

NDB கிரெடிட் கார்டு செயல்பாடுகளுக்கான நடத்தை ஒழுங்குவிதி

உள்ளடக்கம்:

1. முன்னுரை
2. முக்கிய உறுதிமொழிகள்
3. தகவல்
4. கட்டண விவரங்கள் (கட்டணங்கள் / செலவுகள் / வட்டி)
5. விற்பனை மற்றும் சந்தைப்படுத்தல் ஒழுக்கம்
6. கிரெடிட் கார்டு / PIN வழங்கல்
7. கணக்கு செயல்பாடு
8. கணக்கு விவரங்களின் இரகசியம்
9. நிலுவைகள் சேகரித்தல்
10. புகார்களை கையாளுதல்
11. கிரெடிட் கார்டு ரத்து செய்தல்
12. பின்னூட்டம் மற்றும் பரிந்துரைகள்

1. முன்னுரை 1.1 இது இலங்கை மத்திய வங்கியால் வெளியிடப்பட்ட 2010/01 இலக்க கிரெடிட் கார்டு செயல்பாட்டு வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் தயாரிக்கப்பட்ட கட்டாய நடத்தை ஒழுங்குவிதியாகும் (இதன் பிறகு 'நடத்தை ஒழுங்குவிதி' என குறிப்பிடப்படும்). கிரெடிட் கார்டுகளை வழங்கும் உறுப்பினர் வங்கிகள்/நிறுவனங்கள் மற்றும்/அல்லது அவற்றின் இணை நிறுவனங்கள் (இதன் பிறகு 'வழங்குநர்' என குறிப்பிடப்படும்) இதனை ஏற்றுக்கொள்ளவும் செயல்படுத்தவும் எதிர்பார்க்கப்படுகிறது. இந்த ஒழுங்குவிதி தனிநபர் வாடிக்கையாளர்களுடன் மேற்கொள்ளப்படும் நடவடிக்கைகளில் சேவை தர அளவுகோலாக செயல்படும் என்று எதிர்பார்க்கப்படுகிறது. இந்த ஒழுங்குவிதி, கிரெடிட் கார்டுகள் மற்றும் பிற கார்டு தயாரிப்புகளை வழங்கும் போது வழங்குநர்கள் மேற்கொள்ளும் கடமைகளை விரிவாக விவரிக்கிறது. இது வாடிக்கையாளர்களுடன் செயல்படுவதில் வழங்குநரின் ஊழியர்களுக்கு வழிகாட்டியாக இருக்கும். கிரெடிட் கார்டு பயனர்கள் தங்களின் உரிமைகள் மற்றும் தங்கள் சுவாரசியங்களைப் பாதுகாக்க வேண்டிய நடவடிக்கைகளைப் புரிந்துகொள்ளவும் உதவுகிறது. இந்த ஒழுங்குவிதியை ஏற்றுக்கொள்ளும் வழங்குநர்கள் இதனை தங்களின் வலைத்தளத்தில் இடுவார்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர்கள் கேட்டால் நகல்களை வழங்குவார்கள்.

இந்த ஒழுங்குவிதி பற்றிய விவரம் 1.2 கட்டாய ஆவணமாக, இந்த ஒழுங்குவிதி போட்டியை ஊக்குவிக்கிறது மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் நன்மைக்காக உயர் செயல்பாட்டு தரங்களை அடைவதற்காக சந்தைச் சக்திகளை ஊக்குவிக்கிறது. இந்த

