



**MONETARY BOARD
CENTRAL BANK OF SRI LANKA**

16 January 2018

FINANCE BUSINESS ACT DIRECTIONS

No. 01 of 2018

FINANCIAL CUSTOMER PROTECTION FRAMEWORK

In terms of the powers conferred by section 12 of the Finance Business Act, No. 42 of 2011, the Monetary Board issues Directions to all Licensed Finance Companies (LFCs) to ensure the protection of rights and interests of the financial customers.

1. Applicability and scope
 - 1.1. Every LFC shall ensure the adherence to the Financial Customer Protection Framework sets out in this Direction. The objective of these Directions are to safeguard the interests of the customers, maintaining a healthy relationship and strengthening the customer confidence in the sector to ensure the stability and soundness of the sector.
 - 1.2. Every LFC shall follow the minimum standards of customer protection sets out in Direction 3 below and detailed guidelines are annexed to this Direction.
2. Role and responsibility of the Board of Directors
 - 2.1. Financial customer protection shall be an integral part of the corporate governance, culture and strategic decision making of the Board.
 - 2.2. Board shall ensure that all employees and appointed agents are adhering to the minimum standards on customer protection sets out in these Directions. For this purpose, Board shall ensure that an appropriate monitoring mechanism is in place to ensure compliance with these Directions.
3. Minimum standards on Customer Protection
 - 3.1. **Disclosure and Transparency**
Customers shall be given complete, clear, concise, accurate and not misleading information about financial products/services and have the right to access and fully understand the terms and conditions of the products/services which enable them to make informed decisions.
 - 3.2. **Customer Education and Awareness**
Appropriate mechanisms shall be developed to improve the customer knowledge and understanding on the financial products/services which help them to make informed decisions.

3.3. Responsible Business Conduct

Employees and appointed agents shall act professionally with due skill, care and diligence when dealing with customers.

3.4. Complaint Handling and Redress

The customers shall have access to adequate complaint handling and redress mechanisms that are accessible, affordable, independent, fair, accountable, timely and efficient.

3.5. Equitable and Fair Treatment

All customers shall be treated equitably, honestly and fairly at all stages of their relationship with the entity.

3.6. Protection of Customer Data and Privacy


All LFCs shall take necessary steps to protect customer data and privacy.

4. Implementation

4.1. All LFCs shall ensure the implementation of these Directions within 3 months from the date of the Direction.

4.2. All LFCs shall obtain written confirmation from all existing and new employees (prior to taking up their employment) and appointed agents on the adherence to the Financial Customer Protection Framework.

4.3. All LFCs shall publish the Financial Customer Protection Framework in their websites and make copies available for customers on request in their preferred language and educate them when necessary.



Dr. Indrajit Coomaraswamy
*Chairman of the Monetary Board and
Governor of the Central Bank of Sri Lanka*

Detailed Guidelines on the Financial Customer Protection Framework of the Licensed Finance Companies

Introduction

This provides guidelines to comply with the minimum standards of Financial Customer Protection Framework introduced in the view of protecting customer rights and interests by the Licensed Finance Companies (LFCs).

1. Disclosure and Transparency

1.1. Customers shall be given complete, clear, concise, accurate and not misleading information about financial products/services. The information provided shall be available in languages preferred by the customers, i.e., Sinhala, Tamil and English.

1.2. Key Information about the Product/Service

1.2.1. Advertisements Stage

- a. All advertisements made by LFC in any form, shall be accurate, understandable and contain factual information on products/services offered in view of not misleading the customers. LFC shall also provide clarification on any advertisements published on request.
- b. Further, LFC shall comply with the general and product-specific advertising regulation and guidelines issued by the Central Bank of Sri Lanka from time to time.

1.2.2. Pre-contractual Stage

- a. Every LFC shall have a standardized document in the form of “Key Facts Document” in either printed or electronic form for its products/services written in simple language, which shall be available to the prospective customers and shall be displayed in the corporate website.
- b. This document shall contain the following basic information with regard to loan products:
 - i. Key features of the product/service including the nature of the product, interest rates, penalties, other charges and fees and commissions.
 - ii. Procedures to be followed to obtain the product/service.
 - iii. Main terms and conditions.
 - iv. Applicable legal provisions related to the product/service.
 - v. Complaint handling procedure.

- c. This document shall contain the following basic information with regard to Deposit Products:
 - i. Financial and other benefits to customers including any incentives and promotions.
 - ii. The minimum balance requirements, account opening fee, account maintenance fees, account closure fees and the availability of the deposit insurance coverage.
 - iii. Any restrictions on opening of accounts, closing of accounts, transfer of funds by customers and policies and procedures on dormant accounts and abandoned properties.
- d. Prospective customers shall not be forced to enter into a contract and shall be allowed a reasonable period to make an informed decision about the product/service.

1.2.3. Contractual Stage

- a. All LFCs shall disclose the information on products/services as required by the relevant Acts/Directions, where applicable.
- b. LFC shall clearly explain to the customer of the terms and conditions and features of the products/services covering the following:
 - i. The details of the general charges such as interest rates, fees and commissions, if any, required to be paid by the customer including the method of computing interest charges.
 - ii. The LFC procedure for receiving complaints and the resolution mechanism.
 - iii. The course of recovery actions the LFC may follow in the event of any default by the customer on his/her obligations and expenses of the LFC that will be reimbursed from the customer.
 - iv. Any restrictions on opening of accounts, closing of accounts, maintenance of accounts (e.g. minimum balance), transfer of funds by customers and policies and procedures on dormant accounts and abandoned property.
 - v. Penalties and early settlement charges to be paid by the relevant customer in case of pre-mature withdrawal/termination of participation in a product/service by the customers.

- vi. The rules regarding, reporting of suspicious transactions and above-the-threshold transactions to the Financial Intelligence Unit.
 - vii. The reporting procedures that the customer shall follow in the case of stolen cards/financial instruments and liability of the LFC and the customer.
 - viii. The disclosure of customer information to a party legally authorised to obtain such information.
- c. For loan products, every customer shall be provided with an “Offer Letter/product statement” and shall, at minimum, contain the following basic information;
- i. Name of the borrower.
 - ii. Contract Number. (Loan reference No.)
 - iii. Amount granted.
 - iv. Date granted and the period of the loan.
 - v. Rate of interest and its basis. (Nominal or Effective)
 - vi. Repayment terms and frequency of the instalment. (Daily, weekly, monthly or any other basis)
 - vii. Details of the security offered.
 - viii. Breakdown of the additional charges such as insurance, valuation, documentation, registration, etc. (if applicable)
 - ix. Penal rate (per annum) in the event of delayed payment.
 - x. The recovery procedure in the event of default of the customer. (repossession of assets, the costs involved in the process, procedure after repossession, the other charges applicable, etc.)
 - xi. The conditions applicable for early settlement of loans.
 - xii. In the case of micro finance loans, the recovery procedure such as the days and the time that the field officer visits the group members and the details of the collection centres should be specified. If the initial collection schedule changes due to natural disasters and unforeseen events, customers should be informed accordingly.
- d. Statements for credit cards shall set out the minimum payment required and the total interest amount charged if only the required minimum payment is made and late payment fee if the minimum payment is not made.

- e. With regard to Deposit Products, all LFCs shall disclose required information stipulated in the relevant Acts/ Directions where applicable. A periodic statement shall be sent to customers either in printed form or electronic form opted by them regarding transactions and balances in their savings deposit accounts other than passbook savings accounts.

1.2.4. Upon Request

A product statement shall be provided for loan products upon request and shall cover the following information;

- i. Detailed transactional information for the reporting period. (e.g. itemized credits and debits to the customer account)
- ii. Effective interest rate and the interest charge for the period.
- iii. Fees charged for the period.
- iv. Due date and the outstanding balance.

1.2.5. A written confirmation shall be obtained from the customer that the details of the products/services and their terms and conditions were received, explained and understood.

1.2.6. All the documents pertaining to the product/service shall be duly completed and signed by the customer. Accepting incomplete documents and obtaining signatures on blank papers/documents is prohibited.

1.2.7. Any changes made by the LFC to the agreed terms and conditions on products/services shall be informed to the customers before the changes are made.

1.3. General Disclosures

- a. The information displayed in the Business Places of the LFC shall include the following;
 - i. Finance Business License issued by Central Bank of Sri Lanka.
 - ii. Set of latest audited financial statements of the LFC.
 - iii. Credit rating of the LFC with underlying specifications.
 - iv. Key contact details of person handling customer complaints as per Section 4.1 of the guideline.
 - v. The contact details of the Financial Ombudsman.
 - vi. Business hours and holiday notices.

- b. Including the above, following information shall be displayed in the corporate website;
 - i. Current interest rates on all deposit and investment products.
 - ii. Current base interest rates and other charges on loan products. (wherever possible)
 - iii. Buying and selling rates of foreign currencies. (if applicable)
 - iv. Disclosure requirement under Section 1.2.2(a).

2. Customer Education and Awareness

2.1. Deliver Effective Financial Education Programs

- a. LFC either on their own or in partnership with industry associations shall develop specific financial literacy programs to improve the customer awareness on financial products/services. Financial education programs should be designed to meet the needs and financial literacy of the target audience.
- b. Financial education tools might include printed brochures, flyers, posters, training videos, (e.g. money management, debt management, saving) interactive loan calculators, key messages (e.g. protect your money, know your product, read and understand terms and conditions, check your statements, pay your loan instalment on time, understand fees and charges, safeguard your personal identification numbers)
- c. LFC shall educate the customers on the applicable legal provisions related to the product/service, e.g. Finance Business Act, Finance Leasing Act, Mortgage Act, Pawning Ordinance, etc.

2.2. Promote Financial Discipline

Financial education and information provision should be enhanced to deepen the capability and the financial knowledge of the customer, especially for the vulnerable groups. Customers shall be provided with the specific warnings related to over indebtedness, consequences of multiple borrowing and late repayments, etc.

3. Responsible Business Conduct

3.1. Knowing the Customer and Suitability: LFC and appointed agents shall have the necessary resources and procedures in place for safeguarding the best interests of the customers and to cater the product to meet the appropriate financial and non-financial needs of the customer. In this regard LFC and appointed agents shall:

- a. Know the Customer:** gather and record sufficient information prior to recommending, offering or providing appropriate product/service to the customer. The level of information gathered shall be appropriate to the nature of the complexity of product/service being sought by the customer.
- b. Assess the Suitability:** LFC or appointed agents shall consider whether product/service meet the customer's needs and objectives and customer is financially able to bear the risk associated with the product/service.
- c. Prevention of Over-Indebtedness**
 - i. When offering a new credit product or service the customer's credit worthiness should be properly assessed and conduct appropriate customer repayment capacity analysis to ensure that customer is likely to meet the financial obligation associated with the product.
 - ii. Board and Senior management of the LFC shall be aware and concerned about the risk of over-indebtedness of the customer. A maximum Debt service/Income Ratio (i.e. a maximum percentage of customer's disposable income that can be applied to service debt) should be identified.
 - iii. LFCs shall limit in providing new loans to settle the existing loan facilities given by another financial institution in order to prevent the over exposure beyond the existing credit worthiness of the customer.
 - iv. LFC should use credit risk management systems that support prevention of over indebtedness such as Credit Information Bureau (CRIB).

3.2. Personal Visits and Contacts with Customers

Employees of LFC or appointed agents shall;

- a. visit the customer by giving reasonable notice and such visits shall be made during the daytime;
- b. maintain separate record of the visit including the purpose, date and time of the visit and the customer's response in brief, and

- c. when making a telephone contact with the existing or prospective customer, the person shall identify himself or herself by name, name of the LFC on whose behalf customer is contacted and the commercial purpose of the contact.

3.3. Monitoring of the Employees and Appointed Agents: LFC shall have a mechanism of rigorous and regular monitoring of the conduct of employees and appointed agents, who directly interact with the customers to prevent inappropriate business conduct and unreasonable risk taking.

3.4. Employee Training: Employees of the LFC and appointed agents (especially those who interact directly with customers such as credit officers, recovery officers, marketing officers, complaint handling officers, customer service representatives) shall be properly trained and qualified.

3.5. Remuneration Policy

- a. Board approved remuneration policy shall be designed for employees and appointed agents, those who interact directly with customers to encourage responsible business conduct and to discourage unreasonable risk taking.
- b. Employees shall be given sales targets which are realistic and shall be within the personal capacity of such employees.
- c. LFC shall ensure that employees and appointed agents are not remunerated solely on sales performance but include factors such as customer satisfaction, loan repayment performance, customer retention, compliance with regulatory requirements/best practices guidelines and codes of conduct which are related to best interests of the customers.

3.6. Responsibility of the Employees and Agents appointed by LFC

The employees and appointed agents shall avoid the following practices:

- a. Harassing customers.
- b. Using abusive debt collection practices.
- c. Disclosing customer information to others.
- d. Giving false or misleading information about products/services.
- e. Unduly influence customers or the general public to buy or get involved in the LFC products/services.
- f. Signing security documents outside the LFC. However, if a situation arises that the agreement has to be signed outside the business place of the LFC, due to reasonable circumstances, an authorized officer must be present.

3.7. Compensation from withdrawal/cancellation of products/services by LFC

In the event an LFC seeks to withdraw/terminate a product/service already in operation, especially deposit products, customers have the right to receive a reasonable time with an exit mechanism and compensation scheme and if necessary such withdrawal/termination shall be disclosed in advance.

3.8. Levying Penal Rates

Policy on penal interest shall be governed by fairness, incentive to service the debt and due regard to genuine difficulties of customers.

