



நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பு

மெர்சண்ட் பேங்க் ஆஃப் ஸ்ரீ லங்கா அண்ட் ஃபைனான்ஸ் பிளஸ்சி
இல. 28, 18ஆம் மாடி, BOC மெர்சண்ட் டவர்,
செயிண்ட் மைக்கல்ஸ் வீதி,
கொழும்பு 03.

பதிப்பு 3 - 2026

நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பு

உள்ளடக்க அட்டவணை

1. ஏற்றுக்கொள்ளல்	— 3
2. அங்கீகாரம்	— 3
3. பயன்பாட்டின் வரம்பு	— 3
4. நோக்கம்	— 4
5. ஆளுகை	— 4
6. நியாயமான நடத்தையும் பொறுப்புள்ள வணிக நடைமுறையும்	— 5
6.1 அணுகல் வசதி தொடர்பான கொள்கை	— 6
6.2 நியாயமற்ற வணிக நடைமுறைகள்	— 9
6.3 விற்பனை கொள்கை மற்றும் நடைமுறை	— 10
6.4 வாடிக்கையாளர் கல்வி மற்றும் விழிப்புணர்வு	— 11
7. வெளிப்படுத்தல் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை	— 12
7.1 தயாரிப்புகள் தொடர்பான முக்கிய தகவல்கள்	— 12
7.2 கோரிக்கையின் பேரில்	— 15
7.3 கடப்பாடுகளைத் தீர்த்தல்	— 15
7.4 பொதுவான வெளிப்படுத்தல்கள்	— 16
8. நிதி ஒழுக்கத்தை ஊக்குவித்தல்	— 16
8.1 வாடிக்கையாளரை அறிதல் மற்றும் பொருத்தத்தன்மை	— 16
8.2 அளவுக்கு மீறிய கடன்படுதலைத் தடுப்பது	— 17
8.3 வாடிக்கையாளர்களுடன் நேரடி விஜயங்கள் மற்றும் தொடர்புகள்	— 17
8.4 ஊழியர்கள் மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களை கண்காணித்தல்	— 18
8.5 கடன் மீட்பு	— 18
8.6 ஊழியர் பயிற்சி	— 19
9. முறைப்பாடுகளை கையாளுதல் மற்றும் நிவாரணம்	— 20
10. வாடிக்கையாளர் தரவு மற்றும் தனியுரிமை பாதுகாப்பு	— 21
10.1 தரவு சேகரிப்பு மற்றும் பயன்பாடு	— 21
10.2 தனிப்பட்ட தரவு பாதுகாப்பு	— 22
10.3 CRIB அறிக்கையிடும் முறைமை மற்றும் தரவு பகிர்வு	— 23
11. நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பை நடைமுறைப்படுத்தல்	— 23
12. கொள்கை மதிப்பாய்வு	— 24
மதிப்பாய்வு வரலாறு	— 24

நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பு

1.0 ஏற்றுக்கொள்ளல்

பின்வரும் நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பு என்பது, நிதித் துறையில் நுகர்வோரின் நலன்களையும் உரிமைகளையும் பாதுகாப்பதற்காக MBSL மற்றும் ஒழுங்குமுறை அதிகாரிகளால் நடைமுறைப்படுத்தப்பட்ட கொள்கைகள், ஒழுங்குவிதிகள் மற்றும் நடைமுறைகளின் தொகுப்பைக் குறிக்கிறது. MBSL மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இடையிலான அனைத்து நிதி பரிவர்த்தனைகள் மற்றும் தொடர்புகளிலும் நியாயமான நடத்தையும், வெளிப்படைத்தன்மையும், பொறுப்புக்கூறலும் உறுதி செய்யப்படுவதே இக்கட்டமைப்பின் நோக்கமாகும்.

நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பின் முக்கிய கூறுகள் பின்வருமாறு:

1. நியாயமான நடத்தையும் பொறுப்புள்ள வணிக நடைமுறையும்
2. வெளிப்படுத்தல் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை
3. முறைப்பாடுகளை கையாளுதல் மற்றும் நிவாரணம்
4. வாடிக்கையாளர் தரவு மற்றும் தனியுரிமை பாதுகாப்பு
5. நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பை நடைமுறைப்படுத்தல்

மொத்தத்தில், நிதி அமைப்பின் மீதான நம்பிக்கையையும் உறுதியையும் வளர்த்தல், நிதி உட்சேர்க்கையை ஊக்குவித்தல் மற்றும் நுகர்வோரின் நிதி நலனைக் காக்குதல் ஆகியவற்றிற்கு வலுவான நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பு அத்தியாவசியமானதாகும்.

2.0 அங்கீகாரம்

MBSL கடைபிடிக்க வேண்டிய நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு தொடர்பான குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை இவ்வாவணம் குறிப்பிடுகிறது.

2011 ஆம் ஆண்டின் 42 ஆம் இலக்க நிதி வணிகச் சட்டத்தின் 12 ஆம் பிரிவிற்கிணங்க, நாணயச் சபையால் வெளியிடப்பட்ட நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பு தொடர்பான பணிப்புரை இல. 01 of 2018 இன் விதிகளையும், 2023 ஆம் ஆண்டின் 01 ஆம் இலக்க நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு ஒழுங்குவிதிகளையும் (FCPR) அடிப்படையாகக் கொண்டு இவ்வாவணம் தயாரிக்கப்பட்டுள்ளது.

3.0 பயன்பாட்டின் வரம்பு

2018 ஆம் ஆண்டின் 01 ஆம் இலக்க நிதி வணிகச் சட்ட பணிப்புரையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்புக்கும், 2023 ஆம் ஆண்டின் 01 ஆம் இலக்க நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு ஒழுங்குவிதிகளுக்கும் இணங்குவதனை MBSL உறுதி செய்ய வேண்டும். உரிமம் பெற்ற நிதி நிறுவனமாக, எங்களுடன் பரிவர்த்தனைகள் மேற்கொள்ளும் போது வாடிக்கையாளர்கள் எதிர்பார்க்கும் மேலே குறிப்பிடப்பட்ட சிறந்த நடைமுறைத் தரநிலைகளை ஏற்க MBSL உறுதியுடன் உள்ளது.

4.0 நோக்கம்

துறையின் நிலைத்தன்மை மற்றும் வலிமையை உறுதி செய்வதற்காக, வாடிக்கையாளர்களுடன் ஆரோக்கியமான உறவை பேணிக்காக்கும் அதேவேளை, மெர்சண்ட் பேங்க் ஆஃப் ஸ்ரீ லங்கா அண்ட் ஃபைனான்ஸ் பிஎல்சி (MBSL) மீது வாடிக்கையாளர்களின் நம்பிக்கையை வலுப்படுத்தி, வாடிக்கையாளர்களின் நலன்களை பாதுகாப்பதே இதன் நோக்கமாகும்.

வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு மேற்பார்வைச் செயல்பாடு

1949 ஆம் ஆண்டின் 58 ஆம் இலக்க நாணயச் சட்டத்தின் 10 (c) ஆம் பிரிவிற்கிணங்கவும், 2023.08.09 அன்று வெளியிடப்பட்ட 2344/17 ஆம் இலக்க அரசாங்க அதிவிசேட வர்த்தமானி அறிவித்தலிற்கிணங்கவும் வெளியிடப்பட்ட 2023 ஆம் ஆண்டின் 01 ஆம் இலக்க நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு ஒழுங்குவிதிகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பின் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அனைத்து MBSL ஊழியர்களும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களும் கடைபிடிப்பதை உறுதி செய்வது பணிப்பாளர் சபையின் பொறுப்பாகும்.

நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பு, நிறுவன ஆளுகை, கலாசாரம் மற்றும் பணிப்பாளர் சபையின் மூலோபாயத் தீர்மான எடுக்கும் செயல்முறையின் ஒருங்கிணைந்த பகுதியாக இருக்க வேண்டும்.

5.0 ஆளுகை

பணிப்பாளர் சபையின் பொறுப்பு

தொடர்புடைய ஒழுங்குவிதிகள், சுற்றறிக்கைகள், வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் நடத்தைச் சாசனங்களுக்கு அமைவாக நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்புக் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை அங்கீகரித்தல், ஏற்றுக்கொள்ளுதல் மற்றும் மேற்பார்வை செய்தல்.

ஊழியர்கள் மற்றும் மூன்றாம் தரப்பினருக்கான உள்கட்டுப்பாடுகள் மற்றும் நடத்தைச் சாசனங்கள் உட்பட, நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்புக் கொள்கைகளை திறம்பட நடைமுறைப்படுத்துவதற்கு தெளிவான நடைமுறைகள், முறைமைகள் மற்றும் வளங்களைக் கொண்ட வலுவான கட்டமைப்பை நிறுவுதல்.

நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்புச் செயல்பாட்டை மேற்பார்வை செய்து, காலம்தோறும் பணிப்பாளர் சபைக்கு அறிக்கை சமர்ப்பிப்பதற்காக முக்கிய முகாமைத்துவப் பணியாளர்களில் ஒருவரை நியமித்தல்.

முக்கிய முகாமைத்துவப் பணியாளர்கள் நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்புச் செயல்பாடுகளை கண்காணித்து மதிப்பீடு செய்ய வேண்டும்; அரையாண்டு அடிப்படையில் பணிப்பாளர் சபைக்கு அறிக்கை சமர்ப்பிக்க வேண்டும்; மேலும் இலங்கை மத்திய வங்கியுடன் தொடர்பு கொள்ள வேண்டும்.

KMP இன் பொறுப்பு

நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு ஒழுங்குவிதிகள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்வதற்காக உள்துறை அலகுகளுக்கிடையில் ஒருங்கிணைப்பு

மற்றும் ஒத்துழைப்பிற்கான செயல்முறைகளை நிறுவுதல்; நுகர்வோர் பாதுகாப்புச் செயல்பாடுகளை கண்காணித்து அறிக்கை சமர்ப்பித்தல்; மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்களைக் கண்காணித்தல்; அறிவுடைய பணியாளர்களை அடையாளம் கண்டு பணியில் ஈடுபடுத்தல்; மேலும் ஊழியர்கள், முகவர்கள் மற்றும் மூன்றாம் தரப்பினருக்கு தொடர்புடைய பயிற்சிகளை வழங்குதல்.

நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்புச் செயல்பாட்டை மேற்பார்வை செய்து, காலம்தோறும் பணிப்பாளர் சபைக்கு அறிக்கை சமர்ப்பிப்பதற்காக முக்கிய முகாமைத்துவப் பணியாளர்களில் ஒருவரை நியமித்தல்.

OMP இன் பொறுப்பு

நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பிற்கான கொள்கைகள், நடைமுறைகள் மற்றும் முறைமைகளை ஒழுங்குவிதிகள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்களுக்கு அமைவாக நடைமுறைப்படுத்துதல். நுகர்வோர் பாதுகாப்பு தொடர்பான செயல்பாடுகளின் பதிவுகளை பராமரித்தல். இச்செயல்பாடுகள் தொடர்பான காலமுறை அறிக்கைகளை முகாமைத்துவத்திற்கோ அல்லது பணிப்பாளர் சபைக்கோ சமர்ப்பித்தல்.

உள்ளக கணக்காய்வின் பொறுப்பு

நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பின் போதுமான தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, உள்ளக கட்டுப்பாட்டு முறைமைகள், கட்டுப்பாட்டு முறைமைகளின் மீறல்கள் மற்றும் குறைபாடுகள், அபாய முகாமைத்துவ நடைமுறைகள், தரவு பாதுகாப்பு, தகவல் முகாமைத்துவ முறைமைகள் போன்ற துறைகளை உள்ளடக்கிய காலமுறை கணக்காய்வு நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளுதல்.

அனைத்து பணியாளர்களின் பொறுப்பு

அனைத்து ஊழியர்களும் நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பிற்கும் தொடர்புடைய ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளுக்கும் அமைவாக தங்களது கடமைகளை நிறைவேற்றுவதற்குப் பொறுப்பாக இருக்க வேண்டும்.

6.0 நியாயமான நடத்தையும் பொறுப்புள்ள வணிக நடைமுறையும்

பொறுப்புள்ள வணிக நடைமுறை

- MBSL மற்றும் அதன் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்கள், நிதி மற்றும் நிதியல்லாத தயாரிப்புகள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களின் சிறந்த நலனுக்காக செயல்பட வேண்டும். வாடிக்கையாளரின் உண்மையான தேவைகள், அபாயங்கள் மற்றும் தயாரிப்பின் பொருத்தத்தன்மையை நாம் மதிப்பீடு செய்ய வேண்டும். மேலும், அளவுக்கு மீறிய கடன்படுதலைத் தடுப்பதற்கான ஏற்பாடுகளை மேற்கொள்ள வேண்டும்.

- வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்புகொள்ளும் போது, ஊழியர்களும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களும் தொழில்முறை ரீதியாக, உரிய திறன், கவனம் மற்றும் விழிப்புணர்வுடன் செயல்பட வேண்டும்.

6.1 அணுகல் வசதி தொடர்பான கொள்கை

6.1.1 அறிமுகம்

MBSL அனைத்து வாடிக்கையாளர் உறவுகளையும் மதிக்கிறது மற்றும் எங்கள் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் சமத்துவமான மற்றும் நியாயமான முறையில் சேவை வழங்க முயற்சி செய்கிறது. முதியோர் மற்றும் மாற்றுத்திறனாளி வாடிக்கையாளர்களுக்கு MBSL சிறப்பு கவனம் செலுத்த வேண்டும். MBSL உடனான அவர்களின் உறவின் அனைத்து கட்டங்களிலும், அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் அவர்களின் சாதி, மதம், மொழி, பாலினம், வயது போன்றவற்றைப் பொருட்படுத்தாமல் சமமாகவும், நேர்மையாகவும், நியாயமாகவும் நடத்தப்பட வேண்டும். ஒவ்வொரு கிளையிலும் கண்காணிப்பு நடவடிக்கைகளை மேற்பார்வை செய்வதற்காக நியமிக்கப்பட்ட ஒருவரை பொறுப்பாக ஒதுக்க வேண்டும்.

6.1.2 வரம்பும் நோக்கமும்

• MBSL இன் அணுகல் வசதி தொடர்பான கொள்கை, நிதி நுகர்வோரின் சமூக நிலை, உடல் திறன், திருமண நிலை, இனம், சாதி, பாலினம், வயது, மதம் மற்றும் நிதி அறிவு ஆகியவற்றைப் பொருட்படுத்தாமல், நிறுவனத்தின் நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு நியாயமான மற்றும் சமமான அணுகலை மேம்படுத்துவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.

• அணுகல் வசதி தொடர்பான கொள்கை பின்வரும் துறைகள் மீது கவனம் செலுத்துகிறது.

i. ஆவணங்கள், தொடர்பாடல் மற்றும் தகவல்களுக்கான அணுகல் வசதி.

ii. இணையதளங்கள் மற்றும் மொபைல் பயன்பாடுகளுக்கான அணுகல் வசதி.

iii. உட்கட்டமைப்புக்கான அணுகல் வசதி.

iv. அட்டைகள், தானியங்கி பணம் வழங்கும் இயந்திரங்கள் (ATMs) மற்றும் இதர ஒத்த சேவைகளுக்கான அணுகல் வசதி.

• பாகுபாட்டையோ அல்லது அணுக முடியாத நிலைகளையோ ஊக்குவிக்கக்கூடிய எந்தவொரு கொள்கையையோ சுற்றறிக்கையையோ MBSL வெளியிடக்கூடாது.

• அணுகல் வசதி தொடர்பான கொள்கை, பொதுமக்களுக்கு அணுகக்கூடிய வடிவங்களில் கிடைக்குமாறு செய்யப்பட வேண்டும்.

6.1.3 பாகுபாடு காட்டாமை

• விண்ணப்பிக்கப்பட்ட நிதி சேவைகளை வழங்குவதற்கு தொடர்பற்ற சமூக நிலை, உடல் திறன், திருமண நிலை, இனம், சாதி, பாலினம், வயது, மதம், நிதி அறிவு போன்ற காரணங்களின் அடிப்படையில், MBSL நிதி நுகர்வோருக்கு எதிராக பாகுபாடு காட்டக்கூடாது. எனினும், இவ்வொழுங்குவிதிகள் MBSL தனிச்சிறப்பு வாய்ந்த நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை வழங்குவதைத் தடுக்காது.

- அனைத்து நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் நியாயமான அணுகலை உறுதி செய்வதற்காக, முதியோர், உடல் ஊனமுற்றோர், குறைந்த வருமானம் பெறுவோர் மற்றும் குறைந்த நிதி அறிவுடைய நிதி நுகர்வோருக்கு MBSL சிறப்பு கவனம் செலுத்த வேண்டும்.

6.1.4 உட்கட்டமைப்பு

- புதிய கட்டிடங்கள் மற்றும் பௌதிக உட்கட்டமைப்புகளை நிர்மாணிக்கும் போது, மாற்றுத்திறனாளி மற்றும் முதிய நிதி நுகர்வோருக்கு வசதிகளை ஏற்படுத்துதல் போன்ற அணுகல் வசதி தொடர்பான பொதுச் சட்டங்களுக்கு MBSL இணங்க வேண்டும்.

- ATMs மற்றும் பிற தானியங்கி உபகரணங்களை நிறுவும் மற்றும் செயல்படுத்தும் போது, திரை வாசிப்பான் மற்றும் பிற அணுகல் வசதி அம்சங்களை இயலுமைப்படுத்துவதன் மூலம் அணுகல் வசதியை மேம்படுத்த MBSL தேவையான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ள வேண்டும்.

- நிதி நுகர்வோரின் கோரிக்கையின் பேரில், அணுகல் வசதி அம்சங்களுடன் கூடிய அட்டைகளை — டெபிட் மற்றும் கிரெடிட் — MBSL வழங்க வேண்டும்.

6.1.5 கையொப்ப சரிபார்ப்பு

- மின்னணு கையொப்பம் உட்பட, நிதி நுகர்வோரின் கையொப்பம் சரிபார்ப்பு நோக்கங்களுக்காக தெளிவானதாகவும் ஏற்றுக்கொள்ளத்தக்கதாகவும் இருப்பதை MBSL உறுதி செய்ய வேண்டும். பெருவிரல் ரேகை, வழக்கமான கையொப்பத்துக்கு இணையாகக் கருதப்பட வேண்டும்.

6.1.6 இணைய அணுகல் வசதி

- அனைத்து இணைய உள்ளடக்கங்களும் உணரக்கூடியதாகவும், இயக்கக்கூடியதாகவும், புரிந்துகொள்ளக்கூடியதாகவும், வலுவானதாகவும் இருக்க வேண்டும்.

- இணைய அணுகல் வசதி பின்வரும் அம்சங்களை உள்ளடக்கியதாக இருக்க வேண்டும்; ஆனால் அவற்றுக்கு மட்டும் வரையறுக்கப்படக்கூடாது.

i. எழுத்துரு அளவு, நிறம் மற்றும் நிற வேறுபாட்டைச் சரிசெய்யும் வசதி.

ii. விசைப்பலகை மூலம் முழுமையாக வழிநடத்தவும் செயல்படவும் கூடிய திறன்.

iii. திரை வாசிப்பான்களுடன் முழுமையாக வாசிக்கக்கூடிய தன்மை.

iv. அனைத்து பாதுகாப்பு, பாதுகாப்பளிப்பு அல்லது பாதுகாப்புச் சிறப்பம்சங்களும் உரை மற்றும் ஒலி விருப்பங்களாக வழங்கப்பட வேண்டும்.

v. அனைத்து செயல்பாடுகளையும் நிறைவேற்றுவதற்கு போதுமான நேரம் வழங்கப்பட வேண்டும்.