ஒழுங்குவிதியில், 'நாங்கள்/எங்கள்' என்பது வழங்குநரை குறிக்கின்றது. இந்த ஒழுங்குவிதியின் தரங்கள், 2ஆம் பிரிவில் விரிவாகக் கூறப்பட்டுள்ள முக்கிய உறுதிமொழிகள் மூலம் கட்டுப்படுத்தப்படுகின்றன. வேறாகக் குறிப்பிடப்படாத வரை, இந்த ஒழுங்குவிதியின் அனைத்து பகுதிகளும் எங்கள் அனைத்து கிரெடிட் கார்டு தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும், எங்கள் சேவைகள் கவுண்டரில், தொலைபேசியில், இணையத்தில் மற்றும்/அல்லது பிற முறைமைகளில் வழங்கப்பட்டாலும். இந்த ஒழுங்குவிதியில் வரையறுக்கப்பட்ட உறுதிமொழிகள், சாதாரண வணிக சூழலில் பொருந்தும். இயற்கை அனர்த்தங்கள் அல்லது பிற கட்டாய காரணிகள் ஏற்பட்டால், இந்த ஒழுங்குவிதியில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள உறுதிமொழிகளை நிறைவேற்ற முடியாத நிலை உருவாகக்கூடும் என்பதை தெளிவாகக் குறிக்க வேண்டும்.

2. முக்கிய உறுதிமொழிகள்

நாங்கள் உறுதியளிக்கிறோம்:

2.1 எங்கள் அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் நியாயமாகவும் நேர்மையாகவும் செயல்படுவோம்:

- இந்த ஒழுங்குவிதியில் உள்ள தரநிலைகளை, எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு, மற்றும் எங்கள் ஊழியர்கள்/நியமிக்கப்பட்டவர்கள் பின்பற்றும் நடைமுறைகளுக்கு உட்பட்டு பின்பற்றுவோம்.
- எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் சம்பந்தப்பட்ட சட்டங்கள், விதிமுறைகள், வழிகாட்டுதல்கள், நெறிமுறைகள் மற்றும் சுற்றறிக்கைகளுடன் இணக்கமானதாக இருக்கும் என்பதை உறுதி செய்கிறோம்.
- வாடிக்கையாளர்களுடன் எங்கள் செயல்பாடுகள் நேர்மையான மற்றும் வெளிப்படையான ஒழுக்கக் கொள்கைகளின் அடிப்படையில் இருப்பதை உறுதி செய்கிறோம்.
- சட்டப்படி மற்றும் ஒழுக்கநெறிகள் உடைய நுகர்வோர் நடைமுறைகளைப் பின்பற்றுவோம்.

2.2 எங்கள் கிரெடிட் கார்டு தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் எவ்வாறு செயல்படுகின்றன என்பதைக் கூறுவதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவுவோம்:

- வாடிக்கையாளருக்கு கிடைக்கும் நன்மைகள் என்ன என்பதையும்

- வாடிக்கையாளர்கள் அந்த நன்மைகளை எவ்வாறு பெற முடியும் என்பதையும்
- செலவுகள், கட்டணங்கள் மற்றும் விலைகள் என்ன என்பதையும்
- வாடிக்கையாளர் தங்கள் கேள்விகளைத் தீர்க்க யாரை/எப்படி தொடர்பு கொள்ள வேண்டும் என்பதையும் எளிய மொழியில் விளக்குவோம்.

2.3 வாடிக்கையாளர் கேள்விகள் மற்றும் புகார்களை விரைவாகவும் பயனுள்ளதாகவும் கையாளுவோம்:

- அவர்களின் கேள்விகளை மாற்றுவதற்கான சேனல்களை வழங்குவோம்.
- அவர்களை பொறுமையாக கேட்போம்.
- புகார்/கேள்வியைப் பெற்ற 10 வேலை நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பதில் அளிப்போம்.
- எங்கள் பதிலால் திருப்தி அடையாவிட்டால், அவர்களின் புகாரை எவ்வாறு மேலே எடுத்துச் செல்லலாம் என்பதை வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவிப்போம்.

2.4 இந்த ஒழுங்குவிதியை பொதுமக்களின் அணுகலுக்கு எங்கள் வலைத்தளத்தில் வழங்கி, வாடிக்கையாளர்கள் கேட்டால் ஆவணத்தின் பிரதிகளை ஆங்கிலம், சிங்களம் மற்றும் தமிழில் வழங்குவோம்.

