

# கிறெடிட் கார்ட் செயற்பாடுகளுக்கான நடத்தை

## விதிமுறைக் கோவை

HSBC - 2022

### உள்ளடக்கங்கள்

1. முகவுரை.....	2
2. முக்கிய உறுதிமொழிகள்.....	3
3. தகவல்கள் (தமது தேவைகளுக்கு உகந்த திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளைத் தெரிவுசெய்ய வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவும் வகையில்).....	4
4. விதிப்பனவுகள் (வட்டி / கட்டணங்கள் / அறவீடுகள்).....	6
5. விற்பனை மற்றும் சந்தைப்படுத்தல் நெறிமுறைகள்.....	7
6. கிறெடிட் கார்ட் / PIN வழங்கப்படுதல்.....	9
7. கணக்குச் செயற்பாடுகள் மற்றும் கிறெடிட் கார்ட் விபரக்கூற்றுகள்.....	10
8. கணக்கு விபரங்களின் இரகசியத்தன்மை.....	11
9. வருமதிகளின் சேகரிப்பு.....	12
10. சந்தேகத்திற்கிடமான கொடுக்கல் வாங்கல்களின் ஊர்ஜிதப்படுத்தல்.....	12
11. முறைப்பாடுகளைக் கையாளுதல்.....	13
12. கிறெடிட் கார்ட்டின் முடிவுறுத்தல்.....	13
13. பின்னூட்டம் மற்றும் யோசனைகள்.....	13

## 1. முகவுரை

1.1 கிறெடிட் கார்ட் வழங்கும் அங்கத்துவ வங்கிகளினால் / நிறுவனங்களினால் (இனிமேல் “வழங்குநர்” என்று குறிப்பிடப்படும்) மற்றும் / அல்லது அவற்றின் துணையாளிகளினால் ஏற்றுக்கொள்ளப்படுவதற்கென இலங்கை மத்திய வங்கியினால் வெளியிடப்பட்ட கிறெடிட் கார்ட் செயற்பாடுகளுக்கான வழிகாட்டுதல்கள் இல. 01/2010 இன் ஏற்பாடுகளுக்கு அமையத் தயாரிக்கப்பட்ட கட்டாய நடத்தை விதிமுறைக் கோவையே இதுவாகும் (இனிமேல் “விதிமுறைக் கோவை” என்று குறிப்பிடப்படும்). தனித்தனி வாடிக்கையாளர்களுடனான தொடர்புகளில் இது ஒரு சேவை நியம அளவுகோலாக அமையும். கிறெடிட் கார்ட்கள் மற்றும் ஏனைய கார்ட் வசதிகளை வழங்கும்போது வழங்குநர்கள் பொறுப்பேற்க வேண்டிய கடப்பாடுகளை இந்த விதிமுறைக் கோவை விபரிக்கின்றது. வழங்குநர்களின் ஊழியர்கள் எவ்வாறு வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்புகொள்ள வேண்டுமெனவும் இந்த விதிமுறைக் கோவை வழிகாட்டும். கிறெடிட் கார்ட் பாவனையாளர்கள் தமது உரிமைகள் பற்றியும்; தமது நலன்களைப் பாதுகாப்பதற்குச் செய்ய வேண்டிய காரியங்கள் பற்றியும் புரிந்துகொள்ள இந்த விதிமுறைக் கோவை உதவுமென எதிர்பார்க்கப்படுகின்றது. இந்த விதிமுறைக் கோவையை ஏற்றுக்கொள்ளும் வழங்குநர்கள், அதனைத் தத்தமது வலைத்தளங்களில் இடுகை செய்வதுடன் வாடிக்கையாளர்கள் கோரும் பட்சத்தில் அதன் பிரதிகளை அவர்களுக்கு வழங்கவும் வேண்டும்.

### இந்த விதிமுறைக் கோவை பற்றி...

1.2 இது ஒரு கட்டாய ஆவணம் என்பதால், வாடிக்கையாளர்களின் நன்மைக்காக உயர்ந்த செயற்பாட்டு நியமங்களை எய்தும் பொருட்டு போட்டியை ஊக்குவிப்பதுடன் சந்தைச் சக்திகளையும் தூண்டுகின்றது. இந்த விதிமுறைக் கோவையில் “நாம் / எமது” என்பது வழங்குநரைக் குறிக்கும். விதிமுறைக் கோவையின் நியமங்கள், பிரிவு 2இல் விபரிக்கப்பட்டுள்ள முக்கிய உறுதிமொழிகளினால் ஆட்சி செய்யப்படுகின்றன. வேறுவிதமாகக் குறிப்பிடப்பட்டிருந்தாலன்றி, இந்த விதிமுறைக் கோவையின் சகல பகுதிகளும் சகல கிறெடிட் கார்ட் வசதிகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும். அந்த வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் கருமபீடத்தில் வழங்கப்படுபவையாக அல்லது தொலைபேசி, இணையத்தளம் மற்றும் / அல்லது வேறேதும் முறையில் வழங்கப்படுபவையாக இருக்கலாம்.

