

டயலாக் ஃபைனான்ஸ் பிளஸி .

நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கட்டமைப்பு டயலாக் ஃபைனான்ஸ் பிளஸி

நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கட்டமைப்பு

உள்ளடக்க அட்டவணை

1. உள்ளடக்க அட்டவணை	2
2. சொற்களஞ்சியம்	2
3. அறிமுகம்	3
4. தற்போதுள்ள சட்ட ஏற்பாடு	4
5. நோக்கம்	7
6. தயாரிப்புகளின் வெளிப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை ஆகியவற்றின் தேவைகள் மற்றும் நிறுவனம் வழங்கும் சேவைகள்	8
7. வாடிக்கையாளர் கல்வி மற்றும் விழிப்புணர்வை ஊக்குவிக்க அடையாளம் காணப்பட்ட வழிமுறைகள்	10
8. நடத்தப்படும் பொறுப்பான வணிகத்தைப் பின்பற்ற வேண்டிய நடைமுறை	10
9. புகார் கையாளுதல் மற்றும் நிவர்த்தி செய்யும் முறை	10
10. வாடிக்கையாளர்களுக்கு நியாயமான மற்றும் நியாயமான முறையில் நடத்தப்படுவதை உறுதி செய்தல்	11
11. வாடிக்கையாளர் தரவு மற்றும் தனியுரிமை பாதுகாப்பு	11
12. இந்த கட்டமைப்பின் இணக்கத்தை கண்காணிக்கும் அதிகாரத்தின் பிரதிநிதித்துவம்	12
13. செயல்படுத்தல்	12

சொற்களஞ்சியம்

இந்த பிரிவு இந்த ஆவணத்தில் பயன்படுத்தப்படும் சுருக்கங்களையும் அவற்றின் முழு பெயர்களையும் அட்டவணைப்படுத்துகிறது

குறுகிய படிவம்	நீண்ட படிவம்
ACT	2011 ஆம் ஆண்டின் 42 ஆம் இலக்க நிதி வணிகச் சட்டம்
நிறுவனம்	டயலொக் ஃபைனான்ஸ் பிஎஸ்சி.
CBSL	இலங்கை மத்திய வங்கி
வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு இயக்கம்	அதாவது 2018 ஆம் ஆண்டின் நிதி வணிகச் சட்டம் திசை எண் 1 அல்லது திருத்தப்பட்டதாகும்
வழிகாட்டல்கள்	அதாவது சட்டத்தின் 12 வது பிரிவினால் வழங்கப்பட்ட அதிகாரங்களின் அடிப்படையில் நாணய வாரியத்தால் உரிமம் பெற்ற நிதி நிறுவனங்களுக்கு அவ்வப்போது வழங்கப்படும் வழிகாட்டல்கள்
கட்டமைப்பு	நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கொள்கை கட்டமைப்பு
வணிக செயல்முறை உரிமையாளர்	ஒரு குறிப்பிட்ட வணிக பிரிவின் சிரேஷ்ட முகாமையாளர் மற்றும் அல்லது முகாமையாளர் குறிக்கிறது
விளம்பரம்	ஹேங்கர்கள், ஃபிளையர்கள், தொலைக்காட்சி விளம்பரம், வானொலி விளம்பரம், நிகழ்வுகள், ரோட்டோக்கள், செய்தித்தாள் விளம்பரங்கள், சமூக ஊடக சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் வாங்கிய ஆன்லைன் விளம்பரங்கள்
வலைத்தளம்	டயலொக் ஃபைனான்ஸ் வலைத்தளம் என்று பொருள்
முக்கிய உண்மைகள் ஆவணம்	ஒரு தரப்படுத்தப்பட்ட ஆவணம் அச்சிடப்பட்ட அல்லது மின்னணு வடிவத்தில் எளிய மொழியில் எழுதப்பட்டுள்ளது

வணிக இடம்	நிறுவனத்தின் வழக்கமான வணிக இடத்தைக் குறிக்கிறது
சிரேஷ்ட முகாமையாளர்-செயல்பாட்டு குழு	நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டு இணக்கத்தை உறுதி செய்ய நிறுவனத்தின் அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் கண்காணிக்கவும் ஒப்புதல் அளிக்கவும் நியமிக்கப்பட்ட நிறுவனத்தின் மூத்த மேலாண்மை உறுப்பினர்கள் உள்ளடங்குவர்.

1. அறிமுகம்

வாடிக்கையாளர்களின் நலன்களைப் பாதுகாத்தல் ஆரோக்கியமான உறவைப் பேணுதல் மற்றும் நிதித் துறையில் வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையை அதிகரித்தல் மற்றும் குறிப்பாக நிதித் தொழில்நுட்பத்தில் வாடிக்கையாளர்களின் நம்பிக்கையை அதிகரித்தல் ஆகிய நோக்கங்களை நிறைவேற்றுவதில் நிறுவனத்தின் பணிப்பாளர் சபை மற்றும் சிரேஷ்ட முகாமைத்துவத்தின் பொறுப்புக்களை இந்த கட்டமைப்புகள் நிர்ணயிக்கவேண்டும்.