3. தகவல் (வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் தேவைகளை பூர்த்தி செய்யும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைத் தேர்ந்தெடுக்க உதவுதல்)

3.1 கிரெடிட் கார்டு வழங்குவதற்கு முன், நாங்கள்:

a. எங்கள் கிரெடிட் கார்டு தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்களை விளக்கக்கூடிய தகவல்களை வழங்குவோம், அவற்றில்:

- தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்;
 - பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் மற்றும் வட்டி விகிதங்கள்;
 - குறைந்தபட்ச நிலுவை மற்றும் வட்டியை எவ்வாறு கணக்கிடுவது என்பதற்கான முறை;
 - வட்டி கட்டணங்கள் மற்றும் அபராத கட்டணங்களைத் தவிர்க்க அல்லது குறைக்க எவ்வாறு;
 - பில்லிங் மற்றும் கட்டண நடைமுறைகள்;
 - புதுப்பிப்பு மற்றும் ரத்து செய்யும் நடைமுறைகள்; மற்றும்
 - கார்டைப் பயன்படுத்த தேவையான பிற முக்கிய தகவல்கள்;
- b. எங்களுக்கு கிரெடிட் கார்டு வழங்குவதற்குத் தேவையான குறைந்தபட்ச தகவல்/ஆவணங்களை வாடிக்கையாளருக்குத்

தெரிவிக்கவும், அதில் அவர்களின் அடையாளம், முகவரி, வேலைவாய்ப்பு தொடர்பான ஆவணங்கள் போன்றவை சேர்க்கப்படுகின்றன, மேலும் சட்ட மற்றும் ஒழுங்கு விதிமுறைகளை பின்பற்றும் விதமாக சட்ட மன்றங்கள் கொண்டு வரக்கூடிய பிற ஆவணங்கள்.

c. அவசியம் என நினைத்தால், இந்த நோக்கத்திற்காக நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களைக் கொண்டு தொலைபேசியில் தொடர்பு கொண்டு அல்லது நேரில் சென்று, வாடிக்கையாளர் வழங்கிய விவரங்களை உறுதிப்படுத்துவோம்.

3.2 வாடிக்கையாளர்கள் ஒரு தயாரிப்பு/சேவைக்கு விண்ணப்பிக்கும்போது எங்கள் குறிக்கோள் நேரத்தை அறிவிப்போம்.

3.3 முதல் கிரெடிட் கார்டுடன், பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், வட்டி மற்றும் கட்டணங்கள், வாடிக்கையாளரின் உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள், மற்றும் கிரெடிட் கார்டு பயன்படுத்தும் முறை போன்ற தகவல்களை விவரிக்கும் சேவை வழிகாட்டி/உறுப்பினர் புத்தகத்தை வழங்குவோம்.

3.4 வாடிக்கையாளர்கள் எப்போது வேண்டுமானாலும் எங்களை தொடர்பு கொள்ள எங்கள் தொடர்பு விவரங்களை (தொலைபேசி எண்கள், தபால் முகவரி, வலைத்தளம்/மின்னஞ்சல் முகவரி) வழங்குவோம்.

3.5 மாத statementsஐ ஒப்பிட்டு சரிசெய்ய வாடிக்கையாளர்களுக்கு அனைத்து கட்டண ரசீதுகளைப் பெற்றுக் கொள்ள அறிவுறுத்துகிறோம். வாடிக்கையாளர் கிரெடிட் கார்டு விளக்கத்தில் தோன்றும் பரிமாற்றத்தை அடையாளம் காணவில்லை என்றால், மேலும் தகவல் வழங்கப்படும். சில சந்தர்ப்பங்களில், வாடிக்கையாளர் பரிமாற்றத்தை ஒப்புதலளிக்கவில்லை என்பதை நிரூபிக்க உறுதிப்படுத்தல் அல்லது சான்றுகள் வழங்க வேண்டியிருக்கும்.

