இலங்கை மத்திய வங்கி

2018 சனவரி 22	**நிதிக் குத்தகைக்குவிடுதல் சட்டப் பணிப்புரைகள்**	**2018 இலக்கம் 01**

நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பு

2000ஆம் ஆண்டின் 56ஆம் இலக்க நிதிக் குத்தகைக்குவிடுதல் சட்டத்தின் 34ஆம் பிரிவினால் வழங்கப்பட்ட அதிகாரங்களின் நியதிகளின்படி, வங்கியல்லா நிதியியல் நிறுவனங்களின் மேற்பார்வைத் திணைக்களப் பணிப்பாளர் (இதனகத்துப் பின்னர் "பணிப்பாளர்" எனக் குறிப்பீடு செய்யப்படும்) நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களின் உரிமைகளினதும் நலவுரித்துக்களினதும் பாதுகாப்பினை உறுதிப்படுத்தும் விதத்தில் அனைத்துச் சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனிகளுக்கும் பணிப்புரைகளை விடுத்திருக்கின்றார்.

1. ஏற்புடைத்தன்மையும் செயற்பரப்பும்

1.1 ஒவ்வொரு சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் 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 சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் 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 இணங்கியொழுகுவதனை உறுதிப்படுத்துவதற்காக, சபை, பொருத்தமான கண்காணிப்புப் பொறிமுறை நடைமுறைக்கிடப்பட்டிருப்பதனை 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 சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனிகளும் வாடிக்கையாளர்களின் தரவுகளையும் தனிப்பட்ட விபரங்களையும் பாதுகாப்பதற்குத் தேவையான நடவடிக்கைகளை எடுத்தல் வேண்டும்.

4. நடைமுறைப்படுத்தல்

4.1 அனைத்து சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனிகளும் இப்பணிப்புரையின் திகதியிலிருந்து 3 மாதங்களுக்குள் இப்பணிப்புரைகள் நடைமுறைப்படுத்தப்படுவதனை உறுதிப்படுத்துதல் வேண்டும்.

4.2 அனைத்து சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் 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 சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனிகளும் நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பினைத் தமது வெப்தளத்தில் வெளியிட வேண்டுமென்பதுடன் வாடிக்கையாளர்கள் கோருமிடத்து அவர்கள் விரும்பும் மொழியில் அவற்றின் படிகளை வழங்க வேண்டியதுடன் அவசியமான நேரத்தில் அவர்களுக்கு அறிவூட்டவும் வேண்டும்.

ஒப்பம்
டபிள்யு. ரணவீர
பதில் பணிப்பாளர்
வங்கியல்லா நிதியியல் நிறுவனங்களின் மேற்பார்வைத் திணைக்களம்
இலங்கை மத்திய வங்கி

இணைப்பு

சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனிகளின் நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பு தொடர்பான விபரமான வழிகாட்டல்கள்

அறிமுகம்

இது, சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனிகளினால் வாடிக்கையாளர்களின் உரிமைகளையும் நலவுரித்துக்களையும் பாதுகாக்கும் பொருட்டு அறிமுகப்படுத்தப்பட்ட நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பின் குறைந்தபட்ச நியமங்களுடன் இணங்கியொழுகுவதற்கான 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. சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் 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 சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனி தெளிவுபடுத்தல்களை வழங்குதல் வேண்டும்.

ஆ. மேலும் சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனிகள் பொதுவான மற்றும் குறிப்பிட்ட சாதனம் தொடர்பான விளம்பரப்படுத்தலின் போது இலங்கை மத்திய வங்கியினால் காலத்திற்குக் காலம் விடுக்கப்படும் ஒழுங்குவிதிகளுக்கும் வழிகாட்டல்களுக்கும் இணங்கியொழுகுதல் வேண்டும்.

1.2.2. ஒப்பந்தத்திற்கு முன்னரான கட்டம்

அ. ஒவ்வொரு சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனியும் அவற்றின் சாதனம்/ பணிகளுக்காக "முக்கியமான விடயங்களைக் கொண்ட ஆவணம்" வடிவிலமைந்த நியமப்படுத்தப்பட்ட ஆவணத்தினை அச்சுவடிவில் அல்லது இலத்திரனியல் வடிவில் அமைந்த இலகுமொழியில் எழுதப்பட்ட ஆவணங்களைக் கொண்டிருத்தல் வேண்டும். இவை வாடிக்கையாளர்களாக வரக்கூடியவர்களுக்குக் கிடைக்கத்தக்கதாக இருத்தல் வேண்டுமென்பதுடன் கம்பனி வெப்தளத்திலும் காட்சிப்படுத்தப்படல் வேண்டும்.

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

i. சாதனத்தின் தன்மை, வட்டி வீதங்கள், தண்டங்கள், ஏனைய விதிப்புக்கள் மற்றும் கட்டணங்கள், தரகுகள் உட்பட சாதனத்தின்/ பணியின் முக்கிய பண்புகள்.

ii. சாதனங்கள்/ பணிகளைப் பெற்றுக் கொள்வதற்குப் பின்பற்றப்பட வேண்டிய நடைமுறைகள்.

iii. முக்கியமான நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்.

iv. சாதனம்/ பணிகள் தொடர்பில் ஏற்புடைத்தான சட்ட ஏற்பாடுகள்.

v. முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் நடைமுறை

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

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

ii. நேரகாலத்துடனான மீட்பு போன்றவை மீதான நிபந்தனைகள் போன்ற படுகடன் சாதனங்கள் தொடர்பான ஏனைய ஏற்புடைத்தான நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்.

