

- அட்டை செயற்பாடுகளுக்கான நடைமுறை விதிகள்

- பொருளடக்கம்

1. முன்னுரை
2. முக்கிய செயற்பாடுகள்
3. தகவல்
4. கட்டண பட்டியல் (கட்டணம் / அறவிடல் / வட்டி)
5. விற்பனை மற்றும் சந்தைப்படுத்தல் நெறிமுறைகள்
6. கடன் அட்டை PIN வழங்கல்
7. கணக்கு செயற்பாடு
8. கணக்கு விபரங்களின் இரகசியத்தன்மை
9. நிலுவைத் தொகை வசூல்
10. முறைப்பாடுகளைக் கையாளுதல்
11. கடன் அட்டை நிறுத்தப்படுதல்
12. அட்டை பாதுகாப்பு விழிப்புணர்வு
13. கருத்துக்கள் மற்றும் பரிந்துரைகள்

1. முன்னுரை

இது கட்டாய நடைமுறை விதிமுறையான ('கோட்' என்று குறிப்பிடப்படுகிறது) அடிப்படையில் தயாரிக்கப்படுவதோடு, இலங்கை மத்திய வங்கியினால் வழங்கப்பட்டுள்ள கடன் அட்டைகளுக்கான செயற்பாட்டு வழிகாட்டுதல்கள் எண் 01/2010 கடனட்டை வழங்கும் உறுப்பினர் வங்கிகள் / நிறுவனங்கள் ('வழங்குபவர்' என்று குறிப்பிடப்படுகிறது) மற்றும் அதன் சார்பான நிறுவனங்களை குறிப்பிடுவதுடன், கடனட்டைகள் மற்றும் பிற அட்டை தயாரிப்புகளை வழங்கும்போது தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களின் பரிவர்த்தனை தொடர்பாக கோட் வழங்குநர்களின் கடமைகளை விபரிப்பதோடு, இந்த குறியீடானது ஒரு முக்கிய சேவைத்தரமாக செயற்படும் எனவும் எதிர்பார்க்கப்படுகிறது. இக் கோட் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்குவோரின் ஊழியர்களைக் கையாள்வதில் வழிகாட்டிடும். மேலும் கடனட்டை பயனர்கள் தங்கள் உரிமைகளைப் புரிந்துகொள்ள இந்த கோட் உதவும் என்று எதிர்பார்க்கப்படுகிறது. இது தொடர்பான தகவல்கள் வழங்குனர்களினால் வலைத்தளத்தில் சேமிக்கப்படுவதுடன் வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கைக்கமைய பிரதிகளை வழங்கவும் செய்வார்கள்.

இந்த கோட் பற்றி

கட்டாய ஆவணமாக, இக் கோடானது வாடிக்கையாளரின் நலன் கருதி அதிக செயற்பாட்டு தரங்களை அடைவதோடு, போட்டியை அதிகரித்து சந்தை சக்திகளையும் ஊக்குவிக்கிறது. இக் கோட் ஆனது வழங்குபவரையே நாம்/எமது என குறிப்பிடுகிறது, மேலும் 2ம் பிரிவில் முக்கிய கடமைகளை நிர்வகிக்கும் தரநிலைகளையும் விவரிக்கப்பட்டுள்ளது.

வேறுவிதமாகக் கூறப்படாவிட்டால், இந்த கோடின் அனைத்து பகுதிகளும் அனைத்து கடனட்டை தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு பொருந்தும், ஆகவே நாம் அதனை கவுண்டரில், தொலைபேசியில், இணையத்தில் மற்றும் வேறு ஏதேனும் முறையில் வழங்கிடுவோம்.

மேலும் இந்த கோடில்; காட்டப்பட்டுள்ள கடமைகள் சாதாரண இயக்க வணிகச் சூழலிற்கும் பொருந்தும். இந்த கோடின் செயற்பாடுகளில் தவறுகள் ஏற்பட்டால், நாம் அதை நிறைவேற்ற முடியாமல் போகலாம் என்பதை தெளிவாக புரிந்து கொள்ள வேண்டும்.

2. முக்கிய கடமைகள்

எங்கள் எல்லா நடவடிக்கைகளிலும் நியாயமாகவும் உண்மையாகவும் செயற்பட நாங்கள் கடமைப்பட்டுள்ளோம்:

a. நாம் வழங்கிடும் அனைத்து சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளுக்கான உயர் தரத்தினை இக் கோட் மூலம் பெற்றிடுங்கள் மேலும் எமது ஊழியர்கள்/முகவர்கள் பின்பற்றிடும் நடைமுறைகளையும் அறியத்தந்திட.

b. எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்புடைய சட்டங்கள், ஒழுங்குமுறைகள், வழிகாட்டுதல்கள், நெறியாள்கை மற்றும் சுற்றறிக்கைகளை பெற்றிட.

c. வாடிக்கையாளர்களுடனான எங்கள் பரிவர்த்தனைகள் நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளில் தங்கியிருப்பதை உறுதிசெய்திட.

d. சட்டபூர்வமான மற்றும் நெறிமுறையான நுகர்வோர் நடைமுறைகளில் ஈடுபடுவது.

