CUSTOMER CHARTER OF LICENSED BANKS

1. Introduction

This Charter sets key standards of fair banking practices envisaged by customers when they undertake transactions with licensed banks and provides guidance to the licensed banks to adopt a 'Code of Conduct' on customer protection. The Charter also includes a set of customer obligations towards licensed banks in the interest of stable relationship.

2. Receiving information and understanding the banking Products/Services

The customers have the right to receive factual information and understand the financial products/services offered by banks. In this regard, certain good practices of banks would be as follows:

a) The licensed banks should help the customers to understand the financial products/services offered by providing adequate information about them, explaining their financial implications and assisting the customers to choose the appropriate banking products/services.

b) Each licensed bank should have Key Facts Document in the form of a brochure/leaflet written in simple language for its products or services, separately or in combination and which should be distributed to the customers seeking such products/services. These brochures/leaflets should, at minimum, contain the following basic information and be available in languages preferred by the customers (i.e., Sinhala/Tamil/English):

   i. Description of the products/services.
   ii. Financial and other benefits to customers including any incentives and promotions.
   iii. Fees/charges, commission, interest etc., charged from customers.
   iv. Procedures to be followed to obtain the product/service.
   v. Major terms and conditions.
   vi. A common complaint procedure for customers.

c) All advertisements by licensed banks should contain factual information on products/services offered by them in any media and promotional material, which can be understood

by the targeted customers and not contain information that may be likely to mislead the public. In addition, all such advertisements should give the contact details and state that the respective bank is a licensed bank supervised by the Central Bank of Sri Lanka.

d) Further information or clarification on any advertisements on bank's products/services (i.e., fees/charges and interest rates etc.) should be provided by banks on request.

e) The following information should be conspicuously displayed in the Head Offices and all branches and other banking outlets of the licensed banks.

   i. Current interest rates on all deposit and loan products
   ii. Buying and selling rates of foreign currencies
   iii. Credit rating of the bank with underlying specifications
   iv. The contact details of the Financial Ombudsman and Credit Counselling Centre
   v. Banking hours and Holiday notices
   vi. Any other relevant information

f) A periodic statement should be sent to customers either in printed form or electronic form opted by them regarding transactions and balances in their deposit or loan accounts or other services other than passbook savings accounts of non-dormant category.

   Statements for credit cards should set out the minimum payment required and the total interest amount charged if only the required minimum payment is made and late payment fee if the minimum payment is not made.

g) The licensed banks should improve the customer awareness on financial products/services and risks by arranging specific financial literacy programmes.

h) The licensed banks should act fairly and reasonably by ensuring that the banks' staff follows procedures and practices stipulated in the 'Code of Conduct', the products/services offered are in line with relevant laws and regulations and the maintenance of the principles of integrity and transparency.

3. Awareness and understanding the '*Terms & Conditions*' on Products/Services

3.1 The customers have the right to access to and fully understand the terms and conditions relevant to each and every product or service they obtain from banks. In this regard, the licensed banks should ensure that:

a) the 'Terms and Conditions' associated with each product or service are made available to customers in languages preferred by them;

b) a copy of the 'Terms and Conditions' is given to the prospective customer prior to offering or recommending a product or service and any clarification sought by customers is clearly explained;

c) an officer carrying out the duties of a relationship officer should clearly explain to the customer of the terms and conditions and features of the products/services, provide a comparison of alternative products/services available and give reasonable time for the customer to make a decision;

d) a written confirmation is obtained from the customer that the details of the products or services and their terms and conditions were received, explained and understood;

e) all the documents pertaining to the product or service are duly completed and signed by the customer. (Incomplete documents and obtaining signatures on blank papers/documents are avoided.);

f) any changes made by licensed banks to the agreed terms and conditions on products or services should be informed to the customers in writing or through paper notice or any other appropriate way before such changes are made.

