

பிணக்குத் தீர்வு நடைமுறை

இழப்பு / திருடப்பட்ட அட்டைகள்

அட்டை காணாமல் போனாலோ அல்லது திருடப்பட்டாலோ, அட்டைதாரர் உடனடியாக 1961 / +94112031001 ஊடாக அழைப்பு மையத்திற்கு (Call Center) அறிவிக்க வேண்டும். அதனைத் தொடர்ந்து அழைப்பு மைய முகவர் உடனடியாக அட்டையை முடக்குவார் (Block).

அட்டையை முடக்குவதன் நோக்கம், கடன் அட்டை கணக்கிலிருந்து மேலதிக பரிமாற்றங்கள் மேற்கொள்ளப்படுவதைத் தடுப்பதாகும். காணாமல் போன அல்லது திருடப்பட்ட அட்டையைப் பயன்படுத்தி ஏற்கனவே செய்யப்பட்ட பரிமாற்றங்கள் குறித்து அழைப்பு மைய முகவர் அட்டைதாரருக்கு அறிவிப்பார்.

அட்டை காணாமல் போனது அல்லது திருடப்பட்டது குறித்து வங்கிக்கு அறிவிக்கும் வரை, அவ்வாறு காணாமல் போன அல்லது திருடப்பட்டதனால் ஏற்படும் அங்கீகரிக்கப்படாத பயன்பாடுகளினால் அட்டையில் அறவிடப்படும் அனைத்து அங்கீகரிக்கப்பட்ட தொகைகளுக்கும் அட்டைதாரரே பொறுப்பாவார். அட்டையை இழந்ததனால் அல்லது திருடப்பட்டதனால் ஏற்படும் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிமாற்றங்களுக்கு எந்தவொரு பணமீளளிப்பு (Refund) அல்லது ஈடுசெய்யும் தொகையையும் (Reimbursement) வழங்க வங்கி பொறுப்பாகாது என்பதைக் கவனத்தில் கொள்ளவும்.

அட்டை காணாமல் போனது அல்லது திருடப்பட்டது குறித்து வங்கிக்கு அறிவித்த பின்னர் மேற்கொள்ளப்படும் எந்தவொரு அட்டைப் பரிமாற்றங்களுக்கும் அட்டைதாரர் பொறுப்பாக மாட்டார்.

கடன் அட்டைகளைப் பொறுத்தவரை, அட்டை காணாமல் போனது அல்லது திருடப்பட்டது குறித்து அழைப்பு மையத்திற்குத் தெரிவிக்கும்போது, அட்டைதாரர் மாற்று அட்டை ஒன்றைப் பெற்றுக்கொள்வதற்காக எழுத்துமூலம் அல்லது மின்னஞ்சல் ஊடாகக் கோரிக்கை விடுக்கலாம். அந்த மாற்று அட்டை 5 வேலை நாட்களுக்குள் நேரடியாக அட்டைதாரருக்கோ அல்லது அட்டைதாரருக்கு வசதியான ஒரு வங்கி கிளைக்கோ அனுப்பி வைக்கப்படும்/ஒப்படைக்கப்படும்.

டெபிட் கார்டுகளைப் (Debit Cards) பொறுத்தவரை, அட்டைதாரர் தமக்கு வசதியான ஒரு வங்கி கிளைக்குச் சென்று மாற்று அட்டை ஒன்றிற்கு விண்ணப்பிக்கலாம். அட்டைதாரர் உடனடியாகப் பயன்படுத்தக்கூடிய உடனடி டெபிட் அட்டையை (Instant debit card) பெற்றுக்கொள்ளலாம், அல்லது விண்ணப்பத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கிளைக்கு 5 வேலை நாட்களுக்குள் அனுப்பி வைக்கப்படும்/ஒப்படைக்கப்படும் தனிப்பயனாக்கப்பட்ட அட்டையை (Personalized card) பெற்றுக்கொள்ளும் வசதியையும் கொண்டுள்ளார்.

