

உரிமம் பெற்ற வங்கிகளின் வாடிக்கையாளர் சாசனம்

<p>1. அறிமுகம்</p>	<p>இந்த சாசனம் வாடிக்கையாளர்கள் உரிமம் பெற்ற வங்கிகளுடன் பரிவர்த்தனைகளை மேற்கொள்ளும்போது அவர்கள் எதிர்பார்க்கும் நியாயமான வங்கி நடைமுறைகளின் முக்கிய தரங்களை அமைப்பதுடன், உரிமம் பெற்ற வங்கிகள் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு குறித்த 'நடத்தை நெறிமுறையை' பின்பற்றுவதற்கான வழிகாட்டுதல்களை வழங்குகிறது. நிலையான உறவின் நலனுக்காக உரிமம் பெற்ற வங்கிகளுக்கான வாடிக்கையாளர் கடமைகளின் தொகுப்பையும் இந்த சாசனம் கொண்டுள்ளது.</p>
<p>2. தகவல்களைப் பெறுதல் மற்றும் வங்கி உற்பத்திகள் / சேவைகளைப் புரிந்துகொள்வது</p>	<p>உண்மைத் தகவல்களைப் பெறுவதற்கும் வங்கிகள் வழங்கும் நிதி உற்பத்திகள் / சேவைகளைப் புரிந்து கொள்வதற்கும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உரிமை உண்டு. இது சம்பந்தமாக, வங்கிகளின் சில சிறந்த நடைமுறைகள் பின்வருமாறு:</p> <p>அ) உரிமம் பெற்ற வங்கிகள் வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றி போதுமான தகவல்களை வழங்குவதன் மூலமும், அவர்களின் நிதி தாக்கங்களை விளக்கி, வாடிக்கையாளர்களுக்கு பொருத்தமான வங்கி உற்பத்திகள் / சேவைகளைத் தேர்வு செய்ய உதவுவதன் மூலமும் வழங்கப்படும் நிதி உற்பத்திகள் / சேவைகளைப் புரிந்துகொள்ள உதவ வேண்டும்.</p> <p>ஆ) உரிமம் பெற்ற ஒவ்வொரு வங்கியும் அதன் உற்பத்திகள் அல்லது சேவைகளுக்காக எளிய மொழியில் தனித்தனியாக அல்லது இணைந்து எழுதப்பட்ட சிற்றேடு / துண்டுப்பிரசுரத்தின் வடிவத்தில் முக்கிய ஆவணத்தை வைத்திருப்பதுடன், இது போன்ற உற்பத்திகள் / சேவைகளை எதிர்பார்க்கும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு விநியோகித்தல் வேண்டும். இந்த சிற்றேடுகள் / துண்டுப்பிரசுரங்கள் குறைந்தபட்சம் பின்வரும் அடிப்படைத் தகவல்களைக் கொண்டிருக்க வேண்டியதுடன், வாடிக்கையாளர்கள் விரும்பும் மொழிகளில் கிடைக்கக்கூடியதாக இருத்தல் வேண்டும் (அதாவது சிங்களம் / தமிழ் / ஆங்கிலம்):</p> <ol style="list-style-type: none"> i. உற்பத்திகள் / சேவைகளின் விளக்கம். ii. ஏதேனும் சலுகைகள் மற்றும் விளம்பரங்கள் உள்ளிட்ட வாடிக்கையாளர்களுக்கான நிதி மற்றும் பிற நன்மைகள். iii. வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து அறவிடப்படும் கட்டணம் / கட்டணங்கள், தரகு, வட்டி போன்றன.

- iv. உற்பத்தி / சேவையைப் பெறுவதற்கு பின்பற்ற வேண்டிய நடைமுறைகள்.
- v. முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்.
- vi. வாடிக்கையாளர்களுக்கான ஒரு பொதுவான முறைப்பாட்டு நடைமுறை.

