக் விதித்தொகுப்பாகும், மேலும் இது வாடிக்கையாளர்களுடனான அதன் கையாளுதலில் வங்கி கடைபிடிக்கும் வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் கொள்கைகளின் கட்டமைப்பை அமைக்கிறது. அத்தகைய விதித்தொகுப்பின் முக்கிய நோக்கம் வங்கியின் நடைமுறைகள் வெளிப்படையானது, நெறிமுறை மற்றும் நியாயமானது என்பதை உறுதிப்படுத்துவதாகும். இந்த விதித்தொகுப்பு வாடிக்கையாளர்களுக்கு வங்கியின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள், கட்டணங்கள் மற்றும் வசூலிப்புகள் மற்றும் பிற தொடர்புடைய விவரங்களைத் தெளிவான மற்றும் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய வகையில் வழங்குகிறது. குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான நடைமுறைகளையும் இது வகுத்து, வாடிக்கையாளர் புகார்கள் உடனடியாகவும் நியாயமாகவும் கையாளப்படுவதை உறுதி செய்கிறது. நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையையும் வங்கியின் மீது நம்பிக்கையையும் உருவாக்க உதவுகிறது மற்றும் வங்கிக்கும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் இடையே நீண்டகால உறவுக்கு வலுவான அடித்தளத்தை நிறுவுகிறது.

1.1.1 வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்தல்: இந்த நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு ஆர்பிஎல் வங்கிக்கும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் இடையிலான அனைத்து பரிவர்த்தனைகளிலும் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்கான கட்டமைப்பை வகுக்கிறது. வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் வசூலிப்புகள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் வாடிக்கையாளர்கள் தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க வேண்டிய பிற தொடர்புடைய தகவல்கள் பற்றிய தெளிவான மற்றும் முழுமையான தகவல்களை வழங்குவது இதில் அடங்கும்.

1.1.2 வாடிக்கையாளர்கள் நியாயமாக நடத்தப்படுதல்: இந்த நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு வாடிக்கையாளர்களை நியாயமாகவும், பாகுபாடு இல்லாமல் நடத்த வேண்டும் என்று கோடிட்டுக் காட்டுகிறது. சேவைகளுக்கு சமமான அணுகலை வழங்குதல், அனைத்து வாடிக்கையாளர்களை மரியாதையுடனும் கண்ணியத்துடனும் நடத்துதல் மற்றும் நியாயமற்ற அல்லது ஏமாற்றக்கூடியதாகக் கருதப்படும் எந்தவொரு நடைமுறைகளையும் தவிர்ப்பது ஆகியவை இதில் அடங்கும்.

1.1.3 எளிதான மற்றும் திறமையான குறைகளைத் தீர்ப்பதை செயல்படுத்துதல்: இந்த நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு வாடிக்கையாளர்களுக்கு புகார்கள் அல்லது குறைகளை தாக்கல் செய்வதற்கும் இந்த புகார்களுக்கு சரியான நேரத்தில் மற்றும் திறமையான தீர்வை வழங்குவதற்கும் ஒரு வழிமுறையை நிறுவுகிறது. பரிகாரம் தேடுவதற்கான அவர்களின் உரிமைகள் மற்றும் அதற்கான செயல்முறை குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படுவதையும் விதித்தொகுப்பு உறுதி செய்கிறது.

- 1.1.4 வாடிக்கையாளர் தரவுகளின் பாதுகாப்பை கட்டாயமாக்குதல்: இந்த நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு அனைத்து வாடிக்கையாளர் தரவுகளும் பாதுகாக்கப்பட வேண்டும் மற்றும் ரகசியமாக வைக்கப்பட வேண்டும். பொருந்தக்கூடிய அனைத்து தரவு தனியுரிமைச் சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளுக்கு இணங்குதல் மற்றும் வாடிக்கையாளர் தரவை அங்கீகரிக்கப்படாத அணுகல் அல்லது தவறாகப் பயன்படுத்துவதைத் தடுக்க பொருத்தமான நடவடிக்கைகளை செயல்படுத்துதல் ஆகியவை இதில் அடங்கும்.
- 1.1.5 விதிமுறைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்தல்: வங்கி செயல்பாடுகள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு தொடர்பான அனைத்து தொடர்புடைய சட்டங்கள், விதிமுறைகள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்களுடன் வங்கி இணங்குவதை இந்த நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு உறுதி செய்கிறது.

வாடிக்கையாளருக்கு இந்தக் விதித்தொகுப்பைப் பற்றி ஏதேனும் கேள்விகள் இருந்தால் அல்லது எங்கள் சேவைகளைப் பற்றி ஏதேனும் கருத்து இருந்தால், அவர்கள் பின்வரும் முகவரியில் நோடல் அதிகாரி - ஆர்பிஎல் வங்கி லிமிட்டெட்டைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்:

ஆர்பிஎல் வங்கி லிமிட்டெட்,

யூனிட் எண். 306-311,

3வது தளம், ஜேஎம்டி மெகாபோலிஸ், செக்டர் - 48, சோஹ்னா சாலை, குருகிராம் - 122018, ஹரியானா

குருகிராம் - 122018, ஹரியானா

தொலைபேசி எண். - 022 6232 7777

2.1 ஆர்பிஎல் வங்கியின் முக்கிய வாடிக்கையாளர் உறுதிப்பாடுகள்

2.1.1 நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் கோட்பாடுகள்: ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வணிகத்தை நேர்மை, நேர்மை மற்றும் நேர்மையுடன் நடத்த உறுதிபூண்டுள்ளது மற்றும் அதன் அனைத்து பரிவர்த்தனைகளிலும் நியாயமாகவும் நேர்மையாகவும் செயல்படுகிறது. வங்கி கடைபிடிக்கும் முக்கிய கொள்கைகள் பின்வருமாறு: -

2.1.1.1 சாதி, பாலினம், இனம், நோக்குநிலை அல்லது பொருளாதார நிலை ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு இல்லை: ஆர்பிஎல் வங்கி அதன் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களையும் அவர்களின் இனம், மதம், பாலினம், நோக்குநிலை அல்லது பொருளாதார நிலை ஆகியவற்றைப் பொருட்படுத்தாமல் நியாயமாகவும் சமமாகவும் நடத்துவதில் உறுதியாக உள்ளது. வங்கி தனது அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் சம வாய்ப்புகளை வழங்குவதிலும் அவர்களின் நலன்கள் பாதுகாக்கப்படுவதை உறுதி செய்வதிலும் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளது.

2.1.1.2 சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளுக்கு இணங்குதல்: வங்கியின் அனைத்து தயாரிப்புகளும் சேவைகளும் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளுக்கு இணங்குவதை ஆர்பிஎல் வங்கி உறுதி செய்கிறது.

2.1.1.3 நியாயமற்ற அல்லது ஏமாற்றும் நடைமுறைகள் இல்லை: எங்கள் தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளை தவறாக சித்தரிப்பது அல்லது கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்களை மறைத்தல் அல்லது மறைத்தல் போன்ற எந்தவொரு நியாயமற்ற அல்லது ஏமாற்றும் நடைமுறைகளிலும் வங்கி ஈடுபடாது என்பதை ஆர்பிஎல் வங்கி உறுதி செய்கிறது.

2.1.1.4 ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் கோட்பாடுகள்: வங்கி மற்றும் அதன் ஊழியர்கள், முகவர்கள் மற்றும் பங்குதாரர்கள் ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளைப் பின்பற்றுவதை ஆர்பிஎல் வங்கி உறுதி செய்கிறது.

2.1.1.5 இந்த விதித்தொகுப்பில் பட்டியலிடப்பட்டுள்ள உறுதிப்பாடுகள் மற்றும் தரநிலைகளை பூர்த்தி செய்தல்: வங்கியின் ஊழியர்கள் மற்றும் அதன் பிரதிநிதிகள் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுடன் வங்கி வழங்கும் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் இந்த விதித்தொகுப்பில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள உறுதிப்பாடுகள் மற்றும் தரநிலைகளை பூர்த்தி செய்வதை ஆர்பிஎல் வங்கி உறுதி செய்கிறது.

2.2.1 வாடிக்கையாளர் கல்வியின் கோட்பாடுகள்: நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் எவ்வாறு செயல்படுகின்றன என்பதைப் புரிந்துகொள்ள ஆர்பிஎல் வங்கி அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவும்: -

2.2.1.1 எளிதில் புரிந்துகொள்ளும் வகையில் தகவல்களை வழங்குதல்: ஆர்பிஎல் வங்கி வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய தேவையான அனைத்துத் தகவல்களையும் வழங்குவதை உறுதிசெய்கிறது, இதில் ஏதேனும் கட்டணங்கள் மற்றும் வசூலிப்புகள், வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் பிற தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் தெளிவாகவும் சுருக்கமாகவும் இருக்கும். எளிய மற்றும் புரிந்து கொள்ள எளிதானது.

2.2.1.2 வாடிக்கையாளர் கல்வி: வங்கி அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுடன் தொடர்புடைய அம்சங்கள், நன்மைகள், நிதி தாக்கங்கள் மற்றும் அபாயங்கள் ஆகியவற்றை விளக்குவதில் வங்கி உறுதிபுண்டுள்ளது.

2.2.1.3 வாடிக்கையாளர்களுக்கு சிறந்ததைத் தேர்வுசெய்ய உதவுகிறது: வங்கி ஊழியர்/ கூட்டாளரின் உதவியின் போது, வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் / பொருத்தமான தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைத் தேர்ந்தெடுக்க வங்கி உறுதிபுண்டுள்ளது. வாடிக்கையாளர் டிஜிட்டல் முறையில் விண்ணப்பிக்கும் பட்சத்தில், தயாரிப்பு அம்சங்கள் மற்றும் பலன்களின் அடிப்படையில் வாய்ப்புள்ளவர் சுயமாகத் தேர்ந்தெடுக்க வேண்டும்.

2.2.1.4 நியாயமான மற்றும் நேர்மையான விளம்பரப் பொருள்: ஆர்பிஎல் வங்கி அனைத்து விளம்பரப் பொருட்களும் தெளிவாகவும், நியாயமானதாகவும், நேர்மையானதாகவும், தவறாக வழிநடத்தாததாகவும் இருப்பதை உறுதி செய்கிறது.

2.2.1.5 துல்லியமான மற்றும் சரியான நேரத்தில் வெளிப்படுத்துதல்: விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் ஆகியவை துல்லியமாகவும் சரியான நேரத்தில் வழங்கப்படுவதையும் வங்கி உறுதி செய்கிறது.

2.3.1 மரியாதை, செயல்திறன் மற்றும் சர்ச்சைத் தீர்வு ஆகியவற்றின் கோட்பாடுகள்: வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு பணிவான மற்றும் திறமையான சேவையை வழங்குவதையும், அதன் ஊழியர்கள்/பிரதிநிதிகள் நன்கு பயிற்சி பெற்றவர்கள் மற்றும் அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றி அறிந்தவர்கள் என்பதையும் வங்கி உறுதி செய்யும். வாடிக்கையாளர்கள் வங்கியுடன் கையாள்வதில் மகிழ்ச்சியான தொடர்பை அனுபவிப்பதை உறுதிசெய்ய வங்கி அனைத்து முயற்சிகளையும் மேற்கொள்ளும். இருப்பினும், எதிர்பாராத ஏதாவது நடந்தால், வங்கி அதை விரைவாகவும் அனுதாபத்துடனும் கையாளும்:

- 2.3.1.1 **வாடிக்கையாளர் கருத்து:** ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு கருத்துக்களை வழங்க பல வழிகளை வழங்குகிறது. இது வங்கியின் கிளைகள், அழைப்பு மையம் அல்லது வங்கியின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும் ஆன்லைன் கருத்துப் படிவம் போன்றவற்றை உள்ளடக்கியிருக்கலாம் ஆனால் அவை மட்டும் அல்ல.
- 2.3.1.2 **வாடிக்கையாளர் கோரிக்கை, வினவல்கள்:** வங்கியின் செயல்முறைகளுக்கு ஏற்ப வாடிக்கையாளர்களின் குரல் கேட்கப்படுவதையும் திறமையாக பதிலளிப்பதையும் வங்கி உறுதி செய்யும்.
- 2.3.1.3 **வாடிக்கையாளர் புகார்கள்:** ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு புகார் கொடுப்பதில் வழிகாட்டி உதவுவதையும் வங்கியின் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின்படி தீர்வு வழங்குவதையும் உறுதி செய்யும்.
- 2.3.1.4 **ஒப்புக்கை மற்றும் தொடர்பு காலக்கெடு:** வங்கியானது வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து வினவல்கள், கோரிக்கைகள் மற்றும் புகார்களுக்கான தீர்வு காலவரிசையை ஒப்புக்கொண்டு, வரையறுக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்குள் தீர்க்கும் முயற்சியுடன் தொடர்பு கொள்கிறது.
- 2.3.1.5 **வங்கிக் கட்டணங்களை மாற்றுதல்:** வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களிடம் தவறாக விதிக்கப்படும் வங்கிக் கட்டணங்களைத் திரும்பப் பெறுவதை வங்கி உறுதி செய்யும்.
- 2.3.1.6 **தவறை ஏற்றுக்கொள்வது மற்றும் திருத்தம் நடவடிக்கை:** ஆர்பிஎல் வங்கி, வங்கியின் தவறுகள் ஏதேனும் இருந்தால், அதை ஏற்றுக்கொள்வதையும், அவற்றை நிவர்த்தி செய்ய பொருத்தமான மற்றும் உடனடி திருத்த நடவடிக்கைகளை செயல்படுத்துவதையும் உறுதி செய்யும்.
- 2.3.1.7 **பல குறை தீர்க்கும் மன்றங்களில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவுதல்:** ஆர்பிஎல் வங்கி அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அளிக்கப்பட்ட தீர்மானத்தில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர்களின் குறைகளை எவ்வாறு முன்னோக்கி எடுத்துச் செல்லலாம் என்பது குறித்து அவர்களுக்கு தெரிவிப்பதை உறுதி செய்யும். விரிவான மேலே கொண்டுபோகும் அமைப்பு வங்கியின் கிளைகளிலும் அதன் இணையதளத்திலும் காட்டப்படும்.
- 2.4.1 **தயாரிப்பு பொருத்தத்தின் கோட்பாடுகள்:** வங்கியானது அதன் வாடிக்கையாளர்கள்/ வருங்கால வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளுக்குப் பொருத்தமான தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை உருவாக்கி, அவர்களின் நிதித் தேவைகள், முதலீட்டு இலக்குகள், இடர் சகிப்புத்தன்மை, விருப்பத்தேர்வுகள் மற்றும் பிற தொடர்புடைய காரணிகளின் மதிப்பீட்டின் அடிப்படையில் பொருந்தும். வங்கி அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பொருத்தமான தயாரிப்புகள் கிடைப்பதை உறுதி செய்யும்:

- 2.4.1.1 தெளிவான எதிர்பார்ப்புகளை அமைத்தல்:** ஆர்பிஎல் வங்கி, அது வழங்கக்கூடிய பொருளின் பொருத்தம் மற்றும் சரியான தன்மையைத் தீர்மானிக்க, வங்கியால் கோரப்பட்ட அனைத்து தொடர்புடைய மற்றும் நியாயமான தகவல்களையும், உடனடியாக, விரிவான மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையுடன் வழங்குவதற்கான அவர்களின் பொறுப்பை அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கும். ஒரு குறிப்பிட்ட தயாரிப்பின் பொருத்தத்தை தீர்மானிக்க உதவியாக இருக்கும் சில வகையான தகவல்கள் பொதுவாக வாடிக்கையாளரின் நிதி நிலைமை (வழக்கமான வருமானம், சொத்துக்கள் போன்றவை) மற்றும் அவரது நிதி இலக்குகள், முதலீட்டு நோக்கங்கள் (ஆபத்து எடுக்கும் முன்னுரிமைகள் உட்பட இடர் சுயவிவரம், முதலியன) மற்றும்/அல்லது முதலீட்டுத் துறையில் அறிவு/அனுபவத்தின் நிலை (சேவைகளின் வகைகள், இயல்பு, அளவு, பரிவர்த்தனைகளின் அதிர்வெண் போன்றவை).
- 2.4.1.2 விற்பனை பிரதிநிதிகளின் அடையாளம்:** எந்தவொரு தயாரிப்புகளையும் விற்க வருங்கால வாடிக்கையாளரை அணுகும்போது, வங்கியின் விற்பனைப் பிரதிநிதிகள் தங்களை அடையாளப்படுத்திக்கொள்ள வேண்டும். வங்கி விற்பனைப் பிரதிநிதி முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் வந்தால், வங்கி விற்பனைப் பிரதிநிதியைக் கண்டறிந்து புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு உரிய நடவடிக்கை எடுக்க வேண்டும்.
- 2.4.1.3 தயாரிப்பு பொருத்தத்தை உறுதி செய்தல்:** ஆர்பிஎல் வங்கி, ஒரு வங்கி ஊழியர்/அசோசியேட்டால் உதவி செய்யப்படும் விற்பனைக்கு, வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும் தயாரிப்பு அல்லது சேவையானது அவருடைய தேவைகள் மற்றும் நிதி நிலைமைக்கு ஏற்றதாக இருப்பதை உறுதி செய்யும். வாடிக்கையாளர் டிஜிட்டல் முறையில் விண்ணப்பிக்கும் பட்சத்தில், தயாரிப்பு அம்சங்கள் மற்றும் பலன்களின் அடிப்படையில் எதிர்பார்ப்பு சுயமாகத் தேர்ந்தெடுக்கப்படும்.
- 2.4.1.4 விதிகள் மற்றும் விதிமுறைகளுக்கு இணங்குதல்:** மூன்றாம் தரப்பு தயாரிப்புகள் (அதன் குழு/அசோசியேட்/நிறுவனங்களின் தயாரிப்புகள் அல்லது வங்கி ஒப்பந்தம்/விநியோகம்/பரிந்துரை ஏற்பாடுகளை வைத்திருக்கும் நிறுவனங்கள் உட்பட) உட்பட விற்கப்படும் பொருட்கள் அல்லது வழங்கப்படும் சேவைகள் இணங்குவதை ஆர்பிஎல் வங்கி உறுதி செய்யும். நடைமுறையில் உள்ள விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகள் மற்றும் வங்கியின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட தயாரிப்பு இலாகாவின் ஒரு பகுதியாகும்.
- 2.4.1.5 எந்தவொரு தயாரிப்பு அல்லது சேவைக்கும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கட்டாயம் இல்லை:** ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தேவையில்லாத எந்தவொரு தயாரிப்பு அல்லது சேவையையும் குழுசேர/வாங்கும்படி கட்டாயப்படுத்தாது அல்லது அவர்களின் சொந்த விருப்பத்தின் பேரில் குழுசேர விரும்பாது. தொகுக்கப்பட்ட தயாரிப்பு ஒரு வாடிக்கையாளருக்கு மிகவும் சிக்கனமானதாகவோ அல்லது பயனளிப்பதாகவோ இருக்கும் சூழ்நிலைகளும் இதில் அடங்கும்.

