

கடனட்டைச் செயற்பாடுகளுக்கான
ஒழுக்கக் கோவை
மக்கள் வங்கி

பொருளடக்கம்

முன்னுரை
முக்கிய அர்ப்பணிப்புகள்
தகவல்
கட்டணப் பட்டியல் (கட்டணங்கள் / அறவீடுகள் / வட்டி)
விற்பனை மற்றும் சந்தைப்படுத்தல் அறநெறிகள்
கடன் அட்டை / PIN வழங்கல்
கணக்கு இயக்கம்
கணக்கு விவரங்களின் இரகசியத்தன்மை
நிலுவைத் தொகை வசூல்
புகார்களைக் கையாளுதல்
கடனட்டை ஒன்றை இரத்துச் செய்தல்
கருத்து மற்றும் பரிந்துரைகள்

முன்னுரை

இது இலங்கை மத்திய வங்கியினால் வழங்கப்பட்ட 2010 ஆம் ஆண்டின் 01 ஆம் இலக்க கடனட்டைச் செயற்பாட்டு வழிகாட்டல்களுக்கு அமைய, கடனட்டைகளை வழங்கும் உறுப்பினர் வங்கிகள்/நிறுவனங்கள் (இதன் பின்னர் 'வழங்குநர்' எனக் குறிப்பிடப்படும்) மற்றும்/அல்லது அவர்களது பங்காளிகளால் ஏற்றுக்கொள்வதற்காகத் தயாரிக்கப்பட்ட ஒரு கட்டாய ஒழுக்கக் கோவையாகும் (இதன் பின்னர் 'கோவை' எனக் குறிப்பிடப்படும்). இக்கோவையானது தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுடனான கொடுக்கல் வாங்கல்களில் ஒரு நியமச் சேவைத் தரமாக அமையும் என எதிர்பார்க்கப்படுகிறது. கடனட்டைகள் மற்றும் ஏனைய அட்டை தயாரிப்புகளை வழங்கும் போது வழங்குநர்கள் மேற்கொள்ள வேண்டிய கடப்பாடுகளை இக்கோவை விபரிக்கின்றது. வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளும் போது வழங்குநரின் பணியாளர்களுக்கு இக்கோவை வழிகாட்டும். கடனட்டைப் பயனாளர்கள் தமது உரிமைகளையும், தமது நலன்களைப் பாதுகாப்பதற்கு அவர்கள் எடுக்க வேண்டிய நடவடிக்கைகளையும் புரிந்துகொள்வதற்கு இக்கோவை உதவும் என எதிர்பார்க்கப்படுகிறது. இக்கோவையை ஏற்றுக்கொள்ளும் வழங்குநர்கள் இதனைத் தமது இணையதளங்களில் பதிவேற்றுவதோடு, வாடிக்கையாளர்களின் வேண்டுகோளுக்கிணங்க இதன் பிரதிகளை வழங்கவும் நடவடிக்கை எடுப்பார்கள்.

ஒரு கட்டாய ஆவணம் என்ற ரீதியில், இக்கோவையானது போட்டியை ஊக்குவிப்பதுடன், வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக உயர்வான செயற்பாட்டுத் தரங்களை அடைந்துகொள்ள சந்தை சக்திகளைத் தூண்டுகிறது. இக்கோவையில்,

'நாம்/எமது' என்பது வழங்குநரைக் குறிக்கும். இக்கோவையின் தரநிலைகள் 2 ஆம் பிரிவில் விவரிக்கப்பட்டுள்ள முக்கிய அர்ப்பணிப்புகளால் நிர்வகிக்கப்படுகின்றன. வேறுவிதமாகக் குறிப்பிடப்படாத வரை, இக்கோவையின் அனைத்துப் பகுதிகளும் நாம் கருமபீடங்கள் ஊடாகவோ, தொலைபேசி வாயிலாகவோ, இணையம் மூலமாகவோ அல்லது வேறு ஏதேனும் முறையினாலோ வழங்குகின்ற அனைத்துக் கடனட்டைத் தயாரிப்புகளுக்கும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும்.

இக்கோவையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அர்ப்பணிப்புகள் சாதாரண வர்த்தகச் செயற்பாட்டுச் சூழலின் கீழ் பொருந்தும். தவிர்க்க முடியாத இயற்கைக்கு அப்பாற்பட்ட நிகழ்வுகள் (Force majeure) ஏற்படும் சந்தர்ப்பங்களில், இக்கோவையின் கீழ் உள்ள அர்ப்பணிப்புகளை எம்மால் நிறைவேற்ற முடியாமல் போகலாம் என்பது தெளிவாகப் புரிந்துகொள்ளப்பட வேண்டும்.

