கடன் அட்டை செயற்பாடுகளுக்கான ஒழுக்கக் கோவை

பொருளடக்கங்கள்

1. முகப்புரை
2. பிரதான அர்ப்பணிப்புகள்
3. தகவல்
4. கட்டணங்கள் (கட்டணங்கள் / வட்டி)
5. விற்பனை மற்றும் சந்தைப்படுத்தல் நெறிமுறைகள்
6. கடன் அட்டை / PIN குறியீட்டை வழங்கல்
7. கணக்கை செயற்படுத்தல்
8. கணக்கு விவரங்களின் இரகசியத்தன்மை
9. நிலுவைகளை சேகரித்தல்
10. சந்தேகத்திற்கிடமான கொடுக்கல் வாங்கல்களை உறுதி செய்தல்
11. முறைப்பாடுகளை கையாளல்
12. கடன் அட்டையை இரத்துச் செய்தல்
13. பின்னூட்டல் மற்றும் பரிந்துரைப்புகள்

1. முகப்புரை

1.1 கடன் அட்டை வழங்கும் அங்கத்தவர் வங்கிகள் / நிதிசார் நிறுவனங்கள்(இது வழங்குநர் என அழைக்கப்படும்) மற்றும்/ அல்லது அவர்களின் துணை நிறுவனங்களினால் பின்பற்றப்பட வேண்டுமென இலங்கை மத்திய வங்கியினால் வெளியிடப்பட்ட கடன் அட்டை செயற்பாட்டு வழிகாட்டல் இல. 01/2010 இன் பிரகாரம் இந்த கட்டாயமான ஒழுக்கக் கோவை (கோவை என இது அழைக்கப்படும்) தயாரிக்கப்பட்டுள்ளது. தனியான வாடிக்கையாளர்களுடன் கொடுக்கல் வாங்கல்களில் ஈடுபடும் போது சேவை நியமத்துக்கான அடிப்படை விதிமுறையாக இந்த கோவை அமைந்திருக்கும் என எதிர்பார்க்கப்படுகிறது. கடன் அட்டைகளையும் இதர அட்டையுடன் தொடர்புடைய தீர்வுகளையும் வழங்கும் போது வழங்குநரினால் பின்பற்றப்பட வேண்டிய பொறுப்புகளை கோவை தெளிவுபடுத்துகிறது. வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்புகளை பேணும் போது வழங்குநர்களின் ஊழியர்களுக்கு அவசியமான வழிகாட்டல்களை இந்த கோவை வழங்கும். கடன் அட்டை பாவனையாளர்களுக்கு தமது உரிமைகள் மற்றும் தம்மை பாதுகாத்துக் கொள்ள செய்ய வேண்டிய வழிமுறைகள் பற்றி விளக்குவதாக இந்த கோவை அமைந்துள்ளது. இந்த கோவையை பின்பற்றும் வழங்குநர்கள் இதை தமது இணையத்தளத்தில் பிரசுரித்துள்ளதுடன், வாடிக்கையாளர்கள் கோரும் போது பிரதிகளையும் வழங்குகின்றனர்.

இந்த கோவையைப் பற்றி

1.2 அத்தியாவசியமான ஆவணம் எனும் வகையில், போட்டிகரத்தன்மையை இந்த கோவை ஊக்குவிப்பதுடன், வாடிக்கையாளர்களின் அனுகூலம் கருதி உயர் செயற்பாட்டு நியமங்களை எய்துவதற்கு போட்டிகரத்தன்மை மற்றும் ஊக்குவிப்பை வழங்குவதாக அமைந்துள்ளது. கோவையில், 'நாம்/ எமது' என்பதால் வழங்குநர் குறிக்கப்படுகிறது. பிரிவு 2 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பிரதான அர்ப்பணிப்புகளின் பிரகாரம் இந்த கோவையின் நியமங்கள் கண்காணிக்கப்படுகின்றன. விசேட குறிப்புகள் தவிர்ந்த நிலையில், இந்த கோவையின் சகல பிரிவுகளும் சகல கடன் அட்டை தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருத்தமானதாக அமைந்திருக்கும்.