4. Complaint Handling and Redress

4.1. Internal Complaint Handling Mechanism

- a. LFC shall have a Complaint Handling Policy to address the grievances and complaints of its customers.
- b. Customers should be encouraged to seek recourse through the internal complaints handling process of the company before opting for external support.
- c. Assign an officer in each business place, with the responsibility of handling and facilitating the resolution of complaints lodged by customers. If it is unresolved it is the responsibility of such officer/s to escalate it to the next decision-making authority until it is resolved.
- d. Establish a database to record all customer complaints and assign an officer in charge of the database. Such officer shall be responsible to report unresolved customer complaints periodically to the senior management of the company. Senior management should take prompt corrective action on the unresolved matters.
- e. At the business place customer should be directed to the officer assigned to resolve such complaints.
- f. Customer complaints forwarded by regulatory authorities shall be directed to relevant decision-making authority.
- g. Acknowledge the receipt of any complaint in writing within a reasonably short period of time and inform the complainant of the procedure that will be followed by the LFC for the resolution of the complaint and the contact details of the officer/officers handling the complaint. (For this purpose, company can have a suitably worded printed form).
- h. Facilitate receiving complaints verbally or in writing and the LFC shall not insist that complaints be necessarily made only in writing.

- i. At any point of the complaint handling process, customers should not be treated unjustly.

5. Equitable and Fair Treatment of Customers

5.1. Equitable and Fair Treatment

All customers shall be treated equitably and fairly at all stages of their relationship with LFC irrespective of their cast, religion, language, gender, age, etc.

5.2. Special attention and Care

The customers such as elderly, disabled or customers with low financial literacy have the right to receive special attention to facilitate them to have a fair access to financial services.

6. Protection of Customer Data and Privacy

6.1. Protection of Personal Data

As required by the Section 61 of the Finance Business Act No. 42 of 2011, all LFCs shall take necessary steps to protect customer data and privacy in line with the provisions of the Act.

6.2. CRIB Reporting System and Data Sharing

Customers shall be appropriately/fully informed regarding the sharing of personal data related to them with CRIB and the exact purpose and conditions of collection, processing and distribution of data held about them and on the related confidentiality rules adopted.



මුදල් මණ්ඩලය

ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව

2018 ජනවාරි 16

මුදල් ව්‍යාපාර පනත යටතේ නිකුත් කරනු ලබන විධාන

2018 අංක 01

මූල්‍ය ගනුදෙනුකරුවන් ආරක්ෂා කිරීමේ අනුකූලතා රාමුව

2011 අංක 42 දරන මුදල් ව්‍යාපාර පනතෙන් පවරී ඇති බලතල අනුව මුදල් මණ්ඩලය විසින් මූල්‍ය ගනුදෙනුකරුවන්ගේ අයිතීන් සුරක්ෂිත කිරීමට හා බැඳියාව නහවුරු කිරීමට සියලුම බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් වෙත මෙම විධානයන් නිකුත් කරනු ලැබේ.

- 1. අදාලත්වය හා විෂය පථය
 - 1.1. සෑම බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගමක්ම මෙම විධානයෙහි දක්වා ඇති මූල්‍ය ගනුදෙනුකරුවන් ආරක්ෂා කිරීමේ අනුකූලතා රාමුව පිළිපැදීම සහතික කල යුතුය. මෙම විධානයන්හි අරමුණ වනුයේ ගනුදෙනුකරුවන් ආරක්ෂා කිරීම, ගනුදෙනුකරුවන් සමග මනා සම්බන්ධතාවයක් පවත්වා ගැනීම සහ මෙම අංශයේ ස්ථායීතාවය හා ශක්තිමත්භාවය සහතික කිරීම සඳහා අංශය කෙරෙහි ගනුදෙනුකරුවන්ගේ පවතින විශ්වාසය නහවුරු කිරීමය.
 - 1.2. සෑම බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගමක්ම පහත විධාන 3 හි දැක්වෙන ගනුදෙනුකරුවන් ආරක්ෂා කිරීමේ අවම ප්‍රමිතීන් පිළිපැදිය යුතු අතර, සවිස්තරාත්මක මාර්ගෝපදේශයන් මෙම විධානය සමග අමුණා ඇත.
- 2. අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලයේ කාර්යභාරය සහ වගකීම
 - 2.1. මූල්‍ය ගනුදෙනුකරුවන් ආරක්ෂා කිරීම, සමාගමෙහි ආයතනික යහපාලනය, සංස්කෘතිය හා අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලයේ උපායමාර්ගික තීරණ ගැනීමේ ක්‍රියාවලියේ අත්‍යාවශ්‍ය අංගයක් විය යුතුය.
 - 2.2. සමාගමේ සියලුම සේවකයන් හා පත්කරන ලද නියෝජිතයන් විසින් මෙම විධානයන්හි දක්වා ඇති ගනුදෙනුකරුවන් ආරක්ෂා කිරීම සම්බන්ධ අවම ප්‍රමිතීන් පිළිපැදීම අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය විසින් සහතික කල යුතුය. මේ සඳහා මෙම විධානයන්ට අනුකූල වීම සහතික කිරීමේ සුදුසු නිරීක්ෂණ ක්‍රමවේදයක් සමාගම සතුව පැවතීම අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය විසින් සහතික කල යුතුය.
- 3. ගනුදෙනුකරුවන් ආරක්ෂා කිරීම සම්බන්ධ අවම ප්‍රමිතීන්
 - 3.1. **හෙළිදරව් කිරීම හා විනිවිදභාවය**
ගනුදෙනුකරුවන්ට මූල්‍ය සේවාවන් සම්බන්ධව සම්පූර්ණ, පැහැදිලි, සංක්ෂිප්ත, නිවැරදි සහ නොමග නොයවන ආකාරයේ තොරතුරු ලබාදිය යුතු අතර මූල්‍ය සේවාවන් සම්බන්ධව සාධනීය තීරණ ගැනීම පහසු කිරීම සඳහා ඒවායේ නියමයන් හා කොන්දේසි දැනගැනීමටත් ඒවා සම්පූර්ණයෙන් අවබෝධ කරගැනීමටත් ගනුදෙනුකරුවන්ට අයිතියක් ඇත.
 - 3.2. **ගනුදෙනුකරුවන් දැනුවත් කිරීම**
මූල්‍ය සේවාවන් සම්බන්ධව සාධනීය තීරණ ගැනීම පහසු කිරීම සඳහා ඒ සම්බන්ධව ගනුදෙනුකරුවන්ගේ දැනීම හා අවබෝධය වර්ධනය කිරීමට නිසි ක්‍රමවේදයක් සකස් කල යුතුය.

3.3. වගකීම් සහගත ව්‍යාපාරික හැසිරීම

ගනුදෙනුකරුවන් සමඟ කටයුතු කිරීමේදී සේවකයන් සහ පත්කරන ලද නියෝජිතයන් වෘත්තීමය ලෙස මනා නිපුණත්වයෙන් යුතුව සැලකිලිමත්ව හා උද්යෝගයෙන් කටයුතු කල යුතුය.

3.4. පැමිණිලි හැසිරවීම සහ සහන සැලසීම

ප්‍රවේශ විය හැකි, දැරිය හැකි, ස්වාධීන, සාධාරණ, වගවිය හැකි, කාලෝචිත සහ කාර්යක්ෂම වූ ප්‍රමාණවත් පැමිණිලි හැසිරවීමේ හා සහන සැලසීමේ ක්‍රමවේදයක් සඳහා ගනුදෙනුකරුවන් වෙත අවකාශය ලබා දිය යුතුය.

3.5. අපක්ෂපාතී හා සාධාරණ සැලකීම

සමාගම සමඟ ගනුදෙනු කරන සෑම අවස්ථාවකදීම සෑම ගනුදෙනුකරුවෙකුටම අපක්ෂපාතීව, අවංකව සහ සාධාරණව සැලකිය යුතුය.

3.6. ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තොරතුරු සහ පෞද්ගලිකත්වය ආරක්ෂා කිරීම

ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තොරතුරු සහ පෞද්ගලිකත්වය ආරක්ෂා කිරීම සඳහා සෑම බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගමක්ම සුදුසු පියවර ගත යුතුය.

4. ක්‍රියාත්මක කිරීම

4.1. සෑම බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගමක්ම මෙම විධානයේ සඳහන් දින සිට මාස 3ක් ඇතුළත මෙම විධානයන් ක්‍රියාත්මක වීම සහතික කල යුතුය.

4.2. සියලුම බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම්, මූල්‍ය ගනුදෙනුකරුවන් ආරක්ෂා කිරීමේ අනුකූලතා රාමුව පිළිගනු ලබන බවට දැනට සේවයේ නියුතු සියලුම සේවකයන්ගෙන්, අළුතින් බඳවාගන්නා සේවකයන්ගෙන් (ඔවුන් රැකියාවෙහි යෙදවීමට පෙර) සහ පත්කරන ලද නියෝජිතයන්ගෙන් ලිඛිත සහතිකයක් ලබා ගත යුතුය.

4.3. සියලුම බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් විසින් මූල්‍ය ගනුදෙනුකරුවන් ආරක්ෂා කිරීමේ අනුකූලතා රාමුව තම වෙබ් අඩවියෙහි පළ කල යුතු අතර, ගනුදෙනුකරුවන් ඉල්ලා සිටින භාෂාවෙන් එය ලබා දීමටද අවශ්‍ය අවස්ථා වලදී ඒ සම්බන්ධව ගනුදෙනුකරුවන් දැනුම්වත් කිරීමටද කටයුතු කල යුතුය.

ආචාර්ය ඉන්ද්‍රජිත් කුමාරස්වාමි
මුදල් මණ්ඩලයේ සභාපති සහ
ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ අධ්‍යක්ෂ

බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම්වල මූල්‍ය ගනුදෙනුකරුවන් ආරක්ෂා කිරීමේ අනුකූලතා රාමුව සම්බන්ධ විස්තරාත්මක මාර්ගෝපදේශය

හැඳින්වීම

බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් විසින් ගනුදෙනුකරුවන්ගේ අයිතීන් සුරක්ෂිත කිරීමට හා බැඳියාව තහවුරු කිරීමට හඳුන්වා දෙන ලද මූල්‍ය ගනුදෙනුකරුවන් ආරක්ෂා කිරීමේ අනුකූලතා රාමුවෙහි දැක්වෙන අවම ප්‍රමිතීන්ට අනුකූල වීම සඳහා අවශ්‍ය මාර්ගෝපදේශයන් මෙයින් පැහැදිලි කෙරේ.

1. හෙළිදරව් කිරීම හා විනිවිදභාවය

1.1. ගනුදෙනුකරුවන් වෙත මූල්‍ය සේවාවන් සම්බන්ධ පැහැදිලි, සංක්ෂිප්ත, නිවැරදි සහ නොමග නොයවන ආකාරයේ තොරතුරු ලබා දිය යුතුය. මෙම ලබාදෙන තොරතුරු ගනුදෙනුකරුවන් කැමති භාෂාවකින් එනම් සිංහල, දෙමළ හා ඉංග්‍රීසි මාධ්‍යයෙන් පැවතිය යුතුය.

1.2. සේවාවන් සම්බන්ධ මූලික තොරතුරු

1.2.1. වෙළඳ දැන්වීම් අවධිය

- අ. බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් විසින් ඕනෑම මාධ්‍යයක් මගින් සිදුකරනු ලබන සියලුම වෙළඳ දැන්වීම් වල මූල්‍ය සේවාවන් සම්බන්ධ නිවැරදි, තේරුම්ගත හැකි සහ සත්‍ය තොරතුරු අන්තර්ගත විය යුතු අතර මහජනතාව නොමග යවන ආකාරයේ තොරතුරු ඇතුළත් නොවිය යුතුය. තවද, බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් ප්‍රචාරය කරන ඕනෑම වෙළඳ දැන්වීමක් පිළිබඳව පැහැදිලි කිරීම් ඉල්ලා සිටින විටකදී ලබා දිය යුතුය.
- ආ. තවද ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් සාමාන්‍ය සහ විශේෂිත සේවාවන් හා සම්බන්ධ වෙළඳ දැන්වීම් සඳහා කලින් කලට නිකුත් කරනු ලබන නියමයන් හා මාර්ගෝපදේශයන් සඳහාද බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් විසින් අනුකූල විය යුතුය.

1.2.2. පූර්ව ගිවිසුම් අවධිය

- අ. සෑම බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගමක්ම තම සේවාවන් සම්බන්ධව සරල භාෂාවෙන් සකස් කරන ලද "මූලික තොරතුරු ලේඛනයක්" එහි අපේක්ෂිත ගනුදෙනුකරුවන්ට ලබා දිය හැකි සම්මත ආකාරයේ ලේඛනයක් ලෙස මුද්‍රිත හෝ විද්‍යුත් මාධ්‍යයෙන් පවත්වා ගත යුතු අතර එය ආයතනයේ වෙබ් අඩවියෙහි පළ කල යුතුය.
- ආ. ණය සේවාවන් සම්බන්ධයෙන් පහත දැක්වෙන මූලික තොරතුරු එම ලේඛනයෙහි අන්තර්ගත විය යුතුය.
 - i). මූල්‍ය සේවාවේ ස්වභාවය, පොලී අනුපාතය, දඩ, වෙනත් අයකිරීම් හා සේවා ගාස්තු සහ කොමිස් ඇතුළුව මූල්‍ය සේවාව සම්බන්ධ මූලික ලක්ෂණ
 - ii). මූල්‍ය සේවාව ලබා ගැනීම සඳහා ගනුදෙනුකරු අනුගමනය කල යුතු ක්‍රියාපටිපාටිය
 - iii). ප්‍රධාන නියමයන් හා කොන්දේසි
 - iv). මූල්‍ය සේවාවන් හා සම්බන්ධ අදාල නීතිමය ප්‍රතිපාදන
 - v). පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය

ඇ. තැන්පතු සේවාවන් සම්බන්ධව පහත දැක්වෙන මූලික තොරතුරු එම ලේඛනයෙහි අන්තර්ගත විය යුතුය.