• மொபைல் பயன்பாடுகளின் அணுகல் வசதி பின்வரும் அம்சங்களை உள்ளடக்கியதாக இருக்க வேண்டும்; ஆனால் அவற்றுக்கு மட்டும் வரையறுக்கப்படக்கூடாது.

i. எழுத்துரு அளவு, நிறங்கள், நிற வேறுபாடு மற்றும் பின்னணி நிறத்தைச் சரிசெய்யும் வசதி.

ii. மொபைல் பயன்பாடுகளைப் பயன்படுத்தும் போது முழுமையாக வழிநடத்தக்கூடிய தன்மை.

iii. திரை வாசிப்பான்களுடன் முழுமையாக வாசிக்கக்கூடிய தன்மை.

iv. அனைத்து மொபைல் பயன்பாட்டு கூறுகளும் உரிய முறையில் பெயரிடப்பட வேண்டும் அல்லது மாற்று உரை பயன்படுத்தப்பட வேண்டும்.

v. அனைத்து பாதுகாப்பு, பாதுகாப்பளிப்பு அல்லது பாதுகாப்புச் சிறப்பம்சங்களும் உரை மற்றும் ஒலி விருப்பங்களாக வழங்கப்பட வேண்டும்.

vi. அனைத்து செயல்பாடுகளையும் நிறைவேற்றுவதற்கு போதுமான நேரம் வழங்கப்பட வேண்டும்.

6.1.7 தகவல் அணுகல் வசதி

• நிதி நுகர்வோரின் கோரிக்கையின் பேரில், தேவையான அனைத்து ஆவணங்களையும் அணுகக்கூடிய வடிவங்களில் MBSL வழங்க வேண்டும்.

• நிதி நுகர்வோருக்கு, அவருக்கு/அவர்களுக்கு உதவி செய்யக்கூடிய ஒருவரின் உதவியைப் பெற MBSL அனுமதி வழங்க வேண்டும். (வாக்கியம் அடுத்த பக்கத்தில் தொடர்கிறது.)

நிதி நுகர்வோர் அதிகாரமளிப்பு கடிதம், அதிகாரப்பத்திரம் அல்லது பணிப்பாளர் சபைத் தீர்மானம் மூலம், சூழ்நிலைக்கேற்ப, அதிகாரமளித்த ஒருவரிடமிருந்து உதவி பெறுவதற்கு அனுமதி வழங்கப்பட வேண்டும்.

• உதவித் தொழில்நுட்பம் மற்றும் உபகரணங்களைப் பயன்படுத்துவதற்கு MBSL போதுமான வசதிகளை வழங்க வேண்டும்.

• வழங்கப்படும் சேவைகளின் வரம்பில் ஏதேனும் திருத்தங்கள் அல்லது மாற்றங்கள் மேற்கொள்ளப்படுவதற்கு முன், பாதிக்கப்படும் நிதி நுகர்வோருக்கு குறைந்தபட்சம் முப்பது (30) நாட்காட்டி நாட்களுக்கு முன்கூட்டியே MBSL அறிவிக்க வேண்டும்.

6.1.8 சிறப்பு கவனமும் பராமரிப்பும்

நிதிச் சேவைகளுக்கு நியாயமான அணுகலைப் பெறுவதற்கு வசதி செய்யும் வகையில், சிறப்பு கவனம் பெறும் உரிமையுடைய முதியோர், மாற்றுத்திறனாளிகள் அல்லது குறைந்த நிதி அறிவுடைய வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளுக்கு சிறப்பு கவனமும் பராமரிப்பும் வழங்கப்பட வேண்டும்.

6.2 அநியாயமான வணிக நடைமுறைகள்

• MBSL அல்லது MBSL ஆல் நியமிக்கப்பட்ட அதன் முகவர்/மூன்றாம் தரப்பு, நிதி நுகர்வோருக்கு தீங்கு விளைவிக்கும் அநியாயமான வணிக நடைமுறைகளைப் பயன்படுத்தவோ அதில் ஈடுபடவோ கூடாது.

• நிதி நுகர்வோருக்கு நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் வழங்கும் போது, MBSL தீய நம்பிக்கையுடனோ அல்லது அலட்சியமாகவோ செயல்படக்கூடாது.

• FCPR இன் துணை ஒழுங்குவிதி 19.1 இன் நோக்கங்களுக்காக, “அநியாயமான வணிக நடைமுறைகள்” என்பது அநியாயமான, ஏமாற்றும் அல்லது தவறாகப் பயன்படுத்தும் செயல்களுடன் தொடர்புடைய பின்வரும் நடைமுறைகளை உள்ளடக்கும்; ஆனால் அவற்றுக்கு மட்டும் வரையறுக்கப்படாது.

i. தவறான/அடாவடியான கடன் மீட்பு நடைமுறைகள்;

ii. மத்திய வங்கி அனுமதித்துள்ள அளவுகளை, ஏதேனும் இருப்பின், மீறி, கடன் வசதிகளுக்கு ஈட்டப்படாத எதிர்கால வட்டி/முன்கூட்டிய தீர்வுக் கட்டணங்களை செலுத்துமாறு கோருதல்;

iii. நிதி நுகர்வோரின் முன்கூட்டிய ஒப்புதல் இல்லாமல் கடன் வரம்புகளை தானாக அதிகரித்தல்;

iv. சம்பந்தப்பட்ட செலவுடன் ஒப்பிடும்போது அளவுக்கு மீறிய கட்டணங்கள், அபராதங்கள், எதிர்கால வட்டி மற்றும் அறவீடுகளை விதித்தல்;

v. முன்கூட்டிய எழுத்து மூல அறிவிப்பின்றி கட்டணங்கள் மற்றும் அறவீடுகளை விதித்தல்;

vi. மற்ற தரப்பின் எழுத்து மூல ஒப்புதல் இல்லாமல், நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பான ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மாற்றுதல்;

vii. நிதி நுகர்வோரின் எழுத்து மூல ஒப்புதல் இல்லாமல், நிதி நுகர்வோருக்கு ஒரு கடப்பாட்டை விதிக்கும் பிரிவுகளைப் பயன்படுத்தி, வைப்பு கணக்குகளுடன் இணைக்கப்பட்டுள்ள கடன் வசதிகளுக்கான பணப்பரிவர்த்தனைகள் மற்றும் கட்டணங்களை தானாகக் கழித்தல்;

viii. நிதி தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகள் தொடர்பாக, நிதி நுகர்வோரின் தெரிவுகளை அநியாயமாக கட்டுப்படுத்தும் தொகுப்பு விற்பனை மற்றும் இணைப்பு நடைமுறைகள்;

ix. நிதி நுகர்வோரின் கோரிக்கைகளை செயலாக்குவதில் அநியாயமான தாமதம் ஏற்படுத்துதல்;

x. நிதி நுகர்வோரின் உரிமைகள் மற்றும் கடப்பாடுகள் தொடர்பாக, எந்த நேரத்திலும் அநியாயமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விதித்தல்; மற்றும்

xi. நிதி நுகர்வோர் ஒப்பந்தங்களை முடிவுக்கு கொண்டுவருதல், MBSL ஐ மாற்றுதல் அல்லது நிதி தயாரிப்பு/சேவையை மாற்றுதல் ஆகியவற்றைத் தடுப்பது.

6.3 விற்பனை கொள்கை மற்றும் நடைமுறை

அறிமுகம்

MBSL இன் விற்பனை கொள்கை மற்றும் நடைமுறை, MBSL இன் நிதி சேவைகளை விற்பனை செய்தல், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் ஊக்குவித்தல் ஆகியவற்றில் ஈடுபடும் நபர்களை, நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பில் வழங்கப்பட்டுள்ள தேவையான வழிகாட்டுதல்களுடன் இணங்கச் செய்வதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.

கடன் அல்லது வேறு ஏதேனும் தயாரிப்பு அல்லது சேவையின் விற்பனை அல்லது பரிமாற்றம்

கடன் பெறுநர்களின் சம்மதமின்றி கடன் அல்லது வேறு ஏதேனும் நிதி தயாரிப்பு அல்லது சேவையை விற்பனை செய்வது அல்லது பரிமாற்றுவது சட்டத்தால் அனுமதிக்கப்படும் இடங்களில், அல்லது MBSL தனது செயற்பாடுகளை நிறுத்த, மற்றொரு தரப்புடன் இணைய, அல்லது தனது செயற்பாடுகளின் முழுவதையோ அல்லது ஒரு பகுதியையோ மற்றொரு தரப்பிற்கு மாற்ற விரும்பும் இடங்களில், MBSL பின்வரும் நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ள வேண்டும்.

I. விற்பனை அல்லது பரிமாற்றம் தொடர்பாகவும், தயாரிப்பு/சேவையின் மீதமுள்ள கடன் கடப்பாடு அல்லது நிலுவை நிலை தொடர்பாகவும், பாதிக்கப்பட்ட நிதி நுகர்வோருக்கு நியாயமான நாட்களுக்குள் அறிவித்தல்;

II. பணம் செலுத்த வேண்டிய இடம் தொடர்பான தகவல்களை நிதி நுகர்வோருக்கு வழங்குதல்;

III. கையகப்படுத்துநர், கொள்வனவாளர் அல்லது பரிமாற்றம் செய்யும் தரப்பின் தொடர்பு தகவல்களை நிதி நுகர்வோருக்கு வழங்குதல்.

MBSL இன் நிதி சேவைகளை விற்பனை செய்தல், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் ஊக்குவித்தல் ஆகியவற்றில் ஈடுபடும் நபர்களிடமிருந்து எதிர்பார்க்கப்படும் நடத்தை

அத்தகைய நபர்கள், MBSL வழங்கும் நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள், அத்தகைய தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்கள், அபாயங்கள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்து உரிய அறிவும் புரிதலும் கொண்டவர்களாக இருக்க வேண்டும்.

MBSL இன் கொள்கை மற்றும் பிற தொடர்புடைய கொள்கைகள்/நடைமுறைகள்/வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, நியாயமாகவும் முறையாகவும் செயல்பட வேண்டும்.

தாக்குதல் போக்குடைய விற்பனை நடைமுறைகள் மற்றும் பொருத்தமற்ற தயாரிப்புகளை அவசரமாக/அலட்சியமாக விற்பனை செய்வதைத் தவிர்க்க வேண்டும்.

எந்தவொரு விற்பனை முறையிலும் எச்சரிக்கை செய்திகளை குறைத்து காட்டவோ அல்லது புறக்கணிக்கவோ கூடாது.

MBSL மற்றும் நிதி நுகர்வோருக்கிடையில் ஏற்படக்கூடிய நலன் முரண்பாடுகளை அடையாளம் காண, தடுப்பதற்கு அல்லது நிர்வகிப்பதற்கு தேவையான அனைத்து பொருத்தமான மற்றும் நியாயமான நடவடிக்கைகளும் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும். இதன் மூலம் நிதி நுகர்வோருக்கு ஏற்படக்கூடிய பாதகமான விளைவுகள் தடையப்பட வேண்டும்.