சாதாரண வியாபார செயற்பாட்டு சூழலில் இந்த கோவையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அர்ப்பணிப்புகள் பொருத்தமானதாக அமைந்திருக்கும். கட்டாயப்படுத்தப்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில், இந்த கோவையில்

குறிப்பிடப்பட்டுள்ள சில அர்ப்பணிப்புகளை எம்மால் நிவர்த்தி செய்ய முடியாமல் இருக்கும் என்பதையும் தெளிவாக புரிந்து கொள்ள வேண்டியிருக்கும்.

2. பிரதான அர்ப்பணிப்புகள்

பின்வருவனவற்றுக்கு நாம் எம்மை அர்ப்பணித்துள்ளோம்:

2.1 எமது சகல கொடுக்கல் வாங்கல்களிலும் நேர்மையாகவும் பொறுப்பாகவும் செயற்படும் வகையில்;

a. நாம் வழங்கும் பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளுக்காக இந்த கோவையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நியமங்களை நிவர்த்தி செய்தல் மற்றும் எமது ஊழியர்கள்/முகவர்கள் பின்பற்றும் செயன்முறைகள் மற்றும் செயற்பாடுகளில் பின்பற்றல்.

b. எமது தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பொருத்தமான சட்ட விதிமுறைகள், ஒழுங்குபடுத்தல் வழிகாட்டல்கள் மற்றும் சுற்றறிக்கைகளை பின்பற்றுவதாக அமைந்திருப்பதை உறுதி செய்தல்.

c. வாடிக்கையாளர்களுடனான எமது கொடுக்கல் வாங்கல்கள் ஒழுக்கபூர்வமான கொள்கைகள் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையாக அமைந்திருப்பதை உறுதி செய்தல்.

d. சட்டபூர்வமான மற்றும் ஒழுக்கமான நுகர்வோர் செயற்பாடுகளில் ஈடுபடல்.

2.2 எமது கடன் அட்டை தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் எவ்வாறு செயலாற்றுகின்றன என்பது தொடர்பில் எமது வாடிக்கையாளர்களுக்கு எளிமையான முறையில் விளங்கிக் கொள்வதற்கு பின்வருமாறு உதவிகளை வழங்குவது

a. வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிடைக்கும் அனுகூலங்கள் என்ன

b. அனுகூலங்களை வாடிக்கையாளர்கள் எவ்வாறு பெற்றுக் கொள்ளலாம்.

c. செலவுகள், கட்டணங்கள் மற்றும் தரகுகள் என்ன

d. தமது கோரிக்கையை சமர்ப்பிக்க யாரை எவ்வாறு வாடிக்கையாளர் தொடர்பு கொள்வது.

2.3 வாடிக்கையாளர் கோரிக்கைகள் மற்றும் முறைப்பாடுகள் தொடர்பில் துரிதமாக செயலாற்றுவதற்கு;

a. தமது கோரிக்கைகளை சமர்ப்பிக்க வழிகளை வழங்கல்.

b. அமைதியான முறையில் செவிமடுத்தல்.

c. முறைப்பாடு / கோரிக்கை கிடைத்து 10 வேலை நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பதிலளிப்பது.

d. வழங்கப்பட்ட பதில் தொடர்பில் வாடிக்கையாளர்கள் தன்னிறைவடையாவிடின், அவற்றை மேலிடத்துக்கு கொண்டு செல்வது தொடர்பான விளக்கங்களை பெற்றுக் கொடுப்பது.

2.4 இந்த கோவையை இணையத்தளத்தில் பிரசுரித்து பொது மக்கள் பாவனைக்கு வழங்குவதுடன், வாடிக்கையாளர்கள் கோரும் பட்சத்தில் ஆங்கிலம், சிங்களம் மற்றும் தமிழ் போன்ற மொழிகளில் அவர்களுக்கு பிரதிகளை வழங்குவது.

