NDB வங்கி
எதிர்கால வங்கியியல் முன்னோடி

கடனட்டை செயற்பாடுகளுக்கான நடத்தை விதிக்கோவைகள்

உள்ளடக்கம்

1. முன்னுரை
2. முக்கிய கடப்பாடுகள்
3. தகவல்
4. தீர்வை (கட்டணங்கள்/விதிப்பனவுகள்/வட்டி)
5. விற்பனை மற்றும் சந்தைப்படுத்தல் நெறிகள்
6. கடனட்டை/PINஇலக்கம் வழங்கல்
7. கணக்கு செயற்பாடு
8. கணக்கு விபரங்களின் இரகசியத்தன்மை
9. வருமதிகளின் சேகரிப்பு
10. சந்தேகத்திற்கிடமான கொடுக்கல்வாங்கலை உறுப்படுத்தல்
11. முறைப்பாடுகளை கையாளுதல்
12. கடனட்டையை இரத்துசெய்தல்
13. பின்னூட்டம் மற்றும் ஆலோசனைகள்

NDB கடனட்டை செயற்படுத்தலுக்கான நடத்தை விதிகள்

1. <u>முன்னுரை</u>

1.1. இலங்கை மத்திய வங்கியினால் கடனட்டை விநியோகிக்கும் உறுப்பு வங்கிகள்/நிறுவனங்கள் (இதனகத்துப்பின் “விநியோகத்தர்“ என குறித்துரைக்கப்படும்) மற்றும்/அல்லது அவற்றின் துணைநிறுவனங்கள் ஏற்றுக்கொள்தற்காக விநியோகிக்கப்பட்ட 01/2010 ஆம் இலக்க கடனட்டை செயற்பாட்டு வழிகாட்டியுரைப்புகளின் பிரகாரம் தயாரிக்கப்பட்ட கட்டாய நடத்தை விதிக்கோவை (இதனகத்துப்பின்னர் “கோவை“ எனக்குறிப்பீடு செய்யப்படும்) ஒன்றாகும். தனிநபர் வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்புகொள்வதில் ஒரு மைல்கல் சேவைத்தரநியமமாக இவ்விதிக்கோவைகள் செயற்படும் என எதிர்ப்பார்க்கப்படுகின்றது. கடனட்டைகள் மற்றும் ஏனைய அட்டை உற்பத்திகளை வழங்குகின்றபோது விநியோகத்தர்கள் பொறுப்பேற்கவேண்டிய கடப்பாடுகளை இவ்விதிக்கோவை விபரிக்கின்றது. இவ்விதிக்கோவை வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்புகொள்வதில் விநியோகத்தரின் பணியாட்களை வழிப்படுத்தும். இவ்விதிக்கோவைகள் கடனட்டை பயனாளர்கள் தங்களது உரிமைகளையும் தங்களது நலன்களைப் பாதுக்காத்துக்கொள்ள எடுக்கவேண்டிய நடவடிக்கைகளையும் புரிந்துக்கொள்ள உதவும் என எதிர்பார்க்கப்படுகின்றது. இவ்விதிக்கோவைகளை ஏற்றுக்கொள்ளும் விநியோகத்தர்கள் இதனை தங்களது வலைத்தளங்களில் இடுவதுடன் கோரிக்கையின் பேரில் பிரதிகள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிடைக்கச்செய்தலும் வேண்டும்.

விதிக்கோவைக் குறித்து

1.2. கட்டாய ஆவணமொன்றாக, விதிக்கோவைகள் போட்டித்தன்மையை மேம்படுத்துவதுடன் வாடிக்கையாளர்களின் நன்மைகளிற்கான உயர் செயற்பாட்டு தரநியமங்களை எய்த சந்தை சக்திகளையும் ஊக்குவிக்கின்றது. விதிக்கோவைகளில், “நாம்/எமது“ என்பது விநியோகத்தரைக் குறிக்கின்றது. விதிக்கோவைகளின் தரநியமங்கள் பிரிவுகளில் விரிவாகவுள்ள முக்கிய கடப்பாடுகளினால் ஆளப்படுகின்றன. வேறுவகையில் குறிப்பிட்டாலன்றி, கருமபீடங்கள், தொலைபேசி, இணையம்

ஊடாகவோ மற்றும்/அல்லது வேறு ஏதேனும் முறைமை மூலமாகவே நாம் வழங்கும் அனைத்து கடனட்டை உற்பத்திகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் இவ்விதிக்கோவையின் அனைத்துப் பிரிவுகளும் செல்லுபடியாகும். இவ்விதிக்கோவையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அரப்பணிப்புகள் சாதாரண செயற்பாட்டு வியாபார சூழலின்கீழ் செல்லுபடியாகக்கூடியவாகும். தவிர்க்கமுடியாத சூழ்நிலைகளில், இவ்விதிக்கோவைகளின் கீழான கடப்பாடுகளை எம்மால் பூர்த்திசெய்யமுடியாது என்பதனை தெளிவாகக் புரிந்துக்கொள்ளுதல் வேண்டும்.