ஆலோசனைச் சேவைகள் மற்றும் மூன்றாம் தரப்பு தயாரிப்புகள் தொடர்பான சந்தர்ப்பங்களில், உண்மையான அல்லது ஏற்படக்கூடிய நலன் முரண்பாடுகள் நிதி நுகர்வோருக்கு வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

நிதி நுகர்வோர் சொத்துகளின் மோசடி மற்றும் தவறான பயன்பாடு

நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பிற்கு கூடுதலாக, MBSL இன் நிலையான வைப்பு மற்றும் சேமிப்பு, தங்கக் கடன், கடன் மற்றும் மீட்பு துறைகளின் தற்போதைய கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள், MBSL இன் நிதி நுகர்வோரின் சொத்துகளுக்கு உயர்ந்த பாதுகாப்பையும் பாதுகாப்புத் தன்மையையும் வழங்க உதவுகின்றன.

MBSL இன் நிதி நுகர்வோரின் சொத்துகள் தொடர்பான மோசடி, முறைகேடான பயன்படுத்தல் மற்றும் தவறான பயன்பாட்டில் ஈடுபட்டுள்ள ஊழியர்களுக்கு எதிராக ஒழுக்காற்று நடவடிக்கை எடுக்கப்பட வேண்டும். மேலும், அது மத்திய வங்கியின் உரிய ஒழுங்குமுறைத் துறைக்கு அறிவிக்கப்பட வேண்டும்.

மற்ற நிதி சேவை வழங்குநர்களின் சந்தை அணுகலைத் தடுக்கும் வகையில், முகவர்கள் அல்லது வணிகர்களுடன் தனிப்பட்ட/சிறப்பு ஏற்பாடுகளில் MBSL ஈடுபடக்கூடாது. மேலும், திறந்த மற்றும் ஒன்றுடன் ஒன்று இயங்கக்கூடிய முறைமையை MBSL செயல்படுத்த வேண்டும்.

MBSL இன் வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகள் கையாளும் கொள்கை, MBSL இன் நிதி நுகர்வோரின் அத்தகைய எந்தவொரு சொத்தையும் தொடர்புபடுத்தி சந்தேகிக்கப்படும் மோசடி அல்லது தவறான பயன்பாட்டு வழக்குகளைத் தீர்ப்பதற்கான தெளிவான வழிகாட்டுதல்களை வழங்குகிறது.

6.4 வாடிக்கையாளர் கல்வி மற்றும் விழிப்புணர்வு

MBSL வழங்கும் நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்த நுகர்வோர் கல்வி நிகழ்ச்சிகள் மூலம் அறிவை மேம்படுத்துவதும், மோசடி நடைமுறைகள், நிதி நுகர்வோரின் பொறுப்பு மற்றும் அத்தகைய அச்சுறுத்தல்களிலிருந்து தங்களைப் பாதுகாத்துக் கொள்ள மேற்கொள்ள வேண்டிய நடவடிக்கைகள் குறித்த விழிப்புணர்வை, அவ்வப்போது MBSL இன் இணையதளம் மற்றும் சமூக ஊடக தளங்கள் மூலம் தொடர்ந்து உருவாக்குவதும் இதன் நோக்கமாகும்.

செயல்திறன் மிக்க நிதி கல்வி நிகழ்ச்சிகளை வழங்குதல்

i. MBSL தனியாகவோ அல்லது தொழில் சங்கங்களுடன் இணைந்து, நிதி தயாரிப்புகள்/சேவைகள் குறித்த வாடிக்கையாளர் விழிப்புணர்வை மேம்படுத்துவதற்கான குறிப்பிட்ட நிதி அறிவு நிகழ்ச்சிகளை உருவாக்க வேண்டும்.

நிதி கல்வி நிகழ்ச்சிகள், இலக்கு பார்வையாளர்களின் தேவைகள் மற்றும் நிதி அறிவுத் தரத்திற்கு ஏற்ப வடிவமைக்கப்பட வேண்டும். பாதிக்கப்படக்கூடிய குழுக்களுக்கு சிறப்பு கவனம் செலுத்தி, அளவுக்கு மீறிய கடன்படுதல், பல கடன்கள் பெறுவதின் விளைவுகள் மற்றும் தாமதமான கொடுப்பனவுகள் தொடர்பான எச்சரிக்கைகளை MBSL பகிர வேண்டும்.

ii. நிதி கல்வி கருவிகளில் அச்சிடப்பட்ட விளக்கப் புத்தகங்கள், பிரசுரங்கள், சுவரொட்டிகள், பயிற்சி வீடியோக்கள், தொடர்பாடும் கடன் கணிப்பான்கள், முக்கிய செய்திகள் போன்றவை அடங்கக்கூடும்.

iii. தயாரிப்பு/சேவை தொடர்பான பொருந்தக்கூடிய சட்ட விதிகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்கள் கல்வியளிக்கப்பட வேண்டும். உதாரணமாக, நிதி வணிகச் சட்டம், நிதி குத்தகைச் சட்டம், அடமானச் சட்டம் போன்றவை.

7.0 வெளிப்படுத்தல் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை

7.1 தயாரிப்புகள் தொடர்பான முக்கிய தகவல்கள்

A) விளம்பர நிலை

• MBSL எந்த வடிவிலும் மேற்கொள்ளும் அனைத்து விளம்பரங்களும், வாடிக்கையாளர்களை தவறாக வழிநடத்தாத வகையில், வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள்/சேவைகள் தொடர்பான துல்லியமான, புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மற்றும் உண்மைத் தகவல்களைக் கொண்டிருக்க வேண்டும். உள்ளடக்கம், நிதி நுகர்வோருக்கு எளிதில் தொடர்புபடுத்தக்கூடிய வகையில் எழுத்துரு, அளவு, இடைவெளி மற்றும் அமைப்புடன் இருக்க வேண்டும். வெளியிடப்பட்ட எந்தவொரு விளம்பரத்திற்கான விளக்கமும் கோரிக்கையின் பேரில் வழங்கப்பட வேண்டும்.

• மேற்கொள்ளப்படும் அனைத்து விளம்பரங்களும், இலங்கை மத்திய வங்கி காலத்திற்குக் காலம் வெளியிடும் பொதுவான மற்றும் தயாரிப்பு-சார்ந்த விளம்பர ஒழுங்குவிதிகள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்களுக்கு ஏற்ப இருக்க வேண்டும்.

B) ஒப்பந்தத்திற்கு முன் நிலை

• MBSL தனது தயாரிப்புகள்/சேவைகளுக்காக “முக்கிய தகவல் ஆவணம்” என்ற வடிவிலான நிலையான ஆவணத்தை அச்சிடப்பட்ட அல்லது மின்னணு வடிவில் வைத்திருக்க வேண்டும். அது எதிர்பார்க்கப்படும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு மூன்று மொழிகளிலும் கிடைக்கக்கூடியதாக இருக்க வேண்டும்; மேலும் நிறுவன இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட வேண்டும்.

• இவ்வாறான கடன் தயாரிப்புகளுக்கான பின்வரும் அடிப்படை தகவல்களை உள்ளடக்க வேண்டும்.

- i. தயாரிப்பு/சேவையின் முக்கிய அம்சங்கள்
- ii. தயாரிப்பு/சேவையைப் பெற பின்பற்ற வேண்டிய நடைமுறைகள்
- iii. முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்
- iv. பொருந்தக்கூடிய சட்ட விதிகள்
- v. முறைப்பாடு கையாளும் நடைமுறை

• இவ்வாவணம் வைப்பு தயாரிப்புகளுக்கான பின்வரும் அடிப்படை தகவல்களை உள்ளடக்க வேண்டும்.

வாடிக்கையாளர்களுக்கான நிதி மற்றும் பிற நன்மைகள்

- I. குறைந்தபட்ச இருப்புத் தொகை தேவைகள்
- II. பொருந்தும் பட்சத்தில், கணக்கு திறப்பு/பராமரிப்பு/மூடல் கட்டணங்கள்
- III. வைப்பு காப்புறுதி பாதுகாப்பு கிடைக்கும் தன்மை
- IV. கணக்குகளைத் திறப்பது/மூடுவது, காலத்திற்கு முன் பணம் மீளப் பெறுதல், வாடிக்கையாளர்களால் நிதி பரிமாற்றம் செய்வது தொடர்பான ஏதேனும் கட்டுப்பாடுகள் மற்றும் செயலற்ற கணக்குகள் மற்றும் கைவிடப்பட்ட சொத்துகள் தொடர்பான கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள்

• எதிர்பார்க்கப்படும் வாடிக்கையாளர்கள் ஒப்பந்தத்தில் நுழைய கட்டாயப்படுத்தப்படக்கூடாது. தயாரிப்பு/சேவை குறித்து அறிவார்ந்த தீர்மானம் எடுக்க அவர்களுக்கு நியாயமான கால அவகாசம் வழங்கப்பட வேண்டும்.

C) ஒப்பந்த நிலை

• தொடர்புடைய தேவைகளின்படி, MBSL தயாரிப்புகள்/சேவைகள் தொடர்பான தகவல்களை வெளிப்படுத்த வேண்டும். (வாக்கியம் அடுத்த பக்கத்தில் தொடர்கிறது.)

பொருந்தும் பட்சத்தில், சட்டங்கள்/பணிப்புரைகளின் கீழ் தேவையான தகவல்கள்.