இ) உரிமம் பெற்ற வங்கிகளின் அனைத்து விளம்பரங்களிலும் எந்தவொரு ஊடகத்திலும் விளம்பரப் பொருட்களிலும் அவர்கள் வழங்கும் உற்பத்திகள் / சேவைகள் குறித்த உண்மைத் தகவல்கள் இலக்கு வாடிக்கையாளர்களால் புரிந்து கொள்ளப்படக்கூடிய வகையில் இருத்தல் வேண்டும் என்பதுடன், அவை பொதுமக்களை தவறாக வழிநடத்தக்கூடிய தகவல்களைக் கொண்டிருக்கக்கூடாது. மேலும், இதுபோன்ற அனைத்து விளம்பரங்களிலும் தொடர்பு விவரங்கள் குறிப்பிடப்பட்டு, அந்தந்த வங்கி இலங்கை மத்திய வங்கியின் மேற்பார்வையில் உரிமம் பெற்ற வங்கி என்று குறிப்பிடப்படல் வேண்டும்.

ஈ) வங்கியின் உற்பத்திகள் / சேவைகள் குறித்த எந்தவொரு விளம்பரங்களுக்கும் மேலதிக தகவல்கள் அல்லது தெளிவுபடுத்தல் (அதாவது கட்டணம் / கட்டணங்கள் மற்றும் வட்டி விகிதங்கள் போன்றவை) கோரிக்கையின் பேரில் வங்கிகளால் வழங்கப்பட வேண்டும்.

உ) பின்வரும் தகவல்களை தலைமை அலுவலகங்கள் மற்றும் உரிமம் பெற்ற வங்கிகளின் அனைத்து கிளைகள் மற்றும் பிற வங்கி விற்பனை நிலையங்களில் தெளிவாகக் காட்சிப்படுத்தல் வேண்டும்.

- i. அனைத்து வைப்பு மற்றும் கடன் உற்பத்திகளின் தற்போதைய வட்டி விகிதங்கள்
- ii. வெளிநாட்டு நாணயங்களின் கொள்வனவு மற்றும் விற்பனை விகிதங்கள்
- iii. அடிப்படை விவரக்குறிப்புகளுடன் வங்கியின் கடன் மதிப்பீடு
- iv. நிதி ஒம்புட்ஸ்மேன் மற்றும் கடன் ஆலோசனை மையத்தின் தொடர்பு விவரங்கள்
- v. வங்கி நேரம் மற்றும் விடுமுறை அறிவிப்புகள்
- vi. வேறு எந்த தொடர்புடைய தகவலும்

ஊ) வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் வைப்புத்தொகை அல்லது கடன் கணக்குகளில் மேற்கொள்ளப்பட்ட பரிவர்த்தனைகள் மற்றும்