கடன் அட்டை அல்லது டெபிட் அட்டையை மாற்றி வழங்குவதற்காக வங்கி மாற்று அட்டை கட்டணம் (Card replacement fee) ஒன்றை வசூலிக்கக்கூடும்.

அட்டைதாரர் காணாமல் போன அல்லது திருடப்பட்ட அட்டையை மீண்டும் கண்டெடுத்தால், அவர் உடனடியாக அந்த அட்டையை அழித்து (அதை இரண்டாக வெட்டி) பாதுகாப்பான முறையில் அகற்ற வேண்டும்.

காணாமல் போன அட்டையிலிருந்து அங்கீகரிக்கப்படாத பரிமாற்றங்கள் நடந்திருந்தால் அல்லது அட்டை திருடப்பட்டிருந்தால், அட்டைதாரர் அந்த அங்கீகரிக்கப்படாத பரிமாற்ற விவரங்களுடன் உடனடியாகப் போலீசில் புகார் அளிப்பது விவேகமானதாகும்.

அட்டை அல்லது தனிநபர் அடையாள எண்ணை (PIN) இழப்பதையோ அல்லது அது திருடப்படுவதையோ தடுப்பதற்கு, அட்டையினதும் அதன் PIN எண்ணினதும் பாதுகாப்பை உறுதி செய்ய அட்டைதாரர் சாத்தியமான அனைத்து முயற்சிகளையும் எடுக்க வேண்டும். PIN எண்ணை (எழுத்து வடிவில்) அட்டையுடன் ஒரே இடத்தில் சேமித்து வைக்க வேண்டாம் என்று பலமாக பரிந்துரைக்கப்படுகிறது.

ஆன்லைன் / இணையம் / மின்-வணிகப் பரிமாற்றங்கள் (Online / Internet / E-commerce transactions).

அட்டைதாரர்களின் வசதிக்காக, மக்கள் வங்கியினால் (People's Bank) வழங்கப்பட்ட அனைத்து கடன் (Credit), டெபிட் (Debit) மற்றும் முன்கூட்டியே பணம் செலுத்தப்பட்ட (Prepaid) அட்டைகளும் இணையம்/ஆன்லைன் (Internet/Online) பரிமாற்றங்களுக்காக இயல்பாகவே (by default) செயல்படுத்தப்பட்டுள்ளன. ஏதேனும் ஒரு அட்டைதாரர் இந்த வசதி தேவையற்றது எனக் கருதினால், அவர் அழைப்பு மையத்தைத் (Contact Centre) தொடர்புகொள்வதன் மூலம் அல்லது ஏதேனும் ஒரு வங்கிக் கிளைக்கு அல்லது அட்டை மையத்திற்கு (Card Centre) எழுத்துமூலக் கோரிக்கையைச் சமர்ப்பிப்பதன் மூலம் இணையம்/ஆன்லைன் பரிமாற்றங்களை முடக்க முடியும்.

அட்டைதாரருக்குத் தெரிந்தோ அல்லது தெரியாமலோ பாதுகாக்கப்பட்ட தளங்கள் ஊடாக மேற்கொள்ளப்படும் அனைத்து இணையப் பரிமாற்றங்களுக்கும் அட்டைதாரரே பொறுப்பாவார் (உதாரணமாக - ஒருமுறை பயன்படுத்தும் கடவுச்சொல் (OTP) மூலம் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பரிமாற்றங்கள்).

ஆன்லைன் பரிமாற்றங்களை மேற்கொள்வதற்கு முன்னர், சம்பந்தப்பட்ட இணையதளம்/செயலியின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வாசிப்பது அட்டைதாரரின் பொறுப்பாகும். இணையதளத்தின் கட்டணப்பட்டியல் (Billing) மற்றும் பணமீளளிப்புக் கொள்கை (Refund policy) ஆகியவற்றை விவரிக்கும் பிரிவில் சிறப்பு கவனம் செலுத்துவது முக்கியமானது. எந்தவொரு இணையதளம்/செயலியிலும் அட்டை தொடர்பான தகவல்களைச் சேமிக்க வேண்டாம் என அட்டைதாரர் ஊக்குவிக்கப்படுகிறார்.

