

நிதி கிசாலோமர் பாதுகாப்பு சட்டகம்



பிரிவு A: ஆரம்ப கட்டம்

தலைப்பு

“நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கட்டமைப்பு தொடர்பான கொள்கை மற்றும் நடைமுறைகள்”

அங்கீகாரம்

இந்த ஆவணம், வலிபெல் ஃபைனான்ஸ் பிஎல்சி (இனிமேல் "நிறுவனம்" என்று குறிப்பிடப்படுகிறது) கடைப்பிடிக்க வேண்டிய நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு குறித்த தரநிலைகளை அமைக்கிறது.

இந்த ஆவணம், 2011 ஆம் ஆண்டின் 42 ஆம் இலக்க நிதி வணிகச் சட்டத்தின் பிரிவு 12 மற்றும் 2023 ஆம் ஆண்டின் 01 ஆம் இலக்க நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு விதிமுறைகளின்படி, 2018 ஆம் ஆண்டின் 01 ஆம் இலக்க நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கட்டமைப்பு உத்தரவுக்கு ஒரு துணைப் பொருளாக, நாணய வாரியத்தால் வெளியிடப்பட்ட நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கட்டமைப்பு வழிகாட்டுதலின் (2018 ஆம் ஆண்டின் 01 ஆம் இலக்க உத்தரவு) விதிகளின் அடிப்படையில் தயாரிக்கப்பட்டுள்ளது.

விண்ணப்பத்தின் நோக்கம்

ஒவ்வொரு உரிமம் பெற்ற நிதி நிறுவனமும் (LFC), 2018 ஆம் ஆண்டின் நிதி வணிகச் சட்டத்தின் வழிகாட்டுதல் எண் 1 - நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கட்டமைப்பில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கட்டமைப்பைப் பின்பற்றுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

மேலும், 2023 ஆம் ஆண்டின் 01 ஆம் இலக்க நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு விதிமுறைகள், மத்திய வங்கியால் ஒழுங்குபடுத்தப்படும் நிதிச் சேவை வழங்குநர்களுக்குப் பொருந்தும், மேலும் அத்தகைய விதிமுறைகள் LFC இன் செயல்பாடுகளுக்குப் பொருத்தமான அளவிற்கு இந்த விதிமுறைகளுக்கு இணங்க வேண்டும்.

உரிமம் பெற்ற நிதி நிறுவனமாக, வாலிபெல் ஃபைனான்ஸ் பிஎல்சி, வாடிக்கையாளர்கள் எங்களுடன் பரிவர்த்தனைகளை மேற்கொள்ளும்போது எதிர்பார்க்கும் சிறந்த நடைமுறைகளின் மேற்கண்ட தரங்களைப் பின்பற்ற வேண்டும்.

குறிக்கோள்

நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கட்டமைப்பின் நோக்கம், வாடிக்கையாளர்களின் நலன்களைப் பாதுகாப்பதும், ஆரோக்கியமான உறவைப் பேணுவதும், நிதித்துறையின் ஸ்திரத்தன்மை மற்றும் நல்ல நிலையை உறுதி செய்வதற்காக நிறுவனத்தின் மீதான வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையை வலுப்படுத்துவதுமாகும்.

இது சம்பந்தமாக, நிறுவனத்திற்குப் பொருத்தமான நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்புக் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை நிறுவனம் கொண்டிருக்கும்.

பிரிவு B: அரசு

டிராக்டர்களுக்கான இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு;

இயக்குநர்கள் குழு அதன் நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு கட்டமைப்பை வலுப்படுத்துவதற்கு பொறுப்பாகும்:

a. நிறுவனத்தின் நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்புக் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை அங்கீகரித்தல் மற்றும் ஏற்றுக்கொள்வது மற்றும் பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகள் அல்லது சுற்றறிக்கைகள், வழிகாட்டுதல்கள், நடத்தை விதிகளுக்கு இணங்க அத்தகைய கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை மேற்பார்வையிடுதல் மற்றும் மதிப்பாய்வு செய்தல்.

b. நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் மற்றும் முகவர்கள்/மூன்றாம் தரப்பினருக்கான உள் கட்டுப்பாடுகள் மற்றும் நடத்தை விதிகள் உட்பட நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்புக் கொள்கைகளை திறம்பட செயல்படுத்துவதற்கு நடைமுறைகள், அமைப்புகள் மற்றும் வளங்களுடன் கூடிய பொருத்தமான கட்டமைப்பு இருப்பதை உறுதி செய்தல்.

c. நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு செயல்பாட்டை மேற்பார்வையிடவும், அவ்வப்போது வாரியத்திற்கு அறிக்கை செய்யவும் முக்கிய மேலாண்மை பணியாளர் ஒரு அதிகாரியை நியமித்தல்.

d. முக்கிய மேலாண்மை பணியாளர் நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு நடவடிக்கைகளை கண்காணித்து, மதிப்பீடு செய்து, வாரியத்திற்கு அரையாண்டுக்கு அறிக்கை அளித்து, மத்திய வங்கியுடன் ஒத்துப்போகிறார் என்பதை உறுதி செய்தல்; மற்றும்

e. மேற்கூறிய வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்வதற்கும், நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட அனைத்து ஊழியர்கள் மற்றும் முகவர்கள்/மூன்றாம் தரப்பினரும் நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்புத் தேவைகளைப் பின்பற்றுகிறார்கள் என்பதை உறுதி செய்தல்.

நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு என்பது நிறுவன நிர்வாகம், கலாச்சாரம் மற்றும் வாரியத்தின் மூலோபாய முடிவெடுப்பின் ஒருங்கிணைந்த பகுதியாக இருக்க வேண்டும்.

வாரியத்தால் நியமிக்கப்பட்ட முக்கிய மேலாண்மைப் பணியாளர்களின் முக்கியப் பொறுப்புகள்;

a) நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்புக் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகள் அல்லது சுற்றறிக்கைகள், வழிகாட்டுதல்கள், நடத்தை விதிகளுக்கு இணங்குவதை உறுதிசெய்ய, பிற உள் வணிக அலகுகளிடையே ஒருங்கிணைக்கவும் ஒத்துழைக்கவும் பொருத்தமான வழிமுறைகளை செயல்படுத்துதல்.

b) புகார் தரவு மற்றும் செயல்பாட்டு அறிக்கைகள் உட்பட நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு நடவடிக்கைகளை கண்காணித்தல், மதிப்பீடு செய்தல் மற்றும் அறிக்கை செய்தல்.

- c) நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பை உறுதி செய்வதற்காக நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும்/அல்லது சேவைகளை வழங்கும் எந்தவொரு முகவர் மற்றும்/அல்லது மூன்றாம் தரப்பினரின் செயல்பாடுகளை மேற்பார்வை செய்தல் மற்றும் மேற்பார்வை செய்தல்.
- d) நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பில் இணக்க அபாயங்களைக் கொண்ட நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை அடையாளம் கண்டு அத்தகைய அபாயங்களை நிர்வகிப்பதற்கான நடவடிக்கைகளைத் தொடங்குதல்.
- e) நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்வதில் போதுமான அறிவு மற்றும் நிபுணத்துவம் பெற்ற ஊழியர்களைப் பணியமர்த்துவதை உறுதி செய்தல் மற்றும்
- f) கொள்கைகள், நடைமுறைகள், அமைப்புகள் போன்ற வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு விதிமுறைகள் தொடர்பான விஷயங்களில் நிதி நுகர்வோருடன் ஈடுபட்டுள்ள நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள், முகவர்கள் மற்றும் மூன்றாம் தரப்பினருக்கு பொருத்தமான பயிற்சியை வழங்குவதை உறுதி செய்தல்.

செயல்பாட்டு மேலாண்மை பணியாளர்களின் பொறுப்பு;

நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கட்டமைப்பை திறம்பட செயல்படுத்துவதற்கு செயல்பாட்டு மேலாண்மை பொறுப்பாகும், மேலும் நிதி வாடிக்கையாளர்களின் உரிமைகள் மற்றும் நலன்களைப் பாதுகாப்பதை உறுதி செய்கிறது மற்றும் முக்கிய பொறுப்புகள்;

- a. பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகள் அல்லது சுற்றறிக்கைகள், வழிகாட்டுதல்கள், நடத்தை விதிகளுக்கு இணங்க நிறுவனத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு தொடர்பான கொள்கைகள், நடைமுறைகள் மற்றும் அமைப்புகளை செயல்படுத்துதல்.
- b. நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு தொடர்பான நடவடிக்கைகள் குறித்த பதிவுகள் மற்றும் தகவல்களைப் பராமரித்தல் மற்றும்
- c. முக்கிய மேலாண்மை பணியாளர் அல்லது வாரியத்தால் தேவைப்படும் நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு தொடர்பான நடவடிக்கைகள் குறித்த அவ்வப்போது அறிக்கைகளை சமர்ப்பித்தல்.

நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கட்டமைப்பின்படி தங்கள் கடமைகளை நிறைவேற்றுவது ஒவ்வொரு பணியாளரின் பொறுப்பாகும்.

பிரிவு சி: நுகர்வோர் பாதுகாப்பு தரநிலைகள்

1 வெளிப்படுத்தல் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை

நிறுவனம் தனது வணிக நடவடிக்கைகள், தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் போதுமான வெளிப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்யும் வகையில், ஒரு அதிகாரப்பூர்வ வலைத்தளத்தைப் பராமரித்து அதன் உள்ளடக்கங்களை சரியான நேரத்தில் புதுப்பிக்கும்.

நிறுவனம் ஒரு ஒப்பந்தத்தின் எந்த கட்டத்திலும், நிதி நுகர்வோர் விரும்பும் மொழியில் சிங்களம், தமிழ் அல்லது ஆங்கிலத்தில் முழுமையான, தெளிவான, சுருக்கமான, துல்லியமான, தவறாக வழிநடத்தாத மற்றும் சரியான நேரத்தில் அனைத்து தொடர்புடைய தகவல்களையும் ஆவணங்களையும் வெளியிடும் அல்லது வழங்கும். மேலும், அத்தகைய தகவலின் முக்கிய அம்சங்களை நிதி நுகர்வோருக்கு விளக்க வேண்டும்.

நிறுவனம், சலுகைக் கடிதம், ஒப்பந்தம் மற்றும் பிற தொடர்புடைய சட்ட ஆவணங்களின் நகல்களை நிதி நுகர்வோருக்கு அத்தகைய ஆவணங்களைச் செயல்படுத்தும் நேரத்தில் அல்லது சட்டத்தால் வழங்கப்பட்ட முழுமைத் தேவைகளுக்கு உரிய கவனம் செலுத்தி நியாயமான காலத்திற்குள் வழங்கும்.

1.1 தயாரிப்பு/சேவை பற்றிய முக்கிய தகவல்கள்

நிறுவனம் விளம்பரங்கள், சந்தைப்படுத்தல் பொருட்கள் அல்லது நிதி தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகள் தொடர்பான எந்தவொரு பொருளிலும் துல்லியமான மற்றும் தவறாக வழிநடத்தாத தகவல்களை (எழுதப்பட்ட, வாய்மொழி அல்லது காட்சி) வழங்க வேண்டும்.

1.1.1 விளம்பர நிலை

- செய்யப்படும் அனைத்து விளம்பரங்களும், இலங்கை மத்திய வங்கியால் அவ்வப்போது வெளியிடப்படும் பொதுவான மற்றும் தயாரிப்பு சார்ந்த விளம்பர விதிமுறைகள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க இருக்க வேண்டும்.
- நிறுவனத்தால் செய்யப்படும் அனைத்து விளம்பரங்களும், எந்த வடிவத்திலும் (எழுதப்பட்ட, வாய்மொழி அல்லது காட்சி) துல்லியமாகவும், புரிந்துகொள்ளக்கூடியதாகவும், வாடிக்கையாளர்களை தவறாக வழிநடத்தாத வகையில் வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள்/சேவைகள் பற்றிய உண்மைத் தகவல்களைக் கொண்டிருக்க வேண்டும். வெளியிடப்பட்ட எந்தவொரு விளம்பரங்கள் குறித்த விளக்கமும் கோரிக்கையின் பேரில் வழங்கப்பட வேண்டும்.
- வழங்கப்படும் தகவல்கள் நிதி நுகர்வோர் விரும்பும் சிங்களம், தமிழ் அல்லது ஆங்கிலத்தில் எளிய மற்றும் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் எந்தவொரு எழுத்துப்பூர்வ தகவல்தொடர்பும்:
 - நிதி நுகர்வோர் தகவல்தொடர்பை எளிதாகப் படிக்க உதவும் எழுத்துரு, அளவு, இடைவெளி மற்றும் உள்ளடக்க இடத்தில் இருக்க வேண்டும்; மற்றும்