இந்த விதிமுறைக் கோவையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வாக்குறுதிகள், வழமையான வியாபாரச் சூழலில் ஏற்படையனவாக இருக்கும். எதிர்பாராத மற்றும் சக்திக்கு அப்பாற்பட்ட நிலைமை ஏற்படும் பட்சத்தில், இந்த விதிமுறைக் கோவையின் கீழான உறுதிமொழிகளை எம்மால் நிறைவேற்ற முடியாதிருக்கும் என்பது தெளிவாகப் புரிந்துகொள்ளப்பட வேண்டும்.

## 2. முக்கிய உறுதிமொழிகள்

நாம் பின்வருவனவற்றிற்கு எம்மை அர்ப்பணித்துள்ளோம்:

2.1 நாம் எமது சகல தொடர்புகளிலும் பின்வரும் வழிகள் மூலம் நேர்மையாகவும் நியாயமாகவும் செயற்படுவோம்:

- நாம் வழங்கும் வசதிகள் மற்றும் சேவைகளுக்காகவும் எமது ஊழியர்கள் / முகவர்கள் பின்பற்றும்
- நடைமுறைகள் மற்றும் செயன்முறைகளிலும் இந்த விதிமுறைக் கோவையின் நியமங்களை அனுசரித்தல்.
- எமது திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகள் ஏற்படைய சட்டங்கள், பிரமாணங்கள், வழிகாட்டுதல்கள் பணிப்புரைகள்
- மற்றும் சுற்றறிக்கைகளுக்கு இணங்கியொழுகுவதை உறுதிப்படுத்துதல்.
- வாடிக்கையாளர்களுடனான எமது தொடர்புகள் நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைகளில்
- தங்கிருப்பதை உறுதிப்படுத்துதல்.
- சட்டபூர்வமான மற்றும் நெறிமுறையான வாடிக்கையாளர் செயன்முறைகளில் ஈடுபடுதல்.

2.2 பின்வரும் தகவல்களை எளிமையான முறையில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குவதன் மூலம் எமது கிறெடிட் கார்ட் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகள் செயற்படுகின்றன என்பதை அவர்கள் புரிந்துகொள்ள உதவுங்கள்:

- வாடிக்கையாளருக்குக் கிடைக்கும் அனுகூலங்கள் எவை
- வாடிக்கையாளர்கள் இந்த அனுகூலங்களை எவ்வாறு பெற்றுக்கொள்ள முடியும்
- செலவுகள், கட்டணங்கள் மற்றும் அறவீடுகள் எவை.
- வாடிக்கையாளர்கள் தமது விசாரணைகள் தொடர்பில் யாரை / எங்கு தொடர்புகொள்ள முடியும்.

2.3 வாடிக்கையாளரின் கேள்விகள் மற்றும் முறைப்பாடுகளுக்கு பின்வரும் வழிகளில் விரைவாகவும் பயன்நிறைவுள்ளதாகவும் பதிலளியுங்கள்.

- a) அவர்களின் கேள்விகளை முன்செலுத்துவதற்கான வழிமுறையை வழங்குதல்.
- b) பொறுமையாக அவர்களுக்குச் செவிமடுத்தல்.
- c) முறைப்பாடு / கேள்வி சமர்ப்பிக்கப்பட்ட 10 வேலை நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர்களுக்கான பதில்களை வழங்குதல்.
- d) எமது பதில் திருப்தி அளிக்காவிட்டால், முறைப்பாட்டை அடுத்த கட்டத்திற்கு முன்னெடுப்பது எப்படியென வாடிக்கையாளர்களுக்குச் சொல்லிக்கொடுத்தல்.

2.4 இந்த வழிமுறைக் கோவையை எமது பொது வலைத்தளத்தில் பிரசுரிப்பதன் மூலமும் வாடிக்கையாளர்கள் கேட்டுப் பெறக்கூடியதாக அதன் பிரதிகளை ஆங்கிலம், சிங்களம் மற்றும் தமிழ் மொழிகளில் அவர்களுக்கு கிடைக்கச் செய்வதன் மூலமும் வழிமுறைக் கோவையை விளம்பரப்படுத்தவும்.

