1. அறிமுகம்

வாடிக்கையாளர்களதும் வங்கியினதும் நலனைப் பாதுகாக்கும் பொருட்டு நியாயமான வங்கி நடைமுறைகளின் முக்கிய நியமங்களை உருவாக்குவதே இச்சாசனத்தின் நோக்கமாகும். இச்சாசனமானது இலங்கை மத்திய வங்கியின் நாணய சபையால் திருத்தப்பட்டவாறு 1988ஆம் ஆண்டின் 30ஆம் இலக்க வங்கிச் சட்டத்தின் பிரிவுகள் 46(ஐ) மற்றும் 76(ஒ) (ஐ) என்பவற்றால் உறுதிப்படுத்தப்பட்ட தத்துவங்களின்படி வெளியிடப்பட்ட 2011ஆம் ஆண்டின் 08ஆம் இலக்க வழிகாட்டலுக்கமையத் தொகுக்கப்பட்டுள்ளது.

மேலும் இச்சாசனம் வாடிக்கையாளர்கள் வங்கியுடன் கொடுக்கல் வாங்கல்களை மேற்கொள்ளும்போது அவர்கள் எதிர்பார்க்கும் வங்கி நடைமுறைகளின் முக்கிய தரங்களை முன்வைப்பதோடு வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் பாதுகாப்பு என்பவற்றின் பொருட்டு 'நன்நடத்தைக் கோவை' ஒன்றை உருவாக்குவதற்கான வழிகாட்டல்களையும் வழங்குகிறது. இறுதியாக, இச்சாசனம் வாடிக்கையாளருக்கு வங்கிமீதுள்ள கடப்பாடுகளை வரையறைசெய்கிறது.

அரச வங்கி என்ற வகையில், நாம் எப்போதும் உயர் தரத்திலானதும் எளிதில் பெறக்கூடியதுமான சேவைகளை வழங்குவதற்கு அயராது உழைப்போம். நாம் எமது வாடிக்கையாளர்கள் அனைவரையும் சமமாக மதிப்பதுடன் அவர்கள் எம்முடன் வங்கிச் சேவையில் ஈடுபடும் எந்நேரமும் எமது சேவைகள் அவர்களின் தேவைகளையும் எதிர்பார்ப்புகளையும் பூர்த்திசெய்யும் வகையில் உள்ளனவா என்பதை உறுதிசெய்யத் தேவையான அனைத்து முயற்சிகளையும் எடுப்போம்.

2. வங்கிக் கணக்குகள்/சேவைகளைப் புரிந்து கொள்ளுதலும் தகவல்களைப் பெறுதலும்

இலங்கை வங்கியானது வாடிக்கையாளர்களின் சமூக அந்தஸ்து, உடல் இயலுமை, திருமண நிலை, இனம், சாதி, பால்நிலை, வயது, மதம், நிதியறிவு என எவற்றையும் பொருட்படுத்தாது அதன் நிதிசார் கணக்குகளும் சேவைகளும் எல்லா மக்களுக்கும் நியாயமாகவும் சமமாகவும் சென்றடைகின்றனவா என்பதை எப்போதும் உறுதிசெய்கின்றது.

வாடிக்கையாளர்கள் வங்கியால் வழங்கப்படுகின்ற நிதிசார் கணக்குகள்/சேவைகளைப் புரிந்து கொள்வதற்காக நாம் அனைத்து உண்மைத் தகவல்களையும் வழங்குகிறோம். இது தொடர்பாக வங்கியால் நடைமுறைப்படுத்தப்படும் சிறந்த சில நடைமுறைகள் வருமாறு,

2.1 இலங்கை வங்கியானது போதுமான தகவல்களை வழங்குவதன் மூலமும் நிதிசார் விளைவுகளை விளக்குவதன் மூலமும் பொருத்தமான வங்கிக் கணக்கை அல்லது சேவையைத் தேர்ந்தெடுப்பதற்கு வாடிக்கையாளருக்கு உதவுவதன் மூலமும் அதன்

நிதிசார் கணக்குகள்/சேவைகள் பற்றி அறிந்துகொள்வதற்கு வாடிக்கையாளருக்கு உதவுகிறது.

2.2 வங்கியின் கணக்குகள்/சேவைகள் தொடர்பிலும் வங்கியால் முன்னெடுக்கப்படும் ஏனைய வியாபார விளம்பர நடவடிக்கைகள் தொடர்பிலும் வாடிக்கையாளருக்கு அறியத்தரும் பொருட்டு முக்கிய தகவல் ஆவணங்கள் கையேடுகள்/துண்டறிக்கைகள்/வலைத்தளம் போன்ற வடிவில் வழங்கப்படுகின்றன. வங்கியால் வழங்கப்படும் அனைத்துக் கணக்குகளுக்குமான கையேடுகளும்/துண்டறிக்கைகளும் வாடிக்கையாளர் விரும்பும் மொழிகளில் (சிங்களம், தமிழ், ஆங்கிலம்) வழங்கப்படுகின்றன.