2.4.1.6 எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பு தயாரிப்புகளுக்கும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கட்டாயம் இல்லை: ஆர்பிஎல் வங்கியானது, வங்கியிடமிருந்து கிடைக்கும் எந்தவொரு சேவைக்கும் க்விட்-ப்ரோ-கோவாக, எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பு தயாரிப்புகளுக்கும் குழுசேருமாறு தனது வாடிக்கையாளர்களை கட்டாயப்படுத்தாது. காப்பீட்டுத் தயாரிப்புகளைப் பெறுவதற்கான விண்ணப்பத்தில் ஒப்புதல் / மறுப்புக்கான விருப்பத்தை வங்கி வழங்கும்.

2.4.1.7 தயாரிப்புகளின் அடிப்படை பொருத்தத்தின் மதிப்பீடு: தயாரிப்பு அம்சங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் அவர்களின் உணரப்பட்ட தேவைகள் மற்றும் தேவைகளுக்கு அவற்றின் சரியான தன்மையைப் புரிந்துகொண்டு மதிப்பீடு செய்ய வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களைக் கேட்கும்.

2.5.1 தரவு இரகசியத்தன்மை மற்றும் வாடிக்கையாளர் தனியுரிமையின் கோட்பாடுகள்: ஆர்பிஎல் வங்கி அதன் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட மற்றும் நிதித் தகவல்களின் தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மையை மதிக்கும். அத்தகைய தகவல்களைப் பாதுகாப்பதற்குத் தேவையான அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் வங்கி எடுக்க வேண்டும், மேலும் அத்தகைய தகவல்கள் அங்கீகரிக்கப்படாத மூன்றாம் தரப்பினருக்கு வெளிப்படுத்தப்படாமல் இருப்பதையும் உறுதிசெய்ய வேண்டும். வங்கி அதன் வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமை மற்றும் முறையான மரியாதையை மதிக்கும் மற்றும் சில, வாய்ப்புகள் உட்பட, பல்வேறு சலுகைகள் மற்றும் விளம்பரத் திட்டங்கள் அல்லது வங்கியால் தொடங்கப்பட்ட புதிய தயாரிப்புகள் / சேவைகளுக்கு கோரப்படாத அழைப்புகளைப் பெற விரும்பாமல் இருக்கலாம்: -

2.5.1.1 அழைக்க வேண்டாம் பதிவேடு: ஆர்பிஎல் வங்கி அதன் வாடிக்கையாளர்கள் / வாய்ப்புகளை பொருத்தமான முறைகளுடன் செயல்படுத்தும். இயற்பியல் விண்ணப்பப் படிவங்கள் மற்றும் டிஜிட்டல் சேனல்கள், நடைமுறையில் முடிந்தவரை, தங்கள் “பதிவேட்டை அழைக்க வேண்டாம் (டிஎன்சிஆர்)” விருப்பத்தை வங்கியுடன் எந்த நேரத்திலும் புதுப்பிக்க ஒப்புதல் / மறுப்பை வழங்கவும் மற்றும் அவர்களின் கோரிக்கையை நியாயமான காலக்கெடுவிற்குள் செயல்படுத்தவும்.

2.5.1.2 டெலிமார்க்கெட்டிங்: வங்கியின் டெலிமார்க்கெட்டிங் ஊழியர்கள், வங்கியின் தயாரிப்புகளில் ஏதேனும் ஒன்றை விற்பதற்காக அல்லது ஒரு சலுகையை குறுக்கு விற்பனை செய்ய வருங்கால வாடிக்கையாளரை தொலைபேசியில் தொடர்பு கொண்டால், அழைப்பாளர் தன்னை அடையாளம் கண்டுகொண்டு, ஆர்பிஎல் வங்கியின் சார்பாக அழைப்பதை உறுதிப்படுத்த வேண்டும். இந்தியத் தொலைத்தொடர்பு ஒழுங்குமுறை ஆணையம் (TRAI) வழங்கிய பொருள் குறித்த வழிகாட்டுதல்கள் / ஒழுங்குமுறைகளுக்கு டெலிமார்க்கெட்டர்கள் இணங்குவதையும் வங்கி உறுதி செய்யும்.

2.5.1.3 வாடிக்கையாளர் தரவு பகிர்வு: ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களால் வெளிப்படையாக அங்கீகரிக்கப்படாவிட்டால், வங்கியானது / விநியோகம் / பரிந்துரை ஏற்பாடுகள், சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக, அல்லது அதன் ஊழியர்கள் / முகவர்கள் தங்கள் தயாரிப்புகளை சந்தைப்படுத்துவதற்கான சலுகைகள் அல்லது விளம்பர அழைப்புகள் எந்த மூன்றாம் தரப்பு ஏஜென்சிகளுடன் (அதன் குழு/அசோசியேட்/நிறுவனங்கள் அல்லது நிறுவனங்கள் உட்பட) வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட மற்றும் / அல்லது பரிவர்த்தனை தகவலைப் பகிர்ந்து கொள்ளாது என்பதை உறுதி செய்யும். இருப்பினும், வங்கியானது, மேலே குறிப்பிட்டது போன்ற எந்தவொரு தகவலையும், "தெரிந்திருக்க வேண்டும்" மற்றும் அதன் ஒழுங்குமுறை / கட்டாயக் கடமைகளை நிறைவேற்றுவதற்காக மட்டுமே (உதாரணமாக, அறிக்கையிடலுக்கான கடன் தகவல் பணியகங்கள், டிஎஸ்ஏ / கடனை வசூலிப்பதற்கான ஏஜென்சிகள், அது சட்டப்படி தகவலை வழங்க வேண்டும் என்றால், தகவலை வெளிப்படுத்துவது பொதுமக்களுக்கு கடமையாக இருந்தால், அது அல்லது வாடிக்கையாளரின் நலன்கள் வங்கியால் புரிந்து கொள்ளப்பட்டால், தகவல் கொடுக்க வேண்டும் [உதாரணமாக, மோசடியைத் தடுக்க] போன்றவை.

2.5.1.4 வாடிக்கையாளர் தகவல்களை ரகசியமாக கையாளுதல்: ஆர்பிஎல் வங்கி, அதன் சொந்த விருப்பத்தின் பேரில், தரவு செயலாக்கம் / சேவை / சேகரிப்புகள் / குறுக்கு விற்பனை போன்றவை உட்பட, சில செயல்பாடுகளை (அத்தகைய நோக்கங்களுக்காக பொருத்தமானதாகக் கருதப்படும் மூன்றாம் தரப்பினருக்கு) அவுட்சோர்ஸ் செய்யலாம், அல்லது வெளிப்படையாக சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக மூன்றாம் தரப்பினருடன் தகவலைப் பகிர்வதற்கு வாடிக்கையாளர் ஒப்புக்கொண்டார்; அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை வங்கியின் அதே அளவு ரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்புடன் கையாள வேண்டும். அவுட்சோர்ஸ் ஏஜென்சி (அல்லது அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட ஏஜென்சியின் ஊழியர்கள் / டிஎஸ்ஏ / சேகரிப்பு முகவர் / வங்கி நிருபர் போன்றவை) மற்றும் சரியான நேரத்தில் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் முறையற்ற நடத்தைக்கு வங்கியே முழுப் பொறுப்பாகும்.

2.5.1.5 குறிப்பு: வாடிக்கையாளரால் பதிவுசெய்யப்பட்ட டிஎன்சிஆர் விருப்பம் இருந்தபோதிலும், ஆர்பிஎல் வங்கி பின்வரும் விஷயங்களுக்காக அதன் வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்ந்து இணைக்கவும் தொடர்பு கொள்ளவும் வேண்டும் (குறிப்பாக):

- வாடிக்கையாளர் சேவை - தொடர்புடைய விஷயங்கள், வசூல் மற்றும் மீட்பு, பரிவர்த்தனை கண்காணிப்பு போன்றவை.
- தயாரிப்பு அம்சங்களின் அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களில் புதுப்பித்தல் / மாற்றங்கள்.

- புதிய கிளை திறப்பு, நிதி முடிவுகள், முக்கிய பணியாளர்கள் நியமனம், விருதுகள் போன்ற வங்கியைப் பற்றிய எந்தவொரு கல்வி / தகவல் சார்ந்த செய்திகளும்.
- வாடிக்கையாளர்களின் பொதுவான நலன் சார்ந்த மோசடி கட்டுப்பாடுகள் போன்றவற்றின் ஆலோசனைகள்.
- எந்தவொரு ஒத்த விஷயமும், விளம்பரங்கள் அல்லது சலுகைகளின் தன்மையில் இல்லை.

2.6.1 தகவலை வழங்குவதற்கான கோட்பாடுகள்: ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்கள் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் வெளிப்படையான மற்றும் துல்லியமான தகவல்களை வழங்கும் கொள்கைகளைப் பின்பற்றுகிறது. வங்கி அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பான அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு எளிமையான மற்றும் தெளிவான முறையில் விளக்கப்படுவதை உறுதிசெய்கிறது, அவற்றுடன் தொடர்புடைய அனைத்து கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்களுடன் வங்கி வாடிக்கையாளர்களுக்கு வட்டி விகிதங்கள், கடன் செயலாக்க நேரம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் விருப்பங்கள் தொடர்பான தகவல்களை வழங்குகிறது, இதனால் அவர்கள் தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க முடியும். வாடிக்கையாளர்களின் வெளிப்படையான அனுமதியின்றி, வாடிக்கையாளர்கள் வழங்கும் தகவல்கள் ரகசியமாக வைக்கப்படுவதையும், எந்த மூன்றாம் தரப்பினருடனும் பகிரப்படாமல் இருப்பதையும் ஆர்பிஎல் வங்கி உறுதி செய்கிறது. தகவலை வழங்குவதற்கான எங்கள் கொள்கைகளின்படி, வங்கி பின்வருவனவற்றைச் செய்ய முயற்சிக்கும்:

2.6.1.1 தயாரிப்பு அல்லது சேவை தகவல்: ஆர்பிஎல் வங்கி வாடிக்கையாளர் ஆர்வமாக இருக்கும் தயாரிப்பு அல்லது சேவைகளின் முக்கிய அம்சங்களை விளக்கும் தெளிவான தகவலை வழங்கும்.

2.6.1.2 வாடிக்கையாளர்களின் தேவைக்கு ஏற்ற கணக்கு வசதி பற்றிய தகவல்கள்: வங்கி வழங்கும் மற்றும் வருங்கால வாடிக்கையாளரின் தேவைகளுக்குப் பொருந்தக்கூடிய எந்தவொரு கணக்கு வசதியையும் பற்றிய தேவையான மற்றும் பொதுமான தகவல்களை வங்கி வழங்கும்.

2.6.1.3 உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்து கொள்ளுங்கள்: கேஓய்சியின் பல்வேறு அனுமதிக்கப்பட்ட முறைகளுக்கு வங்கி பின்பற்றும் நடைமுறைகளின்படி, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ஆர்பிஐ) வகுத்துள்ள 'உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்து கொள்ளுங்கள்' (கேஓய்சி) வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க வங்கி தேவையான கவனத்தை செலுத்தும்.

2.6.1.4 தேவையான ஆவணங்கள்: வாடிக்கையாளரின் அடையாளம், முகவரி, வருமான ஆதாரம், வேலைவாய்ப்பு போன்றவை மற்றும் சட்டப்பூர்வ அதிகாரிகளால் (எ.கா., பான் விவரங்கள்), சட்டத்திற்கு இணங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்ட பிற ஆவணங்கள் தொடர்பாக என்ன தகவல் அல்லது ஆவணங்கள் தேவை என்பதை வங்கி அறிவுறுத்தும். , ஒழுங்குமுறை மற்றும் உள் வழிகாட்டுதல்கள்.

- 2.6.1.5 வாடிக்கையாளரின் விருப்பப்படி வழங்கப்படும் கூடுதல் தகவல்கள்:** விண்ணப்பத்தில் வாடிக்கையாளரால் வழங்கப்பட்ட விவரங்களை வங்கி சரிபார்க்க வேண்டும் / அங்கீகரிக்க வேண்டும், வங்கியால் அவசியமாகக் கருதப்படும். மேலும், வாடிக்கையாளர் மற்றும் அதன் குடும்பத்தினரின் விருப்பத்தேர்வுகள் குறித்த போதிய அறிவை வளர்த்துக் கொள்வதற்காக வங்கி கூடுதல் தகவல்களைக் கோரலாம்; ஆனால் அத்தகைய தகவல்கள் வாடிக்கையாளரால் அவர்களின் சொந்த விருப்பத்தின் பேரில் வழங்கப்படலாம், மேலும் வங்கியின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு சந்தா செலுத்துவதற்கான நிபந்தனை முன்னோடியாக இந்த தகவலை வழங்க வாடிக்கையாளர் கட்டாயப்படுத்தப்பட மாட்டார்.
- 2.6.1.6 தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய கூடுதல் தகவல்:** ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட முறைகள் / சேனல்கள் மூலம் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை வழங்கினால் (எடுத்துக்காட்டாக, ஏடிஎம்கள் / பண மறுசுழற்சிகள், நெட் பேங்கிங், மொபைல் பேங்கிங், தொடர்பு மையம், கிளை கவுண்டர்கள் மற்றும் பல) வாடிக்கையாளர்களுக்கு வங்கி தகவல் தெரிவிக்கும் மற்றும் வாடிக்கையாளருக்கு தகுந்த வழிகாட்டும். எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய கூடுதல் தகவலை அவர்கள் எவ்வாறு தேடலாம்.
- 2.6.1.7 வங்கியின் தொடர்பு விவரங்களை வெளியிடவும்:** எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தேவைப்படும் போதெல்லாம் எங்களைத் தொடர்பு கொள்ள உதவும் வகையில், தொலைபேசி எண்கள், அஞ்சல் முகவரி, இணையதளம் / மின்னஞ்சல் முகவரி போன்ற அதன் தொடர்பு விவரங்களை வங்கி வெளியிடும்.
- 2.6.1.8 புதிய அம்சங்கள் மற்றும் சலுகைகளைத் தொடர்புகொள்வது:** தற்போதுள்ள தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளில் புதிய அம்சங்கள் மற்றும் சலுகைகள் பற்றி வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு மின்னஞ்சல் அல்லது சமூக ஊடகங்கள் மூலம் தெரிவிக்கும்.
- 2.6.1.9 கணக்கை மூடுவது:** ஒரு வாடிக்கையாளர் ஆர்பிஎல் வங்கியில் தனது கணக்கை மூடுவதற்குத் தேர்ந்தெடுக்கும் போது, வங்கியின் செயல்பாட்டின்படி போதுமான ஆவணங்களைச் சமர்ப்பிப்பதற்கும் சம்பிரதாயங்களை நிறைவு செய்வதற்கும் உட்பட்டு அறிவுறுத்தல்களைப் பெற்றவுடன் வங்கி கோரிக்கையைச் செயல்படுத்தும். அத்தகைய அறிவுறுத்தல்களைப் பெற்ற பிறகு, குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில் வங்கி கணக்கை மூடும்.

3.1 கட்டண அட்டவணை

ஆர்பிஎல் வங்கி இந்தக் கொள்கையைப் பின்பற்றுகிறது மற்றும் அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுடன் தொடர்புடைய அனைத்து கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்களை விவரிக்கும் ஒரு விரிவான (கட்டண அட்டவணை) எஸ்ஓசி ஐ வழங்குகிறது. வைப்புத்தொகை, திரும்பப் பெறுதல், நிதிப் பரிமாற்றங்கள், ஆண்டுக் கட்டணம், அபராதம் போன்ற பல்வேறு பரிவர்த்தனைகளுக்கான கட்டண விவரங்கள் எஸ்ஓசியில் அடங்கும். எஸ்ஓசி அதன் இணையதளம் அல்லது கிளைகள் மூலம்

வாடிக்கையாளர்களுக்கு எளிதில் அணுகக்கூடியதாக இருப்பதை வங்கி உறுதி செய்கிறது. ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெளிப்படையான மற்றும் நியாயமான விலையை வழங்குவதை நம்புகிறது. மேலும் எஸ்ஓசி வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் பரிவர்த்தனைகளுக்கு பொருந்தும் கட்டணங்களைப் புரிந்து கொள்ள உதவுகிறது. மேலும் அவர்கள் தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க உதவுகிறது. எஸ்ஓசி ஐச் சுற்றியுள்ள எங்கள் நடைமுறை பின்வருமாறு: -

- 3.1.1 **அனைத்து கட்டணங்களும் எஸ்ஓசி அடிப்படையில் பொருந்தும்:** ஆர்பிஎல் வங்கி, வாடிக்கையாளர், எஸ்ஓசி அடிப்படையில் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்குப் பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் குறித்த விவரங்களை முன்கூட்டியே வழங்கும்.
- 3.1.2 **சார்ஜ் கட்டமைப்பைப் பற்றிய தகவல்களை பல்வேறு சேனல்கள் மூலம் அணுகலாம்:** ஆர்பிஎல் வங்கியின் வாடிக்கையாளர், வங்கியின் அதிகாரப்பூர்வ இணையதளத்தைப் பார்வையிடுவதன் மூலமோ அல்லது வங்கியின் தொடர்பு மையத்தைத் தொடர்புகொள்வதன் மூலமோ அல்லது வங்கியின் நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்களைக் கேட்பதன் மூலமோ, அனைத்து சில்லறை தயாரிப்புகளிலும் உள்ள சேவைக் கட்டணங்கள் மற்றும் வசூலிப்புகள் குறித்துத் தெரிவிக்கலாம்.
- 3.1.3 **கட்டணங்களில் திருத்தம் குறித்த அறிவிப்பு:** கட்டணங்களில் திருத்தம் செய்யப்பட்டால், திருத்தப்பட்ட கட்டணங்கள் விதிக்கப்படுவதற்கு / நிலுவையில் இருக்கும் (வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் இல்லாமல்) குறைந்தபட்சம் ஒரு மாதத்திற்கு முன்பே வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவிக்கும்.
- 3.1.4 **கிடைக்கும் பிற சேவைகள் அல்லது தயாரிப்புக்கான கட்டணங்கள் பற்றிய அறிவிப்பு:** அந்தச் சேவை அல்லது தயாரிப்பை வழங்குவதற்கு முன், வேறு ஏதேனும் சேவை அல்லது தயாரிப்புக்கான கட்டணத்தைப் பற்றி வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கும், மேலும் எந்த நேரத்திலும் தகவல் கோரப்பட்டால், குறிப்பிட்ட காலத்தில் அது திரும்பப் பெறப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் விதிமுறைகளை ஏற்றுக்கொண்டதாகக் கருதப்படுவார். காலம்.
- 3.1.5 **ஏடிஎம் நெட்வொர்க்கைப் பயன்படுத்துவதற்கான கட்டணங்கள்:** உள்நாட்டில் அல்லது சர்வதேச அளவில் எங்கள் அல்லது வேறு ஏதேனும் நெட்வொர்க் / வங்கியின் ATM ஐப் பயன்படுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் கட்டணம் (கள்) தொடர்பான விவரங்களை வங்கி வழங்கும்.
- 3.1.6 **கணக்கீட்டு முறைகளின் எடுத்துக்காட்டுகள்:** கிரெடிட் கார்டுக்கான வருடாந்திர சதவீத விகிதத்தை (ஏபிஆர்) கணக்கிடும் முறை சிறந்த புரிதலுக்காக இரண்டு எடுத்துக்காட்டுகளுடன் கொடுக்கப்படும்.