- ii) வருடாந்திர பயனுள்ள வட்டி விகிதம் (AER), வசதியின் காலம், கட்டணக் கட்டணங்கள் மற்றும் முக்கிய அபாயங்கள் போன்ற கொடுக்கப்பட்ட நிதி தயாரிப்பு அல்லது சேவையின் முக்கிய அம்சங்களைக் கொண்டிருத்தல் மற்றும் முன்னிலைப்படுத்துதல்
- e) நிறுவனம் ஒரு நிதி நுகர்வோருக்கு முக்கிய உண்மை ஆவணங்கள், விண்ணப்பங்கள், சலுகை கடிதங்கள், ஒப்பந்தங்கள், படிவங்கள், ரசீதுகள் மற்றும் நிதி தயாரிப்பு அல்லது சேவை தொடர்பான அறிக்கைகள் உள்ளிட்ட ஆவணங்களை எழுத்துப்பூர்வமாக வழங்க வேண்டும், மின்னணு வழிமுறைகள் உட்பட.
- f) வழங்கப்பட்ட அல்லது வெளிப்படுத்தப்பட்ட தகவல் குறித்து நிதி நுகர்வோருக்கு ஏதேனும் கேள்விகள் இருந்தால் நிறுவனம் தெளிவுபடுத்தல்களை வழங்கும்.
- g) சலுகையை ஏற்றுக்கொள்வதற்கு முன்பு தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளின் விவரங்கள் மற்றும் அவற்றின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பெறப்பட்டன, விளக்கப்பட்டன மற்றும் புரிந்து கொள்ளப்பட்டன என்பதை நிதி நுகர்வோரிடமிருந்து நிறுவனம் எழுத்துப்பூர்வ உறுதிப்படுத்தலைப் பெற வேண்டும்.
- h) நிறுவனம் வழங்கும் சேவைகளின் வரம்பில் செய்யப்படும் திருத்தங்கள் அல்லது மாற்றங்களுக்கு குறைந்தது முப்பது (30) காலண்டர் நாட்களுக்கு முன்னதாக பாதிக்கப்பட்ட நிதி நுகர்வோருக்கு அறிவிக்க வேண்டும்.
- i) நிறுவனம் டிஜிட்டல் சேனல்கள் மூலம் தெளிவான மற்றும் வெளிப்படையான முறையில் தகவல்களைத் தெரிவிக்க வேண்டும், மேலும் நிறுவனம்;
- j) டிஜிட்டல் சேனல்களில் முக்கியத்துவம் வாய்ந்த முக்கிய தகவல்களை கிடைக்கச் செய்ய வேண்டும், மேலும் விவரங்களுக்கு இரண்டாம் நிலை தகவல்கள் வழங்கப்பட வேண்டும்;
- iii) கூடுதல் தகவல் மற்றும் உதவியைப் பெற ஆஃப்லைன் சேனல்களை கிடைக்கச் செய்தல்;
- iv) வெளிப்படாததன்மை மற்றும் புரிதலை மேம்படுத்த மொபைல் சேனல்கள் வழியாக வழங்கப்படும் தகவல்களின் வரிசை மற்றும் ஓட்டத்தை பராமரித்தல்;
- v) டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனை செயல்பாட்டில் பரிவர்த்தனை முடிவடைவதற்கு முன்பு விலை நிர்ணயம் மற்றும் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வெளியிடுதல்; மற்றும்
- vi) போதுமான பாதுகாப்பு அம்சங்களுடன் பயனர் நட்பு மற்றும் எளிதாக செல்லக்கூடிய மொபைல் செயலிகள்/சேனல்கள் வழியாக பயனர் இடைமுகங்களை கிடைக்கச் செய்தல்.

1.1.2 ஒப்பந்தத்திற்கு முந்தைய நிலை

- a) நிறுவனம் தனது தயாரிப்புகள்/சேவைகளுக்காக சிங்களம், தமிழ் மற்றும் ஆங்கிலத்தில் எளிய மொழியில் எழுதப்பட்ட அச்சிடப்பட்ட அல்லது மின்னணு வடிவத்தில் "முக்கிய உண்மைகள் ஆவணம்" வடிவில் தரப்படுத்தப்பட்ட ஆவணத்தை வைத்திருக்க வேண்டும், இது வருங்கால நிதி நுகர்வோருக்குக் கிடைக்கச் செய்யப்பட்டு நிறுவன வலைத்தளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்படும்.

இந்த ஆவணத்தில் கடன் தயாரிப்புகளுக்கான பின்வரும் அடிப்படை தகவல்கள் இருக்க வேண்டும்:

- தயாரிப்பு/சேவையின் முக்கிய அம்சங்கள்
- தயாரிப்பு/சேவையைப் பெறுவதற்கு பின்பற்ற வேண்டிய நடைமுறைகள்
- முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

- பொருந்தக்கூடிய சட்ட விதிகள்
- புகார் கையாளும் நடைமுறை.

இந்த ஆவணத்தில் வைப்புத்தொகை தயாரிப்புகளுக்கான பின்வரும் அடிப்படை தகவல்கள் இருக்க வேண்டும்:

- நிதி தயாரிப்பு/சேவையின் முக்கிய அம்சங்கள்
- வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிதி மற்றும் பிற நன்மைகள்
- குறைந்தபட்ச இருப்புத் தேவைகள்
- கணக்கு திறப்பு/பராமரிப்பு/மூடல் கட்டணங்கள், பொருந்தக்கூடியவை மற்றும்
- வைப்புத்தொகை காப்பீட்டுத் திட்டத்தின் கிடைக்கும் தன்மை
- கணக்குகளைத் திறப்பது/மூடுவது, முன்கூட்டியே பணம் எடுப்பது, வாடிக்கையாளர்களால் நிதி பரிமாற்றம் மற்றும் செயலற்ற கணக்குகள் மற்றும் கைவிடப்பட்ட சொத்துக்கள் மீதான கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் ஆகியவற்றில் ஏதேனும் கட்டுப்பாடுகள்
- அங்கீகரிக்கப்படாத அல்லது தவறான பரிவர்த்தனைகளுக்கான நடைமுறைகள், பொருந்தக்கூடியவை
- புகார் கையாளும் நடைமுறை

b) வருங்கால வாடிக்கையாளர்கள் ஒரு ஒப்பந்தத்தில் நுழைய கட்டாயப்படுத்தப்படக்கூடாது, மேலும் தயாரிப்பு/சேவை குறித்து தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க அவர்களுக்கு ஒரு நியாயமான காலம் அனுமதிக்கப்பட வேண்டும்.

1.1.3. Contractual Stage

- a) பொருந்தக்கூடிய இடங்களில், தொடர்புடைய சட்டங்கள்/வழிமுறைகளின்படி தேவைப்படும் தயாரிப்புகள்/சேவைகள் பற்றிய தகவல்களை நிறுவனம் வெளியிட வேண்டும்.
- b) தயாரிப்பு/சேவையின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் அம்சங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்கிய தெளிவாக விளக்கப்பட வேண்டும்.
 - வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் கமிஷன்கள் போன்ற பொதுவான கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், வட்டி கட்டணங்களைக் கணக்கிடும் முறை உட்பட.
 - புகார்களைப் பெறுவதற்கான நிறுவனத்தின் நடைமுறை மற்றும் தீர்வு வழிமுறை.
 - வாடிக்கையாளரிடமிருந்து கோரப்படும் அவரது/அவருடைய கடமைகள் மற்றும் நிறுவனத்தின் செலவுகளில் வாடிக்கையாளர் ஏதேனும் தவறு செய்தால் நிறுவனம் பின்பற்றக்கூடிய மீட்பு நடவடிக்கைகளின் வழிமுறை.
 - கணக்குகளைத் திறப்பது/பராமரிப்பது/மூடுவது, வாடிக்கையாளரால் நிதி பரிமாற்றம் மற்றும் செயலற்ற கணக்குகள் மற்றும் கைவிடப்பட்ட சொத்துக்கள் மீதான கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் ஆகியவற்றில் ஏதேனும் கட்டுப்பாடுகள்.

- வாடிக்கையாளர்கள் ஒரு தயாரிப்பு/சேவையில் பங்கேற்பதை முன்கூட்டியே திரும்பப் பெறுதல்/நிறுத்துதல் போன்ற சந்தர்ப்பங்களில் தொடர்புடைய வாடிக்கையாளரால் செலுத்த வேண்டிய அபராதங்கள் மற்றும் முன்கூட்டியே தீர்வு கட்டணங்கள்.
- சந்தேகத்திற்கிடமான பரிவர்த்தனைகள் மற்றும் வரம்புக்கு மேற்பட்ட பரிவர்த்தனைகள் தொடர்பான விதிகள், நிதி புலனாய்வுப் பிரிவுக்கு அறிக்கை செய்தல்.
- நிதி ஆவணங்கள் திருடப்பட்டால் வாடிக்கையாளர் பின்பற்ற வேண்டிய அறிக்கையிடல் நடைமுறை மற்றும் நிறுவனம் மற்றும் வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பு.
- அத்தகைய தகவலைப் பெற சட்டப்பூர்வமாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு தரப்பினருக்கு வாடிக்கையாளர் தகவலை வெளிப்படுத்துதல்.

கூடுதலாக, 2023 ஆம் ஆண்டின் 01 ஆம் எண் நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு விதிமுறைகளின் பிரிவு 36 இன் படி ஒப்பந்த ஆவணங்களில் பின்வருவன வெளியிடப்படும்,

- i. நிதி நுகர்வோரின் உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள்;
- ii. நிறுவனத்தின் உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள்;
- iii. நிதி நுகர்வோருக்கான முக்கிய அபாயங்கள்;
- iv. ஒப்பந்தத்தில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் குறித்து நிதி நுகர்வோருக்கு அறிவிப்பு;
- v. ஒப்பந்த மீறல் ஏற்பட்டால் அபராதங்கள் மற்றும் பிற தீர்வுகள்;
- vi. நிறுவனத்தின் நிதி நுகர்வோர் சேவையின் தொடர்புத் தகவல்;
- vii. ஒப்பந்தம் முடிவுக்கு வழிவகுக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்;
- viii. நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் ரத்து/முடித்தல் மற்றும் பெயர்வுத்திறன் நடைமுறைகள்
- ix. நிதி நுகர்வோர் ஒரு தயாரிப்பு அல்லது சேவையை முன்கூட்டியே திரும்பப் பெறுதல்/முடித்தல்/முன்கூட்டிய தீர்வு/மாற்றுதல் போன்ற சந்தர்ப்பங்களில் பொருந்தக்கூடிய ஏதேனும் இழப்பீடு/கட்டணங்கள்/அபராதம்;
- x. புகார்களைக் கையாள்வதில் நிறுவனத்தின் நடைமுறை மற்றும் சமீபத்திய தொடர்பு விவரங்கள் மற்றும் மாற்று தகராறு தீர்வு வழிமுறைகள், அதாவது இலங்கை மற்றும் மத்திய வங்கியில் நிதி குறைதீர்ப்பாளர் போன்றவை;
- xi. வட்டி விகிதங்கள், செலவுகள், கமிஷன்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் தயாரிப்பு அல்லது சேவையுடன் தொடர்புடைய கட்டணங்கள் - பொருந்தக்கூடிய வகையில்
- xii. வட்டி கட்டணங்களைக் கணக்கிடும் முறை;
- xiii. இது தொடர்பான விதிகள்:
 - a. சந்தேகத்திற்கிடமான பரிவர்த்தனைகள் மற்றும் வரம்புக்கு மேல் உள்ள பரிவர்த்தனைகளை நிதி புலனாய்வுப் பிரிவுக்கு அறிக்கை செய்தல்;
 - b. திருடப்பட்ட நிதி கருவிகள் ஏற்பட்டால் நிதி நுகர்வோர் பின்பற்ற வேண்டிய அறிக்கை நடைமுறைகள் மற்றும் அத்தகைய பொறுப்பை நிறுவனம் மற்றும் நிதி நுகர்வோர் ஏற்றுக்கொள்ளும் விதம்; மற்றும்
- xiv. அத்தகைய தகவலைப் பெற சட்டப்பூர்வமாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு தரப்பினருக்கு நிதி நுகர்வோர் தகவல்களை வெளியிடுதல்.

c) கடன் தயாரிப்புகளுக்கு, ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளருக்கும் ஒரு விண்ணப்பம்/சலுகைக் கடிதம்/ஒப்பந்தம் வழங்கப்படும், மேலும் குறைந்தபட்சம் பின்வரும் அடிப்படைத் தகவல்கள் இருக்க வேண்டும்;