- i). වෙළඳ පුවර්ධන හා අනෙකුත් දිරි දීමනාද ඇතුළුව ගනුදෙනුකරුවන්ට ලැබෙන මූල්‍ය හා අනෙකුත් ප්‍රතිලාභ
- ii). පවත්වාගත යුතු අවම ශේෂ අවශ්‍යතාව, ගිණුම විවෘත කිරීමේ ගාස්තුව, ගිණුම පවත්වාගෙන යාමේ ගාස්තුව, ගිණුම වසා දැමීමේ ගාස්තුව සහ අදාළ තැන්පතු රක්ෂණ ආවරණය
- iii). ගිණුම් විවෘත කිරීම, ගිණුම වසා දැමීම, ගනුදෙනුකරුවන් විසින් මුදල් මාරුකිරීම හා සම්බන්ධ සීමාවන් සහ අක්‍රීය ගිණුම් හා අත්හැර දැමූ දේපල හා සම්බන්ධ ප්‍රතිපත්ති හා ක්‍රියාපටිපාටි

ඈ. අපේක්ෂිත ගනුදෙනුකරුවන්ට ගිවිසුමකට එළඹීම සඳහා බලකිරීම සිදු නොකළ යුතු අතර මූල්‍ය සේවාවන් සම්බන්ධ සාධනීය තීරණයක් ගැනීම සඳහා සාධාරණ කාලයක් ගනුදෙනුකරුවන් වෙත ලබා දිය යුතුය.

1.2.3. ගිවිසුම් අවධිය

අ. සියලුම බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් අදාළ පනත් / විධානයන් මගින් නියම කර ඇති පරිදි අදාළ අවස්ථාවන් වලදී මූල්‍ය සේවාවන් සම්බන්ධ තොරතුරු හෙළිදරව් කළ යුතුය.

ආ. බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් විසින් පහත දෑ ආවරණය කරමින් මූල්‍ය සේවාවන් හා සම්බන්ධ නියමයන් හා කොන්දේසි සහ ඒවායේ ස්වභාවය ගනුදෙනුකරුවන් වෙත පැහැදිලිව විස්තර කළ යුතුය.

- i). ගනුදෙනුකරුවන් විසින් ගෙවිය යුතු පොලිය, ගණනය කරන ආකාරයද ඇතුළත්ව පොලී අනුපාත, ගාස්තු හා අයකිරීම්, කොමිස් (නිබේ නම්) ආදී සාමාන්‍ය අයකිරීම් වල විස්තර
- ii). බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම්වල පැමිණිලි බාර ගැනීමේ ක්‍රමවේදය හා එම ගැටළු නිරාකරණය කිරීමේ යාන්ත්‍රණය
- iii). ගනුදෙනුකරුවෙකු විසින් ඔහුගේ / ඇයගේ වගකීම් පියවීම පැහැර හරින අවස්ථාවක බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම විසින් අනුගමනය කරන ක්‍රියාපටිපාටිය, අයකිරීමේ ක්‍රියාමාර්ග සහ බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් ඒ සඳහා දරන වියදම ගනුදෙනුකරුවෙගේ ප්‍රතිපූර්ණය කරගන්නා බව
- iv). ගිණුම් විවෘත කිරීම, ගිණුම් වසා දැමීම, ගිණුම් පවත්වාගෙන යාම (උදා: අවම ගිණුම් ශේෂ පවත්වා ගැනීම), ගනුදෙනුකරුවන් විසින් මුදල් මාරු කිරීම හා සම්බන්ධ සීමාවන් සහ අක්‍රීය ගිණුම් හා අත්හැර දැමූ දේපල හා සම්බන්ධ ප්‍රතිපත්ති හා ක්‍රියාපටිපාටි
- v). යම් ගනුදෙනුකරුවෙකු විසින් මූල්‍ය සේවාවන් කල්පිරීමට ප්‍රථම එයින් ඉවත් වන්නේ නම්/ අවසන් කරන්නේ නම් අදාළ ගනුදෙනුකරු විසින් ගෙවිය යුතු දඩ මුදල් හා පෙර පියවීමේ ගාස්තු
- vi). සැක කටයුතු ගනුදෙනු හා සීමාවකට ඉහළ ගනුදෙනු මූල්‍ය බුද්ධි ඒකකයට වාර්තා කිරීමට අදාළ නීතිරීති
- vii). ගනුදෙනුකරුවකුගේ මූල්‍ය උපකරණ/ කාඩ්පත් සොරකම් කරනු ලැබූ විට එය වාර්තා කිරීමේදී, ගනුදෙනුකරු විසින් අනුගමනය කළ යුතු ක්‍රමවේදය හා ඒ වෙනුවෙන් ගනුදෙනුකරුවෙගේ සහ බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගමේ වගකීම
- viii). නීත්‍යානුකූලව අවසරලත් පාර්ශ්වයකට ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තොරතුරු අනාවරණය කෙරෙන බව

ඇ. ණය සේවාවන් වෙනුවෙන් සියළුම ගනුදෙනුකරුවන් වෙත "අර්පණ ලිපියක්/ මූල්‍ය සේවා ප්‍රකාශයක්" ලබා දිය යුතු අතර එහි අවම වශයෙන් පහත දැක්වෙන මූලික තොරතුරු ඇතුළත් විය යුතුය.

- i). ණය ගැණුම්කරුගේ නම
- ii). ගිවිසුම් අංකය (ණය අංකය)
- iii). ප්‍රදානය කල මුදල
- iv). ප්‍රදානය කල දිනය සහ ණය ගිවිසුමෙහි කාලපරිච්ඡේදය
- v). පොලී අනුපාතය හා එහි පදනම (නාමික හෝ සඵල)
- vi). ආපසු ගෙවීමේ කොන්දේසි හා වාරිකය ගෙවීමේ වාර ගණන (දෛනික, සති, මාසික හෝ වෙනත් පදනම)
- vii). ලබා දී ඇති ඇප සුරැකුම පිළිබඳ විස්තර
- viii). රක්ෂණ, අගය කිරීම්, ලියකියවිලි, ලියාපදිංචි ආදී අමතර ගාස්තු පිළිබඳ විස්තර (අදාල වේ නම්)
- ix). ප්‍රමාද වී සිදුකරන ගෙවීම් සඳහා අදාල වන දඩ පොලී අනුපාතය (වාර්ෂික)
- x). ගනුදෙනුකරුවෙකු විසින් ගෙවීම් පැහැර හරින අවස්ථාවක අයකර ගැනීමේ ක්‍රමවේදය (වත්කම් යලි අත්පත් කරගැනීම, මෙම ක්‍රියාවලිය සඳහා වැයවන පිරිවැය, යලි අත්පත් කරගැනීමෙන් පසුව අදාල වන ක්‍රමවේදය, අදාල අනෙකුත් ගාස්තු ආදිය)
- xi). ණය කලින් බේරුම් කිරීම සඳහා අදාල වන කොන්දේසි
- xii). ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ණය සම්බන්ධයෙන් ක්ෂේත්‍ර නිලධාරියා විසින් කණ්ඩායමේ සාමාජිකයන් හමුවන දින හා වේලාවන්, අයකර ගැනීමේ ක්‍රමවේදය සහ එක්රැස් කිරීමේ මධ්‍යස්ථාන වල තොරතුරු සඳහන් කල යුතුය. ස්වභාවික ආපදා සහ බලාපොරොත්තු නොවන සිද්ධීන් හේතුවෙන් ණය අයකරගැනීමේ මූලික කාලසටහන් වෙනස් වුවහොත්, ඒ සම්බන්ධව ගනුදෙනුකරුවන් වෙත දැනුම් දිය යුතුය.

ඇ. ණය කාඩ්පත් ප්‍රකාශන වල සිදුකල යුතු අවම ගෙවීම, අවශ්‍ය අවම ගෙවීම පමණක් සිදුකරන්නේ නම් අයකරනු ලබන මුළු පොලී ප්‍රමාණය සහ අවශ්‍ය අවම ගෙවීම සිදුනොකරන්නේ නම් ප්‍රමාදවීමේ ගාස්තුව සටහන් කල යුතුය.

ඉ. නැන්පතු සම්බන්ධයෙන් සියළුම බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් අදාල පනත්/ විධානයන්හි දක්වා ඇති තොරතුරු අදාල වන පරිදි හෙලිදරව් කල යුතුය. පාස්පොත් සහිත ඉතිරිකිරීමේ ගිණුම් හැර ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ඉතිරිකිරීමේ නැන්පතු ගිණුම්වල ගනුදෙනු හා ශේෂයන් පිළිබඳ ප්‍රකාශනයක් සෑම කාලපරිච්ඡේදයකටම වරක් ගනුදෙනුකරුවන් කැමති මාධ්‍යයකින් (මුද්‍රිත හෝ විද්‍යුත්) ඔවුන් වෙත යැවිය යුතුය.

1.2.4. ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ඉල්ලීම පරිදි

ණය සේවාව සම්බන්ධ සේවා ප්‍රකාශනයක් ගනුදෙනුකරුගේ ඉල්ලීම පරිදි සැපයිය යුතු අතර එහි පහත තොරතුරු අන්තර්ගත විය යුතුය.

- i). වාර්තාකරණ කාලපරිච්ඡේදය සඳහා ගනුදෙනු වල සවිස්තරාත්මක තොරතුරු (උදා: ගනුදෙනුකරුගේ ගිණුමෙහි හර හා බැර අයිතමයන්)
- ii). සඵල පොලී අනුපාතිකය සහ කාලපරිච්ඡේදය සඳහා අය කල පොලිය
- iii). කාලපරිච්ඡේදය සඳහා අය කල ගාස්තු
- iv). ගෙවීම් කල යුතු දිනය සහ හිඟ හිටි ශේෂය

- 1.2.5. මූල්‍ය සේවාවේ විස්තර සහ ඒවාට අදාළ නියමයන් හා කොන්දේසි ලබාගත් බවට, පැහැදිලි කර දුන් බවට හා තේරුම් ගත් බවට ගනුදෙනුකරුගෙන් ලිඛිත සහතිකයක් ලබා ගත යුතුය.
- 1.2.6. මූල්‍ය සේවාවට අදාළ සියලුම ලියකියවිලි නිසි ලෙස සම්පූර්ණ කර ගනුදෙනුකරුගේ අත්සන යෙදිය යුතුය. අසම්පූර්ණ ලියකියවිලි බාරගැනීම සහ හිස් ලියකියවිලි මත අත්සන් ලබා ගැනීම සිදු නොකල යුතුය.
- 1.2.7. යම් මූල්‍ය සේවාවක් සම්බන්ධයෙන් එකඟ වූ නියමයන් හා කොන්දේසි වල යම් වෙනසක් බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගමක් විසින් සිදු කරන්නේ නම් එසේ කිරීමට ප්‍රථම ගනුදෙනුකරුවන්ට දැනුම් දිය යුතුය.

1.3. පොදු හෙලිදරව් කිරීම්

- අ. බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගමේ ව්‍යාපාර ස්ථානවල ප්‍රදර්ශනය කරනු ලබන තොරතුරු අතර පහත තොරතුරුද අන්තර්ගත විය යුතුය.
 - i). ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් නිකුත් කරන ලද මුදල් ව්‍යාපාර බලපත්‍රය
 - ii). බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගමේ විගණනය කරන ලද නවතම මූල්‍ය ප්‍රකාශන කට්ටලය
 - iii). බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගමේ ණය ශ්‍රේණිය සහ එයට පාදක වූ නිර්ණායකයන්
 - iv). මෙම මාර්ගෝපදේශයෙහි 4.1 වගන්තියෙහි දැක්වෙන පරිදි මහජන පැමිණිලි හසුරුවන නිලධාරියා සම්බන්ධ කරගැනීමේ මූලික තොරතුරු
 - v). මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා සම්බන්ධ කරගැනීමේ තොරතුරු
 - vi). ව්‍යාපාර ගනුදෙනුකරන වේලාවන් සහ නිවාඩු දැන්වීම්
- ආ. ඉහත තොරතුරුද ඇතුළත්ව පහත දැක්වෙන තොරතුරු සමාගමේ වෙබ් අඩවියෙහි පළ කල යුතුය.
 - i). සියලුම තැන්පතු හා ආයෝජන සේවාවල වර්තමාන පොලී අනුපාත
 - ii). ණය සේවාවන් වල වර්තමාන පොලී අනුපාත පදනම සහ අනෙකුත් ගාස්තු (හැකි අවස්ථාවල)
 - iii). විදේශ විනිමය මිලදී ගැනීමේ හා විකිණීමේ අනුපාත (අදාළ වේ නම්)
 - iv). 1.2.2 (අ) වගන්තිය යටතෙහි අදාළ වන හෙලිදරව් කිරීමේ අවශ්‍යතා

2. ගනුදෙනුකරුවන් දැනුවත් කිරීම

2.1. මූල්‍ය දැනුම ලබාදීමේ ඵලදායී වැඩසටහන් ක්‍රියාත්මක කිරීම

- අ. මූල්‍ය සේවාවන් පිළිබඳව මහජනතාවගේ දැනුවත්භාවය වර්ධනය කිරීම සඳහා බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් විසින් තමන් විසින්ම හෝ අංශයේ සමාගම් සමග හවුලේ හෝ විශේෂිත මූල්‍ය සාක්ෂරතාව දියුණු කිරීමේ වැඩසටහන් සකස් කල යුතුය. මූල්‍ය දැනුම ලබාදීමේ වැඩසටහන් ඉලක්ක ගත ගනුදෙනුකරුවන්ගේ මූල්‍ය අවශ්‍යතා හා මූල්‍ය සාක්ෂරතාවට ගැලපෙන ආකාරයට සැලසුම් කල යුතුය.
- ආ. මූල්‍ය දැනුම ලබාදෙන උපකරණ සඳහා මුද්‍රිත පත්‍රිකා, පෝස්ටර්, පුහුණු කිරීමේ වීඩියෝපට (උදා- මුදල් කළමනාකරණය, ණය කළමනාකරණය, ඉතිරිකිරීම්), අන්තර් ක්‍රියාකාරී ණය ගණක යන්ත්‍ර සහ මූලික පණිඩිඩ (උදා- ඔබගේ මුදල් ආරක්ෂා කරගැනීම, ඔබගේ සේවාව පිළිබඳ දැනගැනීම, නියමයන් හා කොන්දේසි කියවා අවබෝධ කරගැනීම, ඔබගේ ප්‍රකාශයන් පරීක්ෂා කර ගැනීම, ඔබගේ ණය වාරිකය නියමිත වේලාවට ගෙවීම, ගාස්තු හා අයකිරීම් තේරුම් ගැනීම, ඔබගේ

පුද්ගලික හඳුනාගැනීමේ අංකය ආරක්ෂා කරගැනීම) ඇතුළත් විය හැක.