### 3. தகவல்கள் (தமது தேவைகளுக்கு உகந்த திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளைத் தெரிவுசெய்ய வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவும் வகையில்)

3.1 கிறெடிட் கார்ட் ஒன்றை வழங்குவதற்கு முன் நாம்,

- a) எமது கிறெடிட் கார்ட்டின் பின்வருவன உள்ளடங்கலான முக்கிய சிறப்பம்சங்களை விளக்கும் தகவல்களை வழங்குவோம்:
  - ஏற்புடைய விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்;
  - ஏற்புடைய கட்டணங்கள் மற்றும் வட்டி வீதங்கள்;
  - செலுத்த வேண்டிய குறைந்தபட்ச தொகை மற்றும் வட்டியின் கணிப்பீட்டு முறை;
  - வட்டி அறவீடுகள் மற்றும் தண்ட அறவீடுகளைத் தவிர்க்கும் அல்லது குறைக்கும் வழி;
  - விலைப்பட்டியலிடல் மற்றும் கொடுப்பனவு நடைமுறைகள்;
  - புதுப்பித்தல் மற்றும் முடிவுறுத்தல் நடைமுறைகள்; மற்றும்
  - கார்ட்டை செயற்படுத்துவதற்குத் தேவைப்படக்கூடிய வேறேதும் முக்கிய தகவல்கள்.

- b) கிறெடிட் கார்ட் ஒன்றை வழங்க எமக்கு இடமளிக்கும் பொருட்டு, வாடிக்கையாளரிடமிருந்து தேவைப்படும் குறைந்தபட்ச தகவல்கள் / ஆவணங்கள் எவையென்பதை வாடிக்கையாளர் அறியச்செய்வோம். இத்தகைய ஆவணங்களுள் வாடிக்கையாளரின் ஆளடையாளம், முகவரி, தொழில் முதலியவை தொடர்பான ஆவணங்களும் சட்டமற்றும் ஒழுங்குபடுத்தல் தேவைப்படுத்தல்களுக்கு இணங்கியொழுக்குவதற்காக சட்டபூர்வ அதிகார அமைப்புகளினால் குறித்துரைக்கப்படக்கூடிய வேறேதும் ஆவணங்களும் உட்படும்.
- c) தொலைபேசியில் தொடர்புகொள்வதன் மூலம் மற்றும் / அல்லது, அவசியமெனக் கருதப்பட்டின், இந்த நோக்கத்திற்காக எம்மால் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களை நேரில் அனுப்பிவைப்பதன் மூலமும் வாடிக்கையாளர் தனது கிறெடிட் கார்ட் விண்ணப்பத்தில் வழங்கிய விபரங்களை ஊர்ஜிதம் செய்வோம்.

- 3.2 வாடிக்கையாளர்கள் ஏதேனுமொரு திட்டத்திற்காக சேவைக்காக விண்ணப்பிக்கும்போது, நாம் இலக்குக் குறித்துள்ள பதிலளிக்கும் நேரங்கள் பற்றி நாம் அவர்களுக்கு அறிவிப்போம்.
- 3.3 முதலாவது கிறெடிட் கார்ட்டை வழங்கும்போது, விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், ஏற்புடைய வட்டி மற்றும் அறவீடுகள், கிறெடிட் கார்ட் தொலைந்துபோகும் / துஷ்பிரயோகம் செய்யப்படும் பட்சத்தில் வாடிக்கையாளரின் உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் என்பவற்றையும் கிறெடிட் கார்ட்டின் பாவனை தொடர்பில் பொருத்தமான வேறு தகவல்களையும் எடுத்துக்கூறும் ஒரு சேவை வழிகாட்டியை / அங்கத்தவர் கைநூலை நாம் வழங்குவோம்.
- 3.4 வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தேவை ஏற்படும் நேரங்களில் அவர்கள் எம்முடன் தொடர்புகொள்வதற்கு வசதியாக தொலைபேசி இலக்கங்கள், தபால் முகவரி, வலைத்தளம் / மின்னஞ்சல் முகவரி போன்ற எமது தொடர்பு விபரங்களை நாம் வழங்குவோம்.
- 3.5 மாதாந்த விபரக்கூற்றுகளுடன் ஒப்பிட்டுப் பார்ப்பதற்காக சகல கொடுப்பனவுப் பற்றுச்சீட்டுகளையும் சேகரிக்கும்படி நாம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஆலோசனை வழங்குவோம். கிறெடிட் கார்ட் விபரக்கூற்றில் காணப்படும் ஒரு கொடுக்கல் வாங்கலை வாடிக்கையாளரினால் அடையாளம் காண முடியாவிட்டால், அவர் கோரும் பட்சத்தில், நாம் மேலதிக விபரங்களை

வழங்குவோம். சில சந்தர்ப்பங்களில், ஒரு கொடுக்கல் வாங்கல் வாடிக்கையாளரினால் அதிகாரமளிக்கப்படவில்லை என்பதை நிரூபிப்பதற்கு ஊர்ஜிதப்படுத்தலை அல்லது சான்றை வழங்கும்படி நாம் வாடிக்கையாளரைக் கேட்க நேரிடலாம்.