அங்கீகரிக்கப்படாத பரிமாற்றங்களைத் தீர்ப்பதற்கு எடுக்கப்பட வேண்டிய படிகளுக்கு, இந்த ஆவணத்தில் உள்ள சர்ச்சை தீர்வு நடைமுறையைப் (Dispute Resolution Procedure) பார்க்கவும்.

மக்கள் வங்கியினால் பின்பற்றப்படும் சர்ச்சை தீர்வு நடைமுறை (Dispute resolution procedure adopted by People's Bank).

அட்டைதாரர்கள் எப்போதும் கடன் அட்டை அறிக்கை (Credit card statement) மற்றும் வங்கி அறிக்கையை (Bank statement) ஆய்வு செய்ய வேண்டும், மேலும் அதில் ஏதேனும் முரண்பாடுகள் காணப்பட்டால் அது குறித்து அறிக்கை திகதியிலிருந்து 15 நாட்களுக்குள் அட்டை மையத்திற்கு அறிவிக்கப்பட வேண்டும். அறிக்கை வழங்கப்படாத கணக்குகளுக்கு (Non-statement account), அட்டைதாரர் வழக்கமாகத் தனது சேமிப்புப் புத்தகத்தைப் (Passbook) புதுப்பித்தல் வேண்டும்.

அட்டைதாரர் அழைப்பு மையத்திற்கு வாய்மொழியாகத் தெரிவித்தால், அவர் 03 வேலை நாட்களுக்குள் கடிதம் அல்லது மின்னஞ்சல் வழியாக அல்லது வங்கி இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்டுள்ள "கொடுப்பனவு அட்டை பரிமாற்றங்கள் தொடர்பான சர்ச்சை படிவத்தை" (Payment Card Transactions Dispute Form) பூர்த்தி செய்து chbk_pcc@peoplesbank.lk / drucard@peoplesbank.lk / card@peoplesbank.lk ஆகிய மின்னஞ்சல் முகவரிகளுக்குப் புகாரைச் சமர்ப்பிக்க வேண்டும். அட்டை மையத்திற்கு எழுத்துமூலக் கோரிக்கை கிடைக்கும் வரை பரிமாற்ற சர்ச்சை தொடர்பான விசாரணைகள் ஆரம்பிக்கப்பட மாட்டாது.

தேவைப்பட்டால், சர்ச்சை தொடர்பான மேலதிகத் தகவல்களைப் பெறுவதற்காக வங்கி அட்டைதாரரைத் தொடர்புகொள்ளும்.

இருப்பினும், டெபிட் மற்றும் கிரெடிட் அட்டை பரிமாற்றங்கள் தொடர்பான சர்ச்சைகளுக்கு, விசாரணை நிறைவடைந்த பின்னரே நிதி வரவு வைக்கப்படும்.

சர்ச்சை உள்ள பரிமாற்றத்தின் சிக்கலான தன்மை மற்றும் அதன் தன்மையைப் பொறுத்து விசாரணையின் காலம் மாறுபடலாம். விசாரணை முடிவடைந்ததும், வங்கி நிதியைத் திரும்ப வழங்கும் அல்லது பெறப்பட்ட புகார் தொடர்பான மேலதிக தகவல்களை வழங்குவதற்கு அட்டைதாரரைத் தொடர்புகொள்ளும்.

அட்டைதாரரால் கொள்வனவு செய்யப்பட்ட பொருட்கள் அல்லது சேவைகளுக்கு வங்கி பொறுப்பாகாது. இதில் பொருட்களின் தரம், விநியோகத்தில் தாமதம், அஞ்சல் வழிப் பரிமாற்றங்கள்/இணையப் பரிமாற்றங்கள் மூலம் பொருட்கள் அல்லது சேவைகள் கிடைக்காமை ஆகியவை அடங்கலாம். இத்தகைய சர்ச்சைகளை அட்டைதாரர் முதலில் சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினருடன் (வணிகர்/மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்) நேரடியாகத் தீர்த்துக்கொள்ள வேண்டும்.