ඇ. බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් විසින් මූල්‍ය සේවාවන් හා සම්බන්ධ අදාළ නීතිමය ප්‍රතිපාදන පිළිබඳව ගනුදෙනුකරුවන් දැනුවත් කල යුතුය - උදා: මුදල් ව්‍යාපාර පනත, කල්බදු මූල්‍යකරණ පනත, උකස් පනත, භාණ්ඩ උකස්ගන්නන්ගේ ආඥා පනත ආදිය.

2.2. මූල්‍ය විනය ප්‍රවර්ධනය කිරීම

ගනුදෙනුකරුවන්ගේ, විශේෂයෙන්ම අගතියට පත්වීමට වැඩි ඉඩකඩක් ඇති කාණ්ඩයන්ගේ මූල්‍ය දැනුම හා හැකියාව වර්ධනය කිරීම සඳහා මූල්‍ය අධ්‍යාපනය හා තොරතුරු ලබා දීම ශක්තිමත් කල යුතුය. අධික ණයගැතිබව, බහු ණයගැනීම්වල ප්‍රතිවිපාක සහ ප්‍රමාද වී සිදුකරන ආපසුගෙවීම් ආදිය සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරුවන් වෙත විශේෂිත අනතුරු ඇඟවීම් ලබා දිය යුතුය.

3. වගකීම් සහගත ව්‍යාපාරික හැසිරීම

3.1. ගනුදෙනුකරු සහ යෝග්‍යතාවය හඳුනා ගැනීම : ගනුදෙනුකරුවන් ආරක්ෂා කිරීමට සහ ඔවුන්ගේ මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන අවශ්‍යතා සපුරාලීමට අවශ්‍ය වන සේවා ලබා දීම සඳහා බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් සහ පත් කරන ලද නියෝජිතයන් සතුව අවශ්‍ය සම්පත් සහ ක්‍රමවේදයන් පැවතිය යුතුය. මේ සඳහා බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් සහ පත් කරන ලද නියෝජිතයන් විසින්;

අ. ගනුදෙනුකරු හඳුනා ගැනීම : ගනුදෙනුකරුට යම් මූල්‍ය සේවාවක් නිර්දේශ කිරීමට, ඉදිරිපත් කිරීමට හෝ සැපයීමට පෙර ප්‍රමාණවත් තොරතුරු රැස් කිරීම හා වාර්තා කිරීම සිදු කල යුතුය. රැස් කල තොරතුරු ගනුදෙනුකරු විසින් තෝරාගත් මූල්‍ය සේවාවෙහි සංකීර්ණ බවෙහි ස්වභාවයට ප්‍රමාණවත් විය යුතුය,

ආ. යෝග්‍යතාව තක්සේරු කිරීම : අදාළ මූල්‍ය සේවාව ගනුදෙනුකරුගේ අවශ්‍යතා හා අරමුණු වලට ගැලපේද යන්න සහ ගනුදෙනුකරුට මූල්‍ය සේවාව හා අදාළ වන අවදානම දරා ගැනීම සඳහා මූල්‍යමය වශයෙන් හැකියාවක් පවතීද යන්න බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් හෝ පත් කරන ලද නියෝජිතයන් විසින් සලකා බැලිය යුතුය,

ඇ. අධික ණයගැතිබව වැළැක්වීම

- i). ගනුදෙනුකරුවෙකුට නව මූල්‍ය සේවාවක් ඉදිරිපත් කිරීමේදී එම සේවාව හා සම්බන්ධ මූල්‍ය වගකීම පියවීම සඳහා ගනුදෙනුකරුට ඇති හැකියාව සහතික කිරීමට අදාළ ගනුදෙනුකරුගේ ණය යෝග්‍යතාව නිසි ලෙස තක්සේරු කල යුතු අතර ගනුදෙනුකරුගේ ආපසු ගෙවීමේ හැකියාව සුදුසු පරිදි විශ්ලේෂණය කල යුතුය,
- ii). බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගමේ අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය සහ ඉහළ කළමනාකාරීත්වය ගනුදෙනුකරුගේ අධික ණයගැතිභාවයෙහි අවදානම පිළිබඳව දැනුවත් හා සැලකිලිමත් විය යුතුය. ආදායම මත ණය පියවීමේ (එනම්, ණය පියවීම සඳහා යොදාගත හැකි ගනුදෙනුකරුගේ වැය කල හැකි ආදායමෙහි උපරිම ප්‍රතිශතය) උපරිම අනුපාතයක් හඳුනාගත යුතුය,
- iii). ගනුදෙනුකරුගේ පවත්නා ණය යෝග්‍යතාව අහිබවා තවදුරටත් ණය ලබාගැනීම වැළැක්වීමට වෙනත් මූල්‍ය ආයතනයක් විසින් ලබාදී ඇති ණය පහසුකමක් පියවීම සඳහා බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් විසින් අළුත් ණය පහසුකම් ලබාදීම සීමා කල යුතුය,
- iv). අධික ණයගැතිභාවය වැළැක්වීම සඳහා සහය වන ණය තොරතුරු කාර්යංශය වැනි ණය කළමනාකරණ පද්ධති බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් විසින් භාවිතයට ගත යුතුය.

3.2. ගනුදෙනුකරුවන් පෞද්ගලික මුණගැසීම සහ සම්බන්ධතා පවත්වා ගැනීම

බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් වල සේවකයන් හෝ පත්කරන ලද නියෝජිතයන් විසින් ;

- අ. සාධාරණ කාලයක් සහිත දැනුම්දීමකින් පසුව පමණක් ගනුදෙනුකරුවන් මුණගැසිය යුතු අතර, එවන් මුණගැසීම් දිවා කාලයේදී සිදු කල යුතුය.
- ආ. මුණගැසීමේ අරමුණ, දිනය හා වේලාව සහ ගනුදෙනුකරුගේ ප්‍රතිචාරයේ සාරාංශය ඇතුළුව මුණගැසීමේ වාර්තා වෙන්ව පවත්වා ගත යුතුය.
- ඇ. ගනුදෙනුකරුවෙකුට හෝ ගනුදෙනුකරුවෙකු බවට පත්වීමට අපේක්ෂිත යම් පුද්ගලයෙකුට දුරකථන මගින් සම්බන්ධ කරගැනීමේදී අදාල පුද්ගලයා ඔහුගේ හෝ ඇයගේ නමින් හා නමන් අදාල ගනුදෙනුකරුවාට සම්බන්ධ කරගන්නේ කුමන බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම වෙනුවෙන්ද යන්න හඳුන්වා දිය යුතු අතර එසේ සම්බන්ධ කරගැනීමේ වාණිජමය අරමුණ පැහැදිලි කළ යුතුය.

3.3. සේවකයන් සහ පත්කරන ලද නියෝජිතයන් අධීක්ෂණය කිරීම : නුසුදුසු ව්‍යාපාර හැසිරීම්

සහ සාධාරණ නොවූ අවදානම් ගැනීම් වැලැක්වීම සඳහා ගනුදෙනුකරුවන් සමග සෘජුව සම්බන්ධ වන සේවකයන් හා පත්කරන ලද නියෝජිතයන්ගේ හැසිරීම ඉතා ඕනෑකමින් සහ විධිමත්ව අධීක්ෂණය කිරීම සඳහා බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් විසින් ක්‍රමවේදයක් යොදා ගත යුතුය.

3.4. සේවකයන් පුහුණු කිරීම : බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් වල සේවකයන් හා පත්කරන ලද

නියෝජිතයන් (විශේෂයෙන්ම ණය නිලධාරීන්, අයකරගැනීම් නිලධාරීන්, අලෙවිකරණ නිලධාරීන්, පැමිණිලි හසුරුවන නිලධාරීන්, ගනුදෙනුකර සේවා නියෝජිතයන් වැනි ගනුදෙනුකරුවන් සමග සෘජුව සම්බන්ධ වන නිලධාරීන්) නිසි පරිදි පුහුණු කරන ලද හා සුදුසුකම් සහිත නිලධාරීන් විය යුතුය.

3.5. වේතන ප්‍රතිපත්තිය

- අ. වගකිවයුතු ව්‍යාපාර හැසිරීම දිරිමත් කිරීමත් සාධාරණ නොවන ආදායම් ගැනීම අධෛර්යමත් කිරීමත් අරමුණු කරගනිමින් ගනුදෙනුකරුවන් සමග සෘජුව සම්බන්ධ වන සේවකයන් සහ පත්කරන ලද නියෝජිතයන් සඳහා අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය විසින් අනුමත කරන ලද වේතන ප්‍රතිපත්තියක් සලසුම් කල යුතුය.
- ආ. සේවකයන් වෙත ලබාදෙන විකුණුම් ඉලක්කයන් තාත්වික විය යුතු අතර සේවකයන්ගේ පෞද්ගලික හැකියාවන් මත ඒවා සකස් විය යුතුය.
- ඇ. සේවකයන්ගේ සහ පත්කරන ලද නියෝජිතයන්ගේ වේතනය විකුණුම් කාර්යසාධනය මතම පමණක් නොගෙවීමට බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් සහතික විය යුතු අතර ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ආරක්ෂාව සඳහා අදාල වන ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තෘප්තිය, ණය ආපසුගෙවීමේ කාර්යසාධනය, ගනුදෙනුකරුවන් රඳවා තබාගැනීම, නියාමන අවශ්‍යතා/ විශිෂ්ඨ පරිචයන්ට අදාල මාර්ගෝපදේශයන්ට හා ආචාරධර්ම පද්ධතියට අනුකූලවීම වැනි සාධකද ඇතුළත් විය යුතුය.

3.6. බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම්වල සේවකයන්ගේ සහ පත්කරන ලද නියෝජිතයන්ගේ වගකීම

සේවකයන් සහ පත් කරන ලද නියෝජිතයන් පහත දැක්වෙන ක්‍රියාවලීන් වැළකී සිටිය යුතුය.

- අ. ගනුදෙනුකරුවන්ට හිරිහැර කිරීම.
- ආ. නින්දා සහගත ණය අයකර ගැනීමේ ක්‍රම යොදා ගැනීම.
- ඇ. ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තොරතුරු වෙනත් අයට හෙලිදරව් කිරීම.
- ඈ. මූල්‍ය සේවා පිළිබඳ වැරදි හෝ නොමග යවන සුළු තොරතුරු ලබාදීම.
- ඉ. බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගමේ යම් සේවාවක් ලබාගැනීම සඳහා ගනුදෙනුකරුවන්ව හෝ මහජනයාව නොමනා ලෙස පෙළඹවීම.
- ඊ. බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගමෙන් පිටතදී සුරැකුම් සම්බන්ධ ලිපි ලේඛනවලට අත්සන් ලබා ගැනීම. කෙසේවෙතත් සාධාරණ හේතුවක් මත ගිවිසුම අත්සන් කිරීම බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගමේ ව්‍යාපාර ස්ථානයෙන් පිටතදී කිරීමට වුවහොත් අනුමත නිලධාරියෙකු එම ස්ථානයේ සිටිය යුතු වේ.

3.7. බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් සිය සේවාවකින් ඉවත් කිරීමේදී / අවලංගු කිරීමේදී ගනුදෙනුකරුවන්ට වන්දි ගෙවීම

දැනට ක්‍රියාත්මක වන මූල්‍ය සේවා ගිවිසුමකින් විශේෂයෙන්ම තැන්පතු ක්‍රමයක් වැනි සේවාවකින් ඉවත් වීමට හෝ අවලංගු කිරීමට බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් අදහස් කරන්නේ නම් ඉවත්වීමේ ක්‍රමවේදයක් හා වන්දි ලබාගැනීමේ ක්‍රමවේදයක්ද සහිතව සාධාරණ කාලයක් ලබා ගැනීමට ගනුදෙනුකරුවන්ට අයිතියක් ඇති අතර අවශ්‍ය නම් එවැනි ඉවත් කිරීම්/ අවලංගු කිරීම් කලින් අනාවරණය කල යුතුය.

3.8. දඩගාස්තු අය කිරීම

සාධාරණත්වය, ණය ආපසුගෙවීමේ අනුබලය හා ගනුදෙනුකරුවන්ගේ සැබෑ අපහසුතා ආදිය සඳහා නිසි සැලකිල්ලක් යොමුකර දඩපොලිය සම්බන්ධ ප්‍රතිපත්තීන් නියම විය යුතුය.