3.2 The customers have the right to know specifically the following under 'Terms and Conditions'.

a) The details of the bank's general charges such as interest rates, fees and commissions, if any, required to be paid by the customer including the method of computing interest charges.

b) The bank's procedure for receiving complaints and the resolution mechanism.

c) The course of recovery actions a bank may follow in the event of any default by the customer on his/her obligations and bank's expenses that will be reimbursed from the customer.

d) Any compensation proposed to be paid by the relevant customers in case of pre-mature withdrawal/termination of participation in a product/service by the customers.

e) Any restrictions on opening of accounts, closing of accounts, maintenance of accounts (e.g., minimum balance), transfer of funds by customers and policies and procedures on dormant accounts and abandoned property.

f) The disclosure of customer information to a party legally authorised to obtain such information.

g) The rules regarding (i) reporting of suspicious transactions and above-the-threshold transactions to the Financial Intelligence Unit (ii) the reporting procedures that the customer should follow in the case of stolen cards /financial instruments and (iii) liability of the bank and the customer.

h) The procedures to be employed by the bank to foreclose on the property held as collateral for a loan and the consequences thereof to the customer and options available to him/her.

4. Compensation from withdrawal/ cancellation of products/ services by banks

In the event a licensed bank seeks to withdraw/terminate a product or service already on contract, especially deposit products, customers have the right to receive a reasonable time with an exit compensation scheme disclosed in advance.

5. Protection from Agents of banks

The customers have the right to know the details of the agents appointed for customer services by licensed banks and the 'Code of Conduct' issued to them by banks to refrain from doing any of the following.

a) Harassing customers.

b) Using abusive debt collection practices.

c) Disclosing customer information to others.

d) Giving false or misleading information about products/services.

e) Unduly influence customers or the general public to buy or get involved in the bank’s products/services.

f) Engage in getting any security documents signed outside the bank.

6. Complaint measures and relief

The customers have the right to resolve their complaints with transparency and effectively. In this regard, licensed banks should:

a) implement a quick and effective resolution mechanism on disputes between customers and banks by rectifying disputes quickly, handling complaints within a short period, directing to take the complaints forward if the customer is still not satisfied and reversing any charges that applied due to a mistake;

b) have in place a written procedure for receiving complaints and steps to be taken to resolve such complaints;

c) acknowledge the receipt of any complaint in writing within a reasonably short period of time and inform the complainants of the procedure that will be followed by the bank for the resolution of the complaint and the contact details of the officer/officers handling the complaint;

d) facilitate receiving complaints verbally or in writing and the banks shall not insist that complaints be necessarily made only in writing;

e) establish a management information system regarding complaints and process of resolution as part of the duties of risk management committee relating to operational risks;

f) assign an officer with the duty of handling the complaints and management information in each branch or office; and

g) advise the customers to seek affordable and efficient recourse through the Financial Ombudsman or in Courts in the event the complaint is not resolved to their satisfaction.

7. Special attention and Care

The customers such as elderly, disabled or customers with low financial literacy have the right to receive special attention to facilitate them to have a fair access to banking services.

8. Customer obligations toward banks

Customers should foster the relationship with banks fulfilling their obligations. In this regard:

a) Customers should not borrow beyond their affordable repayment capacity limit.

b) Customers should not allow the repayments or instalments to go into arrears and the prompt repayments will create healthy relationships with the banks.

c) If a customer wants to settle his/her loan before the end of the loan period, he/she has to pay certain amount of money over the loan amount as agreed at the time of accepting the offer.

d) If the customer is unable to repay his/her loan outstanding as agreed, the bank will have the right to recover the amount owing to the bank including the bank's expenses specified in the 'Terms & Conditions'.

e) If a customer finds himself/herself in financial difficulties, he/she should let the bank know as early as possible. The sooner the bank discusses the customer's problems, the easier it will be for both of the customer and the bank to find a solution.

f) When a customer account goes into default, the first step the bank takes is to contact the customer. In this regard, it is imperative that the customer should inform the bank at all times of any changes to his/her address and contact details.

g) Customers should have the full knowledge and understanding of the product/service offered before entering into the contract.

h) Customers should duly fill and submit the required application forms and supporting documents in time.

i) Customers should exercise due care in all transactions with banks.

j) Customers should notify the bank promptly of any

fraudulent transaction/s or such attempts in their accounts with the banks whenever they become aware of such instances.

k) Customers should exercise utmost care in using and storing/handling Personal Identification Numbers (PIN) and security measures of other electronic cards issued by the bank.

l) Customers should not treat any operational lapse of a bank on its obligations mentioned in Clause 2 to 7 above other than any dispute on the amount payable to the bank as a reason for his/her non settlement or delay in settlement of a debt unless otherwise allowed by a court of law. All such incidents need to be resolved separately or individually.