2. _முக்கிய கடப்பாடுகள்_

நாம் கொண்டுள்ள முக்கிய கடப்பாடுகளானவை:

2.1. பின்வருவன ஊடாக எமது அனைத்து செயற்பாடுகளிலும் நீதியாகவும் நியாயமாகவும் செயற்படுதல்;

i. நாம் வழங்கும் உற்பத்திகள் மற்றும் சேவைகளுக்காக, இவ்விதிக்கோவையிலுள்ள தரநியமங்களைப் பூர்த்திசெய்தல்.
ii. எமது உற்பத்திகளும் சேவைகளும் தொடர்புடைய சட்டங்கள், ஒழுங்குவிதிகள், வழிகாட்டியுரைப்புகள், பணிப்புரைகள் மற்றும் சுற்றுநிருபங்களுடன் இணங்குவதனை உறுதிப்படுத்தல்
iii. வாடிக்கையாளருடனான எமது செயற்பாடுகள் நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மைகளது அறக்கோட்பாடுகளில் தங்கியிருப்பதனை உறுதிப்படுத்தல்
iv. சட்ட மற்றும் ஒழுக்கமான நுகர்வோர் நடைமுறைகளில் ஈடுபடல்

2.2. பின்வரும் தகவல்களை எளிய மொழியில் வழங்குவதனால் எமது கடனட்டை உற்பத்திகள் மற்றும் சேவைகள் எவ்வாறு செயற்படுகின்றன என்பதனை வாடிக்கையாளர்கள் புரிந்துக்கொள்ள உதவுதல்;

i. வாடிக்கையாளருக்கான நன்மைகள் யாவை
ii. வாடிக்கையாளர்கள் நன்மைகளைப் பெற்றுக்கொள்வது எவ்வாறு
iii. செலவுத்தொகைகள், கட்டணங்கள் மற்றும் அறவீடுகள் யாவை
iv. தங்களது விசாரணைகளை மேற்கொள்ள யாரை/எவ்வாறு தொடர்புகொள்ளவேண்டும்.

2.3. பின்வருவன ஊடாக வாடிக்கையாளர் விசாரணைகள் மற்றும் முறைப்பாடுகளுக்கு விரைவாகவும் வினைத்திறனாகவும் பதிலளித்தல்;

i. தங்களது விசாரணைகளை அனுப்புவதற்கான அலைவரிசைகளை வழங்கல்
ii. அவற்றை பொறுமையுடன் செவிமடுத்தல்
iii. முறைப்பாடு/விசாரணை கிடைக்கப்பெற்றதலிருந்து 10 வேலை நாட்களிற்குள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பதில்களை வழங்குதல்
iv. எமது பதிலில் திருப்தியடையாதபட்சத்தில், தங்களது முறைப்பாடுகளை எவ்வாறு முன்கொண்டுசெல்வது என்பதனை வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறியத்தருதல்.

2.4. எமது வலைத்தளத்தில் பொதுமக்களிற்கு கிடைக்கக்கூடியவாறாகவும் வாடிக்கையாளர்களது கோரிக்கையின்படி ஆங்கிலம், சிங்களம் மற்றும் தமிழ் மொழிகளில் பிரதிகளை பெற்றுக்கொள்ளக்கூடியவாறாகவும் இவ்விதிக்கோவைகளை பதிப்பித்தல்.