4. පැමිණිලි හැසිරවීම හා සහන සැලසීම

4.1. පැමිණිලි හැසිරවීමේ අභ්‍යන්තර යාන්ත්‍රණය

- අ. ගනුදෙනුකරුවන්ගේ දුක්ගැනවිලි හා පැමිණිලි සඳහා බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් සතුව පැමිණිලි හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්තියක් පැවතිය යුතුය.
- ආ. ගනුදෙනුකරුවන්ගේ පැමිණිලි සඳහා බාහිර පාර්ශ්වයන්ගේ සහය ලබා ගැනීමට පෙර සමාගමේ අභ්‍යන්තර පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය හරහා ගැටළුව සඳහා පිළියමක් ලබා ගැනීමට ගනුදෙනුකරුවන් උනන්දු කළ යුතුය.
- ඇ. ගනුදෙනුකරුවන් විසින් ගොනුකරනු ලබන පැමිණිලි හැසිරවීමට සහ නිරාකරණය කිරීමට අවශ්‍ය පහසුකම් සැලසීමේ වගකීම් සහිත නිලධාරියෙකු සෑම ව්‍යාපාර ස්ථානයකටම පත් කල යුතුය. එය නිරාකරණය නොවුවහොත් අදාළ ගැටළුව නිරාකරණය වනතුරු තීරණය ගැනීමේ ඉහළ අධිකාරිය වෙත එය යොමුකිරීම එලෙස පත් කරන නිලධාරියාගේ වගකීම වේ.
- ඈ. සියළුම ගනුදෙනුකරුවන්ගේ පැමිණිලි වාර්තා කිරීම සඳහා දත්ත ගබඩාවක් පිහිටුවීම සහ එම දත්ත ගබඩාව සඳහා බලයලත් නිලධාරියෙකු පත්කිරීම. නිරාකරණය නොවූ මහජන පැමිණිලි

කලින් කලට ඉහළ කළමනාකාරිත්වය වෙත යොමුකිරීම එම නිලධාරියාගේ වගකීම වේ. නිරාකරණය නොවූ පැමිණිලි සම්බන්ධව ඉහළ කළමනාකාරිත්වය විසින් ක්ෂණික නිවැරදි කිරීමේ ක්‍රියාමාර්ග ගත යුතුය.

- ඉ. ව්‍යාපාර ස්ථාන වලදී පැමිණිලි නිරාකරණය කිරීම සඳහා අදාළ නිලධාරියා වෙත ගනුදෙනුකරුවන්ව යොමු කල යුතුය.
- ඊ. නියාමන අධිකාරීන් විසින් එවනු ලබන ගනුදෙනුකරුවන්ගේ පැමිණිලි අදාළ තීරණ ගැනීමේ අධිකාරිය වෙත යොමු කල යුතුය.
- උ. පැමිණිල්ල ලැබුණු බවට සාධාරණ කෙටි කාලයක් තුළ ගනුදෙනුකරුට ලිඛිතව දැනුම් දිය යුතු අතර එම පැමිණිල්ල නිරාකරණය කිරීම සඳහා බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් විසින් අනුගමනය කරන ක්‍රියාමාර්ගය සහ පැමිණිල්ල මෙහෙයවන නිලධාරියා/ නිලධාරීන් සම්බන්ධ කරගත හැකි ඇමතුම් විස්තර ගනුදෙනුකරුවෙත දැනුම් දිය යුතුය (මේ සඳහා සමාගම සතුව නිසි ලෙස සකස් කරන ලද මුද්‍රිත ආකෘතියක් පවත්වා ගත හැක).
- ඌ. ලිඛිතව හෝ වාචිකව පැමිණිලි කිරීමට පහසුකම් සැපයිය යුතු අතර, ලිඛිතව පමණක් පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීම අත්‍යාවශ්‍ය ලෙස බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් විසින් බල නොකල යුතුය.
- එ. පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ ක්‍රියාවලියේ කිසිදු අවස්ථාවක ගනුදෙනුකරුවන්ට අසාධාරණ ලෙස නොසැලකිය යුතුය.

5. ගනුදෙනුකරුවන්ට අපක්ෂපාතිව හා සාධාරණව සැලකීම

5.1. අපක්ෂපාතිව හා සාධාරණව සැලකීම

බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම් සමග ගනුදෙනු කරන සෑම අවස්ථාවකදීම සෑම ගනුදෙනුකරුවෙකුටම ඔවුන්ගේ කුලය, ආගම, භාෂාව, ස්ත්‍රී පුරුෂභව, වයස ආදිය ගැන සැලකිල්ලකින් තොරව අපක්ෂපාතිව සහ සාධාරණව සැලකිය යුතුය.

5.2. විශේෂ අවධානය හා සැලකිල්ල

මූල්‍ය ජේවා වලට සාධාරණ ලෙස ප්‍රවේශ වීම සඳහා අවශ්‍ය පහසුකම් ලබාගැනීමට වැඩිහිටි, ආබාධිත හෝ මූල්‍ය සාක්ෂරතාව අඩු ගනුදෙනුකරුවන්ට විශේෂ අවධානයක් ලබා ගැනීමට අයිතියක් ඇත.

6. ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තොරතුරු හා පෞද්ගලිකත්වය ආරක්ෂා කිරීම

6.1. පෞද්ගලික තොරතුරු ආරක්ෂා කිරීම

2011 අංක 42 දරන මුදල් ව්‍යාපාර පනතේ 61 වන වගන්තියෙහි නියම කර ඇති පරිදි සියළුම බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම්, පනතෙහි විධිවිධානයන් අනුව ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තොරතුරු හා පෞද්ගලිකත්වය ආරක්ෂා කිරීම සඳහා අවශ්‍ය පියවර ගත යුතුය.

6.2. ණය තොරතුරු කාර්යාංශය වෙත තොරතුරු වාර්තා කිරීම හා තොරතුරු හුවමාරු කරගැනීම

ගනුදෙනුකරුවන්ගේ පෞද්ගලික තොරතුරු ණය තොරතුරු කාර්යාංශය සමග හුවමාරු කරගන්නා බව සහ ගනුදෙනුකරුවන් සම්බන්ධ තොරතුරු රැස් කිරීමේ, සකස් කිරීමේ හා බෙදාහැරීමේ නිවැරදි අරමුණු සහ කොන්දේසි සහ ඒ ආශ්‍රිතව අනුගමනය කර ඇති රහසිගත බව සුරැකීමේ නීති සම්බන්ධව ගනුදෙනුකරුවන්ව නිසි පරිදි/ සම්පූර්ණයෙන් දැනුවත් කල යුතුය.



நாணயச் சபை
இலங்கை மத்திய வங்கி

2018 சனவரி 16

நிதித்தொழில் சட்டப் பணிப்புரைகள்

2018 இலக்கம் 01

நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பு

2011ஆம் ஆண்டின் 42ஆம் இலக்க நிதித்தொழில் சட்டத்தின் 12ஆம் பிரிவினால் வழங்கப்பட்ட அதிகாரங்களின் நியதிகளின்படி, நாணயச் சபை நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களின் உரிமைகளினதும் நலவுரித்துக்களினதும் பாதுகாப்பினை உறுதிப்படுத்தும் விதத்தில் அனைத்து உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகளுக்கும் பணிப்புரைகளை விடுக்கின்றது.

1. ஏற்புடைத்தன்மையும் செயற்பரப்பும்
 - 1.1 ஒவ்வொரு உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனியும் இப்பணிப்புரையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பினைப் பின்பற்றுவதனை உறுதிப்படுத்திக் கொள்ளுதல் வேண்டும். இப்பணிப்புரைகளின் குறிக்கோள் யாதெனில் வாடிக்கையாளர் நலவுரித்துக்களைப் பாதுகாப்பதும் இத்துறையின் உறுதிப்பாட்டையும் ஆற்றல்வாய்ந்த தன்மையினையும் உறுதிப்படுத்துவதற்காக ஆரோக்கியமான உறவுமுறைகளைப் பேணுவதும் வாடிக்கையாளர் நம்பகத்தன்மையினை வலுப்படுத்துவதுமேயாகும்.
 - 1.2 ஒவ்வொரு உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனியும் கீழே பணிப்புரை 3இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பின் குறைந்தபட்ச நியமங்களையும் இப்பணிப்புரையில் இணைக்கப்பட்டுள்ள விபரமான வழிகாட்டல்களையும் பின்பற்றுதல் வேண்டும்.
2. பணிப்பாளர் சபையின் வகிபாகமும் பொறுப்பாண்மையும்
 - 2.1 நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பானது கம்பனி ஆளுகை, கலாச்சாரம் மற்றும் சபையின் உபாயத் தீர்மானங்களை மேற்கொள்ளுதல் என்பனவற்றில் மிக முக்கியமானதொரு பகுதியாக விளங்குகின்றது.
 - 2.2 சபையானது இப்பணிப்புரைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புத் தொடர்பான குறைந்தபட்ச நியமங்களை அனைத்து ஊழியர்களும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களும் பின்பற்றுகின்றார்கள் என்பதனை உறுதிப்படுத்தல் வேண்டும். இந்நோக்கத்திற்காக, இப்பணிப்புரைகளுக்கு இணங்கியொழுதுவதனை உறுதிப்படுத்துவதற்காக, சபை, பொருத்தமான கண்காணிப்புப் பொறிமுறை நடைமுறைக்கிடப்பட்டுப்பதனை உறுதிப்படுத்துதல் வேண்டும்.
3. வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு தொடர்பான குறைந்தபட்ச நியமங்கள்
 - 3.1 வெளிப்படுத்துகை மற்றும் வெளிப்படையான தன்மை
வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிதியியல் சாதனங்கள்/ பணிகள் பற்றி முழுமையான, தெளிவான, பொருள் விளங்கக்கூடிய, துல்லியமான மற்றும் தவறாக வழிநடத்தப்படாத தகவல்கள் வழங்கப்பட வேண்டுமென்பதுடன் தகவல்களின் அடிப்படையில் தீர்மானங்களை அவர்கள் எடுப்பதற்கு அவர்களை இயலுமைப்படுத்தும் சாதனங்கள்/ பணிகளின் நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை அவர்கள் பெறவும் அவற்றை முழுமையாக விளங்கிக் கொள்வதற்கும் அவர்களுக்கு உரிமை இருக்கிறது.

3.2 வாடிக்கையாளர் கல்வி மற்றும் விழிப்புணர்வு

வாடிக்கையாளர்கள் தகவல்களின் அடிப்படையில் தீர்மானங்களை எடுக்க அவர்களுக்கு உதவும் விதத்தில் அவர்களின் அறிவினையும் நிதியியல் சாதனங்கள்/ பணிகள் தொடர்பான விளக்கங்களையும் மேம்படுத்தப் பொருத்தமான பொறிமுறைகள் விருத்தி செய்யப்படுதல் வேண்டும்.

3.3 பொறுப்புமிக்க வியாபார நடத்தை

வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்புகளை மேற்கொள்ளும் பொழுது ஊழியர்களும் முகவர்களும் சரியான தேர்ச்சி, கவனிப்பு மற்றும் நுணுக்கம் நிறைந்த கவனிப்புடனும் தொழில்சார் நிபுணத்துவத்துடனும் நடந்து கொள்ளுதல் வேண்டும்.

3.4 முறைப்பாடுகளைக் கையாளல் மற்றும் நிவாரணம்

வாடிக்கையாளர்கள் முறைப்பாடுகளைச் செய்வதற்கும் நிவாரணப் பொறிமுறைகளைப் பெறுவதற்குமான வசதிகள் கிடைக்கத்தக்கதாகவும் தாங்கக்கூடிய விதத்திலும் சுயாதீனமாகவும் நியாயமானதாகவும் பொறுப்புக்கூறும் விதத்திலும் உரிய நேரத்தில் வினைத்திறனுடனும் கிடைக்கத்தக்கதாக இருத்தல் வேண்டும்.

3.5 சமத்துவமாகவும் நியாயமாகவும் நடத்துதல்

அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் நிறுவனத்துடனான அவர்களது தொடர்புகளின் அனைத்துக் கட்டங்களிலும் சமத்துவமாகவும் நேர்மையாகவும் நியாயமாகவும் நடத்தப்படுதல் வேண்டும்.

3.6 வாடிக்கையாளர்களின் தரவுகளையும் தனிப்பட்ட விபரங்களையும் பாதுகாத்தல்

அனைத்து உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகளும் வாடிக்கையாளர்களின் தரவுகளையும் தனிப்பட்ட விபரங்களையும் பாதுகாப்பதற்குத் தேவையான நடவடிக்கைகளை எடுத்தல் வேண்டும்.

4. நடைமுறைப்படுத்தல்

4.1 அனைத்து உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகளும் இப்பணிப்புரையின் திகதியிலிருந்து 3 மாதங்களுக்குள் இப்பணிப்புரைகள் நடைமுறைப்படுத்தப்படுவதனை உறுதிப்படுத்துதல் வேண்டும்.

4.2 அனைத்து உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகளும் நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பினை பின்பற்றுவது தொடர்பாக ஏற்கனவேயுள்ள மற்றும் புதிய ஊழியர்களிடமிருந்தும் (அவர்கள் வேலைகளைப் பொறுப்பேற்பதற்கு முன்னர்) நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களிடமிருந்தும் எழுத்து மூலமான உறுதிப்படுத்தலைப் பெற்றுக் கொள்ளுதல் வேண்டும்.

4.3 அனைத்து உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகளும் நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பினைத் தமது வெப்பளத்தில் வெளியிட வேண்டுமென்பதுடன் வாடிக்கையாளர்கள் கோருமிடத்து அவர்கள் விரும்பும் மொழியில் அவற்றின் படிக்களை வழங்க வேண்டியதுடன் அவசியமான நேரத்தில் அவர்களுக்கு அறிவூட்டவும் வேண்டும்.

ஒப்பம்

முனைவர் இந்திரஜித் குமாரசுவாமி

நாணயச் சபையின் தலைவரும்

இலங்கை மத்திய வங்கியின் ஆளுநரும்

உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகளின் நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பு தொடர்பான விபரமான வழிகாட்டல்கள்

அறிமுகம்

இது, உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகளினால் வாடிக்கையாளர்களின் உரிமைகளையும் நலவுரித்துக்களையும் பாதுகாக்கும் பொருட்டு அறிமுகப்படுத்தப்பட்ட நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பின் குறைந்தபட்ச நியமங்களுடன் இணங்கியொழுதுவதற்கான வழிகாட்டல்களை வழங்குகின்றது.

