

முரண்பாடு தீர்க்கும் செயன்முறை

அட்டை/இரகசிய இலக்கம் தொலைதல்

- அட்டை தொலைந்தால்/திருடப்பட்டால், அட்டை உரிமையாளர் அட்டையைச் செயலிழக்கச் செய்ய உடனடியாக அழைப்பு மையத்திற்கு +94 11 7640 640 ஊடாகத் தகவல் தெரிவிக்க வேண்டும் அல்லது அருகில் உள்ள கிளை அல்லது தலைமை அலுவலகத்திற்கு எழுத்துப்பூர்வமாகத் தகவல் அனுப்ப வேண்டும்.
- அட்டையை செயலிழக்கச் செய்ய, அழைப்பு மைய முகவர் சில பாதுகாப்புக் கேள்விகளைக் கேட்க வேண்டும்.
- அட்டையைப் பயன்படுத்தி மேற்கொண்ட எந்த ஒரு பரிவர்த்தனையும் செய்யப்படுவதைத் தடுத்து வங்கி அட்டையைச் செயலிழக்கச் செய்யும் என்பதுடன் தொலைந்த அட்டையைப் பயன்படுத்தி மேற்கொள்ளப்படும் பரிவர்த்தனைகள் குறித்து கணக்கு வைத்திருப்பவருக்கு / அட்டை வைத்திருப்பவருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.
- தொலைவு/திருட்டு குறித்து 03 நாட்களுக்குள் வங்கிக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்குமாறு அட்டைதாரரை வங்கி கோரும். அட்டை திருடப்பட்டால், அத்திருட்டு குறித்து பொலிஸ் முறைப்பாடு மேற்கொள்ளுமாறு அட்டை வைத்திருப்பவர் தேவைப்படுத்தப்பட்டால் அவ்வாறு முறைப்பாடு மேற்கொண்டு அதன் பிரதியை வங்கிக்கு அனுப்ப வேண்டும்.
- அட்டைக்கான வரிக் கட்டணத்தினடிப்படையில் அட்டை மாற்றுக் கட்டணத்தை செலுத்த அட்டை வைத்திருப்பவர் ஒப்புக்கொண்டவுடன் அட்டை மாற்றிக்கொடுக்கப்பட்டு மாற்றப்பட்ட அட்டை வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்பப்படும்/வழங்கப்படும்.
- அட்டை தொலைந்தமை பற்றி வங்கிக்கு அறிவித்தல் வழங்கப்படும் வரை அட்டையின் கணக்கிலிருந்து மேற்கொள்ளப்படும் அனைத்துப் பரிவர்த்தனைகளுக்கும் அட்டை வைத்திருப்பவரே பொறுப்பேற்க வேண்டும்.
- அட்டை தொலைந்தமை பற்றி வங்கிக்கு அறிவித்தல் வழங்கப்பட்ட பிறகு மேற்கொள்ளப்படும் பரிவர்த்தனைகளுக்கு அட்டை வைத்திருப்பவர் பொறுப்பேற்க மாட்டார்
- அட்டை வைத்திருப்பவர் தொலைந்த/திருடப்பட்ட அட்டையை மீட்டெடுக்கும் பட்சத்தில், அட்டை வைத்திருப்பவர் அதைப் பயன்படுத்தாமல் அதைப் பாதியாக வெட்டி உடனடியாக வங்கிக்குத் திருப்பி அனுப்புதல் வேண்டும்.
- அட்டை வைத்திருப்பவர் இரகசிய இலக்கத்தை வேறு எந்தத் தரப்பினருக்கும் வெளிப்படுத்தி அது பற்றி வங்கிக்குத் தெரியப்படுத்திய பிறகு அதைப் பயன்படுத்தக்கூடாது.
- இழப்பு அல்லது திருட்டைத் தடுக்க, அட்டையையும் இரகசிய இலக்கத்தையும் பாதுகாப்பை உறுதிசெய்வது அட்டை வைத்திருப்பவரின் பொறுப்பாகும்
- அட்டை தொலைந்தமை / திருடப்பட்டமை காரணமாக அவ்வட்டையைப் பயன்படுத்தி மேற்கொள்ளப்படும் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகளுக்கு அட்டை வைத்திருப்பவரே பொறுப்பாளியாவார்.

