

கடனட்டை செயல்பாடுகளுக்கான நடத்தைக் குறியீடு

உள்ளடக்கம்

1. முன்னுரை
2. முக்கிய பொறுப்புகள்
3. தகவல்
4. கட்டணங்கள் (கட்டணம் / கட்டணங்கள் / வட்டி)
5. விற்பனை மற்றும் சந்தைப்படுத்தல் நெறிமுறைகள்
6. கடனட்டை / PIN வழங்குதல்
7. கணக்கு செயல்பாடு
8. கணக்கு விவரங்களின் ரகசியத்தன்மை
9. நிலுவைத் தொகை வசூல்
10. புகார்களைக் கையாளுதல்
11. கடனட்டையை நிறுத்துதல்
12. கருத்து மற்றும் பரிந்துரைகள்

1. முன்னுரை

1.1 இது, கடன் அட்டை வழங்குதல் மற்றும் உறுப்பு வங்கிகள்/ நிறுவனங்களைப் பெற்றுக்கொள்வதற்காக இலங்கை மத்திய வங்கியினால் வழங்கப்பட்ட கடனட்டை செயல்பாட்டு வழிகாட்டுதல்கள் இலக்கம் 01/2010 இன் அடிப்படையில் தயாரிக்கப்பட்ட ஒரு கட்டாய நடத்தை நெறிமுறை (இனி “குறியீடு” என குறிப்பிடப்படுகிறது). (இனி “வழங்குபவர்” என குறிப்பிடப்படுகிறது) மற்றும்/அல்லது அவர்களது கூட்டாளிகள். தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாள்வதில் இந்த குறியீடு ஒரு முக்கிய சேவை தரமாக செயல்படும் என்று எதிர்பார்க்கப்படுகிறது. கடனட்டைகள், அட்டை கட்டண தீர்வுகள் மற்றும் பிற அட்டைத் தயாரிப்புகளை வழங்கும்போது வழங்குபவர்கள் மற்றும் கையகப்படுத்துபவர்கள் மேற்கொள்ளும் கடமைகளை குறியீடு விவரிக்கிறது. வாடிக்கையாளர்களை கையாள்வதில் ஊழியர்களுக்கு இந்த குறியீடு வழிகாட்டும். கடனட்டைப் பயனர்கள் மற்றும் காட்டு வணிகர்கள் அவர்களின் உரிமைகள் மற்றும் அவர்களின் நலன்களைப் பாதுகாக்க அவர்கள் எடுக்க வேண்டிய நடவடிக்கைகளைப் புரிந்துகொள்ள இந்த குறியீடு உதவும் என்று எதிர்பார்க்கப்படுகிறது. இந்தக் குறியீட்டை ஏற்றுக்கொண்ட வழங்குநர்கள் மற்றும் கையகப்படுத்துபவர்கள் அதைத் தங்கள் இணையதளங்களில் வைப்பார்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் கோரிக்கையின் பேரில் நகல்களை வழங்குவார்கள்.

இந்த குறியீடு பற்றி

1.2 ஒரு கட்டாய ஆவணமாக, குறியீடு போட்டியை ஊக்குவிக்கிறது மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக அதிக செயல்பாட்டு தரத்தை அடைய சந்தை சக்திகளை ஊக்குவிக்கிறது. குறியீட்டில், “நாங்கள்/எங்கள்” என்பது வழங்குபவர்/பெறுபவரைக் குறிக்கிறது. குறியீட்டின் தரநிலைகள் பிரிவு 2 இல் விவரிக்கப்பட்டுள்ள முக்கிய பொறுப்புகளால் நிர்வகிக்கப்படுகிறது. வேறுவிதமாகக் கூறப்படாவிட்டால், இந்த குறியீட்டின் அனைத்து பகுதிகளும் நாங்கள் கவுண்டரில், தொலைபேசியில், இணையத்தில் வழங்கினாலும் மற்றும்/அல்லது வேறு எந்த முறையிலும் அனைத்து கடனட்டை தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு பொருந்தும்.