2. தற்போதுள்ள சட்ட ஏற்பாடு

2018 ஆம் ஆண்டின் 1 ஆம் இலக்க நிதி வணிகச் சட்டத் திசைகளைத் தொடர்ந்து - ஜனவரி 16, 2018 தேதியிட்ட நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கட்டமைப்பு, நிறுவனங்கள் தங்கள் நிதி வாடிக்கையாளர்களின் உரிமைகள் மற்றும் நலன்களைப் பாதுகாப்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு பணிப்புரையின் 4-ஆம் படி, நிறுவனம் அதன் அமலாக்கத்தை நிர்வகிக்க இந்த கட்டமைப்பைத் தயாரித்துள்ளது.

வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு பணிப்புரைக்கு இணங்க நிறுவனம் தனது வியாபாரத்தை மேற்கொள்கிறது என்பதை உறுதி செய்யும் பொருட்டு இந்த சட்டகம் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது.

3. நோக்கம்

இந்த கட்டமைப்பில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு குறித்த தரங்களை அனைத்து ஊழியர்களும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களும் கடைபிடிப்பதை உறுதிசெய்ய வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு திசை வாரியத்தின் பொறுப்பை வைக்கிறது. இந்த நோக்கத்திற்காக, இந்த கட்டமைப்பின் இணக்கத்தை உறுதி செய்வதற்காக நிறுவனத்தின் அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் கண்காணிக்கவும் ஒப்புதல் அளிக்கவும் சிரேஷ்ட முகாமையாளர் - செயல்பாட்டுக் குழுவிற்கு வாரியம் அதிகாரத்தை ஒப்படைக்கும், அங்கு வணிக செயல்முறை உரிமையாளர்கள் பொறுப்பேற்க வேண்டும்

கொள்கையில் பின்வருபவை உள்ளன:

3.1. நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் வெளிப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் தேவைகள்

3.2. வாடிக்கையாளர் கல்வி மற்றும் விழிப்புணர்வை ஊக்குவிக்க அடையாளம் அடையாளம் காணப்பட்டுள்ளது

- 3.3. பொறுப்பான வணிக நடத்தை தொடர்பாக பின்பற்ற வேண்டிய நடைமுறை
- 3.4. புகார் கையாளுதல் மற்றும் நிவர்த்தி செய்யும் முறை
- 3.5. வாடிக்கையாளர்களுக்கு சமமான மற்றும் நியாயமான நடத்தப்படுவதை உறுதி செய்தல்
- 3.6. வாடிக்கையாளர் தரவு மற்றும் தனியுரிமையைப் பாதுகாத்தல்
- 3.7. இந்த கட்டமைப்பின் இணக்கத்தை கண்காணிப்பதற்கான அதிகார ஒப்படைத்தல் மற்றும்
- 3.8. அமுலாக்கல்

4. நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் வெளிப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை ஆகியவற்றின் தேவைகள்

4.1. தயாரிப்பு/சேவை பற்றிய முக்கிய தகவல்கள்:

4.1.1. விளம்பர கட்டத்தின் போது வணிக செயல்முறை உரிமையாளர் அதை உறுதி செய்வார்

- a. நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பற்றிய அனைத்து விளம்பரங்களும் துல்லியமான, புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மற்றும் உண்மை தகவல்களைக் கொண்டிருக்கும்;
- b. விளம்பரங்கள் வாடிக்கையாளரை தவறாக வழிநடத்தாது;
- c. அத்தகைய விளம்பரங்களின் அடிப்படையில் தெளிவுபடுத்துவதற்கான எந்தவொரு கோரிக்கையும் எந்தவொரு ஒழுங்குமுறை அமைப்பு அல்லது வாடிக்கையாளருக்கும் பொருத்தமானதாக வழங்கப்படும்; மற்றும்
- d. எந்தவொரு பொது அல்லது தயாரிப்பு குறிப்பிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் வழிகாட்டி

4.1.2. ஒப்பந்தத்திற்கு முந்தைய கட்டத்தின் போது வணிக செயல்முறை உரிமையாளர் அதை உறுதி செய்வார்

- a. அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பொறுத்து “முக்கிய உண்மைகள் ஆவணம்” வலைத்தளத்தின் மூலம் வருங்கால வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைக்கிறது.
- b. முக்கிய உண்மைகள் ஆவணத்தில் கடன் தயாரிப்புகளைப் பற்றிய பின்வரும் அடிப்படை தகவல்கள் இருக்கும்
 - உற்பத்தியின் தன்மை இவ்விதங்கள் அபராதங்கள் பிற கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் மற்றும் கமிஷன்கள் உள்ளிட்ட தயாரிப்பு
 - சேவையின் முக்கிய அம்சங்கள்
 - செயல்முறை
- c. முக்கிய உண்மைகள் ஆவணத்தில் வைப்புத் தயாரிப்புகளைப் பற்றிய பின்வரும் அடிப்படை தகவல்கள் இருக்கும்
 - ஏதேனும் ஊக்குவிப்புகள் மற்றும் விளம்பரங்கள் உட்பட வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிதி மற்றும் ஏனைய அனுகூலங்கள்