• தயாரிப்பு/சேவையின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் அம்சங்கள், பின்வரும் விடயங்களை உள்ளடக்கியவாறு வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெளிவாக விளக்கப்பட வேண்டும்.

i. வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் கமிஷன்கள் போன்ற பொதுவான அறவீடுகள், ஏதேனும் இருப்பின், வாடிக்கையாளர் செலுத்த வேண்டிய விபரங்கள், மேலும் வட்டி அறவீடுகளை கணக்கிடும் முறை.

ii. முறைப்பாடுகளைப் பெறுதல் மற்றும் தீர்வு காணுதல் தொடர்பான MBSL இன் நடைமுறை.

iii. வாடிக்கையாளர் தனது கட்டப்பாடுகளை நிறைவேற்றத் தவறினால், MBSL பின்பற்றக்கூடிய மீட்பு நடவடிக்கைகள் மற்றும் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து கோரப்படவுள்ள நிறுவனத்தின் செலவுகள்.

iv. கணக்குகளைத் திறப்பது/பராமரிப்பது/மூடுவது, வாடிக்கையாளர் மூலம் நிதி பரிமாற்றம் செய்வது தொடர்பான ஏதேனும் கட்டுப்பாடுகள் மற்றும் செயலற்ற

கணக்குகள் மற்றும் கைவிடப்பட்ட சொத்துகள் தொடர்பான கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள்.

v. வாடிக்கையாளர்கள் தயாரிப்பு/சேவையில் பங்கேற்பதை காலத்திற்கு முன் நிறுத்துதல் அல்லது காலத்திற்கு முன் பணம் மீளப் பெறுதல் போன்ற சந்தர்ப்பங்களில், தொடர்புடைய வாடிக்கையாளர் செலுத்த வேண்டிய அபராதங்கள் மற்றும் முன்கூட்டிய தீர்வுக் கட்டணங்கள்.

vi. சந்தேகத்திற்கிடமான பரிவர்த்தனைகள் மற்றும் வரம்பை மீறும் பரிவர்த்தனைகளை நிதி புலனாய்வு அலகிற்கு அறிக்கையிடுதல் தொடர்பான விதிகள்.

vii. நிதி கருவிகள் திருடப்பட்டால், வாடிக்கையாளர் பின்பற்ற வேண்டிய அறிக்கையிடும் நடைமுறை மற்றும் MBSL மற்றும் வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பு.

viii. அத்தகைய தகவலைப் பெற சட்டபூர்வமாக அதிகாரம் பெற்ற தரப்பிற்கு வாடிக்கையாளர் தகவலை வெளிப்படுத்துதல்.

• கடன் தயாரிப்புகளுக்காக, ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளருக்கும் “சலுகைக் கடிதம்/ஒப்பந்தம்/தயாரிப்பு அறிக்கை” வழங்கப்பட வேண்டும். அதில் குறைந்தபட்சம் பின்வரும் அடிப்படை தகவல்கள் அடங்கியிருக்க வேண்டும்.

i. கடன் பெறுநரின் பெயர்

ii. ஒப்பந்த எண் (கடன் குறிப்பு எண்)

iii. வழங்கப்பட்ட தொகை

iv. கடன் வழங்கப்பட்ட தேதி மற்றும் கடன் காலம்

v. வட்டி விகிதம் மற்றும் அதன் அடிப்படை — பெயரளவா அல்லது செயல்விளைவு அடிப்படையா

vi. மீள்செலுத்தும் விதிமுறைகள் மற்றும் தவணை செலுத்தும் இடைவெளி

vii. வழங்கப்பட்ட பிணை/உத்தரவாதத்தின் விபரங்கள்

viii. பொருந்தும் பட்சத்தில், காப்புறுதி, மதிப்பீடு, ஆவணப்படுத்தல், பதிவு போன்ற கூடுதல் அறவீடுகளின் விரிவான பிரிவு

ix. தாமதமான கொடுப்பனவின் போது பொருந்தும் தண்ட வட்டி விகிதம் — ஆண்டுக்கு

x. வாடிக்கையாளர் தவறுநிலையில் இருந்தால் பின்பற்றப்படும் மீட்பு நடைமுறை — சொத்துகளை மீள்கைப்பற்றுதல், அந்த செயல்முறையில் ஏற்படும் செலவுகள், மீள்கைப்பற்றலுக்குப் பிந்தைய நடைமுறை, பொருந்தும் பிற அறவீடுகள் போன்றவை

xi. கடன்களை முன்கூட்டியே தீர்ப்பதற்குப் பொருந்தும் நிபந்தனைகள்

• நிலையான வைப்பு தயாரிப்புகள் தொடர்பாக, தேவையான தகவல்கள் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிக்கப்பட வேண்டும். புதுப்பிப்புகளுக்காக காலமுறை புதுப்பிப்பு அறிக்கைகள் தபால் மூலம் அனுப்பப்பட வேண்டும். சேமிப்பு கணக்குகள் தொடர்பாக, பரிவர்த்தனை விவரங்கள் சேமிப்பு பாஸ் புத்தகத்தைப் புதுப்பிப்பதன் மூலமாகவோ அல்லது சேமிப்பு கணக்கு அறிக்கையை கோருவதன் மூலமாகவோ பெறப்பட வேண்டும்.

• குறிப்பாக வைப்பு கணக்குகளுக்காக, விண்ணப்பம், மண்டேட் ஆவணம், சான்றிதழ், பாஸ் புத்தகம் மற்றும் புதுப்பிப்பு அறிவிப்பு ஆகியவற்றில் பின்வரும் தகவல்கள் இடம்பெற வேண்டும்.

- i. பொருந்தும் பட்சத்தில், உரிய முறையிலும் உரிய இடைவெளியிலும் கணக்கின் இருப்புத் தொகை;
- ii. பொருந்தக்கூடிய வருடாந்த செயல்விளைவு வட்டி விகிதம்/வருமான விகிதம்/இலாபப் பகிர்வு விகிதம்;
- iii. கணக்கு திறப்பு மற்றும் குறைந்தபட்ச இருப்புத் தொகைகளுக்கான அறவீடுகள் அல்லது கட்டணங்கள்;
- iv. கணக்கு பராமரிப்பு கட்டணங்கள்;
- v. கணக்குடன் தொடர்புடைய தனிப்பட்ட அடையாள எண்கள் மற்றும் கடவுச்சொற்கள் உட்பட, கணக்கு அணுகல் தகவல்களை ரகசியமாக வைத்திருப்பதற்கான நிதி நுகர்வோரின் பொறுப்பு;
- vi. இலவசமாக அனுமதிக்கப்படும் பணம் மீளப் பெறல்கள் மற்றும் பரிவர்த்தனைகளின் எண்ணிக்கை போன்ற கணக்கு செயல்பாடுகளுக்கான வரையறைகள்;
- vii. கால வைப்பு கணக்குகளின் போது, முதிர்வு தேதிக்கு முன் புதுப்பிப்பு அறிவிப்பு;
- viii. வைப்பு காப்புறுதியின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் அதன் பாதுகாப்பு அளவு;
- ix. நிதி நுகர்வோர் கணக்கை மூடுவதற்கான நடைமுறைகள் மற்றும் செலவுகள்; மற்றும்
- x. கணக்கு செயலற்ற அல்லது இயங்காத கணக்காக வகைப்படுத்தப்படுவதற்கான நிபந்தனைகள் மற்றும் கணக்கு செயலற்ற அல்லது இயங்காததாக மாறுவதால் ஏற்படும் விளைவுகள்.

7.2 கோரிக்கையின் பேரில்

கோரிக்கையின் பேரில், கடன் தயாரிப்புகளுக்கான தயாரிப்பு அறிக்கை வழங்கப்பட வேண்டும். அதில் பின்வரும் தகவல்கள் இடம்பெற வேண்டும்.

- i. அறிக்கையிடும் காலப்பகுதிக்கான விரிவான பரிவர்த்தனை தகவல்கள்
- ii. செயல்விளைவு வட்டி விகிதம் மற்றும் அந்தக் காலப்பகுதிக்கான வட்டி அறவீடு
- iii. அந்தக் காலப்பகுதிக்காக அறவிடப்பட்ட கட்டணங்கள்
- iv. செலுத்த வேண்டிய தேதி மற்றும் நிலுவை இருப்புத் தொகை

7.3 கடப்பாடு தீர்வு

நிதிக் கடப்பாடுகள் முழுமையாக தீர்க்கப்பட்ட நிதி நுகர்வோரின் விஷயத்தில், முழுத் தீர்வை குறிப்பிடும் எழுத்து மூல அறிக்கையை MBSL உரிய முறையில் வழங்க வேண்டும். MBSL நிதி நுகர்வோருக்கு விடுவிக்க வேண்டும், (வாக்கியம் அடுத்த பக்கத்தில் தொடர்கிறது.)

கடன் வசதியுடன் தொடர்புடைய பிணை ஆவணங்கள், நிதிக் கடப்பாடு முழுமையாக தீர்க்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து 7 வேலை நாட்களுக்குள் நிதி நுகர்வோருக்கு விடுவிக்கப்பட வேண்டும்.

தயாரிப்பு/சேவையின் விபரங்களும், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளும் பெறப்பட்டன, விளக்கப்பட்டன மற்றும் புரிந்துகொள்ளப்பட்டன என்பதை வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்து மூலமாக உறுதிப்படுத்தல் பெற வேண்டும்.

தயாரிப்பு/சேவைக்கு தொடர்புடைய அனைத்து ஆவணங்களும் முறையாக பூர்த்தி செய்யப்பட்டு வாடிக்கையாளரால் கையொப்பமிடப்பட்டிருக்க வேண்டும். முழுமையற்ற ஆவணங்களை ஏற்றுக்கொள்வதும், வெற்று காகிதங்கள்/ஆவணங்களில் கையொப்பம் பெறுவதும் தடை செய்யப்பட்டுள்ளது.

ஆவணங்களில் கையொப்பமிடுவதற்கு முன், நிதி தயாரிப்பு/சேவைகள் தொடர்பான அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர் அறிந்திருக்க ஊக்குவிக்கப்பட வேண்டும்.

தயாரிப்புகள்/சேவைகள் தொடர்பான ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் MBSL செய்யும் எந்தவொரு மாற்றமும், அந்த மாற்றங்கள் செய்யப்படுவதற்கு முன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவிக்கப்பட வேண்டும். ஒழுங்குமுறை விதிகளில் ஏற்பட்ட மாற்றங்களின் விளைவாக செய்யப்பட்ட மாற்றங்கள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு முன்கூட்டியே அறிவிக்க MBSL இயலாத நிலையில், மாற்றங்கள் செய்யப்பட்ட பின் நியாயமான காலப்பகுதிக்குள் வாடிக்கையாளர்கள் அறிவிக்கப்பட வேண்டும். அவர்களின் கணக்குகள் செயலற்ற அல்லது இயங்காத நிலையில் மாறும் போது, MBSL நிதி நுகர்வோருக்கு அறிவிக்க வேண்டும்.

