

தொலைந்த/திருடப்பட்ட அட்டைகள் மற்றும் பிணக்கு தீர்வு செயன்முறை

தொலைந்த/ திருடப்பட்ட அட்டைகள்

- அட்டை தொலைந்து போனாலோ அல்லது திருடப்பட்டாலோ, அட்டைதாரர் உடனடியாக அட்டை மையத்தின் தொடர்பு மையத்திற்கு +94117448888 என்ற தொலைபேசி இலக்கத்தின் ஊடாக தொடர்பு கொண்டு அறிவிக்க வேண்டும். தொடர்பு மைய முகவர்கள் உடனடியாக அட்டையை செயலிழக்கஃ இடைநிறுத்த நடவடிக்கை எடுப்பார்கள்.

- அட்டையை இடைநிறுத்துவதன் நோக்கம், அட்டை கணக்கிலிருந்து மேலும் பரிவர்த்தனைகள் மேற்கொள்ளப்படுவதை தடுப்பதாகும். தொலைந்து போனஃதிருடப்பட்ட அட்டையை பயன்படுத்தி ஏற்கனவே செய்த பரிவர்த்தனைகள் குறித்து அட்டைதாரருக்கு தொடர்பு மைய முகவர் அறிவிப்பார்.

- அட்டைதாரருக்கு NDB Neos இணைய வங்கி வசதிக்கான அணுகல் இருந்தால், அவர்/அவள் அட்டையை இடைநிறுத்த மற்றும் சமீபத்திய பரிவர்த்தனைகளைப் பார்க்க அதனை பயன்படுத்த முடியும்.

- அட்டை தொலைந்து போனமை/ திருடப்பட்டமை குறித்து வங்கிக்கு அறிவிக்கப்படும் வரை, அட்டை தொலைந்து போன/ திருடப்பட்ட சந்தர்ப்பத்தில் அட்டையை சட்டவிரோதமாக பயன்படுத்தியதன் விளைவாக ஏற்பட்ட நிதி பரிமாற்றத்துக்கு அட்டைதாரர் பொறுப்பேற்க வேண்டும். அட்டை தொலைந்து போன/ திருடப்பட்டதன் காரணமாக நடந்த அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகளுக்கான எந்த பணத்தையும் திருப்பிச் செலுத்தவோ அல்லது மீள வைப்பிலிடவோ வங்கி பொறுப்பாகாது.

- அட்டை தொலைந்து போனமை/ திருடப்பட்டமை குறித்து வங்கிக்கு தெரிவித்த பிறகு செய்யப்படும் எந்தவொரு அட்டை பரிவர்த்தனைகளுக்கும் அட்டைதாரர் பொறுப்பேற்க மாட்டார்.

- கடன் அட்டை விடயத்தில், தொலைந்து போன/திருடப்பட்ட அட்டை தொடர்பில் தொடர்பு மையத்திற்கு தெரிவிக்கும் போது, அட்டைதாரர் மாற்று அட்டைக்கு

வாய்மொழி மூலம் கோரிக்கை வைக்கலாம். எவ்வாறிருப்பினும், எதிர்காலத்தில் மேற்கொள்ளப்படும் எந்தவொரு மாற்றுக் கோரிக்கையும் எழுத்துப்பூர்வமாக முன்வைக்கப்பட்ட வேண்டும். மாற்று அட்டை 5 வேலை நாட்களுக்குள் நேரடியாக அட்டைதாரருக்கு அல்லது அட்டைதாரருக்கு பெற்றுக் கொள்ள வசதியாக இருக்கும் வங்கி கிளைக்கு அனுப்பப்படும்.

- பற்று அட்டை விடயத்தில், அட்டைதாரர் தமக்கு வசதியான வங்கி கிளைக்குச் சென்று மாற்று அட்டைக்கு விண்ணப்பிக்கலாம். அட்டைதாரருக்கு உடனடியாக பற்று அட்டையை பெறுவதற்கான விருப்பம் இருந்தால், அதை உடனடியாகப் பயன்படுத்தலாம் அல்லது பற்று அட்டை விண்ணப்பத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கிளைக்கு 5 வேலை நாட்களுக்குள் பற்று அட்டை அனுப்பப்படும்.

- கடன் அட்டை அல்லது பற்று அட்டையை மாற்றுவதற்கு வங்கியினால் அட்டை மாற்றுக் கட்டணத்தை விதிக்க முடியும்.