3. தகவல் (வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளை நிவர்த்தி செய்யக்கூடிய பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளை தெரிவு செய்து கொள்ள வழியமைத்தல்)

3.1 கடன் அட்டை ஒன்றை வழங்கும் முன்னதாக, நாம் பின்வரும் விடயங்கள் பற்றி ஆராய்வோம்;

a. எமது கடன் அட்டை தீர்வுகள் தொடர்பாக பின்வரும் அம்சங்கள் அடங்கலாக முக்கிய உள்ளம்சங்கள் பற்றிய விளக்கங்களை வழங்குவது;

- பொருத்தமான நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்;
- பொருத்தமான கட்டணங்கள் மற்றும் வட்டி வீதங்கள்;
- ஆகக்குறைந்த நிலுவைத் தொகை மற்றும் வட்டியை கணிப்பிடும் முறை;
- வட்டி கட்டணங்கள் மற்றும் தண்டப்பணங்கள் ஆகியவற்றை தவிர்த்துக் கொள்வது அல்லது குறைத்துக் கொள்ளும் முறை;
- கட்டணப்பட்டியல் மற்றும் கொடுப்பனவு செயன்முறைகள்;
- புதுப்பித்தல் மற்றும் இரத்துச் செய்தல் செயன்முறைகள், மற்றும் அட்டையை செயற்படுத்துவதற்கு அவசியமான இதர ஏதேனும் முக்கியத்துவம் வாய்ந்த தகவல்;

b. கடன் அட்டையை பெற்றுக் கொடுப்பதற்கு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எதிர்பார்க்கப்படும் ஆகக்குறைந்த தகவல்கள்/ ஆவணங்கள் தொடர்பாக அவர்களுக்கு தெளிவுபடுத்துவது. குறிப்பாக அவர்களின் அடையாளம், முகவரி மற்றும் தொழிலை உறுதி செய்யும் ஆவணங்கள் மற்றும் ஒழுங்குபடுத்தல் அதிகார அமைப்புகளால் ஏற்றுக் கொள்ளக்கூடிய இதர ஏதேனும் சட்டபூர்வமான மற்றும் ஒழுங்குபடுத்தல் ஆவணங்கள்.

c. தொலைபேசி ஊடாக அல்லது தேவையெனில் இந்த செயற்பாட்டுக்காக எம்மால் நியமிக்கப்பட்ட முகவர் நிறுவனங்களைச் சேர்ந்தவர்கள் நேரடியாக விஜயம் செய்து கடன் அட்டை விண்ணப்பத்தில் வாடிக்கையாளரினால் வழங்கப்பட்ட தகவல்களை உறுதி செய்வது.

3.2 வாடிக்கையாளர் தயாரிப்பு /சேவைக்கு விண்ணப்பித்திருந்தால் அதற்கான பதிலளிக்க தேவைப்படும் காலம் தொடர்பில் நாம் அறிவிப்போம்.

3.3 நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், வட்டி மற்றும் கட்டணங்கள், கடன் அட்டை தொலைந்தால் அல்லது மோசடிக்கு உட்படுத்தப்பட்டிருந்தால் வாடிக்கையாளர் உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் மற்றும் கடன் அட்டை பயன்பாடு தொடர்பான இதர பொருத்தமான தகவல்கள் பற்றிய விவரங்களை அடங்கிய சேவை வழிகாட்டல்/ அங்கத்தவர் கையேட்டை கடன் அட்டையை முதன்முறையாக விநியோகிக்கும் போது அத்துடன் நாம் வழங்குவோம்.

3.4 தொலைபேசி இலக்கங்கள், தபால் முகவரி, இணையத்தளம்/ மின்னஞ்சல் முகவரி போன்ற எமது தொடர்பாடல் விவரங்களை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குவோம்.

3.5 மாதாந்த அறிக்கையுடன் ஒப்பிட்டு சரிபார்த்துக் கொள்வதற்காக சகல கொடுப்பனவு சிட்டைகளையும் சேகரித்து வைத்திருக்குமாறு நாம் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவுறுத்துகிறோம். அறிக்கையில் காணப்படும் ஏதேனும் கொடுக்கல் வாங்கல் ஒன்றை வாடிக்கையாளரால் இனங்காண முடியாவிடின், அது தொடர்பில் கோரும்பட்சத்தில் மேலதிக தகவல்கள் வழங்கப்படும். சில சந்தர்ப்பங்களில், குறித்த கொடுக்கல் வாங்கல்களை தாம் உறுதி செய்யவில்லை என்பதை அத்தாட்சிப்படுத்துவதற்கான ஆவணங்களை அல்லது ஆதாரங்களை நாம் கோருவோம்.