- குறைந்தபட்ச இருப்புத் தேவைகள்இ கணக்கு ஆரம்பகட்டணம்இ கணக்கு பராமரிப்பு கட்டணம்இ கணக்கு மூடல் கட்டணங்கள் மற்றும் வைப்புத்தொகை காப்புறுதியின் கிடைப்புத்தன்மை.
- கணக்குகள் ஆரம்பிப்பதுஇ கணக்குகளை மூடுவதுஇ வாடிக்கையாளர்களால் நிதி பரிமாற்றம் செய்தல் மற்றும் நடைமுறைக் கொள்கைகள் மற்றும் கைவிடப்பட்ட சொத்துக்கள் மீதான ஏதேனும் கட்டுப்பாடும்.

d. வணிக செயல்முறை உரிமையாளர்கள் வாடிக்கையாளர்கள் ஒரு ஒப்பந்தத்தில் நுழைய நிர்பந்திக்கப்பட மாட்டார்கள் என்பதையும்இ தயாரிப்புகள் ∴ சேவைகள் குறித்து தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க வாடிக்கையாளருக்கு நியாயமான காலம் அனுமதிக்கப்படுவதையும் உறுதி செய்வார்கள்.

4.1.3. ஒப்பந்த கட்டத்தின் போது வணிக செயல்முறை உரிமையாளர் இதை உறுதி செய்வார்:

a. ஏதேனும் தொடர்புடைய சட்டம் / ஒழுங்குமுறை அல்லது பணிப்புரையின் கீழ் வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டிய ஏதேனும் தகவல்கள் பற்றி வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிக்கப்படுதல் வேண்டும்

b. தயாரிப்புகள் / சேவைகளின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் அம்சங்களைக் கொண்டு பின்வரும் தகவல்கள் வாடிக்கையாளருக்கு தெளிவாக விளக்கப்பட்டுள்ளன

- வட்டி வீதங்கள்/ கட்டணங்கள் மற்றும் ஏதேனும் இருந்தால், வட்டிக் கட்டணங்கள் கணக்கிடும் முறை உட்பட வாடிக்கையாளரால் செலுத்தப்பட வேண்டிய பொதுவான கட்டணங்கள் பற்றிய விபரங்கள்.
- முறைப்பாடுகளைப் பெற்றுக்கொள்ளும் நடைமுறை மற்றும் தீர்வு பொறிமுறை
- வாடிக்கையாளரின் கடப்பாடுகள் மற்றும் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து மீளப்பெறும் நிறுவனத்தின் செலவுகள் தொடர்பில் வாடிக்கையாளரால் ஏதேனும் இயல்புநிலை ஏற்பட்டால் பின்பற்றப்படும் மீட்பு நடவடிக்கைகளின் போக்கு
- கணக்குத் திறத்தல், கணக்கு மூடுதல், கணக்கு பராமரிப்பு (eg. குறைந்தபட்ச இருப்பு) போன்ற ஏதேனும் கட்டுப்பாடுகள்
- வாடிக்கையாளர்களால் ஒரு பொருட்கள் / சேவையில் பங்கேற்பதை முன்கூட்டியே திரும்பப் பெறுதல் / நிறுத்துதல் வழக்கில் தொடர்புடைய வாடிக்கையாளரால் செலுத்தப்பட வேண்டிய அபராதங்கள் மற்றும் முன்கூட்டிய தீர்வுக் கட்டணங்கள்
- சந்தேகத்திற்கிடமான கொடுக்கல் வாங்கல்கள் மற்றும் அதற்கு மேற்பட்ட கொடுக்கல் வாங்கல்கள் தொடர்பான விதிகள் நிதியியல் நுண்ணறிவுப் பிரிவிற்கு.
- திருடப்பட்ட அட்டைகள்இ நிதி உபகரணங்கள் மற்றும் நிறுவனம் மற்றும் வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பு ஆகியவற்றின் விஷயத்தில் வாடிக்கையாளர் பின்பற்ற வேண்டிய அறிக்கை யிடல் நடைமுறைகள்
- . அத்தகைய தகவல்களைப் பெறுவதற்கு சட்டபூர்வமாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு தரப்பினருக்கு வாடிக்கையாளர் தகவல்களை வெளிப்படுத்துதல்.

c. கடன் தயாரிப்புகளுக்குஇ ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளருக்கும் “சலுகை” வழங்கப்படும்

கடிதம் / தயாரிப்பு / அறிக்கைமற்றும் பின்வரும் அடிப்படை தகவல்களைக் கொண்டிருக்கும்

- கடன் வாங்கியவர் பெயர்
- தொடர்பு எண் (கடன் குறிப்பு எண்)
- வழங்கப்பட்ட தொகை
- வழங்கப்பட்ட தேதி மற்றும் கடன் காலம்
- வட்டி விகிதம் மற்றும் அதன் அடிப்படையில் (பெயரளவு அல்லது பயனுள்ள)
- திருப்பிச் செலுத்தல் விதிமுறைகள் மற்றும் தவணை (தினசரி, வாராந்த, மாதாந்த அல்லது வேறு எந்த அடிப்படையில்)
- வழங்கப்படும் பாதுகாப்பு விவரங்கள்
- காப்பீடு மதிப்பீடு, ஆவணங்கள்இ பதிவுஇ முதலியன (பொருந்தும் இடத்தில் போன்ற கூடுதல் கட்டணங்கள் முறிவு
- தாமதமாக பணம் செலுத்தும் நிகழ்வில் தண்டனை விகிதம் (வருடத்திற்கு)
- வாடிக்கையாளர் இயல்புநிலை ஏற்பட்டால் மீட்பு நடைமுறை.(சொத்துக்களை மீண்டும் உடைமை, செயல்முறை சம்பந்தப்பட்ட செலவு, மற்ற கட்டணங்கள் மீண்டும் உடைமை பிறகு நடைமுறைஇ முதலியன)
- கடன்களை முன்கூட்டியே தீர்ப்பதற்குப் பொருத்தமான நிபந்தனைகள்