இந்த குறியீட்டில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள உறுதிப்பாடுகள் இயல்பான வணிகச் சூழலில் பொருந்தும். கட்டுப்படுத்த முடியாத நிலை ஏற்பட்டால், இந்தக் குறியீட்டின் கீழ் உள்ள உறுதிமொழிகளை நாம் நிறைவேற்ற முடியாமல் போகலாம் என்பதைத் தெளிவாகப் புரிந்து கொள்ள வேண்டும்.

2. முக்கிய பொறுப்புகள்

நாங்கள் பின்வருவனவற்றுக்கு உறுதியளிக்கிறோம்:

2.1 எங்களின் அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் நியாயமாகவும், உண்மையாகவும் செயல்படுங்கள்;

அ. நாங்கள் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் மற்றும் எங்கள் ஊழியர்கள்/முகவர்கள் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் நடைமுறைகளில் இந்த குறியீட்டில் உள்ள தரநிலைகளை பூர்த்தி செய்தல்.

ஆ. எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்புடைய சட்டங்கள், விதிமுறைகள், வழிகாட்டுதல்கள், திசைகள் மற்றும் சுற்றறிக்கைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதிசெய்தல்.
இ. வாடிக்கையாளர்களுடனான எங்கள் பரிவர்த்தனைகள் ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளில் தங்கியிருப்பதை உறுதி செய்தல்.

ஈ. சட்டப்பூர்வ மற்றும் நெறிமுறை நுகர்வோர் நடைமுறைகளில் ஈடுபடுதல்.

2.2 பின்வரும் தகவலை எளிய மொழியில் வழங்குவதன் மூலம் எங்கள் கிரெடிட் கார்டு தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் எவ்வாறு செயல்படுகின்றன என்பதைப் புரிந்துகொள்ள வாடிக்கையாளருக்கு உதவுங்கள்;

அ. வாடிக்கையாளருக்கு என்ன நன்மைகள்.

ஆ. வாடிக்கையாளர்கள் எவ்வாறு நன்மைகளைப் பெற முடியும்.

இ. செலவுகள், கட்டணம் மற்றும் கட்டணங்கள் என்ன.

ஈ. வாடிக்கையாளர் அவர்களின் கேள்விகளுக்கு யாரை/எப்படி தொடர்பு கொள்ளலாம்.

2.3 வாடிக்கையாளர் கேள்விகள் மற்றும் புகார்களை விரைவாகவும் திறமையாகவும் கையாளுங்கள்;

அ. அவர்களின் வினவல்களை அனுப்ப சேனல்களை வழங்குகிறது.

ஆ. அவற்றைப் பொறுமையாகக் கேட்பது.

இ. புகார் / வினவல் பெறப்பட்ட 10 வேலை நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பதில்களைத் தெரிவிக்கவும்.

ஈ. எங்கள் பதிலில் அவர்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர்களின் புகாரை எவ்வாறு முன்னோக்கி எடுத்துச் செல்வது என்பதை வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கவும்.

2.4 இந்தக் குறியீட்டை எங்கள் இணையதளத்தில் பொது அணுகலுக்குக் கிடைக்கச் செய்வதன் மூலம் விளம்பரப்படுத்தவும் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் கோரிக்கையின் பேரில் ஆங்கிலம், சிங்களம் மற்றும் தமிழில் பிரதிகள் கிடைக்கச் செய்யவும்.