1. வெளிப்படுத்துகை மற்றும் வெளிப்படையான தன்மை

1.1. வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிதியியல் சாதனங்கள்/ பணிகள் பற்றி பூரணமான, தெளிவான, பொருள் விளங்கக்கூடிய, துல்லியமான தவறாக வழிநடத்தாத தகவல்களை வழங்குதல் வேண்டும். வழங்கப்படும் தகவல்கள் வாடிக்கையாளர் விரும்பும் மொழிகளில் அதாவது சிங்களம், தமிழ் மற்றும் ஆங்கிலத்தில் கிடைக்கத்தக்கதாக இருத்தல் வேண்டும்.

1.2. சாதனம்/ பணிகள் பற்றிய முக்கிய தகவல்கள்

1.2.1. விளம்பரங்கள் மேற்கொள்ளப்படும் கட்டம்

அ. உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகளினால் செய்யப்படும் எந்தவொரு வடிவிலுமான அனைத்து விளம்பரங்களும் வாடிக்கையாளர்களைத் தவறாக வழிநடத்தாத நோக்குடன் வழங்கப்படும் சாதனங்கள்/ பணிகள் தொடர்பில் விளங்கிக் கொள்ளக்கூடியதாகவும் உண்மையான தகவல்களைக் கொண்டதாகவும் இருத்தல் வேண்டும். வெளியிடப்பட்ட எந்தவொரு விளம்பரம் தொடர்பிலும் கோரிக்கைவிடுக்கும் பட்சத்தில் உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனி தெளிவுபடுத்தல்களை வழங்குதல் வேண்டும்.

ஆ. மேலும் உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகள் பொதுவான மற்றும் குறிப்பிட்ட சாதனம் தொடர்பான விளம்பரப்படுத்தலின் போது இலங்கை மத்திய வங்கியினால் காலத்திற்குக் காலம் விடுக்கப்படும் ஒழுங்குவிதிகளுக்கும் வழிகாட்டல்களுக்கும் இணங்கியொழுதுதல் வேண்டும்.

1.2.2. ஒப்பந்தத்திற்கு முன்னரான கட்டம்

அ. ஒவ்வொரு உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனியும் அவற்றின் சாதனம்/ பணிகளுக்காக “முக்கியமான விடயங்களைக் கொண்ட ஆவணம்” வடிவிலமைந்த நியமப்படுத்தப்பட்ட ஆவணத்தினை அச்சவடிவில் அல்லது இலத்திரனியல் வடிவில் அமைந்த இலகுமொழியில் எழுதப்பட்ட ஆவணங்களைக் கொண்டிருத்தல் வேண்டும். இவை வாடிக்கையாளர்களாக வரக்கூடியவர்களுக்குக் கிடைக்கத்தக்கதாக இருத்தல் வேண்டுமென்பதுடன் கம்பனி வெப்தளத்திலும் காட்சிப்படுத்தப்படல் வேண்டும்.

ஆ. இவ்வாணம் கடன் சாதனங்கள் தொடர்பில் பின்வரும் அடிப்படைத் தகவல்களைக் கொண்டிருத்தல் வேண்டும்.

- சாதனத்தின் தன்மை, வட்டி வீதங்கள், தண்டங்கள், ஏனைய விதிப்புக்கள் மற்றும் கட்டணங்கள், தரகுகள் உட்பட சாதனத்தின்/ பணியின் முக்கிய பண்புகள்.
- சாதனங்கள்/ பணிகளைப் பெற்றுக் கொள்வதற்குப் பின்பற்றப்பட வேண்டிய நடைமுறைகள்.
- முக்கியமான நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்.

iv. சாதனம்/ பணிகள் தொடர்பில் ஏற்புடைத்தான சட்ட ஏற்பாடுகள்.

v. முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் நடைமுறை

இ. இவ்வாவணம் வைப்புச் சாதனங்கள் தொடர்பில் பின்வரும் அடிப்படைத் தகவல்களைக் கொண்டிருத்தல் வேண்டும்.

i. ஏதேனும் வசதிகள் மற்றும் ஊக்குவிப்புகள் உட்பட, வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைக்கக்கூடிய நிதியியல் மற்றும் ஏனைய நன்மைகள்.

ii. குறைந்தபட்ச நிலுவைத் தேவைப்பாடுகள், கணக்குகளைத் திறப்பதற்கான கட்டணம், கணக்குகளைப் பேணும் கட்டணம், கணக்குகளை மூடும் கட்டணம் மற்றும் வைப்புக் காப்புறுதிப் பாதுகாப்பின் கிடைப்பனவு.

iii. வாடிக்கையாளர்களினால் திறக்கப்படும் கணக்குகள், மூடப்படும் கணக்குகள், நிதிகளின் மாற்றம் என்பன மீதான ஏதேனும் கட்டுப்பாடுகள் மற்றும் செயற்படாக் கணக்குகள் மற்றும் கைவிடப்பட்ட சொத்துக்கள் மீதான கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள்.

ஈ. வாடிக்கையாளர்களாக வரக்கூடியவர்களை ஒப்பந்தங்களைச் செய்யுமாறு நிர்ப்பந்திக்கக்கூடாது என்பதுடன் சாதனங்கள்/ பணிகள் பற்றி தகவல்களின் அடிப்படையில் தீர்மானங்களை மேற்கொள்ள அவர்களுக்கு நியாயமான காலத்தினையும் வழங்குதல் வேண்டும்.

1.2.3. ஒப்பந்தங்களை மேற்கொள்ளும் கட்டம்

அ. அனைத்து உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகளும் தொடர்பான சட்டங்கள்/ பணிப்புரைகளினால் தேவைப்படுத்தப்பட்டவாறு, பொருத்தமான விதத்தில் சாதனங்கள்/ பணிகள் தொடர்பான தகவல்களை வெளிப்படுத்தல் வேண்டும்.

ஆ. உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகள் பின்வருவன உட்பட சாதனங்கள்/ பணிகளின் நியதிகள், நிபந்தனைகள் மற்றும் பண்புகள் பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெளிவாக விளக்குதல் வேண்டும்.

i. வட்டி விதிப்புக்களைக் கணிக்கும் முறை உட்பட வாடிக்கையாளர்களினால் செலுத்தப்படுவதற்குக் கோரப்படும் ஏதேனும் வட்டி வீதங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் தரகுகள் போன்ற பொதுவான விதிப்புக்களின் விபரங்கள்.

ii. முறைப்பாடுகளைப் பெறுவது மற்றும் அவற்றிற்குத் தீர்வுகாணும் பொறிமுறைகளுக்கான உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகளின் நடவடிக்கை முறைகள்.

iii. வாடிக்கையாளர் அவரின்/ அவரின் கடப்பாடுகள் தொடர்பில் ஏதேனும் செலுத்தத் தவறும் சந்தர்ப்பத்தில் உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகளினால் மேற்கொள்ளப்படும் அறவிடல் நடவடிக்கைகள் மற்றும் அவற்றின் போது உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகளுக்கு ஏற்படும் செலவுகளை வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து மீள்ப் பெற்றுக்கொள்ளுதல்.

iv. வாடிக்கையாளர்களினால் கணக்குகளைத் திறத்தல், கணக்குகளை மூடிவிடுதல், கணக்குகளைப் பேணுதல் (உ-ம்: குறைந்தபட்ச நிலுவை), நிதியங்களின் மாற்றல் என்பன மீதான ஏதேனும் கட்டுப்பாடுகள் மற்றும் செயற்படாக் கடன்கள் மற்றும் கைவிடப்பட்ட சொத்துக்கள் தொடர்பான கொள்கைகள் மற்றும் நடவடிக்கை முறைகள்.

v. வாடிக்கையாளர்களினால் மேற்கொள்ளப்படும் சாதனம்/ பணிகளின் முதிர்ச்சிக்கு முன்னரான மீள்பெறுகைகள்/ பங்கேற்பினை முடிவுறுத்தல் ஆகிய விடயங்கள் தொடர்பில் தொடர்பான

வாடிக்கையாளர்களினால் செலுத்தப்பட வேண்டிய தண்டங்கள் மற்றும் நேரகாலத்துடனான தீர்ப்பளவுக் கட்டணங்கள்.

- vi. சந்தேகத்திற்குரிய கொடுக்கல்வாங்கல்கள் மற்றும் அடிமட்ட அளவிற்கு மேலான கொடுக்கல்வாங்கல்கள் என்பன தொடர்பான விதிகளை நிதியியல் உளவறிதல் பிரிவிற்கு அறிவித்தல்.
- vii. அட்டைகள்/ நிதியியல் சாதனங்கள் மற்றும் உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகள் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் பொறுப்புக்கள் களவு போகும் சந்தர்ப்பத்தில் வாடிக்கையாளர்கள் பின்பற்ற வேண்டிய அறிக்கையிடல் நடவடிக்கை முறை.
- viii. வாடிக்கையாளர்களின் தகவல்களைப் பெறுவதற்கு சட்ட ரீதியாக அதிகாரமளிக்கப்பட்ட தரப்பினருக்கு வாடிக்கையாளர்களின் தகவல்களை வெளிப்படுத்தல்.

இ. கடன் சாதனங்களைப் பொறுத்தவரையில் ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளருக்கும் வழங்கல் கடிதம்/ சாதனக் கூற்றுக்களை வழங்குதல் வேண்டுமென்பதுடன் அவை குறைந்தபட்சம் பின்வரும் அடிப்படைத் தகவல்களைக் கொண்டிருத்தல் வேண்டும்.

- i. கடன்பாட்டாளரின் பெயர்.
- ii. ஒப்பந்த இலக்கம் (கடன் தொடர்பு இலக்கம்).
- iii. வழங்கப்பட்ட தொகை.
- iv. வழங்கப்பட்ட திகதி மற்றும் கடனின் காலம்.
- v. வட்டி வீதமும் அதன் அடிப்படையும் (பெயரளவு அல்லது தாக்கமுள்ள).
- vi. மீள்கொடுப்பனவுக் காலம் மற்றும் தவணைகளின் கால இடைவெளி (நாளாந்தம், வாராந்தம், மாதாந்தம் அல்லது வேறு ஏதேனும் அடிப்படை).
- vii. வழங்கப்பட்ட பிணையின் விபரங்கள்.
- viii. காப்புறுதி, மதிப்பீடு, ஆவணப்படுத்தல், பதிவுசெய்தல் போன்ற மேலதிகக் கட்டணங்களின் பிரிப்பு (ஏற்புடைத்தாயின்).
- ix. தாமதமான கொடுப்பனவு காணப்படும் சந்தர்ப்பத்தில் தண்ட வீதம் (ஆண்டிற்கு).
- x. வாடிக்கையாளர் கொடுப்பனவுகளைச் செலுத்தத் தவறும் சந்தர்ப்பத்தில் அறவிடல் நடவடிக்கைகள். (சொத்துக்களை மீள உடமையில் வைத்திருத்தல், செயன்முறைகளுடன் தொடர்புபட்ட செலவுகள், மீள உடமையில் வைத்திருப்பதற்குப் பின்னான நடவடிக்கைகள், ஏற்புடைத்தான மற்றைய கட்டணங்கள் போன்றவை).
- xi. கடன்களை உரிய காலத்திற்கு முன்னர் தீர்ப்பளவு செய்வது தொடர்பில் ஏற்புடைத்தான நிபந்தனைகள்.
- xii. நுண்பாக நிதிக் கடன்களைப் பொறுத்தவரையில் கள அலுவலர்கள் குழும உறுப்பினர்களிடம் விஜயம் செய்யும் நாள் மற்றும் நேரம் போன்ற அறவிடல் நடவடிக்கைகள் மற்றும் சேகரிப்பு நிலையங்களின் விபரங்கள் போன்றவற்றை குறித்துரைத்தல் வேண்டும். இயற்கை அனர்த்தங்கள் மற்றும் எதிர்பாரா சம்பவங்களின் காரணமாக ஆரம்பச் சேகரிப்பு அட்டவணையில் மாற்றங்கள் ஏற்படுமாயின் அது பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவித்தல் வேண்டும்.

- ஈ. தேவைப்படுத்தப்பட்ட குறைந்தபட்சக் கொடுப்பனவுகள் செய்யப்பட்டிருந்தால் மாத்திரம் கொடுகடன் அட்டைகளுக்கான கூற்றுக்கள் தேவைப்படுத்தப்பட்ட குறைந்தபட்சக் கொடுப்பனவுகளையும் விதிக்கப்பட்ட மொத்த வட்டிக் கொடுப்பனவுகளையும் குறைந்தபட்சக் கொடுப்பனவுகள் செய்யப்பட்டிராவிடின் மாத்திரம் தாமதக் கொடுப்பனவுக் கட்டணத்தினையும் காட்டுதல் வேண்டும்.
- உ. வைப்புச் சாதனங்களைப் பொறுத்தவரையில், அனைத்து உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகளும் ஏற்புடைத்தானவிடத்து தொடர்பான சட்டங்கள்/ பணிப்புரைகளில் குறித்துரைக்கப்பட்ட தேவையான தகவல்களை வெளிப்படுத்தல் வேண்டும். சேமிப்புப் புத்தகக் கணக்குகள் தவிர்ந்த வாடிக்கையாளரின் கொடுக்கல்வாங்கல்கள் மற்றும் நிலுவைகள் தொடர்பில் அவர்களினால் விரும்பப்படுகின்ற ஒன்றில் அச்ச அல்லது இலத்திரனியல் முறையில் அவர்களுக்குக் காலாந்தரக் கூற்றுக்களை அனுப்புதல் வேண்டும்.

1.2.4. கோரிக்கையின் மீது

கோரிக்கையின் மீது கடன் சாதனங்களுக்காக சாதனக் கூற்றொன்றினை வழங்குதல் வேண்டுமென்பதுடன் அது பின்வரும் தகவல்களை உள்ளடக்கியிருத்தல் வேண்டும்.