4.1 பாக்கிகள் வசூல்

ஆர்பிஎல் வங்கி தனது சேகரிப்பு/மீட்பு முகவர்களுக்கான நடத்தை நெறிமுறைகளை வரையறுத்துள்ளது, இது ஒரு வாடிக்கையாளரைத் தொடர்புகொள்ளும் போது அதன் ஏஜென்ட்கள் கடைப்பிடிக்க வேண்டிய தேவைகளைக் கோடிட்டுக் காட்டுகிறது. இது ரிசர்வ் வங்கியால் நிர்ணயிக்கப்பட்ட வங்கிகளுக்கான வங்கி நடைமுறைகளின் தரநிலைகளுடன் சீரமைக்கப்பட்டுள்ளது.

வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட சேகரிப்பு/மீட்புக் கொள்கையை வங்கி கொண்டுள்ளது, இது வங்கியின் ஒழுங்குமுறை விதிமுறைகள் மற்றும் சேவைத் தரங்களுடன் ஒத்திசைந்து, சேகரிப்பு நடவடிக்கையை திறம்பட, திறமையான மற்றும் இணக்கமான முறையில் செயல்படுத்துவதற்கான செயல்முறை மற்றும் அணுகுமுறையை கோடிட்டுக் காட்டுகிறது. .

5.1 கிரெடிட் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு (சிஐசி) அறிக்கை செய்தல்

திறம்பட கடன் இடர் மேலாண்மைக்காக வங்கிகள் தங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் கடன் தகவல்களை கடன் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு (சிஐசி) தெரிவிக்க வேண்டும். ஆர்பிஎல் வங்கி கொள்கைக்கு இணங்குகிறது மற்றும் RBI வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, அதன் வாடிக்கையாளர்களின் கடன் தகவல்களை சிஐசி களுக்கு தெரிவிக்கிறது.

5.1.1 வாடிக்கையாளர்களுக்கு விழிப்புணர்வு ஏற்படுத்தப்படுகிறது: ஆர்பிஎல் வங்கி வாடிக்கையாளர்கள் கடன் தகவல் பகிர்வு செயல்முறையை அறிந்திருப்பதை உறுதி செய்கிறது. எல்லா சந்தர்ப்பங்களிலும், நன்கு திட்டமிடப்பட்ட செயல்முறை பின்பற்றப்படுகிறது. வங்கி இந்த வெளிப்பாட்டை மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் (எம்ஐடிசி) ஒரு பகுதியாக மாற்றும், இதனால் வங்கியுடன் உறவில் ஈடுபடும் நேரத்தில் தகவல் பகிர்வு செயல்முறை பற்றி வாடிக்கையாளர் அறிந்திருப்பார்.

5.1.2 கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005: வாடிக்கையாளரின் கடன் வரலாறு / திருப்பிச் செலுத்தும் பதிவு தொடர்பான தகவல்களை கடன் தகவல் நிறுவனத்திற்கு வழங்குவதற்காக (அது RBI யிடமிருந்து பதிவுச் சான்றிதழைப் பெற்றுள்ளது), அத்தகைய தகவல்கள் கிரெடிட்டின் அடிப்படையில் வழங்கப்படுகின்றன என்பதை வாடிக்கையாளரின் கவனத்திற்கு வங்கி வெளிப்படையாகக் கொண்டு வரும். தகவல் நிறுவனங்கள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005

5.1.3 புகாரளிக்கும் முன் எடுக்கப்பட்ட முன்னெச்சரிக்கை: ரிசர்வ் வங்கியிடமிருந்து பதிவுச் சான்றிதழைப் பெற்ற மற்றும் வங்கி உறுப்பினராக உள்ள கடன் தகவல் நிறுவனத்திற்கு இயல்புநிலை நிலையைப் புகாரளிக்கும் முன், வங்கியானது, வாரியத்தால் முறையாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு நடைமுறைகு இணங்குவதை உறுதி செய்யும். கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தாதவரை கடன் தகவல் நிறுவனத்திடம் புகாரளிக்க.

வங்கியின் இணையதளத்தில் இந்த விதித்தொகுப்பின் வெளியீடு: வங்கி இந்தக் விதித்தொகுப்பை அதன் கிளைகளிலும் இணையதளத்திலும் எளிதாக அணுகுவதற்காகக் கிடைக்கும்.

குறிப்பு: இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (ஆர்பிஐ) ரிசர்வ் வங்கி-ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 இன் கீழ் வங்கி உள்ளடக்கப்பட்டுள்ளது. இந்தத் திட்டத்தின்படி, எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் பிரச்சினை எழுப்பப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் 'இறுதிப் பதிலை' பெறவில்லை அல்லது வங்கியின் பதிலில் அதிருப்தி அடைந்தால், ஆர்பிஐஓஎஸ், 2021 இன் கீழ் ஆர்பிஐ ஆல் நியமிக்கப்பட்ட ஒம்புட்ஸ்மேனை குறைதீர்ப்பாளரை அணுகலாம். இது தொடர்பான நடைமுறையை எங்கள் ஊழியர்கள் விளக்குவார்கள்.

நியாயமான நடைமுறைகள் விதித்தொகுப்பு - வங்கி

1.1 வங்கி வாடிக்கையாளர்களுக்கான நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பின் குறிக்கோள் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய தன்மை

ஆர்பிஎல் வங்கியின் வங்கி வாடிக்கையாளர்களுக்கான நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு, அதன் வாடிக்கையாளர்களுடனான வங்கியின் அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் வெளிப்படைத்தன்மை, நேர்மை மற்றும் நெறிமுறை நடத்தை ஆகியவற்றை உறுதிப்படுத்த வடிவமைக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களின் தொகுப்பாகும்.

இந்தக் விதித்தொகுப்பு பின்வரும் கணக்குகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிளைகள், டிஜிட்டல் சேனல்கள் உட்பட ஆனால் தொடர்பு மையம், நெட் பேங்கிங், ஏடிஎம்சுள், பண மறுசுழற்சி, மொபைல் பேங்கிங் அல்லது வேறு ஏதேனும் முறைகள் போன்றவற்றின் மூலம் வழங்குகிறது. இப்போது அல்லது எதிர்காலத்தில்:

- வைப்பு கணக்குகள் - நடப்பு, சேமிப்பு, கால வைப்பு மற்றும் தொடர் வைப்பு கணக்குகள், கால வைப்பு மற்றும் தொடர்புடைய சேவைகளுக்கு எதிரான ஓவர் டிராஃப்ட்
- சேகரிப்பு மற்றும் உள்நாட்டு/எல்லை தாண்டிய பணம் அனுப்பும் சேவைகளை சரிபார்க்கவும்
- அந்நிய செலாவணி சேவைகள்
- பாதுகாப்பான வைப்பு லாக்கர்
- டிமேட் கணக்கு
- மூன்றாம் தரப்பு தயாரிப்புகள் மற்றும் தொடர்புடைய சேவைகள்
- டிஜிட்டல் சேவைகள்

2.1 தயாரிப்பு தகவல், விண்ணப்பம், நியமனம் மற்றும் கணக்கு பரிமாற்ற செயல்முறை

அதன் நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பின் ஒரு பகுதியாக, ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வங்கி வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பற்றிய தெளிவான மற்றும் துல்லியமான தகவல்களையும், தயாரிப்பு/சேவைகளைப் பெறுவதற்கான எளிதான விண்ணப்பச் செயல்முறையையும், அத்துடன் “பரிந்துரை” செயல்முறையையும் வழங்க உறுதிபூண்டுள்ளது.

- #### 2.1.1 தயாரிப்பு தொடர்பான தகவல்: மேலே பட்டியலிடப்பட்டுள்ள அனைத்து தயாரிப்புகள் தொடர்பான அனைத்து தொடர்புடைய தகவல்களும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு எளிதில் அணுகக்கூடியதாகவும் புரிந்துகொள்ளக்கூடியதாகவும் இருப்பதை வங்கி உறுதி செய்கிறது.

- 2.1.2 வட்டி விகிதங்கள், குறைந்தபட்ச இருப்பு போன்றவற்றைப் பற்றிய தகவல்கள்:** ஆர்பிஎல் வங்கியானது வட்டி விகிதங்கள், குறைந்தபட்ச இருப்புத் தேவைகள், கட்டணங்கள் மற்றும் பிற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் போன்ற அனைத்து தொடர்புடைய தகவல்களையும் வாடிக்கையாளர்கள் எளிதில் அணுகுவதையும் எளிமையாகவும் எளிதாகவும் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய வகையில் கிடைக்கச் செய்வதையும் உறுதி செய்கிறது.
- 2.1.3 வாடிக்கையாளர்களின் உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் பற்றிய தகவல்:** ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களின் கணக்குத் திறப்பு, பயன்பாடு, கணக்குப் பரிமாற்றம் மற்றும் மூடல் தொடர்பான அவர்களின் உரிமைகள், அவர்களின் கணக்குத் தகவலை அணுகுவதற்கான உரிமை, சரியான நேரத்தில் மற்றும் துல்லியமான அறிக்கைகளைப் பெறுவதற்கான உரிமை மற்றும் புகார்கள் மற்றும் குறைகளைப் பதிவு செய்யும் உரிமை ஆகியவற்றைப் பற்றித் தெரிவிக்க உறுதிபுண்டுள்ளது. ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு குறைந்தபட்ச இருப்புத் தொகையைப் பராமரித்தல், வங்கியின் விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளைப் பின்பற்றுதல் மற்றும் வங்கிக்கு வழங்கப்பட்ட தகவல்கள் துல்லியமாகவும் புதுப்பித்ததாகவும் இருப்பதை உறுதி செய்தல் போன்ற அவர்களின் பொறுப்புகளைப் பற்றியும் தெரிவிக்கிறது.
- 2.1.4 வாடிக்கையாளர் விண்ணப்ப செயல்முறை:** மேலே பட்டியலிடப்பட்டுள்ள அனைத்து தயாரிப்புகளுக்கான விண்ணப்ப செயல்முறை வெளிப்படையானது, திறமையானது மற்றும் வாடிக்கையாளர் நட்புடன் இருப்பதை ஆர்பிஎல் வங்கி உறுதி செய்கிறது. வங்கியானது தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க உதவும் வகையில், விண்ணப்பச் செயல்முறையின் போது வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தேவையான அனைத்து தகவல்களையும் உதவிகளையும் வழங்குகிறது. விண்ணப்பச் செயல்முறை எந்தவிதமான பாரபட்சமான நடைமுறைகளிலிருந்தும் விடுபடுவதையும், அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் நியாயமாகவும் சமமாகவும் நடத்தப்படுவதையும் வங்கி உறுதி செய்கிறது.
- 2.1.5 நியமன செயல்முறை:** ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களை அவர்கள் இறக்கும் பட்சத்தில், அவர்களது கணக்கில் நிலுவையில் உள்ள நிலுவைத் தொகையைப் பெறக்கூடிய நபரை பரிந்துரைக்கும்படி ஊக்குவிக்கிறது. ஒரு நியமனப் படிவத்தை பூர்த்தி செய்து வங்கியில் சமர்ப்பிப்பதை உள்ளடக்கிய நியமனச் செயல்முறை குறித்த தகவலை வங்கி வழங்குகிறது. ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு நியமனத்தின் முக்கியத்துவம் மற்றும் பரிந்துரைக்காததால் ஏற்படும் விளைவுகள் குறித்து தெரிவிக்கப்படுவதை உறுதி செய்கிறது. வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு நியமனப் படிவத்தை பூர்த்தி செய்வதிலும், தேவைப்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கவும் உதவுகிறது. நியமனம் இல்லாத நிலையில், இந்தியாவில் பொருந்தக்கூடிய வாரிசு சட்டங்களின்படி இறந்தவரின் சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கு நிலுவையில் உள்ள இருப்பு அல்லது பிற சொத்துக்கள் மாற்றப்படுவதை உறுதிசெய்ய தேவையான நடவடிக்கைகளை ஆர்பிஎல் வங்கி எடுக்கும்.

3.1 வட்டி விகிதங்கள்

ஆர்பிஎல் வங்கி தனது சேமிப்புக் கணக்குகள், நிலையான வைப்புத்தொகைகள் மற்றும் தொடர் வைப்புத்தொகை ஆகியவற்றின் மீதான வட்டி விகிதங்கள் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெளிப்படையான மற்றும் தெளிவான முறையில் தெரிவிக்கப்படுவதை உறுதி செய்கிறது. வங்கி அதன் வட்டி விகிதங்கள் போட்டித்தன்மையுடன் இருப்பதையும் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்குவதையும் உறுதிசெய்ய தொடர்ந்து மதிப்பாய்வு செய்து புதுப்பிக்கிறது. ஆர்பிஎல் வங்கியின் வாடிக்கையாளர்கள் வழங்கும் வட்டி விகிதங்கள் பற்றிய தகவல்களைப் பெறலாம்: -

- வங்கியின் இணையதளம் அல்லது மொபைல் பயன்பாட்டைப் பார்வையிடுதல்
- கிளைகளில் நோட்டீஸ் பார்த்து
- வங்கியின் கிளைகளில் நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்களிடம் கேட்டல்
- வங்கியின் கால் சென்டருக்கு அழைப்பு

3.1.1 வட்டி விகிதம் கணக்கீடு: ஆர்பிஎல் வங்கி, வட்டி விகிதங்களைக் கணக்கிடுவதற்குப் பயன்படுத்தப்படும் முறை மற்றும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வட்டி செலுத்தும் முறை பற்றிய தகவல்களை வழங்குகிறது.

3.1.2 வட்டி விகித மாற்றம் பற்றிய அறிவிப்பு: ஆர்பிஎல் வங்கி அதன் தயாரிப்புகளுக்கான வட்டி விகிதங்களை மாற்றும் போது, அதன் அதிகாரப்பூர்வ இணையதளம், நெட் பேங்கிங், கால் சென்டர், கிளைகள் மற்றும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைக்கும் அனைத்து சேனல்களிலும் தகவல்களைப் புதுப்பிக்கும்.

4.1 விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

குறைந்தபட்ச இருப்புத் தேவைகள், குறைந்தபட்ச இருப்புத் தொகையைப் பராமரிக்காததற்கான கட்டணங்கள், பல்வேறு சேவைகளுக்கான கட்டணங்கள், வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் தாக்கல் செய்வதற்கான செயல்முறை உள்ளிட்ட கணக்குத் திறப்பு, பயன்பாடு மற்றும் மூடல் தொடர்பான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பற்றிய தெளிவான மற்றும் வெளிப்படையான தகவல்களை ஆர்பிஎல் வங்கி வழங்குகிறது. புகார்கள் மற்றும் குறைகள் வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் குறித்து சரியான நேரத்தில் மற்றும் வெளிப்படையான முறையில் தெரிவிக்கிறது. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்குவதையும், நியாயமானதாகவும், வெளிப்படையாகவும் இருப்பதையும் வங்கி உறுதி செய்கிறது.

4.1.1 விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைப் பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரியப்படுத்துதல்: வாடிக்கையாளர் ஒரு தயாரிப்பு அல்லது சேவைக்காக கையொப்பமிடும்போது, கோரப்பட்ட தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைக்கான தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை (T&C) வங்கி வழங்கும். அத்தகைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் வங்கி இணையதளத்திலும் கிடைக்கின்றன.

- 4.1.2 எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியின் பயன்பாடு:** அனைத்து எழுதப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் நியாயமானவை என்பதை வங்கி உறுதி செய்யும் மற்றும் உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகளை தெளிவாகவும் எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் அமைக்கும். வங்கி சட்டப்பூர்வ அல்லது தொழில்நுட்ப மொழியை, தேவைப்படும் அளவிற்கு மட்டுமே பயன்படுத்த வேண்டும், மேலும் தேவையான இடங்களில் மட்டுமே.
- 4.1.3 விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் பல சேனல்கள் மூலம் தெரிவிக்கப்படும்:** அறிக்கைகள், கடிதங்கள், கிளை அறிவிப்புப் பலகைகள், மின்னஞ்சல் அல்லது இணையதளம் போன்ற பின்வரும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சேனல்கள் மூலம் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கான மாற்றங்களை வங்கி தெரிவிக்கும்.
- 4.1.4 விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றம் குறித்த போதுமான அறிவிப்பு:** ஆர்பிஎல் வங்கி பொதுவாக மாற்றங்கள் (வட்டி விகிதங்களைத் தவிர) வருங்கால விளைவுகளுடன் குறைந்தபட்சம் ஒரு மாத கால அறிவிப்புடன் செய்யப்படும் என்பதை உறுதி செய்யும். வங்கியின் கொள்கையின்படி வங்கியின் தயாரிப்புகளுக்கான வட்டி விகிதங்களில் மாற்றங்கள் (வைப்புகள் மற்றும் முன்பணம்) அவ்வப்போது அறிவிக்கப்படும்.

5.1 கார்டு, பின் (PIN) மற்றும் காசோலை புத்தகம் வழங்குதல்

டெபிட் கார்டுகள், பின்கள் மற்றும் காசோலை புத்தகங்களை வழங்குவது பாதுகாப்பான மற்றும் வெளிப்படையான முறையில் செய்யப்படுவதை ஆர்பிஎல் வங்கி உறுதி செய்கிறது. வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களது டெபிட் கார்டுகளுக்கான PINகளைத் தேர்ந்தெடுக்கும் விருப்பத்தை வங்கி வழங்குகிறது. இது அவர்களின் கணக்குகளுக்கு அங்கீகரிக்கப்படாத அணுகலைத் தடுக்க உதவுகிறது.