- கடன் வாங்குபவரின் பெயர்
- ஒப்பந்த எண் (கடன் குறிப்பு எண்)
- வழங்கப்பட்ட தொகை
- வழங்கப்பட்ட தேதி மற்றும் கடனின் கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் காலம்
- வட்டி விகிதம் மற்றும் அதன் அடிப்படை (பெயரளவு அல்லது பயனுள்ள)
- வருடாந்திர பயனுள்ள வட்டி விகிதம் மற்றும் அடிப்படை (நிலையானது அல்லது மிதக்கும்)
- மிதக்கும் என்றால், பெஞ்ச்மார்க் விகிதம் மற்றும் விகித திருத்தத்தின் அதிர்வெண்
- திருப்பிச் செலுத்தும் விதிமுறைகள் மற்றும் தவணையின் அதிர்வெண்
- வழங்கப்படும் பாதுகாப்பின் விவரங்கள்
- காப்பீடு, மதிப்பீடு, ஆவணங்கள், பதிவு போன்ற நிதி நுகர்வோரால் செலுத்த வேண்டிய கூடுதல் கட்டணங்கள், கமிஷன்கள் மற்றும் பிற செலவுகளின் விவரம் (பொருந்தினால்)
- தாமதமான பணம் செலுத்தும் பட்சத்தில் அபராத விகிதம் (ஆண்டுக்கு)
- வாடிக்கையாளர் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தத் தவறினால் மீட்பு நடைமுறை (சொத்துக்களை மீண்டும் பறிமுதல் செய்தல், செயல்பாட்டில் உள்ள செலவுகள், மீண்டும் பறிமுதல் செய்த பிறகு நடைமுறை, பொருந்தக்கூடிய பிற கட்டணங்கள் போன்றவை)
- கடன்களை முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்குப் பொருந்தக்கூடிய நிபந்தனைகள்
- தங்கள் கணக்குகளில் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகள் அல்லது கடன் கருவியை உள்ளடக்கிய மோசடி ஏற்பட்டால் கட்சிகளின் பொறுப்பு
- கடன் வசதியுடன் சேர்த்து விற்கப்படும் அனைத்து இணைக்கப்பட்ட அல்லது தொகுக்கப்பட்ட நிதி தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

d) கணக்கு அறிக்கைகளை வழங்குதல்

- நிறுவனம் ஒரு நிதி நுகர்வோருக்கு பின்வருவனவற்றை வழங்கும்:
 - i. நிதி நுகர்வோருக்காக நிறுவனம் செயல்படும் ஒவ்வொரு கணக்கின் காலமுறை அறிக்கை, இலவசமாக, எழுத்துப்பூர்வமாகவோ அல்லது மின்னணு வடிவிலோ அல்லது நிறுவனத்துடன் முதன்மை ஒப்பந்தத்தில் நுழையும் போது நிதி நுகர்வோர் ஒப்புக்கொண்ட முறையிலோ
 - ii. ஒரு ஒப்பந்தத்தை முடிக்கும்போது அல்லது முடிக்கும்போது ஒரு இறுதி அறிக்கை; மற்றும்
 - iii. நிதி நுகர்வோர் கோரியதன் பேரில் கணக்கு நிலுவைகள் பற்றிய தகவல்.
- அறிக்கைகள் வழங்கப்படும் அதிர்வெண் நிதி தயாரிப்பு அல்லது சேவையின் வகை, அதன் கால அளவு மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் வகை ஆகியவற்றுடன் தொடர்புடையதாக இருக்க வேண்டும்.

- மேலே குறிப்பிடப்பட்ட அறிக்கையில் (i) மற்றும் (ii) பொருந்தக்கூடிய பின்வரும் தகவல்கள் இருக்க வேண்டும்:
 - i. அனைத்து பரிவர்த்தனைகளும் (தேதி, வகை மற்றும் தொகை);
 - ii. தொடக்க மற்றும் இறுதி நிலுவைகள்;
 - iii. நிலுவைத் தேதி;
 - iv. செலுத்த வேண்டிய தொகை/ செலுத்த வேண்டிய தொகை;
 - v. வருடாந்திர பயனுள்ள வட்டி விகிதம்; மற்றும்
 - vi. வசூலிக்கப்படும் கட்டணங்கள் மற்றும் அபராதம் (விகிதம் அல்லது சதவீதம்).

1.1.4. Upon Request

கோரிக்கையின் பேரில் கடன் தயாரிப்புகளுக்கு ஒரு தயாரிப்பு அறிக்கை வழங்கப்பட வேண்டும், மேலும் பின்வரும் தகவல்களை உள்ளடக்கியிருக்க வேண்டும்:

- அறிக்கையிடல் காலத்திற்கான விரிவான பரிவர்த்தனை தகவல்
- காலத்திற்கான பயனுள்ள வட்டி விகிதம் மற்றும் வட்டி கட்டணம்
- காலத்திற்கான கட்டணம் வசூலிக்கப்படுகிறது
- நிலுவைத் தேதி மற்றும் நிலுவைத் தொகை

1.1.5 தயாரிப்பு/சேவையின் விவரங்கள் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பெறப்பட்டன, விளக்கப்பட்டன மற்றும் புரிந்து கொள்ளப்பட்டன என்பதற்கான எழுத்துப்பூர்வ உறுதிப்படுத்தல் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து பெறப்பட வேண்டும்.

1.1.6 தயாரிப்பு/சேவை தொடர்பான அனைத்து ஆவணங்களும் வாடிக்கையாளரால் முறையாகப் பூர்த்தி செய்யப்பட்டு கையொப்பமிடப்பட வேண்டும். முழுமையற்ற ஆவணங்களை ஏற்றுக்கொள்வதும் வெற்றுத் தாள்கள்/ஆவணங்களில் கையொப்பங்களைப் பெறுவதும் தடைசெய்யப்பட்டுள்ளது.

1.1.7 ஆவணங்களில் கையொப்பமிடுவதற்கு முன்பு நிதி தயாரிப்பு/சேவைகள் தொடர்பான அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளையும் வாடிக்கையாளர் அறிந்திருக்க ஊக்குவிக்கப்பட வேண்டும்.

1.1.8 தயாரிப்புகள்/சேவைகளில் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் நிறுவனத்தால் செய்யப்பட்ட ஏதேனும் மாற்றங்கள் மாற்றங்கள் செய்யப்படுவதற்கு முன்பு வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். ஒழுங்குமுறை விதிகளில் ஏற்பட்ட மாற்றங்களின் விளைவாக செய்யப்பட்ட மாற்றங்கள் குறித்து நிறுவனத்தால் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்க முடியாவிட்டால், மாற்றங்கள் செய்யப்பட்ட பிறகு, நியாயமான காலத்திற்குள் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

1.2 கடமை தீர்வு

- நிதிக் கடமைகளை முழுமையாகத் தீர்த்து வைத்த ஒரு நிதி நுகர்வோருக்கு, நிறுவனம் கடப்பாட்டின் முழுமையான தீர்வைக் குறிக்கும் எழுத்துப்பூர்வ அறிவிப்பை வழங்கும்.
- கடன் வசதியின் பிணையத்திற்கு உட்பட்ட சொத்து தொடர்பான ஆவணங்களை, கடப்பாடு முழுமையாக தீர்க்கப்பட்ட நாளிலிருந்து ஏழு (07) வேலை நாட்களுக்குள் நிதி நுகர்வோருக்கு வெளியிட நிறுவனம் நடவடிக்கை எடுக்கும்.

1.3. வைப்பு கணக்குகள் பற்றிய தகவல்கள்

- நிலையான வைப்புத் திட்டங்களைப் பொறுத்தவரை, வாடிக்கையாளருக்குத் தேவையான தகவல்கள் தெரிவிக்கப்படும், மேலும் புதுப்பிப்புகளுக்கான அவ்வப்போது புதுப்பித்தல் அறிக்கைகள் பதிவு செய்யப்பட்ட அஞ்சல் மூலம் அனுப்பப்படும். சேமிப்புக் கணக்குகளைப் பொறுத்தவரை, சேமிப்பு பாஸ் புத்தகத்தைப் புதுப்பிப்பதன் மூலமோ அல்லது சேமிப்புக் கணக்கு அறிக்கையைக் கோருவதன் மூலமோ பரிவர்த்தனை விவரங்கள் பெறப்படும்.
- நிறுவனம் நிதி நுகர்வோருக்கு விண்ணப்பம்/ ஆணை/ சான்றிதழ்/ பாஸ் புத்தகம்/ புதுப்பித்தல் அறிவிப்பில் பின்வரும் தகவல்களை வெளியிட வேண்டும், இது தொடர்பான தகவல்கள்:
 - i. பொருத்தமான முறையில் மற்றும் அதிர்வெண்ணில் கணக்கின் இருப்பு;
 - ii. பொருந்தக்கூடிய வருடாந்திர பயனுள்ள வட்டி விகிதம்;
 - iii. கணக்கு திறப்பு மற்றும் குறைந்தபட்ச இருப்புக்கான கட்டணங்கள் அல்லது கட்டணங்கள், பொருந்தக்கூடியபடி;
 - iv. கணக்கு பராமரிப்பு கட்டணங்கள், பொருந்தக்கூடியபடி;
 - v. கணக்கு அணுகல் தகவலை ரகசியமாக வைத்திருக்க நிதி நுகர்வோரின் பொறுப்பு, கணக்கில் இணைக்கப்பட்ட தனிப்பட்ட அடையாள எண்கள் மற்றும் கடவுச்சொற்கள் உட்பட;
 - vi. கணக்கு செயல்பாட்டில் வரம்புகள், பொருந்தக்கூடியபடி, இலவசமாக அனுமதிக்கப்பட்ட பணம் எடுத்தல் மற்றும் பரிவர்த்தனைகளின் எண்ணிக்கை;
 - vii. கால வைப்புத்தொகை விஷயத்தில், முதிர்வு தேதிக்கு முன் புதுப்பித்தல் அறிவிப்பு;
 - viii. வைப்புத்தொகை காப்பீட்டின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பாதுகாப்பு;
 - ix. கணக்கை மூடுவதற்கான நிதி நுகர்வோருக்கான நடைமுறைகள் மற்றும் செலவுகள்; மற்றும்
 - x. செயலற்ற அல்லது செயலற்ற கணக்காக வகைப்படுத்தப்பட வேண்டிய நிபந்தனைகள் மற்றும் ஒரு கணக்கு செயலற்ற அல்லது செயலற்றதாக மாறுவதால் ஏற்படும் விளைவுகள்.

1.4. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் குறித்த அறிவிப்பு

- ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்களைச் செய்வதற்கு முன், நிறுவனம் ஒரு நிதி நுகர்வோருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக, நியாயமான நேரத்திற்குள் தெரிவிக்க வேண்டும்:
 - i. நிதி நுகர்வோரின் எந்தவொரு கணக்கிலும் செலுத்தப்பட வேண்டிய அல்லது வசூலிக்கப்பட வேண்டிய வருடாந்திர பயனுள்ள வட்டி விகிதம்;
 - ii. நிதி நுகர்வோரின் எந்தவொரு கணக்கிலும் வட்டி அல்லாத கட்டணம்; மற்றும்
 - iii. ரத்து செய்வதற்கான நடைமுறை, கடன்களை முன்கூட்டியே செலுத்துதல் மற்றும் கடன் சேவையை மாற்றுதல் போன்ற விதிமுறைகள் அல்லது நிபந்தனைகளில் முன்னர் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட வேறு எந்த முக்கிய தயாரிப்பு/சேவை அம்சம்.
- நிதி நுகர்வோரின் கணக்குகள் செயலற்றதாகவோ அல்லது செயலற்றதாகவோ மாறும்போது நிறுவனம் அவருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

1.5. பொது வெளிப்படுத்தல்கள்

பின்வரும் தகவல்கள் நிறுவனத்தின் வணிக இடங்களில் (தலைமை அலுவலகம் மற்றும் அனைத்து வணிக மையங்களிலும்) காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டும்:

- இலங்கை மத்திய வங்கியால் வழங்கப்பட்ட நிதி வணிக உரிமம்.
- நிறுவனத்தின் சமீபத்திய தணிக்கை செய்யப்பட்ட நிதி அறிக்கைகளின் தொகுப்பு.
- அடிப்படை விவரக்குறிப்புகளுடன் நிறுவனத்தின் கடன் மதிப்பீடு.
- வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாளும் நபரின் முக்கிய தொடர்பு விவரங்கள்.
- நிதி குறைதீர்ப்பாளரின் தொடர்பு விவரங்கள்.
- வணிக நேரங்கள் மற்றும் விடுமுறை அறிவிப்புகள்.
- வேறு ஏதேனும் தொடர்புடைய தகவல்கள்.

மேற்கூறியவற்றைத் தவிர, அனைத்து வைப்புத்தொகை தயாரிப்புகளின் தற்போதைய வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் தற்போதைய அடிப்படை வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கடன் தயாரிப்புகளுக்கான பிற கட்டணங்கள் (முடிந்தவரை) நிறுவன வலைத்தளத்தில் காட்டப்பட வேண்டும், மேலும் வணிகத்தின் பொது இடத்தில் தெளிவாகத் தெரியும் இடத்தில் அவற்றைக் காட்ட வேண்டும்.

2.

நிதி தயாரிப்புகள்/சேவைகள் குறித்த வாடிக்கையாளர்களின் அறிவையும் புரிதலையும் மேம்படுத்துவதற்கு பொருத்தமான வழிமுறைகள் உருவாக்கப்பட வேண்டும், இது அவர்கள் தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க உதவுகிறது.

2.1. பயனுள்ள நிதிக் கல்வித் திட்டங்களை வழங்குதல்

- a. நிதி தயாரிப்புகள்/சேவைகள் குறித்த வாடிக்கையாளர் விழிப்புணர்வை மேம்படுத்த, நிறுவனம் சொந்தமாகவோ அல்லது தொழில் சங்கங்களுடன் கூட்டாகவோ குறிப்பிட்ட நிதி கல்வியறிவு திட்டங்களை உருவாக்க வேண்டும். இலக்கு பார்வையாளர்களின் தேவைகள் மற்றும் நிதி கல்வியறிவைப் பூர்த்தி செய்யும் வகையில் நிதி கல்வித் திட்டங்கள் வடிவமைக்கப்பட வேண்டும்.
- b. நிதி கல்வி கருவிகளில் அச்சிடப்பட்ட பிரசுரங்கள், துண்டுப்பிரசுரங்கள், சுவரொட்டிகள், பயிற்சி வீடியோக்கள், ஊடாடும் கடன் கால்குலேட்டர்கள், முக்கிய செய்திகள் ஆகியவை அடங்கும்.
- c. தயாரிப்பு/சேவை தொடர்பான பொருந்தக்கூடிய சட்ட விதிகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு கல்வி கற்பிக்கப்பட வேண்டும், எ.கா. நிதி வணிகச் சட்டம், நிதி குத்தகைச் சட்டம், அடமானச் சட்டம், அடமானச் சட்டம், அடமான அவசரச் சட்டம் போன்றவை.