3. தகவல் (தமது தேவைகளைப் பூர்த்திசெய்யும் உற்பத்திகள் மற்றும் சேவைகளை தெரிவுசெய்ய வாடிக்கையார்களை இயலச்செய்தல்)

3.1. கடனட்டை விநியோகிப்பதற்கு முன்னதாக, நாம்;

பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்கிய எமது கடனட்டை உற்பத்திகளின் முக்கிய அம்சங்களை விளக்கும் தகவல்களை வழங்குதல்;

- தொடர்புடைய நியதிகளும் நிபந்தனைகளும்;
- செல்லுபடியாகும் கட்டணங்கள் மற்றும் வட்டி வீதங்கள்;
- செலுத்தவேண்டிய குறைந்தபட்ச தொகை மற்றும் வட்டியினை கணிக்கும் முறை;
- வட்டி விதிப்பனவுகள் அல்லது தண்டப்பண விதிப்பனவுகளை தவிர்ப்பது அல்லது குறைப்பது எவ்வாறு;
- விலைப்பற்றுச்சிட்டையிடல் மற்றும் கொடுப்பனவு நடைமுறைகள்;
- புதுப்பித்தல் மற்றும் முடிவுறுத்தல் நடைமுறைகள்; மற்றும்
- அட்டையை செயற்படுத்துவதற்கு தேவைப்படுத்தப்படக்கூடிய ஏதேனும் வேறு முக்கிய தகவல்கள்;

நாம் கடனட்டையொன்றை வழங்கும் முகமாக, வாடிக்கையாளர்களது அடையாளம், முகவரி, தொழில் விபரங்களுடனான ஆவணங்கள் மற்றும் சட்ட மற்றும் ஒழுங்குபடுத்தல் தேவைப்பாடுகளுடன் இணங்கியொழுகும் முகமாக சட்டப்பூர்வ அதிகாரிகளினால் குறித்துரைக்கப்படக்கூடிய வேறேதேனும் ஆவணங்கள் உள்ளிட்ட வாடிக்கையாளரிடமிருந்து தேவைப்படுத்தப்படும் குறைந்தபட்ச தகவல்/ஆவணங்கள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களை அறியச்செய்தல்.

தேவையேற்படின், கடனட்டை விண்ணப்பத்தில் வாடிக்கையாளரினால் வழங்கப்பட்ட விபரங்களை தொலைபேசி ஊடாக தொடர்புகொண்டோ மற்றும்/அல்லது இந்நோக்கத்திற்காக எம்மால் நியமிக்கப்பட்டுள்ள முகவரகங்கள் ஊடாக நேரில் சென்றோ உறுதிப்படுத்தல்

3.2. வாடிக்கையாளர் உற்பத்தி/சேவைக்கு விண்ணப்பிக்கும்போது எமது இலக்கிடப்பட்ட காலக்கெடுவினை அறியத்தருவோம்.

3.3. முதலாவது கடனட்டையுடன் நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், செல்லுபடியாகும் வட்டி மற்றும் அறவீடுகள், கடனட்டை காணாமற்போனால் அல்லது தவறாக பயன்படுகின்ற சந்தர்ப்பங்களில் வாடிக்கையாளரின் உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் மற்றும் கடனட்டை பயன்பாடு குறித்து தொடர்புடைய தகவல்கள் என்பவற்றினை விபரிக்கும் சேவை வழிகாட்டி/உறுப்பினர் கையேட்டினை வழங்குவோம்.

3.4. வாடிக்கையாளர்களுக்கு தேவையேற்படும்போது தொடர்புகொள்வதற்காக தொலைபேசி இலங்கங்கள், தபால் முகவரி, வலைத்தள/மின்னஞ்சல் முகவரி போன்ற எமது தொடர்பு விபரங்களை வழங்குவோம்.

3.5. வாடிக்கையாளர் தங்களது மாதாந்தக் கணக்குக் கூற்றுக்களை சரிபார்த்துக்கொள்வதற்காக அனைத்து கொடுப்பனவு பற்றுச்சிட்டைகளையும் பெற்றுக்கொள்ளுமாறு நாம் வாடிக்கையார்களை அறிவுறுத்துவோம். கடனட்டைக் கூற்றினில் உள்ள கொடுக்கல்வாங்கலை வாடிக்கையாளரினால் அடையாளப்படுத்திக்கொள்ளமுடியாத சந்தர்ப்பத்தில், கோரிக்கையின் பேரில் மேலதிக விபரங்கள் வழங்கப்படும். சில சந்தர்ப்பங்களில், வாடிக்கையாளர்கள் கொடுக்கல்வாங்கலுக்கு அதிகாரமளிக்கவில்லை என்பதனை உறுதிப்படுத்த எமக்கு உறுதிப்படுத்தல் அல்லது சான்றுகளை வழங்குமாறு நாம் கோருவோம்.