- 5.1.1 வழங்குவதற்கு முன் வெளிப்படையான ஒப்புதல்:** வாடிக்கையாளரின் வெளிப்படையான ஒப்புதல்/ கோரிக்கையுடன் மட்டுமே வங்கி டெபிட் கார்டு / காசோலை புத்தகத்தை வழங்கும்.
- 5.1.2 காசோலை புத்தகம், டெபிட் கார்டு வழங்குதல்:** வங்கியானது காசோலை புத்தகத்தை வாடிக்கையாளர்களின் அஞ்சல் முகவரிக்கு அனுப்பும். வங்கியானது பாதுகாப்பு நடவடிக்கையாக உள்நாட்டு விற்பனை புள்ளி (பிஓஎஸ்) மற்றும் ஏடிஎம் பரிவர்த்தனைகள் தவிர அனைத்து பரிவர்த்தனைகளுக்கும் ஆர்பிஎல் வங்கி காசோலை புத்தகங்கள், புதிதாக வழங்கப்பட்ட அனைத்து டெபிட் கார்டுகளையும் செயலற்ற நிலையில் அனுப்பும். உள்நாட்டு, சர்வதேசம், ஆன்லைன், பிஓஎஸ், காண்டாக்ட்லெஸ் மற்றும் ரொக்கப் பணம் எடுப்பது போன்ற எந்த வகையிலும் தங்கள் டெபிட் கார்டைச் செயல்படுத்துவதற்கு / செயலிழக்கச் செய்ய வாடிக்கையாளர் விரும்பினால், வரவேற்புக் கடிதத்திலும் வங்கிகளிலும் குறிப்பிட்டுள்ளபடி கிடைக்கும் சேனல்கள் மூலம் செய்யலாம். இணையதளம். வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் பின்னை தேர்வு செய்ய அல்லது மாற்ற வங்கி

அனுமதிக்கிறது மேலும் அவர்கள் வங்கியின் இணைய வங்கி அல்லது மொபைல் பேங்கிங் வசதிகளைப் பயன்படுத்தி எப்போது வேண்டுமானாலும் செய்யலாம். ஆர்பிஎல் வங்கி வாடிக்கையாளர்களின் பின்னை வேறு யாருக்கும் தெரிவிக்காது என்பதை வங்கி உறுதி செய்கிறது.

- 5.1.3 டெபிட் கார்டுகளின் மறு வெளியீடு:** ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு தொலைந்து போதல்/சேதமடைதல், திருடப்படுதல், காலம் முடிந்து காலாவதியாகுதல் போன்றவற்றின் போது மீண்டும் டெபிட் கார்டுகளை வழங்கும்.

மேலும், கார்டுதாரரின் வேண்டுகோளின் பேரில் ஒரு கார்டு தடை முடக்கப்பட்டால், கார்டுதாரரின் வெளிப்படையான ஒப்புதலுடன் முடக்கப்பட்ட கார்டுக்குப் பதிலாக வேறு கார்டு வழங்கப்படும்.

- 5.1.4 பிளாக் கார்டு வசதி:** டெபிட் கார்டு தொலைந்து போனாலோ, திருடப்பட்டாலோ, பெறப்படாதாலோ அல்லது தவறாகப் பயன்படுத்தினாலோ, வங்கியின் வாடிக்கையாளர் சேவை, மொபைல் ஆப் மற்றும் இன்டர்நெட் பேங்கிங் வசதி மூலம் உடனடியாக தங்கள் கார்டைத் தடுக்குமாறு ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வாடிக்கையாளருக்கு அறிவுறுத்துகிறது. வங்கி, அதன் விருப்பத்தின் பேரில், டெபிட் அல்லது கிரெடிட் கார்டைத் முடக்க/செயலிழக்கச் செய்ய/நிறுத்த செய்ய முடிவெடுத்தால், நிலையான செயல்பாட்டு நடைமுறை பின்பற்றப்படுவதை உறுதிசெய்ய வேண்டும். மேலும், ஒரு கார்டை முடக்குவது/செயலிழக்கச் செய்வது/நிறுத்துவது அல்லது ஏதேனும் கார்டில் கிடைக்கும் பலன்களை திரும்பப் பெறுவது போன்ற காரணங்களை மின்னணு ரீதியான வழிகள் (எஸ்எம்எஸ், மின்னஞ்சல் போன்றவை) மற்றும் கிடைக்கக்கூடிய பிற முறைகள் மூலம் கார்டுதாரருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படுவதையும் வங்கி உறுதி செய்யும்.

6.1 பண பரிவர்த்தனைகள்

- 6.1.1 வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும் பணம்:** ஆர்பிஎல் வங்கி அதன் வாடிக்கையாளருக்கு பணத் தாள்களை எண்ணி, பணம் செலுத்தும் கவுண்டர் / ஏடிஎம்மிலிருந்து வெளியேறும் முன், சம்பந்தப்பட்ட தொகையின் சரியான தன்மையை உறுதிசெய்யுமாறு அறிவுறுத்துகிறது.
- 6.1.2 கரன்சி நோட்டுகளில் எழுதுவதை தவிர்க்கவும்:** வாடிக்கையாளர்கள் நோட்டுகளின் முகத்தில் எதையும் எழுதுவதைத் தவிர்க்க வேண்டும் மற்றும் ரிசர்வ் வங்கியின் சுத்தமான நோட்டுக் கொள்கையின் கீழ் தேவைக்கேற்ப, ஸ்டெப்பிள்/தையல் செய்யப்படாத நிலையில் நோட்டுகளை அனுப்புவதன் மூலம் வங்கியுடன் ஒத்துழைக்க வேண்டும்.

6.1.3 போலியான, அழுக்கடைந்த, சிதைக்கப்பட்ட மற்றும் முழுமையற்ற நோட்டுகளைக் கையாளுதல்: ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களின்படி கண்டறியப்பட்ட போலி நோட்டுகளை வங்கி கையாளும் மற்றும் ஆர்பிஐ உத்தரவுகளுக்கு ஏற்ப அழுக்கடைந்த / சிதைந்த / முழுமையற்ற நோட்டுகளை மாற்றும்.

7.1 கிளியரிங் சைக்கிள் / சேகரிப்பு சேவைகள்

ஆர்பிஎல் வங்கி, தீர்வு சுழற்சிக்கான முன் வரையறுக்கப்பட்ட அட்டவணையைப் பின்பற்றுகிறது, இது வாடிக்கையாளர்களால் டெபாசிட் செய்யப்பட்ட காசோலைகள் மற்றும் பிற கருவிகள் குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவிற்குள் அழிக்கப்படுவதை உறுதி செய்கிறது. ஆர்பிஎல் வங்கியானது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெளியூர் காசோலைகள் மற்றும் பிற கருவிகளை நிறைவேற்றுவதற்கு எதிர்பார்க்கப்படும் நேரம் பற்றிய தகவலை வழங்குகிறது, இது வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் நிதியை சிறப்பாக திட்டமிட உதவுகிறது.

7.1.1 தீர்வு சுழற்சி பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கவும்: சேகரிப்பு கருவிகளை லாட்ஜ் செய்த பிறகு வாடிக்கையாளர் எப்போது பணத்தை எடுக்க முடியும் என்பது உட்பட, தீர்வு சுழற்சி பற்றி வங்கி தனது வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கும்.

7.1.2 உடனடி கடன்: வங்கி, அதன் விருப்பப்படி, நடைமுறையில் உள்ள ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் அதன் காசோலை சேகரிப்பு கொள்கையின்படி, உள்ளூர்/வெளியூர் காசோலைகளுக்கு வாடிக்கையாளர் கணக்கிற்கு உடனடி கிரெடிட்டை வழங்குகிறது; மற்றும் வாடிக்கையாளர் தேவைப்பட்டால், சேகரிப்பு கொள்கையின்படி சேகரிப்பின் கீழ் அத்தகைய கருவிகளுக்கு எதிராக வரைய அனுமதிக்கும்.

7.1.3 காசோலைகள்/கருவிகளை போக்குவரத்தில்/கிளியர் செய்யும் போது அல்லது வங்கியின் கிளையில் பணம் செலுத்தும் போது இழந்தது: ஒரு காசோலை அல்லது சேகரிப்புக்கு ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட ஒரு காசோலை போக்குவரத்தின் போது அல்லது பணம் செலுத்தும் வங்கியின் கிளையில் தொலைந்து போனால், அத்தகைய இழப்பை வங்கி உடனடியாக அறிந்து கொண்டு, அதை வங்கிக்கு கொண்டு வரும். வாடிக்கையாளர்கள் கவனிக்கும் வகையில், வாடிக்கையாளர் ஸ்டாப் பேமெண்ட்டை பதிவு செய்ய காசோலை வழங்குபவருக்கு தெரிவிக்கலாம், மேலும் தொலைந்த காசோலைகள் / ஆவணங்களின் தொகைக்கு வரவு வைக்கப்படாததால் அவரால் வழங்கப்பட்ட காசோலைகள் மதிப்பிழந்து விடாமல் பார்த்துக் கொள்ளலாம். காசோலையின் டிராயரில் இருந்து நகல் கருவியைப் பெறுவதற்கு வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு நியாயமான உதவியை வழங்கும்.

7.1.4 போக்குவரத்தில் காசோலை தொலைந்ததற்காக வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி மூலம் இழப்பீடு: வங்கியின் வாடிக்கையாளர் இழப்பீடு மற்றும் பாதுகாப்புக் கொள்கையின்படி, போக்குவரத்தில் தொலைந்து போன கருவிகள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி இழப்பீடு வழங்கும்.

7.1.5 தாமதமான வசூலுக்கான இழப்பீடு: வங்கியின் தரப்பில் ஏதேனும் தாமதம் மற்றும் காசோலை சேகரிப்பு கொள்கைக்கு இணங்க, ரிசர்வ் வங்கி விதித்துள்ள வழக்கமான காலத்திற்கு அப்பால் வசூல் தாமதமானால், சம்பந்தப்பட்ட நிதிகளுக்கு வங்கி வட்டி செலுத்தும்.

8.1 வழங்கப்பட்ட காசோலை

8.1.1 காசோலை படங்களின் சேமிப்பு: பொருந்தக்கூடிய வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் தேவைப்படும் காலங்களுக்கு வாடிக்கையாளரின் கணக்கிலிருந்து செலுத்தப்பட்ட காசோலைகளின் படங்களை வங்கி வைத்திருக்கும்.

8.1.2 காசோலைகளின் நகலை வாடிக்கையாளர்களுடன் ஆதாரமாகப் பகிர்தல்: வாடிக்கையாளர்கள் கணக்கில் இருந்து செலுத்தப்பட்ட காசோலையில் ஏதேனும் சர்ச்சை ஏற்பட்டால், நியாயமான காலத்திற்குள், வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி ஆதாரமாக நகலைக் கொடுக்கும். வாடிக்கையாளரால் டெபாசிட் செய்யப்பட்ட காசோலைகள் செலுத்தப்படாமல் திரும்பும் பட்சத்தில், மற்றும் தொழில்நுட்ப காரணங்களால் எந்த ஒரு காசோலையும் வழங்கப்படாமல் இருந்தால், வங்கி அந்த காசோலைகளை உரிய காசோலை ரிட்டர்ன் மெமோவுடன் திருப்பி அனுப்பும்.

8.1.3 செலுத்தப்படாத காசோலைகளுக்கான கட்டணம்: செலுத்தப்படாமல் திரும்பும் காசோலைகளுக்கு வங்கி கட்டணம் விதிக்கும், விதிக்கப்படும் கட்டணங்களின் விவரங்கள் அவ்வப்போது திருத்தப்படும் கட்டண அட்டவணையில் சேர்க்கப்படும்.

9.1 பாசிட்டிவ் பே சிஸ்டம்

நேர்மறை ஊதிய முறை (PPS) விவரங்கள், சமர்ப்பிப்பு மற்றும் அதன் பலன்கள் பற்றி வங்கி தனது வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கும். வாடிக்கையாளரால் வழங்கப்பட்ட காசோலை நிலை தகவல் வங்கியால் சேகரிக்கப்பட்டு தீர்வு இல்லத்திற்கு அனுப்பப்படுகிறது.

10.1 நேரடி டெபிட் மற்றும் நிலையான வழிமுறைகள்

10.1.1 டெபிட் கார்டுகளின் செயல்பாடுகள் / நிலையான வழிமுறைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு விழிப்புணர்வு ஏற்படுத்துதல்: வங்கி அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நேரடிப் பற்றுகள் / நிலையான வழிமுறைகள் எவ்வாறு செயல்படுகின்றன மற்றும் அவை எவ்வாறு ரத்து செய்யப்படலாம் என்பதைப் பற்றி அறிந்துகொள்ளும்.

10.1.2 NACH, ECS மற்றும் பிற நிலையான அறிவுறுத்தல்கள் மூலம் பெறப்பட்ட கோரிக்கையின் பேரில், நிதியின் இருப்பின் அடிப்படையில் கணக்கில் டெபிட் செய்ய வங்கி செயல்படும்.

கணக்கில் போதுமான இருப்பு இல்லாததால் பரிவர்த்தனை செய்ய முடியாவிட்டால், அவ்வப்போது திருத்தப்பட்ட கட்டண அட்டவணைப்படி வங்கி கட்டணங்களை விதிக்கும்.

11.1 கட்டணங்களை ரத்துசெய்தல்

- 11.1.1 **கட்டண காலவரிசையை நிறுத்து:** வாடிக்கையாளர் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு பேமெண்ட் அல்லது தொடர் கொடுப்பனவுகளை ரத்து செய்ய விரும்பினால், வழங்கப்பட்ட காசோலைகள் தொடர்பான நிறுத்தப் பேமெண்ட் வழிமுறைகளை வங்கி ஏற்கும், ஆனால் ஏற்கனவே அழிக்கப்படவில்லை மற்றும் வாடிக்கையாளர் அறிவுறுத்தலைப் பாதிக்க போதுமான அவகாசம் அளித்துள்ளார்.
- 11.1.2 **கட்டணக் கோரிக்கையை நிறுத்து:** காசோலையில் பணம் செலுத்துவதை நிறுத்த, வாடிக்கையாளர் அருகிலுள்ள கிளையில் கோர வேண்டும் அல்லது வங்கிக்கு தொலைபேசியில் தெரிவிக்க வேண்டும் அல்லது வங்கிகளின் நெட் பேங்கிங் அல்லது மொபைல் பேங்கிங் பயன்பாட்டில் சுய சேவை விருப்பத்தைப் பயன்படுத்த வேண்டும்.
- 11.1.3 **பணம் செலுத்துவதை நிறுத்தத் தவறினால் வங்கி பொறுப்பு:** ஒரு ஸ்டாப் பேமெண்ட் அறிவுறுத்தலுக்குப் பிறகு காசோலை செலுத்தப்பட்டால், வங்கி பரிவர்த்தனையைத் திருப்பி, வாடிக்கையாளரின் நலனைப் பாதுகாக்க மதிப்பு-தேதியிட்ட கடனை வழங்கும். அத்தகைய சந்தர்ப்பங்களில், வங்கி நேரடியாக நிதி இழப்பு ஏதேனும் இருந்தால் வாடிக்கையாளருக்கு ஈடுசெய்யும்.
- 11.1.4 **நிலையான அறிவுறுத்தல் ரத்து கோரிக்கை:** நிலையான அறிவுறுத்தலை ரத்து செய்ய, வாடிக்கையாளர் எழுத்துப்பூர்வமாக வங்கிக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- 11.1.5 **நேரடி பற்று ரத்து கோரிக்கை:** நேரடிப் பற்றுவை ரத்து செய்ய, வாடிக்கையாளர் நேரடிப் பற்றுவைத் தொடங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கலாம் அல்லது வங்கிக்குத் தெரிவிக்கலாம். இரண்டையும் செய்ய வங்கி வாடிக்கையாளரை பரிந்துரைக்கிறது. வாடிக்கையாளரை ரத்து செய்வதற்கான அவர்களின் முடிவைப் பற்றி போதுமான அறிவிப்பை வழங்கவில்லை என்றால், பணம் செலுத்துவதை ரத்து செய்ய முடியாது.

12.1 உள்நாட்டு பணம் அனுப்புதல்கள்

ஒரு வாடிக்கையாளர் இந்தியாவில் உள்ள வங்கிக் கணக்குகள் முழுவதும் பணத்தை அனுப்ப விரும்பினால், ஆர்பிஎல் வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு மிகவும் பொருத்தமான விருப்பங்களை வழங்கும். கமிஷன் உள்ளிட்ட கட்டணங்கள் குறித்த போதுமான விவரங்கள் அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டபடி இணையதளத்தில் காட்டப்படும்.

13.1 வெளிநாடுகளில் செலுத்தப்படக்கூடிய காசோலை

வங்கி அல்லது அதன் நிருபர்கள் நேரடி இருப்பு இல்லாத மையங்களில் வெளிநாட்டு வங்கிகளில் பெறப்பட்ட காசோலைகள் வங்கியின் நிருபர் வங்கிகளில் ஒன்றில் பராமரிக்கப்படும் அந்தந்த வங்கியின் நோஸ்ட்ரோ கணக்கிற்கு கிரெடிட்

செய்வதற்கான அறிவுறுத்தல்களுடன் நேரடியாக பெறுநரின் வங்கிக்கு அனுப்பப்படும்.

14.1 அங்கீகரிக்கப்பட்ட அலுவலகங்கள் மூலம் வழங்கப்படும் அந்நிய செலாவணி சேவைகள்

14.1.1 சேவைகள், கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்களின் விவரங்களைப் பகிர்தல்: வாடிக்கையாளரால் தூண்டப்பட்ட அல்லது வங்கியால் தூண்டப்பட்ட (வாடிக்கையாளரின் சார்பாக) (கிரெடிட் செய்யப்பட்ட உள்நோக்கப் பணம் போன்றவை) அந்நியச் செலாவணி பரிவர்த்தனைகளுக்குப் பொருந்தும் சேவை, மாற்று விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய விவரங்களை வங்கி வழங்கும்.

14.1.2 வெளிநாடுகளுக்கு பண பரிமாற்றம்: வாடிக்கையாளர் வெளிநாட்டிற்கு பணத்தை மாற்ற விரும்பினால், அதை எப்படி செய்வது என்று வங்கி கூறுகிறது மற்றும் பின்வருவனவற்றைக் கொடுக்கும்:

- சேவைகளின் விளக்கம் மற்றும் அவற்றை எவ்வாறு பயன்படுத்துவது.
- வெளிநாட்டிற்கு அனுப்பப்பட்ட பணம் எப்போது வரவு வைக்கப்பட வேண்டும் மற்றும் ஏதேனும் தாமதம் ஏற்பட்டால் அதற்கான காரணங்கள் பற்றிய விவரங்கள்.
- நாணய மாற்றம் தேவைப்படும் இடங்களில் மாற்று விகிதம் பற்றிய தகவல்.
- வழங்கப்பட்ட தகவல்கள் போதுமானதாக இல்லாத பட்சத்தில் வெளிநாட்டிற்கு பணத்தை மாற்றுவதற்கு தேவையான ஆவணங்களை சரிசெய்வதில் / பூர்த்தி செய்வதில் உதவி.
- வங்கியால் வழங்கப்படும் அந்நிய செலாவணி சேவைகள் தொடர்பான ஒழுங்குமுறை தேவைகள் அல்லது நிபந்தனைகள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் கோரும் போது வாடிக்கையாளருக்கு வழிகாட்டுதல்.