2.3 இலங்கை வங்கி அதன் விளம்பர நடவடிக்கைகளின் பொருட்டு தொலைக்காட்சி, வானொலி, அச்சு ஊடகம், இலங்கை வங்கியின் சமூக வலைத்தளங்கள் என்பவற்றை முதன்மையாகப் பயன்படுத்துவதோடு அவ்விளம்பரங்கள் மக்களால் இலகுவில் விளங்கிக்கொள்ளக்கூடிய உண்மைத் தகவல்களைக் கொண்டுள்ளன. மேலும் சாத்தியமான இடங்களில் எல்லாம் மத்திய வங்கியால் மேற்பார்வை செய்யப்படும் உரிமம் பெற்ற வங்கி என்பது விளம்பரத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது. பொதுமக்களைத் தவறாக வழிநடத்தக்கூடிய எந்வொரு தகவலும் விளம்பரங்களில் உள்ளடக்கப்படவில்லை.

2.4 வாடிக்கையாளர்களுக்கு எப்போதும் உதவும் பொருட்டும் தெளிவான விளக்கத்தை வழங்கும் பொருட்டும் அனைத்துப் பணியாளர்களுக்கும் விளம்பரங்கள் வழியாக வழங்கப்படும் அண்மைத் தகவல்கள் குறித்துத் தெரியப்படுத்தப்பட்டுள்ளது.

2.5 இலங்கை வங்கியின் **ஒவ்வொரு வணிகத் தலத்திலும் கீழ்வரும் தகவல்கள் தெளிவாகக் காட்சிப்படுத்தப்பட்டுள்ளன.**

i. வங்கி உரிமத்தின் நகல்
ii. அதிகாரமளிக்கப்பட்ட பணப்பாரிமாற்று நிறுவனத்தின் சின்னம்
iii. வைப்பு மற்றும் கடன் கணக்குகளுக்கு வழங்கப்படும் நடப்பு வட்டி வீதம்
iv. வெளிநாட்டு நாணயங்களின் கொள்வனவு மற்றும் விற்பனை வீதம்
v. அடிப்படை விபரங்களுடனான வங்கியின் கடன் தரப்படுத்தல்
vi. தங்கப் பவுண் ஒன்றுக்கான நாளாந்த சந்தைப் பெறுமதி
vii. நகை ஒன்றுக்கான ஆகக் கூடிய பெறுமதி வீதம்
viii. வங்கி வேலை நேரம் மற்றும் விடுமுறை பற்றிய அறிவித்தல்
ix. நிதிசார் குறைகேள் அதிகாரி, கடன் ஆலோசனை மையம் என்பவற்றின் தொடர்பு விபரங்கள்
x. வங்கியின் வருமானக் கூற்றும் ஐந்தொகையும்
xi. தகவல் அறியும் உரிமை பற்றிய அறிவித்தல் (மும்மொழிகளில்)
xii. நிதிசார் புலனாய்வுப் பிரிவினால் நிதி நிறுவன வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் அறிவித்தல் (மும்மொழிகளில்)
xiii. நிதி மோசடிக்காரர்களுக்கு எதிரான “விழிப்பாக இருங்கள்” அறிவித்தல்

xiv. Smart வலயம் / ATM பகுதிகளில் காட்சிப்படுத்தப்படும் ஏனைய அறிவித்தல்கள்

2.6 வைப்புக் கணக்குகளிலுள்ள மீதிகள் மற்றும் கொடுக்கல் வாங்கல்கள் அல்லது செயற்பாட்டிலுள்ள சேமிப்புக் கணக்குகளின் புத்தகம் தவிர்ந்த ஏனைய சேவைகள் தொடர்பிலான தகவல்கள்/விபரங்களை உள்ளடக்கிய தவணைக் கூற்று ஒன்றை வாடிக்கையாளர் தெரிவுசெய்வதற்கேற்ப அச்சு வடிவிலோ இலத்திரனியல் வடிவிலோ அனுப்புவதற்கு நாங்கள் ஏற்பாடுகளை மேற்கொள்வதோடு கடனட்டைக் கூற்றுகளில் பின்வரும் தகவல்களை வழங்குகின்றோம்.