	<p>நிலுவைகள் அல்லது செயலற்ற வகையின் புத்தகம் வாயிலான சேமிப்புக் கணக்குகளைத் தவிர பிற சேவைகளைப் பற்றி அவர்கள் தேர்ந்தெடுத்த அச்சிடப்பட்ட வடிவத்தில் அல்லது மின்னணு வடிவத்தில் ஒரு குறிப்பிட்ட அறிக்கை அனுப்பப்படல் வேண்டும்.</p> <p>கடனட்டைகளுக்கான அறிக்கைகள் தேவையான குறைந்தபட்ச கட்டணம் மற்றும் தேவையான குறைந்தபட்ச கட்டணம் மேற்கொள்ளப்பட்டால் மாத்திரம் அறவிடப்படும் மொத்த வட்டித் தொகை மற்றும் குறைந்தபட்ச கட்டணம் செலுத்தப்படாவிட்டால் தாமதமாக செலுத்தும் கட்டணம் ஆகியவற்றை நிர்ணயிக்க வேண்டும்.</p> <p>எ) உரிமம் பெற்ற வங்கிகள் குறிப்பிட்ட நிதிக் கல்வியறிவுத் திட்டங்களை ஏற்பாடு செய்வதன் மூலம் நிதி உற்பத்திகள் / சேவைகள் மற்றும் அபாயங்கள் குறித்த வாடிக்கையாளர் விழிப்புணர்வை மேம்படுத்துதல் வேண்டும்.</p> <p>ஏ) உரிமம் பெற்ற வங்கிகள் 'நடத்தை நெறிமுறையில்' குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நடைமுறைகள் மற்றும் விடயங்களை வங்கிகளின் ஊழியர்கள் பின்பற்றுவதையும், வழங்கப்படும் உற்பத்திகள் / சேவைகள் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் கொள்கைகளின் பராமரிப்புக்களுக்கு ஏற்ப ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையுடையனவாக உள்ளதையும் உறுதி செய்வதன் மூலம் நியாயமாகவும் நீதியாகவும் செயற்பட வேண்டும்</p>
<p>3. உற்பத்திகள் / சேவைகளில் 'விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்' பற்றிய விழிப்புணர்வு மற்றும் புரிதல்</p>	<p>வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்கள் வங்கிகளிடமிருந்து பெறும் ஒவ்வொரு உற்பத்தி அல்லது சேவைக்கும் பொருத்தமான விதிமுறைகளையும் நிபந்தனைகளையும் அணுகவும் முழுமையாக புரிந்து கொள்ளவும் உரிமை உண்டு. இது சம்பந்தமாக, உரிமம் பெற்ற வங்கிகள் பின்வருவனவற்றை உறுதிப்படுத்தல் வேண்டும்:</p> <p>அ) ஒவ்வொரு உற்பத்தி அல்லது சேவையுடன் தொடர்புடைய 'விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்' வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்கள் விரும்பும் மொழிகளில் கிடைத்தல்.</p> <p>ஆ) ஒரு உற்பத்தி அல்லது சேவையை வழங்குவதற்கு அல்லது பரிந்துரைப்பதற்கு முன்னர் எதிர்கால வாடிக்கையாளருக்கு 'விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்' பிரதி வழங்கப்படுவதுடன், வாடிக்கையாளர்கள் கோரும் எந்தவொரு விடயமும் தெளிவாக விளக்கப்பட்டிருத்தல்.</p>

இ) ஒரு உறவுமுறை அதிகாரியின் கடமைகளை மேற்கொள்ளும் அதிகாரியொருவர், உற்பத்திகள் / சேவைகளின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் அம்சங்களை வாடிக்கையாளருக்கு தெளிவாக விளக்க வேண்டும், கிடைக்கக்கூடிய மாற்று உற்பத்திகள் / சேவைகளின் ஒப்பீட்டை வழங்க வேண்டும் மற்றும் தீர்மானத்தை மேற்கொள்வதற்கு வாடிக்கையாளருக்கு நியாயமான நேரத்தை வழங்க வேண்டும்.

ஈ) உற்பத்திகள் அல்லது சேவைகளின் விவரங்கள் மற்றும் அவற்றின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பெறப்பட்டன, விளக்கப்பட்டன மற்றும் புரிந்து கொள்ளப்பட்டன என்று வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வ உறுதிப்படுத்தலை பெற்றுக் கொள்ளுதல்.

உ) உற்பத்தி அல்லது சேவை தொடர்பான அனைத்து ஆவணங்களும் வாடிக்கையாளரால் முறையாக பூர்த்தி செய்யப்பட்டு கையொப்பமிடப்பட்டிருத்தல் (முழுமையற்ற ஆவணங்கள் மற்றும் வெற்று ஆவணம் / ஆவணங்களில் கையொப்பங்களைப் பெறுவது தவிர்க்கப்படுகின்றன)

ஊ) உற்பத்திகள் அல்லது சேவைகளில் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு உரிமம் பெற்ற வங்கிகளால் செய்யப்பட்ட எந்த மாற்றங்களும், அத்தகைய மாற்றங்கள் செய்யப்படுவதற்கு முன்னர் வாடிக்கையாளர்களுக்கு எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது காகித அறிவிப்பு மூலமாகவோ அல்லது வேறு ஏதேனும் பொருத்தமான முறையில் தெரிவிக்கப்படல் வேண்டும்.

'விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்' கீழ் குறிப்பாக பின்வருவனவற்றை அறிந்து கொள்வதற்கு வாடிக்கையாளர்களுக்கு உரிமை உண்டு.

அ) வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் தரகுகள் ஏதேனும் இருந்தால், அவற்றை செலுத்தப்படுமாறு வாடிக்கையாளரால் கோரப்பட்டால், வட்டி கட்டணங்களை கணக்கிடும் முறை உட்பட குறித்த வங்கியின் பொதுக் கட்டணங்களின் விவரங்கள் வழங்கப்படல் வேண்டும்.

ஆ) முறைப்பாடுகளைப் பெறுவதற்கான வங்கியின் நடைமுறை மற்றும் தீர்வு வழிமுறை.

இ) மீட்டெடுப்பு நடவடிக்கைகளுக்கான வாடிக்கையாளரின் கடமைகள் மற்றும் வங்கியின் செலவுகள் ஆகியவற்றில் ஏதேனும் இயல்புநிலை ஏற்பட்டால் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து அவை திருப்பி அறவிடப்படல் வேண்டும்.

	<p>ஈ) முதிர்ச்சியடைவதற்கு முன்னர் திரும்பப் பெறுதல் போன்ற செயற்பாடு வாயிலாக வாடிக்கையாளர்கள் ஒரு உற்பத்தி / சேவையில் பங்கேற்பது நிறுத்தப்பட்டால், சம்பந்தப்பட்ட வாடிக்கையாளர் அதற்கான எந்தவொரு இழப்பீட்டையும் செலுத்துதல் வேண்டும்.</p> <p>உ) கணக்குகளைத் திறத்தல், கணக்குகளை மூடுவது, கணக்குகளை பராமரித்தல் (எ.கா.: குறைந்தபட்ச இருப்பு), வாடிக்கையாளர்களால் நிதிப் பரிமாற்றம் மற்றும் செயலற்ற கணக்குகள் மற்றும் கைவிடப்பட்ட சொத்து மீதான கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் ஆகியவற்றிலான ஏதேனும் கட்டுப்பாடுகள்.</p> <p>ஊ) அத்தகைய தகவல்களைப் பெற சட்டப்பூர்வமாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு தரப்பினருக்கு வாடிக்கையாளர் தகவல்களை வெளியிடுவது.</p> <p>எ) (i) சந்தேகத்திற்கிடமான பரிவர்த்தனைகள் மற்றும் அதற்கு மேல் உள்ள பரிவர்த்தனைகளை நிதிப் புலனாய்வுப் பிரிவுக்கு முறையிடுவது (ii) திருடப்பட்ட அட்டைகள் / நிதிக் கருவிகள் தொடர்பில் வாடிக்கையாளர் பின்பற்ற வேண்டிய அறிக்கை நடைமுறைகள் மற்றும் (iii) வங்கி மற்றும் வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பு, ஆகியன தொடர்பான விதிகள்</p> <p>ஏ) கடனுக்கான பிணையமாக வைத்திருக்கும் சொத்து மற்றும் மற்றும் அதன் விளைவுகள் மற்றும் அவருக்குக் கிடைக்கும் விருப்பத் தெரிவுகள் குறித்து முன்கூட்டியே தெரிவிப்பதற்கு வங்கியால் பயன்படுத்தப்பட வேண்டிய நடைமுறைகள்.</p>
<p>4. வங்கிகளால் உற்பத்திகள் / சேவைகளை திரும்பப் பெறுதல் / ரத்து செய்யப்படுவதற்கான இழப்பீடு</p>	<p>உரிமம் பெற்ற வங்கி ஏற்கனவே ஒப்பந்தத்தில் உள்ள ஒரு உற்பத்தி அல்லது சேவையை, குறிப்பாக வைப்பு உற்பத்திகளை திரும்பப் பெற / நிறுத்த முயன்றால், முன்கூட்டியே வெளிப்படுத்தப்பட்ட இழப்பீட்டுத் திட்டத்துடன் நியாயமான கால அவகாசத்தைப் பெற்றுக் கொள்வதற்கு வாடிக்கையாளர்களுக்கு உரிமை உண்டு.</p>
<p>5. வங்கிகளின் முகவர்களிடமிருந்து பாதுகாப்பு</p>	<p>உரிமம் பெற்ற வங்கிகளால் வாடிக்கையாளர் சேவைகளுக்காக நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களின் விவரங்களையும், வங்கிகளால் அவர்களுக்கு வழங்கப்படும் 'நடத்தை விதிமுறை' பற்றியும் பின்வருவனவற்றைச் செய்வதைத் தவிர்ப்பதற்கு வாடிக்கையாளர்களுக்கு உரிமை உண்டு.</p> <p>அ) வாடிக்கையாளர்களை துன்புறுத்துதல்.</p> <p>ஆ) தவறான கடன் அறவீட்டு நடைமுறைகளைப் பயன்படுத்துதல்.</p> <p>இ) வாடிக்கையாளர் தகவல்களை மற்றவர்களுக்கு</p>