எளிய மொழியில் பின்வரும் தகவல்களை வழங்குவதன் மூலம் எமது கடனட்டை தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் எவ்வாறு செயல்படுகின்றன என்பதைப் புரிந்துகொள்ள வாடிக்கையாளருக்கு உதவிடல்:

- வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிடைக்கும் நன்மைகள் என்ன
- வாடிக்கையாளர்கள் எவ்வாறு நன்மைகளை பெற முடியும்
- செலவுகள் கட்டணங்கள் மற்றும் விலைகள் என்ன
- வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கேள்விகளுக்கு விடைகளை யாரிடம் / எப்படி தொடர்பு கொள்ளலாம்

வாடிக்கையாளர்களின் வினாக்கள் மற்றும் முறைப்பாடுகளை விரைவாகவும் திறமையாகவும் கையாளுங்கள்

- a. அவர்களின் தேவைகளை வழிநடாத்துவதற்கான சேனல்களை வழங்கிடல்
- b. பொறுமையாக அவர்களை செவிமடுத்தல்
- c. புகார் / வினாவல் கிடைத்த 5 வேலை நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பதில்களைத் தெரிவித்தல்
- d. எங்கள் பதிலில் அவர்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகாரை எவ்வாறு முன்னோக்கி எடுத்துச் செல்வது என்பதைத் தெரிவித்தல்

இந்த குறியீட்டை எங்கள் இணையதளத்தில் பொது அணுகலுக்குக் கிடைக்கச் செய்வதன் மூலம் ஆங்கிலம், சிங்களம் மற்றும் தமிழில் விளம்பரப்படுத்தவும், நகல்களைக் கிடைக்கச் செய்யவும் முடியும்

3. தகவல் (வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைத் தேர்வுசெய்ய உதவுகிறது)

கடனட்டையை வழங்குவதற்கு முன் நாம்,

a. எமது கடனட்டைகளின் முக்கிய அம்சங்களை விளக்கும் தகவல்களை வழங்குதல்.

- தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்;
- பொருந்தக்கூடிய கட்டணம் மற்றும் வட்டி விகிதங்கள்;
- செலுத்த வேண்டிய குறைந்தபட்ச தொகை மற்றும் வட்டி கணக்கிடும் முறை
- வட்டி கட்டணங்கள் மற்றும் அபராத கட்டணங்களை எவ்வாறு தவிர்த்தல் அல்லது குறைத்தல்
- பில்லிங் மற்றும் கொடுப்பனவு நடைமுறைகள்;
- புதுப்பித்தல் மற்றும் முடிவுறுத்தல் நடைமுறைகள்; மற்றும்
- அட்டையை இயக்க வேண்டிய வேறு முக்கியமான தகவல்கள்;

b. சட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறை தேவைகளுக்கு இணங்க வாடிக்கையாளரிடமிருந்து பெறப்படும் குறைந்தபட்ச தகவல் / ஆவணங்கள் குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு அறியத்தருவதோடு, அவர்களின் அடையாளம், முகவரி, தொடர்பான ஆவணங்கள் உட்பட கடனட்டையை வழங்கிட வேலை மற்றும் சட்டப்பூர்வ அதிகாரிகளால் நிர்ணயிக்கப்படக்கூடிய ஆவணங்கள் பற்றி தெரியப்படுத்தல்.

c. கடனட்டை விண்ணப்பம் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர் வழங்கிய விபரங்களை தொலைப்பேசி மூலம் தொடர்புகொண்டு சரிபார்த்தல் மற்றும் தேவையேற்படின் இது தொடர்பாக நியமிக்கப்பட்டுள்ள முகவர் ஊடாக சந்தித்து உறுதிப்படுத்தல்.

எமது தயாரிப்பு / சேவைக்காக வாடிக்கையாளர்கள் விண்ணப்பிக்கும் போது எங்கள் இலக்கு திரும்பும் நேரங்களை நாங்கள் தெரிவிப்போம்.

வாடிக்கையாளரின் பொறுப்புகள் மற்றும் பிற தொடர்புடைய தகவல்கள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், வட்டி மற்றும் பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள், உரிமைகள் மற்றும் கடனட்டை தொலைந்துவிட்டால் / தவறாகப் பயன்படுத்தப்பட்டால் செய்யவேண்டியதை விபரிக்கும் சேவை வழிகாட்டியை நாங்கள் வழங்குவோம்.

எமது தொலைப்பேசி எண்கள், அஞ்சல் முகவரி, வலைத்தளம் / மின்னஞ்சல் முகவரி போன்ற தொடர்பு விபரங்களை நாங்கள் வழங்குவதோடு, வாடிக்கையாளர்கள் எப்போது வேண்டுமானாலும் எம்மை தொடர்புக்கொள்ள கூடியதாயிருக்கும். வாடிக்கையாளரின் மாதாந்த அனைத்து கட்டணங்கள் தொடர்பான அறிக்கைகளை பெற்றிடவும் அறிவுறுத்திடுவோம். வாடிக்கையாளரினால் பரிவர்த்தனை தொடர்பான

அறிக்கையில் பிரச்சினைகள் ஏற்படின் போரிக்கையின் அடிப்படையில் மேலதிக தகவல்களை வழங்கிடவும் உறுதியளிக்கின்றோம். மேலும் தேவையேற்படின் அதனை உறுதிசெய்வதற்கான ஆதாரங்களை வாடிக்கையாளரும் வழங்கிட வேண்டும்.

4. கட்டணங்கள் (கட்டணம் / அறவிடல் / வட்டி)

எங்கள் கட்டணங்கள் மற்றும் அறவிடல்; தகவல்களை (வட்டி விகிதங்கள் உட்பட) நாங்கள் வழங்குவோம்:

- விண்ணப்ப படிவத்துடன்,
- வரவேற்பு தொகுப்பில்,
- வாடிக்கையாளர் சேவை எண்களுக்கு வாடிக்கையாளர் அழைக்கும் போது,
- எங்கள் வலைத்தளத்தில், அல்லது
- எங்கள் நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் மூலம்.

கடனட்டை தொடர்பான வட்டி மற்றும் அறவிடல்கள் தொடர்பான தகவல்கள் உதாரணங்களுடன் விபரிக்கப்பட்டுள்ளதோடு, மேலதிக தகவல்கள் இணையத்தளத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது.

எமது கட்டணங்களில் மாற்றங்கள்,

எமது கடனட்டை தயாரிப்புகளின் கட்டணங்களை (வட்டி வீதம் மற்றும் / அறவிடல்கள் /கட்டணங்கள்) மாற்றும்போது அல்லது புதுப்பிக்கும் போது செயற்படுத்த 10 நாட்களுக்கு முன்னதாக தொலைபேசி ,குறுஞ்செய்திகள் வலைத்தளம் மற்றும் கடனட்டை அறிக்கைகள் மூலம் வாடிக்கையாளருக்கு அறியத்தரப்படும்.