3. தகவல் (வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளை பூர்த்தி செய்யும் பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளை தேர்வு செய்ய உதவுகிறது)

3.1 கடனட்டையை வழங்குவதற்கு முன், நாங்கள் செய்வன;

அ. உள்ளிட்ட எங்கள் கடனட்டைத் தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்களை விளக்கும் தகவலை வழங்கவும்

- தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்
- பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் மற்றும் வட்டி விகிதங்கள்
- குறைந்தபட்ச தொகை மற்றும் வட்டி கணக்கிடும் முறை
- வட்டிக் கட்டணங்கள் மற்றும் அபராதக் கட்டணங்களைத் தவிர்ப்பது அல்லது குறைப்பது எப்படி

- ரசீதுகள் மற்றும் கட்டண நடைமுறைகள்

- புதுப்பித்தல் மற்றும் முடித்தல் நடைமுறைகள் மற்றும்

- அட்டையை இயக்குவதற்குத் தேவைப்படும் மற்ற முக்கியமான தகவல்கள்

ஆ. வாடிக்கையாளரிடம் இருந்து தேவைப்படும் குறைந்தபட்ச தகவல் /ஆவணங்கள் குறித்து வாடிக்கையாளருக்குத் தெரியப்படுத்தவும், கிரெடிட் கார்டு அல்லது அவர்களின் அடையாளம், முகவரி, வேலைவாய்ப்பு போன்றவற்றின் ஆவணங்கள் மற்றும் சட்டப்பூர்வமாக விதிக்கப்படும் வேறு ஏதேனும் ஆவணம் உள்ளிட்ட கட்டணத் தீர்வுகளை வழங்குவதற்கு எங்களுக்கு உதவுங்கள். சட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறை தேவைகளுக்கு இணங்க அதிகாரிகள் செயற்பட வேண்டும்

இ. கடனட்டை / வணிகர் விண்ணப்பத்தில் வாடிக்கையாளர் வழங்கிய விவரங்களை தொலைபேசி வழியாகத் தொடர்புகொள்வதன் மூலம் மற்றும்/அல்லது இந்த நோக்கத்திற்காக எங்களால் நியமிக்கப்பட்ட நிறுவனங்கள் மூலம் வருகை தருவதன் மூலம் சரிபார்க்கவும்.

3.2 வாடிக்கையாளர்கள் ஒரு தயாரிப்பு/சேவைக்கு விண்ணப்பிக்கும் போது எங்கள் இலக்கு திரும்பும் நேரங்களை நாங்கள் தெரிவிப்போம்.

3.3 கடனட்டைத் தொலைந்து போனால் / தவறாகப் பயன்படுத்தப்பட்டால் வாடிக்கையாளரின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், வட்டி மற்றும் கட்டணங்கள், உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் மற்றும் கடனட்டையின் பயன்பாடு அல்லது கட்டணத் தீர்வு தொடர்பான பிற தொடர்புடைய தகவல்களை விவரிக்கும் சேவை வழிகாட்டி/உறுப்பினர் கையேட்டை நாங்கள் வழங்குவோம். சேவையின் முதல் வெளியீட்டுடன்.

3.4 வாடிக்கையாளர்கள் தேவைப்படும் போதெல்லாம் எங்களைத் தொடர்பு கொள்ள உதவும் வகையில், தொலைபேசி எண்கள், அஞ்சல் முகவரி, இணையதளம்/ மின்னஞ்சல் முகவரி போன்ற எங்கள் தொடர்பு விவரங்களை வழங்குவோம்.

3.5 வாடிக்கையாளரின் மாதாந்த அறிக்கைகளை சரிசெய்ய அனைத்து கட்டண ரசீதுகளையும் சேகரிக்குமாறு நாங்கள் அறிவுறுத்துகிறோம். கடனட்டை அறிக்கையில் தோன்றும் பரிவர்த்தனையை வாடிக்கையாளர் அங்கீகரிக்கவில்லை என்றால், கோரப்பட்டால் கூடுதல் விவரங்கள் வழங்கப்படும். சில சமயங்களில், வாடிக்கையாளர் ஒரு பரிவர்த்தனைக்கு அங்கீகாரம் அளிக்கவில்லை என்பதை நிரூபிப்பதற்கான உறுதிப்படுத்தல் அல்லது ஆதாரத்தை எங்களுக்கு வழங்க வேண்டும்.