d. வைப்புத் தயாரிப்புகளைப் பொறுத்தவரை, சம்பந்தப்பட்ட சட்டம் / திசைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தேவையான தகவல்கள் பொருந்தக்கூடிய இடங்களில் வெளியிடப்படும். பாஸ் புக் சேமிப்புக் கணக்குகளைத் தவிர்த்துஇ சேமிப்பு வைப்புக் கணக்குகளில் பரிவர்த்தனைகள் மற்றும் நிலுவைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்கள் தேர்வுசெய்த அச்சிடப்பட்ட வடிவத்தில் அல்லது மின்னணு வடிவத்தில் ஒரு குறிப்பிட்ட அறிக்கை அனுப்பப்பட வேண்டும்.

4.1.4. வாடிக்கையாளர் கோரிக்கையின் பேரில் கடன் தயாரிப்புகளுக்கு ஒரு தயாரிப்பு அறிக்கை வழங்கப்படும் என்பதை வணிக செயல்முறை உரிமையாளர் உறுதிசெய்துஇ பின்வரும் தகவல்களை உள்ளடக்குவார்

- a அறிக்கையிடல் காலத்திற்கான விரிவான பரிவர்த்தனை தகவல். (நப. வாடிக்கையாளர் கணக்கில் வரவு வைக்கப்பட்ட வரவுகள் மற்றும் பற்றுகள்)
- b பயனுள்ள வட்டி வீதம் மற்றும் காலத்திற்கான வட்டி கட்டணம்.
- c காலத்திற்கு கட்டணம் வசூலிக்கப்படுகிறது.
- d உரிய தேதி மற்றும் நிலுவை இருப்பு.

4.1.5. தயாரிப்புகள் / சேவைகளின் விவரங்கள் மற்றும் அவற்றின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பெறப்பட்டன, விளக்கப்பட்டன மற்றும் புரிந்து கொள்ளப்பட்டன என்பதை வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வ உறுதிப்படுத்தலைப் பெறுவதற்கு வணிக செயல்முறை உரிமையாளர் உறுதி செய்வார்.

4.1.6. தயாரிப்பு / சேவை தொடர்பான அனைத்து ஆவணங்களும் வாடிக்கையாளரால் முறையாக பூர்த்தி செய்யப்பட்டு கையொப்பமிடப்படுவதை வணிக செயல்முறை உரிமையாளர் உறுதி செய்வார். முழுமையற்ற ஆவணங்களை ஏற்றுக்கொள்வதும் வெற்று ஆவணங்கள் / ஆவணங்களில் கையொப்பங்களைப் பெறுவதும் தடைசெய்யப்பட்டுள்ளது.

4.1.7. தயாரிப்புகள் / சேவைகளில் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் செய்யப்பட்ட மாற்றங்கள் மாற்றங்கள் செய்யப்படுவதற்கு முன்னர் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும் என்பதை வணிக செயல்முறை உரிமையாளர் உறுதி செய்வார்.

4.2. தயாரிப்பு / சேவை பற்றிய பொதுவான தகவல்கள்:

4.2.1. நிறுவனத்தின் வணிக இடங்களில் காட்டப்படும் தகவல்களில் பின்வருபவை இருப்பதை சிரேஷ்ட முகாமையாளர் - செயல்பாட்டுக் குழு உறுதி செய்யும்

- a இலங்கை மத்திய வங்கியினால் வழங்கப்பட்ட நிதி வியாபார அனுமதிப் பத்திரம்.
- b நிறுவனத்தின் சமீபத்திய தணிக்கை செய்யப்பட்ட நிதி அறிக்கைகளின் தொகுப்பு.
- c அடிப்படை விவரக்குறிப்புகள்.
- d உடன் நிறுவனத்தின் கடன் மதிப்பீடுவழிகாட்டி யின் பிரிவு 4.1இன் படி வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாளும் நபரின் முக்கிய தொடர்பு விவரங்கள்.
- e நிதிசுறைதீர்ப்பாளர் தொடர்பு விவரங்கள்.
- f வணிக நேரங்கள் மற்றும் விடுமுறை அறிவிப்புகள்

4.2.2. மேற்கூறியவை உட்பட இ வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் குழு பின்வரும் தகவல்களை இணையதளத்தில் காண்பிப்பதை உறுதி செய்யும்

- a அனைத்து வைப்பு மற்றும் முதலீட்டு தயாரிப்புகளின் தற்போதைய வட்டி விகிதங்கள்.
- b நடப்பு தற்போதைய அடிப்படை வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கடன் தயாரிப்புகளின் பிற கட்டணங்கள். (சாத்தியமான இடங்களில்)
- c பிரிவு 4.1.2 இன் கீழ் வெளிப்படுத்தல் தேவை

5. வாடிக்கையாளர் கல்வி மற்றும் விழிப்புணர்வை மேம்படுத்துவதற்கான வழிமுறைகள்

5.1. பயனுள்ள நிதிக் கல்வித் திட்டங்களை வழங்குதல்

5.1.1. நிறுவனம் அதன் சொந்தமாக அல்லது பங்குதாரர் கூட்டாக நிதி தயாரிப்புகள் :. சேவைகள் குறித்த வாடிக்கையாளர் விழிப்புணர்வை மேம்படுத்த குறிப்பிட்ட நிதி எழுத்தறிவு திட்டங்களை உருவாக்கும். இலக்கு பார்வையாளர்களின் தேவைகளையும் நிதி கல்வியறிவையும் பூர்த்தி செய்ய நிதிக் கல்வித் திட்டங்கள் வடிவமைக்கப்பட வேண்டும்.