- அட்டைதாரர் தொலைந்த அல்லது திருடப்பட்ட அட்டையை மீட்டெடுத்தால், அவர்/அவள் உடனடியாக அட்டையை அழித்து (பாதியாக வெட்டி) பாதுகாப்பாக அப்புறப்படுத்த வேண்டும்.

- தொலைந்து போன அட்டையில் இருந்து அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகள் நடந்தாலோ அல்லது அட்டை திருடப்பட்டாலோ, அட்டைதாரர் வைத்திருப்பவர் உடனடியாக பொலிஸில் புகார் செய்வது புத்திசாதூர்யமான விடயமாகும்.

- அட்டை அல்லது குறீட்டு எண்ணின் பாதுகாப்பை உறுதி செய்ய, அட்டைதாரர் எல்லா முயற்சிகளையும் எடுக்க வேண்டும்.

ஒன்லைன் / இணையம் / மின் வணிக பரிவர்த்தனைகள்

- அட்டைதாரருக்கு தெரிந்தோ அல்லது தெரியாமலோ பாதுகாப்பான தளங்கள் மூலம் செய்யப்படும் அனைத்து இணையப் பரிவர்த்தனைகளுக்கும் அட்டைதாரர் பொறுப்பாவார் (உதாரணம் - OTP அங்கீகரிக்கப்பட்ட பரிவர்த்தனைகள்)

- ஒன்லைன் பரிவர்த்தனைகளை மேற்கொள்வதற்கு முன், சம்பந்தப்பட்ட இணையதளம்/செயலியின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வாசிப்பது அட்டைதாரரின் பொறுப்பாகும். இணையதளத்தின் பட்டியலிடல் மற்றும் பணத்தைத் திரும்பப்பெறும் கொள்கையை விவரிக்கும் பிரிவில் விசேட கவனம் செலுத்துவது முக்கியமாகும். எந்தவொரு இணையதளம்/செயலியில் அட்டை தகவலை சேமிக்க வேண்டாம் என அட்டைதாரர் ஊக்குவிக்கப்படுகிறார்.

- அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகளைத் தீர்ப்பதற்கு எடுக்கப்பட வேண்டிய நடவடிக்கைகளுக்கு, இந்த ஆவணத்தில் உள்ள சர்ச்சை தீர்க்கும் நடைமுறையைப் பார்க்கவும்.

NDB வங்கியால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட பிணக்கு தீர்வு செயன்முறை

- அட்டைதாரர்கள் எப்போதும் கடன் அட்டை அறிக்கை அல்லது வங்கி அறிக்கையை ஆய்வு செய்ய வேண்டும் என்பதுடன், ஏதேனும் முரண்பாடு கண்டறியப்பட்டால், அறிக்கை திகதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் அட்டை மையத்திற்கு +94117448888 இலகத்தின் ஊடகாவோ அல்லது ContactShndbbank.com என்ற மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ தெரிவிக்க வேண்டும்.

- பிணக்கு தொடர்பான மேலதிக தகவல்களைப் பெற தேவையேற்பட்டால் வங்கி அட்டைதாரரை தொடர்பு கொள்ளும்.

- நிலுவையில் உள்ள வங்கியின் விசாரணை முடிவடையும் வரை, வங்கியினால் பிணக்கு தீர்க்கப்படும் வரை (அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகளுக்கு மட்டும்) பிணக்குக்குரிய தொகையை அட்டைதாரரின் கடன் அட்டை கணக்கில் வரவு வைக்க முடியும். எவ்வாறிருப்பினும், பற்று அட்டை பரிவர்த்தனை சர்ச்சைகளுக்கு விசாரணை முடிந்த பின்னரே நிதி வரவு வைக்கப்படும்.

- விசாரணைக்கு 30-180 நாட்கள் ஆகலாம், விசாரணை முடிந்த பிறகு, எந்தப் பிரச்சினையும் இல்லை என வங்கி கண்டறிந்தால், வங்கி அதற்கேற்ப அட்டைதாரருக்கு அறிவிக்கும் மற்றும் அட்டைதாரரின் அட்டை கணக்கில் சர்ச்சைக்குரிய தொகையுடன் பற்று வைக்கப்படும். (கடன் அட்டை அட்டைதாரருக்கு தற்காலிக கடன் வழங்கப்பட்டிருந்தால்)