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 சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனிகளும் தொடர்பான சட்டங்கள்/ பணிப்புரைகளினால் தேவைப்படுத்தப்பட்டவாறு, பொருத்தமான விதத்தில் சாதனங்கள்/ பணிகள் தொடர்பான தகவல்களை வெளிப்படுத்தல் வேண்டும்.

ஆ. சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் 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 சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனிகளின் நடவடிக்கை முறைகள்.

iii. வாடிக்கையாளர் அவரின்/ அவளின் கடப்பாடுகள் தொடர்பில் ஏதேனும் செலுத்தத் தவறும் சந்தர்ப்பத்தில் சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனிகளினால் மேற்கொள்ளப்படும் அறவிடல் நடவடிக்கைகள் மற்றும் அவற்றின் போது சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனிகளுக்கு ஏற்படும் செலவுகளை வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து மீளப் பெற்றுக்கொள்ளுதல்.

iv. படுகடன் சாதனங்களின் நேரகாலத்துடனான மீட்பு போன்ற முதலீடுகள் தொடர்பான நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்.

v. வாடிக்கையாளர்களினால் மேற்கொள்ளப்படும் சாதனம்/ பணிகளில் முதிர்ச்சிக்கு முன்னரான மீளப்பெறுகைகள்/ பங்கேற்பினை முடிவுறுத்தல் ஆகிய விடயங்கள் தொடர்பில் தொடர்பான வாடிக்கையாளர்களினால் செலுத்தப்பட வேண்டிய தண்டங்கள் மற்றும் நேரகாலத்துடனான தீர்ப்பனவுக் கட்டணங்கள்.

vi. சந்தேகத்திற்குரிய கொடுக்கல்வாங்கல்கள் மற்றும் அடிமட்ட அளவிற்கு மேலான கொடுக்கல்வாங்கல்கள் என்பன தொடர்பான விதிகளை நிதியியல் உளவறிதல் பிரிவிற்கு அறிவித்தல்.

vii. சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனிகள் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் நிதியியல் சாதனங்கள் மற்றும் பொறுப்புக்கள் காணாமல் போகும் சந்தர்ப்பத்தில் வாடிக்கையாளர்கள் பின்பற்ற வேண்டிய அறிக்கையிடல் வழிமுறைகள்.

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 பின்னரான நடவடிக்கைகள், ஏற்புடைத்தான மற்றைய கட்டணங்கள் போன்றவை).

xi. கடன்களை உரிய காலத்திற்கு முன்னர் தீர்ப்பனவு 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. படுகடன் சாதனங்களைப் பொறுத்தவரையில், அனைத்துச் சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக் கம்பனிகளும் ஏற்புடைத்தானவிடத்து தொடர்பான சட்டங்கள்/ பணிப்புரைகளில் குறித்துரைக்கப்பட்ட தேவைப்படுத்தப்பட்ட தகவல்களை வெளிப்படுத்தல் வேண்டும்.

1.2.4. கோரிக்கையின் மீது

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

i. அறிக்கையிடுகின்ற காலப்பகுதிக்கான விபரமான கொடுக்கல்வாங்கல் தகவல்கள் (உ-ம்: வாடிக்கையாளர் கணக்கிற்கான விடயங்கள் அடிப்படையிலான கொடுகடன்கள், வரவுகள் மற்றும் பற்றுக்கள்).

ii. பயனுறு வட்டி வீதம் மற்றும் காலப்பகுதிக்காக விதிக்கப்பட்ட வட்டி விதிப்பு.

iii. காலப்பகுதிக்காக விதிக்கப்பட்ட கட்டணம்.

iv. தவணைத் திகதி மற்றும் வெளிநின்ற நிலுவை.

1.2.5. பெறப்பட்ட சாதனங்கள்/ பணிகள் மற்றும் அவற்றின் நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், விளக்கமளிக்கப்பட்ட விடயங்கள் மற்றும் அது பற்றி விளங்கிக் 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 சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனிகள் ஏதேனும் மாற்றங்களைச் செய்வதாயின் அம்மாற்றங்களைச் செய்வதற்கு முன்னர் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அது பற்றி அறிவித்தல் வேண்டும்.

1.3. பொதுவான வெளிப்படுத்துகைகள்

அ. சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனிகளின் வியாபாரத் தலங்களில் காட்சிக்கு வைக்கப்பட்டுள்ள தகவல்கள் பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்கியிருத்தல் வேண்டும்.

i. இலங்கை மத்திய வங்கியினால் வழங்கப்பட்ட நிதிக் குத்தகைக்குவிடும் உரிமங்கள்.

ii. சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனியின் கணக்காய்வு செய்யப்பட்ட நிதியியல் கூற்றுக்களின் பிந்திய தொகுப்பொன்று.

iii. முக்கியமான மாதிரிப்படுத்தல்களுடன் சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் 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. கடன் சாதனங்கள் மீதான தற்போதைய அடிப்படை வட்டி வீதங்கள் மற்றும் ஏனைய விதிப்புக்கள் (சாத்தியமானவிடத்து).

ii. பிரிவு 1.2.2. (அ)இன் கீழான வெளிப்படுத்துகைத் தேவைப்பாடுகள்.