4. தீர்வை (கட்டணங்கள்விதிப்பனவுகள்/வட்டி)

4.1. பின்வருமாறு எமது கட்டணங்கள் மற்றும் விதிப்பனவுகளது அட்டவணையை (வட்டி வீதங்கள் உள்ளடங்கலாக) நாம் வழங்குவோம்;

4.2. கடனட்டைக் கூற்றுகள் மற்றும் வலைத்தளத்தில் கிடைக்கப்பெறும் பதிப்புகளுக்கு மேலதிகமாக, கோரிக்கைவிடுக்கப்படின், வாடிக்கையாளர் கணக்குகளில்

நாம் எவ்வாறு வட்டி மற்றும்/அல்லது விதிப்பனவுகளை பிரயோகிக்கின்றோம் என்பதனை உதாரணங்களைப் பயன்படுத்தி தெளிவாக விளக்குவோம்.

4.3. எமதுத் தீர்வைகளிலான மாற்றங்கள்

எமது கடனட்டை உற்பத்திகள் மீதான எமது தீர்வைகளை (வட்டி வீதங்கள் மற்றும் /அல்லது ஏனைய கட்டணங்கள்/விதிப்பனவுகள்) நாம் மாற்றும்போது அத்தகைய மாற்றங்களை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கு குறைந்தபட்சம் 10 நாட்களிற்கு முன்னதாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறியத்தரும் முகமாக, அத்தகவலை தொலைபேசி செய்திகள், வலைத்தளம் மற்றும் கடனட்டைக் கூற்றுக்களில் நாம் அறியத்தருவோம்.

5. **<u>விற்பனை மற்றும் சந்தைப்படுத்தல் நெறிகள்</u>**

5.1. கள அதிகாரிகள்

i. வாடிக்கையாளரையும் அட்டை உற்பத்திகளை விற்பதற்கு சாத்தியமான வாடிக்கையாளர்களையும் எமது விற்பனை பிரதிநிதிகள் அணுகும்போது தங்களை அடையாளப்படுத்திக்கொள்வார்கள்.

ii. எமது பிரதிநிதி முறையற்ற நடத்தையொன்றில் ஈடுபட்டுள்ளமை குறித்து வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து ஏதேனும் முறைப்பாடொன்று பெற்றுக்கொள்ளப்படும் சந்தர்ப்பத்தில், அம்முறைப்பாட்டினைத் தீர்ப்பதற்கான பொருத்தமான படிமுறைகளை நாம் எடுப்போம்.

5.2. தொலைச்சந்தைப்படுத்தல்

i. ஏதேனும் கடனட்டை உற்பத்திகள் அல்லது ஏதேனும் இடை விற்பனை சலுகைக்காக எமது தொலைச்சந்தைப்படுத்தல் பணியாளர்கள்/முகவர்கள் வாடிக்கையாளர்களை தொலைபேசி மூலமாக தொடர்புகொண்டால், அழைப்பினை மேற்கொள்பவர் தன்னை அடையாளப்படுத்திக்கொள்வார் என்பதுடன் அவர் எமது சார்பாக அழைக்கின்றார் என்பதனையும் வாடிக்கையாளருக்கு அறியத்தருவார்.

ii. வாடிக்கையாளரை அசௌகரியத்திற்குள்ளாக்காத நேரத்தில் மாத்திரமே வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்புகொள்ளப்படுவார் என்பது உறுதிப்படுத்தப்படுகின்றது. பொதுவாக 0900 மணி முதல் 1900 மணி வரையில் தொடர்புகொள்ளப்படுவார்கள்.

iii. வாடிக்கையாளர் எழுத்துமூலமாகவோ அல்லது வாய்மொழிமூலமாகவோ அதிகாரமளிக்கின்றபோது மாத்திரமே குறித்துரைக்கப்பட்ட நேர காலத்தின் பின்னரான அல்லது அதற்கு முன்னரான அழைப்புகள் மேற்கொள்ளப்படும்.

5.3. தொலைச்சந்தைப்படுத்தல் நெறிமுறைகள்

எமது தொலைச்சந்தைப்படுத்தல் பணியாளர் பின்வருமாறான ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட தொலை-அழைப்பு நெறிமுறைகளை பின்பற்றுவார்.;

5.3.1. வங்கியினால் அல்லது வங்கியினால் நியமிக்கப்பட்ட நேரடி விற்பனை முகவரினால் தடைநீக்கப்பட்ட பட்டியல்களிலுள்ளவற்றிற்கு மாத்திரமே அழைப்புகள் மேற்கொள்ளப்படும்.