	<p>வெளிப்படுத்துதல்.</p> <p>ஈ) உற்பத்திகள் / சேவைகள் பற்றிய தவறான அல்லது பிழையான தகவல்களை வழங்குதல்.</p> <p>உ) வங்கியின் உற்பத்திகள் / சேவைகளை கொள்வனவு செய்ய அல்லது அவற்றில் ஈடுபட வாடிக்கையாளர்களையோ அல்லது பொது மக்களையோ தேவையற்ற முறையில் தூண்டுதல்.</p> <p>ஊ) எந்தவொரு பாதுகாப்பு ஆவணங்களும் வங்கிக்கு வெளியே கையொப்பமிடப்படும் செயற்பாட்டில் ஈடுபடுதல்.</p>
<p>6. முறைப்பாட்டு நடவடிக்கைகள் மற்றும் நிவாரணம்</p>	<p>வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் முறைப்பாடுகளை வெளிப்படைத்தன்மையுடனும் திறம்படவும் தீர்த்துக் கொள்வதற்கு உரிமை உண்டு. இது சம்பந்தமாக, உரிமம் பெற்ற வங்கிகள் பின்வருவனவற்றை மேற்கொள்ளுதல் வேண்டும்:</p> <p>அ) வாடிக்கையாளர்களுக்கும் வங்கிகளுக்கும் இடையிலான மோதல்களில் விரைவான மற்றும் பயனுள்ள தீர்வு பொறிமுறையை நடைமுறைப்படுத்துவதன் மூலம், விரைவாக மோதல்களை சரிசெய்தல், குறுகிய காலத்திற்குள் முறைப்பாடுகளைக் கையாளுதல், வாடிக்கையாளர் இன்னும் திருப்தி அடையவில்லை எனில் முறைப்பாடுகளை முன்னோக்கி எடுத்துச் செல்லுமாறு வழிநடத்துதல் மற்றும் ஒரு தவறு காரணமாக விண்ணப்பித்த எந்தவொரு கட்டணத்தையும் மாற்றியமைத்தல்,</p> <p>ஆ) முறைப்பாடுகளைப் பெறுவதற்கான எழுத்துப்பூர்வ நடைமுறை மற்றும் அத்தகைய முறைப்பாடுகளைத் தீர்க்க எடுக்க வேண்டிய நடவடிக்கைகள்,</p> <p>இ) எந்தவொரு முறைப்பாட்டையும் ஒரு குறுகிய காலத்திற்குள் எழுத்துப்பூர்வமாக ஒப்புக் கொண்டு, முறைப்பாட்டைத் தீர்ப்பதற்கு வங்கி பின்பற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் முறைப்பாட்டைக் கையாளும் அதிகாரி / அதிகாரிகளின் தொடர்பு விவரங்களை முறைப்பாடு மேற்கொள்ளும் நபருக்கு தெரிவித்தல்;</p> <p>ஈ) வாய்மொழியாகவோ அல்லது எழுத்து மூலமாகவோ முறைப்பாடுகளைப் பெறுவதற்கு வசதியளித்தல் மற்றும் முறைப்பாடுகள் எழுத்துப்பூர்வமாக மட்டுமே செய்யப்பட வேண்டும் என்று வங்கிகள் வலியுறுத்தக்கூடாது,</p> <p>உ) செயற்பாட்டு அபாயங்கள் தொடர்பான இடர் முகாமைத்துவக் குழுவின் கடமைகளின் ஒரு பகுதியாக முறைப்பாடுகள் மற்றும் தீர்வுக்கான செயல்முறை தொடர்பான முகாமைத்துவ தகவல் அமைப்பை</p>