2. வாடிக்கையாளர் கல்வி மற்றும் விழிப்புணர்வு

2.1. பயனுறு நிதியியல் கல்வி நிகழ்ச்சித்திட்டங்களை வழங்குதல்

அ. சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனி ஒன்று அதன் சொந்தமான அல்லது கைத்தொழில் சங்கங்களின் பங்குடமையுடன் 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 கட்புலச் 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. சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனிகள் சாதனம்/ பணிகள் தொடர்பில் உதாரணமாக நிதிக் குத்தகைக்குவிடல் சட்டம், ஈட்டுச் சட்டம், அடகுபிடித்தல் கட்டளைச் சட்டம் என்பன தொடர்பில் ஏற்புடைத்தான சட்ட ஏற்பாடுகளின் மீது வாடிக்கையாளர்களுக்கு சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் 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 அல்லாத் தேவைகளை பூர்த்தி செய்யும் விதத்தில் சாதனங்களை வழங்குவதற்காகவும் சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனிகளும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களும் தேவையான மூலவளங்களையும் நடவடிக்கைகளையும் நடைமுறைக்கிடுதல் வேண்டும். இது தொடர்பில் சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் 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: சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் 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 சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனிகள் புதிய கடன்களை வழங்குவதனை மட்டுப்படுத்தல் வேண்டும்.

iv. மிகையான படுகடன் சுமையினைத் தடுப்பதற்கு ஆதரவளிக்கின்ற கொடுகடன் தகவல் பணியகம் போன்ற கொடுகடன் முகாமைத்துவ முறைமைகளை சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனிகள் பயன்படுத்துதல் வேண்டும்.

3.2. வாடிக்கையாளர்களிடம் தனிப்பட்ட முறையில் விஜயம் செய்தல் மற்றும் தொடர்புகளை ஏற்படுத்தல்

சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் 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 சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனியின் பெயரைக் குறிப்பிட்டு தொடர்பு கொள்வதுடன் தொடர்பின் வர்த்தக நோக்கங்களையும் குறிப்பிடுதல் வேண்டும்.

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

3.4. ஊழியர்களுக்குப் பயிற்சியளித்தல்: சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் 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. சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் 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. சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் 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. சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனிகளின் சாதனங்கள்/ பணிகளை வாங்குமாறு அல்லது அவற்றுடன் தொடர்புகளைக் கொண்டிருக்குமாறு வாடிக்கையாளர்கள் மீது அல்லது பொதுமக்களின் மீது வேண்டத்தகாத செல்வாக்குகளைத் திணித்தல்.

ஊ. சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனிகளுக்கு வெளியே பிணை ஆவணங்களை கையொப்பமிடல். எனினும், நியாயமான சூழ்நிலைகளின் காரணமாக சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனிகளின் வியாபாரத் தலத்திற்கு வெளியே ஒப்பந்தங்களில் கையொப்பமிட வேண்டிய தேவையொன்று எழுமிடத்து அதிகாரமளிக்கப்பட்ட அலுவலரொருவர் பிரசன்னமாயிருத்தல் வேண்டும்.

3.7. சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனிகளின் சாதனங்கள்/ பணிகளின் புறக்கீடுகள்/ இரத்துக்களுக்கான இழப்பீடு

ஏற்கனவே தொழிற்பாட்டிலுள்ள குறிப்பாக, வைப்புச் சாதனங்களை புறக்கீடு செய்தல் அல்லது முடிவுறுத்தல் செய்வதற்கு சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் 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 வீதங்களை விதித்தல்

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

4. முறைப்பாடுகளைக் கையாளுதல் மற்றும் நிவாரணம்

4.1. உள்ளக முறைப்பாட்டுக் கையாளல் பொறிமுறை

அ. சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனிகள் அதன் வாடிக்கையாளர்களின் மனக்குறைகளையும் முறைப்பாடுகளையும் கவனிக்கின்ற விதத்தில் முறைப்பாட்டுக் கையாளல் கொள்கையொன்றினைக் கொண்டிருத்தல் வேண்டும்.

ஆ. வாடிக்கையாளர்கள் வெளிவாரி உதவிகளைப் பெறவிரும்புவதற்கு முன்னதாக உள்ளக முறைப்பாட்டுக் கையாளல் செயன்முறையினூடாகத் 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 சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் 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 சமத்துவமாகவும் 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

அனைத்து சிறப்பியல்பு வாய்ந்த குத்தகைக்குவிடும் கம்பனிகளும் ஏற்புடைத்தான சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குவிதிகளுடன் இசைந்து செல்லும் விதத்தில் வாடிக்கையாளர் தரவுகளையும் தனிப்பட்ட 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.