4. கட்டணங்கள் (வட்டி/கட்டண/வீதங்கள்)

4.1 நாங்கள் எங்கள் கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்களின் அட்டவணையை வழங்குவோம் (வட்டி விகிதங்கள் உட்பட);

அ. விண்ணப்ப படிவத்துடன்,

ஆ. சேவை வழிகாட்டி/உறுப்பினர் கையேட்டில்,

இ. வாடிக்கையாளர் வாடிக்கையாளர் சேவை எண்களை அழைக்கும் போது,

ஈ. எங்கள் இணையதளத்தில், அல்லது

உ. எங்கள் நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் மூலம்.

4.2 குடனட்டை அறிக்கை மற்றும் இணையதளத்தில் கிடைக்கும் வெளியீட்டில் உள்ள தகவல்களுடன், கோரிக்கையின் பேரில், வாடிக்கையாளர்களின் கணக்கிற்கு வட்டி மற்றும்/அல்லது கட்டணங்களை எப்படிப் பயன்படுத்துகிறோம் என்பதைத் தெளிவாக விளக்குவோம்.

4.3 எங்கள் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள்

எங்கள் குடனட்டைத் தயாரிப்புகளில் எங்கள் கட்டணங்களை (வட்டி விகிதம் மற்றும்/அல்லது பிற கட்டணங்கள்: கட்டணங்கள்) மாற்றும்போது, வாடிக்கையாளர்களுக்கு குறைந்தபட்சம் 10ஐ அறிவிப்பதற்காக, எங்கள் தொலைபேசி செய்திகள், இணையதளம் மற்றும் கிரெடிட் கார்டு அறிக்கையின் தகவலைப் புதுப்பிப்போம். அத்தகைய மாற்றங்களைச் செயல்படுத்துவதற்கு சில நாட்களுக்கு முன்பு.

5. விற்பனை மற்றும் சந்தைப்படுத்தல் நெறிமுறைகள்

5.1 களப் பணியாளர்

- இலங்கை மத்திய வங்கி வகுத்துள்ள வழிகாட்டுதலின்படி, அட்டைப் பொருட்களை விற்பனை செய்வதற்காக வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் சாத்தியமான வாடிக்கையாளர்களை அணுகும் போது, எமது விற்பனைப் பிரதிநிதிகள் தங்களை அடையாளப்படுத்துவார்கள்..
- வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் வந்தால், எங்கள் பிரதிநிதி ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டிருந்தால், புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு நாங்கள் தகுந்த நடவடிக்கைகளை எடுப்போம்.

5.2 தொலைபேசி சந்தைப்படுத்தல்

அ. எங்கள் தொலைபேசி சந்தைப்படுத்தல் ஊழியர்கள்/முகவர்கள் வாடிக்கையாளர்களை எங்கள் குடனட்டைத் தயாரிப்புகளில் ஏதேனும் ஒன்றை விற்பதற்காகவோ அல்லது குறுக்கு விற்பனை சலுகைக்காகவோ தொலைபேசியில் தொடர்பு கொண்டால், அழைப்பாளர் தன்னை அடையாளம் கண்டுகொண்டு, அவர்/அவள் எங்கள் சார்பாக அழைப்பதாக வாடிக்கையாளருக்கு அறிவுறுத்துவார்.

ஆ. அழைப்பு வாடிக்கையாளருக்கு சிரமத்தை ஏற்படுத்தும் என்று எதிர்பார்க்காத போது மட்டுமே வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்கள் என்பது உறுதி. பொதுவாக, 0900 மணி முதல் 1900 மணி வரை இருக்கும்.

இ. வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாகவோ அல்லது வாய்மொழியாகவோ அனுமதியளித்தால் மட்டுமே, நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலத்திற்கு முன்னதாகவோ அல்லது அதற்குப் பின்னரோ அழைப்புகள் செய்யப்படலாம்.