14.1.3 வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் வெளிநாட்டிலிருந்து பெறப்பட்ட பணம்: வெளிநாட்டில் இருந்து வாடிக்கையாளரின் வங்கிக் கணக்கில் வரவு வைப்பதற்காக பணம் பெறப்பட்டால், வங்கி தெரிவிக்கும்:

- பெறப்பட்ட அசல் தொகை மற்றும் கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால்.

கடன் வழங்குவதில் தேவையற்ற தாமதம் ஏற்பட்டால், வங்கியின் வாடிக்கையாளர் இழப்பீடு மற்றும் பாதுகாப்புக் கொள்கையின்படி சாத்தியமான இழப்புகளுக்கு இழப்பீடு வழங்கப்படலாம்.

15.1 பாதுகாப்பான வைப்பு லாக்கர்கள்

15.1.1 பாதுகாப்பான வைப்பு லாக்கர்களைப் பெறுதல்: வங்கி இந்த வசதியை வழங்கும் இடங்களில் பாதுகாப்பான வைப்பு லாக்கர் வசதியை எவ்வாறு பெறுவது என்பது குறித்த முழுமையான விவரங்களை வங்கி வழங்கும். கோரிக்கையின் பேரில் விவரங்கள் கிடைக்கப்பெற வேண்டும் மற்றும்

வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பான வைப்பு லாக்கரின் சேவையைப் பெறும் போதெல்லாம் ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் கட்டணங்கள் ஆகியவை அடங்கும்.

16.1 கணக்கு அறிக்கைகள்

வாடிக்கையாளரின் விருப்பத்திற்கேற்ப உடல் அல்லது டிஜிட்டல் முறைகள் மூலம் கணக்கு அறிக்கைகள் வழக்கமான அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படுவதை ஆர்பிஎல் வங்கி உறுதி செய்கிறது. கணக்கு அறிக்கையில் டெபாசிட்கள், திரும்பப் பெறுதல்கள், சம்பாதித்த வட்டி, விதிக்கப்பட்ட கட்டணங்கள் மற்றும் நிலுவையில் உள்ள நிலுவைத் தொகை உட்பட, அந்தக் காலகட்டத்தில் கணக்கில் மேற்கொள்ளப்பட்ட அனைத்து பரிவர்த்தனைகளும் அடங்கும்.

16.1.1 சரியான, உருப்படியான மாதாந்திர அறிக்கையை வழங்குதல்: வங்கிகளின் கொள்கையின்படி சரியான, உருப்படியான கணக்கு அறிக்கைகள் சீரான இடைவெளியில் வழங்கப்படுவதை ஆர்பிஎல் வங்கி உறுதி செய்யும். அறிக்கையில் ஏதேனும் தகராறு ஏற்பட்டால், வங்கி ஒரு விளக்கத்தை வழங்கும், தேவைப்பட்டால், ஆவண ஆதாரங்களையும் வழங்கலாம்.

16.1.2 அறிக்கையைப் பெறுவதற்கு வாடிக்கையாளர்களுக்கு பல விருப்பங்கள்: வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு மின்னஞ்சல் அல்லது கூரியர் (தேவைப்பட்டால்) மூலம் கணக்கு(களின்) அறிக்கைகளை அனுப்பும். இன்டர்நெட் பேங்கிங் அல்லது மொபைல் பேங்கிங் வசதிகளைப் பயன்படுத்தி அறிக்கைகளைப் பதிவிறக்கம் செய்ய அல்லது பரிவர்த்தனை விவரங்களைப் பார்ப்பதற்கான விருப்பத்தையும் இது வழங்கும். வாடிக்கையாளர் கோரினால், வங்கி பாஸ்புக் விருப்பத்தையும் வழங்கும். வாடிக்கையாளரால் கோரப்படும் கணக்கு வகைகளில் வழக்கமாகக் கிடைப்பதை விட அடிக்கடி கணக்கு அறிக்கைகளை வைத்திருக்க வாடிக்கையாளர் விரும்பினால், வங்கி அதைக் கட்டணச் சேவையாக வழங்கும்.

16.1.3 தேவைப்பட்டால் பரிவர்த்தனை விவரங்கள்: வாடிக்கையாளரின் அறிக்கையில் தோன்றும் ஒரு பரிவர்த்தனையை வாடிக்கையாளர் அங்கீகரிக்கவில்லை என்றால், ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வாடிக்கையாளருக்கு கூடுதல் விவரங்களை வழங்குவதை உறுதி செய்யும். சில சந்தர்ப்பங்களில், விசாரணையை எளிதாக்குவதற்கும், சர்ச்சையை எழுப்புவதற்கும், வாடிக்கையாளர் ஒரு சேவையைப் பெறவில்லை / மாற்று வழிகளில் பணம் செலுத்தவில்லை என்பதற்கான ஆதாரங்களை வழங்குமாறு வாடிக்கையாளரிடம் வங்கி கேட்கும்.

17.1 வாடிக்கையாளர் கணக்கின் பாதுகாப்பு

ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களின் நலன்களைப் பாதுகாக்க பல்வேறு நடவடிக்கைகளை செயல்படுத்தியுள்ளது. ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களின் ரகசியத் தகவல்கள் பாதுகாப்பாக வைக்கப்படுவதையும்,

அங்கீகரிக்கப்படாத தரப்பினருடன் பகிர்ந்து கொள்ளாமல் இருப்பதையும் உறுதி செய்கிறது. சாத்தியமான சைபர் தாக்குதல்கள் அல்லது மோசடிகளைத் தடுக்க வங்கி அதன் அமைப்புகளையும் தொழில்நுட்பத்தையும் தொடர்ந்து புதுப்பிக்கிறது. கூடுதலாக, இரண்டு காரணி அங்கீகாரம், தனிப்பயனாக்கப்பட்ட கடவுச்சொற்கள் மற்றும் பின்களை அமைப்பது போன்ற பல விருப்பங்களை வங்கி அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் கணக்குகளைப் பாதுகாப்பதற்காக வழங்குகிறது. ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு மிக அதிக அளவிலான பாதுகாப்பை வழங்குவதில் உறுதியாக உள்ளது மேலும் அதன் வாடிக்கையாளர்களின் கணக்குகள் பாதுகாப்பாகவும் பாதுகாப்பாகவும் இருப்பதை உறுதிசெய்வதற்காக அதன் நடைமுறைகளை தொடர்ந்து மேம்படுத்த முயற்சிக்கிறது.

வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களின் கணக்குகளில் ஏதேனும் மோசடியான பயன்பாடுகள் இருந்தால் உடனடியாக தகவல் தெரிவிக்குமாறும் அவர்களை ஊக்குவிக்கிறது, இதனால் அவர்கள் மேற்கொண்டு ஏற்படும் நிதி சேதத்திலிருந்து பாதுகாக்கப்படுவார்கள்.

17.1.1 தனிப்பட்ட தகவலை உடனடியாக புதுப்பிக்கவும்: ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் பெயர், முகவரி, மொபைல்/மின்னஞ்சல் முகவரி (வாடிக்கையாளர் மின்னஞ்சல் மூலம் தொடர்பு கொள்ள விரும்பினால்) தங்கள் பெயர், முகவரி, தொடர்பு விவரங்களை மாற்றினால், வங்கிக்குத் தெரியப்படுத்துவதை உறுதிசெய்ய ஊக்குவிக்கிறது.

17.1.2 கணக்குகளை தவறாமல் சரிபார்க்கவும்: வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் அறிக்கைகளை (மற்றும் / அல்லது பாஸ்புக்கைப் புதுப்பித்தல்) மதிப்பாய்வு செய்வதன் மூலம் தங்கள் வங்கிக் கணக்கு நடவடிக்கைகளை தவறாமல் சரிபார்க்க வேண்டும் என்று வங்கி பரிந்துரைக்கிறது. அவர்கள் வங்கியின் கால் சென்டரையும் தொடர்பு கொள்ளலாம், வங்கியின் நெட் பேங்கிங்/மொபைல் பேங்கிங் வசதிகளைப் பயன்படுத்தி, அவர்களின் பரிவர்த்தனைகள், கணக்கு விவரங்கள், விழிப்பூட்டல்களுக்கு அவர்களைச் செயல்படுத்துதல் போன்றவற்றைத் தொடர்ந்து சரிபார்க்கலாம்.

17.1.3 தெரிவிக்கவும் அல்லது தெளிவுபடுத்தவும்: ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கணக்கில் தவறானதாகத் தோன்றும் சில உள்ளீடுகளைக் கண்டால், வங்கிக்குத் தெரிவிக்கவும், விளக்கம் பெறவும் ஊக்குவிக்கிறது.

17.1.4 விசாரிக்கப்படும் போது ஒத்துழைக்கவும்: ஒரு வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் ஒரு பரிவர்த்தனையை விசாரிக்க வேண்டிய அவசியம் ஏற்பட்டால், வங்கி மற்றும் சட்ட அமலாக்க அல்லது வேறு ஏதேனும் சட்டப்பூர்வ அதிகாரிகளுடன் ஒத்துழைக்க வேண்டும் என்று வங்கி வாடிக்கையாளர்களைக் கோரும்.

17.1.5 பாதுகாப்பு குறிப்புகள்: வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் காசோலை புத்தகங்கள், பாஸ்புக்குகள், அட்டைகள், பின்கள் மற்றும் பிற பாதுகாப்புத் தகவல்களைக்

கவனித்துக் கொள்ள வேண்டும், இது மோசடியைத் தடுக்கவும் தங்கள் கணக்குகளைப் பாதுகாக்கவும் உதவும். கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள சில பாதுகாப்பு உதவிக்குறிப்புகளைப் பின்பற்றுமாறு வாடிக்கையாளரை ஆர்பிஎல் வங்கி கேட்டுக்கொள்கிறது:

- காசோலை புத்தகம் மற்றும் அட்டைகளை ஒன்றாக வைக்க வேண்டாம்.
- வெற்று காசோலை இலைகளை கையொப்பமிடவோ அல்லது வங்கியின் ஊழியர்கள் அல்லது வேறு எந்த நபரிடமோ ஒப்படைக்க வேண்டாம், முன் கையொப்பமிடப்பட்ட ஆனால் வெற்று அல்லது முழுமையடையாமல் அறிவுறுத்தல்/படிவத்தில் நிரப்பவும்.
- காசோலையில் முறைகேடு நடப்பதால் ஏற்படும் மோசடி நிகழ்வுகளைத் தவிர்க்கவும், ரூ. 50,000 மற்றும் அதற்கு மேலான மதிப்புள்ள காசோலைகளின் முக்கிய விவரங்களை பாசிட்டிவ் பே முறை மூலம் மின்னணு முறையில் மீண்டும் உறுதிப்படுத்தவும்.
- உங்கள் கார்டு, பின் (PIN), கடவுச்சொல் அல்லது பிற பாதுகாப்புத் தகவலைப் பயன்படுத்த யாரையும் அனுமதிக்காதீர்கள்.
- கடவுச்சொல்லில் எண்ணெழுத்து மற்றும் சிறப்பு எழுத்துகளின் கலவையைப் பயன்படுத்தவும்.
- இணைய வங்கி மற்றும் மொபைல் வங்கி மூலம் பரிவர்த்தனை வரம்புகள் மற்றும் பரிவர்த்தனை விருப்பங்களை நிர்வகிக்கவும்.
- பின் (PIN) எண்ணை கவனமாகத் தேர்ந்தெடுங்கள், அதனால் வேறு எந்த நபராலும் எளிதில் அடையாளம் காணவோ அல்லது எளிதில் யூகிக்கவோ முடியாது.
- பின் (PIN), கடவுச்சொல் மற்றும் பிற பாதுகாப்புத் தகவல்களை எப்போதும் நினைவில் வைத்து, ரசீது கிடைத்ததும் அறிவிப்பை அழிக்கவும்.
- பின் (PIN), கடவுச்சொல் அல்லது பிற பாதுகாப்புத் தகவலை எழுதவோ பதிவுசெய்யவோ கூடாது.
- கார்டுகளை தனிப்பட்ட பாதுகாப்பில் வைத்திருக்க எப்போதும் நியாயமான நடவடிக்கைகளை எடுங்கள் மற்றும் பின் (PIN), கடவுச்சொல் மற்றும் பிற பாதுகாப்புத் தகவல்களை எப்போதும் ரகசியமாக வைத்திருக்கவும்.
- கார்டு ரசீதுகளை மிகச் சிறிய துண்டுகளாக கிழித்து கவனமாக அப்புறப்படுத்தவும்.
- வங்கி ஊழியர்கள் உட்பட யாருடனும் கணக்கு விவரங்கள், கடவுச்சொல் அல்லது OTP அல்லது பிற பாதுகாப்புத் தகவல்களைப் பகிர வேண்டாம்.
- தபால் மூலம் காசோலையை அனுப்பும் போது, காசோலையில் பணம் பெறுபவரின் பெயரைத் தெளிவாகக் குறிப்பிட்டு, அதை வங்கிக் கேஷ் கவுண்டரில் பணமாக்க வேண்டும் என்றால், காசோலையைக் கடப்பதன் மூலம் மோசடியைத் தடுக்க இது உதவும்.
- காசோலை மூலம் வங்கிக் கணக்கிற்கு பணத்தை மாற்ற வேண்டும் என்றால், கணக்கு வைத்திருப்பவரின் பெயரை (Aபிசி வங்கி கணக்கு - XYZ) எப்போதும் காசோலையில் எழுதவும். காசோலையில் பயன்படுத்தப்படாத இடத்தில் ஒரு கோடு வரையவும், எனவே அங்கீகரிக்கப்படாத நபர் கூடுதல் எண்கள் அல்லது பெயர்களைச் சேர்க்க முடியாது.
- கணக்கை மூடும் போது பயன்படுத்தப்படாத அனைத்து காசோலை தாள்களையும் வங்கியிடம் ஒப்படைக்கவும்.

- கணக்கு விவரங்கள் அல்லது பின் (PIN), கடவுச்சொல், OTP போன்ற பிற பாதுகாப்புத் தகவல்களைக் கேட்கும் எந்த மின்னஞ்சல்/ எஸ்எம்எஸ்/ டிஜிட்டல் இணைப்புக்கும் ஒருபோதும் பதிலளிக்க வேண்டாம், வங்கி எந்தக் கணக்கு விவரங்களையும் கேட்காது என்பதை நினைவில் கொள்ளவும்.

18.1 எலக்ட்ரானிக் பேங்கிங் வசதிகளைப் பயன்படுத்தும் போது முன்னெச்சரிக்கைகள்

ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களின் ஆன்லைன் பரிவர்த்தனைகளின் பாதுகாப்பு மற்றும் பாதுகாப்பிற்கு அதிக முக்கியத்துவம் அளிக்கிறது. வாடிக்கையாளர்கள் பாதுகாப்பான மற்றும் பாதுகாப்பான ஆன்லைன் வங்கி அனுபவத்தை அனுபவிக்க முடியும் என்பதை உறுதிப்படுத்த, மின்னணு வங்கி வசதியைப் பயன்படுத்தும் போது அவர்கள் சில முன்னெச்சரிக்கை நடவடிக்கைகளை எடுக்க வேண்டியது அவசியம்.

18.1.1 வங்கியின் அதிகாரப்பூர்வ வலைத்தளத்தைப் பார்வையிடவும்:

வாடிக்கையாளர்கள் அதன் இணைய வங்கித் தளத்தை (www.rbl.bank.in) நேரடியாகப் பார்வையிட வேண்டும் என்று ஆர்பிஎல் வங்கி பரிந்துரைக்கிறது. வாடிக்கையாளர்கள் வேறொரு தளத்திலிருந்து இணைப்பு மூலம் தளத்தை அணுகுவதைத் தவிர்க்க வேண்டும் மற்றும் ஏமாற்றும் வலைத்தளங்களைத் தவிர்க்க காட்டப்படும் டொமைன் பெயரைச் சரிபார்க்க வேண்டும். பாதுகாப்பான நற்சான்றிதழ்களை பதிவு செய்யும் முன் இணையதளத்தில் பாதுகாப்பான அடையாளத்தை (ஒரு பேட்லாக் சின்னத்துடனான <https://www.rbl.bank.in>) பார்க்கவும்.

18.1.2 சந்தேகத்திற்கிடமான இணைப்புகளைக் கிளிக் செய்வதைத் தவிர்க்கவும்:

ஆர்பிஎல் வங்கியாகக் காட்டிக் கொள்ளும் தேவையற்ற/நம்பத்தகாத இணையதளங்களுக்குச் செல்லக்கூடிய இணைப்புகளைக் கிளிக் செய்வதைத் தவிர்க்கவும்.

18.1.3 விரிச்சுவல் கீபோர்டை பயன்படுத்தவும்: சமரசம் செய்யப்பட்ட சாதனங்கள்,

விசைப்பலகை போன்றவற்றின் மூலமும் விசை அழுத்தங்களைப் பிடிக்க முடியும் என்பதால் எப்போதும் பொது சாதனங்களில் விரிச்சுவல் கீபோர்டை பயன்படுத்தவும்.

18.1.4 எந்த தகவலையும் பகிர வேண்டாம்: அதற்குப் பதிலாக கடவுச்சொல்

அல்லது பின்னைக் கேட்கும் எந்த மின்னஞ்சலுக்கும் பதிலளிக்கவோ அல்லது எந்த தகவலையும் வழங்கவோ வேண்டாம், அது உடனடியாக வங்கியின் கவனத்திற்குக் கொண்டு வரப்பட வேண்டும். கடவுச்சொல், MPin அல்லது பிற பாதுகாப்புத் தகவல் உள்ளிட்ட உள்நுழைவுச் சான்றுகளை வங்கி ஒருபோதும் கேட்காது.

18.1.5 பொது நெட்வொர்க்குகளைப் பயன்படுத்துவதைத் தவிர்க்கவும்: ஆர்பிஎல்

வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு இணைய வங்கித் தளத்தை அணுகுவதற்காக சைபர் கஃபேக்கள் / பொது வைஃபை / திறந்த வைஃபை

தெரியாத விபிஎன் ஆகியவற்றைப் பயன்படுத்துவதைத் தவிர்க்குமாறு அறிவுறுத்துகிறது, ஏனெனில் இது பாதுகாப்பு மீறலுக்கு வழிவகுக்கலாம்.

18.1.6 கணினிகளில் வைரஸ் எதிர்ப்பு சமீபத்திய பதிப்பைப் பயன்படுத்தவும்: வாடிக்கையாளர் தங்கள் கணினிகளை சமீபத்திய வைரஸ் எதிர்ப்பு மென்பொருளுடன் தொடர்ந்து புதுப்பிக்குமாறு வங்கி பரிந்துரைக்கிறது. இணையத்தில் மோசடி செய்பவர்களிடமிருந்து கணினி மற்றும் அதன் உள்ளடக்கங்களைப் பாதுகாக்க பொருத்தமான பயர்வால் நிறுவப்பட்டிருப்பது கூடுதல் பாதுகாப்பு நடவடிக்கையாக இருக்கும்.