#### 4. விதிப்பனவுகள் (வட்டி / கட்டணங்கள் / அறவீடுகள்)

4.1 நாம் பின்வரும் முறைகளில் எமது கட்டணங்கள் மற்றும் அறவீடுகள் (வட்டி வீதங்களும் உட்படும்) தொடர்பான அட்டவணையை வழங்குவோம்:

- a) விண்ணப்பப் படிவத்துடன்,
- b) சேவை வழிகாட்டியில் / அங்கத்தவர் கைநூலில்,
- c) வாடிக்கையாளர் சேவை இலக்கங்களினூடாக வாடிக்கையாளர் அழைக்கும்போது,
- d) எமது வலைத்தளத்தில், அல்லது
- e) எமது குறித்தொதுக்கப்பட்ட அலுவலர்கள் ஊடாக.

4.2 வாடிக்கையாளர் கோரும் பட்சத்தில், கிறெடிட் கார்ட் விபரக்கூற்றிலும் வலைத்தளத்தில் கிடைக்கும் பிரசுரத்திலும் தெரிவிக்கப்பட்டுள்ள தகவல்களுக்கு மேலதிகமாக, வாடிக்கையாளரின் கணக்கிற்கு வட்டி மற்றும்/ அல்லது அறவீடுகள் எவ்வாறு பிரயோகிக்கப்படுகின்றன என்பதை நாம் உதாரணங்களுடன் தெளிவாக விளக்கிக் கூறுவோம்.

4.3 எமது விதிப்பனவுகளில் மாற்றங்கள்

நாம் எமது கிறெடிட் கார்ட் திட்டங்கள் தொடர்பான விதிப்பனவுகளை (வட்டி வீதம் மற்றும், அல்லது ஏனைய கட்டணங்கள், அறவீடுகள்) மாற்றும்போது, அத்தகைய மாற்றங்கள் அமுல்செய்யப்படுவதற்குக் குறைந்தபட்சம் 10 நாட்கள் முன்னர் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிக்கப்பட வேண்டும் என்பதற்காக, எமது தொலைபேசிச் செய்திகள், வலைத்தளம் மற்றும் கிறெடிட் கார்ட் விபரக்கூற்று ஊடாக நாம் அத் தகவல்களை இற்றைப்படுத்துவோம்..

## 5. விற்பனை மற்றும் சந்தைப்படுத்தல் நெறிமுறைகள்

### 5.1 வெளிக்கள ஆளணியினர்

- a) எமது விற்பனைப் பிரதிநிதிகள் கார்ட் திட்டங்களைவ விற்பனை செய்வதற்காக வாடிக்கையாளர்களையும் சாத்தியமான வாடிக்கையாளர்களையும் அணுகும்போது தாம் யார் என்பதை அடையாளப்படுத்திக்கொள்வார்கள்.
- b) எமது பிரதிநிதி ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டார் என்று வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து ஏதேனும் முறைப்பாடு கிடைக்கப்பெற்றால், நாம் அந்த முறைப்பாடு தொடர்பில் பொருத்தமான பரிகார நடவடிக்கைகளை எடுப்போம்.

### 5.2 டெலிமார்க்கட்டிங்

- a) எமது டெலிமார்க்கட்டிங் அலுவலர்கள் / முகவர்கள் எமது கிறெடிட் கார்ட் திட்டம் எதையேனும் விற்பதற்காக அல்லது ஏதேனும் குறுக்கு விற்பனை வழங்கல் தொடர்பில் வாடிக்கையாளர்களுடன் தொலைபேசியில் தொடர்புகொண்டால், அவ்வாறு அழைப்பவர் தன்னை அடையாளப்படுத்துவதுடன் எமது சார்பில் அழைப்பதாக வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கவும் வேண்டும்.
- b) தொலைபேசி அழைப்பு வாடிக்கையாளருக்கு அசௌகரியத்தை உண்டுபண்ணாது என்று எதிர்பார்க்கப்படும் வேளையிலேயே அவருடன் தொடர்புகொள்வது உறுதிசெய்யப்படும். பொதுவாக, மு.ப. 900 மணிக்கும் பி.ப. 7.00 மணிக்கும் இடையே.
- c) வாடிக்கையாளர் எழுத்தில் அல்லது வாய்மூலம் அதிகாரமளித்தால் மாத்திரமே, குறித்துரைக்கப்பட்ட காலத்திற்கு முன்னர் அல்லது பின்னர் அழைப்புகள் எடுக்கப்படலாம்.