5.3 தொலைபேசி சந்தைப்படுத்தல் பழக்க வழக்கங்கள்

எங்கள் தொலைபேசி சந்தைப்படுத்தல் பணியாளர்கள் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய டெலி-அழைப்பு நெறிமுறைகளை பின்வருமாறு பின்பற்றுவார்கள்

5.3.1 முன் அழைப்பு

வங்கி அல்லது நேரடி விற்பனை முகவராக நியமிக்கப்பட்ட வங்கியால் அனுமதி பெற்ற பட்டியல்களுக்கு மட்டுமே அழைப்பு.

5.3.2 அழைப்பின் போது

- தங்களையும் எங்கள் வங்கியையும் அடையாளம் கண்டு, அழைப்பிற்கான காரணத்தைக் குறிப்பிடவும்.
- தொடர அனுமதி கோரவும், அனுமதி மறுக்கப்பட்டால், மன்னிப்பு மற்றும் பணிவுடன் துண்டிக்கவும்.
- கையடக்கத் தொலைபேசியில் அழைக்கப்பட்டால், எப்பொழுதும் லேண்ட்லைனில் மீண்டும் அழைக்கலாம்.
- முடிந்தவரை, வாடிக்கையாளருக்கு மிகவும் வசதியாக இருக்கும் மொழியில் பேசுங்கள்.
- உரையாடலை வணிக விடயங்களுக்கு மட்டுப்படுத்தவும். ஒருபோதும் குறுக்கிடாதீர்கள் அல்லது வாதிடாதீர்கள்.
- வாடிக்கையாளர் தயாரிப்பை வாங்கத் திட்டமிட்டால், “மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்” பற்றிய வாடிக்கையாளரின் புரிதலை சரிபார்க்கவும்
- வாடிக்கையாளர் கோரிக்கை, அவர்களின் தொலைபேசி எண், அவர்களின் மேற்பார்வையாளரின் பெயர் அல்லது எங்கள் வங்கி தொடர்பு விவரங்களை வழங்கவும்.
- வாடிக்கையாளரின் நேரத்திற்கு நன்றி.

5.3.3 அழைப்பின் பின்

- வாடிக்கையாளர் சலுகையில் ஆர்வமின்மையை வெளிப்படுத்தியிருந்தால், அடுத்த 6 மாதங்களுக்கு அதே சலுகையுடன் வாடிக்கையாளரை அழைக்காமல் இருக்க முயற்சிப்போம்.
- ஏற்கனவே விற்கப்பட்ட தயாரிப்புகள் குறித்து வாடிக்கையாளர் அழைத்தால், விற்பனைப் பணியாளர்கள் வாடிக்கையாளரை வங்கியின் தொடர்புடைய துறை:'. பிரிவுக்கு அத்தகைய கேள்விகளைக் கையாள்வார்கள்.

5.4 வாடிக்கையாளர் தகவலின் இரகசியத்தன்மை

விற்பனை பிரதிநிதிகள் எப்போதும் வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமையை மதிப்பார்கள். வாடிக்கையாளரின் ஆர்வம் பொதுவாக வாடிக்கையாளர் மற்றும் வாடிக்கையாளரின் கணக்காளர்/செயலாளர்/மனைவி போன்ற பிற தனிநபர்/குடும்ப உறுப்பினர்களுடன் மட்டுமே விவாதிக்கப்படும், வாடிக்கையாளரால் எழுத்துப்பூர்வமாக அங்கீகரிக்கப்பட்டால், மின்னஞ்சல், பதிவுசெய்யப்பட்ட தொலைபேசி இணைப்பு, தொலைநகல் அல்லது குறந்தகவல் மூலம்.

5.5 பயிற்சி

விற்பனைப் பிரதிநிதிகளுக்கு அவர்களின் பணியை திறம்படச் செய்வதற்குத் தேவையான பயிற்சியும் வழிகாட்டுதலும் வழங்கப்படுகின்றன.