5.1.2.நிதிக் கல்வி க் கருவிகளில் அச்சிடப்பட்ட சிற்றேடுகள், ஃப்ளையர்கள், சுவரொட்டிகள், பயிற்சி வீடியோக்கள், (eg.பண மேலாண்மை, கடன் மேலாண்மை, சேமிப்பு) ஊடாடும் கடன் கால்குலேட்டர்கள், முக்கிய செய்திகள் (eg.உங்கள் பணத்தைப் பாதுகாத்தல், உங்கள் தயாரிப்பைப் பற்றி அறிந்து கொள்வது, விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைப் படித்து புரிந்து கொள்வது, உங்கள் அறிக்கைகளைச் சரிபார்ப்பது, உங்கள் கடன் தவணையை சரியான நேரத்தில் செலுத்துதல், கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்களைப் புரிந்துகொள்வது, உங்கள் தனிப்பட்ட அடையாள எண்களைப் பாதுகாத்தல்) உங்கள் அறிக்கைகளைச் சரிபார்ப்பது, உங்கள் கடன் தவணையை சரியான நேரத்தில் செலுத்துதல், கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்களைப் புரிந்துகொள்வது, உங்கள் தனிப்பட்ட அடையாள எண்களைப் பாதுகாத்தல்)

5.1.3.தயாரிப்பு/சேவை தொடர்பான பொருத்தமான சட்ட ஏற்பாடுகளை வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனம் அறிவுறுத்த வேண்டும், eg-நிதி வியாபாரச் சட்டம் ACT, நிதிசூத்தகைச் சட்டம் ACT, அடமானச் சட்டம் ACT, அடகுக் கட்டளைச் சட்டம் போன்றவை.

5.2. நிதி ஒழுக்கத்தை ஊக்குவித்தல்

5.2.1. வாடிக்கையாளரின் திறனையும் நிதி அறிவையும் ஆழப்படுத்த நிதி கல்வி மற்றும் தகவல் வழங்கல் மேம்படுத்தப்பட வேண்டும், குறிப்பாக பாதிக்கப்படக்கூடிய குழுக்களுக்கு. கடன்பட்டமை, பல கடன் வாங்கலின் விளைவுகள் மற்றும் தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துதல் போன்ற குறிப்பிட்ட எச்சரிக்கைகள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும்.

6. பொறுப்பான வணிக நடத்தை தொடர்பாக பின்பற்றப்பட வேண்டிய நடைமுறைகள்

6.1. வாடிக்கையாளர் மற்றும் பொருத்தத்தை அறிவது

வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு பணிப்புரைகளால் அனுமதிக்கப்பட்டுள்ளபடி நிறுவனம் மற்றும் :அல்லது நியமிக்கப்பட்ட முகவர்கள் (பொருந்தக்கூடியபடி) பின்வருவனவற்றைச் செய்ய அனுமதிக்கப்பட வேண்டும்:

6.1.1.வாடிக்கையாளர் வணிக செயல்முறை உரிமையாளர்கள் மற்றும் / அல்லது நியமிக்கப்பட்ட முகவர் வாடிக்கையாளருக்கு பொருத்தமான தயாரிப்பு/சேவையை பரிந்துரைப்பதற்கு முன் போதுமான தகவல்களை சேகரித்து பதிவு செய்ய வேண்டும்.சேகரிக்கப்பட்டுள்ள தகவலின் அளவு வாடிக்கையாளரால் கோரப்படும் தயாரிப்பு/சேவையின் சிக்கலான தன்மைக்கு பொருத்தமானதாக இருக்கும்.

6.1.2. பொருத்தத்தை மதிப்பிடுங்கள்

வணிக செயல்முறை உரிமையாளர்கள் மற்றும் / அல்லது நியமிக்கப்பட்ட முகவர்கள் வாடிக்கையாளர் தேவைகளை மற்றும் நோக்கங்களை பூர்த்தி செய்யும் தயாரிப்பு / சேவை தொடர்புடைய ஆபத்து தாங்க முடியும் என்பதை கருத்தில் கொள்ள வேண்டும்.