முக்கிய அர்ப்பணிப்புகள்

நாங்கள் இவற்றில் உறுதியளிக்கிறோம்:

எமது அனைத்துக் கொடுக்கல் வாங்கல்களிலும் பின்வருவனவற்றின் மூலம் நியாயமாகவும் பகுத்தறிவுடனும் நடந்துகொள்ளுதல்;

இந்த விதித்தொகுப்பில் உள்ள தரநிலைகளைப் பூர்த்தி செய்வது, நாங்கள் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள், மற்றும் எங்கள் ஊழியர்கள்/முகவர்கள் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் நடைமுறைகள்;

எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்புடைய சட்டங்கள், ஒழுங்குமுறைகள், வழிகாட்டுதல்கள், வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் சுற்றறிக்கைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதிசெய்தல்;

வாடிக்கையாளர்களுடனான நமது தொடர்புகள் நேர்மை மற்றும் வெளிப்படையானதன்மையின் அறநெறிக் கொள்கைகளின் அடிப்படையில் தங்கியிருப்பதை உறுதி செய்தல்;

சட்டபூர்வமான மற்றும் அறநெறி சார்ந்த நுகர்வோர் நடைமுறைகளில் ஈடுபடுதல்;

பின்வரும் தகவல்களை எளிய மொழியில் வழங்குவதன் மூலம் எங்கள் கிரெடிட் கார்டு தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் எவ்வாறு செயல்படுகின்றன என்பதைப் புரிந்துகொள்ள வாடிக்கையாளருக்கு உதவுங்கள்;

வாடிக்கையாளருக்கு கிடைக்கும் நன்மைகள் என்ன?

வாடிக்கையாளர்கள் நன்மைகளை எவ்வாறு பெறலாம்?

செலவுகள், கட்டணங்கள் மற்றும் அறவீடுகள் எவை?

வாடிக்கையாளர் தமது வினாக்களுக்குத் தீர்வு காண யாரை/எவ்வாறு தொடர்பு கொள்ளலாம்.

பின்வருவனவற்றின் மூலம் வாடிக்கையாளரின் வினாக்கள் மற்றும் புகார்களை விரைவாகவும் திறமையாகவும் கையாளுதல்:

அவர்களது வினாக்களைத் திசைதிருப்புவதற்கான வழிமுறைகளை வழங்குதல்.
அவர்கள் சொல்வதை பொறுமையாகக் கேட்பது.

புகார் / வினாவல் பெறப்பட்ட 10 வேலை நாட்களுக்குள்
வாடிக்கையாளர்களுக்கு பதில்களைத் தெரிவித்தல்.

வாடிக்கையாளர்கள் எங்கள் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர்களின் புகாரை எவ்வாறு முன்னெடுத்துச் செல்வது என்பதை அவர்களுக்குத் தெரிவித்தல்.

இந்த விதியை எமது இணையத்தளத்தில் பொதுமக்கள் பார்ப்பதற்கு கிடைக்கச் செய்வதன் மூலம் விளம்பரப்படுத்துவதோடு அதன் பிரதிகளை ஆங்கிலம், சிங்களம் மற்றும் தமிழ் ஆகிய மொழிகளில் கோரிக்கையின் பேரில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிடைக்கச் செய்யவும் .

தகவல் (வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைத் தேர்வு செய்ய உதவுதல்)

கடனட்டை ஒன்றை வழங்குவதற்கு முன்னர், நாம்;

எமது கடனட்டைத் தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்களை விளக்கும் தகவல்களை வழங்குவோம், அவற்றில் உள்ளடங்குவன:

தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்;

பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் மற்றும் வட்டி விகிதங்கள்;

குறைந்தபட்ச நிலுவைத் தொகை மற்றும் வட்டியை கணக்கிடும் முறை;

வட்டி கட்டணங்கள் மற்றும் அபராதக் கட்டணங்களை எவ்வாறு தவிர்ப்பது அல்லது குறைப்பது;

பட்டியலிடல் மற்றும் கொடுப்பனவு நடைமுறைகள்;

புதுப்பித்தல் மற்றும் முடித்தல் நடைமுறைகள்; மற்றும்

அட்டையை இயக்குவதற்குத் தேவைப்படக்கூடிய வேறு ஏதேனும் முக்கியமான தகவல்கள்;

அடையாளம், முகவரி, தொழில் போன்ற விபரங்கள் தொடர்பான ஆவணங்கள்

மற்றும் சட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளுக்கு இணங்குவதற்காக

சட்டரீதியான அதிகாரிகளால் நிர்ணயிக்கப்படக்கூடிய வேறு ஏதேனும்

ஆவணங்கள் உட்பட, கடனட்டை ஒன்றை வழங்குவதற்கு

வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எமக்குத் தேவைப்படும் குறைந்தபட்சத்

தகவல்கள்/ஆவணங்கள் குறித்து வாடிக்கையாளருக்குத் தெளிவுபடுத்துவோம்.