5.3.2 அழைப்பின் போது

- தங்களையும் எமது வங்கியையும் அடையாளப்படுத்திக்கொள்வதுடன் அழைப்பிற்கான காரணத்தினையும் கூறவேண்டும்.
- மேலும் செல்ல அனுமதியைக் கோரவேண்டும் என்பதுடன் அனுமதி மறுக்கப்பட்டால் மன்னிப்புக் கோரி சாந்தமாக துண்டிக்கவும்.
- மொபைல் தொலைபேசிக்கு அழைப்பு மேற்கொள்ளப்பட்டால், எப்போதும் அலுவலக தொலைபேசி எண்ணுக்கு தொடர்புகொள்ளுமாறு கேட்டுக்கொள்ளவும்.
- கூடியபட்சம், வாடிக்கையாளர் சௌகரியமாக உணரும் மொழியினில் கலந்துரையாடவும்.
- உரையாடலை வியாபார விடயங்களுடன் மட்டுப்படுத்தப்பட்டதாக பேணவும். குறுக்கிடவோ அல்லது விவாதிக்கவோ வேண்டாம்.
- வாடிக்கையாளர் உற்பத்தியை வாங்க விரும்பினால் “மிக முக்கியமான நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்“ குறித்த வாடிக்கையாளரின் புரிதலை பரிசோதிக்கவும்.

- வாடிக்கையாளர் கோரினால் தங்களது தொலைபேசி இல., அவர்களது மேற்பார்வையாளர் பெயர் அல்லது எமது வங்கியின் தொடர்புவிபரங்களை வழங்கவும்.
- தங்களது நேரத்தை செலவிட்டமைக்காக வாடிக்கையாளர்களுக்கு நன்றி தெரிவிக்கவும்.

5.3.3. அழைப்பின் பின்னர்

- சலுகை குறித்து வாடிக்கையாளர் ஆர்வமின்மையை வெளிப்படுத்துவாராயின், அதே சலுகையுடன் அவ்வாடிக்கையாளரை அடுத்த 6 மாதங்களுக்கு தொடர்புகொள்ளாதிருக்க நாம் முயற்சித்தல்வேண்டும்.
- ஏலவே விற்பனை செய்யப்பட்டவொரு உற்பத்தி குறித்து வாடிக்கையாளர் அழைப்பெடுப்பாராயின், விற்பனை பிரதிநிதி அத்தகைய விசாரணைகளை கையாளுவதற்கு தொடர்புடைய வங்கியின் தொடர்புடைய திணைக்களம்/அலகிற்கு அவ்வாடிக்கையாளரை தொடர்புறுத்தவேண்டும்.

5.4. வாடிக்கையாளர் தகவல்களின் இரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமையை விற்பனைப் பிரதிநிதி எப்போதும் மதிப்பார். வாடிக்கையாளரின் நலன்கள் வாடிக்கையாளருடனும் வாடிக்கையாளர் எழுத்துமூலமாகாவோ, மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ, பதிவுசெய்யப்பட்ட தொலைபேசி வரிசை, தொலைநகல் அல்லது குறுஞ்செய்தி மூலமாகவோ அதிகாரமளிக்கப்பட்டால் வாடிக்கையாளரின் கணக்காளர்/செயலாளர்/வாழ்க்கைத்துணைப் போன்ற வேறேவரேனும் தனிநபர்/குடும்ப உறுப்பினர்களுடன் பொதுவில் கலந்துரையாடப்படும்.

5.5. பயிற்சி

தங்களது பணிகளை வினைத்திறனாக ஆற்றுவதற்காக தேவைப்படும் பயிற்சிகள் மற்றும் வழிகாட்டல்கள் விற்பனைப் பிரதிநிதிகளுக்கு வழங்கப்பட்டுள்ளது.

6. <u>கடனட்டை/PIN இலக்கம் வழங்கல்</u>

6.1. பொதுவாக நாம் வாடிக்கையாளரினால் குறிப்பிடப்பட்ட அஞ்சல் முகவரிக்கு பொதிகள் சேவை/பதிவுத்தபால் மூலம் வாடிக்கையாளரின் கடனட்டைகளை அனுப்பிவைப்போம். மாற்றாக, வாடிக்கையாளரின் விசேட அறிவுறுத்தல்களின்கீழ் முகவரியொன்றுக்கு வாடிக்கையாளரின் அட்டையினை நாம் நேரிலேயே விநியோகிப்போம்.

6.2. வாடிக்கையாளரினால் பெறப்பட்ட கடனட்டை செயற்படுத்தப்பட்டிருக்கவில்லையெனில், வாடிக்கையாளர் அதனை வங்கியினால் குறித்துரைக்கப்பட்டவாறு செயற்படுத்திக்கொள்ளலாம்.