- கொடுப்பனவை மேற்கொள்ள வேண்டிய நடப்பு காலப்பகுதியில் செலுத்தவேண்டிய ஆகக்குறைந்த தொகை.
- கோரப்பட்ட ஆகக்குறைந்த தொகை செலுத்தப்பட்டிருந்தால் அறவிடப்பட்ட மொத்த வட்டி
- ஆகக்குறைந்த தொகை செலுத்தப்படாவிட்டால் தாமதக் கட்டணம்

மேலும் வங்கியால் அனுமதிக்கப்படும் ஒரு கால வரையறைக்கு வாடிக்கையாளர் Smart Pass Book, கைபேசிச் செயலிகள், இணைய வங்கித்தளங்கள் என்பவற்றினூடாக தமக்கான கூற்றுகளை தாமே பெற்றுக்கொள்ளலாம். இலத்திரனியல் கூற்றுக்கள் பாதுகாப்பானதும் பெற்றுக்கொள்ள வசதியானதும் என்பதால் இலத்திரனியல் கூற்றுகளைப் பயன்படுத்துவதற்கு வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஊக்கமளிக்க வேண்டும்.

2.7 நாம் விழிப்புணர்வு நிகழ்வுகளையும் நிதிசார் அறிவு தொடர்பான நிகழ்வுகளையும் நடத்துவதன் மூலமாக எமது நிதிசார் கணக்குகள் சேவைகள் பற்றியும் அவற்றுடன் தொடர்புபட்ட இடர்கள் தொடர்பிலும் எமது வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவுறுத்துகின்றோம். மக்களின் நிதிசார் அறிவை மேம்படுத்தும் பொருட்டு எமது கிளைகளும் தலைமையகப் பிரிவுகளும் சமூக நிகழ்ச்சித்திட்டங்களை நடாத்துகின்றன.

2.8 வங்கியின் அனைத்துப் பணியாளர்களாலும் பின்பற்றப்பட வேண்டிய “அறநெறிக்கோவையை” நாம் அறிமுகப்படுத்தியுள்ளோம். தற்போதுள்ள ஊழியர்களிடமிருந்தும் புதிதாக இணைத்துக்கொள்ளப்படும் அனைத்து ஊழியர்களிடமிருந்தும் வங்கியில் கடமையை பொறுப்பேற்பதற்கு முன்னர் வாடிக்கையாளர் சாசனத்துக்கு அமைவாக நடப்பது தொடர்பான எழுத்து மூல உறுதிமொழி எடுக்கப்படுகின்றது.

3. கணக்குகள் / சேவைகள் தொடர்பான விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பற்றிய அறிவும் புரிதலும்

எமது வங்கியானது அதன் கணக்குகள் / சேவைகளுடன் தொடர்புபட்ட விதிகள், நிபந்தனைகளை வெளிப்படையானதும் விளக்கமானதுமான முறையில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குகின்றது.

3.1 வங்கியின் ஒவ்வொரு கணக்கும்/சேவையும் சிங்களம், தமிழ், ஆங்கிலம் என வாடிக்கையாளர்கள் விரும்பும் மொழியில் வழங்கப்படுவதால் அனைத்து

வாடிக்கையாளர்களுக்கும் அவை தொடர்பான விதிகள் நிபந்தனைகள் பற்றி நன்கு அறிந்துகொள்ள முடியும்

3.2 எமது கணக்குகள் / சேவைகளின் அம்சங்கள், விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் என்பன பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெளிவுபடுத்தப்படுவதோடு அவை பற்றிச் சிந்தித்து முடிவெடுப்பதற்குத் தேவையான நேரமும் வழங்கப்படுகின்றது.

3.3 இவ்வாறான கணக்குகள் / சேவைகள், விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பற்றிய விபரங்கள் கிடைத்தமை தொடர்பிலும் தமக்கு விளங்கப்படுத்தப்பட்டு தாம் விளக்கிக்கொண்டமை பற்றியும் வாடிக்கையாளர் எழுத்து மூலமாக உறுதிப்படுத்த வேண்டும்.

3.4 கணக்கு/சேவைக்காக வாடிக்கையாளரை பதிவு செய்ய அல்லது இணைத்துக்கொள்ள முன்னர் கணக்கு/சேவை தொடர்பான அனைத்து ஆவணங்களும் வாடிக்கையாளர்களால் நிரப்பப்பட்டு ஒப்பம் இடப்படுகின்றன.

3.5 விதிகள், நிபந்தனைகளில் மாற்றங்களை மேற்கொள்ளும்போது அம்மாற்றத்தின் தன்மையைப் பொறுத்து வங்கி அதன் உத்தியோகபூர்வ வலைத்தளத்தின் ஊடாகவோ பத்திரிகை அறிவித்தல் ஊடாகவோ இலத்திரனியல் வழியிலோ அல்லது வேறு எந்த வழியிலோ பொருத்தமான வழியில் நியாயமானதொரு காலப்பகுதிக்குள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அது குறித்து அறியத்தர வேண்டும் என்பதோடு வாடிக்கையாளர் தொடர்புபட்ட ஆவணங்களில் அதனை உடனடியாக இற்றைப்படுத்தவும் வேண்டும்.