தேவை எனக் கருதப்பட்டால், கடனட்டை விண்ணப்பத்தில் வாடிக்கையாளரால்

வழங்கப்பட்ட விபரங்களை, தொலைபேசி ஊடாகத் தொடர்பு கொள்வதன் மூலம்

அல்லது இதற்கென எம்மால் நியமிக்கப்பட்ட முகவர் நிலையங்கள் ஊடாக

விஜயம் செய்வதன் மூலம் உறுதிப்படுத்துவோம்.

வாடிக்கையாளர்கள் ஒரு தயாரிப்பு அல்லது சேவைக்கு விண்ணப்பிக்கும் போது, அதனைச் செய்து முடிப்பதற்கான இலக்குக் கால அவகாசம் குறித்து நாங்கள் அவர்களுக்கு அறிவிப்போம்.

முதலாவது கடனட்டையுடன் சேர்த்து, அதன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், பொருந்தக்கூடிய வட்டி மற்றும் கட்டணங்கள், கடனட்டை தொலைந்துபோனால் அல்லது தவறாகப் பயன்படுத்தப்பட்டால் வாடிக்கையாளருக்குரிய உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் மற்றும் கடனட்டை பயன்பாடு தொடர்பான ஏனைய பொருத்தமான தகவல்களை உள்ளடக்கிய சேவை வழிகாட்டி/உறுப்பினர் கையேட்டை நாங்கள் வழங்குவோம்.

தொலைபேசி எண்கள், அஞ்சல் முகவரி, இணையத்தளம் / மின்னஞ்சல் முகவரி போன்ற எங்கள் தொடர்பு விவரங்களை வாடிக்கையாளர்கள் தேவைப்படும் போதெல்லாம் எங்களை தொடர்பு கொள்ள உதவும் வகையில் நாங்கள் வழங்குவோம்.

மாதாந்த அறிக்கைகளைச் சரிபார்ப்பதற்கு அனைத்துக் கொடுப்பனவு பற்றுச்சீட்டுகளையும் சேகரித்து வைக்குமாறு வாடிக்கையாளருக்கு நாங்கள் அறிவுறுத்துகிறோம். கடனட்டை அறிக்கையில் தோன்றும் ஒரு பணப்பரிமாற்றத்தை வாடிக்கையாளரால் அடையாளம் காண முடியாவிட்டால், கோரிக்கையின் பேரில் மேலதிக விபரங்கள் வழங்கப்படும். சில சந்தர்ப்பங்களில், ஒரு பணப்பரிமாற்றத்திற்குத் தாம் அனுமதி அளிக்கவில்லை என்பதை நிரூபிப்பதற்கான உறுதிப்படுத்தல் அல்லது ஆதாரங்களை வாடிக்கையாளர் எமக்கு வழங்க வேண்டியிருக்கலாம்.

கட்டணப் பட்டியல்கள் (வட்டி/ கட்டணங்கள்/ அறவீடுகள்)

எங்கள் கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்களின் அட்டவணையை (வட்டி விகிதங்கள் உட்பட) வழங்குவோம்;

விண்ணப்பப் படிவத்துடன்,
சேவை வழிகாட்டி / உறுப்பினர் கையேட்டில்,
வாடிக்கையாளர் சேவை எண்களுக்கு வாடிக்கையாளர் அழைக்கும்போது,
எங்கள் வலைத்தளத்தில், அல்லது
எமது நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் ஊடாக.

கடனட்டை அறிக்கை மற்றும் இணையதளத்தில் கிடைக்கப்பெறும் பிரசுரங்களில் உள்ள தகவல்களுக்கு மேலதிகமாக, கோரிக்கையின் பேரில், வாடிக்கையாளரின்

கணக்கிற்கு நாங்கள் எவ்வாறு வட்டி மற்றும்/அல்லது கட்டணங்களை விதிக்கிறோம் என்பதை உதாரணங்களுடன் தெளிவாக விளக்குவோம்.