4. கட்டணங்கள் (கட்டணங்கள் / வட்டி)

4.1 எமது கட்டணங்கள் மற்றும் அறவீடுகள் பற்றிய அட்டவணையை நாம் வழங்குவோம் (வட்டி வீதம் அடங்கலாக);

- விண்ணப்பப்படிவதுடன்,
- சேவை வழிகாட்டல்/ அங்கத்தவர் கையேடு,
- வாடிக்கையாளர் சேவை இலக்கத்துடன் வாடிக்கையாளர்

அழைப்பை மேற்கொள்ளும் போது

- எமது இணையத்தளத்தில், அல்லது
- எமது நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்களினூடாக.
-

4.2 கடன் அட்டை அறிக்கை மற்றும் இணையத்தளத்தில் காணப்படும் ஆவணத்தில் காணப்படுவதற்கு மேலதிகமாக, வாடிக்கையாளர் கோரும் பட்சத்தில், உதாரணமாக பயன்படுத்தி வாடிக்கையாளர்களின் கணக்குகளில் வட்டி மற்றும்/ அல்லது கட்டணங்களை அறவிடும் முறைகள் பற்றி தெளிவான விளக்கங்களை நாம் வழங்குவோம்.

4.3 எமது கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் ஏற்படுத்தப்படும் போது
எமது கடன் அட்டை தயாரிப்புகளுக்கான கட்டணங்களில் நாம் மாற்றத்தை ஏற்படுத்தியவுடன் (வட்டி வீதம் மற்றும்/ அல்லது இதர கட்டணங்கள்/ அறவீடுகள்) எமது தொலைபேசி தகவல்கள், இணையத்தளம் மற்றும் கடன் அட்டை அறிவித்தல் போன்றவற்றில் அவற்றை நாம் பதிவு செய்வோம். இதனூடாக அவை நடைமுறைப்படுத்தப்படுவதற்கு ஆகக்குறைந்தது 10 தினங்களுக்கு முன்னதாக அறிவிக்கப்படும்.

5. விற்பனை மற்றும் சந்தைப்படுத்தல் நெறிமுறைகள்

5.1 கள அதிகாரிகள்

a. வாடிக்கையாளர்களை எமது விற்பனை பிரதிநிதிகள் கடன் அட்டை சார்ந்த விற்பனைக்காக அணுகும் போது தம்மை அடையாளப்படுத்துவார்கள்

b. எமது பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளர்களுடன் முறைகேடான வகையில் நடந்து கொண்டமை தொடர்பில் முறைப்பாடு ஏதும் கிடைக்கும் சந்தர்ப்பத்தில், குறித்த முறைப்பாடு தொடர்பில் அவசியமான நடவடிக்கைகளை நாம் மேற்கொள்வோம்.

5.2 டெலிமார்கெட்டிங்

a. எமது டெலிமார்கெட்டிங் ஊழியர்கள்/ முகவர்கள் வாடிக்கையாளர்களை தொலைபேசி வாயிலாக தொடர்பு கொண்டு கடன் அட்டைகள் அல்லது இதர இணைந்த சலுகைகள் பற்றி விளக்கங்களை வழங்குவார்கள். இவ்வாறான சந்தர்ப்பங்களில் தம்மை அவர்கள் அறிமுகம் செய்வதுடன், எம் சார்பாக உரையாடுவதாகவும் தெரிவிப்பார்கள்.

b. வாடிக்கையாளர்களுக்கு அசௌகரியம் எதுவும் ஏற்படாத வகையில் அவர்களுக்கான அழைப்புகள் ஏற்படுத்தப்படும். (பொதுவாக மு.ப. 9.00 முதல் பி.ப. 7.00 மணி இடையிலான காலம்)

c. முன்னரான அழைப்புகள் அல்லது பரிந்துரைக்கப்பட்ட காலப்பகுதிக்கு அப்பாலான அழைப்புகள் வாடிக்கையாளரின் வாய்மூல அல்லது எழுத்துமூல அனுமதியுடன் மாத்திரம் மேற்கொள்ளப்படும்.