7.4 பொதுவான வெளிப்படுத்தல்கள்

பின்வரும் தகவல்கள் MBSL இன் வணிக இடங்களில் — தலைமை அலுவலகம் மற்றும் அனைத்து வணிக நிலையங்களிலும் — காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

- i. இலங்கை மத்திய வங்கி வழங்கிய நிதி வணிக உரிமம்.
- ii. MBSL இன் சமீபத்திய கணக்காய்வு செய்யப்பட்ட நிதி அறிக்கைகள்.
- iii. தொடர்புடைய அடிப்படை விவரங்களுடன் MBSL இன் கடன் தரவரிசை.
- iv. வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளை கையாளும் பொறுப்புடைய நபரின் முக்கிய தொடர்பு விபரங்கள்.
- v. நிதி ஒம்புட்ஸ்மனின் தொடர்பு விபரங்கள்.
- vi. வணிக நேரங்கள் மற்றும் விடுமுறை அறிவிப்புகள்.
- vii. பிற தொடர்புடைய தகவல்கள்.

மேற்கண்டவற்றுக்கு கூடுதலாக, அனைத்து வைப்பு தயாரிப்புகளுக்கான தற்போதைய வட்டி விகிதங்கள், கடன் தயாரிப்புகளுக்கான தற்போதைய அடிப்படை வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் — இயன்ற இடங்களில் — நிறுவன இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

8.0 நிதி ஒழுக்கத்தை ஊக்குவித்தல்

நிதி கல்வி மற்றும் தகவல் வழங்கல் மேம்படுத்தப்பட வேண்டும். இதன் மூலம் வாடிக்கையாளரின் திறன் மற்றும் நிதி அறிவு, குறிப்பாக பாதிக்கப்படக்கூடிய குழுக்களுக்காக, வலுப்படுத்தப்பட வேண்டும். அளவுக்கு மீறிய கடன்படுதல், பல கடன்கள் பெறுவதின் விளைவுகள் மற்றும் தாமதமான மீள்செலுத்தல்கள் தொடர்பான குறிப்பிட்ட எச்சரிக்கைகள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.

8.1 வாடிக்கையாளரை அறிதல் மற்றும் பொருத்தத்தன்மை

MBSL மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்கள், ஏதேனும் இருப்பின், வாடிக்கையாளர்களின் சிறந்த நலன்களை பாதுகாப்பதற்கும், வாடிக்கையாளரின் பொருத்தமான நிதி மற்றும் நிதியல்லாத தேவைகளை பூர்த்தி செய்யும் வகையில் தயாரிப்பை வழங்குவதற்கும் தேவையான வளங்களும் நடைமுறைகளும் அமைக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும்.

இதுகுறித்து MBSL மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்கள் பின்வருமாறு செயல்பட வேண்டும்.

a) **வாடிக்கையாளரை அறிதல்:** வாடிக்கையாளருக்கு பொருத்தமான தயாரிப்பு/சேவையை பரிந்துரைக்கும், வழங்கும் அல்லது அளிக்கும் முன் போதுமான தகவல்களை சேகரித்து பதிவு செய்ய வேண்டும். சேகரிக்கப்படும் தகவல்களின் அளவு, வாடிக்கையாளர் கோரும் தயாரிப்பு/சேவையின் சிக்கல்தன்மைக்கு ஏற்றதாக இருக்க வேண்டும்.

b) **பொருத்தத்தன்மையை மதிப்பீடு செய்தல்:** தயாரிப்பு/சேவை வாடிக்கையாளரின் தேவைகள் மற்றும் நோக்கங்களை பூர்த்தி செய்கிறதா, மேலும் அந்த தயாரிப்பு/சேவையுடன் தொடர்புடைய அபாயத்தை நிதி ரீதியாக ஏற்க வாடிக்கையாளருக்கு திறன் உள்ளதா என்பதை பரிசீலிக்க வேண்டும்.

8.2 அளவுக்கு மீறிய கடன்படுதலைத் தடுப்பது

• புதிய கடன் தயாரிப்பு அல்லது சேவையை வழங்கும் போது, வாடிக்கையாளரின் கடன் தகுதி முறையாக மதிப்பீடு செய்யப்பட வேண்டும். மேலும், தயாரிப்புடன் தொடர்புடைய நிதிக் கடப்பாட்டை வாடிக்கையாளர் நிறைவேற்றக்கூடிய வாய்ப்பு உள்ளதை உறுதி செய்வதற்காக, பொருத்தமான வாடிக்கையாளர் மீள்செலுத்தும் திறன் பகுப்பாய்வு மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

• MBSL இன் பணிப்பாளர் சபையும் மூத்த முகாமைத்துவமும், வாடிக்கையாளரின் அளவுக்கு மீறிய கடன்படுதல் அபாயம் குறித்து விழிப்புணர்வுடனும் கவனத்துடனும் இருக்க வேண்டும். அதிகபட்ச கடன் சேவை/வருமான விகிதம், அதாவது வாடிக்கையாளரின் செலவிடக்கூடிய வருமானத்தில் கடன் சேவைக்காக பயன்படுத்தக்கூடிய அதிகபட்ச சதவீதம், அடையாளம் காணப்பட வேண்டும்.

• வாடிக்கையாளரின் தற்போதைய கடன் தகுதியை மீறிய அதிகப்படியான வெளிப்பாட்டைத் தடுப்பதற்காக, மற்றொரு நிதி நிறுவனத்தால் வழங்கப்பட்டுள்ள தற்போதைய கடன் வசதிகளைத் தீர்ப்பதற்கான புதிய கடன்களை வழங்குவதை MBSL கட்டுப்படுத்த வேண்டும்.

• அளவுக்கு மீறிய கடன்படுதலைத் தடுப்பதற்கு ஆதரவளிக்கும், கடன் தகவல் பணியகம் (CRIB) போன்ற கடன் அபாய முகாமைத்துவ முறைமைகளை MBSL பயன்படுத்த வேண்டும்.

8.3 வாடிக்கையாளர்களுடன் தனிப்பட்ட விஜயங்கள் மற்றும் தொடர்புகள்

ஊழியர்கள் அல்லது நியமிக்கப்பட்ட முகவர்கள் பின்வருமாறு செயல்பட வேண்டும்.

• நிதி நுகர்வோர் தகவல் கோரும் போது, அத்தகைய நிதி நுகர்வோர் விரும்பும் மொழியில், பொருத்தமான தொடர்பாடல் வழிமுறையின் மூலம், எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது மின்னணு முறையிலோ தெளிவாகவும் காலத்துக்குள் பதிலளிக்க வேண்டும்.

• வாடிக்கையாளருக்கு நியாயமான முன் அறிவிப்பு வழங்கி விஜயம் செய்ய வேண்டும். அத்தகைய விஜயங்கள் பகல் நேரத்தில் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

• விஜயத்தின் நோக்கம், தேதி மற்றும் நேரம் மற்றும் வாடிக்கையாளரின் பதிவைச் சுருக்கமாக உள்ளடக்கிய தனி பதிவை பராமரிக்க வேண்டும்.

• தற்போதைய அல்லது எதிர்பார்க்கப்படும் வாடிக்கையாளருடன் தொலைபேசி மூலம் தொடர்பு கொள்ளும் போது, தொடர்பு கொள்பவர் தனது பெயர், MBSL இன் பெயர், வாடிக்கையாளரை எவரின் சார்பில் தொடர்பு கொள்கிறார் என்பதையும், அந்த தொடர்பின் வர்த்தக நோக்கத்தையும் தெளிவாக அறிமுகப்படுத்த வேண்டும்.

• MBSL, அழைப்பு மையத்தின் அழைப்பு பதிவுகளையும் அழைப்பு பதிவு புத்தகத்தையும் வைத்திருக்க வேண்டும். மேலும், தரவு பாதுகாப்பு/தரவு தக்கவைத்தல் தேவைகள் தொடர்பான வழிகாட்டுதல்களுக்கு அமைவாக அவ்வாறான பதிவுகளை தக்கவைத்திருக்க வேண்டும்.

• வணிக வளாகத்திற்கு வெளியே, ஒப்பந்த/பாதுகாப்பு ஆவணங்களில் நிதி நுகர்வோரிடமிருந்து உடல் ரீதியான கையொப்பம் பெறுவது, அத்தகைய சூழ்நிலை நிதி நுகர்வோரின் கோரிக்கையின் பேரில் ஏற்பட்டால் மட்டுமே, மேலும் அதிகாரமளிக்கப்பட்ட MBSL அதிகாரியின் முன்னிலையில் மட்டுமே அனுமதிக்கப்பட வேண்டும்.

8.4 ஊழியர்கள் மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களை கண்காணித்தல்

வாடிக்கையாளர்களுடன் நேரடியாக தொடர்பு கொள்ளும் ஊழியர்கள் மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களின் நடத்தையை கடுமையாகவும் முறையாகவும் கண்காணிக்கும் ஒரு அமைப்பை MBSL கொண்டிருக்க வேண்டும். இதன் மூலம் பொருத்தமற்ற வணிக நடத்தை மற்றும் அநியாயமான அபாய ஏற்றலைத் தடுக்க வேண்டும்.

8.5 கடன் மீட்பு

MBSL, நிதி நுகர்வோருக்கு அநியாயமான அழுத்தம், அச்சுறுத்தல், தொந்தரவு, அவமானப்படுத்தல் அல்லது மிரட்டல் இல்லாத, வெளிப்படையான, மரியாதையான மற்றும் நியாயமான கடன் மீட்பு செயல்முறைகளை கொண்டுள்ளது.

கடன் வசதியை மீட்பதற்காக, பறிமுதல்/பிணை சொத்துகள் விற்பனையிலிருந்து கிடைக்கும் வருவாய் உடனடியாக பயன்படுத்தப்பட வேண்டும். பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களில் உள்ள பிற விதிகளுக்கு உட்பட்டு, மீதமுள்ள தொகை ஏதேனும் இருந்தால், நிதி நுகர்வோருக்கு அறிவித்து அது திருப்பிச் செலுத்தப்பட வேண்டும். பிணைச் சொத்து விற்பனை தொடர்பான அறிக்கை, அதில் தொடர்புடைய செயல்முறை, மொத்த விற்பனை வருவாய், அனைத்து சம்பந்தப்பட்ட செலவுகள்/கட்டணங்கள் மற்றும் நிகர வருவாய் ஆகியவற்றை உள்ளடக்கி, ஆனால் அவற்றுக்கு மட்டும் வரையறுக்கப்படாமல், சொத்து விற்பனை செய்யப்பட்ட தேதி அல்லது உரிமை மாற்றப்பட்ட தேதியிலிருந்து நியாயமான காலப்பகுதிக்குள் நிதி நுகர்வோருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.