2.2. நிதி ஒழுக்கத்தை ஊக்குவித்தல்

வாடிக்கையாளரின் திறனையும் நிதி அறிவையும் ஆழப்படுத்த நிதிக் கல்வி மற்றும் தகவல் வழங்கல் மேம்படுத்தப்பட வேண்டும், குறிப்பாக பாதிக்கப்படக்கூடிய குழுக்களுக்கு. அதிகப்படியான கடன், பலமுறை கடன் வாங்குவதன் விளைவுகள் மற்றும் தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துதல் போன்றவற்றுடன் தொடர்புடைய குறிப்பிட்ட எச்சரிக்கைகள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.

3. பொறுப்பான வணிக நடத்தை

வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளும் போது ஊழியர்களும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களும் உரிய திறமை, அக்கறை மற்றும் விடாமுயற்சியுடன் தொழில் ரீதியாகச் செயல்பட வேண்டும். மேலும் நிதி நுகர்வோருக்கு தீங்கு விளைவிக்கும் வகையில் நியாயமற்ற வணிக நடைமுறைகளைப் பயன்படுத்தவோ அல்லது ஈடுபடவோ கூடாது.

3.1. நியாயமற்ற வணிக நடைமுறைகள்

நிதி நுகர்வோருக்கு நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை வழங்குவதில் நிறுவனம் தீய எண்ணத்துடன் அல்லது அலட்சியமாக செயல்படாது.

2023 ஆம் ஆண்டின் நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு விதிமுறைகள் எண். 01 இன் பிரிவு 19.1 இன் படி, "நியாயமற்ற வணிக நடைமுறைகள்" பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்குகின்றன;

- i. துஷ்பிரயோக கடன் மீட்பு நடைமுறைகள்;
- ii. மத்திய வங்கியால் அனுமதிக்கப்பட்ட அளவை விட அதிகமாக, கடன் வசதிகளுக்கு திரட்டப்படாத (எதிர்கால) வட்டி/முன்கூட்டிய தீர்வு கட்டணங்களை செலுத்துமாறு கட்டாயப்படுத்துதல்;
- iii. நிதி நுகர்வோரின் முன் அனுமதியின்றி தானாகவே கடன் வரம்புகளை அதிகரித்தல்;
- iv. சம்பந்தப்பட்ட செலவோடு ஒப்பிடும்போது அதிகப்படியான கட்டணங்கள், அபராதங்கள், எதிர்கால வட்டி மற்றும் கட்டணங்களை விதித்தல்;
- v. முன் எழுத்துப்பூர்வ அறிவிப்பு இல்லாமல் கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்களை விதித்தல்;
- vi. மற்ற தரப்பினரின் எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியின்றி நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளில் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மாற்றுதல்;
- vii. நிதி நுகர்வோரின் எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியின்றி வைப்பு கணக்கு(கள்) உடன் இணைக்கப்பட்ட கடன் வசதிகளுக்கு, நிதி நுகர்வோரின் மீது ஒரு கடமையை விதிக்கும் உட்பிரிவுகளைப் பயன்படுத்தி, பணம் மற்றும் கட்டணங்களை தானாகவே கழித்தல்;
- viii. நிதி நுகர்வோரின் தேர்வுகளை தேவையற்ற முறையில் கட்டுப்படுத்தும் நிதி தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளில் நடைமுறைகளை தொகுத்தல் மற்றும் இணைத்தல்;
- ix. நிதி நுகர்வோரின் கோரிக்கைகளை செயலாக்குவதை தேவையற்ற முறையில் தாமதப்படுத்துதல்;
- x. நிதி நுகர்வோரின் உரிமைகள் மற்றும் கடமைகள் தொடர்பாக எந்த நேரத்திலும் நியாயமற்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விதித்தல்; மற்றும்
- xi. நிதி நுகர்வோர் ஒப்பந்தங்களை முடிப்பதில் இருந்து, நிதி சேவை வழங்குநரை மாற்றுவதில் இருந்து அல்லது நிதி தயாரிப்பு/சேவையில் இருந்து தடுத்தல்.

3.2. விற்பனை நடைமுறைகள்

எனவே விற்பனை நடைமுறைகள் பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்கும்

- i. நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் விற்பனைக்கான தெளிவற்ற மற்றும் போதுமான விற்பனைக் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை உருவாக்குதல்;
- ii. விற்பனை/ சந்தைப்படுத்தல்/ தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை மேம்படுத்துதல் தொடர்பான நடவடிக்கைகளில் ஈடுபடும் நபர்கள் முக்கிய அம்சங்கள், அபாயங்கள், முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ஆகியவற்றில் பயிற்சி பெற்றவர்களாகவும் அறிவுள்ளவர்களாகவும் இருப்பதை உறுதி செய்தல் மற்றும் அதன் நடைமுறைகள், நடைமுறைகள் மற்றும் நடத்தை விதிகளை நியாயமாகவும் நியாயமாகவும் கடைப்பிடிப்பதை உறுதி செய்தல்;
- iii. விற்பனை செயல்முறையின் போது நிதி நுகர்வோருக்கு பொருத்தமற்ற நிதி தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளை பொறுப்பற்ற முறையில் அல்லது அலட்சியமாக விற்பனை செய்வதைத் தவிர்த்தல்;
- iv. எழுதப்பட்ட விற்பனைப் பொருட்கள் உட்பட எந்தவொரு விற்பனை வடிவத்திலும் எச்சரிக்கைகள் அல்லது எச்சரிக்கை அறிக்கைகளை குறைத்து மதிப்பிடவோ அல்லது நிராகரிக்கவோ கூடாது;
- v. நிதி நுகர்வோர் மீது அத்தகைய மோதல்களின் பாதகமான தாக்கத்தைத் தடுக்க, நிறுவனத்திற்கும் நிதி நுகர்வோருக்கும் இடையிலான நலன் மோதல்களைக் கண்டறிந்து தடுக்க அல்லது நிர்வகிக்க அனைத்து பொருத்தமான/நியாயமான நடவடிக்கைகளையும் எடுத்தல்; மற்றும்
- vi. ஆலோசனை சேவைகள் மற்றும் மூன்றாம் தரப்பு தயாரிப்புகளின் விஷயத்தில், நிதி நுகர்வோருக்கு உண்மையான மற்றும் சாத்தியமான நலன் மோதல்களை வெளிப்படுத்துதல்.

3.3. நியாயமற்ற ஒப்பந்த விதிமுறைகள்

நிதி நுகர்வோருக்கு தீங்கு விளைவிக்கும் வகையில் உரிமைகள் மற்றும் கடமைகளில் ஏற்றத்தாழ்வு இருந்தால் ஒப்பந்த விதிமுறைகள் நியாயமற்றதாகக் கருதப்படும். நியாயமற்ற ஒப்பந்த விதிமுறைகள் பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்கும்;

- i. நிதி நுகர்வோருக்கு எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது செய்தித்தாள் அறிவிப்பு மூலமாகவோ அல்லது வேறு ஏதேனும் பொருத்தமான வழியிலோ அத்தகைய மாற்றங்கள் செய்யப்படுவதற்கு முன் நியாயமான நேரத்திற்குள் முன் அறிவிப்பு இல்லாமல் நிறுவனத்தால் ஒப்பந்தங்களை முடித்தல் அல்லது உட்பிரிவுகளை மாற்றுதல்;
- ii. மாற்றம் செய்யக்கூடிய சூழ்நிலைகளைக் குறிப்பிடாமல் ஒருதலைப்பட்சமாக ஒரு ஒப்பந்தத்தில் மாற்றம் செய்தல்;
- iii. ஒப்பந்தக் கடமைகளை முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிறைவேற்றாத நிலையில் நிறுவனத்தின் பொறுப்பை நியாயமற்றதாகவும், விகிதாசாரமற்றதாகவும் கட்டுப்படுத்துதல்;
- iv. நிறுவனத்தின் மீதான தொடர்புடைய கடமை விகிதாசாரமற்றதாக இருக்கும்போது நிதி நுகர்வோரை கட்டுப்படுத்துதல்;
- v. அதன் தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகள் குறித்த தவறான பிரதிநிதித்துவம், அலட்சியம் அல்லது தவறான தகவல்களால் நிதி நுகர்வோருக்கு ஏற்படும் இழப்புகளுக்கு நிறுவனத்தின்

பொறுப்பை விலக்குதல் அல்லது கட்டுப்படுத்துதல்;

- vi. நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட அவர்களின் ஊழியர்கள், முகவர்கள் அல்லது மூன்றாம் தரப்பினரால் மேற்கொள்ளப்பட்ட நடவடிக்கைகள் அல்லது உறுதிமொழிகள் தொடர்பாக நிறுவனத்தின் பொறுப்பை விலக்குதல் அல்லது கட்டுப்படுத்துதல்;
- vii. நிதி நுகர்வோரின் அனுமதியின்றி, ஒப்பந்தத்தின் கீழ் அதன் உரிமைகள் மற்றும் கடமைகளை மாற்றும் திறனை நிறுவனத்திற்கு வழங்குதல், அத்தகைய நடவடிக்கை நிதி நுகர்வோரின் உரிமைகளைக் குறைக்கக்கூடும்;
- viii. ஒப்பந்த மீறல் ஏற்பட்டால் நிதி நுகர்வோர் சட்ட நடவடிக்கை எடுக்கும் உரிமைகளை விலக்குதல் அல்லது கட்டுப்படுத்துதல்; மற்றும்
- ix. சட்டங்கள், வழிமுறைகள், ஒழுங்குமுறைகள், சுற்றறிக்கைகள், வழிகாட்டுதல்கள் அல்லது நடத்தை விதிகளால் வழங்கப்பட்ட நிதி நுகர்வோருக்கு எந்தவொரு பாதுகாப்பையும் தள்ளுபடி செய்வதற்கான உட்பிரிவுகளை மறைத்தல்.

ஒப்பந்தத்தில் கையெழுத்திடுவதற்கு முன், அனைத்து ஒப்பந்த ஆவணங்களையும் நிதி நுகர்வோருக்கு ஒரு நியாயமான நேரத்திற்குள் வழங்குவது அவசியம்.

3.4. சரியான நேரத்தில் பதிலளித்தல் மற்றும் நிதி நுகர்வோரைத் தொடர்புகொள்வது

- நிறுவனம், நிதி நுகர்வோரின் தகவலுக்கான கோரிக்கைக்கு தெளிவாகவும், சரியான நேரத்திலும், எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது மின்னணு மூலமாகவோ, விருப்பமான தொடர்பு வழிகள் மூலமாகவும், நிதி நுகர்வோர் விரும்பும் சிங்களம், தமிழ் அல்லது ஆங்கிலத்தில், நியாயமான காலத்திற்குள் பதிலளிக்க வேண்டும்.
- ஊழியர்கள் அல்லது நியமிக்கப்பட்ட முகவர்கள் நியாயமான அறிவிப்பை வழங்குவதன் மூலம் வாடிக்கையாளரைப் பார்வையிட வேண்டும், மேலும் அத்தகைய வருகைகள் பகல் நேரத்தில் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.
- நிறுவனம், மீட்பு நோக்கங்களுக்காக நிதி நுகர்வோர் தள வருகைகளின் பதிவை பராமரிக்க வேண்டும், இதில் வருகையின் தேதி மற்றும் நேரம், பார்வையிட்ட அதிகாரிகளின் பெயர்கள் மற்றும் நிதி நுகர்வோரின் சுருக்கமான பதில் ஆகியவை அடங்கும்.
- ஒரு நிதி நுகர்வோருடன் தொலைபேசி தொடர்பு கொள்ளும்போது, அந்த நபர் தன்னை அறிமுகப்படுத்திக் கொள்ள வேண்டும், நிதி நுகர்வோர் யாருடைய சார்பாக தொடர்பு கொள்ளப்படுகிறார்களோ அந்த நிறுவனத்தின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு கொள்வதன் நோக்கம்.
- நிறுவனம் அழைப்பு பதிவுகள் மற்றும் அழைப்பு மையங்களின் அழைப்பு பதிவேட்டை பராமரிக்க வேண்டும் மற்றும் தரவு தக்கவைப்பு தேவைகளை கருத்தில் கொண்டு அத்தகைய பதிவுகளை தக்க வைத்துக் கொள்ள வேண்டும்.
- ஒரு உடல் கையொப்பத்தைப் பெறும்போது, ஒரு நிதி நுகர்வோரின் வேண்டுகோளின் பேரில் மற்றும் நிறுவனத்திலிருந்து அங்கீகரிக்கப்பட்ட அதிகாரி முன்னிலையில் நியாயமான சூழ்நிலை ஏற்பட்டால் மட்டுமே, வணிக இடத்திற்கு வெளியே பாதுகாப்பு/ஒப்பந்த ஆவணங்களுக்கான கையொப்பத்தை நிறுவனம் பெற வேண்டும்.