எமது கட்டணப் பட்டியல்களில் மாற்றங்கள்

எமது கடனட்டைத் தயாரிப்புகளுக்கான கட்டணப் பட்டியல்களில் (வட்டி வீதம் மற்றும்/அல்லது ஏனைய கட்டணங்கள்/அறவீடுகள்) நாம் மாற்றங்களை மேற்கொள்ளும்போது, அத்தகைய மாற்றங்களைச் செயல்படுத்துவதற்கு குறைந்தது 10 நாட்களுக்கு முன்னதாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவிக்கும் பொருட்டு, எமது தொலைபேசிச் செய்திகள், இணையதளம் மற்றும் கடனட்டை அறிக்கை ஆகியவற்றில் உள்ள தகவல்களைப் புதுப்பிப்போம்.

விற்பனை மற்றும் சந்தைப்படுத்தல் அறநெறிகள்

களப் பணியாளர்கள்

எமது விற்பனைப் பிரதிநிதிகள், அட்டைத் தயாரிப்புகளை விற்பனை செய்வதற்காக வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் சாத்தியமான வாடிக்கையாளர்களை அணுகும்போது தங்களை அடையாளப்படுத்திக் கொள்வார்கள்.

எமது பிரதிநிதி எவரேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாக வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் கிடைக்கப்பெற்றால், அந்தப் புகாரைத் தீர்ப்பதற்கான தகுந்த நடவடிக்கைகளை நாங்கள் எடுப்போம்.

தொலைபேசி வழி சந்தைப்படுத்தல் (Telemarketing)

எமது கடனட்டை தயாரிப்புகள் எதனையும் விற்பனை செய்வதற்காக அல்லது ஏதேனும் குறுக்கு-விற்பனை (cross-sell) சலுகைக்காக எமது தொலைபேசி வழி சந்தைப்படுத்தல் ஊழியர்கள்/முகவர்கள் தொலைபேசி ஊடாக வாடிக்கையாளர்களைத் தொடர்பு கொண்டால், அழைப்பவர் தன்னை அடையாளப்படுத்திக் கொள்வதுடன், அவர் எமது சார்பாக அழைக்கிறார் என்பதையும் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிப்பார்.

அழைப்பு வாடிக்கையாளருக்கு அசௌகரியத்தை ஏற்படுத்தும் என்று எதிர்பார்க்கப்படாதபோது மட்டுமே வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்கள் என்பது உறுதி செய்யப்படுகிறது. பொதுவாக, 0900 மணி முதல் 1900 மணி வரை இருக்கும்.

வாடிக்கையாளர் எழுத்துப்பூர்வமாகவோ அல்லது வாய்மொழியாகவோ அதற்கான அழைப்புகளை அனுமதித்தால் மட்டுமே பரிந்துரைக்கப்பட்ட காலத்திற்கு முன்னதாகவோ அல்லது அதற்குப் பின்னரோ அழைப்புகள் செய்யப்படலாம்.

தொலைபேசி வழி சந்தைப்படுத்தல் ஒழுக்கநெறிகள்

எமது தொலைபேசி வழி சந்தைப்படுத்தல் ஊழியர்கள் பின்வருமாறு ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட தொலைபேசி அழைப்பு ஒழுக்கநெறிகளைப் பின்பற்றுவார்கள்;

முன் அழைப்பு

வங்கி அல்லது வங்கியினால் நியமிக்கப்பட்ட நேரடி விற்பனை முகவரால் (Direct Sales Agent) சரிபார்க்கப்பட்ட பட்டியல்களில் உள்ளவர்களுக்கு மட்டுமே அழைப்புகளை மேற்கொள்வார்கள்.

அழைப்பின் போது

தங்களையும் எங்கள் வங்கியையும் அடையாளம் கண்டு, அழைப்புக்கான காரணத்தைக் கூறுங்கள்.

அனுமதி மறுக்கப்பட்டால், தொடர அனுமதி கோரவும், மன்னிப்பு கேட்டு பணிவுடன் துண்டிக்கவும்.

அலைபேசிக்கு (Mobile phone) அழைப்பு விடுக்கப்பட்டால், நிலையான தொலைபேசிக்கு (Landline) மீண்டும் அழைப்பதாக எப்போதும் முன்மொழிவார்கள்.

முடிந்தவரை, வாடிக்கையாளர் மிகவும் வசதியாக இருக்கும் மொழியில் பேசுங்கள்.