இலங்கையில் உள்ள எரிபொருள் நிரப்பு நிலையங்களில் மேற்கொள்ளப்படும் அனைத்து எரிபொருள் கொள்வனவுகளும் மற்றும் ஏனைய சேவைகளும், வங்கிகளினால் அறவிடப்படும் வணிக தரகுப் பணத்தை (merchant commission) ஈடுசெய்வதற்காக வணிகரால் விதிக்கப்படும் கூடுதல் கட்டணத்திற்கு (surcharge) உட்பட்டவை. இக்கட்டணம் வங்கியினால் தீர்மானிக்கப்படும் விகிதத்தில் கிரெடிட் அல்லது டெபிட் அட்டை கணக்கிலிருந்து கழிக்கப்படும். இக்கட்டணம் 'எரிபொருள் கூடுதல் கட்டணம்' (Fuel Surcharge) என அழைக்கப்படுகிறது.

வங்கியானது வாடிக்கையாளரின் அட்டை/கணக்கில் பரிமாற்றத்தைப் பதிவுசெய்யும்போது, அங்கீகாரம் (authorization) அல்லது தீர்வு (settlement) செய்யும் நேரத்தில் இந்த 'எரிபொருள் கூடுதல் கட்டணம்' (Fuel Surcharge) வாடிக்கையாளரிடமிருந்து அறவிடப்படும். எனவே, வாடிக்கையாளர்கள் தங்களது அறிக்கைகளில்/கணக்குகளில் எரிபொருள் பரிமாற்றத்துடன் இந்த எரிபொருள் கூடுதல் கட்டணம் சேர்க்கப்பட்டிருப்பதை அவதானிக்கலாம்.

அனைத்து அட்டைதாரர் சர்ச்சைகளும் சம்பந்தப்பட்ட அட்டைத் திட்டங்களினால் (Card Schemes) வெளியிடப்பட்ட சர்ச்சை தீர்வு விதிமுறைகளால் நிர்வகிக்கப்படுகின்றன. அதாவது விசா இன்டர்நேஷனல் (Visa International), மாஸ்டர்கார்டு இன்கார்பரேட்டட் (MasterCard Incorporated), ஜேசிபி (JCB), லங்கா கிளியர் (Lanka clear) மற்றும் யூனியன் பே இன்டர்நேஷனல் (Union Pay International).

பரிமாற்றம் நடந்த திகதியிலிருந்து 90 நாட்களுக்குள் புகாரளிக்கப்பட்ட பரிமாற்றங்கள் தொடர்பான சர்ச்சைகளை மட்டுமே வங்கியினால் விசாரிக்க முடியும்.

ஒரு அட்டைக்கு தற்போது வங்கி கையாளக்கூடிய சர்ச்சைகளின் எண்ணிக்கை பின்வருமாறு அமையும், மேலும் இது கொடுப்பனவு திட்ட (Payment scheme) ஒழுங்குமுறைகளுக்கு ஏற்ப மாற்றத்திற்கு உட்பட்டது.

மாஸ்டர்கார்டு - அதிகபட்சம் 15 பரிவர்த்தனைகள்

விசா - அதிகபட்சம் 35 பரிவர்த்தனைகள்.

அட்டை மோசடியைத் தடுத்தல்

உங்கள் அட்டைத் தகவல்களைப் பாதுகாப்பதற்கான முக்கியமான குறிப்புகள்.

அட்டை தொலைந்து விட்டால்/திருடப்பட்டால் அல்லது அட்டையின் ஏதேனும் அங்கீகரிக்கப்படாத பயன்பாட்டை அவதானித்தால், உடனடியாக 1961 / +94112031001 என்ற இலக்கங்களின் ஊடாக அழைப்பு மையத்திற்கு (Contact Centre) அறிவிப்பது முக்கியமாகும். அட்டையில் மேலதிக பரிமாற்றங்கள் அங்கீகரிக்கப்படுவதைத் தவிர்ப்பதற்காக, அழைப்பு மைய முகவர் அந்த அட்டையை முடக்குவார்.