6.1.3. அதிகப்படியான கடனைத் தடுப்பது

- .புதிய கடன் தயாரிப்பு அல்லது சேவையை வழங்கும் போது வாடிக்கையாளரின் கடன் தகுதி சரியாக மதிப்பிடப்பட வேண்டும் மற்றும் வாடிக்கையாளர் தயாரிப்புடன் தொடர்புடைய நிதிக் கடப்பாட்டை பூர்த்தி செய்ய வாய்ப்பு உள்ளது என்பதை உறுதிப்படுத்த பொருத்தமான வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் திறன் பகுப்பாய்வை நடத்த வேண்டும்.
- .நிறுவனத்தின் மூத்த நிர்வாகம் வாடிக்கையாளரின் கடன் சுமையின் ஆபத்து குறித்து விழிப்புடன் இருத்தல் வேண்டும்.ஒரு அதிகப்பட்ச கடன் சேவை / வருமான விகிதம் (அதாவது சேவை கடன் விண்ணப்பிக்க முடியும் என்று வாடிக்கையாளர் 'கள் செலுத்தக்கூடிய வருமானம் அதிகப்பட்ச சதவீதம்) அடையாளம் காண வேண்டும்.
- .வாடிக்கையாளர் ஏற்கனவே உள்ள கடன் தகுதிக்கு மேல் வெளிப்படுவதைத் தடுக்கும் பொருட்டு, மற்றொரு நிதி நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் கடன் வசதிகளைத்

தீர்ப்பதற்கு புதிய கடன்களை வழங்குவதில் நிறுவனம் வரம்புடையதாக இருக்க வேண்டும்.

- d. வாடிக்கையாளர் கடன் சுமைக்கு ஆளாகாமல் இருப்பதை உறுதிசெய்ய, நிறுவனம் கடன் தகவல் பணியக அமைப்பை (CRIB) பயன்படுத்த வேண்டும்.

6.2. வாடிக்கையாளர்களுடனான தனிப்பட்ட வருகைகள் மற்றும் தொடர்புகள்

6.2.1. வணிக செயல்முறை உரிமையாளர்கள் நிறுவனத்தின் தொடர்புடைய ஊழியர்கள் அல்லது நியமிக்கப்பட்ட முகவர்கள் இருப்பதை உறுதி செய்வார்கள்

- நியாயமான அறிவிப்பைக் கொடுத்து வாடிக்கையாளரைப் பார்வையிடவும், அத்தகைய வருகைகள் பகல் நேரத்தில் செய்யப்படும்;
- வருகையின் நோக்கம், தேதி மற்றும் நேரம் மற்றும் சுருக்கமாக வாடிக்கையாளரின் பதில் உள்ளிட்ட வருகையின் தனி பதிவைப் பராமரிக்கவும்
- தற்போதுள்ள அல்லது வருங்கால வாடிக்கையாளருடன் தொலைபேசி தொடர்பு கொள்ளும்போது, நபர் தன்னை அல்லது தன்னை பெயர், வாடிக்கையாளர் சார்பாக தொடர்பு கொண்ட நிறுவனத்தின் பெயர் மற்றும் தொடர்பின் வணிக நோக்கம் ஆகியவற்றால் அடையாளம் காண வேண்டும்.

6.3. பணியாளர்கள் மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களின் கண்காணிப்பு

முறையற்ற வணிக நடத்தை மற்றும் நியாயமற்ற இடர் களை எடுப்பதைத் தடுக்க வாடிக்கையாளர்களுடன் நேரடியாக தொடர்பு கொள்ளும் ஊழியர்கள் மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களின் நடத்தையை கடுமையான மற்றும் முறையான கண்காணிப்பு க்கான ஒரு பொறிமுறையை வணிக நிகழ்முறை உரிமையாளர்கள் கொண்டிருக்க வேண்டும்.

6.4. பணியாளர் பயிற்சி

வணிக செயல்முறை உரிமையாளர்கள் நிறுவனத்தின் பணியாளர்கள் மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்கள் (குறிப்பாக கடன் அதிகாரிகள்இ மீட்பு அதிகாரிகள்இ சந்தைப்படுத்தல் அதிகாரிகள்இ புகார் கையாளுதல் அதிகாரிகள்இ வாடிக்கையாளர் சேவை பிரதிநிதிகள் போன்ற வாடிக்கையாளர்களுடன் நேரடியாக தொடர்புகொள்பவர்கள்) முறையாக பயிற்சி மற்றும் தகுதி பெற்றவர்களாக இருப்பதை உறுதி செய்வார்கள்.

6.5. ஊதியக் கொள்கை

6.5.1. வாரியம் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஊதியக் கொள்கை ஊழியர்கள் மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களுக்காக வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளதுஇ பொறுப்பான வணிக நடத்தையை ஊக்குவிப்பதற்கும் நியாயமற்ற ஆபத்து எடுப்பதை ஊக்கப்படுத்துவதற்கும் வாடிக்கையாளர்களுடன் நேரடியாக தொடர்பு கொள்ளும் நபர்கள்.

6.5.2. ஊழியர்களுக்கு விற்பனை இலக்குகள் வழங்கப்படும்இ அவை யதார்த்தமானவை மற்றும் அத்தகைய ஊழியர்களின் தனிப்பட்ட திறனுக்குள் இருக்கும்.

6.5.3. நிறுவனம் ஊழியர்கள் மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்கள் விற்பனை செயல்திறன் மட்டுமே ஊதியம் இல்லை என்று உறுதி செய்ய வேண்டும் ஆனால் வாடிக்கையாளர்

திருப்திஇ கடன் திருப்பி செலுத்தும் செயல்திறன்இ வாடிக்கையாளர் தக்கவைப்புஇ ஒழுங்குமுறை தேவைகள் / சிறந்த நடைமுறைகள் வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் சிறந்த நலன்களை தொடர்பான நடத்தை குறியீடுகள் போன்ற காரணிகள் அடங்கும்.