### 5.3 டெலிமார்க்கட்டிங் நன்னெறிகள்

எமது டெலிமார்க்கட்டிங் அலுவலர்கள் பின்வரும் ஏற்றுக்கொள்ளத்தக்க தொலைத்தொடர்பு நன்னெறிகளைப் பின்பற்றுவார்கள்:

### 5.3.1 அழைப்புக்கு முன்

வங்கியினால் அனுமதிக்கப்பட்ட பட்டியல்களில் உள்ளவர்கள் அல்லது வங்கியினால் நியமிக்கப்பட்ட நேரடி விற்பனை முகவர்களுக்கு மட்டுமே அழைப்பு எடுக்கப்படும்.

### 5.3.2 அழைப்பு ஒன்றின்போது,

- a) உங்களையும் எமது வங்கியையும் அடையாளப்படுத்துவதோடு, அழைப்பிற்கான காரணத்தையும் கூறுங்கள்.
- b) அழைப்பைத் தொடர்வதற்கு அனுமதி கேளுங்கள். அனுமதி மறுக்கப்பட்டால் மன்னிப்புக் கேட்டுவிட்டு மரியாதையாக அழைப்பைத் துண்டியுங்கள்.
- c) அழைப்பு ஒரு மொபைல் தொலைபேசிக்குச் செய்யப்பட்டதாக இருந்தால், நிலையான தொலைபேசி இலக்கத்திற்கு மீண்டும் அழைப்பை எடுக்க எப்போதும் இணக்கம் தெரிவியுங்கள்.
- d) இயலுமான அளவுக்கு, வாடிக்கையாளருக்கு மிகவும் சௌகரியமான மொழியில் பேசுங்கள்.
- e) உரையாடலை வியாபார விடயங்களுக்கு மாத்திரம் மட்டுப்படுத்திக்கொள்ளுங்கள். ஒருபோதும் இடையீடு செய்ய அல்லது விவாதிக்க வேண்டாம்.
- f) வாடிக்கையாளர் எமது திட்டமொன்றை வாங்குவதற்கு உத்தேசித்தால், “அதிமுக்கிய விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்” பற்றிய புரிந்துணர்வு அவருக்கு இருக்கின்றதா என்பதைச் சோதியுங்கள்.
- g) வாடிக்கையாளர் கேட்கும் பட்சத்தில் தொலைபேசி இலக்கங்கள், மேற்பார்வையாளரின் பெயர் அல்லது எமது வங்கியின் தொடர்பு விபரங்களை வழங்குங்கள்.
- h) வாடிக்கையாளர் ஒதுக்கிய நேரத்திற்காக அவருக்கு நன்றி கூறுங்கள்.

### 5.3.3 அழைப்புக்குப் பின்

- a) வழங்கலில் வாடிக்கையாளர் அக்கறை காட்டாவிட்டால், அடுத்த 6 மாதங்களுக்கு அதே வழங்கல் தொடர்பில் அவரை அழைப்பதற்கு நாம் முயற்சி செய்ய மாட்டோம்.



b) ஏற்கனவே விற்கப்பட்ட திட்டங்கள் தொடர்பில் ஒரு வாடிக்கையாளர் அழைப்பு எடுக்கும் பட்சத்தில், அவரது விசாரணைகளுக்குப் பதிலளிக்கும் முகமாக ஏற்புடைய திணைக்களத்திற்கு:பிரிவுக்கு நாம் அந்த வாடிக்கையாளரை நெறிப்படுத்துவோம்.

#### 5.4 வாடிக்கையாளர் தகவல்களின் இரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமைக்கு விற்பனைப் பிரதிநிதிகள் எப்போதும் மதிப்புக் கொடுப்பார்கள். பொதுவாக, வாடிக்கையாளரின் அக்கறைகள் அவருடனும், வாடிக்கையாளர் எழுத்தில், மின்னஞ்சல் ஊடாக, ஒலிப்பதிவு செய்யப்பட்ட தொலைபேசிச் செய்தி மூலம் மற்றும் :பெக்ஸ்; அல்லது SMS மூலம் அதிகாரமளிக்கும் பட்சத்தில் அவரது கணக்காளர் / செயலாளர் / வாழ்க்கைத் துணைவர் போன்ற வேறொரு நபர் அல்லது குடும்ப உறுப்பினருடனும் மாத்திரமே கலந்துரையாடப்படலாம்.

#### 5.5 பயிற்சி

விற்பனைப் பிரதிநிதிகள் தமது பணிகளைச் சிறப்பாகச் செய்வதற்காக அவர்களுக்கு அவசியமான பயிற்சியும் வழிகாட்டுதலும் வழங்கப்படும்.

## 6. கிறெடிட் கார்ட் / PIN வழங்கப்படுதல்

6.1 வழமையாக, நாம் வாடிக்கையாளரின் கிறெடிட் கார்ட்டை அவரால் குறிப்பிடப்பட்ட தபால் முகவரிக்கு அனுப்பீட்டுச் சேவை (courier) / பதிவுத் தபால் மூலம் அனுப்புவோம். அவ்வாறில்லாவிட்டால், வாடிக்கையாளரின் குறிப்பான அறிவுறுத்தலின் பிரகாரம் வேறொரு முகவரிக்கு அவரது கிறெடிட் கார்ட்டை அனுப்புவோம்.