19.1 மற்ற முன்னெச்சரிக்கைகள்

19.1.1 வாடிக்கையாளர் சந்தேகப்பட்டால் அல்லது கண்டுபிடித்தால்:

- 1 அவர்களின் காசோலை புத்தகம், பாஸ்புக், கார்டு தொலைந்துவிட்டன அல்லது திருடப்பட்டுள்ளன அல்லது
- 2 வேறொருவருக்கு அவர்களின் பின் (PIN), கடவுச்சொல் அல்லது பிற பாதுகாப்புத் தகவல்கள் தெரியும்.
- 3 அல்லது பதிவு செய்யப்பட்ட மொபைல் போன் திருடப்பட்டிருந்தால்

வங்கியின் நஷ்டத்தைப் பற்றித் தெரிவிப்பதற்கான சிறந்த வழி, வழங்கப்பட்ட உதவி எண்ணைத் தொடர்புகொள்வது அல்லது வங்கியின் இணையதளத்தில் காண்பிக்கப்படுவது அல்லது அருகிலுள்ள கிளை இருப்பிடத்தைப் பார்வையிடுவது. பிற வழிகள் வங்கியால் அத்தகைய தகவல்களைப் பெறுவதில் தாமதம் ஏற்படலாம், எனவே தாமதமான நடவடிக்கைகள்.

20.1 இழப்புகளுக்கான பொறுப்பு

வங்கியின் இணையதளத்தில் புதுப்பிக்கப்பட்ட "வாடிக்கையாளர் இழப்பீடு மற்றும் பாதுகாப்புக் கொள்கை - அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு பரிவர்த்தனைகளில் வாடிக்கையாளர்களின் பொறுப்பைக் கட்டுப்படுத்துதல்" என்பதில் விவரிக்கப்பட்டுள்ளபடி, எந்தவொரு மோசடியான பரிவர்த்தனையையும் பற்றி உடனடியாக தகவல் தெரிவிக்குமாறு ஆர்பில் வங்கி வாடிக்கையாளரை ஊக்குவிக்கிறது.

கிரெடிட் கார்டுகளுக்கான நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு

1.1 கிரெடிட் கார்டுகளுக்கான நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பின் நோக்கம்

ஆர்பிஎல் வங்கி கிரெடிட் கார்டு வணிகமானது, கிரெடிட் கார்டு வணிகம் தொடர்பான வங்கியின் செயல்பாடுகளில் வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நேர்மையை மேம்படுத்துவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. வங்கி வழங்கும் கிரெடிட் கார்டுகளின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படுவதையும், கிரெடிட் கார்டுகளைப் பெறுவதில் நியாயமற்ற மற்றும் ஏமாற்றும் நடைமுறைகளைத் தடுக்கவும், வாடிக்கையாளர்கள் நியாயமாகவும் மரியாதையுடனும் நடத்தப்படுவதை உறுதிசெய்யவும் இந்த நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. ஆர்பிஎல் வங்கியின் கடன் வாங்குபவர்களுக்கான நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பின் சில முக்கிய நோக்கங்கள் இங்கே: -

- 1.1.1 வங்கியின் கிரெடிட் கார்டு வணிக நடைமுறைகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்தல்: இந்த நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு ஆர்பிஎல் வங்கியின் கிரெடிட் கார்டு வணிக நடைமுறைகள் வெளிப்படையானது என்பதை உறுதிசெய்கிறது, மேலும் வங்கி வழங்கும் கடன் அட்டைகளின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், கட்டணம், வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட முழுமையான மற்றும் துல்லியமான தகவல்களை வாடிக்கையாளர்களுக்கு அணுக முடியும்.
- 1.1.2 நியாயமற்ற மற்றும் ஏமாற்றும் நடைமுறைகளைத் தடுக்க: கிரெடிட் கார்டுகளின் சந்தைப்படுத்தல், விளம்பரம் மற்றும் கோரிக்கை ஆகியவற்றில் நியாயமற்ற மற்றும் ஏமாற்றும் நடைமுறைகளைத் தடுப்பதை இந்தக் விதித்தொகுப்பு உறுதி செய்கிறது.
- 1.1.3 பொறுப்பான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகளை ஊக்குவிக்க: இந்தக் விதித்தொகுப்பு ஆர்பிஎல் வங்கி கொள்ளையடிக்கும் கடன் வழங்கும் நடைமுறைகளில் ஈடுபடவில்லை என்பதை உறுதி செய்கிறது. கடன் அட்டைகள் தொடர்பான வங்கியின் செயல்பாடுகளில் நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் கலாச்சாரத்தை வங்கி வளர்ப்பதையும் இது உறுதி செய்கிறது.

2.1 தயாரிப்பு தகவல் மற்றும் வாடிக்கையாளர் விண்ணப்ப செயல்முறை

கிரெடிட் கார்டு முன்-அங்கீகரிக்கப்பட்ட சுழலும் கடன் வரம்புடன் பணம் செலுத்துவதற்கான ஒரு கருவியாக செயல்படுகிறது, இது பரிந்துரைக்கப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு உட்பட்டு, பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளை வாங்க அல்லது ரொக்க முன்பணத்தை பெற பயன்படுத்தப்படலாம். கிரெடிட் கார்டு கணக்கில் பரிவர்த்தனை செய்ய கார்டுதாரருக்கு அறிவிக்கப்பட்டு, சுழலும் கிரெடிட்டின் அதிகபட்ச தொகையே கிரெடிட் லிமிட் ஆகும். ஒரு வாடிக்கையாளருக்கு கிரெடிட் கார்டு வழங்குவது வங்கியின் விருப்பத்திற்கு உட்பட்டது மற்றும் வங்கியின் கொள்கைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஒப்புதல் அளவுகோல்களுக்கு உட்பட்டது.

- 2.1.1 **தயாரிப்பு தொடர்பான தகவல்:** வாடிக்கையாளரின் நிதித் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்ய உதவும் சரியான கிரெடிட் கார்டு தயாரிப்பைத் தேர்வுசெய்ய ஆர்பிஎல் வங்கி உதவும்.
- 2.1.2 **கட்டணம் மற்றும் வட்டிக் கட்டணங்கள் போன்ற முக்கியத் தகவல்கள்:** ஆர்பிஎல் வங்கியானது கட்டணம் மற்றும் வட்டிக் கட்டணங்கள், பில்லிங் மற்றும் பணம் செலுத்துதல், புதுப்பித்தல் மற்றும் முடித்தல் நடைமுறைகள் மற்றும் அட்டையை இயக்குவதற்குத் தேவைப்படும் பிற தகவல்கள் போன்ற தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை எளிய மொழியில் தெரிவிக்கும்.
- 2.1.3 **விண்ணப்ப படிவம் நிரப்புதல்:** வாடிக்கையாளர் தனது கிரெடிட் கார்டு விண்ணப்பத்தைத் தொடர தேவையான ஆதாரங்களுடன் தொடர்புடைய ஆதாரங்களுடன் பெயர், முகவரி, வருமானம், வேலைவாய்ப்பு விவரங்கள் போன்ற தனிப்பட்ட மற்றும் நிதித் தகவல்களை வழங்கும் விண்ணப்பப் படிவத்தை நிரப்ப வேண்டும்.
- 2.1.4 **அங்கீகாரம்:** ஆர்பிஎல் வங்கி கிரெடிட் கார்டு விண்ணப்பத்தைப் பெறுவதற்கான ஒப்புக்கையை வழங்கும் மற்றும் விண்ணப்பம் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் அகற்றப்பட வேண்டும் என்பதைக் குறிப்பிடுகிறது.
- 2.1.5 **விண்ணப்பத்தின் சரிபார்ப்பு:** ஆர்பிஎல் வங்கி அதன் கடன் கொள்கையின்படி கிரெடிட் கார்டு விண்ணப்பத்தை மதிப்பாய்வு செய்யும் மற்றும் கூடுதல் விவரங்கள் / ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால், விண்ணப்பதாரரிடம் இருந்து இவை கேட்கப்படும்.
- 2.1.6 **கிரெடிட் கார்டு விண்ணப்பத்தை ஏற்றுக்கொள்வது அல்லது நிராகரிப்பது:** கிரெடிட் கார்டுகளை வழங்கும்போது ஆர்பிஎல் வங்கி விவேகத்தை உறுதிசெய்து, கடன் தகுதியை சுயாதீனமாக மதிப்பீடு செய்யும். மேலும், அனைத்து கிரெடிட் கார்டு விண்ணப்பங்களுக்கும், வங்கியின் கருத்தில், உரிய பரிசீலனைக்குப் பிறகு, வங்கியின் கருத்துப்படி, ஒவ்வொரு அட்டை விண்ணப்பத்தையும் ஏற்றுக்கொள்வது அல்லது நிராகரிப்பது போன்ற முக்கிய காரணங்களுடன் எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்க வேண்டும். விண்ணப்பம்.

3.1 விண்ணப்ப சரிபார்ப்பு மற்றும் கடன் மதிப்பீட்டு செயல்முறை

ஆர்பிஎல் வங்கியில், கிரெடிட் கார்டு விண்ணப்ப சரிபார்ப்பு மற்றும் கிரெடிட் மதிப்பீட்டு செயல்முறை ஆகியவை கிரெடிட் கார்டு விண்ணப்பதாரர் வங்கியின் தகுதி நிபந்தனைகளை பூர்த்தி செய்வதை உறுதி செய்வதற்கான முக்கியமான படிகளாகும்.

- 3.1.1 **வாடிக்கையாளர் விவரங்களை சரிபார்த்தல்:** ஒரு புதிய வாய்ப்பு ஆர்பிஎல் வங்கியின் கிரெடிட் கார்டில் ஆர்வத்தை வெளிப்படுத்தியவுடன், தேவைப்பட்டால் வாடிக்கையாளரின் இருப்பிடம் மற்றும் / அல்லது வணிக தொலைபேசி எண்கள் மற்றும் / அல்லது நேரடியாக வருகை தரும் வசிப்பிடத்தை மற்றும்/அல்லது வணிக முகவரிகளை அதன் சொந்த ஊழியர்கள் மூலமாகவோ அல்லது இந்த நோக்கத்திற்காக நியமிக்கப்பட்ட ஏஜென்சிகள் மூலமாகவோ தொடர்புகொள்வதன் மூலம், கிரெடிட் கார்டு விண்ணப்பத்தில் வாடிக்கையாளர் குறிப்பிட்டுள்ள விவரங்களை வங்கி சரிபார்க்கிறது.

3.1.2 கடன் மதிப்பீட்டு செயல்முறை: வங்கி கடன் மதிப்பீட்டு செயல்முறையையும் பின்பற்றுகிறது, இதில் பணியக மதிப்பெண், வருமான சரிபார்ப்பு மற்றும் இடர் மதிப்பீடு போன்ற அளவுருக்களின் மதிப்பீடு அடங்கும். வாடிக்கையாளர் வங்கியின் தகுதி வரம்புகளை பூர்த்தி செய்து, உரிய விடாமுயற்சி செயல்முறையை திருப்திப்படுத்தினால், வாடிக்கையாளருக்கு கடன் அட்டை அங்கீகரிக்கப்படும்.

4.1 கிரெடிட் கார்டை வழங்குதல், செயல்படுத்துதல் மற்றும் ரத்து செய்தல்

ஆர்பிஎல் வங்கியின் கிரெடிட் கார்டு வழங்குதல், செயல்படுத்துதல் மற்றும் ரத்துசெய்தல் செயல்முறை ஆகியவை வாடிக்கையாளர்களுக்கு தொந்தரவில்லாத மற்றும் தடையற்ற அனுபவத்தை வழங்க வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. கிரெடிட் கார்டு விண்ணப்பம் அங்கீகரிக்கப்பட்டு அட்டை வழங்கப்பட்டவுடன், வங்கி அதை வாடிக்கையாளரின் அஞ்சல் முகவரிக்கு அனுப்புகிறது. கார்டு தொலைந்து போனால் அல்லது திருடப்பட்டால், அட்டை வைத்திருப்பவர் உடனடியாக வங்கியின் வாடிக்கையாளர் சேவைக்குத் தகவல் தெரிவிக்கலாம் மற்றும் மாற்று அட்டையைக் கோரலாம்.

4.1.1 கிரெடிட் கார்டு மற்றும் அதன் பின் அனுப்புதல்: ஆர்பிஎல் வங்கியானது புதிதாக வழங்கப்பட்ட அனைத்து கிரெடிட் கார்டுகளையும் ஒரு செயலற்ற நிலையில் (பாதுகாப்பு நடவடிக்கையாக) உள்நாட்டு விற்பனை புள்ளி (பீஓஎஸ்) மற்றும் ஏடிஎம் பரிவர்த்தனைகள் தவிர அனைத்து பரிவர்த்தனைகளுக்கும் அனுப்பும். வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு தனித்தனியாக PIN (தனிப்பட்ட அடையாள எண்) அனுப்பும், மாறாக வாடிக்கையாளர் மொபைல் பேக்கிங் / டிஜிட்டல் சேனல் மூலம் பின்னை உருவாக்கலாம்.

4.1.2 கிரெடிட் கார்டு அனுப்புதல் கொள்கை: ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வாடிக்கையாளருக்கு ஏதேனும் கோரிக்கை செய்யப்படாத கார்டை அனுப்பாது என்பதை உறுதி செய்கிறது. ஏற்கனவே உள்ள கார்டை புதுப்பித்தலின் போது, புதுப்பிக்கப்பட்ட கார்டை அனுப்புவதற்கு முன், கார்டுதாரர் விரும்பினால், அதை நிராகரிப்பதற்கான விருப்பத்தேர்வு வழங்கப்படும். மேலும், கார்டுதாரரின் வேண்டுகோளின் பேரில் ஒரு கார்டு முடக்கப்பட்டால், கார்டுதாரரின் வெளிப்படையான ஒப்புதலுடன் முடக்கப்பட்ட கார்டுக்குப் பதிலாக வேறு கார்டு வழங்கப்படும்.

4.1.3 கிரெடிட் கார்டு சேவை வழிகாட்டி: ஆர்பிஎல் வங்கி, வழங்கப்பட்ட முதல் கிரெடிட் கார்டுடன், கிரெடிட் கார்டின் பயன்பாடு தொடர்பான விரிவான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், வட்டி மற்றும் பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் மற்றும் பிற தொடர்புடைய தகவல்களை வழங்கும் சேவை வழிகாட்டி/தயாரிப்பு அம்சங்கள் கணக்கீட்டாளரைப் பகிர்ந்து கொள்ளும்.

4.1.4 மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC): விண்ணப்பத்தின் போது, ஏற்றுக்கொள்ளும் நிலையிலும் மற்றும் அடுத்தடுத்த முக்கியமான தகவல்தொடர்புகளிலும் MITC களை வங்கி வாடிக்கையாளர்களுடன் பகிர்ந்து கொள்ளும். இந்த விதிமுறைகள் மற்றும்

நிபந்தனைகள் வாடிக்கையாளர்களின் அட்டையின் சிக்கல் மற்றும் பயன்பாட்டை நிர்வகிக்கிறது. இந்த விதிமுறைகள், அட்டை மற்றும் அதைப் பயன்படுத்துவதற்கு உதவும் வழிமுறைகளை (பின் (PIN) அல்லது விதித்தொகுப்பு முதலியன) பாதுகாப்பாக வைத்திருக்க அனைத்து தகுந்த நடவடிக்கைகளையும் எடுக்க வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஒரு கடமையாக இருக்கும். பின் (PIN) அல்லது விதித்தொகுப்பை யாருக்கும் தெரிவிக்கக் கூடாது என்ற கடமை வாடிக்கையாளர் ஒருவருக்கு இருக்கும் என்பதையும் விதிமுறைகள் குறிப்பிடுகின்றன.

- 4.1.5 **ஆட்-ஆன் / கார்ப்பரேட் கார்டுகளுக்கான பொறுப்பு:** வங்கியானது "ஆட்-ஆன்" கார்டுகளை வெளியிடும், அதாவது முதன்மை அட்டைக்கு துணையாக உள்ளவை, பொறுப்பு முதன்மை அட்டைதாரரின் பொறுப்பாகும் என்பதை தெளிவாகப் புரிந்துகொள்வது. இதேபோல், கார்ப்பரேட் கிரெடிட் கார்டுகளை வழங்கும் போது, கார்ப்பரேட் மற்றும் அதன் ஊழியர்களின் பொறுப்புகள் மற்றும் பொறுப்புகளை வங்கி குறிப்பிட வேண்டும்.
- 4.1.6 **சர்வதேச கடன் அட்டைகளை வழங்குதல்:** சர்வதேச கிரெடிட் கார்டுகளை வழங்குவது, அவ்வப்போது திருத்தப்பட்ட அந்நியச் செலாவணி மேலாண்மைச் சட்டம், 1999 இன் கீழ் வழங்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களுக்கு உட்பட்டது.
- 4.1.7 **கிரெடிட் கார்டை செயலிழக்கச் செய்தல்:** உள்நாட்டு, சர்வதேசம், ஆன்லைன், பிஓஎஸ், காண்டாக்ட்லெஸ் மற்றும் ரொக்கம் திரும்பப் பெறுதல் போன்ற எந்த வகையிலும் பயன்படுத்துவதற்கு வாடிக்கையாளர் தங்கள் கிரெடிட் கார்டை செயலிழக்கச் செய்ய விரும்பினால், MITC இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி கிடைக்கும் சேனல்கள் மூலம் அவர் அவ்வாறு செய்யலாம்.
- 4.1.8 **கிரெடிட் கார்டை ரத்து செய்தல் அல்லது முடித்தல்:** வாடிக்கையாளர் கிரெடிட் கார்டை ரத்து செய்யக் கோரியிருந்தால், நிலுவைத் தொகைகள் ஏதேனும் இருந்தால், ஏழு வேலை நாட்களுக்குள் வங்கி அதை மூடும். அட்டைதாரர் ஒப்பந்தத்தை மீறினால், வங்கி அதன் சொந்த விருப்பத்தின் பேரில் ஒரு கிரெடிட் கார்டை நிறுத்தலாம், இருப்பினும் நிலுவையில் உள்ள நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கும் உரிமையை வங்கி கொண்டுள்ளது. வங்கி, அதன் விருப்பத்தின் பேரில், டெபிட் அல்லது கிரெடிட் கார்டைத் முடக்க/செயலிழக்கச் செய்ய/நிறுத்த செய்ய முடிவெடுத்தால், நிலையான செயல்பாட்டு நடைமுறை பின்பற்றப்படுவதை உறுதிசெய்ய வேண்டும். மேலும், ஒரு கார்டை முடக்குவது/செயலிழக்கச் செய்வது/நிறுத்துவது அல்லது ஏதேனும் கார்டில் கிடைக்கும் பலன்களை திரும்பப் பெறுவது போன்ற காரணங்களை மின்னணு ரீதியான வழிகள் (எஸ்எம்எஸ், மின்னஞ்சல் போன்றவை) மற்றும் கிடைக்கக்கூடிய பிற முறைகள் மூலம் கார்டுதாரருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படுவதையும் வங்கி உறுதி செய்யும்.