அட்டைதாரர் காலாவதியான அல்லது முன்னைய அட்டைகளை இரண்டாக வெட்டி (முக்கியமாக காந்தப் பட்டையின் ஊடாக - magnetic stripe) அழித்துவிட வேண்டும்.

அட்டை தொடர்பான விடயங்கள் குறித்து வங்கி அல்லது அழைப்பு மையத்துடன் தொடர்பு கொள்ளும்போது, அட்டைதாரர்கள் தங்கள் தேசிய அடையாள அட்டை (NIC) எண் அல்லது கணக்கு எண்ணை வழங்குமாறு அறிவுறுத்தப்படுகிறார்கள். முழுமையான அட்டை எண்ணை வெளிப்படுத்துவதைத் தவிர்க்குமாறு பரிந்துரைக்கப்படுகிறது.

அட்டைதாரர்கள் தங்களது அட்டை எண், காலாவதித் திகதி, கடவுச்சொல் (PIN) அல்லது CVV (அட்டையின் பின்புறம் உள்ள 03 இலக்கக் குறியீடு) ஆகியவற்றை எந்த வடிவத்திலாவது சமர்ப்பிக்குமாறு கோரும் எந்தவொரு "மோசடி" (scam) மின்னஞ்சல்கள் (பரிசுகள், குலுக்கல் சீட்டுகள்), குறுஞ்செய்தி எச்சரிக்கைகள், சமூக ஊடகப் பதிவுகள் அல்லது வணிகத் திட்டங்களைத் தவிர்க்குமாறு அறிவுறுத்தப்படுகிறார்கள். உங்களுக்குக் கிடைக்கும் ஒருமுறை பயன்படுத்தும் கடவுச்சொற்களை (One-Time Passwords - OTP) வேறு எந்தத் தரப்பினருடனும் பகிர்ந்து கொள்ளவோ அல்லது வெளிப்படுத்தவோ வேண்டாம்.

பரிமாற்றங்களைப் பாதுகாப்பாக மேற்கொள்வதற்கு, விற்பனை முனைய (POS terminal) இயந்திரங்கள் கோரும் போதெல்லாம் அட்டைதாரர்கள் தங்களது அட்டையின் இரகசியக் குறியீட்டைப் (PIN) பயன்படுத்துமாறு பரிந்துரைக்கப்படுகிறார்கள்.

அட்டை அடிப்படையிலான பரிமாற்றங்கள் குறித்த தெளிவான தகவல்களைப் பெறுவதற்கு, அட்டைதாரர்கள் தங்களது குறுஞ்செய்தி பரிமாற்ற எச்சரிக்கை சேவையை (SMS transaction alert service) செயல்படுத்துமாறு வலுவாகப் பரிந்துரைக்கப்படுகிறார்கள்.

ஏடிஎம் (ATM) மற்றும் சிஆர்எம் (CRM) திருட்டுகள் / மோசடிகள் / அட்டை ஸ்கிம்மிங் (card skimming) போன்றவற்றைத் தவிர்ப்பதற்கான முக்கியமான குறிப்புகள்.

ஸ்கிம்மிங் அல்லது பிற அசாதாரண சாதனங்கள் பொருத்தப்பட்டிருக்க வாய்ப்புள்ளதால் அட்டைதாரர்கள் விழிப்புடன் இருக்க வேண்டும். ஏதேனும் அசாதாரண சாதனங்களை அவதானித்தால், அந்த ஏடிஎம்/சிஆர்எம் இயந்திரத்தைப் பயன்படுத்துவதைத் தவிர்த்து, உடனடியாக அங்கிருக்கும் பாதுகாப்புப் பணியாளர்களுக்கு அல்லது 1961 / +94112031001 என்ற இலக்கங்களின் ஊடாக அழைப்பு மையத்திற்கு அல்லது அந்த ஏடிஎம்/சிஆர்எம் வளாகத்தில் காட்சிப்படுத்தப்பட்டுள்ள இலக்கங்களுக்குத் தெரியப்படுத்தவும்.