- அட்டைதாரரால் கொள்வனவு செய்யப்பட்ட பொருட்கள் அல்லது பெற்றுக்கொள்ளப்பட்ட சேவைகளுக்கு வங்கி பொறுப்பாகாது. இதில் பொருட்களின் தரம், விநியோகப்பதில் தாமதம் மற்றும் மெயில் ஓர்டர்

பரிவர்த்தனைகள்/இணைய பரிவர்த்தனைகளில் இருந்து பொருட்கள் அல்லது சேவைகள் ஆகியவை அடங்கும். அட்டைதாரர் வணிகர்ஃநிதி நிறுவனத்துடனான எந்த ஒரு சர்ச்சையையும் நேரடியாக தீர்க்க வேண்டும். வணிகர் சாதகமாக பதிலளிக்காத பட்சத்தில், பிணக்கை தீர்க்கும் முயற்சியில் அட்டைதாரருக்கு வங்கி உதவலாம்.

- இலங்கையில் உள்ள எரிபொருள்/சேவை நிலையங்களில் இருந்து கிடைக்கும் அனைத்து எரிபொருள் கொள்வனவுகள் மற்றும் பிற சேவைகள் வங்கிகளால் வசூலிக்கப்படும் வணிக கமிஷன் பணத்தை செலுத்துவதற்கு வணிகரால் மேலதிக கட்டணத்திற்கு உட்பட்டதுடன், இது வங்கியினால் தீர்மானிக்கப்படும் விகிதத்தில் கடன், பற்று அல்லது முன் செலுத்தல் அட்டை கணக்கில் பற்று வைக்கப்படும். இந்த கட்டணம் 'எரிபொருள் மேலதிக கட்டணம்' என்று அழைக்கப்படுகிறது.

- வாடிக்கையாளரின் அட்டையில் பரிவர்த்தனையை வங்கி இடுகையிடும்போது, தீர்வு நேரத்தில் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து 'எரிபொருள் மேலதிக கட்டணம்' வசூலிக்கப்படுகிறது. எனவே வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் அறிக்கைகளில் எரிபொருள் பரிவர்த்தனையில் சேர்க்கப்பட்ட எரிபொருள் மேலதிக கட்டணத்தை பார்க்கலாம். பரிவர்த்தனையின் போது அனுப்பப்படும் குறுஞ்செய்திகள் எரிபொருள் மேலதிக கட்டணத் தொகையை கொண்டிருக்காமல்; உண்மையான பரிவர்த்தனைத் தொகையைக் கொண்டிருக்கும்.

- அனைத்து அட்டைதாரர் சர்ச்சைகளும் தொடர்புடைய அட்டைத் திட்டங்களால் வெளியிடப்பட்ட பிணக்கு தீர்வு விதிமுறைகளால் நிர்வகிக்கப்படுகின்றன. அதாவது ஏனைய Visa International, MasterCard Incorporated மற்றும் Union Pay International.

அட்டை மோசடியை தடுத்தல்

உங்கள் அட்டை தகவலைப் பாதுகாப்பதற்கான முக்கிய குறிப்புகள்

- அட்டையைப் பெற்றவுடன் அட்டைதாரர் அட்டையின் பின்புறத்தில் முழு கையொப்பத்தையும் இட வேண்டும்.

- அட்டை தொலைந்து போனாலோ/திருட்டுப் போனாலோ அல்லது அட்டையை அங்கீகரிக்காமல் பயன்படுத்துவதைக் கண்டாலோ, உடனடியாக +94117448888 என்ற எண்ணில் தொடர்பு மையத்துக்குத் தெரிவிக்க வேண்டியது அவசியம். அட்டையில் மேலதிக பரிவர்த்தனைகள் அங்கீகரிக்கப்படுவதைத் தவிர்ப்பதற்காக, தொடர்பு மைய முகவர் அட்டையை செயலிழக்கச் செய்வார்.

- அட்டைதாரர் முந்தையஃகாலாவதியான அனைத்து அட்டைகளையும் இரண்டாக வெட்டி அழிக்க வேண்டும் (மேக்னடிக் ஸ்ட்ரைப் மூலம்).
- அட்டை தொடர்பான விடயங்களுக்கு வங்கியுடன் தொடர்பு கொள்ளும்போது உங்கள் கடன் அட்டை கணக்கு எண் அல்லது தேசிய அடையாள அட்டை எண்ணை எப்போதும் பயன்படுத்தவும். முழு அட்டை எண்ணையும் குறிப்பிட வேண்டாம்.
- 'மோசடி' மின்னஞ்சல்கள் (பரிசுகள், லொட்டரிகள், பரிசுகள்), சமூக ஊடகங்களில் இடுகைகள் அல்லது அட்டை எண், காலாவதி திகதி, குறியீட்டு எண் அல்லது CVV (பின்புறத்தில் 03 இலக்கக் குறியீடு) ஆகியவற்றைக் கோரும் எந்தவொரு வணிகத் திட்டங்களையும் அட்டைதாரர்கள் தவிர்க்குமாறு அறிவுறுத்தப்படுகிறார்கள். பெறப்பட்ட ஒரு முறை கடவுச்சொற்களை வேறு எந்த தரப்பினருடனும் பகிரவோ அல்லது வெளியிடவோ வேண்டாம்.