5.1 பில்லிங் கொள்கை

ஆர்பிஎல் வங்கி அதன் கிரெடிட் கார்டு வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெளிப்படையான மற்றும் சீரான பில்லிங் கொள்கையைப் பின்பற்றும். பில்லிங் சுழற்சி, பில் தொகை, நிலுவைத் தேதி, வட்டிக் கட்டணம், அபராதக் கட்டணம் போன்றவை குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு முழுமையாகத் தெரிவிக்கப்படுவதை வங்கி உறுதி செய்யும்.

5.1.1 சரியான, உருப்படியான மாதாந்திர அறிக்கையை வழங்குதல்: ஆர்பிஎல் வங்கி அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு சரியான நேரத்தில் சரியான, உருப்படியான மாதாந்திர அறிக்கை வழங்கப்படுவதை உறுதி செய்யும். அறிக்கையில் ஏதேனும் தகராறு ஏற்பட்டால், வங்கி ஒரு விளக்கத்தை வழங்கும், தேவைப்பட்டால், புகாரின் தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் ஆவண ஆதாரங்களையும் வழங்கலாம். கார்டுதாரர்களின் வசதிக்கேற்ப, கிரெடிட் கார்டின் பில்லிங் சுழற்சியை ஒருமுறையாவது மாற்றிக்கொள்ள கார்டுதாரர்களுக்கு விருப்பத்தேர்வு அளிக்கப்படும்.

5.1.2 பதிவு செய்யப்பட்ட முகவரிக்கு அறிக்கை அனுப்புதல்: ஆர்பிஎல் வங்கியானது வாடிக்கையாளரின் பதிவு செய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் முகவரி அல்லது அஞ்சல் முகவரிக்கு (தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட விருப்பத்தேர்வின்படி) கடைசி அறிக்கை தேதியிலிருந்து வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் கிரெடிட் செய்யப்படும் பேமெண்ட்கள் மற்றும் பரிவர்த்தனைகளின் விவரங்கள் உடன் கிரெடிட் கார்டு அறிக்கைகளை அனுப்பும். கிரெடிட் கார்டு அறிக்கைகள் வாடிக்கையாளரின் பில்லிங் தேதியில் உருவாக்கப்படும். வாடிக்கையாளரின் தகவல்தொடர்பு முகவரியில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் பதிவுகளை மாற்றியமைத்து, எந்த டெலிவரிகளையும், மற்றும் / அல்லது தகவல்தொடர்புகளையும் சரியான முறையில் அனுப்புவதை உறுதிசெய்ய எதிர்பார்க்கப்படுகிறது.

5.1.3 அறிக்கைக்கு மறு வெளியீடு: அறிக்கை பெறப்படாத பட்சத்தில், வாடிக்கையாளர் ஆர்பிஎல் வங்கியைத் தொடர்புகொள்வார், இதனால் அந்த அறிக்கையை மீண்டும் அனுப்ப முடியும். மாற்றாக, வாடிக்கையாளர் எந்த நேரத்திலும் மொபைல் பேங்கிங் மற்றும் பிற டிஜிட்டல் சேனல்கள் மூலம் அதை அணுகலாம்.

6.1 விற்பனை மற்றும் சந்தைப்படுத்தல் நன்னெறிகள்

கிரெடிட் கார்டுகளுக்கான அதன் விற்பனை மற்றும் சந்தைப்படுத்தல் நடைமுறைகளில் ஆர்பிஎல் வங்கி உயர் நெறிமுறை தரங்களைச் செயல்படுத்துகிறது. வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிரெடிட் கார்டு தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய துல்லியமான மற்றும் வெளிப்படையான தகவல்களை அதன் விற்பனை முகவர்கள் வழங்குவதை வங்கி உறுதி செய்கிறது. விற்பனைச் செயல்பாட்டின் போது தவறாகக் குறிப்பிடுதல் அல்லது வற்புறுத்துதல் போன்ற மோசடி நடைமுறைகளைத் தடுக்க வங்கி கடுமையான நடைமுறைகளையும் பின்பற்றுகிறது. வங்கி அதன் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கிரெடிட் கார்டு ஒப்பந்தங்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை முழுமையாகப் புரிந்துகொள்வதையும், அவர்களின் நிதித் தேர்வுகள் குறித்து தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க முடியும் என்பதையும் உறுதி செய்வதில் அதிக முக்கியத்துவம் கொடுக்கிறது.

6.1.1 விற்பனை முகவர்களுக்கான நடத்தை விதிகள்: ஆர்பிஎல் வங்கி அதன் அனைத்து விற்பனை முகவர்களுக்கும் (நேரடி விற்பனை முகவர்கள் / குழுக்கள் 'டிஎஸ்ஏக்கள்' / 'டிஎஸ்டிகள்' உட்பட) பரிந்துரைக்கப்பட்ட நடத்தை நெறிமுறைகளைக் கொண்டுள்ளது, அதன் சேவைகளை வங்கி தனது கிரெடிட் கார்டு தயாரிப்புகளை சந்தைப்படுத்தலாம். கிரெடிட் கார்டு தயாரிப்புகளை சந்தைப்படுத்துவதில் ஈடுபட்டுள்ள DSAக்கள், வங்கியின் இணையதளத்தில் காட்டப்படும் 'நேரடி விற்பனை சேவை வழங்குநர்களுக்கான மாதிரி நடத்தை விதிகளுக்கு' இணங்குவதை வங்கி உறுதி செய்கிறது.

7.1 வாடிக்கையாளர் கணக்கின் பாதுகாப்பு

ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களின் கிரெடிட் கார்டு கணக்குகளைப் பாதுகாக்க குறிப்பிடத்தக்க நடவடிக்கைகளை எடுக்கிறது. வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட மற்றும் நிதித் தகவல்களை அங்கீகரிக்கப்படாத அணுகல், திருட்டு அல்லது தவறான பயன்பாட்டிற்கு எதிராக பாதுகாக்க அதிநவீன தொழில்நுட்பம் மற்றும் வலுவான பாதுகாப்பு நெறிமுறைகளைப் பயன்படுத்துகிறது. டிஜிட்டல் நிலப்பரப்பில் வளர்ந்து வரும் அச்சுறுத்தல்களை எதிர்கொள்வதில் அவை புதுப்பித்ததாகவும் பயனுள்ளதாகவும் இருப்பதை உறுதிசெய்ய ஆர்பிஎல் வங்கி அதன் பாதுகாப்பு நடவடிக்கைகளை தவறாமல் மதிப்பாய்வு செய்கிறது. கூடுதலாக, வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களை தங்கள் கிரெடிட் கார்டு கணக்குகளில் நிகழும் ஏதேனும் சந்தேகத்திற்குரிய செயலை பற்றி உடனடியாகப் புகாரளிக்குமாறு ஊக்குவிக்கிறது. ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் கிரெடிட் கார்டு கணக்குகளை மோசடி, ஃபிஷிங் மோசடிகள் மற்றும் பிற சைபர் கிரைம்களில் இருந்து எவ்வாறு பாதுகாப்பது என்பது குறித்த தகவல்களை எளிதாக அணுகுவதையும் வழங்குகிறது. அதன் வாடிக்கையாளர்களின் கிரெடிட் கார்டு கணக்குகளின் பாதுகாப்பிற்கு முன்னுரிமை அளிப்பதன் மூலம், ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுடன் நம்பகமான மற்றும் நீண்டகால உறவை உருவாக்குவதற்கான அதன் உறுதிப்பாட்டை வெளிப்படுத்துகிறது.

7.1.1 கார்டை முடக்கும் வசதி: கிரெடிட் கார்டு தொலைந்து போனாலோ, திருடப்பட்டாலோ, பெறப்படாதாலோ அல்லது தவறாகப் பயன்படுத்தினால், வங்கியின் வாடிக்கையாளர் சேவை, மொபைல் ஆப் மற்றும் இன்டர்நெட் பேங்கிங் வசதி மூலம் உடனடியாக தங்கள் கார்டைத் முடக்குமாறு ஆர்பிஎல் வங்கி தனது வாடிக்கையாளருக்கு அறிவுறுத்துகிறது.

7.1.2 மோசடி பரிவர்த்தனைகளைப் புகாரளிக்கவும்: ஆர்பில் வங்கி தனது வாடிக்கையாளரின் கிரெடிட் கார்டில் ஏதேனும் மோசடியான அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகளை பற்றி உடனடியாக தகவல் தெரிவிக்குமாறு ஊக்குவிக்கிறது, இதனால் வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பு எங்கள் இணையதளத்திலும் புதுப்பிக்கப்பட்டுள்ள வங்கியின் "வாடிக்கையாளர் இழப்பீடு மற்றும் பாதுகாப்புக் கொள்கையில்" விவரிக்கப்பட்டுள்ளபடி குறையும்.

- 7.1.3 **நியாயமான கவனத்துடன் செயல்படுங்கள்:** வாடிக்கையாளர்கள் நியாயமான கவனிப்பு இல்லாமல் செயல்பட்டால் அல்லது மோசடியாகச் செயல்பட்டால், அவர்களின் கணக்கில் ஏற்படும் அனைத்து இழப்புகளுக்கும் வாடிக்கையாளர்கள் பொறுப்பாவார்கள்.
- 7.1.4 **அறிக்கைகளை தவறாமல் சரிபார்க்கவும்:** பரிவர்த்தனை விவரங்களைச் சரிபார்க்க, வரம்புகள், விழிப்பூட்டல்கள் போன்றவற்றைச் சரிபார்க்க வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் அறிக்கையைத் தவறாமல் சரிபார்க்க வேண்டும், எங்கள் இணைய வங்கியைப் பார்வையிட வேண்டும் அல்லது மொபைல் பயன்பாட்டில் உள்நுழைய வேண்டும் என்று ஆர்பிஎல் வங்கி பரிந்துரைக்கிறது. அறிக்கையில் தவறாக உள்ளதாகத் தோன்றினால், வாடிக்கையாளர் வங்கிக்கு விரைவில் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- 7.1.5 **பரிவர்த்தனையை ஆய்வு செய்தல்:** ஒரு பரிவர்த்தனையை விசாரிக்க வேண்டிய அவசியம் இருந்தால், வங்கி வாடிக்கையாளர்களை ஈடுபடுத்த வேண்டும் என்றால், சட்ட அமலாக்க அல்லது வேறு ஏதேனும் சட்டப்பூர்வ அதிகாரத்துடன் ஒத்துழைக்குமாறு வங்கி கோரும்.

கடன் வழங்குவதற்கான நியாயமான நடைமுறைகள் விதித்தொகுப்பு **பிரிவு 1 - சில்லறை கடன் வழங்கல்**

1.1 சில்லறை கடன் வழங்குவதற்கான நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பின் நோக்கம்

பொறுப்பான கடன் வழங்குபவராக, ஆர்பிஎல் வங்கி பொருந்தக்கூடிய அனைத்து சட்டங்கள், விதிமுறைகள் மற்றும் நடத்தை நெறிமுறைகளை கடைபிடிக்கிறது. இந்த நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வங்கியின் கடன் வழங்கும் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் பற்றிய புரிதலை வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. வங்கியின் கடனாளிகளுக்கு வங்கியுடனான அவர்களின் ஈடுபாடு குறித்து வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் தெளிவு ஆகியவற்றை வழங்குவதற்காகவும் இது அமைந்துள்ளது. இந்த விதித்தொகுப்பின் கட்டமைப்பானது, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் அவ்வப்போது வழங்கப்படும் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களை அடிப்படையாகக் கொண்டது. ஆர்பிஎல் வங்கியின் கடன் வாங்குபவர்களுக்கான நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பின் சில முக்கிய நோக்கங்கள் இங்கே: -

1.1.1 வங்கியின் கடன் வழங்கும் நடைமுறைகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்தல்: இந்த நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு ஆர்பிஎல் வங்கியின் கடன் வழங்கும் நடைமுறைகள் வெளிப்படையானது என்பதை உறுதி செய்கிறது, மேலும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் உட்பட கடன் தயாரிப்புகள் பற்றிய முழுமையான மற்றும் துல்லியமான தகவல்களை அணுக முடியும்.

1.1.2 வங்கியின் கடன் வழங்கும் நடைமுறைகளில் நேர்மையை உறுதி செய்தல்: வங்கியில் கடன் வழங்குவதற்கான அனைத்து முடிவுகளும் கடனாளியின் கடன் தகுதி மற்றும் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும் திறன் ஆகியவற்றின் மதிப்பீட்டின் அடிப்படையில் அமைந்திருப்பதையும், பாலினம், இனம், மதம் அல்லது வேறு எந்தக் காரணிகளின் அடிப்படையிலும் பாகுபாடு இல்லாமல் எடுக்கப்படுவதையும் இந்தக் விதித்தொகுப்பு உறுதி செய்கிறது.

1.1.3 பொறுப்பான கடனை ஊக்குவிக்க: இந்தக் விதித்தொகுப்பு ஆர்பிஎல் வங்கி கொள்ளையடிக்கும் கடன் வழங்கும் நடைமுறைகளில் ஈடுபடவில்லை என்பதை உறுதி செய்கிறது.

2.1 தயாரிப்பு தகவல் மற்றும் வாடிக்கையாளர் கையகப்படுத்தும் செயல்முறை

ஆர்பிஎல் வங்கி தனது கடன் வழங்கும் தயாரிப்புகள் பற்றிய வெளிப்படையான மற்றும் துல்லியமான தகவல்களை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்க உறுதிபூண்டுள்ளது, மேலும் அவர்கள் கடனுடன் தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பற்றிய தெளிவான புரிதலைக் கொண்டிருப்பதை உறுதிசெய்கிறது.

- 2.1.1 தயாரிப்பு தொடர்பான தகவல்:** ஆர்பிஎல் வங்கி வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கக் கட்டணம், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் மற்றும் கடனுடன் தொடர்புடைய பிற கட்டணங்கள் பற்றிய விரிவான தகவல்களை வழங்கும். வெளிப்படையான மற்றும் துல்லியமான தயாரிப்புத் தகவலை வழங்குவதன் மூலம், ஆர்பிஎல் வங்கி அதன் வாடிக்கையாளர்களிடையே நம்பிக்கையையும் நம்பிக்கையையும் வளர்க்கும் மற்றும் நெறிமுறை கடன் வழங்கும் நடைமுறைகளுக்கு நற்பெயரைப் பராமரிக்கும்.
- 2.1.2 மற்ற அனைத்து முக்கிய தகவல்களும் எளிதாக கிடைக்கும்:** ஆர்பிஎல் வங்கி அதன் வாடிக்கையாளர் தொடர்பு செயல்முறையை விரிவானதாகவும், வெளிப்படையாகவும் வைத்திருக்கும். விண்ணப்பத்தை ஏற்காத பட்சத்தில் திரும்பப்பெறக்கூடிய கட்டணம், ஏதேனும் இருந்தால் தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதம், ஏதேனும் இருந்தால் கூடுதல் வட்டி, நிலையான வட்டி விகிதங்கள் அல்லது அதற்கு நேர்மாறாக கடனை மாற்றுவதற்கான மாற்றக் கட்டணம் மற்றும் பிற முக்கியமான தகவல்கள் கடன் வாங்குபவரின் நலனைப் பாதிக்கும் விஷயம் தெளிவாகவும் வெளிப்படையாகவும் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அத்தகைய தகவல்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வங்கியின் இணையதளம் மற்றும் தயாரிப்பு தொடர்பான அம்சங்களைக் கொண்ட பிற தகவல்தொடர்புகள், அனுமதி கடிதம் மற்றும் கடன் ஆவணங்களின் ஒருங்கிணைந்த பகுதியாக இருக்கும்.
- 2.1.3 விண்ணப்பப் படிவம் நிரப்புதல்:** வாடிக்கையாளர் தனது கடன் விண்ணப்பத்தைத் தொடர தேவையான ஆவணங்களுடன், பெயர், முகவரி, வருமானம், வேலைவாய்ப்பு விவரங்கள் மற்றும் கடன் தொகை போன்ற தனிப்பட்ட மற்றும் நிதித் தகவல்களை வழங்கும் விண்ணப்பப் படிவத்தை நிரப்ப வேண்டும். வங்கியானது அதன் இணையதளங்கள், அறிவிப்புப் பலகைகள், தயாரிப்பு பிரசுரங்கள் போன்றவற்றின் மூலம் கடன் முடிவுகளை தெரிவிப்பதற்கான காலக்கெடுவில் பொருத்தமான வெளிப்படுத்தல்களை செய்யும்.
- 2.1.4 அங்கீகாரம்:** ஆர்பிஎல் வங்கி அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெறுவதற்கான ஒப்புக்கையை வழங்கும் மற்றும் விண்ணப்பம் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் தீர்வு செய்யப்பட வேண்டும் என்பதைக் குறிப்பிடுகிறது.
- 2.1.5 விண்ணப்பத்தின் சரிபார்ப்பு:** ஆர்பிஎல் வங்கி கடன் விண்ணப்பத்தை சரிபார்த்து, கூடுதல் விவரங்கள் / ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால், விண்ணப்பதாரரிடம் இருந்து இவை கேட்கப்படும்.
- 2.1.6 கடன் விண்ணப்பத்தை ஏற்றுக்கொள்வது அல்லது நிராகரிப்பது:** ஆர்பிஎல் வங்கி, எந்தவொரு வரம்பு வரம்புகளையும் பொருட்படுத்தாமல், அனைத்து வகை கடன்களுக்கும், குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள், ஒவ்வொரு கடன் விண்ணப்பத்தையும் ஏற்று அல்லது நிராகரிப்பதை முக்கிய காரணம் / காரணங்களுடன் எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்க வேண்டும். அத்தகைய கடன் விண்ணப்பங்களை ஏற்க அல்லது நிராகரிக்க வழிவகுத்தது.