5.3 டெலிமார்கெட்டிங் ஒழுக்கக்கோவை

பின்வருமாறு பொருத்தமான தொலைபேசி அழைப்பு ஒழுக்கக் கோவையை எமது டெலிமார்கெட்டிங் ஊழியர்கள் பின்பற்றுவார்கள்;

5.3.1 அழைப்புக்கு முன்னர்

வங்கியால் அல்லது வங்கியினால் நியமிக்கப்பட்ட நேரடி விற்பனை முகவரால் அனுமதிக்கப்பட்ட நிரலிலுள்ளவர்களுக்கு மாத்திரம் அழைப்பை மேற்கொள்வது.

5.3.2 அழைப்பின் போது

a. தம்மையும், தமது வங்கியியையும் இனங்காண்பித்து, அழைப்பை மேற்கொண்டமைக்கான காரணத்தை குறிப்பிடுவது.

b. அழைப்பை தொடர்வதற்கு அனுமதி கோருதல், அனுமதி மறுக்கப்படும் சந்தர்ப்பத்தில், மன்னிப்புக்கோரி, அமைதியாக அழைப்பை துண்டித்தல்.

c. கையடக்க தொலைபேசிக்கு அழைப்பு மேற்கொள்ளப்பட்டால், சாதாரண தொலைபேசி இலக்கத்துக்கு மீள அழைக்க வாய்ப்பளிக்கவும்.

d. வாடிக்கையாளருக்கு சௌகரியமான மொழியில் இயலுமானவரை உரையாடவும்.

e. வியாபார விடயங்களுக்கு மாத்திரம் உரையாடலை மட்டுப்படுத்திக் கொள்ளவும். இடையூறு செய்தல் அல்லது கருத்து முரண்பட வேண்டாம்.

f. வாடிக்கையாளர் தயாரிப்பை கொள்வனவு செய்ய ஆர்வம் காண்பித்தால், 'முக்கியமான நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்' பற்றி வாடிக்கையாளரின் புரிந்துணர்வை பரிசோதித்துக் கொள்ளவும்.

g. வாடிக்கையாளர் கோரினால் அவர்களின் தொலைபேசி இல. மேலதிகாரியின் பெயர் அல்லது வங்கியின் தொடர்பு இலக்கங்களை வழங்கவும்.

h. வாடிக்கையாளரின் காலத்துக்கு நன்றி தெரிவிக்கவும்.

5.3.3 அழைப்பின் பின்னர்

a. குறித்த தயாரிப்பு தொடர்பில் வாடிக்கையாளர் அதிருப்தியை வெளியிட்டிருந்தால், அடுத்த 6 மாத காலப்பகுதிக்கு குறித்த சலுகைக்காக வாடிக்கையாளரை தொடர்பு கொள்ள வேண்டாம்.

b. ஏற்கனவே விற்பனை செய்யப்பட்ட பொருட்கள் தொடர்பான வாடிக்கையாளர் தொடர்பு கொண்டால், விற்பனை அதிகாரிகளால் குறிந்த வாடிக்கையாளர் சம்பந்தப்பட்ட திணைக்களம்/பிரிவுக்கு மாற்றப்படுவார்.

5.4 வாடிக்கையாளர் தகவல்களின் இரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளரின் இரகசியத்தன்மைக்கு விற்பனை பிரதிநிதிகள் எப்போதும் மதிப்பளிப்பார்கள். வாடிக்கையாளரின் ஈடுபாடு என்பது வாடிக்கையாளருடன் மாத்திரம் கலந்துரையாடப்படும் என்பதுடன், வாடிக்கையாளரால் எழுத்து மூலம், மின்னஞ்சல் மூலம், பதிவு செய்யப்பட்ட தொலைபேசி அழைப்பு, தொலைநகல் அல்லது குறுந்தகவல் மூலமாக அனுமதியளித்திருந்தால் மாத்திரம் வாடிக்கையாளரின் கணக்காளர் /செயலாளர்/வாழ்க்கைத்துணையுடன் உரையாடப்படும்.

5.5 பயிற்சி

தமது செயற்பாடுகளை சீராக முன்னெடுப்பதற்காக விற்பனை பிரதிநிதிகளுக்கு அவசியமான பயிற்சிகள் மற்றும் வழிகாட்டல்கள் போன்றன வழங்கப்படும்.