6.3. தனிப்பட்ட அடையாள இலக்கம் ஒதுக்கப்படுகின்றபோதெல்லாம், வாடிக்கையாளருக்கு தனியாக அனுப்பப்படும்.

7. <u>கணக்கு செயற்பாடு மற்றும் கடனட்டைக் கூற்றுகள்</u>

7.1. வாடிக்கையாளர் கடனட்டை கணக்குகளை முகாமைத்துவம் செய்யவும் கடனட்டையைப் பயன்படுத்திய கொள்வனவு/காசு மீளப்பெறல்களை பரிசோதிக்கவும் உதவுவதற்காக, கடனட்டை கொடுக்கல்வாங்கல்களை மின்னஞ்சல் வாயிலாகவோ அல்லது இணைய வங்கிச்சேவை ஊடாகவோ பெற்றுக்கொள்வதற்கான வசதியை நாம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குகின்றோம். முற்கூட்டியே தீர்மானிக்கப்பட்ட திகதியொன்றில் ஒவ்வொரு மாதமும் கடனட்டைக் கூற்றுகள் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிக்கப்படும்.

7.2. கடனட்டைக் கூற்றுக்கள் பெற்றுக்கொள்ளப்படாத சந்தர்ப்பங்களில், கூற்றின் பிரதியொன்றினைப் பெற்றுக்கொள்வதற்காக எமக்கு அறியத்தருமாறு வாடிக்கையாளர்களுக்கு நாம் அறிவுறுத்துவதுடன் வாடிக்கையாளர்கள் காலத்திலான கொடுப்பனவினை மேற்கொள்ள இயலச்செய்யும் முகமாக அது 10 நாட்காட்டி தினங்களுக்குள் அனுப்பிவைக்கப்படும்.

7.3. ஏற்றுக்கொள்ள/மறுப்பதற்கான தெரிவுடன் எம்மால் காலத்திற்கு காலம் அறிமுகப்படுத்தப்படக்கூடிய ஏதேனும் புதிய சேவைகள் மற்றும் பெறுமதி சேர்ப்புகளை நாம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறியத்தருவோம் என்பதுடன் அத்தகைய புதிய சேவைகளுக்கு செல்லுபடியாகும் கட்டணங்கள்/விதிப்பனவுகளை நாம் முற்கூட்டியே அறியவும் தருவோம்.

7.4. வாடிக்கையாளர்களின் அட்டை கணக்கிற்கு வைப்பிலிடப்பட்ட காசோலையொன்று திரும்புகின்ற சந்தர்ப்பத்தினில், அத்தகைய செலுத்தப்படாத காசோலைகளினைப் பெற்றுக்கொண்டதிலிருந்து 7 நாட்காட்டித் தினங்களுக்குள் அத்தகைய திரும்புகையை நாம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவிப்போம்.

7.5. எம்மால் குறித்துரைக்கப்பட்ட காலச்சட்டகத்திற்குள்ளான கொடுப்பனவு வருமதித் திகதிக்கு முன்னதாக காசோலைகள் வைப்பிலிடப்பட்டு, ஆனால் எமது பகுதியிலான தவறுகள்/தாமதங்கள் காரணமாக கொடுப்பனவுத் திகதிக்குப் பின்னர் அங்கீகரிக்கப்பட்டிருக்குமானால் நாம் நியாயமற்று உங்களுக்கு தண்டம் விதிக்கமாட்டோம்.

7.6. வாடிக்கையாளர் கணக்கின்மீதான ஏதேனும் முன்மொழியப்பட்டுள்ள வசதிப்படுத்தல்கள் தரமுயர்வு மற்றும்/அல்லது மட்டுப்பாடு குறித்து நாம் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்போம். முன்மொழியப்பட்ட வளப்படுத்தல் தரமுயர்வு மற்றும் அல்லது மட்டுப்பாட்டினை அதனில் குறித்துரைக்கப்பட்ட காலப்பகுதிக்குள் ஏற்க அல்லது மறுப்பதற்கான வாய்ப்பு வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும். வாடிக்கையாளர் அத்தகைய அறிவித்தல்களை கவனமாக வாசித்து அதன்பிரகாரம் செயற்படுவார்கள் என நாம் எதிர்பார்க்கின்றோம்.