6.6. நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட பணியாளர்கள் மற்றும் முகவர்களின் பொறுப்பு

ஊழியர்கள் மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்கள் பின்வரும் நடைமுறைகளைத் தவிர்க்க வேண்டும்:

6.6.1. வாடிக்கையாளர்களைத் தொந்தரவு செய்தல்.6.6.2.தவறான கடன் வசூல் நடைமுறைகளைப் பயன்படுத்துதல்.

6.6.3.வாடிக்கையாளர் தகவல்களை மற்றவர்களுக்கு வெளிப்படுத்துதல்.

6.6.4.தயாரிப்புகள் / சேவைகள் பற்றி தவறான அல்லது தவறான தகவலை வழங்குதல்.

6.6.5. நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் / சேவைகளை வாங்க அல்லது ஈடுபட வாடிக்கையாளர்களையோ அல்லது பொது மக்களையோ தேவையற்ற முறையில் பாதிக்கும்.

6.6.6. நிறுவனத்திற்கு வெளியே பாதுகாப்பு ஆவணங்களில் கையொப்பமிடுதல். இருப்பினும், நிறுவனத்தின் வணிக இடத்திற்கு வெளியே ஒப்பந்தம் கையெழுத்திடப்பட வேண்டிய சூழ்நிலை ஏற்பட்டால்/ நியாயமான சூழ்நிலைகள் காரணமாக/ அங்கீகரிக்கப்பட்ட அதிகாரி இருக்க வேண்டும்.

6.7. நிறுவனம் தயாரிப்புகள் / சேவைகளை திரும்பப் பெறுதல் / ரத்து செய்வதிலிருந்து இழப்பீடு

நிறுவனம் ஏற்கனவே செயல்பாட்டில் உள்ள ஒரு தயாரிப்பு:. சேவையைஇ குறிப்பாக வைப்பு தயாரிப்புகளை திரும்பப் பெற / நிறுத்த முயற்சிக்கும் பட்சத்தில், வணிக செயல்முறை உரிமையாளர்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஒரு வெளியேறும் பொறிமுறை மற்றும் இழப்பீடு திட்டத்துடன் நியாயமான நேரத்தை வழங்க உறுதி செய்ய வேண்டும், மேலும் தேவைப்பட்டால் அத்தகைய திரும்பப் பெறுதல் / நிறுத்துதல் முன்கூட்டியே வெளிப்படுத்தப்படும்.

6.8. அபராதக் கட்டணங்களை விதித்தல்

அபராத வட்டி குறித்த நிறுவனத்தின் கொள்கை நியாயத்தினால் நிர்வகிக்கப்படும்இ கடன் சேவைக்கான ஊக்கத்தொகை மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் உண்மையான சிரமங்களை கருத்தில் கொண்டு நிர்வகிக்கப்படும்.

7. புகார் கையாளுதல் மற்றும் நிவர்த்தி செய்யும் முறை

7.1. உள்ளக முறைப்பாடுகளை கையாளும் பொறிமுறை

7.1.1.. வாடிக்கையாளர்களின் குறைகள் மற்றும் புகார்களைத் தீர்க்க நிறுவனம் புகார் கையாளும் கொள்கையைக் கொண்டிருக்கும்.

7.1.2.வாடிக்கையாளர்கள் வெளிப்புற ஆதரவைத் தேர்ந்தெடுப்பதற்கு முன்னர் நிறுவனத்தின் உள் புகார்களைக் கையாளும் செயல்முறைமூலம் தீர்வு காண ஊக்குவிக்கப்பட வேண்டும்.

7.1.3. வாடிக்கையாளர்களால் முறைப்பாடுகள் தீர்க்கப்படும் போதுஇ கையாள்வதற்கும் வசதிப்படுத்துவதற்கும் ஒவ்வொரு அலகிலுள்ள ஒரு அலுவலரை வணிக நிகழ்முறை உரிமையாளர் நியமிக்க வேண்டும்.அது தீர்க்கப்படாதபட்சத்தில், அது தீர்க்கப்படும் வரை அடுத்த முடிவெடுக்கும் அதிகாரத்திற்கு அதனை விரிவாக்குவது அத்தகைய அதிகாரியின் பொறுப்பாகும்.

7.1.4. வாடிக்கையாளர் களின் அனைத்து முறைப்பாடுகளையும் பதிவு செய்து தரவுத்தளத்திற்குபொறுப்பான ஒரு அதிகாரியை நியமிக்கஇ வணிக நிகழ்முறை உரிமையாளர் தரவுத்தளத்தை நிறுவவேண்டும்.அத்தகைய அதிகாரி, நிறுவனத்தின் மூத்த நிர்வாகத்திற்கு தீர்க்கப்படாத வாடிக்கையாளர் புகார்களை அவ்வப்போது தெரிவிப்பதற்கு பொறுப்பாக இருப்பார்.மூத்த நிர்வாகம் தீர்க்கப்படாத விஷயங்களில் உடனடியாக நடவடிக்கை எடுக்க வேண்டும்.