5. விற்பனை மற்றும் சந்தைப்படுத்தல் நெறிமுறைகள்

களப்பணியாளர்கள்

- எமது கடனட்டைகளை விற்பனை செய்வதற்காக எமது விற்பனை பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளரை அணுகிடும் போது தம்மை முறையாக அடையாளப்படுத்துவார்கள்.
- எமது பிரதிநிதி முறையற்ற நடத்தை மற்றும் எந்தவொரு தவறான செயலிலும் ஈடுப்பட்டார் என வாடிக்கையாளர் புகாரளிக்கும் சந்தர்ப்பத்தில் அதற்கான தகுந்த நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.

தொலைபேசி சந்தைப்படுத்தல்

a. கடனட்டை சலுகைகள் அல்லது கொடுப்பனவுகள் தொடர்பாக தொலைபேசி ஊடாக எமது ஊழியர்கள்/முகவர்கள் வாடிக்கையாளருடன் தொடர்பு கொள்ளும் போது தம்மை முறையாக அடையாளப்படுத்துவார்

b. பொதுவாக 0900 மணி முதல் 1900 மணி வரை எமது அழைப்பு வாடிக்கையாளரை சிரமத்திற்கு ஆளாக்காது என்று எதிர்பார்க்கப்படாத போதுதான் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்கள் என்பது உறுதி

c. வாடிக்கையாளரினால் எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது வாய்வழியாகவோ நேரம் நிர்ணயிக்கப்படுமாயின் மட்டும் குறித்த நேரத்தில் தொடர்புகொள்ளப்படும்.

தொலைபேசி சந்தைப்படுத்தல் பண்பாடு:

எமது தொலைபேசி சந்தைப்படுத்தல் ஊழியர்கள் பின்வரும் முறைகளை பின்பற்றுவார்கள்:

முன் அழைப்பு

வங்கி அல்லது வங்கி நியமித்த நேரடி விற்பனை முகவரால் வழங்கப்படும் பட்டியல்களுக்கமையவே அழைப்புகள் மேற்கொள்ளப்படும்.

அழைப்பின் போது

a) தங்களையும் வங்கியையும் அடையாளப்படுத்தல் அழைப்பிற்கான காரணத்தை தெரிவித்தல்.

b) அனுமதி மறுக்கப்பட்டால், மன்னிப்பு கோரிடல் மற்றும் பணிவுடன் துண்டிக்க அனுமதியளித்தல்.

c) கைத்தொலைபேசியிலிருந்து அழைக்கும் பட்சத்தில், நிலையான தொலைப்பேசி ஊடாக மீள் இணைத்தல்

d) முடிந்தவரை, வாடிக்கையாளர் மிகவும் வசதியான மொழியில் பேசிடல்

e) உரையாடலை வணிக விடயங்களுக்கு மட்டுப்படுத்திக் கொள்ளுதல்;. ஒருபோதும் குறுக்கிடவோ, வாதிடவோ கூடாது.

f) வாடிக்கையாளர் கொள்வனவு செய்திட திட்டமிட்டிருப்பின் 'முக்கிய நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்' பற்றிய வாடிக்கையாளரின் புரிதலை உறுதிசெய்திடல்.

g) வாடிக்கையாளரினால் கோரப்பட்டால் தொலைபேசி எண், அவர்களின் மேற்பார்வையாளரின் பெயர் அல்லது எமது வங்கி தொடர்பாடல் விபரங்களை வழங்கிடல்

h) வாடிக்கையாளரின் நேரத்திற்கு நன்றி கூறிடல்

பின் அழைப்பு

a) குறித்த சலுகை பற்றி வாடிக்கையாளர் விருப்பமின்மையை தெரிவித்திருந்தால் நாம் அடுத்த 6 மாதங்களுக்கு அது பற்றி தொடர்புகொள்ள மாட்டோம்.

b) ஏற்கனவே விற்பனை செய்யப்பட்டதோர் தயாரிப்பு குறித்த வாடிக்கையாளர் தொடர்கொண்டிருந்தால் அதுபற்றிய தொடர்பாடல்கள் எமது பணியாளர்களினால் மேற்கொள்ளப்படும்.

வாடிக்கையாளர்களின் தகவல் பற்றிய இரகசியதன்மை

விற்பனை பிரதிநிதிகள் எல்லா நேரங்களிலும் வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமையை மதிப்பதோடு, வாடிக்கையாளரால் எழுத்துப்பூர்வமாக, மின்னஞ்சல் மூலம், பதிவு செய்யப்பட்ட தொலைபேசி இணைப்பு மூலம், தொலைநகல் அல்லது எஸ்.எம்.எஸ் ஊடாக அறியத்தந்திடும் போது கணக்காளர் / செயலாளர் / மனைவி அல்லது குடும்ப உறுப்பினர்களுடன் தொடர்புகொள்ளப்படும்.

பயிற்சியளித்தல்

விற்பனை பிரதிநிதிகளுக்கான வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் முறையான பயிற்சிகள் வழங்கப்படும்.

6. கடன் அட்டை/ PIN வழங்கல்

நாம் கடனட்டையை பொதுவாக வாடிக்கையாளரினால் வழங்கப்படும் அஞ்சல் முகவரிக்கு பதிவுத்தபால் அல்லது கூரியர் மூலம் அனுப்புவதோடு, வாடிக்கையாளரினால் மாற்று முகவரிகள் வழங்கி கோரப்படுமாயின் மட்டும் அம்முகவரிக்கு அனுப்பிடவோம்.

கடனட்டை கிடைத்த பின் செயற்படுத்தப்படாதிருப்பின். வங்கியினால் வழங்கப்படும் முறைகளை பின்பற்றுவதன் மூலம் செயற்படுத்திக்கொள்ளலாம்.