முரண்பாடு தீர்த்தல்

- அட்டை வைத்திருப்பவர் அட்டையின் கணக்குக் கூற்றினைப் பரிசோதித்துக்கொள்ள வேண்டும் என்பதுடன் கணக்குக் கூற்றில் ஏதேனும் சர்ச்சைக்குரிய பரிவர்த்தனை காணப்படுமாயின் கூற்று வழங்கப்பட்ட திகதியிலிருந்து 15 நாட்களுக்குள் வங்கியின் அழைப்பு மையத்திற்கு அது குறித்து அறிவித்தல் வேண்டும்.
- அத்தகைய சர்ச்சையை விசாரிக்க, அட்டை வைத்திருப்பவரின் பெயர், அட்டை எண், பரிவர்த்தனை திகதி மற்றும் பரிவர்த்தனைத் தொகை ஆகியவற்றை வங்கி கேட்கும்.
- அட்டை வைத்திருப்பவர் அழைப்பு மையத்திற்கு வாய்மொழியாகத் தெரிவித்தால், அட்டை வைத்திருப்பவர் அம்முறைப்பாட்டைத் தபால் மூலமாக கார்கில்ஸ் வங்கி அட்டை மையம், இல: 34, மைட்லேன்ட் கிரிசன்ட், கொழும்பு 07 என்ற முகவரிக்கு அல்லது மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ cardfcd@cargillsbank.com என்ற முகவரிக்கு 03 வணிக நாட்களுக்குள் அனுப்ப வேண்டும். வணிக நாட்கள். அட்டை வைத்திருப்பவரின் பிரச்சினைகள் பற்றிய படிவத்தை www.cargillsbank.com என்ற இணைதளம் வாயிலாகப் பதிவிறக்கம் செய்யலாம்.
- முறைப்பாட்டைப் பெற்றவுடன், மேலதிக தகவல்கள் தேவைப்பட்டால், அட்டை விசா / மாஸ்டர்காட் வைத்திருப்பவரை வங்கி தொடர்பு கொள்ளும். அட்டை (VISA/MasterCard) பற்றிய பிரச்சினைகளைத் தீர்ப்பதற்கான வழிகாட்டுதல்களின்படி விசாரணைகள் மேற்கொள்ள 45-180 நாட்கள் ஆகலாம்.
- விசாரணை முடிந்த பிறகு, வங்கியானது சர்ச்சைக்குரிய பரிவர்த்தனையை அட்டை வைத்திருப்பவருக்கு மாற்றியமைக்கும் என்பதுடன் பிழை ஏதும் ஏற்படவில்லை என விசாரணையில் உறுதிசெய்யப்பட்டால், வங்கி அதற்கேற்ற முறையில் அட்டை வைத்திருப்பவருக்கு ஆலோசனை வழங்கும். மேலும், குறித்த சர்ச்சைக்குரிய பரிவர்த்தனையைப் பற்றி அட்டை வைத்திருப்பவர் புரிந்துகொள்வதற்குப் போதுமான தகவல்களையும் வங்கி வழங்கும்.
- அனைத்து வகையான பிணக்குகளும் விசா / மாஸ்ட்டர் அட்டை மூலம் வெளியிடப்பட்ட பிணக்கு தீர்த்தலுக்கான வழிகாட்டுதல்கள் மூலம் நிர்வகிக்கப்படுகின்றன.

அட்டை வைத்திருப்பவர் வணிகர்களுடன் கொள்ளும் முரண்பாடுகள்

- வாங்கிய பொருட்கள் அல்லது சேவைகளுக்கு எதிரான பிணக்கு அல்லது முரண்பாடுகளை அட்டை வைத்திருப்பவர் நேரடியாக வணிகரிடம் தீர்த்துக்கொள்ள வேண்டும். அட்டை வைத்திருப்பவரால் பெற்றுக்கொள்ளப்பட்ட பொருட்கள் அல்லது சேவைகளின் தரத்திற்கு வங்கி பொறுப்பாகாது.
- ஒப்படைப்பதில் தாமதம், தபால் மூல பரிவர்த்தனைகள் / இணைய பரிவர்த்தனைகள் மேற்கொண்டு அதன் மூலமாகப் பொருட்கள் அல்லது சேவைகளைப் பெற்றுக்கொள்ளாமல் உள்ளிட்ட அட்டை வைத்திருப்பவரால் வாங்கப்படும் பொருட்கள் அல்லது சேவைகளுக்கு வங்கி பொறுப்பாகாது. இதுபோன்ற தகராறுகளை அட்டை வைத்திருப்பவர் வணிகருடனேயே தீர்த்துக்கொள்ள முயற்சித்தல் வேண்டும்.

இலத்திரனியல் வணிகமுறைப் பரிவர்த்தனைகள்

- அட்டை வைத்திருப்பவருக்குத் தெரிந்தோ தெரியாமலோ பாதுகாப்பான தளங்கள் மூலம் செய்யப்படும் எந்தவொரு இணைய பரிவர்த்தனைகளுக்கும் அட்டை வைத்திருப்பவர் பொறுப்பாளியாவார்.