- அறிக்கையிடுகின்ற காலப்பகுதிக்கான விபரமான கொடுக்கல்வாங்கல் தகவல்கள் (உ-ம்: வாடிக்கையாளர் கணக்கிற்கான விடயங்கள் அடிப்படையிலான கொடுகடன்கள், வரவுகள் மற்றும் பற்றுக்கள்).
- பயனுறு வட்டி வீதம் மற்றும் வட்டி விதிப்பு.
- காலப்பகுதிக்காக விதிக்கப்பட்ட கட்டணம்.
- தவணைத் திகதி மற்றும் வெளிநின்ற நிலுவை.

1.2.5. பெறப்பட்ட சாதனங்கள்/ பணிகள் மற்றும் அவற்றின் நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், விளக்கமளிக்கப்பட்ட விடயங்கள் மற்றும் அது பற்றி விளக்கிக் கொண்டமை தொடர்பான விபரங்களை உள்ளடக்கிய எழுத்து மூலமான உறுதிப்படுத்தலொன்றினை வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து பெற்றுக்கொள்ளுதல் வேண்டும்.

1.2.6. சாதனங்கள்/ பணிகள் தொடர்பிலான அனைத்து ஆவணங்களும் பூரணப்படுத்தப்பட்டு வாடிக்கையாளர்களினால் கையொப்பமிடப்படுதல் வேண்டும். பூரணப்படுத்தப்படாத ஆவணங்களை ஏற்றுக்கொள்ளுவதும் வெற்றுத்தாள்களில்/ ஆவணங்களில் கையொப்பங்களைப் பெறுவதும் தடைசெய்யப்பட்டவையாகும்.

1.2.7. சாதனங்கள்/ பணிகள் மீது இணங்கப்பட்ட நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகள் ஏதேனும் மாற்றங்களைச் செய்வதாயின் அம்மாற்றங்களைச் செய்வதற்கு முன்னர் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அது பற்றி அறிவித்தல் வேண்டும்.

1.3. பொதுவான வெளிப்படுத்துகைகள்

அ. உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகளின் வியாபாரத் தலங்களில் காட்சிக்கு வைக்கப்பட்டுள்ள தகவல்கள் பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்கியிருத்தல் வேண்டும்.

- இலங்கை மத்திய வங்கியினால் வழங்கப்பட்ட நிதித்தொழில் உரிமம்.
- உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனியின் கணக்காய்வு செய்யப்பட்ட நிதியியல் கூற்றுக்களின் பிந்திய தொகுப்பொன்று.
- முக்கியமான மாதிரிப்படுத்தல்களுடன் உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனியின் கொடுகடன் தரமிடல்.

- iv. வழிகாட்டலின் பிரிவு 4.1 இன்படி, வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளைக் கையாளுகின்ற ஆளைத் தொடர்பு கொள்வதற்கான முக்கிய தொடர்பு விபரங்கள்.
 - v. நிதியியல் ஆலாட்சி அதிகாரியைத் தொடர்பு கொள்வதற்கான விபரங்கள்.
 - vi. வியாபார நேரங்கள் மற்றும் விடுமுறை அறிவித்தல்கள்.
- ஆ. மேற்குறிப்பிட்டவை உட்பட கம்பனி வெப்தளத்தில் பின்வரும் தகவல்களும் எடுத்துக்காட்டப்படுதல் வேண்டும்.
- i. அனைத்து வைப்புக்கள் மற்றும் முதலீட்டுச் சாதனங்கள் மீதான தற்போதைய வட்டி வீதங்கள்.
 - ii. கடன் சாதனங்கள் மீதான தற்போதைய அடிப்படை வட்டி வீதங்கள் மற்றும் ஏனைய விதிப்புக்கள் (சாத்தியமானவிடத்து).
 - iii. வெளிநாட்டு நாணயங்களின் வாங்கும் மற்றும் விற்கும் வீதங்கள் (ஏற்புடைத்தாயின்).
 - iv. பிரிவு 1.2.2. (அ)இன் கீழான வெளிப்படுத்துகைத் தேவைப்பாடுகள்.

2. வாடிக்கையாளர் கல்வி மற்றும் விழிப்புணர்வு

2.1. பயனுறு நிதியியல் கல்வி நிகழ்ச்சித்திட்டங்களை வழங்குதல்

- அ. உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனி ஒன்று அதன் சொந்தமான அல்லது கைத்தொழில் சங்கங்களின் பங்கேற்புடன் நிதியியல் சாதனங்கள்/ பணிகளின் மீதான வாடிக்கையாளர் விழிப்புணர்வினை மேம்படுத்துவதற்காக குறித்துரைக்கப்பட்ட நிதியியல் அறிவு நிகழ்ச்சித்திட்டங்களை அபிவிருத்தி செய்தல் வேண்டும். நிதியியல் கல்வி நிகழ்ச்சித்திட்டங்கள் இலக்கிடப்பட்ட மக்களின் தேவைகளையும் நிதியியல் அறிவினையும் பூர்த்தி செய்யும் விதத்தில் வடிவமைக்கப்படல் வேண்டும்.
- ஆ. நிதியியல் கல்விக் கருவிகள் அச்சிடப்பட்ட சிற்றேடுகள், துண்டுப்பிரசுரங்கள், சுவரொட்டிகள், பயிற்சிக்குரிய கட்டில் சாதனங்கள் (உ-ம்: நாணய முகாமைத்துவம், படுகடன் முகாமைத்துவம், சேமிப்புக்கள்) ஒன்றிலொன்று வினைத்திறனாற்றும் கடன் கணிப்பிகள், முக்கிய செய்திகள் (உ-ம்: உங்கள் பணத்தைப் பாதுகாத்துக் கொள்ளுங்கள், உங்கள் சாதனங்களைப் பற்றித் தெரிந்து கொள்ளுங்கள், நியதிகளையும் நிபந்தனைகளையும் வாசித்து விளங்கிக் கொள்ளுங்கள், உங்கள் கூற்றுக்களைப் பரிசோதித்துப் பாருங்கள், சரியான நேரத்தில் உங்கள் கடன் தவணைப் பணத்தினைச் செலுத்துங்கள், கட்டணங்களையும் விதிப்புக்களையும் விளங்கிக் கொள்ளுங்கள். உங்கள் தனிப்பட்ட அடையாள இலக்கங்களை பாதுகாத்துக் கொள்ளுங்கள்) போன்றவற்றை உள்ளடக்கியிருக்கும்.
- இ. உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகள் சாதனம்/ பணிகள் தொடர்பில் உதாரணமாக நிதித்தொழில் சட்டம், நிதிக் குத்தகைக்குவிடல் சட்டம், ஈட்டுச் சட்டம், அடகுபிடித்தல் கட்டளைச் சட்டம் என்பன தொடர்பில் ஏற்புடைத்தான சட்ட ஏற்பாடுகளின் மீது வாடிக்கையாளர்களுக்கு உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகள் கல்வியூட்டுதல் வேண்டும்.

2.2. நிதியியல் ஒழுக்காற்றுக்களை ஊக்குவித்தல்

வாடிக்கையாளர்களின் குறிப்பாக, பாதிக்கப்படக்கூடிய தொகுதியினரின் இயலாற்றலையும் நிதியியல் அறிவினையும் ஆழமாக்குவதற்காக நிதியியல் கல்வியும் தகவல் ஏற்பாடுகளும் அதிகரிக்கப்படுதல் வேண்டும். மிகையான கடன்பாடுகள், பல்வேறு கடன்பாடுகளின் விளைவுத்தன்மைகள் மற்றும் பிந்திய மீள்கொடுப்பனவுகள் போன்றவை பற்றி குறித்துரைக்கப்பட்ட எச்சரிக்கைகளை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குதல் வேண்டும்.

3. பொறுப்புமிக்க வியாபார நடத்தை

3.1. வாடிக்கையாளரையும் பொருத்தமான தன்மையினையும் தெரிந்து கொள்ளுதல்: வாடிக்கையாளர்களின் நலவுரித்துக்களைப் பாதுகாத்துக் கொள்வதற்காகவும் வாடிக்கையாளர்களின் பொருத்தமான நிதியியல் மற்றும் நிதியியல் அல்லாத தேவைகளை பூர்த்தி செய்யும் விதத்தில் சாதனங்களை வழங்குவதற்காகவும் உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகளும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களும் தேவையான மூலவளங்களையும் நடவடிக்கைகளையும் நடைமுறைக்கிடுதல் வேண்டும். இது தொடர்பில் உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகளும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களும் பின்வருவன பற்றி அறிந்திருத்தல் வேண்டும்.

அ. உங்கள் வாடிக்கையாளர்களைத் தெரிந்து கொள்ளுங்கள்: வாடிக்கையாளருக்குப் பொருத்தமான சாதனங்கள்/ பணிகளை விதந்துரைப்பதற்கு, முன்வைப்பதற்கு அல்லது வழங்குவதற்கு முன்னர் போதுமான தகவல்களைத் திரட்டிப் பதிவுசெய்து கொள்ளுதல் வேண்டும். அவ்வாறு திரட்டப்பட்ட தகவல்களின் மட்டம் வாடிக்கையாளர்களினால் எதிர்பார்க்கப்படும் சாதனம்/ பணிகளின் சிக்கலான தன்மைகளுக்குப் பொருத்தமானவையாக இருத்தல் வேண்டும்.

ஆ. பொருத்தமான தன்மையினை மதிப்பிடல்: உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகள் அல்லது நியமிக்கப்பட்ட முகவர்கள் சாதனங்கள்/ பணிகள் வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளையும் அவர்களின் குறிக்கோள்களையும் அத்தகைய சாதனங்கள்/ பணிகளுடன் இணைந்து காணப்படும் இடர்நேர்வுகளை வாடிக்கையாளர்கள் நிதியியல் ரீதியாக தாங்கிக் கொள்ளக்கூடியவர்களாக இருக்கின்றார்களா என்பதனையும் பரிசீலனையில் கொள்ளுதல் வேண்டும்.

இ. மிகையான கடன் சுமைகளைத் தடுத்தல்

- i. சாதனத்துடன் இணைந்து காணப்படும் நிதியியல் கடப்பாடுகளை வாடிக்கையாளர்கள் பூர்த்தி செய்யக்கூடியவர்களாக இருக்கின்றார்கள் என்பதனை உறுதிப்படுத்துவதற்காக புதிய கொடுகடன் சாதனங்களை அல்லது பணிகளை வழங்கும் பொழுது வாடிக்கையாளர்களின் கொடுகடன் நம்பகத்தன்மையினை பொருத்தமான விதத்தில் மதிப்பீடு செய்வதுடன் வாடிக்கையாளர் மீள்கொடுப்பனவு இயலாற்றல் பகுப்பாய்வினையும் பொருத்தமான விதத்தில் மேற்கொள்ளுதல் வேண்டும்.
- ii. உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகளின் சபை மற்றும் மூத்த முகாமைத்துவம், வாடிக்கையாளர்களின் மிகையான கடன் சுமையின் இடர்நேர்வு பற்றி அறிந்திருக்க வேண்டியதுடன் கரிசனைகளையும் கொண்டிருத்தல் வேண்டும். உயர்ந்தபட்ச படுகடன் தீர்ப்பனவு/ வருமான விகிதம் (உதாரணமாக படுகடன் தீர்ப்பனவிற்கு பிரயோகிக்கப்படக்கூடிய வாடிக்கையாளர்களின் செலவிடத்தக்க வருமானத்தின் உயர்ந்தபட்ச சதவீதம்) அடையாளம் காணப்படுதல் வேண்டும்.
- iii. வாடிக்கையாளர்களின் தற்போதைய கொடுகடன் நம்பகத்தன்மைக்கு அப்பால் ஏற்படக்கூடிய மிகையான கொடுகடன் இடர்நேர்வுகளைத் தடுக்கும் பொருட்டு இன்னொரு நிதியியல் நிறுவனத்தினால் வழங்கப்பட்ட ஏற்கனவேயுள்ள கடன் வசதிகளைத் தீர்ப்பனவு செய்வதற்கு உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகள் புதிய கடன்களை வழங்குவதனை மட்டுப்படுத்தல் வேண்டும்.
- iv. மிகையான படுகடன் சுமையினைத் தடுப்பதற்கு ஆதரவளிக்கின்ற கொடுகடன் தகவல் பணியகம் போன்ற கொடுகடன் முகாமைத்துவ முறைமைகளை உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகள் பயன்படுத்துதல் வேண்டும்.

3.2. வாடிக்கையாளர்களிடம் தனிப்பட்ட முறையில் விஜயம் செய்தல் மற்றும் தொடர்புகளை ஏற்படுத்தல்

உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகளின் ஊழியர்கள் அல்லது முகவர்கள் பின்வருமாறு நடந்து கொள்ளுதல் வேண்டும்;

- அ. நியாயமான அறிவித்தலை வழங்குவதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்களிடம் விஜயம் செய்ய வேண்டியதுடன் அத்தகைய விஜயங்கள் பகல் நேரங்களிலேயே இடம்பெறுதல் வேண்டும்.
- ஆ. நோக்கம், விஜயம் செய்த திகதி மற்றும் நேரம் அதற்கு வாடிக்கையாளரின் சுருக்கமான பதிலிறுப்பு என்பனவற்றை உள்ளடக்கிய விஜயம் தொடர்பில் தனியான பதிவேடொன்றினைப் பேணுதல்.
- இ. ஏற்கனவேயுள்ள அல்லது வாடிக்கையாளர்களாக வரக்கூடியவர்களுடன் தொலைபேசித் தொடர்புகளை மேற்கொள்ளும் பொழுது உரிய ஆள் அவரின் அல்லது அவளின் பெயரைக் குறிப்பிடுவதன் மூலம் தன்மை அடையாளம் காட்டிக் கொண்டு யாரின் சார்பில் வாடிக்கையாளர் தொடர்பு கொள்கிறாரோ அந்த உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனியின் பெயரைக் குறிப்பிட்டு தொடர்பு கொள்வதுடன் தொடர்பின் வர்த்தக நோக்கங்களையும் குறிப்பிடுதல் வேண்டும்.