7.1.5. வணிக இடத்தில் வாடிக்கையாளர் இதுபோன்ற புகார்களைத் தீர்க்க நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரியிடம் அனுப்பப்பட வேண்டும்.

7.1.6. ஒழுங்குமுறை அதிகாரிகளால் அனுப்பப்படும் வாடிக்கையாளர் புகார்கள் தொடர்புடைய முடிவெடுக்கும் அதிகாரத்திற்கு அனுப்பப்படும்.

7.1.7. எந்தவொரு புகாரையும் ஒரு குறுகிய காலத்திற்குள் எழுத்துப்பூர்வமாக ஒப்புக் கொண்டு, புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு நிறுவனம் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் புகாரைக் கையாளும் அதிகாரி / அதிகாரிகளின் தொடர்பு விவரங்களை புகார்தாரருக்கு தெரிவிக்கவும். (இந்த நோக்கத்திற்காகஇ நிறுவனம் பொருத்தமான வார்த்தை அச்சிடப்பட்ட படிவத்தைக் கொண்டிருக்கலாம்).

7.1.8.வாய்மொழியாக வோ அல்லது எழுத்து பூர்வமாகவோ புகார்களைப் பெற வசதி யளித்தல் மற்றும் புகார்களை எழுத்து வடிவில் மட்டுமே செய்ய வேண்டும் என்று நிறுவனம் வற்புறுத்தக்கூடாது.

7.1.9.புகார் கையாளும் செயல்முறையின் எந்த க்கட்டத்திலும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நியாயமற்ற முறையில் நடத்தப்படக்கூடாது என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

8. வாடிக்கையாளர்களுக்கு நியாயமான மற்றும் நியாயமான முறையில் நடத்தப்படுவதை உறுதி செய்தல்

8.1. சமமான மற்றும் நியாயமான நடத்தப்படுவார்கள்.

அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் தங்கள் நடிகர்கள்இ மதம்இ மொழிஇ பாலினம்இ வயது போன்றவற்றைப் பொருட்படுத்தாமல் நிறுவனத்துடனான அவர்களின் உறவின் அனைத்து நிலைகளிலும் சமமாகவும் நியாயமாகவும் நடத்தப்படுவார்கள்.

8.2. சிறப்பு கவனம் மற்றும் பராமரிப்பு

முதியவர்கள்இ ஊனமுற்றோர் அல்லது குறைந்த நிதி கல்வியறிவுள்ள வாடிக்கையாளர்கள் போன்ற வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிதி சேவைகளுக்கு நியாயமான அணுகலை வழங்குவதற்காக நிறுவனம் சிறப்பு கவனம் செலுத்த வேண்டும்.

9. வாடிக்கையாளர் தரவு மற்றும் தனியுரிமை பாதுகாப்பு

9.1. சட்டத்தின் பிரிவு 61 இன் படிஇ நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் தரவு மற்றும் தனியுரிமையை சட்டத்தின் விதிகளுக்கு ஏற்ப பாதுகாக்க தேவையான நடவடிக்கைகளை எடுக்கும்

9.2. ஊகஜம உடன் தனிப்பட்ட தரவுகளைப் பகிர்வது குறித்தும்இ அவற்றைப் பற்றிய தரவுகளை சேகரித்தல்இ பதப்படுத்துதல் மற்றும் விநியோகித்தல் மற்றும் அதனுடன் தொடர்புடைய ரகசியத்தன்மை விதிகள் குறித்த சரியான நோக்கம் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு சரியான ∴ முழுமையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

10. இந்த கட்டமைப்பின் இணக்கத்தை கண்காணிக்கும் அதிகாரத்தை வழங்குதல்

10.1. இந்த கட்டமைப்பின் இணக்கத்தை உறுதி செய்வதற்காக நிறுவனத்தின் அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் கண்காணிக்கவும் அங்கீகரிக்கவும் சிரேஷ்ட முகாமையாளர் - செயல்பாட்டுக் குழுவுக்கு வாரியம் அதிகாரம் வழங்கும்.

10.2. இந்த கட்டமைப்பின் கீழ் செயல்படுத்தப்படும் அனைத்து நடவடிக்கைகளும் நிறுவனத்தின் சிரேஷ்ட முகாமையாளர் - செயல்பாட்டுக் குழுவால் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்படும்.

10.3. வணிக செயல்முறை உரிமையாளர்கள் மற்றும் சிரேஷ்ட முகாமையாளர் - செயல்பாட்டுக் குழுவின் கூட்டம் தேவைப்படும் போது நடைபெறும்.

11. செயல்படுத்தல்

11.1. தற்போதுள்ள மற்றும் புதிய ஊழியர்களிடமிருந்து (அவர்களின் வேலைவாய்ப்பைப் பெறுவதற்கு முன்பு) மற்றும் இந்த கட்டமைப்பைக் கடைப்பிடிப்பதில் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களிடமிருந்து நிறுவனம் எழுத்துப்பூர்வ உறுதிப்பாட்டைப் பெறும்.

11.2. நிறுவனம் இந்த கட்டமைப்பை இணையதளத்தில் வெளியிட்டு, வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்கள் விரும்பிய மொழியில் கோரிக்கையின் பேரில் நகல்களைக் கிடைக்கச் செய்துஇ தேவைப்படும்போதுஇ தேவைப்படும்போது கல்வி கற்பிக்கும்.