	<p>நிறுவுதல்,</p> <p>ஊ) ஒவ்வொரு கிளை அல்லது அலுவலகத்திலும் முறைப்பாடுகள் மற்றும் முகாமைத்துவ தகவல்களைக் கையாளும் கடமையுடன் ஒரு அதிகாரியை நியமித்தல்; மற்றும்</p> <p>எ) முறைப்பாட்டிற்கு அவர்களின் திருப்திக்கு ஏற்ப தீர்வு காணப்படாவிட்டால், நிதி ஒம்புட்ஸ்மேன் அல்லது நீதிமன்றங்களில் செலவு குறைந்த மற்றும் திறமையான உதவிகளைப் பெற வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவுறுத்துதல்.</p>
<p>7. சிறப்புக் கவனம் மற்றும் பராமரிப்பு</p>	<p>முதியவர்கள், ஊனமுற்றோர் அல்லது நிதி தொடர்பான குறைந்த கல்வியறிவு கொண்ட வாடிக்கையாளர்கள் போன்ற வாடிக்கையாளர்களுக்கு வங்கி சேவைகளுக்கான நியாயமான அணுகல் கிடைப்பதற்காக, வசதியாக சிறப்பு கவனம் பெறுவதற்கான உரிமை உண்டு.</p>
<p>8. வாடிக்கையாளர்களுக்கான வங்கி தொடர்பிலான கடமைகள்</p>	<p>வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கடமைகளை நிறைவேற்றும் வங்கிகளுடனான உறவை வளர்த்தல் வேண்டும். இது குறித்து:</p> <p>அ) வாடிக்கையாளர்கள் தங்களால் திருப்பிச் செலுத்தக்கூடிய அளவை விடவும் மேலதிகமாக கடன் பெறக் கூடாது.</p> <p>ஆ) வாடிக்கையாளர்கள் மீள திருப்பிச் செலுத்துதல் அல்லது தவணைகளை நிலுவைத் தொகைக்கு செல்ல அனுமதிக்கக்கூடாது, உடனடியாக திருப்பிச் செலுத்துவது வங்கிகளுடன் ஆரோக்கியமான உறவுகளை உருவாக்கும்.</p> <p>இ) ஒரு வாடிக்கையாளர் கடனுக்கான காலப்பகுதி நிறைவடைவதற்குள் தனது கடனைத் திருப்பிச் செலுத்த விரும்பினால், சலுகையை ஏற்றுக்கொள்ளும் நேரத்தில் ஒப்புக் கொண்டபடி அவர் கடன் தொகையை விட குறிப்பிட்ட மேலதிக தொகையை செலுத்துதல் வேண்டும்.</p> <p>ஈ) ஒப்புக்கொண்டபடி வாடிக்கையாளர் தனது கடனைத் திருப்பிச் செலுத்த முடியாவிட்டால், 'விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில்' குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வங்கியின் செலவுகள் உட்பட வங்கியின் காரணமாக தொகையை அறவிடுவதற்கு வங்கிக்கு உரிமை உண்டு.</p> <p>உ) ஒரு வாடிக்கையாளர் தான நிதி தொடர்பினை சிக்கல்களில் இருப்பதாக உணர்ந்தால், அது குறித்து அவர் வங்கிக்கு உடனடியாக தெரிவிக்க வேண்டும். வாடிக்கையாளரின் பிரச்சினைகளைப் பற்றி எவ்வளவு விரைவில் வங்கி ஆலோசனைகளை</p>