- அட்டை எண்/காலாவதி திகதி/ சீவீவீ அல்லது சீவீசீ போன்ற எந்தவொரு தனிப்பட்ட தகவலையும் பாதுகாப்பற்ற தளங்களுக்கு அட்டை வைத்திருப்பவர் வெளியிடக்கூடாது.
- நிகழ்நிலைப் பரிவர்த்தனைகளை மேற்கொள்வதற்கு முன்பு, வணிகரின் இணையதளத்தில் அறிவிக்கப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை அட்டை வைத்திருப்பவர் வாசித்து விளங்கிக் கொள்ளல் வேண்டும்.
- முன்பு சந்தா செலுத்திய இணையதளங்களில் இருந்து திரும்பத் திரும்ப வரும் மின் வணிகப் பரிவர்த்தனை தொடர்பாக பிணக்கு ஏற்படுவதற்கு முன்பாகவே, அட்டை வைத்திருப்பவர் வணிகருடன் அப்பிரச்சினையைத் தீர்த்துக்கொள்ள முயற்சித்தல் வேண்டும்.
- அட்டைக் கணக்கில் ஏதேனும் அங்கீகரிக்கப்படாத நிகழ்நிலைப் பரிவர்த்தனை கண்டறியப்பட்டால், அட்டை வைத்திருப்பவர் உடனடியாக வங்கியின் அழைப்பு மையத்திற்கு +94 11 7 640 640 என்ற இலக்கம் மூலமாகவும், 03 வணிக நாட்களுக்குள் வங்கிக்கு எழுத்துப்பூர்வமாகவும் அது குறித்துத் தெரிவித்தல் வேண்டும். பிணக்கு பற்றிய முறைப்பாட்டுப் படிவத்தை www.cargillsbank.com என்ற இணையதளத்திலிருந்து அட்டை வைத்திருப்பவர் பதிவிறக்கம் செய்யலாம்.

தொடர்புகொள்ள வேண்டிய விவரங்கள்:

உதவி முகாமையாளர் – அட்டைகள் சம்பந்தமான பிணக்குகளைத் தீர்த்தல்

அட்டைகள் பற்றிய மையம்

காகில்ஸ் வங்கி லிமிற்ற்ட்

இல. 34, மைட்லேன்ட் கிரிசென்ற்,

கொழும்பு 07.

மின்னஞ்சல்: CardFCD@cargillsbank.com

தொலைபேசி: +94 11 7 640 640

முகாமையாளர் – அட்டைகள் பற்றிய நடவடிக்கைகள்

அட்டைகள் பற்றிய மையம் காகில்ஸ் வங்கி

இல. 34, மைட்லேன்ட் கிரிசென்ற்,

கொழும்பு 07.

மின்னஞ்சல்: CardFCD@cargillsbank.com

தொலைபேசி: +94 11 7 640 640

முறைப்பாடுகள் மேற்கொள்ள வேண்டிய நடைமுறை

அட்டைகள் பற்றிய முறைப்பாடுகளை வாடிக்கையாளர்கள் மேற்கொள்வதற்கு பின்வரும் முறைகள் உள்ளன.

- கிளைகள் மூலம்
- அழைப்பு மையங்கள் மூலம்
- மின்னஞ்சல்: CardFCD@cargillsbank.com

எவ்வாறு நாம் முறைப்பாடுகளுக்கு பதிலளிக்கின்றோம்:

முறைப்பாடுகளைப் பெற்றுக்கொண்டவுடன் அவற்றை நாம் வங்கியின் முறைப்பாட்டு விசாரணைப் பொறித்தொகுதியில் பதிவுசெய்து அப்பிரச்சினையை உடனடியாகத் தீர்ப்பதற்கு முயற்சிக்கின்றோம். எம்மால் அவ்வாறு செய்ய முடியாது போகின்ற சந்தர்ப்பத்தில் அதற்கான தீர்வினை மூன்று தொடக்கம் ஐந்து வேலை நாட்களுக்குள் நாம் உங்களுக்கு வழங்குகின்றோம். முறைப்பாட்டின் தன்மையைப் பொறுத்து இந்த கால எல்லைக்குள் நாம் தீர்வைத்தர முடியாமற் போனால் பதில் வழங்கும் கால எல்லையை மதிப்பிட்டு அது குறித்து நாம் உங்களுக்கு அறியத்தருவோம்.

தொடர்புகொள்ளும் விவரங்கள்:

நிறைவேற்று அதிகாரி – CRM

அட்டைகள் பற்றிய மையம்

காகில்ஸ் வங்கி

இல. 34, மைட்லேன்ட் கிரிசென்ட்,

கொழும்பு 07

மின்னஞ்சல்: cards@cargillsbank.com

தொலைபேசி: +94 11 7 640 640