3.6 விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் என்பதன் கீழ் பின்வரும் குறிப்பான விடயங்களை அறிந்துகொள்ளும் உரிமை வாடிக்கையாளருக்கு உண்டு.

அ. வட்டி வீதங்கள், கட்டணங்கள், வாடிக்கையாளருக்கு பொருந்தக்கூடிய தரகுப்பணங்கள் உள்ளிட்ட பொதுவான அறவீடுகள் மற்றும் வட்டி வீதங்களை கணிப்பிடும் முறைகள் பற்றிய விபரங்கள்.

ஆ. வாடிக்கையாளர் தமது கடப்பாடுகளை பின்பற்றத் தவறுமிடத்து இலங்கை வங்கி எடுக்கக்கூடிய அறவீடு சம்பந்தமான நடவடிக்கைகளுக்கான காலப்பகுதி மற்றும் பொருத்தமான முறையில் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து அறவிடப்படக்கூடிய வங்கியின் செலவுகள்.

இ. வாடிக்கையாளர் கணக்கு/சேவையை அதன் உரியகாலத்துக்கு முன்னரே நிறுத்திக்கொள்ளுமிடத்து அல்லது முடிவுறுத்திக்கொள்ளுமிடத்து வாடிக்கையாளரால் செலுத்தப்படவேண்டிய ஏதேனும் நட்டஈடு.

ஈ. கணக்கைத் திறத்தல், மூடுதல், பேணுதல் தொடர்பான மட்டுப்படுத்தல்கள் (உதாரணம் - ஆகக்குறைந்த கணக்கு மீதித் தேவைப்பாடுகள்), வாடிக்கையாளரால் மேற்கொள்ளப்படும் பண அனுப்புதல்கள், செயற்பாட்டில் இல்லாத கணக்குகள் அல்லது கைவிடப்பட்ட ஆதனங்கள் தொடர்பான கொள்கைகளும் நடைமுறைகளும்.

உ. வாடிக்கையாளர் பற்றிய தகவல்களைப் பெறுவதற்கு சட்டரீதியான அதிகாரமுள்ள தரப்பினருக்கு அத்தகவல்களை வெளிப்படுத்துதல்.

ஊ. சந்தேகத்துக்கு இடமான கொடுக்கல் வாங்கல்கள், உச்ச வரம்புக்கு மேற்பட்ட கொடுக்கல் வாங்கல்கள் என்பன பற்றி நிதிசார் புலனாய்வுப் பிரிவுக்கு முறையிடுதல் தொடர்பான விதிகள் மற்றும் வங்கி அட்டைகள் அல்லது நிதிச்சாதனங்கள் திருடப்படுமிடத்து அது தொடர்பில் முறையிடுவதற்கு வாடிக்கையாளர் கடைப்பிடிக்கவேண்டிய நடைமுறைகள் மற்றும் வங்கியினதும் வாடிக்கையாளரதும் பொறுப்புகள்.

எ. ஆதனமொன்றை ஈடுவைத்து கடன் பெறப்படுமிடத்து 'பராட்டே' நடைமுறையின் கீழ் வங்கியால் பிரயோகிக்கப்படக்கூடிய நடைமுறைகள் மற்றும் குறித்த ஆதனம் ஏலத்தில் வங்கிக்கு உரிமை மாற்றப்படுமிடத்து குறித்த ஆதனத்தின் விற்பனையை இரத்துச் செய்வதற்கு அல்லது அந்த ஆதனத்தை மீள் விற்பனை செய்வதற்கு பின்பற்றப்பட வேண்டிய நடைமுறைகள்.

4. கணக்குகள் / சேவைகளை மீளப்பெற்றுக்கொள்ளுதல் அல்லது இரத்துச்செய்தல் தொடர்பான தகவல்கள்

ஏற்கனவே ஒப்பந்தம் செய்யப்பட்ட கணக்குகள் / சேவைகளை குறிப்பாக வைப்புக் கணக்குகளை மீளப்பெற அல்லது இரத்துச்செய்ய வங்கி தீர்மானிக்குமிடத்து அது குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு நியாயமானதொரு காலப்பகுதிக்குள் அறியத்தர வேண்டும்.