அட்டையின் இரகசியக் குறியீட்டை (PIN) உள்ளிடும்போது, அருகில் இருக்கும் வேறு எவருக்கும் அது தெரியாதபடி உங்கள் மற்றொரு கையால் விசைப்பலகையை (Number pad) மறைத்துக் கொள்ளுமாறு அறிவுறுத்தப்படுகிறது. உங்கள் இரகசியக் குறியீட்டை வேறு எந்தத் தரப்பினருடனும் பகிர்ந்து கொள்ளவோ அல்லது வெளிப்படுத்தவோ வேண்டாம்.

மற்றவர்கள் அருகில் இருக்கும்போது ஏடிஎம்/சிஆர்எம் (ATM/CRM) இயந்திரங்களைப் பயன்படுத்துவதைத் தவிர்க்கவும். குறிப்பாகப் பணம் வைப்பிலிட/பெற அல்லது இயந்திரத்தினால் அட்டை தடுத்து வைக்கப்படும் சந்தர்ப்பங்களில், இயந்திரத்தை இயக்குவதற்கு அந்நியர்களின் உதவியை ஒருபோதும் நாட வேண்டாம். அதற்குப் பதிலாக, மேலதிக உதவிக்காக அழைப்பு மையத்தைத் (Contact Centre) தொடர்பு கொள்ளவும்.

இயந்திரத்தினால் அட்டை தடுத்து வைக்கப்பட்டால் (captured), அது குறித்து உடனடியாக வங்கிக்கு அறிவிக்க வேண்டும். அட்டை தடுத்து வைக்கப்பட்ட ஏடிஎம்/சிஆர்எம் (ATM/CRM) இடத்தை விட்டு வெளியேற வேண்டாம் என அறிவுறுத்தப்படுகிறது; மாறாக, ஒரு முன்னெச்சரிக்கை நடவடிக்கையாக அட்டை தடுத்து வைக்கப்பட்ட அதே இடத்திலிருந்து அழைப்பு மையத்தைத் (Contact Centre) தொடர்பு கொள்ளவும்.

ஆன்லைன் ஷாப்பிங்கில் (Online shopping) உங்கள் கடன் அட்டையைப் (Credit Card) பாதுகாப்பாகப் பயன்படுத்துவதற்கான உதவிக்குறிப்புகள்.

ஆன்லைன் பரிவர்த்தனையை மேற்கொள்வதற்கு முன், எந்தவொரு இணையதளத்தினதும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கவனமாக வாசிக்கவும்; குறிப்பாக பணம் திரும்பப் பெறும் கொள்கை (refund policy), விநியோக விவரங்கள்/கொள்கைகள் மற்றும் உத்தரவாதம் (warranty), திரும்ப அனுப்புதல் மற்றும் பழுதுபார்த்தல் தொடர்பான செலவுகள் குறித்து கூடுதல் கவனம் செலுத்தவும்.

உலாவி (Browser) 'பாதுகாப்பானது' (SECURE) என அடையாளம் காட்டும் இணையதளங்களை மட்டுமே பயன்படுத்துமாறு அறிவுறுத்தப்படுகிறது. பொதுவாக, ஒரு பாதுகாப்பான இணையதளத்தின் முகவரி <https://> என்று தொடங்குவதோடு, முகவரிப் பட்டியில் (address bar) பூட்டு வடிவிலான (🔒) குறியீட்டையும் கொண்டிருக்கும்.

சிறந்த விற்பனை வரலாறு/மதிப்புகைகள் (reviews) மற்றும் திருப்திகரமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்/கொள்கைகளைக் கொண்ட நிறுவனங்களிடமிருந்து ஆன்லைன் கொள்வனவுகளை மேற்கொள்ளுங்கள். கொள்வனவுக்குத் தொடர்பில்லாத எந்தவொரு தகவலையும் வழங்க வேண்டாம். முக்கியமாக, கொடுப்பனவைச் செய்வதற்கு முன்னர் ஒரு கட்டளையை (order) உறுதிப்படுத்த அல்லது நிராகரிப்பதற்கான தெரிவை அந்த இணையதளம் கொண்டிருக்க வேண்டும்.