PIN (தனிப்பட்ட அடையாள எண்) வாடிக்கையாளருக்கு தனியாக அனுப்பப்படும்.

7. கணக்கு செயற்பாடு மற்றும் கடனட்டை கூற்றுக்கள்

வாடிக்கையாளர் கடனட்டையை நிர்வகித்திட உதவிடும் வகையில், கொள்வனவு /பண மீள்ப் பெறுதல்களைகளை சரிபார்க்க கூடிய வகையிலான பரிவர்த்தனை தகவல்களை வழங்குவதோடு, அஞ்சல் அல்லது மின்னஞ்சல் ஊடாக வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்பப்படும். மேலும் கடனட்டை கூற்று ஒவ்வொரு மாதமும் தீர்மானிக்கப்பட்ட திகதியில் உருவாக்கப்பட்டு வாடிக்கையாளருக்கு அறியத்தரப்படும்.

வாடிக்கையாளர் பணம் செலுத்தவதற்கு 10 நாட்களுக்கு முன்னதாகவே இக்கூற்று அனுப்பப்படுவதோடு, குறித்த நேரத்தில் கிடைக்கவில்லையெனின் மீள் பிரதியை பெற்றிட எம்மை தொடர்புகொள்ளுமாறும் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவுறுத்தப்படும்.

நாம் அவ்வப்போது அறிமுகப்படுத்திடும் புதிய சேவைகள் மற்றும் கொடுப்பனவுகள், அச் சேவைகளுக்கான கட்டண விபரங்கள் தொடர்பிலும் முன்கூட்டியே வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிக்கப்படும் என்பதோடு, அதனை ஏற்கவும் நிராகரிக்கவும் வாடிக்கையாளருக்கான முழுஉரிமையும் வழங்கப்படும்.

வாடிக்கையாளரின் கடனட்டைக்கு காசோலைகள் வைப்பு செய்யப்பட்டு, காசோலை செலுத்த முடியாத நிலையில் இருப்பின் 7 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்கு இது பற்றி அறிவிக்கப்படும்.

நாம் வாடிக்கையாளருக்கு பரிந்துரைக்கும் கால எல்லைக்கு முன்னதாக காசோலை வைப்புசெய்யப்பட்டு எமது செயற்பாட்டில் பிழைகள் அல்லது தாமதங்கள் இருப்பதை உணர்ந்திடின் அபராதங்கள் விதிக்கப்படமாட்டாது.

வாடிக்கையாளரின் கடனட்டை தொடர்பான மேம்படுத்தல் மற்றும் கடன் எல்லையை விரிவுப்படுத்தல் தொடர்பில் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பதோடு, குறித்ததோர் காலத்திற்குள் வாடிக்கையாளர் இதனை ஏற்கவோ நிராகரிக்கவோ செய்யலாம். மேலும் இது தொடர்பான அறிவிப்புகளை வாடிக்கையாளர் வாசித்து புரிந்து செயற்படுவார் எனவும் எதிர்பார்க்கின்றோம்.

வாடிக்கையாளரின் கடனட்டை தவறாக பயன்படாது பாதுகாக்க கூடிய முறைகளை நாம் அறிவுறுத்துவதோடு, அட்டை தொலைந்துவிடின் அல்லது களவாடப்பட்டின் அல்லது வாடிக்கையாளரின் இரகசிய இலக்கம் அல்லது தகவல்கள் மூன்றாம் தரப்பினருக்கு தெரிந்திருக்கும் நிலையில், வாடிக்கையாளரின் அறிவுறுத்தலுக்கமைய அட்டை செயலிழக்க செய்யப்படுவதோடு, கடனட்டைதாரரின் ஒப்பந்த நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு ஏற்ப நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.

8. கணக்கு விபரங்களின் இரகசியத்தன்மை

நாம் எமது வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்டதகவல்களின் இரகசியத்தன்மையை பேணுவதோடு (தனிநபராக மற்றும் நீண்டநாட்களாக எம்மோடு வாடிக்கையாளராக இணைந்திருக்காவிடினும்), பின்வரும் விதிவிலக்கான சந்தர்ப்பங்களை தவிர்த்து வாடிக்கையாளரின் பரிவர்த்தனை தகவல்களை மூன்றாம் தரப்பினருக்கு வழங்கிட மாட்டோம்.

a. சட்ட தேவைகள் ஏற்பட்டால்

b. வாடிக்கையாளரால் எழுத்துப்பூர்வமாக, மின்னஞ்சல் மூலம், பதிவு செய்யப்பட்ட தொலைபேசி அழைப்பு, தொலைநகல் அல்லது எஸ்எம்எஸ் மூலம் கோரப்பட்டால் (இக் கோரிக்கைகள் எதிர்கால தேவை கருதி காப்பகப்படுத்தப்படும்)

c. சட்ட தேவைக்கிணங்க

d. எமது நலன் கருதி மோசடியை தவிர்க்கும் வகையில் கணக்காய்வு குழுவினால் தகவல்கள் கோரப்படும் சந்தர்ப்பங்களில்

9. நிலுவைத் தொகை வசூல்

வாடிக்கையாளருடனான நம்பிக்கை மற்றும் நீண்ட நாள் உறவிருப்பினும் எமது வங்கியின் வசூலித்தல் கொள்கைக்கமைய சில அழைப்புகளுடாக வாடிக்கையாளரை தொடர்புகொள்வதோடு, மேலும் நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலத்தில் 0900 மணி மற்றும் 1900 மணி வரை வாடிக்கையாளரைத் தொடர்புகொண்டு கட்டணம் செலுத்துதல், வாடிக்கையாளரின் கடனட்டையின் சீரான செயற்பாடு பற்றியும் அறிவுறுத்தப்படும்.