நிறுவனம்:

- i. நிதி நுகர்வோரின் தேவைகள் மற்றும் திறன்களின் அடிப்படையில் பொருத்தமான நிதி தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளை விளம்பரப்படுத்துதல்/ ஊக்குவித்தல்;
- ii. நிதி நுகர்வோர் பொருத்தமான தகவல்களை நியாயமாகப் படிப்பதைத் தடுக்க, அடிக்குறிப்புகளை, மறுப்புகளை அல்லது சிறிய அச்சுகளை தவறாகப் பயன்படுத்துவதைத் தவிர்க்க வேண்டும். அத்தகைய பொருட்கள் போதுமான அளவு மற்றும் போதுமான கால அளவைக் கொண்டிருக்க வேண்டும், இதனால் ஒரு சராசரி பார்வையாளர் புரிந்துகொள்ள முடியும்;
- iii. விளம்பரம் மற்றும் விற்பனைப் பொருட்களில் தவறான அல்லது தவறான தகவல்கள் இல்லை அல்லது நிதி நுகர்வோர் முடிவெடுப்பதற்கு முக்கியமான தகவல்களைத் தவிர்க்கவில்லை என்பதை உறுதி செய்தல்;
- iv. விளம்பரம் மற்றும் விற்பனைப் பொருட்களில் செய்யப்பட்ட அறிக்கைகளுக்கு பொறுப்பேற்க வேண்டும்;
- v. நிதி நுகர்வோரின் நிலையைப் பயன்படுத்தி நிதி நுகர்வோருக்கு தீங்கு விளைவிக்கும் சந்தைப்படுத்தல் உத்திகளைப் பயன்படுத்தக்கூடாது;
- vi. நிதி நுகர்வோருக்கு சந்தைப்படுத்தல் பொருட்களைப் பெறுவதற்கு தீவிரமாகத் தேர்வுசெய்யவும், பின்னர் ஒரு கட்டத்தில் சந்தைப்படுத்தல் பொருட்களைப் பெறுவதைத் தவிர்ப்பதற்கான எளிதான வழிகளை வழங்கவும்; மற்றும்
- vii. நிறுவனத்தின் தொடர்பு விவரங்கள் மற்றும் கடன் மதிப்பீடு (கிடைத்தால்) உள்ளிட்டு, அனைத்து விளம்பரங்கள் மற்றும் சந்தைப்படுத்தல் பொருட்களிலும் அந்தந்த நிறுவனம் மத்திய வங்கியால் கண்காணிக்கப்படுகிறது என்பதைக் குறிப்பிடவும்.

சந்தைப்படுத்தல்/ விற்பனையுடன் தொடர்புடைய ஊழியர்கள் மற்றும் முகவர்களின் ஊதியம் விற்பனை அளவு/ இலக்கை மட்டும் அடிப்படையாகக் கொண்டிருக்கக்கூடாது, ஆனால் நிதி நுகர்வோரின் பொறுப்பான வணிக நடத்தை, ஆர்வங்கள் மற்றும் சூழ்நிலைகளை ஊக்குவிக்கும் வகையில் கருத்தில் கொள்ளப்பட வேண்டும்.

3.6. தயாரிப்பு பொருத்தம் மற்றும் வடிவமைப்பு

வாடிக்கையாளர் மற்றும் பொருத்தத்தை அறிதல்

வாடிக்கையாளர்களின் சிறந்த நலன்களைப் பாதுகாப்பதற்கும், வாடிக்கையாளரின் பொருத்தமான நிதி மற்றும் நிதி சாராத தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் வகையில் தயாரிப்பைப் பூர்த்தி செய்வதற்கும் தேவையான வளங்கள் மற்றும் நடைமுறைகளை நிறுவனம் கொண்டிருக்க வேண்டும். இது சம்பந்தமாக நிறுவனம்:

- a. வாடிக்கையாளரை அறிந்து கொள்ளுங்கள்: வாடிக்கையாளருக்கு பொருத்தமான தயாரிப்பு/சேவையை பரிந்துரைப்பதற்கு, வழங்குவதற்கு அல்லது வழங்குவதற்கு முன் போதுமான தகவல்களைச் சேகரித்து பதிவு செய்யுங்கள். சேகரிக்கப்பட்ட தகவலின் அளவு, வாடிக்கையாளர் தேடும் தயாரிப்பு/சேவையின் சிக்கலான தன்மைக்கு ஏற்றதாக இருக்க வேண்டும்.
- b. பொருத்தத்தை மதிப்பிடுதல்: தயாரிப்பு/சேவை வாடிக்கையாளரின் தேவைகள் மற்றும் நோக்கங்களைப் பூர்த்திசெய்கிறதா என்பதைக் கருத்தில் கொள்ளுங்கள், மேலும் தயாரிப்பு/சேவையுடன் தொடர்புடைய ஆபத்தை வாடிக்கையாளர் நிதி ரீதியாகத் தாங்கிக் கொள்ள முடியுமா மற்றும் நிதி தயாரிப்பு அல்லது சேவையுடன் தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை நிறைவேற்ற நிதி நுகர்வோரின் திறனை மதிப்பிடுங்கள்.
- c. அதிகப்படியான கடனைத் தடுத்தல்
- o ஒரு புதிய கடன் தயாரிப்பு அல்லது சேவையை வழங்கும்போது, வாடிக்கையாளரின் கடன் தகுதியை முறையாக மதிப்பிட வேண்டும் மற்றும் தயாரிப்புடன் தொடர்புடைய நிதிக் கடமையை வாடிக்கையாளர் பூர்த்தி செய்ய வாய்ப்புள்ளது என்பதை உறுதிப்படுத்த பொருத்தமான வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் திறன் பகுப்பாய்வை நடத்த வேண்டும்.
 - o நிறுவனத்தின் வாரியம் மற்றும் மூத்த நிர்வாகத்தினர் வாடிக்கையாளரின் அதிகப்படியான கடனின் அபாயத்தைப் பற்றி அறிந்திருக்க வேண்டும் மற்றும் அக்கறை கொண்டிருக்க வேண்டும்.
 - o அதிகப்பட்ச கடன் சேவை/வருமான விகிதம் (அதாவது நிதி நுகர்வோரின் செலவழிக்கக்கூடிய வருமானத்தில் இருந்து சேவை கடனுக்கு ஒதுக்கக்கூடிய சதவீதம்) அடையாளம் காணப்பட வேண்டும் மற்றும் கடன் தகவல் பணியகம் (CRIB) போன்ற ஆதாரங்களைப் பயன்படுத்தி நிதி நுகர்வோரின் அதிகப்படியான கடன் அபாயத்தை மதிப்பிட வேண்டும்; மற்றும்.
 - o வாடிக்கையாளரின் தற்போதைய கடன் தகுதிக்கு அப்பால் அதிகப்படியான வெளிப்பாட்டைத் தடுக்க, மற்றொரு நிதி நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் தற்போதைய கடன் வசதிகளைத் தீர்க்க புதிய கடன்களை வழங்குவதை நிறுவனம் கட்டுப்படுத்த வேண்டும்.
 - o கடன் தகவல் பணியகம் (CRIB) போன்ற அதிகப்படியான கடனைத் தடுப்பதை ஆதரிக்கும் கடன் இடர் மேலாண்மை அமைப்புகளை நிறுவனம் பயன்படுத்த வேண்டும்.
- d. மேற்கூறிய தகவல் மற்றும் அளவுகோல்களின் அடிப்படையில், ஒரு ஒப்பந்தத்தில் நுழைவதற்கு முன்பு, ஒரு நிதி தயாரிப்பு அல்லது சேவை குறிப்பிட்ட நிதி நுகர்வோருக்கு ஏற்றது என்பதை நிறுவனம் தீர்மானிக்க வேண்டும்.
- e. நிறுவனம்:
- i. அந்த இலக்கு சந்தையின் பண்புகளைக் கருத்தில் கொண்டு, அவர்கள் நோக்கம் கொண்ட நிதி நுகர்வோரின் வகைகளின் (இலக்கு சந்தை) மாறுபட்ட தேவைகள், ஆபத்து விவரங்கள் மற்றும் நலன்களுக்கு ஏற்ற நிதி தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளை வழங்க வேண்டும்;
 - ii. நிதி நுகர்வோரை பாதகமான நிலையில் வைக்கக்கூடிய பொருளின் அம்சங்களை சிதைக்கும் வகையில் நிதி தயாரிப்புகளை மாற்றவோ, தொகுக்கவோ அல்லது

- மாற்றியமைக்கவோ கூடாது; மற்றும்
- iii. சந்தை தொடர்பான விகிதங்கள்/ கட்டணங்கள்/ விலைகள், நிறுவனத்தின் செலவு அமைப்பு, ஒழுங்குமுறை தேவைகள் போன்றவற்றுக்கு ஏற்ற விகிதங்கள்/ கட்டணங்கள்/ விலைகளை வழங்குதல்.

3.7. கடன் அல்லது வேறு ஏதேனும் தயாரிப்பு அல்லது சேவையை விற்பனை செய்தல் அல்லது மாற்றுதல்

கடன் வாங்குபவர்களின் அனுமதியின்றி கடன் அல்லது வேறு எந்த நிதி தயாரிப்பு அல்லது சேவையை விற்பனை செய்தல் அல்லது மாற்றுவது சட்டத்தால் அனுமதிக்கப்பட்டாலோ அல்லது நிறுவனம் அதன் செயல்பாடுகளை நிறுத்தவோ, இணைக்கவோ அல்லது அதன் அனைத்து அல்லது ஒரு பகுதியையும் வேறொரு தரப்பினருக்கு மாற்றவோ திட்டமிட்டாலோ, நிறுவனம் பின்வரும் நடவடிக்கைகளை எடுக்கும்:

- விற்பனை அல்லது பரிமாற்றம் குறித்து பாதிக்கப்பட்ட நிதி நுகர்வோருக்கு நியாயமான எண்ணிக்கையிலான நாட்களுக்குள் தெரிவிக்க வேண்டும், மீதமுள்ள கடன் பொறுப்பு அல்லது தயாரிப்பு/சேவையின் நிலுவையில் உள்ள நிலை குறித்து தெரிவிக்க வேண்டும்;
- பணம் செலுத்த வேண்டிய இடம் குறித்த தகவல்களை நிதி நுகர்வோருக்கு வழங்க வேண்டும்; மற்றும்
- வாங்குபவர் அல்லது வாங்குபவர் அல்லது பரிமாற்றம் பெறுபவரின் தொடர்புத் தகவலை நிதி நுகர்வோருக்கு வழங்க வேண்டும்.

3.8. நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட ஒரு முகவர் அல்லது மூன்றாம் தரப்பினரின் நடத்தை

- நிறுவனம் ஒரு முகவரை/மூன்றாம் தரப்பினரை நியமிக்கும் இடத்தில், அது ஒரு முறையான நிறுவனம் அல்லது மூன்றாம் தரப்பினர் ஒப்பந்தத்தில் நுழைந்து, பொருந்தக்கூடிய வகையில் இந்த விதிமுறைகளுக்கு இணங்க வேண்டும்.
- நிறுவனம் அவர்களின் முகவர்கள் மற்றும் மூன்றாம் தரப்பினரின் செயல்கள் மற்றும் தவறுகளுக்கு சட்டப்பூர்வமாக பொறுப்பாகும்.
- எந்தவொரு முகவரையும் அல்லது மூன்றாம் தரப்பினரையும் ஒப்பந்தம் செய்வதற்கு முன் நிறுவனம் உரிய விடாமுயற்சியுடன் செயல்பட வேண்டும்.
- நிறுவனம் அவர்களின் முகவர்கள் மற்றும் மூன்றாம் தரப்பினரின் செயல்திறனை தொடர்ந்து கண்காணிக்க வேண்டும்.
- நிதி நுகர்வோரின் தகவல்களின் ரகசியத்தன்மையின் கடமையைப் பாதுகாக்க, நிறுவனம் அதன் வணிகங்களில் பணியமர்த்தப்பட்ட முகவர்கள்/மூன்றாம் தரப்பினருடன் ஒரு வெளிப்படுத்தாத ஒப்பந்தத்தில் ஈடுபட வேண்டும்.
- நிதி நுகர்வோர் சேவைகளுக்காக நியமிக்கப்பட்ட முகவர்கள் மற்றும் மூன்றாம் தரப்பினரின் விவரங்கள் மற்றும் அவர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட நடத்தை விதிகளை கோரிக்கையின் பேரில் நிறுவனம் ஒரு நிதி நுகர்வோருக்கு வழங்கும், ஆனால் இவை மட்டும் அல்ல:

- i. நிதி நுகர்வோரை துன்புறுத்துதல்;
- ii. அங்கீகரிக்கப்படாத தரப்பினருக்கு நிதி நுகர்வோர் தகவல்களை வெளியிடுதல்;
- iii. தயாரிப்புகள்/சேவைகள் பற்றிய தவறான அல்லது தவறான தகவல்களை வழங்குதல்; மற்றும்
- iv. நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள்/சேவைகளை வாங்கவோ அல்லது அவற்றில் ஈடுபடவோ நிதி நுகர்வோர் அல்லது பொதுமக்கள் மீது தேவையற்ற செல்வாக்கு செலுத்துதல்.

3.9. நிறுவனம் தயாரிப்புகள்/சேவைகளை திரும்பப் பெறுதல்/ரத்து செய்தல் ஆகியவற்றிலிருந்து ஏற்படும் இழப்பீடு

நிறுவனம் ஏற்கனவே செயல்பாட்டில் உள்ள ஒரு தயாரிப்பு/சேவையை, குறிப்பாக வைப்புத்தொகை தயாரிப்புகளை திரும்பப் பெற/நிறுத்த முயன்றால், வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெளியேறும் வழிமுறை மற்றும் இழப்பீட்டுத் திட்டத்துடன் நியாயமான நேரத்தைப் பெற உரிமை உண்டு, தேவைப்பட்டால் அத்தகைய திரும்பப் பெறுதல்/நிறுத்தம் முன்கூட்டியே வெளியிடப்பட வேண்டும்.