5. வங்கியின் முகவர்களிடமிருந்து பாதுகாப்பு

5.1 இலங்கை வங்கியானது அதன் அதிகாரமளிக்கப்பட்ட முகவர்கள் ஊடாக வசதியானதும் எல்லோருக்கும் சென்றடையக்கூடியதுமான வங்கிச் சேவைகளை வழங்குகின்றது. முகவர் வங்கிச் சேவை என்பது மக்கள் அனைவருக்குமான நிதிச்சேவைகளை வழங்குதல் என்ற வங்கியின் உறுதிப்பாட்டில் முக்கிய பங்கு வகிப்பதோடு வங்கிச் சேவைகள் எல்லோருக்கும் கிடைப்பதை மேலும் உறுதிசெய்கின்றது. அதற்கிணங்க, வங்கியின் முகவர் வங்கிச் சேவைக்கான உறுதிப்பாடானது வாடிக்கையாளரின் பாதுகாப்பு, இரகசியத்தன்மை, வெளிப்படைத்தன்மை, ஒழுக்காற்று நியமங்களைப் பின்பற்றுதல் என்பவற்றில் கவனம் செலுத்துகின்றது.

5.2 வங்கியின் அதிகாரமளிக்கப்பட்ட முகவர்கள் பற்றிய இற்றைப்படுத்தப்பட்ட பட்டியல் இலங்கை வங்கி வலைத்தளத்தில் கிளைகள் மற்றும் ATM பகுதியின்கீழ் காணப்படுகின்றது.

5.3 வங்கியின் முகவர்கள் வாடிக்கையாளர்களை தொந்தரவு செய்தல், தகாத முறையில் கடன்களை அறவிடுதல், வாடிக்கையாளர் பற்றிய தகவல்களை அதிகாரமளிக்கப்படாத நபர்களுக்கு வெளிப்படுத்துதல், வங்கியின் கணக்குகள் / சேவைகள் பற்றி பிழையான அல்லது தவறாக வழிநடத்தக்கூடிய தகவல்களை வழங்குதல், வங்கியின் கணக்குகள்/சேவைகளை பெற்றுக்கொள்ளும்படி முறையற்ற விதத்தில் வாடிக்கையாளர்களைத் தூண்டுதல், வங்கிக்கு வெளியே பிணை ஆவணங்களில்

ஒப்பங்களைப் பெற்றுக்கொள்ளுதல் முதலான நடவடிக்கைகளில் ஈடுபடுவதில்லை என்பதை வங்கி உறுதி செய்து கொள்கின்றது.

6. முறைப்பாட்டு நடவடிக்கைகளும் தீர்வும்

வங்கியின் கணக்குகள்/சேவைகள் தொடர்பில் முறைப்பாடு செய்யும் உரிமை வாடிக்கையாளருக்கு உண்டு எனபதை வங்கி ஏற்றுக்கொள்கின்றது. இன்னும் சொல்லப்போனால் அதன் கணக்குகள் சேவைகளை மேம்படுத்துவதற்கு அத்தகைய முறைப்பாடுகள் பெறுமதிமிக்க பின்னூட்டங்கள் என்ற அடிப்படையில் அவற்றை வரவேற்கின்றது.

தவிர, வங்கியின் வாடிக்கையாளர் அல்லாதவர்களினதும் ஏனைய நிறுவனங்களினதும் முறைப்பாடுகள் வங்கியின் செயற்பாடு தொடர்பான மதிப்பரிய தகவல் மூலங்கள் என்பதனால் அவற்றையும் வங்கி ஏற்றுக்கொள்வதோடு அனைத்து முறைப்பாடுகளுக்கும் சமமான முக்கியத்துவம் வழங்குகின்றது.

அதுமட்டுமல்லாமல், தங்களுடைய முறைப்பாடுகளுக்கு வெளிப்படைத் தன்மையுடன் திறம்பட தீர்வு காணும் உரிமையும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உள்ளது. இதற்கிணங்க, வாடிக்கையாளர்களதும் / வாடிக்கையாளார் அல்லாதவர்களதும் பிணக்குகள் தொடர்பில் விரைவானதும் வினைத்திறன் மிக்கதுமான தீர்வுப் பொறிமுறையொன்றை வங்கி நடைமுறைப்படுத்தியுள்ளது.

6.1 எவரேனும் வாடிக்கையாளருக்கு / வாடிக்கையாளர் அல்லாதவருக்கு வங்கியின் கணக்குகள் / சேவைகளின் ஏதேனும் அம்சம் தொடர்பில் திருப்தி இல்லை எனின், அவர் அதனைக் கையாளும் கிளையின் / தலைமை அலுவலக பிரிவுகளின் / வாடிக்கையாளர் அனுபவ முகாமைத்துவப் பிரிவின் பணியாளரிடம் நேரடியாக முறைப்பாடு செய்யும் வாய்ப்பும் உள்ளது. இச்செயல்முறை அசௌகரியமாகப்பட்டால் அல்லது குறித்த பணியாளரால் இப்பிரச்சினைக்கு தீர்வு காண முடியாது என வாடிக்கையாளர் கருதினால் அவர் அதனை வங்கியின் உயர் முகாமைத்துவத்திடம் நேரடியாக முறையிட முடியும்.