உரிமம் பெற்ற வங்கிகளின் வாடிக்கையாளர் சாசனம்

1. அறிமுகம்	இச்சாசனமானது வாடிக்கையாளர்கள் உரிமம் பெற்ற வங்கிகளுடன் கொடுக்கல் வாங்கல் நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும்போது அவர்களால் எதிர்நோக்கப்படும் நியாயமான வங்கி நடைமுறைகளின் முக்கிய நியமங்களை உருவாக்குவதுடன் உரிமம் பெற்ற வங்கிகளுக்கு வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புத் தொடர்பாக ஒரு "நடத்தைக் கோட்பாட்டினை" பின்பற்றுவதற்கான வழிகாட்டுதலையும் வழங்குகின்றது. இச்சாசனம் மேலும் உரிமம் பெற்ற வங்கிகளுடன் வாடிக்கையாளர்கள் திடமான உறவினைப் பேணும் வகையில் அவர்களது கடப்பாடுகளின் ஒரு தொகுப்பையும் உள்ளடக்குகின்றது.
2. வங்கித் தொழில் சாதனங்கள்/ சேவைகளைப் புரிந்து கொள்ளுதலும் தகவல்களைப் பெறுதலும்	வாடிக்கையாளர் வங்கிகளினால் வழங்கப்படுகின்ற நிதிசார் சாதனங்கள்/சேவைகளைப் புரிந்து கொள்வதற்கும் உண்மையான தகவல்களைப் பெறுவதற்குமான உரிமையினைக் கொண்டிருக்கின்றார்கள். இது சம்பந்தமாக வங்கிகளின் சில நல்ல நடைமுறைகள் பின்வருமாறு இருத்தல் வேண்டும்.

அ) உரிமம் பெற்ற வங்கிகள் அவற்றின் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிதிசார் சாதனங்கள்/ சேவைகள் தொடர்பான போதியளவு தகவல்களை வழங்குதல், அவற்றின் நிதிசார் விளைவுகளை விபரித்தல் ஆகியன மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் அச் சாதனங்கள்/ சேவைகள் பற்றி புரிந்து கொள்ள உதவுவதுடன் வாடிக்கையாளர்கள் தங்களுக்குப் பொருத்தமான வங்கித் தொழில் சாதனங்கள்/ சேவைகளைத் தெரிவு செய்ய உதவி செய்ய வேண்டும்.

ஆ) ஒவ்வொரு உரிமம் பெற்ற வங்கியும் அதனுடைய சாதனங்கள் /சேவைகளுக்கு தனித்தனியான அல்லது ஒருங்கிணைந்த முக்கியமான உண்மைத் தகவல்களைக் கொண்ட எளிய மொழிநடையில் அமைந்த சிறு புத்தகம்/துண்டுப் பிரசுர வடிவத்திலான ஆவணத்தை வைத்திருக்க வேண்டும். அத்தோடு, சாதனங்கள்/சேவைகளை நாடிச் செல்லுகின்ற வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவை விநியோகிக்கப்பட வேண்டும். இத்தகைய சிறிய புத்தகம்/ துண்டுப் பிரசுரமானது ஆகக் குறைந்தது பின்வரும் அடிப்படைத் தகவல்களைக் கொண்டிருப்பதுடன் வாடிக்கையாளர்களினால் விரும்பப்படும் மொழியிலும் கிடைக்கக் கூடியதாக இருக்க வேண்டும் (அதாவது சிங்களம்,தமிழ்,ஆங்கிலம்).

(i) சாதனங்கள் /சேவைகள் பற்றிய விளக்கம்.

(ii) வாடிக்கையாளர்களுக்கான ஏதாவது சலுகைகள் மற்றும் ஊக்குவிப்புக்கள் உள்ளடங்கலான நிதி மற்றும் ஏனைய நன்மைகள்.

(iii) வாடிக்கையாளர்களிடம் இருந்து அறவிடப்படும் கட்டணங்கள்/அறவீடுகள்/தரகுகள் மற்றும் வட்டி என்பன.