6.2 வாடிக்கையாளருக்குக் கிடைக்கும் கிறெடிட் கார்ட் செயற்படுத்தப்படவில்லையென்றால், வங்கியினால் குறித்துரைக்கப்பட்ட முறையில் அவர் அதனைச் செயற்படுத்திக்கொள்ளலாம்.

6.3 PIN (தனிப்பட்ட அடையாள இலக்கம்) ஒதுக்கப்படும் வேளையில் அது வாடிக்கையாளருக்கு வேறாக அனுப்பிவைக்கப்படும்.

## 7. கணக்குச் செயற்பாடுகள் மற்றும் கிறெடிட் கார்ட் விபரக்கூற்றுக்கள்

- 7.1 கிறெடிட் கார்ட் கணக்கை முகாமைத்துவம் செய்வதற்கும் கிறெடிட் கார்ட்டை பயன்படுத்தி மேற்கொள்ளப்பட்ட கொள்வனவுகளின் / பணப் பெறுதல்களின் விபரங்களைச் சோதிக்கவும் வாடிக்கையாளருக்கு உதவும் முகமாக, கிறெடிட் கார்ட் கொடுக்கல் வாங்கல்களை தபால் அல்லது இணையத்தள வங்கிச் சேவை மூலம் பெற்றுக்கொள்வதற்கான வசதியை நாம் வழங்குகின்றோம். கிறெடிட் கார்ட் விபரக்கூற்று ஒவ்வொரு மாதமும் முன்கூட்டித் தீர்மானிக்கப்பட்ட ஒரு திகதியில் உருவாக்கப்படும். அத் திகதி எதுவென வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிக்கப்படும்.
- 7.2 கிறெடிட் கார்ட் விபரக்கூற்று கிடைக்காத பட்சத்தில், வாடிக்கையாளர் அது பற்றி எமக்கு அறிவித்து விபரக்கூற்றின் பிரதியொன்றைப் பெற்றுக்கொள்ள வேண்டும். வாடிக்கையாளர் உரிய வேளையில் கொடுப்பனவைச் செய்வதற்கு இடமளிக்கும் வகையில் விபரக்கூற்றின் பிரதி 10 கலண்டர் நாட்களுக்குள் அனுப்பிவைக்கப்படும்.
- 7.3 காலத்திற்குக் காலம் நாம் அறிமுகம் செய்யக்கூடிய ஏதேனும் புதிய சேவைகள் மற்றும் பெறுமதி சேர்ப்புகள் பற்றி நாம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவிப்பதுடன், அவற்றை ஏற்றுக்கொள்ளும் / நிராகரிக்கும் விருப்பத்தேர்வையும் அவர்களுக்கு வழங்குவோம். அத்தகைய புதிய சேவைகளுக்கு ஏற்புடைய கட்டணங்கள் / அறவீடுகள் பற்றி நாம் முன்கூட்டியே குறிப்பிடுவோம்.
- 7.4 வாடிக்கையாளரின் கார்ட் கணக்கில் வைப்புச் செய்யப்படும் காசோலையொன்று திருப்பப்படும் பட்சத்தில், பணம் செலுத்தப்படாத அத்தகைய காசோலை கிடைக்கப்பெற்ற 7 நாட்களுக்குள் அத்தகைய திருப்பல் பற்றி நாம் வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்புவோம்.
- 7.5 எம்மால் குறித்துரைக்கப்பட்ட ஒரு காலப்பகுதிக்குள், கொடுப்பனவு செலுத்தப்பட வேண்டிய திகதிக்கு முன்பே வைப்புச் செய்யப்பட்டு, எமது தவறுகள் / தாமதங்கள் காரணமாக வருமதித் திகதிக்குப் பின்னர் தேறும் காசோலைகள் தொடர்பில் நாம் வாடிக்கையாளரை அநாவசியமாகத் தண்டிக்க மாட்டோம்.
- 7.6 வாடிக்கையாளரின் கணக்கு தொடர்பிலான ஏதேனும் உத்தேச தரமுயர்வு மற்றும் / அல்லது உச்சவரம்பு அதிகரிப்பு பற்றி நாம் வாடிக்கையாளருக்கு

அறிவிப்போம். ஒரு குறிப்பிட்ட கால எல்லைக்குள் அத்தகைய உத்தேச தரமுயர்வை மற்றும் / அல்லது உச்சவரம்பு அதிகரிப்பை ஏற்றுக்கொள்ளும் அல்லது நிராகரிக்கும் விருப்பத்தேர்வு வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும். வாடிக்கையாளர்கள் அத்தகைய அறிவித்தல்களைக் கவனமாக வாசித்து, அதற்கேற்ப பதில் நடவடிக்கை எடுப்பார்களென நாம் எதிர்பார்க்கின்றோம்.

