வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கட்டமைப்பு

1.0 குறிக்கோள்

வங்கித்துறையின் ஸ்திரத்தன்மை மற்றும் உறுதியான தன்மையை உறுதிப்படுத்துவதற்கு ஸ்ரீ லங்கா மேசன்ட் பேங்க் என்ட் பைனான்ஸ் பீஎல்சீ (எம்பீஎஸ்எல்) மீதான ஒரு ஆரோக்கியமான உறவைப் பேணுதல் மற்றும் வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையை வலுப்படுத்துதல் என்பவற்றை மேற்கொள்கின்ற அதேநேரம் வாடிக்கையாளர்களின் அக்கறையைப் பாதுகாத்தல்.

2.0 வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு மேற்பார்வை செயல்பாடு

2023.08.09ஆம் திகதி 2344/17ஆம் இலக்க அரசாங்க அதிவிசேட வர்த்தமானியில் வெளியிடப்பட்ட 1949ஆம் ஆண்டின் 58ஆம் இலக்க நாணயச் சட்டத்தின் 10(இ) பிரிவுக்கு ஏற்ப 2023ஆம் ஆண்டின் 01ஆம் இலக்க நிதியியல் நுகர்வோர் பாதுகாப்பு ஒழுங்குவிதிகளில் குறிப்பிடப்பட்ட குறைந்த பட்ச தரநியமங்களை அனைத்து எம்பீஎஸ்எல் ஊழியர்களும் மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களும் பின்பற்றுவதை உறுதிசெய்தல் பணிப்பாளர் சபையின் பொறுப்பாகும்.

நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கட்டமைப்பானது, சபையின் நிறுவன நல்லாட்சி, கலாசாரம் மற்றும் மூலோபாய தீர்மானம் மேற்கொள்தல் என்பவற்றின் ஒரு முக்கிய பாகமாகும்.

அ) வெளிப்படுத்தல் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை

நிதித் தயாரிப்புகள் தொடர்பான எமது அனைத்து விளம்பரங்களும் துல்லியமாகவும், புரிந்துகொள்ளக்கூடியதாகவும், எங்கள் வாடிக்கையாளர்களை தவறாக வழிநடத்தாத உண்மைத் தகவல்களைக் கொண்டதாகவும் இருக்கும்.

எமது தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்கள் “முக்கிய தகவல் ஆவணத்தில்” குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன. இந்த ஆவணம் மூன்று மொழிகளில் மென் பிரதியாகவும் மற்றும் வன் பிரதியாகவும் கிடைக்கிறது.

தயாரிப்புகள்/சேவையின் பொதுவான நியதிகள், நிபந்தனைகள் மற்றும் அம்சங்கள் எமது இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.

நிதிப் புலனாய்வுப் பிரிவுக்கு சந்தேகத்திற்கிடமான பரிவர்த்தனைகள் மற்றும் வரம்புக்கு மேலான பரிவர்த்தனைகள் தொடர்பான அறிக்கையிடுதல் சட்டவிதிகள் எங்கள் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.

எமது அனைத்து கடன் தயாரிப்புகளுக்கும் தயாரிப்புக் கூற்றொன்று வழங்கப்படும். தயாரிப்பு கூற்றானது ஒப்பந்தத்தைப் பற்றிய தேவையான அடிப்படைத் தகவல்களைக் கொண்டுள்ளது. வைப்பு தயாரிப்புகளுக்கு வாடிக்கையாளருக்கு தேவையான அனைத்து தகவல்களும் வழங்கப்படும் மற்றும் நிலையான வைப்புகளுக்கு புதுப்பிக்கும் நேரத்தில் அவ்வப்போது புதப்பித்தல் கூற்றுக்கள் அனுப்பப்படும். சேமிப்புக் கணக்குப் புத்தகத்தைப் புதப்பிப்பதன் மூலம் சேமிப்புப் பரிவர்த்தனை விவரங்களைப் பெறலாம்.

எம்பீஎஸ்எல் தனது அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் அவர்களின் வேண்டுகோளுக்கு ஏற்ப, 2023.08.09ஆம் திகதி 2344/17ஆம் இலக்க அரசாங்க அதிவிசேட வர்த்தமானியில் வெளியிடப்பட்ட 1949ஆம் ஆண்டின் 58ஆம் இலக்க நாணயச் சட்டத்தின் 10(இ) பிரிவுக்கு ஏற்ப 2023ஆம் ஆண்டின் 01ஆம் இலக்க நிதியியல் நுகர்வோர் பாதுகாப்பு ஒழுங்குவிதிகளினால் வேண்டப்பட்டவாறு பரிவர்த்தனை வசதித் தகவல்களை வழங்கும்.

நிதி தயாரிப்புகள், நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் அடங்கிய தகவல்கள் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும் போது எழுத்துப்பூர்வ உறுதிப்படுத்தல் பெறப்படும்.