(iv) சாதனங்கள்/சேவைகளினைப் பெறுவதற்கு பின்பற்ற வேண்டிய நடைமுறைகள்.

(v) பிரதான நியதிகளும் நிபந்தனைகளும்.

(vi) வாடிக்கையாளர்களுக்கான ஒரு பொதுவான முறைப்பாடு செய்யும் வழிமுறைகள்

(இ) ஏதாவது ஊடகம் மற்றும் விளம்பரச் சாதனங்களில் வங்கிகளால் வழங்கப்படும் சாதனங்கள் /சேவைகள் பற்றி அவர்களால் மேற்கொள்ளப்படும் அனைத்து விளம்பரங்களும் உண்மையான தகவல்களைக் கொண்டிருப்பதுடன் இவ் விளம்பரங்கள் பொது மக்களை தவறாக வழி நடத்தக்கூடிய தகவல்களைக் கொண்டிருக்காமல் உரிய வாடிக்கையாளர்களால் புரிந்து கொள்ள கூடியனவாக இருக்க வேண்டும். மேலும், அனைத்து விளம்பரங்களும் தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய விபரங்களை வழங்குவதுடன் சம்பந்தப்பட்ட வங்கியானது இலங்கை மத்திய வங்கியினால் மேற்பார்வை செய்யப்படும் ஒரு உரிமம் பெற்ற வங்கி என்பதனையும் குறிப்பிடப்படுதல் வேண்டும்.

(ஈ) தேவைப்படும்போது வங்கியின் சாதனங்கள்/சேவைகள் என்பனவற்றின் விளம்பரங்கள் தொடர்பான கட்டணங்கள், அறவீடுகள் மற்றும் வட்டி வீதங்கள் போன்ற மேலதிக தகவல்கள் அல்லது விளக்கங்கள் கேட்டுக் கொள்ளப்படுமிடத்து வங்கியினால் வழங்கப்பட வேண்டும்.

(உ) பின்வரும் தகவல்கள் உரிமம்பெற்ற வங்கிகளின் தலைமைக் காரியாலயங்கள், அனைத்துக் கிளைகள், மற்றும் ஏனைய வங்கித் தொழில் அலுவலகங்கள் ஆகியவற்றில் தெளிவாக காட்சிக்கு வைக்கப்பட வேண்டும்.

i) அனைத்து வைப்புக்கள் மற்றும் கடன் சாதனங்கள் மீதான நடைமுறை வட்டி வீதங்கள்.

ii) வெளிநாட்டு நாணயங்களின் கொள்வனவு மற்றும் விற்பனை வீதங்கள்.

iii) முக்கியமான குறிப்புக்களுடன் வங்கியின் கொடுகடன் தரமிடல்.

iv) நிதிசார் குறைகேள் அதிகாரியினுடையதும், கடன் ஆலோசனை நிலையத்தினதும் தொடர்பு கொள்ளும் விபரங்கள்.

v) வங்கித் தொழில் நேரங்களும் விடுமுறை பற்றிய அறிவித்தல்களும்.

vi) மற்றைய ஏதேனும் தொடர்புபட்ட தகவல்கள்.

(ஊ) செயற்படும் வகையிலுள்ள சேமிப்புக் கணக்கு புத்தகம் தவிர்ந்த ஏனைய சேவைகள் அல்லது வாடிக்கையாளர்களின் வைப்பு அல்லது கடன் கணக்குகளிலுள்ள மீதிகளும் அவை தொடர்பான கொடுக்கல் வாங்கல்களும் தொடர்பான ஒரு தவணைக் கூற்று வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களால் தெரிவு செய்ததற்கு ஏற்ப அச்சிடப்பட்ட வடிவிலோ அல்லது இலத்திரனியல் வடிவிலோ அனுப்பப்பட வேண்டும்.

கடன் அட்டைக் கூற்றுக்களானது செலுத்த வேண்டிய ஆகக் குறைந்த கட்டணத் தொகையையும் ஆகக் குறைந்த தொகை மட்டும் செலுத்தப்பட்டால் அறவிடப்படும் மொத்த வட்டித் தொகையையும் ஆகக் குறைந்த கட்டணம் செலுத்தப்படாவிட்டால் அறவிடப்படும் தாமதக் கொடுப்பனவுக் கட்டணத்தையும் உள்ளடக்கியிருக்க வேண்டும்.