- 7.7 வாடிக்கையாளரின் கிறெடிட் கார்ட்டை துஷ்பிரயோகத்திலிருந்து பாதுகாப்பதற்கு என்ன செய்ய வேண்டும் என்பது குறித்து நாம் வாடிக்கையாளருக்கு ஆலோசனை வழங்குவோம்.
- 7.8 வாடிக்கையாளரின் கிறெடிட் கார்ட் தொலையும் அல்லது திருடப்படும் பட்சத்தில் அல்லது வாடிக்கையாளரின் PIN அல்லது வேறேதும் பாதுகாப்புத் தகவல் ஒரு மூன்றாம் தரப்புக்குத் தெரியவரும் பட்சத்தில், வாடிக்கையாளர் அது பற்றி எமக்கு அறிவித்தவுடன், வாடிக்கையாளரின் கார்ட்டை செயலிழக்கச் செய்வதற்கு நாம் உடனடி நடவடிக்கை எடுப்போம். கார்ட் வைத்திருப்பவர் ஒப்பந்தத்தின் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு அமைவாகவும் நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.

## 8. கணக்கு விபரங்களின் இரகசியத்தன்மை

- 8.1 வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை (அவர் எமது வாடிக்கையாளர் என்ற நிலையிலிருந்து விலகிய பின்பும்) அந்தரங்கத்தன்மை மற்றும் இரகசியத்தன்மை உடையனவாக நாம் பேணுவோம். பின்வரும் அசாதாரணமான சந்தர்ப்பங்கள் தவிர்ந்த ஏனைய வேளைகளில், வாடிக்கையாளருடைய கணக்குகளின் கொடுக்கல் வாங்கல் விபரங்களை நாம் மூன்றாம் தரப்பொன்றிற்கு வெளியிட மாட்டோம்:
- சட்டத்தின் மூலம் தேவைப்படுத்தப்பட்டால்
  - எழுத்தில், மின்னஞ்சல் ஊடாக, ஒலிப்பதிவு செய்யப்பட்ட தொலைபேசிச் செய்தி மூலம் மற்றும் ஃபெக்ஸ்; அல்லது SMS மூலம் வாடிக்கையாளர் வேண்டுகோள் விடுக்கும் பட்சத்தில் (எதிர்காலத் தேவைக்காக இந்த வேண்டுகோள்கள் சேமித்து வைக்கப்படும்)
  - சட்டத்திற்கு இணங்கியொழுகுவதற்காக
  - மோசடித் தடுப்பு, கணக்காய்வு போன்ற நோக்கங்களுக்காக, எமது நலனை முன்னிட்டு தகவல்களை வழங்க வேண்டியிருந்தால்

## 9. வருமதிகளின் சேகரிப்பு

எமது வங்கியின் வருமதி சேகரிப்புக் கொள்கையானது மரியாதை, நியாயமாக நடத்துதல், துண்டுதலளித்தல் என்பவற்றின் அடிப்படையிலானதாகும். வாடிக்கையாளரின் நம்பிக்கை மற்றும் நீண்டகால உறவைப் பேணி வளர்ப்பதில் நாம் நம்பிக்கை வைத்துள்ளோம். வாடிக்கையாளரின் கிறெடிட் கார்ட் செயற்பாடுகள் சுமுகமாக இடம்பெறுவதை உறுதிப்படுத்தும் பொருட்டு, சில சமயங்களில், மு.ப. 9.00 முதல் பி.ப. 7.00 மணி என்ற குறித்துரைக்கப்பட்ட நேரத்திற்கு முன்பு அல்லது பின்பும் அவருடைய கொடுப்பனவுகள் மற்றும் மீள் உடைமை பற்றிப் பேசுவதற்காக நாம் அவருக்கு அழைப்பு எடுக்கக்கூடும்.

வருமதிகளை மற்றும் / அல்லது பிணை மீள் உடைமையை சேகரிப்பதில் எம்மைப் பிரதிநிதித்துவம் செய்யும் எமது அலுவலர்கள் அல்லது எம்மால் அதிகாரமளிக்கப்பட்டவர்கள் தம்மை அடையாளப்படுத்திக்கொண்டு, நாகரிகமான முறையில் வாடிக்கையாளருடன் இடைத்தொடர்புகளை மேற்கொள்வார்கள்.

நாம் எமக்கான வருமதிகள் பற்றிய சகல தகவல்களையும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குவோம். அத்துடன், கொடுப்பனவுகளைச் செலுத்துவதற்காக அவர்களுக்குப்போதிய முன்னறிவித்தலையும் கொடுப்போம்.