3.1 கடன் மதிப்பீட்டு செயல்முறை

ஒரு வருங்கால வாடிக்கையாளர் ஆர்பிஎல் வங்கியின் கடன் வழங்கும் தயாரிப்பில் ஆர்வத்தை வெளிப்படுத்தியவுடன், வங்கி கடுமையான கடன் மதிப்பீட்டு செயல்முறையைப் பின்பற்றுகிறது, இதில் கடன் காசோலைகள், வருமான சரிபார்ப்பு, வேலைவாய்ப்பு சரிபார்ப்பு, இணை மதிப்பீடு, சட்ட சரிபார்ப்பு மற்றும் இடர் மதிப்பீடு ஆகியவை அடங்கும். வாடிக்கையாளர் வங்கியின் தகுதி நிபந்தனைகளை பூர்த்தி செய்து, உரிய விடாமுயற்சி செயல்முறையை பூர்த்தி செய்தால், கடன் விண்ணப்பம் அங்கீகரிக்கப்பட்டு, வாடிக்கையாளருக்கு கடன் வழங்கப்படும். ஆர்பிஎல் வங்கி கடன் வழங்கும் நடவடிக்கைகள் பொறுப்பான மற்றும் நெறிமுறையான முறையில் நடத்தப்படுவதை உறுதி செய்கிறது.

4.1 கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் வழங்கல் செயல்முறை

அனைத்து கடன் ஒப்பந்தங்களும் பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளைப் பின்பற்றுவதை உறுதிசெய்ய, ஆர்பிஎல் வங்கி ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் தொழில்துறை சிறந்த நடைமுறைகளை கடைபிடிக்கிறது. ஆர்பிஎல் வங்கியும் நன்கு வரையறுக்கப்பட்ட கடன் வழங்கல் செயல்முறையைப் பின்பற்றுகிறது, அந்த வகையில் வங்கி பின்பற்றும் சில நடைமுறைகள் இங்கே:

4.1.1 விரிவான கடன் ஒப்பந்தம்: ஆர்பிஎல் வங்கி வாடிக்கையாளருடன் கடன் ஒப்பந்தத்தில் ஈடுபடும், அதில் கடன் வாங்கப்பட்ட தொகை, வட்டி விகிதம், திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை மற்றும் கடனுடன் தொடர்புடைய ஏதேனும் கட்டணங்கள் அல்லது அபராதங்கள் ஆகியவற்றுடன் கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை தெளிவாக அமைக்கிறது. இந்த ஒப்பந்தத்தில் வாடிக்கையாளர் மற்றும் வங்கி ஆகிய இருவரின் உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் உள்ளன.

4.1.2 வரவேற்பு கிட்: கடன் ஆவணங்களைச் செயல்படுத்துதல் மற்றும் கடனை வழங்குதல் ஆகியவற்றின் போது, ஆர்பிஎல் வங்கி வாடிக்கையாளருடன் ஒரு வரவேற்பு கடிதம் / கடன் கிட்டை முக்கிய கடன் விவரங்கள், ஒப்பந்த நகல் மற்றும் ஆவணங்களின் பட்டியலைப் பொருந்தினால் பகிர்ந்து கொள்ளும்.

4.1.2.1 வங்கியானது கடன் வாங்குபவருக்கு கடன் வரம்பை அதன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் தெரிவிக்கும் மற்றும் கடன் வாங்குபவர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை அவரது முழு அறிவுடன் ஏற்றுக்கொண்டதை பதிவு செய்து வைத்துக்கொள்ளும்.

4.1.2.2 வங்கிக்கும் கடன் வாங்குபவருக்கும் இடையிலான பேச்சுவார்த்தைக்குப் பிறகு வங்கியால் வழங்கப்பட்ட கடன் வசதிகளை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் பிற எச்சரிக்கைகள் எழுத்துப்பூர்வமாக குறைக்கப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்பட்ட அதிகாரியால் முறையாக சான்றளிக்கப்படும்.

4.1.3 விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்குதல்: அத்தகைய அனுமதியை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்க அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்களை சரியான நேரத்தில் வழங்குவதை ஆர்பிஎல் வங்கி உறுதி செய்யும்.

4.1.4 சரியான நேரத்தில் பணம் செலுத்துதல் மற்றும் புதுப்பிப்புகள்: ஆர்பிஎல் வங்கி கடன் வழங்குதல்கள் சரியான நேரத்தில் மற்றும் திறமையான முறையில் செய்யப்படுவதை உறுதி செய்யும்.

வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும் கடன் வசதிகள் வங்கியின் விருப்பப்படி மட்டுமே என்பதை வங்கி கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டு நிபந்தனை விதிக்க வேண்டும். அனுமதிக்கப்பட்ட வரம்புகளுக்கு அப்பாற்பட்ட வரைபடங்கள், கடன் அனுமதியில் குறிப்பாக ஒப்புக்கொள்ளப்பட்டதைத் தவிர வேறு நோக்கத்திற்காக வழங்கப்பட்ட காசோலைகளை மதிப்பளித்தல் மற்றும் கடன் வாங்குபவர் கணக்கை அதன் செயல்படாத சொத்தாக வகைப்படுத்துவதன் மூலம் வரைய அனுமதிக்காதது போன்ற வசதிகளின் ஒப்புதல் அல்லது அனுமதி மறுப்பு ஆகியவை அடங்கும். அல்லது அனுமதியின் விதிமுறைகளுக்கு இணங்காததன் காரணமாக கடன் வரம்புகளை முறையாக மறுபரிசீலனை செய்யாமல், வணிகம் போன்றவற்றின் வளர்ச்சியின் காரணமாக கடன் வாங்குபவர்களின் கூடுதல் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்ய வேண்டிய கடமை இல்லை என்பதையும் வங்கி குறிப்பாகக் கூறுகிறது.

5.1 வட்டி விகிதம் மற்றும் கட்டணங்கள்

ஆர்பிஎல் வங்கி வெளிப்படையான மற்றும் சீரான வட்டி விகிதம் மற்றும் கட்டணக் கொள்கையைப் பின்பற்றும். கடனுக்கான வட்டி விகிதங்கள் கடனாளியின் கிரெடிட் ஸ்கோர், திருப்பிச் செலுத்தும் திறன் மற்றும் தற்போதைய சந்தை நிலைமைகள் போன்ற பல்வேறு காரணிகளின் அடிப்படையில் அமையும். வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் கடனுக்கான வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றி முழுமையாகத் தெரிவிக்கப்படுவதையும், மறைக்கப்பட்ட அல்லது வெளியிடப்படாத கட்டணங்கள் எதுவும் இல்லை என்பதையும் வங்கி உறுதி செய்யும். ஆர்பிஎல் வங்கி அதன் அனைத்து கடன் நடவடிக்கைகளிலும் ஒருமைப்பாடு மற்றும் தொழில்முறையின் உயர் தரத்தை பராமரிக்க உறுதிபுண்டுள்ளது.

5.1.1 வட்டி விகிதங்களின் தெளிவான தொடர்பு: ஆர்பிஎல் வங்கி வட்டி விகிதங்களை விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் எழுத்துப்பூர்வமாக ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது கடன் ஒப்பந்தம் மூலம் தெரிவிக்கும்.

5.1.2 வட்டி விகிதங்களின் திருத்தம்: தற்போதுள்ள மாறி விகிதத்திற்கு வட்டி விகிதத்தில் திருத்தம் செய்யப்பட்டால், வாடிக்கையாளரின் அஞ்சல் முகவரியில் வரும் மாதத்தில் எழுத்துப்பூர்வ தகவல் மூலம் மாற்றங்கள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும், மேலும் இது தொடர்பான அறிவிப்புகள் வங்கியின் இணையதளத்தில் புதுப்பிக்கப்படும்.

5.1.2.1 மேற்கூறியவற்றைத் தவிர, வட்டி விகிதம், கட்டணம் அல்லது ஏதேனும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால் கடன் வாங்குபவருக்கு முன்கூட்டியே (30 நாட்கள்) தெரிவிக்கப்படும், மேலும் இந்த மாற்றங்கள் வருங்காலத்திற்கு மட்டுமே நடைமுறைகு வரும்.

5.1.3 **ஓவர் டிராஃப்ட் வசதி:** வங்கி ஓவர் டிராஃப்டை வழங்கினால் அல்லது ஏற்கனவே உள்ள ஓவர் டிராஃப்ட் வரம்பை அதிகரித்தால், ஓவர் டிராஃப்ட் தேவைக்கேற்ப திருப்பிச் செலுத்தப்படுமா அல்லது வேறுவிதமாகச் செலுத்தப்படுமா என்பதை வங்கி தெரிவிக்கும்.

5.1.4 **அபராதக் கட்டணங்கள் பற்றிய அறிவிப்பு:** கூடுதல் வட்டி விகிதங்கள், தவறினால், வருங்கால வாடிக்கையாளர்களுக்கு வங்கியின் இணையதளத்திலும் விண்ணப்பப் படிவத்திலும் வங்கி தெளிவாக அறிவிக்கும். காலதாமதமாகப் பணம் செலுத்துவதற்கான இத்தகைய அபராத வட்டி, காலாவதியான தொகைக்கு மட்டுமே பொருந்தும், முழு கடன் தொகைக்கும் அல்ல.

5.1.5 **மற்ற கட்டணங்கள்:** வங்கியின் இணையதளம் மற்றும் விண்ணப்பப் படிவம்/கடன் ஒப்புதல் கடிதம்/கடன் ஒப்பந்தத்தின் மீது வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கடன் கணக்கு தொடர்பாகச் செலுத்த வேண்டிய அனைத்து முக்கியக் கட்டணங்களின் விவரங்களையும் வங்கி அறிவிக்கும். வங்கியின் இணையதளத்தில் கட்டணங்களில் ஏதேனும் திருத்தம் செய்யப்படும்.

6.1 பணம் வழங்கலுக்கு பிந்தைய மேற்பார்வை

ஆர்பிஎல் வங்கியானது கடன் வாங்குபவரின் திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்திறன் மற்றும் நிதி நிலைமையை தொடர்ந்து கண்காணிப்பதை உள்ளடக்கிய ஒரு கட்டமைக்கப்பட்ட மற்றும் முறையான விநியோகம் மேற்பார்வை செயல்முறையைப் பின்பற்றுகிறது.

ஆர்பிஎல் வங்கி, பணப் பரிமாற்றத்திற்குப் பிந்தைய கண்காணிப்பு நியாயமான, வெளிப்படையான மற்றும் வாடிக்கையாளர்-நட்பு முறையில் நடத்தப்படுவதை உறுதி செய்வதில் உறுதியாக உள்ளது. திருப்பிச் செலுத்தும் காலத்தில் ஏற்படும் ஏதேனும் சிக்கல்கள் அல்லது கவலைகளைத் தீர்க்க வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுடன் நெருக்கமாகச் செயல்படுகிறது.

6.1.1 **ஆக்கபூர்வமான பார்வை:** வங்கியின் விநியோக மேற்பார்வைக்குப் பிறகு, குறிப்பாக இரண்டு லட்சம் ரூபாய் வரையிலான கடன்களைப் பொறுத்த வரையில், கடன் வாங்குபவர் எதிர்கொள்ளக்கூடிய "வங்கி தொடர்பான" உண்மையான சிரமங்களைக் கவனித்துக் கொள்ளும் நோக்கில் வங்கி ஆக்கபூர்வமானதாக இருக்கும்.

6.1.2 முடிந்தவரை நியாயமான நீட்டிப்பை வழங்கவும்: ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறுதல் / துரிதப்படுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பத்திரங்களைத் தேடுவதற்கு முன், வங்கி கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அறிவிப்பை அல்லது கடன் ஒப்பந்தத்தில் அத்தகைய நிபந்தனை இல்லை என்றால் நியாயமான காலக்கெடுவை வழங்க வேண்டும்.

6.1.3 சரியான நேரத்தில் பாதுகாப்பு வெளியீடு: வங்கி கடன் வாங்குபவர்களுக்கு எதிராக ஏதேனும் சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்டு கடனைப் பெறுதல் அல்லது கடனை அடைதல் ஆகியவற்றில் அனைத்துப் பத்திரங்களையும் வெளியிடும். அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டும் என்றால், கடன் வாங்குபவர்களுக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட கிளைம் செட்டில் செய்யப்படும் வரை/செலுத்தும் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள வங்கிக்கு உரிமையுள்ள ஆவணங்கள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் அதுகுறித்து அறிவிக்கப்படும்.

7.1 மற்ற கடமைகள்

7.1.1 கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடக்கூடாது: கடன் அனுமதி ஆவணங்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ளதைத் தவிர (கடனாளியால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல், கடன் வாங்குபவரின் கவனத்திற்கு வராத வரை) கடன் வாங்குபவர்களின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை வங்கி தவிர்க்கும்.

7.1.2 கடன் வாங்குபவர் கணக்கை மாற்றுதல்: கடன் வாங்குபவரிடமிருந்தோ அல்லது கணக்கை எடுத்துக் கொள்ள முன்வரும் மற்றொரு வங்கி / நிதி நிறுவனத்திலிருந்தோ, கடன் வாங்குபவர் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை ரசீது கிடைத்தால், ஒப்புதல் அல்லது வங்கியின் ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால், அதற்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்கள்.

7.1.3 டிஜிட்டல் கடன்: டிஜிட்டல் கடன் பரிவர்த்தனைகளுக்கு, அனைத்து முக்கிய தயாரிப்பு தகவல், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், முக்கிய உண்மை அறிக்கையின் (KFS) ஒரு பகுதியாக முக்கிய வெளிப்பாடுகள் கட்டணம், கட்டணங்கள், பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதங்கள் போன்றவை. மற்றும் ஆர்பிஎல் இன் டிஜிட்டல் கடன் வழிகாட்டுதல்களில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள பிற முக்கிய தகவல்கள். ஆன்போர்டிங் நேரத்தில் மற்றும் அதில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால் வெளிப்படுத்தப்படும்.

7.1.4 கடனை திரும்பப் பெறுதல்: கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், வங்கி தேவையற்ற துன்புறுத்தலை, அதாவது, கடன் வாங்குபவர்களை அசந்தர்ப்பமான நேரங்களில் விடாப்பிடியாக தொந்தரவு செய்தல், கடனை வசூலிக்க அடியாட்களை பயன்படுத்துதல் போன்றவைகளை மேற்கொள்ளாது.

பிரிவு 2 - மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்கள்

1.1 மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்குப் பொருந்தும் வழிகாட்டுதல்கள்

ஆர்பிஎல் வங்கி நன்கு வரையறுக்கப்பட்ட நுண்நிதி கடன் வழங்கும் செயல்முறையைப் பின்பற்றுகிறது. இதில் கடன் வாங்குபவரின் கடன் தகுதி மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் திறன் பற்றிய முழுமையான மதிப்பீடு உள்ளது. மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு மலிவு மற்றும் போட்டி வட்டி விகிதங்கள் வழங்கப்படுவதையும், கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் தெளிவாக விளக்கப்பட்டு, கடன் வாங்குபவர்களால் முழுமையாக புரிந்து கொள்ளப்படுவதையும் வங்கி உறுதி செய்கிறது. வங்கி தனது மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அவர்களின் நிதி கல்வியறிவு மற்றும் ஒட்டுமொத்த நிதி நல்வாழ்வை மேம்படுத்த உதவுவதற்காக அவர்களுக்கு வழக்கமான பயிற்சியையும் வழங்குகிறது.

ஆர்பிஎல் வங்கியால் வழங்கப்பட்ட மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்கள் தொடர்பான சில முக்கியமான வழிகாட்டுதல்கள்:

- மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்கள் பிணையில்லாத கடன்களாக இருக்கும்.
- கடன் வாங்குபவரின் டெபாசிட் கணக்கில் உள்ள உரிமையுடன் கடன் இணைக்கப்படாது.
- வங்கி / வணிக நிருபர் (பிசி) கடன் அதிகாரி கடன் விண்ணப்பத்தை பூர்த்தி செய்யும் போது கடன் தகுதியை அடைய குடும்ப வருமான மதிப்பீட்டை நடத்துவார். இத்தகைய வருமானத் தகவல்கள், ஒழுங்குமுறைத் தேவையின் ஒரு பகுதியாக கடன் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு (சிஐசிகள்) தெரிவிக்கப்படும்.
- கடன் விண்ணப்பிக்கும் நேரத்தில் திருப்பிச் செலுத்தும் கால இடைவெளிக்கான நெகிழ்வுத்தன்மை கிடைக்கிறது.
- மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கு வங்கி எந்த முன்பணம் அபராதத்தையும் விதிக்காது.
- விலை மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய விவரங்கள் கடன் ஆவணங்களின் ஒரு பகுதியான முக்கிய தகவல் தாளில் வழங்கப்பட்டுள்ளன.
- வங்கி அதன் ஊழியர்கள் அல்லது அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட ஏஜென்சி/பிசி ஊழியர்களின் முறையற்ற நடத்தை மற்றும் சரியான நேரத்தில் குறைகளை நிவர்த்தி செய்தல் ஆகியவற்றிற்கு முழுமையாக பொறுப்பேற்க வேண்டும்.
- கடன்களை திரும்பப் பெறுவது தொடர்பான வழிகாட்டுதல்கள்:
 - பிசி கள் ஊழியர்கள் எந்த விதமான வற்புறுத்தலையும் பயன்படுத்தி கடனை வசூலிக்கக் கூடாது மற்றும் மத்திய நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் மட்டுமே வசூலிக்க வேண்டும்.
 - இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில் கடன் வாங்கியவர் நியமிக்கப்பட்ட / மத்திய நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் ஆஜராகத் தவறினால், பிசி கள் ஊழியர்கள் கடன் வாங்கியவர் வசிக்கும் இடத்தில் அல்லது பணியிடத்தில் மீட்க அனுமதிக்கப்படுவார்கள்.
 - வங்கியோ அதன் முகவர்களோ மீட்பை நோக்கிய கடுமையான முறைகளில் ஈடுபடக்கூடாது.

- d. வங்கியோ அதன் முகவர்களோ கடனை மீட்பதற்காக வாய்மொழி ரீதியாகவோ உடல் ரீதியாகவோ தொந்தரவு செய்யவோ அல்லது அவமானப்படுத்தவோ கூடாது
- e. வங்கி அல்லது அதன் முகவர்கள் கடன் வாங்குபவரின் உறவினர்கள், நண்பர்கள், அண்டை வீட்டார் அல்லது சக பணியாளர்களை துன்புறுத்தக்கூடாது.
- f. மீட்பு தொடர்பான குறைகளைத் தீர்ப்பதற்காக, கடன் அட்டையில் வழங்கப்பட்டுள்ளபடி வாடிக்கையாளர்கள் பிசி கிளை/வங்கியின் கட்டணமில்லா எண்/வங்கியின் நோடல் அலுவலரைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்.
- g. காலை 9:00 மணி முதல் மாலை 6:00 மணி வரை மட்டுமே, பிசி களப் பணியாளர்கள், காலாவதியான கடன் வாங்கியவர்களிடம் வசூல்/மீட்புகளை மேற்கொள்ள வேண்டும். வழக்கமான கடன் கணக்குகளைக் கொண்ட பிற கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, பிசி களப் பணியாளர்கள் கடன் வாங்குபவர்களின் வசதிக்கேற்ப இருக்கும் நேரத்தை/செயல்முறையைத் தொடரலாம்.