6.2 அத்தகைய முறைப்பாடுகள் வங்கிக்கு கிடைத்ததும் வாடிக்கையாளர் விரும்பும் வழிமுறை மற்றும் மொழியில் நியாயமானதொரு காலப்பகுதிக்குள் வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு பதிலளிக்கும்.

6.3 பிரச்சனையின் சிக்கல் தன்மை காரணமாக அதற்குத் தீர்வுகாண 21 நாட்காட்டி நாட்களுக்கு மேல் எடுக்கும் பட்சத்தில் வங்கியானது குறித்த விடயத்தின் முன்னேற்றம் பற்றியும் இதனைக் கையாளும் பணியாளர் பற்றிய விபரத்தையும் வாடிக்கையாளருக்கு அறியத்தரும்.

6.4 விசாரணை முடிவுற்றதும் குறித்த முறைப்பாடு தொடர்பான ஆய்வு முடிவுகளையும் அதன் விளைவுகளையும் அது தொடர்பில்

மேற்கொள்ளப்படக்கூடிய நடவடிக்கைகளையும் வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு அறியத்தரும்.

6.5 முறைப்பாட்டு நடைமுறை வங்கியின் இணையத்தளத்தில் விபரமாக குறிப்பிடப்பட்டடுள்ளது.

7. விசேட கவனமும் அக்கறையும்

நாம் எமது அனைத்து கணக்குகளும்/சேவைகளும் எமது அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் நியாயமான முறையில் சென்றடைவதனை உறுதிசெய்வதன் பொருட்டு முதியவர்கள், மாற்றுத்திறனாளிகள், மற்றும் கண் பார்வைக் குறைபாடு, கேட்டற் குறைபாடு, அங்கவீனம் முதலான உடல் அல்லது மருத்துவ சவால்கள் காரணமாக வங்கிக் கொடுக்கல் வாங்கல்களை மேற்கொள்ள மற்றும்/அல்லது வங்கிச் சேவைகளை பெற்றுக்கொள்ள மேலதிக உதவி தேவைப்படும் குறைந்த நிதிசார் அறிவுடைய வாடிக்கையாளர் போன்ற விசேட தேவையுள்ள வாடிக்கையாளர்களில் விசேட கவனம் செலுத்துகின்றோம்.

7.1 விசேட தேவையுள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு இலங்கை வங்கியால் வழங்கப்படும் சேவைகள் வருமாறு :-

I. இலங்கை வங்கியால் வழங்கப்படும் அனைத்துக் கணக்குகளும் விசேட தேவையுள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிடைத்தல் வேண்டும்.

II. அனைத்துக் கிளைகளும் ஏனைய வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிடைக்கும் அனைத்து வசதிகளும் விசேட தேவையுள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கும் கிடைப்பதற்கு ஆவன செய்ய வேண்டும் என்பதோடு விசேட தேவையுள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கான சில வசதிகளிலுள்ள இடர்கள் சாதாரண வாடிக்கையாளர்களுக்கான வசதிகளிலுள்ள இடர்களைவிட அதிகமாக இருக்கக்கூடும் என்பதையும் விசேட தேவையுள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறியத்தர வேண்டும்.

III. வங்கிக் கணக்குகளைச் செயற்படுத்துவதற்கு தமது பெருவிரல் அடையாளத்தைப் பயன்படுத்தும் பார்வைக் குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளர்கள் உள்ளிட்ட விசேட தேவையுள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு வங்கி எந்தச் சேவையையும் மறுத்தலாகாது.

IV. வங்கியானது விசேட தேவையுள்ள வாடிக்கையாளர்களை அவர்களின் கணக்குகளை எவரேனும் நபருடன் இணைந்து செயற்படுத்துமாறோ மூன்றாம் தரப்பினரின் முன்னிலையில் செயற்படுத்துமாறோ கட்டாயப்படுத்தாது. ஆயினும் அவர்கள் தெரிவுசெய்யும் விசேட தேவையுள்ள வாடிக்கையாளர்/கள் உள்ளிட்ட எந்தவொரு நபருடனும் இணைந்து கூட்டுக் கணக்கைத் திறப்பதற்கு அனுமதிக்கப்படுவர்.

V. விசேட தேவையுடைய வாடிக்கையாளர் கேட்டுக்கொண்டால் கணக்கை ஆரம்பிப்பதற்கு / வசதிகளை வழங்குவதற்கு முன்னர் அவை தொடர்பான விதிகள், நிபந்தனைகள், உரிமைகள், பொறுப்புகள், அம்சங்கள் போன்ற விடயங்களை வங்கி அவர்களுக்கு வாசித்துக் காட்டும்.