MBSL பின்வரும் எந்தவொரு செயலிலும் ஈடுபடக்கூடாது.

i. பின்வரும் சந்தர்ப்பங்களைத் தவிர, நிதி நுகர்வோரின் வேலைவாய்ப்பு நிலை, தொலைபேசி எண் அல்லது முகவரி தொடர்பான தகவல் அல்லது சரிபார்ப்பு தவிர்ந்த

வேறு எந்தத் தகவலுக்காகவும், நிதி நுகர்வோரின் நண்பர்கள், பணியமர்த்துநர், உறவினர்கள் அல்லது அயலவர்கள் ஆகியோரைத் தொடர்புகொள்ளாதல்;

a. அந்த நபர் கடனுக்கு உத்தரவாதமளித்திருந்தால்; அல்லது

b. நிதி நுகர்வோர் தொடர்புகொள்ள வேண்டிய நபராக அந்த நபரை நியமித்திருந்தால்.

ii. மேலே (i) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள எந்தவொரு நபரிடமும், அந்த நபர் உத்தரவாதமளிப்பவராக செயல்பட்டிருந்த சந்தர்ப்பத்தைத் தவிர, கடனை ஈடு செய்யுமாறு கோருதல்.

iii. சூழ்நிலைக்கு ஏற்ப நியாயமான அளவை மீறி, தேவையற்ற அல்லது அளவுக்கு மீறிய தொடர்பு அல்லது தொடர்பாடல் மேற்கொள்ளாதல்.

iv. கடன் இருப்பதை மூன்றாம் தரப்பினருக்கு, நண்பர்கள், குடும்பத்தினர் போன்றோர் உட்பட, வெளிப்படுத்துதல்.

v. கடன் தொடர்பாக, அதன் தன்மைகள், நிலுவையில் உள்ள தொகை, நிதிச் சேவை வழங்குநரின் சட்ட உரிமைகள் அல்லது கடன் செலுத்தப்படாவிட்டால் எந்தவொரு நபருக்கும் ஏற்படக்கூடிய சட்ட விளைவுகள் குறித்து தவறான விளக்கம் அளித்தல்.

vi. பொதுவில் அவமானப்படுத்துதல்.

vii. நிதி நுகர்வோரின் முன்கூட்டிய ஒப்புதல் இல்லாமல், கடன் மீள்செலுத்தலைக் கோருவதற்காக நிதி நுகர்வோரின் பணியிடத்திற்கு அழைப்பது அல்லது விஜயம் செய்தல்.

viii. எந்தவொரு நபருக்கும் தீங்கு விளைவிப்பதாக மிரட்டுதல் அல்லது தீங்கு விளைவித்தல்.

ix. பிணையாக வழங்கப்படாத சொத்துகளை பறிமுதல் செய்வதாக மிரட்டுதல் அல்லது அத்தகைய சொத்துகளை பறிமுதல் செய்தல்.

x. சொத்துகளுக்கு சேதம் விளைவிப்பதாக மிரட்டுதல் அல்லது சேதம் விளைவித்தல்.

xi. கடன் மீட்பு நோக்கத்திற்காக, இரவு 9.00 மணி முதல் காலை 6.00 மணி வரை, நேரடியாகவோ அல்லது தொலைபேசி போன்ற பிற வழிகளிலோ நிதி நுகர்வோருடன் தொடர்புகொள்ளாதல்.

8.6 ஊழியர் பயிற்சி

MBSL இன் ஊழியர்கள் மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்கள், குறிப்பாக கடன் அதிகாரிகள், மீட்பு அதிகாரிகள், சந்தைப்படுத்தல் அதிகாரிகள், முறைப்பாடு கையாளும் அதிகாரிகள், வாடிக்கையாளர் சேவை பிரதிநிதிகள் போன்ற வாடிக்கையாளர்களுடன் நேரடியாக தொடர்பு கொள்ளும் நபர்கள், முறையாகப் பயிற்றுவிக்கப்படும் தகுதி பெற்றும் இருக்க வேண்டும்.

9.0 முறைப்பாடுகளை கையாளுதல் மற்றும் நிவாரணம்

எங்கள் நிதி தயாரிப்புகளுடன் தொடர்புடைய வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளை கையாளும் போது, MBSL வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடு கையாளும் நடைமுறையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நடைமுறை பின்பற்றப்பட வேண்டும்.

வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பின் வழிகாட்டுதலின் 4.1 ஆம் பிரிவின்படி, அனைத்து கிளைகளும் கிளை அறிவிப்பு பலகையில் வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளை கையாளும் அதிகாரியின் தொடர்பு விபரங்களையும், நிதி ஒம்புட்ஸ்மனின் தொடர்பு விபரங்களையும் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்.

உள்ளக முறைப்பாடு கையாளும் பொறிமுறை

- MBSL தனது வாடிக்கையாளர்களின் குறைகள் மற்றும் முறைப்பாடுகளைத் தீர்க்க முறைப்பாடு கையாளும் கொள்கையை வைத்திருக்க வேண்டும்.
- வெளிப்புற உதவியை நாடுவதற்கு முன், MBSL இன் உள்ளக முறைப்பாடு கையாளும் செயல்முறையின் மூலம் நிவாரணம் தேட வாடிக்கையாளர்கள் ஊக்குவிக்கப்பட வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர்களால் முன்வைக்கப்படும் முறைப்பாடுகளை கையாளுதல் மற்றும் அவற்றின் தீர்வை எளிதாக்குதல் என்ற பொறுப்புடன் ஒவ்வொரு வணிக இடத்திலும் ஒரு அதிகாரி நியமிக்கப்பட வேண்டும். அது தீர்க்கப்படாதிருந்தால், தீர்க்கப்படும் வரை அடுத்த தீர்மானம் எடுக்கும் அதிகாரத்துக்கு அதனை மேல்முறையீடு/மேல்நிலைக்கு அனுப்புவது அந்த அதிகாரி/அதிகாரிகளின் பொறுப்பாகும்.
- அனைத்து வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளையும் பதிவு செய்வதற்காக ஒரு தரவுத்தளம் பராமரிக்கப்பட வேண்டும். முறைப்பாடு கையாளும் அதிகாரி அந்த தரவுத்தளத்தின் பொறுப்பு அதிகாரியாக இருப்பதுடன், தீர்க்கப்படாத வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளை MBSL இன் மூத்த முகாமைத்துவத்திற்கு காலமுறைப்படி அறிக்கை செய்வதற்கும் பொறுப்பானவர். தீர்க்கப்படாத விடயங்களில் மூத்த முகாமைத்துவம் உடனடி திருத்த நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ள வேண்டும். மேலதிக தகவல்களுக்கு MBSL வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடு நடைமுறையைப் பார்க்கவும்.
- வணிக இடத்தில், அத்தகைய முறைப்பாடுகளைத் தீர்க்க நியமிக்கப்பட்டுள்ள அதிகாரியிடம் வாடிக்கையாளர் வழிநடத்தப்பட வேண்டும்.
- ஒழுங்குமுறை அதிகாரிகளால் அனுப்பப்படும் வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகள், தொடர்புடைய தீர்மானம் எடுக்கும் அதிகாரத்துக்கு அனுப்பப்பட வேண்டும்.
- எந்தவொரு முறைப்பாடும் பெறப்பட்டதை நியாயமான குறுகிய காலப்பகுதிக்குள் எழுத்து மூலம் உறுதிப்படுத்தி, முறைப்பாட்டைத் தீர்க்க MBSL பின்பற்றும் நடைமுறையையும், முறைப்பாட்டை கையாளும் அதிகாரி/அதிகாரிகளின் தொடர்பு விபரங்களையும் முறைப்பாட்டாளருக்கு அறிவிக்க வேண்டும். இந்த நோக்கத்திற்காக, MBSL உரிய சொற்களால் வடிவமைக்கப்பட்ட அச்சிடப்பட்ட படிவத்தைப் பயன்படுத்தலாம்.

• முறைப்பாடுகளை வாய்மொழியாகவோ அல்லது எழுத்து மூலமாகவோ பெறுவதற்கு வசதி செய்யப்பட வேண்டும். முறைப்பாடுகள் அவசியம் எழுத்து மூலமாக மட்டுமே செய்யப்பட வேண்டும் என்று MBSL வலியுறுத்தக்கூடாது.

• முறைப்பாடு கையாளும் செயல்முறையின் எந்த கட்டத்திலும் வாடிக்கையாளர்கள் அநியாயமாக நடத்தப்படக்கூடாது.

10.0 வாடிக்கையாளர் தரவு மற்றும் தனியுரிமை பாதுகாப்பு

10.1 தரவு சேகரிப்பு மற்றும் பயன்பாடு

MBSL, எந்தவொரு சட்டம், பணிப்புரை அல்லது வழிகாட்டுதலின் வரம்புகளுக்குள், சட்டபூர்வமான மற்றும் நியாயமான முறைகளை மட்டுமே பயன்படுத்தி, குறிப்பிட்ட, வெளிப்படையான மற்றும் சட்டபூர்வமான நோக்கங்களுக்காக மட்டுமே, நிதி நுகர்வோரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை சேகரிக்க வேண்டும்.

MBSL இன் தகவல் பாதுகாப்பு மற்றும் தரவு தனியுரிமைக் கொள்கை, இந்த ஒழுங்குவிதிகளுக்கும் பிற பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களுக்கும் இணங்க, சேகரித்து வைத்திருக்கக்கூடிய தரவுகளின் முறைகள், நோக்கங்கள் மற்றும் வகைகள் உட்பட, தனிப்பட்ட தகவல்களை சேகரிப்பதற்கும் பயன்படுத்துவதற்கும் வழிகாட்டுதல்களை வழங்குகிறது.