உரையாடலை வணிக விஷயங்களுடன் மட்டுப்படுத்துங்கள். ஒருபோதும் குறுக்கிடவோ அல்லது வாதிடவோ வேண்டாம்.

வாடிக்கையாளர் தயாரிப்பை வாங்க திட்டமிட்டால், 'மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்' பற்றி வாடிக்கையாளரின் புரிதலை சரிபார்க்கவும்.

வாடிக்கையாளரால் கோரப்பட்டால் அவர்களின் தொலைபேசி எண், அவர்களின் மேற்பார்வையாளரின் பெயர் அல்லது எங்கள் வங்கி தொடர்பு விவரங்களை வழங்கவும்.

வாடிக்கையாளரின் நேரத்திற்கு நன்றி சொல்லுங்கள்.

அழைப்பிற்குப் பின்னுள்ள செயல்முறை

வாடிக்கையாளர் சலுகைக்கு ஆர்வம் காட்டவில்லை என்றால், அடுத்த 6 மாதங்களுக்கு அதே சலுகையுடன் வாடிக்கையாளரை அழைக்காமல் இருக்க நாங்கள் முயற்சிப்போம்.

ஏற்கனவே விற்கப்பட்ட தயாரிப்புகள் குறித்து ஒரு வாடிக்கையாளர் அழைப்பு விடுத்தால், அத்தகைய கேள்விகளைக் கையாள விற்பனை ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளரை வங்கியின் சம்பந்தப்பட்ட துறை / பிரிவுக்கு அனுப்புவார்கள்.

வாடிக்கையாளர் தகவலின் இரகசியத்தன்மை

விற்பனைப் பிரதிநிதிகள் எல்லா நேரங்களிலும் வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமை/அந்தரங்கம்மைய மதிப்பார்கள். வாடிக்கையாளரின் விபரங்கள் பொதுவாக வாடிக்கையாளருடன் மட்டுமே கலந்துரையாடப்படும்; இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் எழுத்துப்பூர்வமாகவோ, மின்னஞ்சல், பதிவு செய்யப்பட்ட தொலைபேசி அழைப்பு, தொழிநகல் (Fax) அல்லது குறுஞ்செய்தி (SMS) மூலமாகவோ அங்கீகாரம் வழங்கியிருந்தால் மட்டுமே அவரது கணக்காளர்/செயலாளர்/ துணைவர் போன்ற பிற நபர்களுடன் அல்லது குடும்ப உறுப்பினர்களுடன் அவை கலந்துரையாடப்படும்.

பயிற்சி

விற்பனைப் பிரதிநிதிகள் தங்கள் பணியை திறம்பட செய்வதற்கு தேவையான பயிற்சி மற்றும் வழிகாட்டுதல் வழங்கப்படுகிறது.

கடன் அட்டை / PIN வழங்கல்

பொதுவாக வாடிக்கையாளரின் கடனட்டையை அவர் குறிப்பிட்டுள்ள அஞ்சல் முகவரிக்கு கூரியர் (courier) அல்லது பதிவு செய்யப்பட்ட தபால் மூலம் அனுப்பி வைப்போம். மாற்றாக, வாடிக்கையாளரின் குறிப்பிட்ட அறிவுறுத்தல்களின் கீழ் ஒரு முகவரிக்கு கடனட்டையை நாங்கள் விநியோகிப்போம்.

வாடிக்கையாளரால் பெற்றுக்கொள்ளப்பட்ட கடனட்டை இன்னும் செயல்படுத்தப்படாமல் (not activated) இருந்தால், வங்கியினால் பரிந்துரைக்கப்பட்டுள்ள வழிமுறைகளின்படி வாடிக்கையாளர் அந்த அட்டையைச் செயல்படுத்திக்கொள்ள முடியும்.

கடனட்டைக்கான இரகசியக் குறியீட்டு எண் (PIN), அது ஒதுக்கப்படும் போதெல்லாம் வாடிக்கையாளருக்குத் தனியாக அனுப்பி வைக்கப்படும்.

கணக்குச் செயல்பாடுகள் மற்றும் கடனட்டை அறிக்கைகள்

வாடிக்கையாளர் தனது கடனட்டை கணக்கை நிர்வகிக்கவும், கடனட்டையைப் பயன்படுத்தி மேற்கொண்ட கொள்வனவுகள்/பணம் எடுத்தல் ஆகியவற்றின் விபரங்களைச் சரிபார்க்கவும் உதவ, மின்னஞ்சல் அல்லது இணைய வங்கி (Internet Banking) சேவை ஊடாக கடனட்டை பரிவர்த்தனை விபரங்களைப் பெற்றுக்கொள்ளும் வசதியை நாங்கள் வழங்குவோம். ஒவ்வொரு மாதமும் ஒரு குறிப்பிட்ட தேதியில் கடனட்டை அறிக்கை (Credit card statement) தயாரிக்கப்படும், அது குறித்த விபரம் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிக்கப்படும்.