4. கட்டண விவரங்கள் (வட்டி/கட்டணங்கள்/செலவுகள்)

4.1 எங்கள் கட்டணங்களின் பட்டியலை (வட்டி விகிதங்கள் உட்பட) வழங்குவோம்:

- சேவை வழிகாட்டியில் / கிரெடிட் கார்டு வரவேற்பு புத்தகத்தில்,
- வாடிக்கையாளர் சேவை எண்களில் வாடிக்கையாளர் அழைக்கும்போது,
- எங்கள் வலைத்தளத்தில், அல்லது
- நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்களின் மூலம்.

4.2 வாடிக்கையாளர் கேட்டால், கிரெடிட் கார்டு அறிக்கையில் உள்ள தகவல்கள் மற்றும் வலைத்தளத்தில் கிடைக்கும் வெளியீட்டின்

கூடுதலாக, எங்கள் வாடிக்கையாளர் கணக்கில் வட்டி மற்றும்/அல்லது கட்டணங்களை எவ்வாறு பயன்படுத்துகிறோம் என்பதைக் கோரலின் உதவியுடன் தெளிவாக விளக்குவோம்.

4.3 எங்கள் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள்

எங்கள் கிரெடிட் கார்டு தயாரிப்புகளில் கட்டணங்களை (வட்டி விகிதம் மற்றும்/அல்லது பிற கட்டணங்கள்/செலவுகள்) மாற்றும்போது, வாடிக்கையாளர்களுக்கு இத்தகவலைச் சிறந்தது, தொலைபேசி செய்திகளில், வலைத்தளத்தில், மற்றும் கிரெடிட் கார்டு அறிக்கையில் 10 நாட்களுக்கு முன்பாக அறிவிப்போம்.

5. விற்பனை மற்றும் சந்தைப்படுத்தல் ஒழுக்கம்

5.1 நேரடிச் சந்திப்பு

- எங்கள் விற்பனை பிரதிநிதிகள், வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் சாத்தியமான வாடிக்கையாளர்களை கார்டு தயாரிப்புகளை விற்க அணுகும்போது தங்களை அறிமுகப்படுத்துவார்கள்.
- எங்கள் பிரதிநிதி எந்த தவறான நடத்தை செய்வதாக வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து புகார் வந்தால், அந்த புகாரை சரிசெய்ய தேவையான நடவடிக்கைகளை எடுப்போம்.

5.2 தொலைபேசி சந்தைப்படுத்தல்

- எங்கள் தொலைபேசி சந்தைப்படுத்தல் ஊழியர்கள்/நியமிக்கப்பட்டவர்கள், எங்கள் கிரெடிட் கார்டு தயாரிப்புகளை விற்க அல்லது பிற குறுக்கு விற்பனை சலுகையுடன் வாடிக்கையாளர்களை தொலைபேசியில் தொடர்பு கொள்ளும்போது, அழைப்பாளர் தங்களை அறிமுகப்படுத்தி, அவர் எங்கள் சார்பாக அழைக்கின்றார் என்பதை வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிக்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளருக்கு தொந்தரவு ஏற்படுத்தாத நேரத்தில் மட்டுமே வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்கள் என்பதை உறுதி செய்கிறோம். பொதுவாக, காலை 9.00 மணி முதல் மாலை 7.00 மணி வரை அழைப்புகள் வைக்கப்படும்.
- குறிப்பிடப்பட்ட நேரத்தை முந்தைய அல்லது பிந்தைய நேரத்தில் அழைப்புகள் வைக்கப்படும், அதற்கு வாடிக்கையாளர் எழுத்தாக அல்லது வாய்மொழியாக அங்கீகரித்தால் மட்டுமே.