எமது ஊழியர்கள் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபர்களினால் நிலுவைத்தொகை தொடர்பில் வாடிக்கையாளருடன் தொடர்பு கொள்ளப்பட்டு தம்மை அறிமுகப்படுத்திய பின்பே இது பற்றி அறியத்தரப்படும்.

வாடிக்கையாளரின் நிலுவைத்தொகை பற்றிய அனைத்து தகவல்களையும் நாம் வழங்குவதோடு, அதற்கான அறிவிப்புகளை வழங்கவும் நாம் கடமைப்பட்டுள்ளோம்.

இது தொடர்பான வாடிக்கையாளரின் எந்தவொரு கேள்விக்கும் அல்லது விளக்கத்திற்கும் நாம் நியாயமான முறையில் கடிதம் மூலம் பதிலளிப்போம்.

10. முறைப்பாடுகளைக் கையாளுதல்

வாடிக்கையாளர்களின் முறைப்பாடுகளை உள்ளகத்தே கையாளுதல்

- எமது நிறுவனத்திற்குள் இதற்கானதோர் கையாளும் முறையை நாம் கொண்டுள்ளோம்

- வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களுக்கு பதிலளிக்கும் நேரங்கள், கையாளுதல் மற்றும் விரிவான செயற்பாடு பற்றி எமது வலைத்தளத்தில் காண்பிக்கப்பட்டுள்ளது.

இலங்கையின் நிதி ஒம்புட்ஸ்மேனிடம் ப முறைப்பாடு அளித்தல்

வாடிக்கையாளரின் முறைபாட்டிற்கு 30 நாட்களுக்குள் திருப்திகரமான பதிலைப் பெறவில்லை என்றால்வாடிக்கையாளரின் நிவாரணத்திற்கான பிற வழிகளைத் தொடர விரும்பின், வாடிக்கையாளர் நிதி ஒம்புட்ஸ்மேன், ஸ்ரீ லங்கா உடன் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

முகவரி: இல.143A, வஜிர வீதி கொழும்பு 05. தொ.பேசி : +94 11 259 5624, பெக்ஸ் : +94 11 259 5626, மின்னஞ்சல் : fosril@slt.net.lk, இணையம் : www.financialombudsman.lk

11. கடன் அட்டை நிறுத்தப்படுதல்

வாடிக்கையாளரினால் எமக்கு அறிவித்தல் வழங்கும் பட்சத்தில், ஒப்பந்த நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கமைய அட்டையின் நிலுவைகள் செலுத்தப்பட்டதன் பின் கடனட்டை நிறுத்தப்படும்.

வாடிக்கையாளர் ஒப்பந்த நியதிகளை மீறியிருப்பின் அல்லது சர்ச்சைகளுடன் தீர்க்க வேண்டிய பிரச்சினைகளை தீர்த்த பின் அட்டையை இடைநிறுத்துவதற்கான நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.

12. அட்டை பாதுகாப்பு விழிப்புணர்வு

- ஆன்-லைன் மோசடி என்றால் என்ன?

தனிப்பட்ட தரவுகளை பெற்றிட எவராவது ஒரு சட்டபூர்வமான நிறுவனமாக காட்டி மோசடியான பரிவர்த்தனைகளை தற்போதைய உங்களின் கணக்கினூடாக மேற்கொள்வதே ஆன்லைன் மோசடி எனப்படும். இது பெரும்பாலும் 'பிஷிங்' அல்லது 'பார்மிங்' என்றழைக்கப்படும். ஆன்லைன் மோசடிக்கு, மோசடி மின்னஞ்சல்கள், வலைத்தளங்கள் மற்றும் பொப்-அப் தளங்கள் போன்ற பொதுவானதோர் ஊடகமே பயன்படுத்தப்படுகின்றது.

எந்தவொரு முறையான வணிகமும் உங்களது தனிப்பட்ட விபரங்களை புதுப்பிக்க கோரியோ, கடனட்டை எண்கள், கணினி கடவுச்சொற்கள் அல்லது வாடிக்கையாளர் அடையாள எண்களை தமது இணைப்பு அல்லது தளத்தினூடாக கோராது.

பிஷிங் என்றால் என்ன?

பிஷிங் என்பது இணைய மோசடி செய்பவர்கள் ஆன்லைன்; பயனர்களிடமிருந்து தனிப்பட்ட தகவல்களைக் கோரும் ஒரு மோசடியாகும். பொதுவாக இவ்வாறான கோரிக்கைகள் நீங்கள் தொடர்ச்சியாக வணிகத்தில் ஈடுபடுமோர் நிறுவன பெயரில் அல்லது வியாபார குறியீடுகளை கொண்டதாக மற்றும் நம்பகமான தகவல்களையும் உள்ளடக்கியதாகவும் அமைந்திருக்கும். மேலும் தகவல்களை புதுப்பிப்பதாக உங்களிடம் வேண்டுகோள் விடுக்கப்படுவதுடன் இது குறித்த இணைப்பை கிளிக் செய்வதற்கானதோர் முயற்சியாகும். குறித்த தளத்தினுள் சென்று நீங்கள் கிளிக் செய்து உங்கள் கணக்கினை அணுகிடுவதற்கான தகவல்களை வழங்குவீர்களாயின் நீங்களும் பிஷிங் தாக்குதலுக்கு ஆளாகிவிட்டீர்கள் என கொள்ளலாம்.

பார்மிங் என்றால் என்ன?

பார்மிங் என்பது தவறான வலைத்தளங்களுக்கு பிரவேசிப்பதற்காக கடனட்டை, வங்கி கணக்கு மற்றும் இரகசிய தகவல்களை கோரிடல் ஆகும்.

- Pretexting என்றால் என்ன?

உங்கள் கணக்கு உரிதானதோர் நிதி நிறுவனத்திலிருந்து உங்களை தொடர்புகொள்வதாக கூறி தொலைபேசி அழைப்பின் மூலம், உங்களது தகவல்கள் சரியாக இருப்பதை உறுதிசெய்வதாக கூறி சில தகவல்களை கூறுவதோடு உங்களை பற்றி பெருமளவிலான தகவல்களை திருடும் முறையாகும்.