கடனட்டை அறிக்கை (credit card statement) கிடைக்கப் பெறாத பட்சத்தில், வாடிக்கையாளர் சரியான நேரத்தில் கொடுப்பனவை மேற்கொள்வதற்கு ஏதுவாக, அறிக்கையின் நகல் ஒன்றைப் பெற்றுக்கொள்ள எமக்குத் தெரியப்படுத்துமாறு அறிவுறுத்துகிறோம்; அது 10 நாட்காட்டி நாட்களுக்குள் அனுப்பி வைக்கப்படும்.

நாங்கள் அவ்வப்போது அறிமுகப்படுத்தும் புதிய சேவைகள் மற்றும் மதிப்புக்கூட்டப்பட்ட வசதிகள் குறித்து, அவற்றை ஏற்பதற்கோ அல்லது நிராகரிப்பதற்கோ ஆன விருப்பத் தெரிவுகளுடன் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிப்போம். மேலும், அத்தகைய புதிய சேவைகளுக்குப் பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள்/விலக்குகள் குறித்து முன்னதாகவே குறிப்பிடுவோம்.

வாடிக்கையாளரின் அட்டை கணக்கில் வைப்புச் செய்யப்பட்ட காசோலை (cheque) திரும்பப்பெறப்படும் பட்சத்தில், அத்தகைய பணம் செலுத்தப்படாத காசோலைகள் கிடைக்கப்பெற்ற 7 நாட்காட்டி நாட்களுக்குள் அது குறித்து வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிப்போம்.

நாங்கள் நிர்ணயித்துள்ள காலக்கெடுவுக்குள், பணம் செலுத்த வேண்டிய இறுதித் தேதிக்கு முன்னதாகவே காசோலைகள் வைப்பு செய்யப்பட்டிருந்து, எமது தரப்பில் ஏற்பட்ட பிழைகள் அல்லது தாமதங்கள் காரணமாக அந்தத் தேதிக்குப் பிறகு அவை வரவு வைக்கப்பட்டால் (realized), அதற்காக வாடிக்கையாளருக்கு நாங்கள் தேவையற்ற அபராதங்களை விதிக்க மாட்டோம்.

வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் முன்மொழியப்படும் மேம்படுத்தல்கள் (upgrade) அல்லது கடன் வரம்பு அதிகரிப்பு (limit enhancement) குறித்து நாங்கள் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிப்போம். அந்த அறிவிப்பில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள், முன்மொழியப்பட்ட மேம்படுத்தல் அல்லது வரம்பு அதிகரிப்பை ஏற்பதற்கோ அல்லது நிராகரிப்பதற்கோ ஆன விருப்பத் தெரிவு வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும். வாடிக்கையாளர்கள் இத்தகைய அறிவிப்புகளைக் கவனமாகப் படித்து, அதற்கேற்ப பதிலளிப்பார்கள் என்று நாங்கள் எதிர்பார்க்கிறோம்.

வாடிக்கையாளரின் கிரெடிட் கார்டை தவறாகப் பயன்படுத்துவதிலிருந்து பாதுகாக்க என்ன செய்ய முடியும் என்பதை நாங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவுறுத்துவோம்.

வாடிக்கையாளரின் கடனட்டை தொலைந்துவிட்டாலோ அல்லது திருடப்பட்டாலோ, அல்லது வாடிக்கையாளரின் இரகசியக் குறியீட்டு எண் (PIN) அல்லது பிற பாதுகாப்புத் தகவல்கள் மூன்றாம் நபர் ஒருவருக்குத் தெரியவந்தாலோ, வாடிக்கையாளர் எங்களுக்குத் தெரிவிக்கும் பட்சத்தில், உடனடியாக அவரது அட்டையை செயலிழக்கச் செய்வதற்கான (deactivate) நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்வோம். மேலும், அட்டையாளர் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு ஏற்ப உரிய நடவடிக்கைகளை எடுப்போம்.