இந்த ஒழுங்குவிதிகளுக்கு மேலதிகமாக, இலங்கையில் பணச்சலவைத் தடுப்பு, பயங்கரவாத நிதியுதவியைத் தடுப்பது மற்றும் தரவு பாதுகாப்பு உட்பட, பொருந்தக்கூடிய பிற சட்டங்களுக்கும் இணங்க, தனிப்பட்ட தகவல்கள் சேகரிக்கப்படவும், வைத்திருக்கப்படவும், பயன்படுத்தப்படவும் வேண்டும்.

தரவு சேகரிக்கப்பட்ட நோக்கத்திற்காக மட்டுமே நிதி நுகர்வோர் தரவைப் பயன்படுத்துவதை வரையறுக்கும் தரவு தனியுரிமை மற்றும் ரகசியத்தன்மை தேவைகளுக்கு MBSL இணங்க வேண்டும்.

நிதிச் சேவை வழங்குநர், நிதி நுகர்வோரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை பின்வரும் சந்தர்ப்பங்களில் மட்டுமே பயன்படுத்தலாம்.

i. அவை முதலில் சேகரிக்கப்பட்ட நோக்கத்துடன் பொருந்தும் நோக்கங்களுக்காக, அது நிதி நுகர்வோருக்கு நியாயமான முறையில் தெளிவாக இருந்தால் அல்லது நிதி நுகர்வோர் நியாயமாக எதிர்பார்த்திருக்கக்கூடியதாக இருந்தால்; அல்லது

ii. நிதி நுகர்வோரின் அறிவார்ந்த சம்மதத்துடன்; அல்லது

iii. இந்த ஒழுங்குவிதிகள் அல்லது வேறு எந்த சட்டமும் வேறு விதமாக அவசியப்படுத்தும் அல்லது அனுமதிக்கும் படி.

நிதி நுகர்வோருக்கு, தங்களது மாற்றுத்திறன்/விசேட தேவைகள் தொடர்பான தனியுரிமையைப் பேணுவதற்கான உரிமை உண்டு.

நிதி நுகர்வோருக்கு வசதி செய்வதற்கோ அல்லது நிதி நுகர்வோரின் உரிமைகளைப் பாதுகாப்பதற்கோ அப்பாற்பட்ட எந்தவொரு நோக்கத்திற்காகவும், நிதி நுகர்வோரின் மாற்றுத்திறன்/விசேட தேவைகள் தொடர்பான தகவல்களை MBSL பயன்படுத்தக்கூடாது.

நிதி நுகர்வோரின் முன்கூட்டிய சம்மதமின்றி, நிதி நுகர்வோரின் மாற்றுத்திறன்/விசேட தேவைகள் அல்லது சுகாதார நிலை குறித்த தகவல்களை வேறு எந்த தரப்பிற்கும் MBSL வெளிப்படுத்தக்கூடாது.

நிதி நுகர்வோரின் கோரிக்கையின் பேரில், சட்டத்தால் தடை செய்யப்பட்ட அளவைத் தவிர, MBSL வைத்திருக்கும் அந்த நிதி நுகர்வோர் பற்றிய எந்தவொரு தனிப்பட்ட தகவலுக்கும் அணுகலை MBSL அவருக்கு/அவர்களுக்கு வழங்க வேண்டும். அத்தகைய அணுகல் பின்வருமாறு வழங்கப்பட வேண்டும்:

- i. நிதி நுகர்வோர் புரிந்துகொள்ளக்கூடியதாக இருக்கும் வடிவத்தில்;
- ii. நியாயமான காலத்திற்குள்; மற்றும்
- iii. நிதி நுகர்வோருக்கு குறைந்தபட்ச செலவில் அல்லது எந்தச் செலவும் இல்லாமல்.

நிதிச் சேவை வழங்குநர் வைத்திருக்கும் ஏதேனும் தனிப்பட்ட தரவு துல்லியமற்றது அல்லது முழுமையற்றது என நிதி நுகர்வோர் கூறும் சந்தர்ப்பத்தில், நிதிச் சேவை வழங்குநர் நியாயமான காலத்திற்குள் அந்தக் கோரிக்கையை பரிசீலித்து, அதை திருத்தி, அந்தத் தகவல் முன்பு பகிரப்பட்ட எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பிற்கும் அதனை அறிவிக்க உரிய நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ள வேண்டும்.

10.2 தனிப்பட்ட தரவு பாதுகாப்பு

மெர்சண்ட் பேங்க் ஆஃப் ஸ்ரீ லங்கா அண்ட் ஃபைனான்ஸ் பிஎல்சி, வாடிக்கையாளர் தகவல்களின் பாதுகாப்பையும் ரகசியத்தன்மையையும் உறுதி செய்கிறது. சட்டத்தால் அவசியப்படுத்தப்பட்டால் மட்டுமே, MBSL வாடிக்கையாளர் தகவல்களை CRIB மற்றும் பிற ஒழுங்குமுறை அமைப்புகளுக்கு வெளிப்படுத்தும்.

2011 ஆம் ஆண்டின் 42 ஆம் இலக்க நிதி வணிகச் சட்டத்தின் 61 ஆம் பிரிவின்படி, சட்டத்தின் விதிகளுக்கு அமைவாக வாடிக்கையாளர் தரவு மற்றும் தனியுரிமையைப் பாதுகாப்பதற்காக MBSL பின்வருமாறு தேவையான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ள வேண்டும்.

a) MBSL இன் ஒவ்வொரு பணிப்பாளரும், முகாமையாளரும், அதிகாரியும், ஊழியரும் மற்றும் முகவரும், MBSL இன் அனைத்து பரிவர்த்தனைகள், அதன் வாடிக்கையாளர்கள், எந்தவொரு நபரின் கணக்குகளின் நிலை மற்றும் அதனுடன் தொடர்புடைய அனைத்து விடயங்கள் தொடர்பாக கடுமையான ரகசியத்தன்மையைப் பேண வேண்டும். மேலும், பின்வரும் சந்தர்ப்பங்களைத் தவிர, அத்தகைய எந்தவொரு விடயத்தையும் வெளிப்படுத்தக்கூடாது.

• நீதிமன்றத்தால் அல்லது அந்த விடயம் தொடர்புடைய நபரால் அவ்வாறு செய்ய வேண்டுமென கோரப்பட்டால், அந்த பணிப்பாளர், முகாமையாளர், அதிகாரி, ஊழியர் அல்லது முகவர் தமது கடமைகளை நிறைவேற்றும் போது; அல்லது நிதி வணிகச்

சட்டத்தின் அல்லது வேறு ஏதேனும் எழுத்து மூலச் சட்டத்தின் எந்தவொரு விதியையும் பின்பற்றுவதற்காக.

b) MBSL இன் ஒவ்வொரு ஊழியரும், கடுமையான ரகசியத்தன்மையைப் பேணுவதாக உறுதிமொழி அளிக்கும் பிரகடனத்தில் கையொப்பமிட வேண்டும். அந்தப் பிரகடனம் நியமனக் கடிதத்தில் உள்ளடங்கும்.

c) மேற்கண்டவை, நிதி துறையின் வழக்கமான நடைமுறைகளுக்கு அமைவாக, கோரிக்கையின் பேரில் மற்றொரு நிதி நிறுவனத்திற்கு வாடிக்கையாளர் தொடர்பான கருத்து அல்லது பரிந்துரையை நல்லெண்ணத்துடன் வழங்குவதிலிருந்து MBSL ஐத் தடுக்காது.

10.3 CRIB அறிக்கையிடும் முறைமை மற்றும் தரவு பகிர்வு

வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்புடைய தனிப்பட்ட தரவுகளை CRIB உடன் பகிர்வது, அவர்களைப் பற்றிய தரவுகளை சேகரித்தல், செயலாக்குதல் மற்றும் விநியோகித்தல் ஆகியவற்றின் துல்லியமான நோக்கம் மற்றும் நிபந்தனைகள், மேலும் அதனுடன் தொடர்புடைய ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட ரகசியத்தன்மை விதிகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு உரிய முறையில்/முழுமையாக அறிவிக்கப்பட வேண்டும்.

11.0 நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பை நடைமுறைப்படுத்தல்

MBSL, நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பை நிறுவன இணையதளத்தில் வெளியிட வேண்டும். மேலும், வாடிக்கையாளர்கள் கோரிக்கை விடுக்கும் போது, அவர்கள் விரும்பும் மொழியில் அதன் பிரதிகளை வழங்கி, அவசியமான போது அவர்களுக்கு விளக்கமளிக்க வேண்டும்.

MBSL, தற்போதைய மற்றும் புதிய அனைத்து ஊழியர்களிடமிருந்தும் — அவர்கள் பணியில் சேருவதற்கு முன் — மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களிடமிருந்தும், நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பை கடைப்பிடிப்பதாக எழுத்து மூல உறுதிப்படுத்தலைப் பெற வேண்டும்.

நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பிற்கு இணங்க தங்களது கடமைகளை நிறைவேற்றுவது ஒவ்வொரு ஊழியரின் பொறுப்பாகும்.

12.0 கொள்கை மதிப்பாய்வு

இந்தக் கொள்கை, மெர்சண்ட் பேங்க் ஆஃப் ஸ்ரீ லங்கா அண்ட் ஃபைனான்ஸ் பிஎல்சி நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பிற்கான வழிகாட்டும் ஆவணமாக இருக்கும். பணிப்பாளர் சபை இந்தக் கொள்கையை காலமுறைப்படி மதிப்பாய்வு செய்ய வேண்டும். மேலும், தற்போதைய ஒழுங்குவிதிகள், தரநிலைகள் மற்றும் சிறந்த நடைமுறைகளுக்கு ஏற்ப தேவையானபோது பொருத்தமான மாற்றங்களைச் செய்ய வேண்டும். அத்துடன், குறைந்தபட்சம் இரண்டு ஆண்டுகளுக்கு ஒருமுறை இந்தக் கொள்கை மதிப்பாய்வு செய்யப்பட வேண்டும்.

மதிப்பாய்வு வரலாறு

விவரம்	அங்கீகரிக்கப்பட்ட தேதி
நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பு	11.08.2021
முதல் மதிப்பாய்வு	22.08.2024
இரண்டாம் மதிப்பாய்வு	18.06.2026