6. கடன் அட்டை வழங்குதல் / PIN

- 6.1 நாங்கள் பொதுவாக வாடிக்கையாளரின் கிரெடிட் கார்டை வாடிக்கையாளர் குறிப்பிட்ட அஞ்சல் முகவரிக்கு தபால்/பதிவு செய்யப்பட்ட தபால் மூலம் அனுப்புவோம். மாற்றாக, வாடிக்கையாளரின் குறிப்பிட்ட அறிவுறுத்தல்களின் கீழ் வாடிக்கையாளரின் கடனட்டையை ஒரு முகவரிக்கு வழங்குவோம்.
- 6.2 வாடிக்கையாளரால் பெறப்பட்ட கடனட்டை செயல்படுத்தப்படவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட அட்டையை செயல்படுத்தலாம்.
- 6.3 பின் (தனிப்பட்ட அடையாள எண்) ஒதுக்கப்படும் போதெல்லாம், தனித்தனியாக வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்பப்படும்.

7. கணக்கு செயல்பாடுகள் மற்றும் கடனட்டை அறிக்கைகள்

- 7.1 வாடிக்கையாளர் கடனட்டை கணக்கை நிர்வகிக்க உதவுவதற்கும், கடனட்டையைப் பயன்படுத்தி வாங்குதல்கள்/பண வரைபடங்களின் விவரங்களைச் சரிபார்க்கவும், வாடிக்கையாளர்களுக்கு மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது இணைய வங்கி மூலமாகவோ கடன் அட்டை பரிவர்த்தனை விவரங்களைப் பெறுவதற்கான வசதியை வழங்குவோம். ஒவ்வொரு மாதமும் முன்னரே தீர்மானிக்கப்பட்ட தேதியில் கடனட்டை அறிக்கை உருவாக்கப்படும், அது வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.
- 7.2 கடனட்டை அறிக்கை கிடைக்காத பட்சத்தில், வாடிக்கையாளருக்கு சரியான நேரத்தில் பணம் செலுத்துவதற்கு 10 காலண்டர் நாட்களுக்குள் அனுப்பப்படும் அறிக்கையின் நகலைப் பெறுமாறு வாடிக்கையாளருக்கு நாங்கள் அறிவுறுத்துகிறோம்.
- 7.3 ஏதேனும் புதிய சேவைகள் மற்றும் மதிப்பு கூட்டல்களை வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிப்போம், அவற்றை ஏற்ப/நிராகரிப்பதற்கான விருப்பத்துடன் அவ்வப்போது அறிமுகப்படுத்தலாம் மற்றும் அத்தகைய புதிய சேவைகளுக்கான கட்டணம்/கட்டணங்களை முன்கூட்டியே குறிப்பிடுவோம்.
- 7.4 வாடிக்கையாளரின் அட்டைக் கணக்கில் வைப்பு செய்யப்பட்ட காசோலை திரும்பப் பெறப்பட்டால், அத்தகைய பணம் செலுத்தப்படாத காசோலைகள் கிடைத்த 7 காலண்டர் நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிப்போம்.
- 7.5 எங்களால் நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்குள் பணம் செலுத்த வேண்டிய தேதிக்கு முன்னதாக காசோலைகள் வைப்பு செய்யப்பட்டால் வாடிக்கையாளருக்கு நாங்கள் தேவையில்லாமல் அபராதம் விதிக்க மாட்டோம், ஆனால் எங்கள் தரப்பில் பிழைகள்/தாமதங்கள் காரணமாக நிலுவைத் தேதிக்குப் பிறகு கண்டறியப்பட்டது.
- 7.6 வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் ஏதேனும் முன்மொழியப்பட்ட மேம்படுத்தல் மற்றும் /அல்லது வரம்பு மேம்பாடு குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிப்போம். வாடிக்கையாளருக்கு முன்மொழியப்பட்ட மேம்படுத்தலை ஏற்க அல்லது நிராகரிப்பதற்கான விருப்பம் மற்றும் /அல்லது குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் மேம்படுத்தல் வரம்பு அளிக்கப்படும். வாடிக்கையாளர்கள் அத்தகைய அறிவிப்புகளை கவனமாகப் படித்து அதற்கேற்ப பதிலளிப்பார்கள் என்று எதிர்பார்க்கிறோம்.
- 7.7 வாடிக்கையாளரின் கடனட்டையை தவறாகப் பயன்படுத்தாமல் பாதுகாக்க என்ன செய்ய வேண்டும் என்று வாடிக்கையாளருக்கு ஆலோசனை வழங்குவோம்.
- 7.8 வாடிக்கையாளரின் கடனட்டை தொலைந்துவிட்டாலோ அல்லது திருடப்பட்டாலோ அல்லது வாடிக்கையாளரின் பின் அல்லது பிற பாதுகாப்புத் தகவல் மூன்றாம் தரப்பினருக்குத் தெரிந்தால், வாடிக்கையாளர் எங்களுக்குத் தெரிவிக்கும் பட்சத்தில், வாடிக்கையாளரின் அட்டையை செயலிழக்கச் செய்வதற்கு உடனடியாக நடவடிக்கை எடுப்போம். அட்டைதாரர் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன்.