கணக்கு விவரங்களின் இரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை தனிப்பட்ட மற்றும் ரகசியமானதாக நாங்கள் கருதுவோம் (தனிநபர் இனி வாடிக்கையாளராக இல்லாவிட்டாலும் கூட).

பின்வரும் விதிவிலக்கான சந்தர்ப்பங்களைத் தவிர, வாடிக்கையாளரின் கணக்குகளின் பரிவர்த்தனை விவரங்களை மூன்றாம் தரப்பினருக்கு நாங்கள் வெளிப்படுத்த மாட்டோம்;

சட்டத்தினால் தேவைப்பட்டால் அல்லது சட்டத்திற்கு இணங்குவதற்காக. வாடிக்கையாளர் எழுத்துப்பூர்வமாகவோ, மின்னஞ்சல், பதிவு செய்யப்பட்ட தொலைபேசி அழைப்பு, தொழிநகல் (Fax) அல்லது குறுஞ்செய்தி (SMS) மூலமாகவோ கோரிக்கை விடுத்தால் (இந்தக் கோரிக்கைகள் எதிர்காலக் குறிப்பிற்காகச் சேமிக்கப்படும்).

நீதிமன்றத்தால் அவ்வாறு செய்யுமாறு கோரப்படும் போது.

மோசடிகளைத் தடுக்க, தணிக்கை (audit) போன்ற எமது நலன் சார்ந்த விடயங்களுக்காகத் தேவைப்படும் பட்சத்தில், அத்தகவல்களை வழங்குவது அவசியமெனில்.

வங்கியின் இயக்குனர், மேலாளர், அதிகாரி அல்லது பிற நபர் தமது கடமைகளை ஆற்றும் போது.

நிலுவைத் தொகை வசூல்

எங்களது வங்கியின் பாக்கிக் கடனை வசூலிக்கும் கொள்கையானது கண்ணியம், நியாயமான நடமுறை மற்றும் இணக்கமான பேச்சுவார்த்தை ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. வாடிக்கையாளரின் நம்பிக்கை மற்றும் நீண்டகால உறவை வளர்ப்பதில் நாங்கள் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளோம். சில சந்தர்ப்பங்களில், வாடிக்கையாளரின் கடனட்டை தடையின்றி இயங்குவதை உறுதி செய்வதற்காக, பணம் செலுத்துவது தொடர்பான பாக்கிகள் குறித்து வாடிக்கையாளரைத் தொடர்புகொள்ளும் நோக்கில், காலை 09:00 மணி முதல் இரவு 07:00 மணி வரையிலான நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலத்திற்கு முன்னதாகவோ அல்லது பின்னரோ அழைப்புகள் மேற்கொள்ளப்படலாம். கடனட்டை நிலுவைகளை மீட்பதில் கிளைகளும் ஈடுபடுத்தப்படும், மேலும் வாடிக்கையாளர்கள் தங்களுக்கு வசதியான கிளைகளின் ஊடாகத் தங்கள் கடன்களைத் தீர்ப்பதற்கான முன்மொழிவுகளை (offers for settlements) சமர்ப்பிக்கலாம்.

எங்கள் ஊழியர்கள் அல்லது பாக்கிக் கடனை வசூலிப்பதில் மற்றும்/அல்லது பிணையைத் (security) திரும்பப் பெறுவதில் எங்களைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அதிகாரம் பெற்ற எவரும், தங்களை அடையாளப்படுத்திக் கொள்வதுடன் வாடிக்கையாளருடன் நாகரீகமான முறையில் உரையாடுவார்கள்.

நிலுவைத் தொகை தொடர்பான அனைத்து தகவல்களையும் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்குவோம் மற்றும் நிலுவைத் தொகையை செலுத்துவதற்கு போதுமான அறிவிப்பை வழங்குவோம்.

வாடிக்கையாளரின் நிலுவைத் தொகைகள் மற்றும் மீட்புக் கடிதங்கள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளரால் கோரப்பட்ட ஏதேனும் கேள்விகள் அல்லது விளக்கங்களுக்கு நியாயமான காலத்திற்குள் நாங்கள் பதிலளிப்போம்.

சந்தேகத்திற்கிடமான பரிவர்த்தனைகள் உறுதிப்படுத்தல்

சில சந்தர்ப்பங்களில், வாடிக்கையாளரின் கடனட்டையில் சந்தேகத்திற்கிடமான பரிவர்த்தனைகளை உறுதிப்படுத்தும் பொருட்டு, காலை 09:00 மணி முதல் இரவு 07:00 மணி வரையிலான நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலத்திற்கு முன்னதாகவோ அல்லது பின்னரோ அழைப்புகள் மேற்கொள்ளப்படலாம். இது அங்கீகரிக்கப்படாத பயன்பாட்டைத் தடுப்பதற்காக, வாடிக்கையாளரின் நலன் கருதி செய்யப்படுகிறது.