- Browser பாதுகாப்பு

- Turn Off Auto-Complete

உங்களது கடவுச்சொற்கள் நினைவில் இல்லாத வகையில் browser அமைக்கப்பட்டிருப்பதை உறுதிப்படுத்தவும். இதனை நீங்களே மெனு மூலம் மாற்றி அமைத்திடலாம். குறித்த செயன்முறை ஒவ்வொரு browserலும் மாறுப்பட்டிருக்கும்.

- உங்களது வங்கி தளத்தின் முகவரியை நேரடியாக உட்படுத்தவும்

இணைப்புகள் ஊடாக உங்கள் வங்கி வலைத்தளத்தை அணுகுவதை தவிர்க்கவும். உங்களது வங்கி தளத்தின் முகவரியை நேரடியாக browser உட்படுத்தவும். இவ்வாறு செய்வதினால் .ஃபிஷிங் மோசடி வாய்ப்பு தவிர்க்கப்படுவதோடு, போலி வலைத்தளங்களுக்கு உட்பிரவேசிப்பதும் தடுக்கப்படுகின்றது. முடிந்தவரை வங்கியின் வளைத்தளத்தை புக்மார்க் செய்து அணுகவும்.

- உங்களின் வங்கிசார் செயற்பாட்டினை நிறைவுசெய்ய

முடிந்த வரை உங்களின் தேவையின் பின்னர் வலைத்தளத்தை விட்டு வெளியேறவும். Browser ஐ Close செய்வதுடன் தகவல்களை சேமிப்பதை தவிர்க்கவும்.

- பாதுகாப்பு அடையாளங்களை சரிபார்த்தல்

ஒரு வலைத்தளத்தில் தனிப்பட்ட தகவல்களைப் பகிரும்போது, Browser நிலை பட்டியில் எப்போதும் பேட்லாக் சின்னத்தைத் தேடுங்கள். இது மேலும் பாதுகாப்பை தந்திடும்.

- வலைத்தள URL ஐ சரிபார்க்கவும்

பொதுவாக URL "http" எழுத்துக்களுடன் ஆரம்பமாகும். மேலும் பாதுகாப்பான இணைப்பாயின்; முகவரி "https" என தொடங்க வேண்டும்.

- மின்னஞ்சல் பாதுகாப்பு

உங்களது கணக்கு தகவல்களை அல்லது கடவுச்சொற்களை கோரும் அறியாத சந்தேகத்திற்கிடமான மின்னஞ்சல்களை திறப்பதை தவிர்க்கவும். இருப்பினும் திறக்கநேரிட்டால் அதில் உள்ள இணைப்புகளை திறப்பதை தவிர்க்கவும்.

- பொதுவானது

ஆன்லைன் வங்கியியல் வெற்றிகரமாக நுழையும் திகதி மற்றும் நேரத்தை சரிபார்க்கவும். பயர்வால் இருப்பின் அது உங்கள் கணணியின் பாதுகாப்பினை உறுதிசெய்திடும். மேலும் சுய புதுப்பித்தல் மற்றும் வைரஸ் தடுப்புகளை பயன்படுத்துவதோடு மென்பொருள் செயற்பாட்டினை உறுதிசெய்திடவும் தவறாதீர்கள்.

- உங்களது கடனட்டை அல்லது டெபிட் அட்டையை பாதுகாத்தல்

1. கடனட்டை அல்லது டெபிட் அட்டையை வேறு ஒருவர் பயன்படுத்துவதை தவிர்க்கவும்
2. புதிய அட்டை கிடைத்தவுடனேயே குறித்த இடத்தில் உடனடியாக கையொப்பமிடவும்
3. பழைய அல்லது காலாவதியான அட்டையை உடைத்தோ வெட்டியோ அப்புறப்படுத்தவும்.
4. உங்களது நிதிசார் செயற்பாடுகளுக்கானதோர் நம்பகமான இடத்தில் அட்டையை வைக்கவும்
5. முடிந்த வரை ஏடிஎம் ரிசீதுகளை தவிர்க்கவும் இது உங்களது தகவல்களை இன்னொருவருக்கு வழங்க ஏதுவாகமையும்.
6. பயன்படுத்திய பின் அட்டையை மீள் பெற்றதை உறுதிப்படுத்தவும்
7. மின்னஞ்சல் ஊடாக உங்களது அட்டை இலக்கத்தினை அனுப்பிட வேண்டாம்
8. தவறான பயன்பாடுகளின் போது உடனடியாக உங்களை தொடர்பு கொள்ள முடிந்த வரை செயற்படுமோர் கையடக்க தொலைப்பேசி இலக்கத்தினை பயன்படுத்தவும்.
9. SMS அலர்ட் சேவையினை செயற்படுத்தி கொள்ளவும். இது அட்டையின் செயற்பாட்டை மேலும் உங்களுக்கு உறுதிசெய்திடும்
10. ஆன்லைன் சேவையூடாக இலகுவாக உங்கள் கணக்கறிக்கையினை சரிபார்க்கவும்
11. அட்டையினை இழக்கும் பட்சம் அல்லது திருடப்பட்டிருக்கலாம் என எண்ணிடும் பட்சம் உடனடியாக +94 11 2350000 இலக்கத்திற்கு அழைத்து தெரியப்படுத்தவும். இதனால் அட்டையை ரத்து செய்து மேசடியான பரிவர்த்தனைகளை தவிர்த்திட முடியும்.

- உங்கள் அட்டையின் PIN அல்லது கடவுச்சொல்லினை பாதுகாத்தல்

1. உங்களது இரகசிய இலக்கத்தை பணப்பையில் வைப்பதையோ நாட்குறிப்பில் குறிப்பிடுவதையோ தவிர்த்துங்கள், மாற்றுமொருவர் புரியும் வகையில் பதிவு செய்வதை தவிர்க்கவும்.