3.3. ஊழியர்களையும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களையும் கண்காணித்தல்: உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகள், பொருத்தமற்ற வியாபார நடத்தைகளையும் நியாயமற்ற இடர்நேர்வுகள் இடம்பெறுவதனையும் தடுக்கும் பொருட்டு வாடிக்கையாளர்களுடன் நேரடியாக செயற்படுகின்ற ஊழியர்கள் மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களின் நடத்தைகளை உத்வேகம் மிக்க விதத்திலும் கிரமமான முறையில் கண்காணிக்கும் பொறிமுறையொன்றினை உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகள் கொண்டிருத்தல் வேண்டும்.

3.4. ஊழியர்களுக்குப் பயிற்சியளித்தல்: உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகளினதும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களினதும் ஊழியர்கள் (குறிப்பாக, வாடிக்கையாளர்களுடன் நேரடியாக தொடர்புகளை மேற்கொள்கின்ற கொடுகடன் அலுவலர்கள், அறவிடல் அலுவலர்கள், சந்தைப்படுத்தல் அலுவலர்கள், முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் அலுவலர்கள், வாடிக்கையாளர் பணிப் பிரதிநிதிகள்) பொருத்தமான பயிற்சியையும் தகைமையையும் பெற்றிருத்தல் வேண்டும்.

3.5. ஊதியக் கொள்கை

அ. பொறுப்புமிக்க வியாபார நடத்தைகளை ஊக்குவிப்பதற்காகவும் நியாயமற்ற இடர்நேர்வுகள் இடம்பெறுவதனை ஊக்கமிழக்கச் செய்வதற்காகவும் வாடிக்கையாளர்களுடன் நேரடியாகத் தொடர்புகளைப் பேணுகின்ற ஊழியர்கள் மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களுக்காக சபையினால் ஒப்புதலளிக்கப்பட்ட ஊதியக் கொள்கையொன்று வடிவமைக்கப்படல் வேண்டும்.

ஆ. ஊழியர்களுக்கு யதார்த்த பூர்வமான விற்பனை இலக்குகளை வழங்க வேண்டுமென்பதுடன் அவை அத்தகைய ஊழியர்களின் தனிப்பட்ட இயலாற்றல்களுக்குள் அமைந்தனவாகவும் இருத்தல் வேண்டும்.

இ. உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகளின் ஊழியர்கள் மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களின் ஊதியங்கள் விற்பனைச் செயலாற்றத்தில் மட்டும் தங்கியிருக்கவில்லை என்பதனையும் வாடிக்கையாளர்களின் மிகச் சிறந்த ஈடுபாடுகளுடன் தொடர்பான வாடிக்கையாளர் திருப்தி, கடன் மீள்கொடுப்பனவுச் செயலாற்றம், வாடிக்கையாளர்களைத் தக்கவைத்துக் கொள்ளும் தன்மை, ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல் தேவைப்பாடுகள்/ சிறந்த நடைமுறை வழிகாட்டல்கள் என்பனவற்றிற்கு இணங்கியொழுதல் மற்றும் ஒழுக்கவியல் கோவை போன்ற காரணிகளும் அதனுள் உள்ளடங்கியிருப்பதனை உறுதிப்படுத்திக் கொள்ளுதல் வேண்டும்.

3.6. உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகளினால் நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்களினதும் முகவர்களினதும் பொறுப்பாண்மை ஊழியர்களும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களும் பின்வரும் நடைமுறைகளைத் தவிர்த்தல் வேண்டும்:

- அ. வாடிக்கையாளர்களைத் தொந்தரவு செய்தல்.
- ஆ. கடன் சேகரிப்பு நடைமுறைகளில் துர்ப்பிரயோகங்களைப் பயன்படுத்தல்.
- இ. வாடிக்கையாளர்கள் தகவல்களை இன்னொருவருக்கு வெளிப்படுத்தல்.

- ஈ. சாதனம்/ பணிகள் பற்றி பொய்யான அல்லது பிழையாக வழிநடத்தக்கூடிய தகவல்களை வழங்குதல்.
- உ. உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகளின் சாதனங்கள்/ பணிகளை வாங்குமாறு அல்லது அவற்றுடன் தொடர்புகளைக் கொண்டிருக்குமாறு வாடிக்கையாளர்கள் மீது அல்லது பொதுமக்களின் மீது வேண்டத்தகாத செல்வாக்குகளைத் திணித்தல்.
- ஊ. உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகளுக்கு வெளியே பிணை ஆவணங்களை கையொப்பமிடல். எனினும், நியாயமான சூழ்நிலைகளின் காரணமாக உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகளின் வியாபாரத் தலத்திற்கு வெளியே ஒப்பந்தங்களில் கையொப்பமிட வேண்டிய தேவையொன்று எழுமிடத்து அதிகாரமளிக்கப்பட்ட அலுவலரொருவர் பிரசன்னமாயிருத்தல் வேண்டும்.

3.7. உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகளின் சாதனங்கள்/ பணிகளின் புறக்கீடுகள்/ இரத்துக்களுக்கான இழப்பீடு

ஏற்கனவே தொழிற்பாட்டிலுள்ள குறிப்பாக, வைப்புச் சாதனங்களை புறக்கீடு செய்தல் அல்லது முடிவுறுத்தல் செய்வதற்கு உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனியொன்று எதிர்பார்க்கும் சந்தர்ப்பத்தில் வாடிக்கையாளர்கள் ஏற்கனவேயுள்ள பொறிமுறை மற்றும் இழப்பீட்டுத் திட்டங்களின் கீழ் நியாயமான காலப்பகுதியொன்றில் இழப்பீடுகளைப் பெறுவதற்கான உரிமையினைக் கொண்டிருப்பதுடன் தேவைப்படுமாயின் அத்தகைய புறக்கீடுகள்/ முடிவுறுத்தல்கள் முன்கூட்டியே வெளிப்படுத்தப்படுதலும் வேண்டும்.

3.8. தண்ட விதங்களை விதித்தல்

தண்ட வட்டி விதத்தின் மீதான கொள்கை, வாடிக்கையாளர்களின் உண்மையான இடர்ப்பாடுகளைக் கவனத்தில் கொண்டு படுகடன் தீர்ப்பளவுகளை ஊக்குவிக்கும் பொருட்டு நியாயமானதொரு விதத்தில் ஆளுகை செய்யப்படல் வேண்டும்.

4. முறைப்பாடுகளைக் கையாளுதல் மற்றும் நிவாரணம்

4.1. உள்ளக முறைப்பாட்டுக் கையாளல் பொறிமுறை

- அ. உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகள் அதன் வாடிக்கையாளர்களின் மனக்குறைகளையும் முறைப்பாடுகளையும் கவனிக்கின்ற விதத்தில் முறைப்பாட்டுக் கையாளல் கொள்கையொன்றினைக் கொண்டிருத்தல் வேண்டும்.
- ஆ. வாடிக்கையாளர்கள் வெளிவாரி உதவிகளைப் பெறவிரும்புவதற்கு முன்னதாக உள்ளக முறைப்பாட்டுக் கையாளல் செயல்முறையினூடாகத் தீர்வு காண்பதற்கு ஊக்குவிக்கப்படல் வேண்டும்.
- இ. வாடிக்கையாளர்களினால் செய்யப்படும் முறைப்பாடுகளைக் கையாளவும் அவை தொடர்பான தீர்வுகளுக்கு வசதியளிப்பதற்குமாக ஒவ்வொரு வியாபாரத் தலத்திலும் பொறுப்புமிக்க அலுவலரொருவரிடம் அப்பொறுப்பினை ஒப்படைத்தல் வேண்டும். அத்தகைய அலுவலரின்/ அலுவலர்களின் பொறுப்பாண்மையில் அதற்கு தீர்வு காணப்படாவிடின் அதற்கு தீர்வு காணப்படும் வரை அதற்கு அடுத்துள்ள உயர் அதிகாரிகளிடம் அடுத்த தீர்மானங்களை மேற்கொள்வதற்காக ஒப்படைக்கப்படுதல் வேண்டும்.
- ஈ. அனைத்து வாடிக்கையாளர்களினதும் முறைப்பாடுகளைப் பதிவு செய்வதற்காக தரவுத்தளமொன்று நிறுவப்பட்டு தரவுத் தளத்திற்குப் பொறுப்பாக ஒரு அலுவலர் நியமிக்கப்பட வேண்டும். அந்த அலுவலரை தீர்வு காணப்படாத முறைப்பாடுகளை காலத்திற்குக் காலம் கம்பனியின் மூத்த முகாமைத்துவத்திற்கு அறிக்கையிடுவதற்குப் பொறுப்பாக்குதல் வேண்டும். மூத்த முகாமைத்துவம் தீர்வு காணப்படாத விடயத்தின் மீது சரியான நடவடிக்கைகளை உடனடியாக எடுத்தல் வேண்டும்.
- உ. வியாபாரத் தலத்தில் வாடிக்கையாளர்கள் அத்தகைய முறைப்பாடுகளைத் தீர்ப்பதற்காக நியமிக்கப்பட்ட அலுவலரிடம் ஆற்றுப்படுத்தப்படல் வேண்டும்.

- ஊ. ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல் அதிகாரிகளினால் அனுப்பி வைக்கப்படும் வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளை தொடர்பான தீர்மானங்களை மேற்கொள்ளும் அதிகாரிகளுக்கு ஆற்றுப்படுத்துதல் வேண்டும்.
- எ. எந்தவொரு முறைப்பாடுகள் தொடர்பிலும் நியாயமானதொரு குறுகிய காலப்பகுதிக்குள் அது கிடைத்தமை பற்றி எழுத்து மூலமாக அறிவித்தல் வேண்டுமென்பதுடன் முறைப்பாடுகளுக்கு தீர்வு காணும் விதத்தில் உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனியினால் முறைப்பாட்டு நடவடிக்கைகள் தொடரப்படும் என்பது பற்றியும் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் அலுவலர்/ அலுவலர்களைத் தொடர்பு கொள்வதற்கான விபரங்களையும் அறிவித்தல் வேண்டும் (இந்நோக்கத்திற்காக, கம்பனி பொருத்தமான சொற்பதங்களுடன் கூடிய அச்சிடப்பட்ட படிவத்தினை பயன்படுத்தலாம்).
- ஏ. முறைப்பாடுகளை வாய்வழியில் பெற்றுக் கொள்வதற்கு அல்லது எழுத்து மூலம் பெற்றுக் கொள்வதற்கு வசதியளித்தல் வேண்டுமென்பதுடன் முறைப்பாடுகளை எழுத்து மூலம் மாத்திரமே செய்வது அவசியமென வற்புறுத்தக்கூடாது.
- ஐ. முறைப்பாடுகளைக் கையாளுகின்ற செயன்முறையின் எந்தவொரு கட்டத்திலும் வாடிக்கையாளர்கள் நியாயமற்ற விதத்தில் நடத்தப்படக்கூடாது.
5. வாடிக்கையாளர்களைச் சமத்துவமான விதத்திலும் நியாயமான விதத்திலும் நடத்துதல்
- 5.1. சமத்துவமாகவும் நியாயமாகவும் நடத்துதல்
- அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் அவர்களது சாதி, சமயம், மொழி, பால், வயது போன்றவற்றினைக் கருத்திற் கொள்ளாது அவர்களது அனைத்துக் கட்டத் தொடர்புகளிலும் சமமாகவும் நியாயமாகவும் நடத்தப்படுதல் வேண்டும்.
- 5.2. சிறப்புக் கவனிப்பும் கவனமெடுத்தலும்
- வயது முதிர்ந்த, உடல் ஊனமுற்ற அல்லது குறைந்த நிதியியல் அறிவினைக் கொண்ட வாடிக்கையாளர் போன்றோர் நியாயமான நிதியியல் பணிகளைப் பெற்றுக்கொள்ளும் விதத்தில் அவர்களுக்கான வசதிகளைப் பெறும் விதத்தில் சிறப்புக் கவனிப்புக்களைப் பெறுவதற்கு உரித்துடையவராவர்.
6. வாடிக்கையாளர் தரவு மற்றும் தனிப்பட்ட விடயங்களைப் பாதுகாத்துக் கொள்ளல்
- 6.1. தனிப்பட்ட தரவுகளைப் பாதுகாத்துக் கொள்ளல்
- 2011ஆம் ஆண்டின் 42ஆம் இலக்க நிதித்தொழில் சட்டத்தின் 61ஆம் பிரிவினால் தேவைப்படுத்தப்பட்டவாறு, அனைத்து உரிமம் பெற்ற நிதிக் கம்பனிகளும் சட்டத்தின் ஏற்பாடுகளுடன் இசைந்து செல்லும் விதத்தில் வாடிக்கையாளர் தரவுகளையும் அந்தரங்க விடயங்களையும் பாதுகாத்துக் கொள்ளத் தேவையான நடவடிக்கைகளை எடுப்பது அவசியமானதாகும்.
- 6.2. கொடுகடன் தகவல் பணியக அறிக்கையிடல் முறைமையும் தரவுகளைப் பகிர்ந்து கொள்ளலும்
- வாடிக்கையாளர்களுக்கு, அவர்கள் தொடர்பான தனிப்பட்ட தரவுகளைக் கொடுகடன் தகவல் பணியகத்துடன் பகிர்ந்து கொள்வது தொடர்பில் அவர்களுக்குப் பொருத்தமான விதத்தில்/ முழுமையாக அறிவித்தல் வேண்டுமென்பதுடன் அவர்கள் தொடர்பில் வைத்திருக்கப்படும் தரவுகளின் நோக்கம் மற்றும் நிபந்தனைகள், செயன்முறை மற்றும் பகிர்ந்தளிப்பு என்பன தொடர்பில் இரகசியத்தன்மை விதிகள் பின்பற்றப்படுதலும் வேண்டும்.