3.10. தண்டனை விகிதங்களை விதித்தல்

அபராத வட்டி மீதான கொள்கை நியாயத்தன்மை, கடனை செலுத்துவதற்கான ஊக்கத்தொகை மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் உண்மையான சிரமங்களை உரிய முறையில் கருத்தில் கொண்டு நிர்வகிக்கப்பட வேண்டும்.

3.11. கடன் மீட்பு

- கடன் மீட்பு செயல்முறைகள் வெளிப்படையானவை, மரியாதையானவை மற்றும் நியாயமானவை, நிதி நுகர்வோர் மீது தேவையற்ற அழுத்தம், மிரட்டல், துன்புறுத்தல், அவமானம் அல்லது அச்சுறுத்தல் இல்லாமல் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- முன்கூட்டியே பறிமுதல் செய்யப்பட்ட சொத்துக்களிலிருந்து விற்பனை செய்யப்பட்ட வருமானம் கடன் வசதியை மீட்டெடுக்கும்போது உடனடியாகப் பயன்படுத்தப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும், மேலும் நிதி நுகர்வோருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டு, பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களில் உள்ள பிற விதிகளுக்கு உட்பட்டு, மீதமுள்ள தொகையுடன் திருப்பித் தரப்படும். மேலும், சொத்து விற்பனை/தலைப்பு பரிமாற்ற தேதியிலிருந்து நியாயமான காலத்திற்குள், சம்பந்தப்பட்ட செயல்முறை, மொத்த விற்பனை வருமானம், அனைத்து தற்செயலான செலவுகள்/செலவுகள் மற்றும் நிகர வருமானம் ஆகியவற்றை உள்ளடக்கிய பிணைய விற்பனை குறித்த அறிக்கையை நிறுவனம் நிதி நுகர்வோருக்கு வழங்கும்.
- நிறுவனம் பின்வருவனவற்றில் ஈடுபடாது:
 - i. தகவல் அல்லது சரிபார்ப்பு தவிர வேறு எந்த தகவலுக்கும் நிதி நுகர்வோரின் நண்பர்கள், முதலாளி, உறவினர்கள் அல்லது அண்டை வீட்டாரை தொடர்பு கொள்ளுதல்

- ii. வேலைவாய்ப்பு நிலை, தொலைபேசி எண்கள் அல்லது முகவரி, தவிர:
 - a) நபர் கடனுக்கு உத்தரவாதம் அளித்துள்ளார்; அல்லது
 - b) நிதி நுகர்வோரால் தொடர்பு கொள்ள நபர் பரிந்துரைக்கப்பட்டுள்ளார்.
- iii. மேலே (i) இல் பட்டியலிடப்பட்டுள்ள எந்தவொரு நபரும் கடனை ஈடுசெய்ய வேண்டும் என்று கட்டாயப்படுத்துதல், அந்த நபர் ஒரு உத்தரவாதமாக செயல்பட்டிருந்தால் தவிர.
- iv. சூழ்நிலைகளில் நியாயமானதைத் தாண்டி, ஒரு நபருடன் தேவையற்ற அல்லது அதிகப்படியான தொடர்பு அல்லது தொடர்பு.
- v. மூன்றாம் தரப்பினருக்கு (நண்பர்கள், குடும்பத்தினர், முதலியன உட்பட) கடன் இருப்பதை வெளிப்படுத்துதல்.
- vi. கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தாவிட்டால், அதன் பண்புகள், செலுத்த வேண்டிய தொகை, நிறுவனத்தின் சட்ட உரிமைகள் அல்லது எந்தவொரு நபருக்கும் ஏற்படக்கூடிய சட்ட விளைவுகள் போன்ற கடன் தொடர்பாக ஏதேனும் தவறான விளக்கத்தை அளித்தல்.
- vii. பொது அவமானம்.
- viii. நிதி நுகர்வோரின் முன் அனுமதியின்றி, பணத்தைத் திரும்பப் பெற நிதி நுகர்வோரின் பணியிடத்தை அழைப்பது அல்லது பார்வையிடுவது.
- ix. எந்தவொரு நபருக்கும் தீங்கு விளைவிப்பதாக அல்லது தீங்கு விளைவிப்பதாக அச்சுறுத்துவது.
- x. பிணையமாக வழங்கப்படாத சொத்தை பறிமுதல் செய்வதாக அல்லது பறிமுதல் செய்வதாக அச்சுறுத்துவது.
- xi. சொத்துக்களை சேதப்படுத்துவதாக அல்லது சேதப்படுத்துவதாக அச்சுறுத்துவது.
- xii. கடன் வசூல் நோக்கத்திற்காக, இரவு 9.00 மணி முதல் காலை 6.00 மணி வரை நிதி நுகர்வோரை நேரில் அல்லது தொலைபேசி போன்ற பிற வழிகளில் தொடர்பு கொள்வது.

3.12. ஊழியர்கள் மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களை கண்காணித்தல்

பொருத்தமற்ற வணிக நடத்தை மற்றும் நியாயமற்ற ஆபத்து எடுப்பதைத் தடுக்க, வாடிக்கையாளர்களுடன் நேரடியாக தொடர்பு கொள்ளும் ஊழியர்கள் மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களின் நடத்தையை கடுமையாகவும் தொடர்ச்சியாகவும் கண்காணிக்கும் ஒரு வழிமுறையை நிறுவனம் கொண்டிருக்க வேண்டும்.

3.13. பணியாளர் பயிற்சி

நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்கள் (குறிப்பாக கடன் அதிகாரிகள், மீட்பு அதிகாரிகள், சந்தைப்படுத்தல் அதிகாரிகள், புகார் கையாளும் அதிகாரிகள், வாடிக்கையாளர் சேவை பிரதிநிதிகள் போன்ற வாடிக்கையாளர்களுடன் நேரடியாக தொடர்பு கொள்பவர்கள்) முறையாக பயிற்சி பெற்றவர்களாகவும் தகுதி பெற்றவர்களாகவும் இருக்க வேண்டும்.

3.14. ஊதியக் கொள்கை

- வாடிக்கையாளர்களுடன் நேரடியாக தொடர்பு கொள்ளும் ஊழியர்கள் மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களுக்கு வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஊதியக் கொள்கை உருவாக்கப்பட வேண்டும், அவர்கள் பொறுப்பான வணிக நடத்தையை ஊக்குவிக்கவும் நியாயமற்ற ஆபத்து எடுப்பதைத் தடுக்கவும் வேண்டும்.
- ஊழியர்களுக்கு யதார்த்தமான விற்பனை இலக்குகள் வழங்கப்பட வேண்டும், அவை அத்தகைய ஊழியர்களின் தனிப்பட்ட திறனுக்குள் இருக்க வேண்டும்.
- ஊழியர்கள் மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்கள் விற்பனை செயல்திறனில் மட்டுமே ஊதியம் பெறுவதில்லை என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும், ஆனால் வாடிக்கையாளர் திருப்தி, கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்திறன், வாடிக்கையாளர் தக்கவைப்பு, ஒழுங்குமுறை தேவைகள்/சிறந்த நடைமுறை வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் சிறந்த நலன்களுடன் தொடர்புடைய நடத்தை விதிகள் போன்ற நிதி அல்லாத காரணிகளைக் கருத்தில் கொள்ள வேண்டும், முடிந்தவரை பொறுப்பான வணிக நடத்தை, நலன்கள் மற்றும் நிதி நுகர்வோரின் சூழ்நிலைகளை ஊக்குவிக்க பரிசீலிக்க வேண்டும்.

4. புகார் கையாளுதல் மற்றும் நிவர்த்தி செய்யும் வழிமுறை

வாடிக்கையாளர்கள் அணுகக்கூடிய, மலிவு விலையில், சுயாதீனமான, நியாயமான, பொறுப்புணர்வுடன், சரியான நேரத்தில் மற்றும் திறமையான போதுமான புகார் கையாளுதல் மற்றும் தீர்வு வழிமுறைகளை அணுக வேண்டும்.

4.1. கொள்கை மற்றும் நடைமுறைகள்

இது சம்பந்தமாக, நிதி நுகர்வோரின் தனிப்பட்ட குறைகள் மற்றும் புகார்களைப் பெறுதல், நியாயமான தீர்வுடன் தீர்த்தல், இழப்பீடு வழங்குதல் மற்றும் பதிலளிப்பதற்கான பொருத்தமான வழிமுறைகள் இருப்பதை உறுதிசெய்யும் தெளிவான எழுதப்பட்ட கொள்கை மற்றும் நடைமுறைகளை நிறுவனம் கொண்டிருக்க வேண்டும், அத்தகைய பதிவுகளை வைத்திருத்தல் உட்பட.

நிறுவனம் வணிக அலகுகளிலிருந்து சுயாதீனமான ஒரு புகார் கையாளும் பொறிமுறை அல்லது பிரிவைக் கொண்டிருக்கும் மற்றும் ஒரு முக்கிய மேலாண்மைப் பணியாளர் மேற்பார்வையிடும்.

நிறுவனம் புகார் தரவுகளில் மூல காரண பகுப்பாய்வை நடத்தி, செயல்பாட்டு இடர் குறைப்பு உத்திகளின் ஒரு பகுதியாக நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை மேம்படுத்த அத்தகைய பகுப்பாய்வைப் பயன்படுத்தும்.

4.2. கொள்கை மற்றும் நடைமுறைகள்

- a. புகார்களைப் பெறுவதற்கான வழிமுறை, உதவி மைய உதவி, தொலைபேசி எண்கள், பிரத்யேக மின்னஞ்சல்/அஞ்சல் முகவரிகள் மற்றும் ஆன்லைன் வலை படிவங்கள் உள்ளிட்ட தெளிவான நடைமுறைகளைக் கொண்ட பல வழிகளைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.
- b. இந்த வழிமுறை இலவசம், நியாயமானது, அணுகக்கூடியது, வெளிப்படையானது மற்றும் வணிக நடவடிக்கைகளிலிருந்து சுயாதீனமானது.
- c. வெளிப்புற ஆதரவைத் தேர்ந்தெடுப்பதற்கு முன், நிறுவனத்தின் உள் புகார்களைக் கையாளும் செயல்முறை மூலம் உதவி பெற வாடிக்கையாளர்கள் ஊக்குவிக்கப்பட வேண்டும்.
- d. புகாரைக் கையாளும் அதிகாரி/அதிகாரிகளின் தொடர்பு விவரங்களுடன், நியாயமான நேரத்திற்குள் [முன்னுரிமையாக ஐந்து (05) வேலை நாட்களுக்குள்], நிறுவனம் எழுத்துப்பூர்வமாக புகார்தாரரை ஒப்புக்கொள்ள வேண்டும்.
- e. வாடிக்கையாளர்களால் செய்யப்படும் புகார்களைக் கையாளும் மற்றும் தீர்வு காண உதவும் பொறுப்புடன், ஒவ்வொரு வணிக இடத்திலும் ஒரு அதிகாரி நியமிக்கப்பட வேண்டும். அது தீர்க்கப்படாவிட்டால், அது தீர்க்கப்படும் வரை அடுத்த முடிவெடுக்கும் அதிகாரத்திற்கு அதை அனுப்புவது அத்தகைய அதிகாரி/களின் பொறுப்பாகும்.
- f. அனைத்து வாடிக்கையாளர் புகார்களையும் பதிவு செய்ய ஒரு தரவுத்தளத்தை நிறுவி, தரவுத்தளத்திற்குப் பொறுப்பான ஒரு அதிகாரியை நியமிக்கவும். தீர்க்கப்படாத வாடிக்கையாளர் புகார்களை அவ்வப்போது நிறுவனத்தின் மூத்த நிர்வாகத்திற்குத் தெரிவிக்க அந்த அதிகாரி பொறுப்பேற்க வேண்டும். தீர்க்கப்படாத விஷயங்களில் மூத்த நிர்வாகம் உடனடி திருத்த நடவடிக்கை எடுக்க வேண்டும்.
- g. வணிக இடத்தில், வாடிக்கையாளர் அத்தகைய புகார்களைத் தீர்க்க நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரியிடம் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
- h. ஒழுங்குமுறை அதிகாரிகளால் அனுப்பப்படும் வாடிக்கையாளர் புகார்கள், தொடர்புடைய முடிவெடுக்கும் அதிகாரியிடம் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
- i. வாய்மொழியாகவோ அல்லது எழுத்துப்பூர்வமாகவோ புகார்களைப் பெறுவதை எளிதாக்குங்கள், மேலும் புகார்களை எழுத்துப்பூர்வமாக மட்டுமே செய்ய வேண்டும் என்று நிறுவனம் வலியுறுத்தக்கூடாது.
- j. புகார் கையாளும் செயல்முறையின் எந்த கட்டத்திலும், வாடிக்கையாளர்கள் அநீதியாக நடத்தப்படக்கூடாது.