வியாபார நிறுவனத்திடம் பேணப்படும் ஒரு கணக்கிலோ அல்லது Android/iOS செயலியிலோ (app) அட்டை தகவல்களைச் சேமிப்பதையோ அல்லது இணைப்பதையோ தவிர்க்குமாறு அறிவுறுத்தப்படுகிறது.

மேற்கொள்ளப்படும் அனைத்து அட்டைப் பரிமாற்றங்களுக்கும் குறுஞ்செய்தி எச்சரிக்கைகள் (SMS alerts) கிடைப்பதை அட்டைதாரர்கள் உறுதிப்படுத்திக் கொள்ள வேண்டும். இந்த வசதி ஒரு

அட்டையில் செயல்படுத்தப்படவில்லை எனில், தயவுசெய்து அழைப்பு மையத்தைத் தொடர்பு கொண்டு இந்த வசதியை இலவசமாகச் செயல்படுத்தவும். அட்டைதாரர்கள் தாங்கள் மேற்கொள்ளாத அல்லது முயற்சி செய்யாத ஒரு பரிமாற்றத்திற்காக ஒரு குறுஞ்செய்தி எச்சரிக்கை அல்லது ஒருமுறை பயன்படுத்தும் கடவுச்சொல் (OTP) கிடைக்கப்பெற்றால், உடனடியாக அட்டையைத் தடை செய்ய/செயலிழக்கச் செய்ய அழைப்பு மையத்தைத் தொடர்பு கொள்ளுமாறு அறிவுறுத்தப்படுகிறார்கள்.

கொள்வனவு தொடர்பான ஏதேனும் குறிப்பு எண்கள் (reference numbers), பற்றுச்சீட்டுகள்/விலைப்பட்டியல்கள் (receipts/invoices), வியாபார நிறுவனம்/இணையதளம் வழங்கிய மின்னஞ்சல்கள் ஆகியவற்றைச் சேமித்து வைப்பது புத்திசாலித்தனமானது. சரியான தொகை அறவிடப்பட்டுள்ளதா என்பதை உறுதிப்படுத்த, கடன் அட்டை அறிக்கை (credit card statement), வியாபார நிறுவனம் வழங்கிய கணக்கு அறிக்கை (PayPal போன்றது), முன்கூட்டியே பணம் செலுத்தப்பட்ட அட்டை (Prepaid Card) கணக்கு அல்லது வங்கி கணக்கை எப்போதும் சரிபார்க்கவும்.

அட்டைதாரர்கள் வணிகரை நேரடியாகத் தொடர்புகொள்வதன் மூலம் கொள்முதல் தொடர்பான ஏதேனும் சிக்கல்களைத் தீர்க்க முயற்சிக்க வேண்டும். வழக்கமாக வணிகரின் வலைத்தளம் ஏதேனும் சிக்கல் ஏற்பட்டால் எவ்வாறு தொடர்புகொள்வது என்பது பற்றிய விவரங்களை வழங்குகிறது. வணிகர் சாதகமாக பதிலளிக்கவில்லை என்றால், காட்டு வைத்திருப்பவர் காட்டு மையத்தின் சார்ஜ்பேக் / சர்ச்சை தீர்வு பிரிவின் உதவியை நாடலாம்.

அட்டைதாரரால் மேற்கொள்ளப்பட்ட பரிமாற்றங்களுக்காக, வர்த்தகர்களால் பின்னர் செய்யப்படும் பணம் திரும்பப் பெறல்கள் (refunds) அல்லது ரத்து செய்தல்களின் (reversals) போது, மாற்று விகித வேறுபாடுகளினால் (exchange rate differences) ஏற்படும் எந்தவொரு இழப்புகளையும் ஈடுசெய்ய வங்கி பொறுப்பல்ல.

தொடர்பு விபரங்கள்:

மின்னஞ்சல்:

chbk_pcc@peoplesbank.lk

துரித தொலைபேசி:

0112483473