5.3 தொலைபேசி சந்தைப்படுத்தல் ஒழுக்கம்

எங்கள் தொலைபேசி சந்தைப்படுத்தல் ஊழியர்கள் பின்வரும் ஒழுக்க நெறிகளை பின்பற்றுவார்கள்:

5.3.1 அழைப்புக்கு முன்

வங்கி அல்லது வங்கியால் நியமிக்கப்பட்ட நேரடி விற்பனை முகவர்

மூலம் நியமிக்கப்பட்ட பட்டியல்களில் மட்டுமே அழைப்புகள் செய்யப்படும்.

5.3.2 அழைப்பின் போது

- தங்களை அறிமுகப்படுத்தி, எங்கள் வங்கியின் பெயரை கூறி, அழைப்பின் காரணத்தைத் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- தொடர்வதற்கான அனுமதி கேட்கவும்; அனுமதி மறுக்கப்பட்டால், மன்னிப்பு கேட்டு நாகரிகமாக இணைப்பை துண்டிக்க வேண்டும்.
- கைபேசிக்கு அழைப்பு விடுக்கப்பட்டால், எப்போதும் நிலையான தொலைபேசியில் மீண்டும் அழைக்க விரும்புவது குறித்து கேட்டறிய வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர் மிகவும் வசதியான மொழியில் பேசும் அளவிற்கு பேச வேண்டும்.
- உரையாடலை வணிக விஷயங்களுக்கு மட்டுமே நிலவரமாக வைத்துக் கொள்ள வேண்டும். ஒருபோதும் இடையூறு செய்யவோ அல்லது வாதாடவோ கூடாது.
- வாடிக்கையாளர் தயாரிப்பை வாங்க திட்டமிட்டிருந்தால், "மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்" குறித்த வாடிக்கையாளரின் புரிதலை சரிபார்க்கவும்.
- வாடிக்கையாளர் கேட்டால், அவர்களின் தொலைபேசி எண், மேற்பார்வையாளர் பெயர் அல்லது எங்கள் வங்கி தொடர்பு விவரங்களை வழங்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளருக்கு அவர்களின் நேரத்திற்கு நன்றி சொல்ல வேண்டும்.

5.3.3 அழைப்புக்குப் பின்

- வாடிக்கையாளர் அளித்த சலுகையில் ஆர்வம் இல்லாதது என்று தெரிவித்தால், அடுத்த 6 மாதங்களுக்கு அதே சலுகையுடன் வாடிக்கையாளரை தொடர்பு கொள்ள வேண்டாம் என்று உறுதி செய்வோம்.
- ஏற்கனவே விற்கப்பட்ட தயாரிப்புகளுக்கு தொடர்பாக வாடிக்கையாளர் அழைப்பின் போது, விற்பனை ஊழியர்கள், அந்தக் கேள்விகளை கையாள வங்கியின் சம்பந்தப்பட்ட துறைக்கு/அலகிற்கு வாடிக்கையாளரை செலுத்துவார்கள்.

5.4 வாடிக்கையாளர் தகவலின் இரகசியம்

விற்பனை பிரதிநிதிகள் எப்போதும் வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமையை மதிப்பார்கள். வாடிக்கையாளரின் சுவாரஸ்யம், பொதுவாக வாடிக்கையாளர் மற்றும் வாடிக்கையாளர் எழுத்தாக,

மின்னஞ்சல் மூலம், பதிவு செய்யப்பட்ட தொலைபேசி வரி, தொலைநகல் அல்லது எஸ்எம்எஸ் மூலம் அனுமதித்தால், கணக்காளர்/செயலாளர்/மனைவி போன்ற வேறு ஒருவர்/குடும்ப உறுப்பினருடன் மட்டுமே விவாதிக்கப்படலாம்.

5.5 பயிற்சி

விற்பனை பிரதிநிதிகள் தங்கள் பணியை திறமையாகக் கையாள தேவையான பயிற்சி மற்றும் வழிகாட்டுதலைப் பெறுவார்கள்.