4.3. நிதி சேவை வழங்குநரின் புகார் கையாளுதல் நடைமுறையின் வெளிப்படாத்தன்மை

புகார்களைக் கையாள்வதற்கான சமீபத்திய வழிமுறைகள் குறித்த தகவல்களை ஒப்பந்த ஆவணங்களில் நிதி நுகர்வோருக்கு நிறுவனம் வழங்கும். மேலும், புகார்களைக் கையாளும் நடைமுறை மற்றும் பிற தொடர்புடையவற்றை நிறுவனம் வெளியிடும்.

புகார்களைக் கையாள்வது குறித்த தகவல்கள், புகார் கையாளும் நடைமுறையின் சமீபத்திய திருத்த தேதி ஏதேனும் இருந்தால், நிறுவனத்தின் அதிகாரப்பூர்வ வலைத்தளத்தில் குறிப்பிடப்படும்.

தகவல்களில் பின்வருவன அடங்கும்:

- i. தொடர்பு விவரங்கள் உட்பட புகார்களைச் சமர்ப்பிப்பதற்கான கிடைக்கக்கூடிய வழிகள்;
- ii. புகார் தீர்வுக்கான காலக்கெடு;
- iii. செயல்முறையின் ஒவ்வொரு கட்டத்திலும் புகார்தாரரின் பொறுப்பு;
- iv. நிதி சேவை வழங்குநரின் கடமைகள்;
- v. திருப்தி அடையவில்லை என்றால் பல்வேறு நிலைகளுக்கு விரிவாக்கும் செயல்முறை மற்றும்
- vi. மாற்று தகராறு தீர்வு வழிமுறைகளின் விவரங்கள் (இலங்கையின் நிதி குறைதீர்ப்பாளரின், மத்திய வங்கி, பொருந்தக்கூடியது).

4.4. நலன் முரண்பாடுகள்

நிதி நுகர்வோரின் புகார்களைக் கையாளும் போது நிறுவனம் நலன் மோதல்களைத் தவிர்க்க வேண்டும்.

சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரியின் ஒரு தரப்பினராகவோ அல்லது நேரடி மேற்பார்வையாளராகவோ அல்லது புகார் அல்லது புகார்தாரரில் ஆர்வமாக இருந்தால், புகாரைச் செயலாக்குவதில் ஒரு அதிகாரி ஈடுபடக்கூடாது.

4.5. நிதி நுகர்வோர் புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கான காலக்கெடு

நிதி நுகர்வோரிடமிருந்து புகார் பெறப்பட்டவுடன், நிறுவனம் 21 நாட்காட்டி நாட்களுக்குள் அத்தகைய புகாரைத் தீர்க்கும். இருப்பினும், 21 நாட்காட்டி நாட்களுக்குள் நிறுவனத்தால் புகாரைத் தீர்க்க முடியவில்லை என்றால், 21 நாட்காட்டி நாட்கள் முடிவதற்குள் புகார்தாரருக்கு அறிவிக்க வேண்டும், நீட்டிப்புக்கான காரணங்களையும் [அதிகபட்சம் மூன்று (03) மாதங்கள்] இதுவரை இந்த விஷயத்தைத் தீர்க்க எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகளையும் குறிப்பிட வேண்டும்.

இருப்பினும், நிறுவனம் மற்றும் நிதி நுகர்வோர் இருவரின் தாக்கம், அவசரம் மற்றும் ஆபத்தை கருத்தில் கொண்டு, அவசர நடவடிக்கை தேவைப்படும் புகார்களை விரைவில் தீர்க்க தேவையான அனைத்து ஏற்பாடுகளையும் நிறுவனம் செய்யும்.

புகாருக்கு நிறுவனம் தீர்வு காண முடியாவிட்டால், மேலே குறிப்பிடப்பட்ட காலக்கெடுவிற்குள் நிறுவனத்தின் நிலைப்பாடு புகார்தாரருக்கு தெளிவுபடுத்தப்படும்.

5. வாடிக்கையாளர்களை சமமாகவும் நியாயமாகவும் நடத்துதல்

5.1. சமமான மற்றும் நியாயமான சிகிச்சை

அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும், அவர்களின் சமூக அந்தஸ்து, உடல் திறன், திருமண நிலை, இனம், சாதி, மதம், மொழி, பாலினம், வயது, நிதி கல்வியறிவு போன்றவற்றைப் பொருட்படுத்தாமல், நிறுவனத்துடனான உறவின் அனைத்து நிலைகளிலும் சமமாகவும், நேர்மையாகவும், நியாயமாகவும் நடத்தப்பட வேண்டும்.

5.2. சிறப்பு கவனம் மற்றும் பராமரிப்பு

நிதி சேவைகளை நியாயமான முறையில் அணுகுவதற்கு வசதியாக சிறப்பு கவனம் பெறும் உரிமை உள்ள முதியவர்கள், உடல் ஊனமுற்றோர், குறைந்த வருமானம் அல்லது குறைந்த நிதி கல்வியறிவு கொண்ட வாடிக்கையாளர்கள் போன்ற வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளுக்கு சிறப்பு கவனம் மற்றும் கவனிப்பு அர்ப்பணிக்கப்பட வேண்டும்.

5.3. அணுகல் கொள்கையை உருவாக்குதல்

- நிதி நுகர்வோரின் சமூக நிலை, உடல் திறன், திருமண நிலை, இனம், சாதி, பாலினம், வயது, மதம் மற்றும் நிதி கல்வியறிவு ஆகியவற்றைப் பொருட்படுத்தாமல், நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கான நியாயமான மற்றும் சமமான அணுகலை மேம்படுத்தும் நோக்கில் ஒரு அணுகல் கொள்கை வகுக்கப்பட்டு செயல்படுத்தப்பட வேண்டும். அணுகல் கொள்கை பொதுமக்களுக்கு அணுகக்கூடிய வடிவங்களில் கிடைக்க வேண்டும்.
- பாகுபாடு அல்லது அணுக முடியாத தன்மையை ஊக்குவிக்கும் எந்தவொரு கொள்கைகள் அல்லது சுற்றறிக்கைகளையும் நிறுவனம் வெளியிடக்கூடாது.

5.4. உள்கட்டமைப்பு

- புதிய கட்டிடங்கள் மற்றும் உள்கட்டமைப்பைக் கட்டும்போது, மாற்றுத்திறனாளிகள் மற்றும் வயதான நிதி நுகர்வோருக்கு வசதி செய்வது போன்ற அணுகல் தொடர்பான பொதுவான சட்டங்களுக்கு நிறுவனம் இணங்க வேண்டும்.
- தேவைப்படும் இடங்களில், ஸ்கிரீன் ரீடர் மற்றும் பிற அணுகல் அம்சங்களை இயக்குவதன் மூலம் தானியங்கி உபகரணங்களை நிறுவுதல் மற்றும் செயலாக்குவதில் அணுகலை மேம்படுத்த நிறுவனம் தேவையான நடவடிக்கைகளை எடுக்கும்.

5.5. கையொப்ப சரிபார்ப்பு

மின்னணு கையொப்பம் உட்பட நிதி நுகர்வோரின் கையொப்பம் தெளிவற்றதாகவும் சரிபார்ப்பு நோக்கங்களுக்காக ஏற்றுக்கொள்ளத்தக்கதாகவும் இருப்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும். கட்டைவிரல் ரேகை வழக்கமான கையொப்பத்திற்கு சமமாக கருதப்பட வேண்டும்.

5.6. வலை அணுகல்

- அனைத்து வலை உள்ளடக்கங்களும் உணரக்கூடியதாகவும், செயல்படக்கூடியதாகவும், புரிந்துகொள்ளக்கூடியதாகவும், வலுவானதாகவும் இருக்க வேண்டும்.
- வலை அணுகல்தன்மை பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்கும் ஆனால் இவை மட்டும் அல்ல:
 - i. எழுத்துரு அளவு, நிறம் மற்றும் வண்ண மாறுபாடு சரிசெய்தல்.
 - ii. முழு வழிசெலுத்தல் மற்றும் விசைப்பலகையுடன் செயல்படும் திறன்.
 - iii. திரை வாசகர்களுடன் முழு வாசிப்புத்திறன்.
 - iv. அனைத்து வலை கூறுகளும் பொருத்தமான முறையில் பெயரிடப்பட வேண்டும் அல்லது மாற்று உரை பயன்படுத்தப்பட வேண்டும்.
 - v. அனைத்து பாதுகாப்பு, பாதுகாப்பு அல்லது பாதுகாப்பு அம்சங்கள் உரை மற்றும் ஆடியோ விருப்பங்களில் வழங்கப்பட வேண்டும்.
 - vi. அனைத்து செயல்பாடுகளையும் செய்ய போதுமான நேரம் வழங்கப்பட வேண்டும்.

5.7. தகவல் அணுகல்தன்மை

- நிதி நுகர்வோரின் வேண்டுகோளின் பேரில் தேவையான அனைத்து ஆவணங்களும் அணுகக்கூடிய வடிவங்களில் வழங்கப்பட வேண்டும்.
- நிதி நுகர்வோர், நிதி நுகர்வோரால் அதிகாரக் கடிதம், வழக்கறிஞரின் அதிகாரப் பத்திரம் அல்லது வாரியத் தீர்மானம் மூலம் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒருவரிடமிருந்து உதவி பெற அனுமதிக்கப்படுகிறார்கள்.
- உதவி தொழில்நுட்பம் மற்றும் உபகரணங்களைப் பயன்படுத்துவதற்கு நிறுவனம் போதுமான வசதிகளை வழங்கும்.

6. நிதி நுகர்வோரின் சொத்துக்கள் மற்றும் தகவல்களின் பாதுகாப்பு

6.1. நிதி நுகர்வோர் சொத்துக்களின் மோசடி மற்றும் துஷ்பிரயோகம்

- நிதி நுகர்வோரின் வைப்புத்தொகை மற்றும் பிற சொத்துக்களை உள் அல்லது வெளிப்புற மோசடி அல்லது தவறான பயன்பாட்டிலிருந்து பாதுகாக்கவும், அத்தகைய மோசடி மற்றும் தவறான பயன்பாட்டிற்கான சாத்தியமான அபாயத்தை நிர்வகிக்கவும் நிறுவனம் போதுமான கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளைக் கொண்டிருக்கும்.
- நிதி நுகர்வோரின் வைப்புத்தொகை மற்றும் பிற சொத்துக்கள் சம்பந்தப்பட்ட சந்தேகிக்கப்படும் மோசடி அல்லது தவறான பயன்பாடு தொடர்பான வழக்குகளைத் தீர்க்க நிறுவனம் தெளிவான கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளைக் கொண்டிருக்கும்.

6.2. Safeguarding Financial Consumer Assets

நிறுவனம்:

- i. நிதி நுகர்வோரின் சொத்துக்களை மோசடி செய்தல், தவறாகப் பயன்படுத்துதல் மற்றும் தவறாகப் பயன்படுத்துதல் ஆகியவற்றால் ஏற்படும் இழப்புக்கு நிறுவனம் பொறுப்பாகும், நிதி நுகர்வோரின் அலட்சியம் அல்லது மோசடி நடத்தை காரணமாக இழப்பு ஏற்பட்டது என்பது நிரூபிக்கப்படாவிட்டால்;
- ii. நிதி நுகர்வோரின் சொத்துக்களை மோசடி செய்தல், தவறாகப் பயன்படுத்துதல் மற்றும் தவறாகப் பயன்படுத்துதல் ஆகியவற்றில் ஈடுபட்ட பணியாளர்(கள்) மீது ஒழுங்கு நடவடிக்கை எடுத்து மத்திய வங்கியின் அந்தந்த ஒழுங்குமுறைத் துறை/களுக்கு அறிக்கை செய்தல்;
- iii. மோசடி நடைமுறைகள் மற்றும் நிதி நுகர்வோரின் பொறுப்பு மற்றும் அத்தகைய அச்சுறுத்தல்களுக்கு எதிராகப் பாதுகாக்க எடுக்க வேண்டிய நடவடிக்கைகள் குறித்து தொடர்ந்து விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்துதல்;
- iv. தரவு துல்லியத்தை உறுதி செய்வதற்கும் இறுதியில் பாதுகாப்பை மேம்படுத்துவதற்கும் நிதி நுகர்வோர் தங்கள் பதிவுகளை தவறாமல் புதுப்பிக்க வேண்டும்; மற்றும்
- v. நிதி நுகர்வோர் தேவையான புதுப்பிப்புகளைச் செய்யக்கூடிய ஒரு வசதியான வழியை உருவாக்குதல்.

6.3. தனிப்பட்ட தகவலின் ரகசியத்தன்மை, பாதுகாப்பு மற்றும் ஒருமைப்பாடு

- நிதி நுகர்வோரின் தனிப்பட்ட தகவல்களின் ரகசியத்தன்மை, பாதுகாப்பு மற்றும் ஒருமைப்பாட்டை உறுதி செய்வதற்கான கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை நிறுவனம் வகுத்து செயல்படுத்தும்.
- நிறுவனம் அதன் ஊழியர்களில் எவரேனும் அல்லது அதன் சார்பாகச் செயல்படும் வேறு எந்த தரப்பினரும் நிதி நுகர்வோரின் தனிப்பட்ட தகவல்களைத் தவறாகப் பயன்படுத்துவதில்லை என்பதை உறுதிசெய்யாது.
- அங்கீகரிக்கப்படாத அணுகலைத் தடுக்க நிறுவனத்திடம் பொருத்தமான கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள், தரவு பாதுகாப்பு நடவடிக்கைகள் மற்றும் பணியாளர் பயிற்சித் திட்டங்கள் இருக்கும்,

நிதி நுகர்வோர் தரவை மாற்றுதல், வெளிப்படுத்துதல், தற்செயலாக இழப்பு அல்லது அழித்தல்.