6. கடன் அட்டை / PIN குறியீட்டை வழங்கல்

6.1 வாடிக்கையாளரால் வழங்கப்பட்ட முகவரிக்கு கூரியர் சேவை/பதிவு தபால் ஊடாக வாடிக்கையாளரின் கடன் அட்டையை நாம் அனுப்புவோம். மாறாக, வாடிக்கையாளரின் விசேட கோரிக்கையின் பிரகாரம், பிரிதொரு முகவரிக்கு கடன் அட்டையை விநியோகிப்பதற்கு நாம் நடவடிக்கையை மேற்கொள்வோம்.

6.2 வாடிக்கையாளர் பெற்றுக் கொண்ட கடன் அட்டை செயற்படுத்தப்படாவிடின்,

வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட முறைக்கமைய வாடிக்கையாளர் தமது அட்டையை செயற்படுத்திக் கொள்ள முடியும்.

6.3 PIN (பிரத்தியேக இனங்காணல் இலக்கம்) வழங்கப்படும் போது, அது வாடிக்கையாளருக்கு வேறாக அனுப்பி வைக்கப்படும்.

7. கணக்கை செயற்படுத்தல் மற்றும் கடன் அட்டை அறிக்கைகள்

7.1 வாடிக்கையாளருக்கு கடன் அட்டை கணக்கை நிர்வகிக்க உதவுவது மற்றும் கொள்வனவுகள்/பண மீளப் பெறுகைகள் பற்றிய விவரங்களை இலகுவாக பெற்றுக் கொள்ள தபால் அல்லது இணைய வங்கியியல் ஊடாக கொடுக்கல் வாங்கல்களை பெற்றுக் கொள்ளும் வசதியை நாம் வழங்குவோம். ஒவ்வொரு மாதத்திலும் முன்னர் குறிப்பிடப்பட்ட திகதியில் கடன் அட்டை அறிக்கை தயாரிக்கப்பட்டு, வாடிக்கையாளருக்கு அது அறிவிக்கப்படும்.

7.2 கடன் அட்டை அறிக்கை கிடைக்காத சந்தர்ப்பத்தில், எம்முடன் தொடர்பு கொண்டு அறிக்கையின் பிரதி ஒன்றை பெற்றுக் கொள்ளுமாறு வாடிக்கையாளருக்கு நாம் அறிவித்துள்ளோம். இது கோரப்பட்டு 10 நாட்களுக்குள் அனுப்பப்படும், இதனூடாக வாடிக்கையாளருக்கு துரிதமாக கொடுப்பனவை மேற்கொள்ளக்கூடியதாக இருக்கும்.

7.3 நாம் அறிமுகம் செய்யும் புதிய சேவைகள் மற்றும் பெறுமதி சேர்ப்புகள் தொடர்பாக நாம் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பதுடன், அவற்றுக்கான கட்டணங்கள்/பெறுமதிகள் பற்றியும் விளக்கங்களை வழங்குவதுடன், வாடிக்கையாளருக்கு அவற்றை பெற்றுக் கொள்வது / நிராகரிக்கும் உரிமை காணப்படும்.

7.4 வாடிக்கையாளரின் கடன் அட்டை கணக்குக்கு வைப்புச் செய்யப்பட்ட காசோலை திரும்பும்பட்சத்தில், அது தொடர்பில் 7 நாட்களுக்குள் நாம் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்போம்.

7.5 நாம் குறிப்பிட்ட திகதிக்கு முன்னதாகவே வாடிக்கையாளரால் காசோலைகள் வைப்புச் செய்யப்பட்டிருந்தால், எமது தவறுகள் / காலம் தாழ்த்தல்கள் காரணமாக நிலுவைத்திகதிக்கு பின்னர் மாறியிருந்தால், அவ்வாறான சந்தர்ப்பத்தில் நாம் வாடிக்கையாளரை தண்ட அறவீட்டுக்கு உட்படுத்தமாட்டோம்.

7.6 பிரேரிக்கப்பட்ட மேம்படுத்தல் மற்றும்/அல்லது மீதி மேம்படுத்தல் தொடர்பில் மாற்றங்கள் ஏற்படுத்தப்பட்டால் அது பற்றி நாம் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்போம். குறிப்பிட்ட காலப்பகுதியினுள் குறித்த மேம்படுத்தலை ஏற்றுக் கொள்வது/நிராகரிப்பது தொடர்பான வாய்ப்பு வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும். குறித்த அறிவித்தல்களை வாடிக்கையாளர்கள் கவனமாக வாசிப்பாளர்கள் என நாம் எதிர்பார்ப்பதுடன், அவற்றுக்கேற்ற வகையில் பதிலளிப்பார்கள் என கருதுகிறோம்.