2. வேறு யாரிடமும் குறிப்பிடுவதையும் தவிர்த்துங்கள்.

3. முடிந்தவரை ATM இல் இரகசிய இலக்கத்தினை பதிவு செய்திடும் போது கையினால் மறைத்திடுங்கள்.

4. இலகுவான இரகசிய இலக்கங்களை தவிர்க்கவும், உதா: தொ.பேசி இல, அடையாள அட்டை இல மற்றும் பிறந்த திகதி போன்றவை

5. அட்டையை அல்லது இரகசிய இலக்கத்தினை இழக்கும் பட்சம் அல்லது திருடப்பட்டிருக்கலாம் என எண்ணிடும் பட்சம் உடனடியாக 1094 11 2350000 இலக்கத்திற்கு அழைத்து தெரியப்படுத்தவும். இதனால் அட்டையை ரத்து செய்து மேசடியான பரிவர்த்தனைகளை தவிர்த்திட முடியும்.

- கடவுச்சொல் பாதுகாப்பிற்கான உதவி குறிப்புகள்

1. வலுவானதோர் கடவுச்சொல்லினை உருவாக்கிடவும்

2. அகராதியில் காணப்படும் சொற்களை பயன்படுத்த வேண்டாம்

3. அனைத்து தளத்திற்கும் ஒரே கடவுச்சொல்லினை பயன்படுத்த வேண்டாம்.

4. இலக்கங்கள், எழுத்துக்கள் மற்றும் அடையாளங்கள் உடையதாக கடவுச்சொல்லினை உருவாக்கிடுங்கள்

5. பல்வகை கடவுச்சொற்களை பயன்படுத்திடுங்கள்

6. கடவுச்சொல்லினை எழுதிட வேண்டாம்.

7. சேமிப்பு சாதனங்களில் கடவுச்சொல்லினை சேமித்திட வேண்டாம்.

8. மின்னஞ்சல் ஊடாக கடவுச்சொல்லினை அனுப்பிட வேண்டாம்.

- புத்திசாலித்தனமாக ஆன்லைனில் சொப்பிங் செய்வதற்கான உதவிக்குறிப்புகள்

மிக இலகுவான அவ்வழிகளை பின்பற்றி பாதுகாப்பான மற்றும் வசதியான ஆன்லைன் சொப்பிங்கினை மேற்கொள்ளுங்கள். உங்கள் அட்டையின் விபரங்களை உள்ளிடும் போது வலைத்தளங்களின் பாதுகாப்பினை பேட்லொக் குறியீடு மூலம் உறுதிப்படுத்திடுங்கள். மேலும் உங்களது வலைத்தள முகவரி ' https ' என ஆரம்பிக்கின்றதா என்பதை கவனித்திடுங்கள். மேலும் கணணி பாதுகாப்பு மென்பொருட்களை பயன்படுத்திடுங்கள்.

1. ஆன்லைன் கொள்வனவுகளுக்கு மிக பிரபல்யமான இன்டர்நெட் ஸ்டோர்களை மட்டும் பயன்படுத்திடுங்கள்
2. மீளளித்தல் அல்லது மீள்செலுத்துகை கொள்கையை கொண்டுள்ளதா என அறிந்திடுங்கள்
3. எவராலும் மிக எளிதாக அறியமுடியாத கடவுச்சொற்களை பயன்படுத்திடுங்கள்
4. கொள்வனவின் பின்னரான பரிவர்த்தனை பதிவுகளை நகல் எடுத்திடுங்கள், இது அறிக்கையுடன் சரிபார்க்க உதவிடும்.
5. அங்கீகரிக்கப்படாத கட்டணம் அல்லது கட்டணங்கள் அறிக்கையில் தென்படுமாயின் உடனடியாக DFCC அழைப்பு மையத்துடன் +94 11 2350000 இலக்கத்தினூடாக தொடர்பு கொள்ளுங்கள்.

- இணைய வங்கி பயன்பாட்டிற்கா உதவிக்குறிப்புகள்

1. DFCC எப்போது தனது அட்டை பயனார்களின் விபரங்கள் மின்னஞ்சல் அல்லது தொலைபேசி அழைப்பின் மூலம் கேட்காது
2. அறியாததோர் ஊடகத்திற்கான பணப்பரிமாற்றாத்தினை எப்போதும் ஏற்காதீர்கள்
3. உங்கள் சர்பாக பணம் கேட்கும் நபர்கள் அல்லது அமைப்புகள் பற்றி கவனத்தில் கொள்ளுங்கள்
4. உங்கள் தகவல் அறியும் SMS களுக்கு பதிலளிப்பதை தவிர்த்திடுங்கள்
5. முறையற்ற விதத்தில் வலைத்தளங்களில் இருந்து அப்களை தரவிறக்கம் செய்வதை தவிர்த்திடுங்கள், தரவிறக்கம் செய்திட முன் உரித்துடைமை பற்றி அறிந்திடுங்கள்
6. உங்கள் தகவல்களை பாதுகாத்திடு எப்போதும் தொலைபேசி மற்றும் கணணிக்கான வைரஸ் மென்பொருட்களை பயன்படுத்திடுங்கள்

ATM இயந்திரத்தினை பயன்படுத்துவதற்கான உதவிக்குறிப்புகள்

1. ATM ஐ சுற்றிலும் அவதானிப்புடன் இருங்கள்
2. ATM பயன்படுத்திடும் போது அறியாதவரின் உதவியை நாடாதீர்கள்
3. உங்கள் அட்டையை வெளியில் வைத்து பயன்படுத்திட தயாராகிடுங்கள்
4. வேறொருவர் உங்களின் இரகசிய எண் மற்றும் தொகையினை பார்க்க முடியாதவாறு ஸ்கிரீன் மற்றும் கீபோர்டினை மறைத்து பயன்படுத்திடுங்கள்