7.7. வாடிக்கையாளரின் கடனட்டைகள் தவறாக பயன்படுத்தப்படுவதிலிருந்து பாதுகாக்க என்ன செய்யவேண்டும் என்பதனை நாம் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவுறுத்தல் வேண்டும்.

7.8. வாடிக்கையாளரின் கடனட்டை காணாமற்போகும் அல்லது திருடப்படும், அல்லது வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட அடையாள இலக்கம் அல்லது வேறு பாதுகாப்பு தகவல்கள் மூன்றாம் திறத்தவருக்கு அறியவரும் சந்தர்ப்பங்களில், வாடிக்கையாளர் எமக்கு அறியத்தருகையில், நாம், வாடிக்கையாளரின் அட்டையை முடக்குவதற்கான உடனடி நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்வோம் என்பதுடன் அட்டைதாரர் உடன்படிக்கையின் நியதிகள் மற்றும் நியமங்களுக்கு இணங்க நடவடிக்கைகளையும் மேற்கொள்வோம்.

8. <u>கணக்கு விபரங்களின் இரகசியத்தன்மை</u>

8.1. நாம் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட விபரங்களை தனியானதும் இரகசியமானதாகவும் (அந்நபர் வாடிக்கையாளராக அல்லாது போகின்ற சந்தர்ப்பங்களிலும் கூட) பேணுவோம். பின்வரும் விதிவிலக்கான சந்தர்ப்பங்கள் தவிர்த்து, நாம் வாடிக்கையாளர் கணக்கின் கொடுக்கல்வாங்கல் விபரங்களை மூன்றாம் திறத்தவருக்கு அறியத்தரமாட்டோம்.

i. சட்டத்தினால் கோரப்படுதல்

ii. வாடிக்கையாளரினால் எழுத்துமூலமாக, மின்னஞ்சல் வாயிலாக, பதிவுசெய்யப்பட்ட தொலைபேசி அழைப்பு வாயிலாக, தொலைநகல் அல்லது குறுஞ்செய்தி வாயிலாக கோரப்படுதல் (இக்கோரிக்கைகள் எதிர்கால உசாவல்களிற்காக சேமிக்கப்படும்).
iii. சட்டத்திற்கிணங்க
iv. எமது நலனின் பெயரில், மோசடிகளைத் தடுக்க, கணக்காய்வு முதலியவற்றுக்கு தகவல்களை வழங்குமாறு கோரினால்.

9. <u>வருமதிகளின் சேகரிப்பு</u>

எமது வங்கியின் வருமதிச் சேகரிப்பு கொள்கையானது மரியாதை நிமித்தம், நியாயமான நடாத்துகை மற்றும் ஊக்குவித்தலை அடிப்படையாகக் கொண்டது. வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையை வளர்த்தெடுத்தல் மற்றும் நீண்ட கால உறவுகளில் நாம் நம்பிக்கைக் கொண்டுள்ளோம். அட்டைதாரரின் முன்னனுமதியுடன், தேவைப்படும்பட்சத்தில், கொடுப்பனவு வருமதிகள் மற்றும் வாடிக்கையாளரது கடனட்டை வசதியின் தொடர்ச்சியான சுமூகமான செயற்பாடு என்பவற்றை கலந்துரையாடவும், சேகரிப்பு அல்லது நினைவூட்டல் அழைப்புகள் 0900 மணிக்கு முன்னதாக அல்லது 1900 மணிக்கு பின்னராக மேற்கொள்ளப்படும்.

வருமதிகளைச் சேகரித்தல் மற்றும்/அல்லது பாதுகாப்பு மீள்உடைமையாக்கம் என்பவற்றில் எம்மைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அதிகாரமளிக்கப்பட்ட எமது பணியாளர் அல்லது ஏதேனும் நபர் தன்னை அடையாளப்படுத்திக் கொள்வதுடன் வாடிக்கையாளருடன் நாகரிகமாக உரையாற்றுவார். வருமதிகள் குறித்த அனைத்து தகவல்களையும் நாம் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்குவதுடன் வருமதிகளது கொடுப்பனவிற்கு போதுமான அறிவித்தல்களையும் வழங்குவோம்.

வாடிக்கையாளரது வருமதிகள் மற்றும் மீளப்பெறுகை கடிதங்கள் தொடர்பில் வாடிக்கையாளரினால் மேற்கொள்ளப்பட்ட ஏதேனும் விசாரணைகள் அல்லது கோரப்பட்ட தெளிவுபடுத்தல்களுக்கு நாம் நியாயமான காலப்பகுதிக்குள் பதிலளிப்போம்.