7.7 மோசடியான வகையில் வாடிக்கையாளரின் கடனட்டை பயன்படுத்தப்படுவதை தவிர்ப்பதற்கு எவ்வாறான நடவடிக்கைகளை வாடிக்கையாளர் மேற்கொள்ளலாம் என்பது தொடர்பான அறிவுறுத்தல்களை நாம் வழங்குவோம்.

7.8 வாடிக்கையாளரின் கடன் அட்டை தொலைந்தால் அல்லது திருடப்பட்டிருந்தால், அல்லது வாடிக்கையாளரின் PIN அல்லது இதர பாதுகாப்பு தகவல்கள் மூன்றாம் தரப்புக்கு தெரிய வந்திருந்தால், வாடிக்கையாளர் அது பற்றி எமக்கு அறிவித்தவுடன், வாடிக்கையாளரின் அட்டையை செயலிழக்கச் செய்வதற்கு உடனடியாக செயலாற்றுவோம். அத்துடன் அட்டைதாரர் உடன்படிக்கையின் நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் பிரகாரம் செயலாற்றுவோம்.

8. கணக்கு விவரங்களின் இரகசியத்தன்மை

8.1 வாடிக்கையாளர்களின் பிரத்தியேக தகவல்களை நாம் தனிப்பட்டதாகவும் இரகசியமானதாகவும் பேணுவோம் (குறித்த நபர் எமது வாடிக்கையாளராக காணப்படாத சந்தர்ப்பத்திலும் கூட). பின்வரும் விசேட நிலைகள் தவிர, வேறெந்தவொரு சந்தர்ப்பத்திலும் மூன்றாம் தரப்பினருக்கு வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் இடம்பெற்ற கொடுக்கல் வாங்கல்களை நாம் வெளிப்படுத்தமாட்டோம்;

a. சட்ட ரீதியாக கோரப்பட்டால்.

b. எழுத்து மூலம், மின்னஞ்சல் ஊடாக, பதிவு செய்யப்படும் தொலைபேசி ஊடாக, தொலைநகல் அல்லது குறுந்தகவல் ஊடாக வாடிக்கையாளர் கோரினால் (எதிர்கால மீளாய்வுக்காக இவை சேகரித்து வைக்கப்படும்)

c. சட்டத்தை பின்பற்றி செயலாற்றுவதற்கு.

d. மோசடி தவிர்ப்பு, மதிப்பாய்வு போன்ற செயற்பாடுகளுக்கு தகவல்களை

9. நிலுவைகளை சேகரித்தல்

எமது வங்கியின் நிலுவை திரட்டல் கொள்கை என்பது பணிவன்பு, நேர்மையான நடத்தை மற்றும் வலியுறுத்தல் போன்றவற்றின் அடிப்படையில் அமைந்துள்ளது. வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையை தூண்டுவது மற்றும் நீண்ட கால உறவை பேணுவது என்பதில் நாம் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளோம். சில சந்தர்ப்பங்களில், வாடிக்கையாளரின் கடன் அட்டையின் சீரான செயற்பாட்டுக்காக பரிந்துரைக்கப்பட்ட காலமான மு.ப. 9.00 மணிக்கும் பி.ப. 7.00க்கும் அப்பாற்பட்ட வேளைகளிலும் அழைப்புகள் மேற்கொள்ளப்படும்.

நிலுவை சேகரிப்பதற்கு எமது ஊழியர்கள் அல்லது எம்மால் அங்கிகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும், வாடிக்கையாளரை இனங்கண்டு மரியாதையுடனான வகையில் தொடர்பாடல்களை மேற்கொள்வார்கள்.

நிலுவை தொடர்பான சகல தகவல்களையும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குவதுடன், நிலுவையை மீளச் செலுத்துவதற்கு போதுமான அறிவித்தலையும் வழங்குவோம்.