5. உங்கள் பணம், அட்டை மற்றும் ரசீதை உடனடியாக விலக்கி வைக்கவும். உங்கள் பணத்தை பின்னர் எண்ணிடுங்கள், உங்கள் ரசீதை எப்போதும் வைத்திருங்கள்
6. சந்தேகத்திடமாக எவரையும் அவதானித்தால் பரிவர்த்தனையை இடைநிறுத்தி வெளியேறிடுங்கள்
7. பணம் பெற்றதன் பின் எவரேனும் உங்களை பின்தொடர்வதை உணர்ந்தால், மக்கள் அதிகம் இருக்குமிடத்திற்கு சென்றிடுங்கள் அல்லது பொலிஸ் உதவியை நாடுங்கள்
8. டிரைவ்-அப் ATM பயன்படுத்தும் போது, அனைத்து பயணிகள் கார் கதவுகளும் பூட்டப்பட்டு ஜன்னல்கள் மேலே இருப்பதை உறுதிசெய்க
9. நீங்கள் ஏடிஎம் பயன்படுத்த வெளியே வரும்போது உங்கள் காரைத் திறக்கவோ அல்லது இயந்திரத்தை இயக்கவோ விடாதீர்கள்
10. பல ATMகள் 24 மணி நேரமும் செயற்படுகின்றன, சில உள்ளூர் வணிக நேரங்களில் மட்டுமே திறந்திருக்கும். எனவே பாதுகாப்பான அடத்தில் உங்கள் பணத்தைத் திரும்பப் பெறுவதற்கான நேரத்தைத் திட்டமிடுங்கள்
11. ATM இயந்திரத்தில் சந்தேகத்திற்கிடமான பாகங்கள் ஏதேனும் பொருத்தப்பட்டிருப்பதாக உணர்ந்தால் உடனடியாக வங்கிக்கு அறிவிக்கவும்

- அட்டைகளை வெளிநாடுகளில் பயன்படுத்துவதற்கான உதவிக்குறிப்புகள்

1. உங்கள் விடுமுறையை வெளிநாட்டில் கழிக்க திட்டமிட்டிருப்பின் அதுபற்றி வங்கிக்கு அறித்து தொடர்பாடல் வசதிகளை பெற்றிடுங்கள்
2. அட்டையினால் மேற்கொள்ளும் பரிவர்த்தனைகளுக்கான SMS அலர்ட் வசதியினை செயற்படுத்திக்கொள்ளுங்கள்
3. வெளிநாட்டில் இருக்கும் காலத்திற்கான ரிசிதுகளை வைத்திருங்கள் அது பின்னர் பரிவர்த்தனை அறிக்கையை சரிபார்க்க உதவிடும்
4. அட்டை மற்றும் இரகசிய இலக்கத்தினை ஒன்றாக வைத்திருக்காதீர்கள்
5. அவசரத்திற்கு உதவிடும் வகையில் மேலதிகமானதோர் தொகையினை கையில் வைத்திருங்கள்
6. உங்களுடன் உங்கள் அட்டைகளுக்கான 24 மணிநேர அவசர தொலைபேசி எண்கள் இருப்பதை உறுதிப்படுத்திக் கொள்ளுங்கள், எனவே ஏதேனும் திருட்டு அல்லது இழப்புகள் ஏற்படின் புகாரளிக்கலாம்

- உங்கள் கிரெடிட் / டெபிட் கார்டில் ஒரு பரிவர்த்தனையை எவ்வாறு தீர்ப்பது

1. உங்கள் டெபிட் கார்டில் அடையாளம் தெரியாத அல்லது அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை ஏதேனும் இருந்தால், அது பற்றி வங்கிக்கு அறிவிக்கலாம் அல்லது தொலைப்பேசி எண்ணுடன் தொடர்புகொள்ளலாம் உங்களுக்கு மேலும் நம்பிக்கை இல்லை என்றால், நீங்கள் இருக்கலாம் பரிவர்த்தனையை மறுக்க கோரிக்கை விடுக்கலாம்
2. நீங்கள் உடன்படாத எந்தவொரு பரிவர்த்தனை பற்றியும் அறிக்கை அல்லது SMS மூலம் அறியத்தரப்பட்டு 20 நாட்களுக்குள் வங்கியுடன் தொடர்புகொள்ளப்படவில்லையாயின் அதனை நீங்கள் ஏற்றுக்கொண்டதாக கருதப்படும்.
3. குறித்த பரிவர்த்தனை தொடர்பாக மீள் அறிவிடலானது குறித்த வணிகர் அல்லது கைகயப்படுத்திய நிறுவனம் சார்ந்ததோடு, அதற்கான காலம் விதிமுறைகளுக்குட்பட்டதாக அமைந்திருக்கும்.
4. பரிவர்த்தனை செய்ததாக நீங்கள் ஒப்புக்கொண்டால், ஆனால் பரிவர்த்தனை ரத்து செய்யப்பட வேண்டும் என எண்ணினால் வணிகருடன் தொடர்பு கொண்டு குறித்த ஆவணங்களை சமர்பித்து முடிந்தவரை வங்கியுடன் தொடர்கொள்வதற்கு முன்பாக தகரையை நேரடியாக தீர்ப்பதற்கு முயற்சிக்கவும்.

13. கருத்துக்கள் மற்றும் பரிந்துரைகளுக்கு

எமது சேவைகளை மேம்படுத்துவதற்கான வாடிக்கையாரின் கருத்துக்கள் மற்றும் பரிந்துரைகளை வரவேற்கின்றோம். அழையுங்கள் 0112350000 அல்லது info@dfccbank.com எனும் முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் செய்திடுங்கள் அல்லது முகாமையாளர் - வாடிக்கையாளர் சேவைகள், DFCC வங்கி பீஎல்சி, இல. 73/5, காலி வீதி, கொழும்பு 03 எனும் முகவரிக்கு தபாலிடுங்கள்.