6. கிரெடிட் கார்டு / PIN வழங்கல்

6.1 வாடிக்கையாளர் குறிப்பிட்டுள்ள தபால் முகவரிக்கு, பொதுவாக கூரியர்/பதிவுத்தபால் மூலம், வாடிக்கையாளரின் கிரெடிட் கார்டை அனுப்புவோம். மாற்றாக, வாடிக்கையாளர் குறிப்பிட்டுள்ள குறிப்பிட்ட முகவரிக்கு கிரெடிட் கார்டை வழங்குவோம்.

6.2 வாடிக்கையாளர் பெற்ற கிரெடிட் கார்டு செயல்படவில்லையெனில், வாடிக்கையாளர், வங்கி பரிந்துரைத்தது போல கார்டை செயல்படுத்தலாம்.

6.3 PIN (தனிப்பட்ட அடையாள எண்) ஒதுக்கப்பட்டபோது, அதை வாடிக்கையாளருக்கு தனியாக அனுப்புவோம்.

7. கணக்கு செயல்பாடு மற்றும் கிரெடிட் கார்டு அறிக்கைகள்

7.1 வாடிக்கையாளர் கிரெடிட் கார்டு கணக்கை நிர்வகிக்கவும், கிரெடிட் கார்டு மூலம் செய்யப்பட்ட வாங்குதல்/பணவீட்டு விவரங்களைச் சரிபார்க்கவும், வாடிக்கையாளருக்கு மின்னஞ்சல் அல்லது இணைய வங்கி மூலம் கிரெடிட் கார்டு பரிமாற்ற விவரங்களைப் பெறும் வசதியை வழங்குவோம். கிரெடிட் கார்டு அறிக்கை ஒவ்வொரு மாதமும் முன்கூட்டியே நிர்ணயிக்கப்பட்ட தேதியில் உருவாக்கப்படும், மேலும் இதை வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்போம்.

7.2 கிரெடிட் கார்டு அறிக்கை பெறாத சமயங்களில், வாடிக்கையாளர் எங்களைத் தொடர்பு கொண்டு அறிக்கையின் பிரதியைப் பெற அறிவுறுத்துவோம். இது 10 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்பப்படும், இதனால் வாடிக்கையாளர் நேரத்திற்கு சரியான முறையில் கட்டணம் செலுத்த முடியும்.

7.3 புதிய சேவைகள் மற்றும் மதிப்புகூட்டல்களை எப்போது வேண்டுமானாலும் அறிமுகப்படுத்துவதற்கான சாத்தியம் உள்ளதா என்பதை வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிப்போம், மேலும் அவற்றிற்கு பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள்/செலவுகளை முன்கூட்டியே அறிவிப்போம்.

7.4 வாடிக்கையாளர் கார்டு கணக்கிற்கு வைப்பட்ட காசோலை திருப்பி அனுப்பப்படும்போது, அந்த நிலைமைவிற்கு சம்பந்தப்பட்ட விவரத்தை 7

நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்போம்.

7.5 நாங்கள் குறிப்பிட்டுள்ள காலக்கெட்டுக்குள், கட்டணக் காசோலைகள் செலுத்தப்பட்ட பின், எங்கள் தவறுகள்/தாமதங்கள் காரணமாக, கட்டணம் செலுத்த முடியாததால், வாடிக்கையாளரை தேவையற்றவாறு அபராதம் விதிப்பதை தவிர்ப்போம்.

7.6 வாடிக்கையாளர் கணக்கில் ஏதேனும் மேம்படுத்தல் மற்றும்/அல்லது வரம்பு உயர்வை முன்மொழிந்தால், வாடிக்கையாளருக்கு அதை ஏற்க அல்லது மறுப்பதற்கான விருப்பத்தை வழங்குவோம். குறிப்பிட்ட காலக்கெட்டுக்குள் வாடிக்கையாளர்கள் இத்தகவலை நன்கு வாசித்து அதன்படி பதிலளிப்பார்கள் என எதிர்பார்க்கிறோம்.