மேற்கொள்ளப்படும் எந்தவொரு கோரிக்கை தொடர்பிலும் அல்லது வாடிக்கையாளரின் நிலுவை மற்றும் கட்டணம் செலுத்துமாறு கோரும் ஆணைக்கடிதங்கள் தொடர்பான மேலதிக விளக்கங்கள் பற்றிய தெளிவுபடுத்தல் கோரிக்கைகளுக்கு குறிப்பிட்ட காலப்பகுதியினுள் நாம் பதிலளிப்போம்.

10. சந்தேகத்திற்கிடமான கொடுக்கல் வாங்கல்களை உறுதி செய்தல்

சில சந்தர்ப்பங்களில் பரிந்துரைக்கப்பட்ட காலப்பகுதியான மு.ப. 09.00 மணி மற்றும் பி.ப. 07.00 மணி தவிர்ந்த ஏனைய சந்தர்ப்பங்களில் தொலைபேசியினூடாக அழைப்பு ஏற்படுத்தப்பட்டு வாடிக்கையாளரின் கடன் அட்டை தொடர்பில் சந்தேகத்திற்கிடமான கொடுக்கல் வாங்கல்களை உறுதி செய்து கொள்ளப்படும். வாடிக்கையாளரின் நலன் கருதி, அனுமதிக்கப்படாத பாவனையை தவிர்க்கும் வகையில் இது மேற்கொள்ளப்படுகிறது.

11. முறைப்பாடுகளை கையாளல்

11.1 உள்ளக மட்டத்தில் வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளை கையாளல்

- நிறுவனத்தில் நாம் முறைப்பாடுகளை கையாளும் செயன்முறையொன்றை நாம் கொண்டிருப்போம்.
- வாடிக்கையாளருக்கு முறைப்பாடுகளை தீர்ப்பது தொடர்பாக பதிலளிப்பதற்கு இலக்கு வைக்கப்பட்ட காலம் அடங்கிய முறைப்பாடுகள் கையாளல் செயன்முறை மற்றும் அவற்றை உயர்ந்த மட்டத்துக்கு கொண்டு செல்வது என்பன, எமது இணையத்தளத்தில் காண்பிக்கப்படும்.

11.2 வங்கி குறைத்தீர்ப்பாணையத்தில் முறைப்பாடு பதிவு செய்தல், இலங்கை வாடிக்கையாளர் முறைப்பாட்டு படிவத்தை பூர்த்தி செய்து எமக்கு சமர்ப்பித்து 30 தினங்களுக்கு தன்னிறைவடையக்கூடிய பதிலை பெற்றுக் கொள்ளாவிடின், அந்த விடயம் தொடர்பில் மேலதிக தலையீட்டை வாடிக்கையாளர் நாட விரும்பினால், இலங்கை, வங்கி குறைதீர்ப்பாணையத்தை அணுகலாம்.

முகவரி	:	இல. 143A, வஜிர வீதி, கொழும்பு – 05.
தொலைபேசி	:	+94 11 259 5624 Fax: +94 112595625
மின்னஞ்சல்	:	fosril@sltnet.lk
இணையத்தளம்	:	www.financialombudsman.lk

12. கடன் அட்டையை இரத்துச் செய்தல்

12.1 கடன்அட்டைதாரர் உடன்படிக்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் பிரகாரம் நிலுவையில் காணப்படும் தொகையை முழுமையாக செலுத்திய பின்னர் கடன் அட்டையை இரத்துச் செய்யுமாறு எமக்கு எழுத்து மூலமாக வாடிக்கையாளர் அறிவிக்கலாம்.

12.2 கடன்அட்டைதாரர் உடன்படிக்கையை வாடிக்கையாளர் மீறிச் செயற்படும் சந்தர்ப்பத்தில் வாடிக்கையாளரின் கடன் அட்டையை நாம் இரத்துச் செய்து, செலுத்த வேண்டிய நிலுவைத் தொகையை மீளச் செலுத்துவதற்கு வாடிக்கையாளரை பிணக்கு தீர்ப்பு விதிமுறைகளின் பிரகாரம் கோருவோம்.

13. பின்னூட்டல் மற்றும் பரிந்துரைப்புகள்

எமது சேவைகள் பற்றிய தமது பின்னூட்டல் மற்றும் பரிந்துரைப்புகளை வாடிக்கையாளர்கள் வழங்குவதனூடாக எமது சேவைகளை மேலும் மேம்படுத்தக்கூடியதாக இருக்கும்.