8. கணக்கு விவரங்களின் இரகசியத்தன்மை

8.1 வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை நாங்கள் தனிப்பட்டதாகவும் இரகசியமானதாகவும் கருதுவோம் (தனிநபர் இனி வாடிக்கையாளராக இல்லாவிட்டாலும் கூட). பின்வரும் விதிவிலக்கான நிகழ்வுகளைத் தவிர, வாடிக்கையாளர்களின் கணக்குகளின் பரிவர்த்தனை விவரங்களை மூன்றாம் தரப்பினருக்கு வெளிப்படுத்த மாட்டோம்;

அ. சட்டத்தால் தேவைப்பட்டால் அல்லது சட்டத்திற்கு இணங்க வேண்டும்.

ஆ. வாடிக்கையாளரால் எழுத்துப்பூர்வமாக, மின்னஞ்சல், பதிவு செய்யப்பட்ட தொலைபேசி அழைப்பு, தொலைநகல் அல்லது எஸ்எம்எஸ் மூலம் கோரப்பட்டால் (இந்த கோரிக்கைகள் எதிர்கால குறிப்புக்காக காப்பகப்படுத்தப்படும்).

இ. நீதிமன்றத்தால் செய்ய வேண்டிய போது.

ஈ. எங்கள் நலன்களுக்காக, மோசடியைத் தடுப்பதற்கும், தணிக்கை போன்றவற்றுக்குத் தேவைப்படும் பட்சத்தில், தகவல்களைத் தர வேண்டும்.

9. நிலுவைத் தொகை வசூல்

எங்கள் வங்கியின் நிலுவைத் தொகை வசூல் கொள்கையானது மரியாதை, நியாயமான சிகிச்சை மற்றும் வற்புறுத்தலின் அடிப்படையில் கட்டமைக்கப்பட்டுள்ளது. வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கை மற்றும் நீண்ட கால உறவை வளர்ப்பதில் நாங்கள் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளோம். சில சந்தர்ப்பங்களில், வாடிக்கையாளரின் கடனட்டையின் சுமுகமான செயல்பாட்டை உறுதி செய்வதற்காக, கட்டண நிலுவைத் தொகை தொடர்பாக வாடிக்கையாளரைத் தொடர்புகொள்வதற்காக, 0900 மணிநேரம் மற்றும் 1900 மணிநேரத்திற்கு முன்னதாக அல்லது அதற்குப் பிறகு அழைப்புகள் செய்யப்படும்.

நிலுவைத் தொகைகள் மற்றும்/அல்லது பாதுகாப்பு மறுபரிசீலனையில் எங்களைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கு எங்கள் பணியாளர்கள் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் தன்னை அடையாளம் கண்டுகொள்வார்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளருடன் சிவில் முறையில் தொடர்புகொள்வார்கள்.