ஆவணங்களில் கையொப்பம் இடுவதற்கு முன்னர் நிதி தயாரிப்புகள் தொடர்பான அனைத்து நியதிகள் நிபந்தனைகள் என்பவற்றை வாசித்து விளங்கிக் கொள்ளுமாறு எம்பீஎஸ்எல் தனது வாடிக்கையாளர்களை ஊக்குவிக்கிறது.

உடன்பட்ட நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு ஒழுங்குறுத்துபவரால் ஏதேனும் மாற்றத்திற்கு உட்படுத்தினால், அத்தகைய மாற்றங்கள் அமுலுக்கு வருவதற்கு முன்னர் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவிக்கப்படும். ஒழுங்குறுத்துனரால் ஏற்படுத்தப்படுகின்ற மாற்றங்கள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனத்தால் தொடர்பு கொள்ள முடியாவிட்டால், மேர்சன்ட் பேங்க் ஒப் ஸ்ரீ லங்கா என்ட் பைனான்ஸ் பீஎல்சீ வாடிக்கையாளர்களுக்கு நியாயமான காலத்திற்குள் தெரிவிக்கும்.

ஆ) வாடிக்கையாளர் கல்வி மற்றும் விழிப்புணர்வு

நிறுவனம் தனது இணையத்தளம் மற்றும் சமூக ஊடக தளங்களை தகவல் தொடர்பாடல் ஊடகங்களாகப் பயன்படுத்தி அவ்வப்போது நிறுவனம் வழங்கும் நிதி தயாரிப்புகள் பற்றிய வாடிக்கையாளர் கல்வி நிகழ்ச்சிகளை வழங்கும்.

இ) பொறுப்பான வணிக நடத்தை

நிறுவனம் மற்றும் அதன் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்கள் நிதி மற்றும் நிதி அல்லாத தயாரிப்புகளுக்கு வாடிக்கையாளர்களின் சிறந்த நலனுக்காக செயல்படுவார்கள். வாடிக்கையாளரின் உண்மையான தேவை மற்றும் தயாரிப்பின் பொருத்தத்தை நாங்கள் மதிப்பீடு செய்வோம் மற்றும் அதிகப்படியான கடன்படுதலைத் தடுப்பதற்கான ஏற்பாடுகளை மேற்கொள்வோம்.

ஈ) முறைப்பாட்டைக் கையாளுதல் மற்றும் தீர்வு

எமது நிதி தயாரிப்புகள் தொடர்பான வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் போது, நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் முறைப்பாட்டை கையாளும் நடைமுறையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள படிமுறை பின்பற்றப்பட வேண்டும்.

வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கட்டமைப்பின் வழிகாட்டுதலின் பிரிவு 4.1 இன் படி அனைத்து கிளைகளும் வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளை கையாளும் அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்கள் மற்றும் நிதி குறைகேள் அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்களை கிளை அறிவித்தல் பலகையில் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்.

உ) சமமான மற்றும் நியாயமான உபசரிப்பு

எம்பீஎஸ்எல் அனைத்து வாடிக்கையாளர் உறவுகளையும் மதிக்கிறது மற்றும் எமது அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் சமமான மற்றும் நியாயமான முறையில் சேவை செய்ய முயற்சிக்கிறது. முதியோர் மற்றும் மாற்றுத்திறனாளி வாடிக்கையாளர்களுக்கு எம்பீஎஸ்எல் விசேட கவனம் செலுத்தும்.

ஊ) வாடிக்கையாளர் தரவு மற்றும் தனியுரிமையின் பாதுகாப்பு

மேர்சன்ட் பேங்க் ஒப் ஸ்ரீ லங்கா என்ட் பைனான்ஸ் பீஎல்சீ வாடிக்கையாளர் தகவலின் பாதுகாப்பு மற்றும் இரகசியத்தன்மைக்கு உத்தரவாதம் அளிக்கிறது. சட்டத்தால் கோரப்பட்டால், கடன் தகவல் பணியகம் மற்றும் ஏனைய ஒழுங்குறுத்துகை அமைப்புகளுக்கு மட்டுமே வாடிக்கையாளர் தகவலை நிறுவனம் வெளிப்படுத்தும்.

எ) கொள்கை மீளய்வு

இந்த கொள்கையானது மேர்சன்ட் பேங்க் ஒப் ஸ்ரீ லங்கா என்ட் பைனான்ஸ் பீஎல்சீ இன் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பிற்கான வழிகாட்டும் ஆவணமாக இருக்கும். பணிப்பாளர்கள் சபை, கொள்கையை அவ்வப்போது மீளாய்வு செய்து, தேவைப்படும்போது, தற்போதைய நியதிகள், தரநியமங்கள் மற்றும் சிறந்த நடைமுறைகளில் ஏற்புடையவாறு பொருத்தமான மாற்றங்களைச் செய்யும்.