ATM மற்றும் CRM திருட்டுகள்/ மோசடிகள்/ அட்டை ஸ்கிம்மிங் ஆகியவற்றைத் தவிர்ப்பதற்கான முக்கிய குறிப்புகள்

- அறிமுகமில்லாத ATM/CRMகளில் பரிவர்த்தனைகளைச் செய்யும்போது ஸ்கிம்மிங்/பிற அசாதாரண சாதனங்கள் நிறுவப்பட்டிருக்கலாம் என்பதால் அட்டைதாரர் விழிப்புணர்வுடன் இருக்க வேண்டும். ஏதேனும் வழக்கத்திற்கு மாறான சாதனங்கள் காணப்பட்டால், ATM/CRM ஐப் பயன்படுத்துவதைத் தவிர்க்கவும் மற்றும் பாதுகாப்புப் பணியாளர்கள் அல்லது தொடர்பு மையத்திற்கு +94117448888 என்ற எண்ணில் உடனடியாகத் தெரிவிக்கவும்.
- குறீட்டு எண்ணை உள்ளிடும் போது உங்கள் மற்றைய கையைப் பயன்படுத்தி எண் விசைத்தளத்தை மறைக்க அறிவுறுத்தப்படுகிறது. இதனால் குறியீட்டு எண் அருகில் உள்ள வேறு எந்த தரப்பினருக்கும் தெரியாது. குறியீட்டு எண்ணை வேறு எந்த தரப்பினருடனும் பகிரவோ வெளிப்படுத்தவோ வேண்டாம்.
- மற்றவர்கள் அருகில் இருக்கும் போது ATM/CRM ஐப் பயன்படுத்துவதைத் தவிர்க்கவும், சாதனத்தை இயக்க, குறிப்பாக பணத்தை வைப்பிலிட/பணமாக எடுக்க அல்லது சாதனம் கைப்பற்றிய அட்டையை பெற, அந்நியர்களின் உதவியை ஒருபோதும் நாட வேண்டாம். அதற்கு பதிலாக உதவிக்கு தொடர்பு மையத்தைத் தொடர்புகொள்ளவும்.
- அட்டைதாரர், சாதனத்தால் கைப்பற்றப்பட்ட அட்டை தொடர்பில் உடனடியாக வங்கிக்கு தெரிவிக்க வேண்டும். யுவுஃஊஃஊ இருக்கும் இடத்தை விட்டு வெளியேற வேண்டாம் என்று அறிவுறுத்தப்படுகிறது. எனினும் அட்டை

கைப்பற்றப்பட்ட ATM/CRM இடத்திலிருந்து தொடர்பு மையத்தை தொடர்பு கொள்வது விவேகமான செயலாக கருதப்படுகிறது.

இணைய வழி கொள்வனவுகளுக்கு உங்கள் கடன் அட்டையை எவ்வாறு பாதுகாப்பாகப் பயன்படுத்துவது தொடர்பான உதவிக்குறிப்புகள்

- ஒன்லைன் பரிவர்த்தனையை மேற்கொள்வதற்கு முன் எந்தவொரு வலைத்தளத்தின் விதிமுறைகளையும் நிபந்தனைகளையும் கவனமாகப் வாசிக்கவும். பணத்தைத் திரும்பப்பெறுதல் கொள்கை, விநியோக விவரங்கள்/கொள்கைகள் மற்றும் உத்தரவாதம், வருமானம் மற்றும் பழுதுபார்ப்புடன் தொடர்புடைய ஏதேனும் செலவுகள் ஆகியவற்றில் விசேட கவனம் செலுத்துங்கள்.