புகார்களைக் கையாளுதல்

வாடிக்கையாளர் புகார்களை உள்வாரி ரீதியாக கையாளுதல்

நிறுவனத்திற்குள் புகார்களைக் கையாளும் நடைமுறை எங்களிடம் உள்ளது.

எமது புகார்களைக் கையாளும் நடைமுறை, வாடிக்கையாளர் புகார்களுக்கான பதிலளிப்பு காலக்கெடு மற்றும் மேன்முறையீட்டுச் செயல்முறை (escalation process) ஆகியவை எமது இணையதளத்திலும் கிளைகளிலும் காட்சிப்படுத்தப்படும்.

இலங்கை நிதிச் சமரச அதிகாரிடம் (Financial Ombudsman) புகார் செய்தல்

எங்களிடமிருந்து வாடிக்கையாளரின் புகாருக்கு 30 நாட்களுக்குள் திருப்திகரமான பதில் கிடைக்காவிடில் மற்றும் வாடிக்கையாளர் தீர்வுக்கான பிற வழிகளை நாட விரும்பினால், அவர் இலங்கை நிதிச் சமரச அதிகாரியை (Financial Ombudsman, Sri Lanka) அணுகலாம்.

முகவரி : 143A, வஜிர வீதி, கொழும்பு 05.

தொலைபேசி : +94 11 259 5624

தொலைநகல் : +94 11 259 5626

மின்னஞ்சல் : fosril@sltnet.lk

இணையத்தளம் : www.financialombudsman.lk

கடனட்டை ரத்து செய்தல் (அல்லது முடிவுக்குக் கொண்டு வருதல்)

ஏதேனும் நிலுவைத் தொகைகள் இருப்பின் அவற்றைச் செலுத்தித் தீர்த்த பிறகு, வாடிக்கையாளர் எங்களுக்கு எழுத்துப்பூர்வமான அறிவிப்பை வழங்குவதன் மூலமும், அட்டையாளர் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில்

எம்மால் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நடைமுறையைப் பின்பற்றுவதன் மூலமும் கடனட்டையை ரத்து செய்யலாம்.

வாடிக்கையாளர் அட்டையாளர் ஒப்பந்தத்தை மீறும் பட்சத்தில், நாங்கள் வாடிக்கையாளரின் கடனட்டையை ரத்து செய்யலாம். மேலும், தீர்க்கப்படாத பிரச்சனைகள் ஏதேனும் இருப்பின், அவற்றைத் தர்க்கத் தீர்வு நடைமுறைக்கு (dispute resolution procedure) ஏற்பத் தீர்ப்பதற்குத் தேவையான நடவடிக்கைகளை எடுப்போம்.

கடனட்டை ரத்து செய்யப்பட்ட பிறகு, புதிய அட்டையை வழங்குவது வங்கியின் விருப்பத்திற்கு உட்பட்டதாகும்.

மக்கள் வங்கியினராகிய நாம், நீங்கள் வழங்கும் கருத்துக்களை எப்போதும் மதிக்கிறோம். எங்களது சேவைகளை மேம்படுத்துவதற்கான ஆலோசனைகள் ஏதேனும் இருந்தாலோ அல்லது எம்மோடு தொடர்பு கொள்ளும் போது நீங்கள் சந்தித்த குறைபாடுகள் குறித்து புகார் அளிக்க விரும்பினாலோ, எங்களைத் தொடர்புகொள்ள பின்வரும் வழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றைப் பயன்படுத்தலாம்:

அருகிலுள்ள கிளையின் முகாமையாளர் அல்லது ஊழியர்கள்

பிரதம முகாமையாளர் - அட்டை மையம்
அவர்களுக்கு அழைக்கவும் அல்லது
எழுதவும்.

தொடர்பு விபரங்கள்:

2^{வது} மாடி, இல 1161, மருதானை வீதி,

கொழும்பு 08.

தொலைபேசி: 0112 490 451

தொலைநகல்: 0112 169 023

மின்னஞ்சல்: card@peoplesbank.lk

www.peoplesbank.lk அணுகி, "எங்களை தொடர்பு கொள்ளவும்" என்ற விருப்பத்தைத் தேர்ந்தெடுத்து தேவையான தகவல்களை வழங்கவும்.