7.7 வாடிக்கையாளர் கிரெடிட் கார்டை தவறாக பயன்படுத்துவதைத் தடுப்பதற்கான நடவடிக்கைகளை எங்கள் வழிகாட்டி அறிவுறுத்துவோம்.

7.8 வாடிக்கையாளர் கிரெடிட் கார்டு இழந்தால் அல்லது திருடப்பட்டால், அல்லது வாடிக்கையாளரின் PIN அல்லது பிற பாதுகாப்பு தகவல்கள் மூன்றாம் நபருக்குத் தெரியுமெனில், வாடிக்கையாளர் எங்களைத் தொடர்பு கொண்டு அறிவிக்கும் போது, வாடிக்கையாளர் கார்டை உடனடியாக செயலிழக்கச் செய்ய வேண்டிய நடவடிக்கைகளை எடுத்து, கார்டுதாரர் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகளுக்கு ஏற்ப நடவடிக்கை எடுப்போம்.

8. கணக்கு விவரங்களின் இரகசியம்

8.1 வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை தனியுரிமையாகவும் இரகசியமாகவும் பரிசீலிப்போம் (தனிநபர் வாடிக்கையாளர் இல்லை என்ற போதிலும்). வாடிக்கையாளரின் கணக்கு பரிமாற்ற விவரங்களை மூன்றாம் நபருக்கு வெளிப்படுத்த மாட்டோம், தவிர கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விலக்காகும் நிலைமைகள்:

- சட்டத்தால் தேவைப்பட்டால்.
- வாடிக்கையாளர் எழுத்தாக, மின்னஞ்சல் மூலம், பதிவு செய்யப்பட்ட தொலைபேசி அழைப்பில், தொலைநகல் அல்லது எஸ்எம்எஸ் மூலம் கேட்கப்பட்டால் (இந்த கோரிக்கைகள் எதிர்கால மேற்கோள்களுக்கு காப்பாற்றப்படும்).
- சட்டத்தின்படி கடைப்பிடிக்க அவசியமானால்.
- மோசடிகளைத் தடுக்க, கணக்கீட்டு பரிசோதனை போன்றவற்றை மேற்கொள்ள எங்களது நலன்களுக்காகத் தேவையான தகவல்களை வழங்கும் போது.

9. நிலுவைகள் சேகரித்தல்

எங்கள் வங்கியின் நிலுவைகள் சேகரிப்பு கொள்கை நன்கு நடத்தல், நியாயமான சிகிச்சை மற்றும் நம்பிக்கையை மேம்படுத்துவதற்காகக் கட்டமைக்கப்பட்டுள்ளது. வாடிக்கையாளர் நம்பகத்தன்மை மற்றும்

நீண்டகால உறவை வளர்ப்பதிலே நாங்கள் நம்பிக்கை வைக்கிறோம். சில சமயங்களில், வாடிக்கையாளரின் கட்டண நிலுவைகளைப் பற்றி தொடர்பு கொள்ள, குறிக்கப்படும் நேரம் 0900 மணி முதல் 1900 மணி வரை முன்பு அல்லது பிறகு அழைப்புகள் வைக்கப்படலாம், இது வாடிக்கையாளரின் கிரெடிட் கார்டு சரியான முறையில் செயல்படுவதற்காகவே.

நாங்கள் எங்கள் ஊழியர்கள் அல்லது நிலுவைகள் சேகரிப்பில் எங்களை பிரதிநிதித்துவப்படுத்தியுள்ள யாராவது ஒருவர் தங்களை அறிமுகப்படுத்தி, நாகரிகமாக வாடிக்கையாளருடன் கலந்துரையாடுவார்கள்.