VI. நோய்வாய்ப்பட்ட/வயதுமுதிர்ந்த/அங்கவீனமடைந்த கணக்குரிமையாளாரிடமிருந்து கைப் பெருவிரல்/காற் பெருவிரல் அடையாளம் பெறப்படும் போதெல்லாம் வங்கி ஊழியர் ஒருவரும் வங்கியின் தற்போதைய வாடிக்கையாளர் ஒருவரும் உட்பட இரண்டு சுயாதீன நபர்கள் அதற்கு சாட்சியமாக இருப்பர்.

VII. விசேட தேவையுள்ள வாடிக்கையாளர் வங்கியில் பணத்தை மீளப்பெறும் போதெல்லாம் அவரின் நிலைமையைப் பொறுத்து, சாட்சியாளர் ஒருவரின் முன்னிலையில் வங்கி ஊழியர் ஒருவரால் குறித்த மீளப்பெறப்பட்ட பணம் வாடிக்கையாளரிடம் கையளிக்கப்படும் என்பதோடு குறித்த மீளப்பெறலுக்கான சாட்சியின் விபரங்களும் பதியப்படும்.

8. வாடிக்கையாளாரின் கடப்பாடுகள்

I. வாடிக்கையாளர்கள் கணக்கொன்றைத் திறக்கும்போது அல்லது கணக்கு/சேவைக்காக விண்ணப்பிக்கும்போது செல்லுபடியான ஆளடையாளம் மற்றும் தொடர்பு விபரங்கள் உள்ளிட்ட துல்லியமானதும் இற்றைப்படுத்தப்பட்டதுமான தனிப்பட்ட மற்றும் நிதிசார் தகவல்களை வங்கிக்கு வழங்க வேண்டும்.

II. வாடிக்கையாளர்கள் தமது தொடர்பு விபரங்களில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால் அது குறித்து வங்கிக்கு உடனடியாக அறியத்தர வேண்டும்.

III. வங்கியுடன் ஒப்பந்தங்களை/உடன்படிக்கைகளை கைச்சாத்திடுவதற்கு முன்னர் கணக்குகள்/சேவைகள் தொடர்பான விதிகள், நிபந்தனைகள் குறித்த முழுமையான அறிவும் புரிதலும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இருத்தல் வேண்டும்.

IV. இரகசியக் குறியீட்டு எண் (PIN), கடவுச்சொற்கள், கணக்கிலக்கங்கள் முதலான தகவல்களின் பாதுகாப்பைப் பேணுவது வாடிக்கையாளர்களின் பொறுப்பாகும். இவர்கள் இத்தகவல்களை எவருடனும் பகிர்ந்துகொள்ளலாகாது என்பதோடு தமது கணக்குகளை அதிகாரமளிக்கப்படாத தரப்பினரிடமிருந்து பாதுகாத்துக் கொள்வதற்கான நடவடிக்கைகளையும் எடுத்தல் வேண்டும்.

V. கொடுப்பனவுகள், மீளப்பெறல்கள், காசோலைகள் உள்ளிட்ட எந்தவொரு கொடுக்கல் வாங்கல்களையும் மேற்கொள்ள தமது கணக்குகளில் போதுமான பணம் உள்ளதா என்பதை வாடிக்கையாளர்கள் உறுதிசெய்தல் வேண்டும்.

VI. கறுப்புப் பணத்தைத் தூய்மையாக்குவதற்கு எதிரான சட்டம், KYC தேவைப்பாடுகள் உள்ளிட்ட அனைத்து தொடர்புடைய சட்டங்களுக்கும் விதிமுறைகளுக்கும் வாடிக்கையாளர்கள் கட்டுப்படுதல் வேண்டும் என்பதோடு தமது கணக்குகளினூடாக எந்தவொரு சட்ட விரோத/ மோசடி செயற்பாடுகளிலும் ஈடுபடலாகாது.

VII. வாடிக்கையாளரின் காசோலைப் புத்தகம், கணக்குப் புத்தகம், பற்று / கடனட்டை, ஏதேனும் வங்கி தொடர்பான பிற பொருட்கள் தொலைந்தாலோ களவாடப்பட்டாலோ பிறர் அதனை அனுமதியின்றிப் பயன்படுத்துவதனைத் தவிர்த்துக்கொள்ளும் பொருட்டு வாடிக்கையாளர்கள் அது குறித்து உடனடியாக வங்கிக்கு அறியத்தர வேண்டும்.