ஊழியர்களின் பொறுப்பு

2011 ஆம் ஆண்டின் 42 ஆம் எண் நிதி வணிகச் சட்டத்தின் பிரிவு 61 இன் படி, வாடிக்கையாளர் தரவு மற்றும் தனியுரிமையைப் பாதுகாக்க நிறுவனம் தேவையான நடவடிக்கைகளை எடுக்க வேண்டும், சட்டத்தின் விதிகளுக்கு இணங்க:

- a. நிறுவனத்தின் ஒவ்வொரு இயக்குநர், மேலாளர், அதிகாரி, பணியாளர் மற்றும் முகவரும் நிறுவனத்தின் அனைத்து பரிவர்த்தனைகள், அதன் வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் எந்தவொரு நபரின் கணக்குகளின் நிலை மற்றும் அது தொடர்பான அனைத்து விஷயங்களிலும் கடுமையான ரகசியத்தைப் பேண வேண்டும், மேலும் அத்தகைய எந்தவொரு விஷயத்தையும் வெளிப்படுத்தக்கூடாது;
 - o நீதிமன்றத்தால் அல்லது அத்தகைய விஷயம் தொடர்புடைய நபரால் அவ்வாறு செய்ய வேண்டியிருக்கும் போது, அத்தகைய இயக்குநர், மேலாளர், அதிகாரி, பணியாளர் மற்றும் முகவரின் கடமைகளை நிறைவேற்றுவதில்; அல்லது
 - o நிதி வணிகச் சட்டம் அல்லது வேறு ஏதேனும் எழுதப்பட்ட சட்டத்தின் எந்தவொரு விதிகளுக்கும் இணங்குவதற்காக.
- b. நிறுவனத்தின் ஒவ்வொரு பணியாளரும் கடுமையான ரகசியத்தைப் பேணுவதாக உறுதியளிக்கும் ஒரு அறிவிப்பில் (நியமனக் கடிதத்தில் உள்ளது) கையொப்பமிட வேண்டும்.
- c. நிதித்துறையில் உள்ள வழக்கமான நடைமுறைகளுக்கு இணங்க, ஒரு வாடிக்கையாளருடன் தொடர்புடைய ஒரு கருத்தை அல்லது குறிப்பை, கோரிக்கையின் பேரில், மற்றொரு நிதி நிறுவனத்திற்கு நல்லெண்ணத்தில் வழங்குவதை மேற்கூறியவை நிறுவனம் தடை செய்யக்கூடாது.

6.4. நிதி நுகர்வோர் தனிப்பட்ட தகவல்களின் பாதுகாப்பு

நிறுவனம் பின்வரும் தேவைகளைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்:

- i. வேறு எந்தச் சட்டத்தாலும் தேவைப்படாவிட்டால், நிதி நுகர்வோரின் தனிப்பட்ட தகவல்களைப் பாதுகாக்கவும், ஒப்பந்தம் முடிவடைந்ததிலிருந்து/காலாவதியானதிலிருந்து குறைந்தபட்சம் ஆறு ஆண்டுகளுக்கு அதைத் தக்கவைத்துக்கொள்ளவும் பொருத்தமான பாதுகாப்பு மற்றும் கட்டுப்பாட்டு நடவடிக்கைகளைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்;
- ii. நிதி நுகர்வோரின் ஒப்புதலுடன் அல்லது சட்டத்தால் தேவைப்படாவிட்டால், நிதி நுகர்வோரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை மூன்றாம் தரப்பினருடன் பகிர்ந்து கொள்ளக்கூடாது;
- iii. ஒப்பந்தம் முடிவடைந்ததிலிருந்து/காலாவதியானதிலிருந்து குறைந்தபட்சம் ஆறு ஆண்டுகளுக்கு முக்கிய தகவல்கள், ஒப்பந்த ஆவணங்கள் மற்றும் அனைத்து பரிவர்த்தனைகளின் வரலாற்றையும் தக்கவைத்துக்கொள்ள வேண்டும்; மற்றும்
- iv. வேறு எந்தச் சட்டத்தாலும் தேவைப்படாவிட்டால், பரிவர்த்தனை தேதியிலிருந்து குறைந்தபட்சம் ஆறு ஆண்டுகளுக்கு அனைத்து மூல ஆவணங்களையும் தக்கவைத்துக்கொள்ள வேண்டும்.

6.5. தரவு சேகரிப்பு மற்றும் பயன்பாடு

- நிறுவனம் எந்தவொரு சட்டம், வழிகாட்டுதல் அல்லது வழிகாட்டுதலின் வரம்புகளுக்குள், சட்டபூர்வமான மற்றும் நியாயமான வழிமுறைகளைப் பயன்படுத்தி மட்டுமே நிதி நுகர்வோரின் தனிப்பட்ட தகவல்களைச் சேகரிக்கும்; மேலும் குறிப்பிட்ட, வெளிப்படையான மற்றும் சட்டபூர்வமான நோக்கங்களுக்காக மட்டுமே.
- இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் பிற பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களுடன் இணங்க, சேகரிக்கப்பட்டு தக்கவைக்கப்படக்கூடிய வழிமுறைகள், நோக்கங்கள் மற்றும் தரவு வகைகள் உட்பட தனிப்பட்ட தகவல்களைச் சேகரித்துப் பயன்படுத்துவதற்கான கொள்கை மற்றும் நடைமுறைகளை நிறுவனம் கொண்டிருக்கும்.
- இந்த விதிமுறைகளுக்கு மேலதிகமாக, இலங்கையில் பணமோசடி தடுப்பு மற்றும் பயங்கரவாதத்திற்கு நிதியளிப்பதை எதிர்த்தல் மற்றும் தரவு பாதுகாப்பு உள்ளிட்ட பிற பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களுக்கு இணங்க தனிப்பட்ட தகவல்களைச் சேகரிக்க வேண்டும், தக்கவைக்க வேண்டும் மற்றும் பயன்படுத்த வேண்டும்.
- தரவு சேகரிக்கப்படும் நோக்கத்திற்காக மட்டுமே நிதி நுகர்வோர் தரவைப் பயன்படுத்துவதைக் கட்டுப்படுத்தும் தரவு தனியுரிமை மற்றும் ரகசியத்தன்மை தேவைகளுக்கு நிறுவனம் இணங்க வேண்டும்.
- நிறுவனம் நிதி நுகர்வோரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை மட்டுமே பயன்படுத்தலாம்:
 - அவை சேகரிக்கப்பட்ட அசல் நோக்கத்துடன் ஒத்துப்போகும் நோக்கங்களுக்காக, அது நிதி நுகர்வோருக்கு நியாயமாகத் தெரிந்திருந்தால் அல்லது நியாயமாக எதிர்பார்க்கப்பட்டால்; அல்லது
 - நிதி நுகர்வோரின் தகவலறிந்த ஒப்புதலுடன்; அல்லது
 - இந்த விதிமுறைகள் அல்லது வேறு ஏதேனும் சட்டத்தால் தேவைப்படும் அல்லது அனுமதிக்கப்பட்டபடி.
- நிதி நுகர்வோர் இயலாமை (சிறப்புத் தேவைகள்) குறித்து தனது தனியுரிமையைப் பராமரிக்க உரிமை உண்டு.
- நிதி நுகர்வோரின் எந்தவொரு இயலாமை (சிறப்புத் தேவைகள்) தொடர்பான தகவலை நிதி நுகர்வோருக்கு வசதி செய்வது அல்லது நிதி நுகர்வோரின் உரிமைகளைப் பாதுகாப்பது தவிர வேறு எந்த நோக்கத்திற்காகவும் நிறுவனம் பயன்படுத்தக்கூடாது.
- நிதி நுகர்வோரின் இயலாமை (சிறப்புத் தேவைகள்) அல்லது சுகாதார நிலை குறித்த தகவல்களை நிதி நுகர்வோரின் முன் அனுமதியின்றி வேறு எந்த தரப்பினருக்கும் நிறுவனம் வெளியிடக்கூடாது.

6.6. நிதி நுகர்வோர் தகவல்களைப் பகிர்தல்

- நிறுவனம் நிதி நுகர்வோரின் தகவல்களை மூன்றாம் தரப்பினருடன் சந்தைப்படுத்தல், பதவி உயர்வு மற்றும் விளம்பரம் உள்ளிட்ட எந்தவொரு நோக்கத்திற்காகவும் பகிர்ந்து கொள்ளாது, அதாவது:
 - i. தகவல் எந்த நோக்கத்திற்காக வெளியிடப்பட்டதோ, அந்த நோக்கத்திற்காக வெளியிடப்படுகிறது

முதலில் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்டது, அது நிதி நுகர்வோருக்கு நியாயமான முறையில் வழங்கப்பட்டிருந்தால் அல்லது நியாயமான முறையில் எதிர்பார்க்கப்பட்டால்; அல்லது

- i. நிதி நுகர்வோரின் தகவலறிந்த ஒப்புதலுடன்; அல்லது;
- ii. இந்த விதிமுறைகள், நீதிமன்றம் அல்லது வேறு ஏதேனும் எழுதப்பட்ட சட்டத்தால் தேவைப்படும் அல்லது அனுமதிக்கப்பட்டபடி.

6.7. நிதி நுகர்வோர் தங்கள் தனிப்பட்ட தகவல்களை அணுகவும் திருத்தவும் உரிமை

- ஒரு நிதி நுகர்வோரின் வேண்டுகோளின் பேரில், சட்டத்தால் தடைசெய்யப்பட்ட எந்த அளவிற்கும் தவிர, நிறுவனம் வைத்திருக்கும் நிதி நுகர்வோர் பற்றிய எந்தவொரு தனிப்பட்ட தகவலையும் அணுக அனுமதிக்கும். அத்தகைய அணுகல் வழங்கப்பட வேண்டும்:
 - i. நிதி நுகர்வோருக்குப் புரியக்கூடிய வடிவத்தில்;
 - ii. ஒரு நியாயமான நேரத்திற்குள்; மற்றும்
 - iii. நிதி நுகர்வோருக்கு குறைந்தபட்சமாகவோ அல்லது எந்த செலவும் இல்லாமல்.
- ஒரு நிதி நுகர்வோர் நிறுவனத்தால் வைத்திருக்கும் எந்தவொரு தனிப்பட்ட தரவும் தவறானது அல்லது முழுமையற்றது என்று கூறினால், நிறுவனம் ஒரு நியாயமான நேரத்திற்குள் பொருத்தமான நடவடிக்கைகளை எடுத்து, உரிமைகோரலை மதிப்பாய்வு செய்து, அதைச் சரிசெய்து, முன்னர் தகவல் பகிரப்பட்ட மூன்றாம் தரப்பினருக்குத் தெரிவிக்கும்.

6.8. CRIB அறிக்கையிடல் அமைப்பு மற்றும் தரவு பகிர்வு

வாடிக்கையாளர்கள் CRIB உடன் தங்கள் தனிப்பட்ட தரவைப் பகிர்ந்து கொள்வது குறித்தும், அவர்களைப் பற்றிய தரவுகளைச் சேகரித்தல், செயலாக்குதல் மற்றும் விநியோகித்தல் ஆகியவற்றின் சரியான நோக்கம் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட தொடர்புடைய ரகசியத்தன்மை விதிகள் குறித்தும் அவர்களுக்குப் பொருத்தமான முறையில்/முழுமையாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

பிரிவு டி: உள் கட்டுப்பாடுகள்

பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகள் அல்லது சுற்றறிக்கைகள், வழிகாட்டுதல்கள், நடத்தை விதிகள் மற்றும் வணிக உத்தியுடன் இணக்கமாக, ஆபத்து விவரக்குறிப்பு மற்றும் கட்டமைப்புகள் உட்பட, நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு கொள்கைகள், நடைமுறைகள் மற்றும் அமைப்புகள் வணிகம் முழுவதும் செயல்படுத்தப்படுவதை உறுதிசெய்ய, நிறுவனம் பயனுள்ள உள் கட்டுப்பாடுகளைக் கொண்டிருக்கும்.

நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு தொடர்பான சிக்கல்களைக் கண்டறிதல், பதிவு செய்தல், கண்காணித்தல், கட்டுப்படுத்துதல் மற்றும் புகாரளித்தல் ஆகியவற்றிற்கான முறையான வழிமுறைகளை நிறுவனம் கொண்டிருக்கும்.

நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு விதிமுறைகளின் கீழ் நிர்ணயிக்கப்பட்ட புகார் கையாளுதல் நடைமுறையின் தேவைகளுக்கு இணங்க, நிறுவனம் ஒரு முறையான வழிமுறையைக் கொண்டிருக்கும்.

ஆவணத்தின் மதிப்பாய்வு

நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டு சூழலில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் மற்றும் செயல்பாட்டு நடவடிக்கைகளில் உள்ள சிக்கலான தன்மைக்கு ஏற்ப இந்தக் கொள்கை ஆவணம் குறைந்தது இரண்டு ஆண்டுகளுக்கு ஒரு முறை மதிப்பாய்வு செய்யப்படும். மேலும், ஒழுங்குமுறை மேம்பாடுகள் மற்றும் மாற்றங்களுக்கு ஏற்ப இந்தக் கொள்கை தொடர்ந்து புதுப்பிக்கப்படும்.