நாங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு நிலுவைகள் பற்றிய அனைத்து தகவல்களையும் வழங்குவோம் மற்றும் நிலுவைகளை செலுத்தக்கூடிய கால அவகாசத்தை முன்கூட்டியே அளிப்போம்.

வாடிக்கையாளர் நிலுவைகள் மற்றும் மீட்பு கடிதங்களுடன் தொடர்பான கேள்விகள் அல்லது விளக்கங்கள் கேட்டால், நியாயமான காலத்துக்குள் பதிலளிப்போம்.

10. சந்தேகப்படும் பரிமாற்றங்களை உறுதிப்படுத்தல்

சில சந்தர்ப்பங்களில், வாடிக்கையாளரின் கிரெடிட் கார்டில் சந்தேகப்படும் பரிமாற்றங்களை உறுதிப்படுத்த 0900 மணி முதல் 1900 மணி வரை குறிப்பிடப்பட்ட நேரத்திற்கு முன்பு அல்லது பின்னர் அழைப்புகள் வைக்கப்படலாம். இது வாடிக்கையாளரின் நலனிற்காக, அனுமதியில்லாத பயன்பாட்டைத் தடுப்பதற்காக செய்யப்படுகிறது.

11. புகார்களை கையாளுதல்

11.1 வாடிக்கையாளர் புகார்களை உட்புறமாக கையாளுதல்

- எங்கள் நிறுவனத்தின் உட்புறத்தில் புகார் கையாளும் நடைமுறையை மேற்கொள்வோம்.
- எங்கள் புகார் கையாளும் நடைமுறை, அதில் உள்ள இலக்குப் பதில் நேரங்கள் மற்றும் புகார் மேலாண்மை செயல்முறை, எங்கள் வலைத்தளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்படும்.

11.2 இலங்கை நிதி ஒம்புட்ஸ்மனை தொடர்பு கொள்வது

வாடிக்கையாளரின் புகாருக்கு 30 நாட்களுக்குள் திருப்திகரமான பதில் கிடைக்காவிட்டால், மற்றும் வாடிக்கையாளர் பிற வழிகளில் தீர்வு காண விரும்பினால், வாடிக்கையாளர் கீழே கொடுக்கப்பட்ட முகவரியில் இலங்கை நிதி ஒம்புட்ஸ்மனை அணுகலாம்:

முகவரி: எண் 143A, வழீரா வீதி, கொழும்பு - 05.

தொலைபேசி: +94 11 259 5624

தொலைநகல்: +94 11 259 5626

மின்னஞ்சல்: fosril@sltnet.lk

வலைத்தளம்: www.financialombudsman.lk

12. கிரெடிட் கார்டு ரத்து செய்தல்

12.1 வாடிக்கையாளர் எங்களுக்கு அறிவிப்பு கொடுத்து, எங்கள் விதிமுறைகளில் கூறப்பட்ட நடைமுறைகளைப் பின்பற்றி, எவ்வித நிலுவைத் தொகை இருப்பின் அதைத் தீர்த்து, கிரெடிட் கார்டை ரத்து செய்யலாம்.

12.2 வாடிக்கையாளர் கார்டுதாரர் ஒப்பந்த விதிமுறைகளை மீறினால், நாங்கள் வாடிக்கையாளரின் கிரெடிட் கார்டை ரத்து செய்யலாம் மற்றும் ஏதேனும் தீர்க்கப்படாத பிரச்சினைகளை சரிசெய்ய தேவையான நடவடிக்கைகளை, உரையாடல் தீர்வுக் குறிக்கோள் செயல்முறையின்படி எடுப்போம்.

13. பின்னூட்டம் மற்றும் பரிந்துரைகள்

வாடிக்கையாளர்கள் எங்கள் சேவைகள் குறித்து கருத்துக்களை வழங்கலாம், மேலும் அவர்களின் பரிந்துரைகள் எங்கள் சேவைகளை மேம்படுத்த உதவும்.