10. <u>சந்தேகத்திற்கிடமான கொடுக்கல்வாங்கல் உறுப்படுத்தல்</u>

சில சந்தர்ப்பங்களில், வாடிக்கையாளரின் கடனட்டையிலான சந்தேகத்திற்கிடமான கொடுக்கல்வாங்கல்களை உறுதிப்படுத்திக்கொள்ளும் முகமாக, குறித்துரைக்கப்பட்ட நேரமான 0900 மணி மற்றும் 1900 மணிக்கு முன்னரும் பின்னருமாக அழைப்புகள் மேற்கொள்ளப்படும். அதிகாரமளிக்கப்படாத பயன்பாட்டினைத் தடுப்பதற்காக வாடிக்கையாளரின் நலனில் இது மேற்கொள்ளப்படும்.

11. <u>முறைப்பாடுகளை கையாளுதல்</u>

11.1. வாடிக்கையாளர்களின் முறைப்பாடுகளை உள்ளகமாக கையாளுதல்

- நாம் நிறுவனத்திற்குள் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் நடைமுறையொன்றைக் கொண்டுள்ளோம்.
- வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளுக்கான இலக்கிடப்பட்ட பதிலளிக்கும் காலம் மற்றும் விசாரணை செயன்முறைகள் உள்ளிட்ட எமது முறைப்பாடு கையாளும் செயன்முறை, எமது வலைத்தளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்படும்.

11.2. இலங்கையின் நிதி ஒம்புட்ஸ்மேனிடம் முறையிடல்

வாடிக்கையாளரின் முறைப்பாட்டுக்கு 30 நாட்களிற்குள் எம்மிடமிருந்து திருப்திகரமான பதிலினை வாடிக்கையாளர் பெறவில்லையாயினும் மற்றும் நிவாரணத்திற்காகவும் வேறு வழிகளை தொடர வாடிக்கையாளர் விரும்பினால், வாடிக்கையாளர் பின்வருவோரை அணுகலாம்.

இலங்கை நிதிகுறைகேள் அதிகாரி அலுவலகம்
திரு. ஆனந்த குமாரதாச
நிதி குறைகேள் அதிகாரி

நிதி குறைகேள் அதிகாரி அலுவலகம்
*இல.*01, *பெதெஸ்டா பிளேஸ், மிலாகிரிய*
கொழும்பு 5
தொடர்பு இல: +94 11 259 5624
தொலை/தொலைநகல்: +94 11 259 5625
மின்னஞ்சல்: fosril@sltnet.lk
வலைத்தளம்: www.financialombudsman.lk

இலங்கை மத்திய வங்கியின் நிதிசார் நுகர்வோர் அலுவல்கள் திணைக்களம்
அஞ்சல் முகவரி: *இல.*30, *ஜனாதிபதி மாவத்தை, கொழும்பு* 01
விசாரணைகளுக்கான துரித அழைப்பிலக்கம்: 1935
தொலைபேசி: +94 112 477 966
தொலைநகல்: +94 112 477 74
மின்னஞ்சல்: fcrd@cbsl.lk

12. ***கடனட்டையை இரத்துசெய்தல்***

12.1. *வாடிக்கையாளர் வெளிநிற்கும் வருமதிகள், ஏதேனும் காணப்படுமாயின், அனைத்தையும் செலுத்தியதன் பின்னர் எமக்கு அறிவித்தும் மற்றும் எமது அட்டைதாரர் உடன்படிக்கையின் நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் எம்மால் குறித்துரைக்கப்பட்ட நடைமுறைகளைப் பின்பற்றியும் வாடிக்கையாளர் அட்டையை முடிவுறுத்தலாம்.*

12.2. *அட்டைதாரர் உடன்படிக்கையை வாடிக்கையாளர் மீறுகின்றபோது, நாம் அட்டையை முடிவுறுத்தலாம் என்பதுடன் பிணக்கு தீர்த்தல் நடைமுறைகளுக்கு இணங்க தீர்க்கப்படாத பிரச்சினைகள் ஏதேனும் காணப்படுமாயின் அதனைத் தீர்ப்பதற்கும் நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.*

13. ***பின்னூட்டம் மற்றும் ஆலோசனைகள்***

எமது சேவைகளை மேம்படுத்த உதவக்கூடிய எமது சேவை குறித்த பின்னூட்டங்களையும் தங்களது ஆலோசனைகளையும் வாடிக்கையாளர் வழங்கலாம்.