- உலாவி (browser) பாதுகாப்பானது என அங்கீகரிக்கும் இணையதளங்களை மட்டுமே பயன்படுத்த அறிவுறுத்தப்படுகிறது. பொதுவாக பாதுகாப்பான இணையதள முகவரி <https://> உடன் தொடங்கும் மற்றும் முகவரிப் பட்டியில் பேட்லொக் () சின்னம் இருக்கும்.

- நல்ல விற்பனை வரலாறு/மதிப்புரைகள் மற்றும் திருப்திகரமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்/கொள்கைகளுடன் உள்ள நிறுவனங்களிடமிருந்து ஒன்லைன் முறையில் கொள்முதல் செய்யவும். கொள்வனவுடன் தொடர்புடைய எந்த தகவலையும் வழங்க வேண்டாம். கட்டணம் செலுத்துவதற்கு முன், கொள்வனவை உறுதிப்படுத்த அல்லது நிராகரிக்கும் விருப்பம் இணையதளத்தில் இருக்க வேண்டும்.

- அட்டை தகவலை வணிகரிடம் அல்லது அன்ட்ராய்ட்/ iOS செயலி மூலம் பராமரிக்கப்படும் கணக்கில் சேமிக்க/இணைக்க வேண்டாம் என அறிவுறுத்தப்படுகிறது. இணைய வழி பரிவர்த்தனைகளுக்கு தங்கள் அட்டைகளைப் பயன்படுத்த விரும்பாத அட்டைதாரர்கள் தங்கள் அட்டைகளில் உள்ள இணைய பரிவர்த்தனை வசதியை செயலிழக்கச் செய்ய தொடர்பு மையத்தின் +94117448888 என்ற எண்ணை தொடர்பு கொள்ளலாம்.

- அனைத்து அட்டை பரிவர்த்தனைகளுக்கும் குறுஞ்செய்திகள் பெறப்படுவதை அட்டைதாரர்கள் உறுதிசெய்ய வேண்டும். இந்த வசதி அட்டையில் செயல்படுத்தப்படவில்லை என்றால், இந்த வசதியை இலவசமாக செயல்படுத்த தொடர்பு மையத்தை தொடர்பு கொள்ளவும். அட்டைதாரர்கள் தாங்கள் செய்யாத/முயற்சிக்காத பரிவர்த்தனைக்கு குறுஞ்செய்தி அல்லது ஒருமுறை கடவுச்சொல் கிடைத்தால், அட்டையை செயலிழக்க/ இடைநிறுத்த தொடர்பு மையத்தை தொடர்பு கொள்ளுமாறு அறிவுறுத்தப்படுகிறார்கள்.

- கொள்வனவுடன் தொடர்புடைய, வணிகர்/இணையதளம் வழங்கிய குறிப்பு எண்கள், ரசீதுகள்/ இணைய பற்றுசீட்டுகள் ஆகியவற்றைச் சேமிப்பது

விவேகமானது. கடன் அட்டை அறிக்கை, வணிகர் வழங்கிய கணக்கு அறிக்கை (பேபால் போன்றவை), முன் செலுத்தல் அட்டை கணக்கு அல்லது வங்கிக் கணக்கு ஆகியவற்றைச் சரிபார்த்து, சரியான தொகை வசூலிக்கப்பட்டுள்ளதா என்பதை உறுதிசெய்யவும்.

- அட்டைதாரர்கள் நேரடியாக வணிகரைத் தொடர்புகொள்வதன் மூலம் கொள்வனவு தொடர்பான சிக்கல்களைத் தீர்க்க முயற்சிக்க வேண்டும். பொதுவாக, வணிகரின் இணையதளம் ஏதேனும் சிக்கல் ஏற்பட்டால் எவ்வாறு தொடர்புகொள்வது என்பது குறித்த விவரங்களை வழங்கும். வணிகர் சாதகமாக பதிலளிக்கவில்லை என்றால், அட்டைதாரர், அட்டை மையத்தின் சர்ச்சை தீர்வு பிரிவின் உதவியை நாடலாம்.

- அட்டைதாரரால் செய்யப்படும் பரிவர்த்தனைகளுக்காக வணிகர்களால் அறவிடப்படும் பணத்தைத் திரும்பப்பெறுதல்/மாற்றியமைத்தல் ஆகியவற்றில் ஏற்படும் மாற்று விகித வேறுபாடுகளால் ஏற்படும் எந்த இழப்பையும் திருப்பிச் செலுத்த வங்கி பொறுப்பாகாது.

தொடர்பு விவரங்கள்

மின்னஞ்சல்: contact@ndbbank.com

தொலைபேசி: +94117448888