நாங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு நிலுவைத் தொகை தொடர்பான அனைத்து தகவல்களையும் வழங்குவோம் மற்றும் நிலுவைத் தொகையை செலுத்துவதற்கு போதுமான அறிவிப்பை வழங்குவோம்.

வாடிக்கையாளரின் நிலுவைத் தொகைகள் மற்றும் மீட்புக் கடிதங்கள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளரால் கேட்கப்படும் ஏதேனும் கேள்விகள் அல்லது தெளிவுபடுத்தல்களுக்கு நியாயமான காலத்திற்குள் பதிலளிப்போம்.

10. சந்தேகத்திற்கிடமான பரிவர்த்தனைகள் உறுதிப்படுத்தல்

சில சந்தர்ப்பங்களில், வாடிக்கையாளரின் கடனட்டையில் சந்தேகத்திற்கிடமான பரிவர்த்தனைகளை உறுதி செய்வதற்காக 0900 மணிநேரம் மற்றும் 1900 மணிநேரத்திற்கு முன்னதாக அல்லது அதற்குப் பிறகு அழைப்புகள் செய்யப்படலாம். அங்கீகரிக்கப்படாத பயன்பாட்டைத் தடுக்க வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக இது செய்யப்படுகிறது.

11. புகார்களைக் கையாளுதல்

11.1 வாடிக்கையாளர் புகார்களை உள்நாட்டில் கையாளுதல்

- நிறுவனத்திற்குள் புகார்களைக் கையாளும் நடைமுறை எங்களிடம் உள்ளது.
- வாடிக்கையாளர் புகார்களுக்கான இலக்கு பதிலளிப்பு நேரங்கள் மற்றும் விரிவாக்க செயல்முறை உள்ளிட்ட எங்கள் புகார்களைக் கையாளும் செயல்முறை, எங்கள் வலைத்தளம் மற்றும் கிளைகளிலும் காட்டப்படும்.

11.2 இலங்கையின் நிதிக் குறைதீர்ப்பாளரிடம் முறைப்பாடு செய்தல்

30 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர் எங்களிடம் இருந்து வாடிக்கையாளரின் புகாருக்கு திருப்திகரமான பதிலைப் பெறவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் வேறு வழிகளைத் தொடர விரும்பினால், வாடிக்கையாளர் அணுகலாம்

நிதி ஒம்புட்ஸ்மன், இலங்கை,
முகவரி: இல. 143 ஏ, வஜிரா வீதி, கொழும்பு 5.
தொலைபேசி: +94 11 259 5624
தொலைநகல் : +94 112595625
மின்னஞ்சல் : fosril@sltnet.lk
இணையம் : www.financialombudsman.lk

12. கடனட்டையைப் நிறுத்துதல்

12.1 வாடிக்கையாளர் எங்களுக்கு எழுத்துப்பூர்வ அறிவிப்பை வழங்குவதன் மூலமும், அட்டைதாரர் / வணிக ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் நாங்கள் வகுத்துள்ள நடைமுறையைப் பின்பற்றுவதன் மூலமும் கடன் அட்டை அல்லது வணிகத்தை நிறுத்தலாம்

12.2 வாடிக்கையாளர் அட்டைதாரர் ஒப்பந்தத்தை மீறும் பட்சத்தில், வாடிக்கையாளரின் கடனட்டை / வணிகத்தை நாங்கள் நிறுத்தலாம் மற்றும் தீர்க்கப்படாத சிக்கல்கள் ஏதேனும் இருந்தால், தகராறு தீர்வு நடைமுறையின்படி தீர்க்க தேவையான நடவடிக்கை எடுக்கலாம்.

13. கருத்து மற்றும் ஆலோசனைகள்

வாடிக்கையாளர்கள் எங்கள் சேவைகளைப் பற்றிய கருத்தை வழங்கலாம் மற்றும் அவர்களின் பரிந்துரைகள் எங்கள் சேவைகளை மேம்படுத்த உதவும்.