VIII. வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் கணக்குகள் அல்லது கொடுக்கல் வாங்கல்கள் தொடர்பான ஏதேனும் பிணக்குகள் / சிக்கல்கள் இருக்குமாயின் அவர்கள் வங்கியின் வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்தைத் தொடர்புகொள்ள வேண்டும் அல்லது முறைப்பாட்டைக் கையாளும் நடைமுறையை பின்பற்றுதல் வேண்டும்.

IX. வாடிக்கையாளர்கள் தாம் கருதும் நோக்கத்தின் பொருட்டு வங்கியின் கணக்குகளையும் சேவைகளையும் பயன்படுத்த வேண்டுமே ஒழிய எந்தவொரு சட்ட விரோத செயற்பாடுகளிலோ மோசடியான செயற்பாடுகளிலோ ஈடுபடலாகாது. அதாவது கறுப்புப் பணத்தை வெள்ளையாக்குதல், மோசடி அல்லது ஏனைய சட்ட விரோத நடவடிக்கைகளுக்கு வங்கியை பயன்படுத்தலாகாது.

X. வாடிக்கையாளார்கள் வங்கியின் கணக்குகள்/ சேவைகள் இணைய வங்கிச் சேவை மற்றும் ஏனைய தொடர்புபட்ட டிஜிற்றல் கணக்குகள் என்பன தொடர்பான விதிகள் நிபந்தனைகளை பின்பற்ற வேண்டுமென எதிர்பார்க்கப்படுகின்றது.

XI. வாடிக்கையாளர்கள் தமது மீளச்செலுத்தும் தகுதிக்கு அப்பால் கடன்களைப் பெறலாகாது.

XII. வாடிக்கையாளர்கள் தமது மீளச்செலுத்தல்களையோ தவணைக் கொடுப்பனவுகளோ நிலுவையில் செல்லவிடலாகாது. உரிய தவணைக்குள் மீளச்செலுத்தும் போது வங்கிக்கும் வாடிக்கையாளர்களுக்குமிடையில் ஆரோக்கியமான உறவு உருவாகின்றது.

XIII. வாடிக்கையாளர் அவரது கடன் காலப்பகுதிக்கு முன்னராக கடனைச் செலுத்தி முடிக்க விரும்பினால் கடன் வழங்கப்பட்ட காலத்தில் ஒத்துக்கொண்டதற்கு இணங்க கடன் தொகைக்கு மேலான குறிப்பிட்டதொரு தொகையைச் செலுத்துதல் வேண்டும்.

XIV. வாடிக்கையாளரால் அவர் ஒத்துக்கொண்டதற்கு இணங்க அவரது கடன் நிலுவையைச் செலுத்த முடியாவிட்டால், விதிகள் நிபந்தனைகள் பகுதியில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வங்கியின் செலவுகள் உள்ளிட்ட வங்கிக்கு வருமதியாகவுள்ள தொகையை அறவிடும் உரிமை வங்கிக்கு உண்டு.

XV. வாடிக்கையாளருக்கு பொருளாதார நெருக்கடிகள் ஏற்பட்டால் அவர் அது தொடர்பில் வங்கிக்கு முடிந்தவரை விரைவாக அறியத்தர வேண்டும். வங்கி வாடிக்கையாளர் பிரச்சினைகள் குறித்து விரைவாக கலந்துரையாடினால்தான் வங்கியும் வாடிக்கையாளரும் எளிதாக ஒரு தீர்வினை எட்ட முடியும்.

XVI. வாடிக்கையாளர்கள் தேவையான விண்ணப்பப் படிவங்களையும் ஆதாரமான ஆவணங்களையும் முறையாகப் பூர்த்திசெய்து நேரத்தோடு சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

XVII. வாடிக்கையாளர்கள் தமது கணக்குகளில் மோசடியான கொடுக்கல் வாங்கல்கள்/ அவ்வாறான முயற்சிகள் இடம்பெற்றுள்ளமை குறித்து அறியவரும் போதெல்லாம் உடனடியாக வங்கிக்கு அறியத்தர வேண்டும்.

XVIII. நீதிமன்றச் சட்டம் ஒன்றினால் அனுமதிக்கப்பட்டாலொழிய, வாடிக்கையார் வங்கிக்குச் செலுத்தவேண்டிய தொகை தொடர்பான ஏதேனும் பிணக்குகள் தவிர மேலே 2 தொடக்கம் 7 வரையான வாசகங்களில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கடப்பாடுகளை நிறைவேற்றுவதற்கு வங்கி தவறியமையை வாடிக்கையாளர் தான் கடனை திருப்பிச் செலுத்தாமைக்கான/தாமதமாக செலுத்தியமைக்கான வங்கியின் பதில் செயற்பாடாக கருதலாகாது.