மேற்கொள்கின்றதோ, அவ்வளவு விரைவில் பிரச்சினை குறித்து தீர்வு காண்பது வாடிக்கையாளர் மற்றும் வங்கி ஆகிய இருவருக்கும் எளிதாக இருக்கும்.

ஊ) வாடிக்கையாளர் கணக்கு இயல்புநிலைக்குச் செல்லும்போது, வங்கி எடுக்கும் முதல் படி வாடிக்கையாளரைத் தொடர்புகொள்வது ஆகும். இது சம்பந்தமாக, வாடிக்கையாளர் தனது முகவரி மற்றும் தொடர்பு விவரங்களில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால் அதை வங்கிக்கு எல்லா நேரங்களிலும் தெரிவிக்க வேண்டும்.

எ) ஒப்பந்தத்தில் நுழைவதற்கு முன் வழங்கப்படும் உற்பத்தி / சேவை குறித்த முழு அறிவும் புரிதலும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இருக்க வேண்டும்.

ஏ) வாடிக்கையாளர்கள் தேவையான விண்ணப்ப படிவங்களையும் துணை ஆவணங்களையும் சரியான நேரத்தில் பூர்த்தி செய்து சமர்ப்பித்தல் வேண்டும்.

ஐ) வங்கிகளுடனான அனைத்து பரிவர்த்தனைகளிலும் வாடிக்கையாளர்கள் உரிய கவனம் செலுத்துதல் வேண்டும்.

ஓ) எந்தவொரு மோசடி பரிவர்த்தனைகள் அல்லது வங்கிகளில் தங்கள் கணக்குகளில் இதுபோன்ற முயற்சிகள் இடம்பெற்றால் அது குறித்து வாடிக்கையாளர்கள் உடனடியாக வங்கிக்கு அறிவிக்க வேண்டும்.

ஔ) வாடிக்கையாளர்கள் தனிப்பட்ட அடையாள எண்கள் (PIN) மற்றும் வங்கி வழங்கும் பிற மின்னணு அட்டைகளின் பாதுகாப்பு நடவடிக்கைகள் ஆகியவற்றைப் பயன்படுத்துவதற்கும் சேமிப்பதற்கும் / கையாளுவதற்கும் மிகுந்த கவனம் செலுத்துதல் வேண்டும்.

ஓஎ) வங்கியின் செலுத்த வேண்டிய தொகை தொடர்பான தீர்வு காணப்படாத அல்லது கடனைத் தீர்ப்பதில் தாமதம் போன்ற அல்லது நீதிமன்றத்தால் அனுமதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு பிணக்கையும் தவிர, மேலே 2 முதல் 7 வரை குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கடமைகளின் அடிப்படையில் எந்தவொரு செயற்பாட்டையும் வாடிக்கையாளர்கள் இழக்கக்கூடாது. இதுபோன்ற விடயங்கள் அனைத்தும் கூட்டாகவோ அல்லது தனித்தனியாகவோ தீர்க்கப்படல் வேண்டும்.