வாடிக்கையாளர்: செலுத்த வேண்டிய தொகைகள் மற்றும் மீட்புக் கடிதங்கள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர் கேட்கும் ஏதேனும் கேள்விகளுக்கு அல்லது அவர்; செய்யும் விசாரணைகளுக்கு, அவரின் வேண்டுகோள் எமது சேகரிப்புத் திணைக்களத்திற்குக் கிடைத்த திகதியிலிருந்து 8 வேலை நாட்களுக்குள் நாம் பதிலளிப்போம்.

## 10. சந்தேகத்திற்கிடமான கொடுக்கல் வாங்கல்களின் ஊர்ஜிதப்படுத்தல்

வாடிக்கையாளரின் கிறெடிட் கார்ட் தொடர்பில் சந்தேகமான கொடுக்கல் வாங்கல்கள் இடம்பெற்றுள்ளனவா என்பதை ஊர்ஜிதம் செய்வதற்காக, சில சமயங்களில், மு.ப. 9.00 முதல் பி.ப. 7.00 மணி என்ற குறித்துரைக்கப்பட்ட நேரத்திற்கு முன்பு அல்லது பின்பும் உங்களுக்கு அழைப்பு எடுக்கப்படலாம். அதிகாரமற்ற பாவனையைத் தடுப்பதற்கு உங்கள் நலனை முன்னிட்டு மேற்கொள்ளப்படும் செயல் இதுவாகும்.

## 11. முறைப்பாடுகளைக் கையாளுதல்

11.1 வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளின் உள்ளகக் கையாளுதல்

- நிறுவனத்திற்குள் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் செயன்முறையொன்றை நாம் கொண்டிருப்போம்.
- முறைப்பாடுகள் தொடர்பில் இலக்குக் குறிக்கப்பட்ட பதில் நடவடிக்கை நேரங்கள் மற்றும் மேலிடத்திற்குக் கொண்டுசெல்லும் நடைமுறை உள்ளிட்ட எமது முறைப்பாடு கையாளுதல் செயன்முறை எமது வலைத்தளத்தில் காட்சிக்கு வைக்கப்படும்.

11.2 இலங்கை ஆலாட்சி அதிகாரியிடம் முறைப்பாடு செய்தல்

வாடிக்கையாளரின் முறைப்பாட்டிற்கு எம்மிடமிருந்து திருப்திகரமான பதில் 30 நாட்களுக்குள் கிடைக்காவிட்டால் மற்றும் பரிகாரத்திற்கு வேறு வழிகளை நாட வாடிக்கையாளர் விரும்பினால், அவர் இலங்கை, ஆலாட்சி அதிகாரியை அணுக முடியும். முகவரி: இல. 143ஏ, வஜிரா வீதி, கொழும்பு 5. தொலைபேசி: +94 11 259 5624. பெக்ஸ்: +94 11 259 5625. மின்னஞ்சல்: [fosril@slt.net.lk](mailto:fosril@slt.net.lk) வலைத்தளம்: [www.financialombudsman.lk](http://www.financialombudsman.lk)

## 12. கிறெடிட் கார்ட்டின் முடிவுறுத்தல்

- 12.1 வாடிக்கையாளர் தான் செலுத்த வேண்டிய சகல நிலுவைகள் ஏதேனும் இருப்பின் அவற்றைச் செலுத்திய பின்னர், எமக்கு முன்னறிவித்தல் கொடுப்பதன் மூலமும் கார்ட் வைத்திருப்பவர் ஒப்பந்தத்தின் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் எம்மால் குறித்துரைக்கப்பட்டுள்ள நடைமுறைகளைப் பின்பற்றுவதன் மூலமும் தனது கிறெடிட் கார்ட்டை முடிவுறுத்த முடியும்.
- 12.2 வாடிக்கையாளர் காட் வைத்திருப்பவரின் ஒப்பந்தத்தை மீறும் பட்சத்தில், நாம் அவரது கிறெடிட் கார்ட்டை முடிவுறுத்துவதோடு, தீர்த்துவைக்கப்படாத ஏதேனும் சர்ச்சைகள் இருப்பின் அவற்றை எமது சர்ச்சை தீர்ப்பு நடைமுறைக்கு அமைவாகத் தீர்த்துவைப்பதற்கு அவசியமான நடவடிக்கையையும் எடுப்போம்.

## 13. பின்னூட்டம் மற்றும் யோசனைகள்

எமது சேவைகளை முன்னேற்றுவதற்கு, வாடிக்கையாளர்கள் எமது சேவைகள் பற்றிய அபிப்பிராயங்களையும் யோசனைகளையும் எமக்கு வழங்கலாம்.