(எ) உரிமம் பெற்ற வங்கிகள் விசேடமான நிதிசார் அறிவூட்டும் நிகழ்ச்சிகள் மூலமாக நிதிசார் சாதனங்கள்/சேவைகள் பற்றியும் அவற்றின் இடர்நேர்வுகள் பற்றியும் வாடிக்கையாளர் கொண்டிருக்கும் விழிப்புணர்வை அதிகரிக்க வேண்டும்.

(ஏ) உரிமம் பெற்ற வங்கிகளானது, “நடத்தைக் கோட்பாட்டில்” சொல்லப்பட்டுள்ள நடைமுறைகளையும் செயல் முறைகளையும் வங்கியின் அலுவலர்கள் பின்பற்றுகின்றார்களா என்பதனையும், தம்மால் வழங்கப்படும் சாதனங்கள்/சேவைகள் என்பன தொடர்புபட்ட சட்டங்கள் மற்றும் கோட்பாடுகளுடன் ஒத்துப்போகின்றனவா என்பதனையும், வெளிப்படைத் தன்மை மற்றும் உண்மைத் தன்மைக் கோட்பாடுகள் பேணப்படுகின்றனவா என்பதனையும் உறுதிப்படுத்துவதன் மூலம் அவர்கள் நியாமாகவும் நம்பகத் தன்மையுடனும் செயற்பட வேண்டும்.

3. சாதனங்கள்/ சேவைகள் மீதான நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் விழிப்புணர்வும் புரிந்து கொள்ளுதலும்

3.1 வாடிக்கையாளர்கள் அவர்கள் வங்கிகளிடமிருந்து பெறுகின்ற ஒவ்வொரு சாதனங்கள் அல்லது சேவைகளுக்கும் தொடர்புடைய நியதிகளை மற்றும் நிபந்தனைகளை அணுகுவதற்கும் அவற்றை பூரணமாக புரிந்து கொள்வதற்கும் உரிமை கொண்டிருக்கின்றார்கள். இது சம்பந்தமாக, உரிமம் பெற்ற வங்கிகள் பின்வருவனவற்றை உறுதிப்படுத்த வேண்டும்:

அ) ஒவ்வொரு சாதனங்கள் அல்லது சேவைகளுடன் தொடர்புடைய நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களால் விரும்பப்படும் மொழிகளில் கிடைக்கச் செய்தல்.

ஆ) இந்த நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் ஒரு பிரதியானது எதிர்கால வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஒரு சாதனம் அல்லது சேவையை வழங்குவதற்கு அல்லது பரிந்துரைக்கப்படுவதற்கு முன்னர் முன்கூட்டியே கொடுக்கப்படுவதுடன் வாடிக்கையாளர்களால் கேட்கப்படும் ஏதாவது விளக்கங்களை தெளிவாக விளங்கப்படுத்தப்படுத்தல்.

இ) ஒரு தொடர்பு அலுவலரின் கடமைகளைக் கொண்டிருக்கும் ஒரு அலுவலர் சாதனங்கள்/சேவைகளின் அம்சங்களையும், நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளையும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெளிவாக விபரித்து, கிடைக்கக் கூடியதாகவுள்ள மாற்று சாதனங்கள் சேவைகள் பற்றிய ஒரு ஒப்பீட்டினையும் வழங்குவதுடன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஒரு தீர்மானத்தினை மேற்கொள்வதற்கான நியாயமான நேரத்தினையும் வழங்குதல்.

ஈ) சாதனங்கள் அல்லது சேவைகளினுடைய விபரங்களும், அவற்றினுடைய நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பெறப்பட்டது எனவும் அவை விபரிக்கப்பட்டன எனவும், புரிந்து கொள்ளப்பட்டன எனவும் வாடிக்கையாளர்களிலிருந்தான ஒரு உறுதிப்பாட்டை எழுத்து மூலமாகப் பெறுதல்.

உ) சாதனங்கள் அல்லது சேவைகள் தொடர்பான அனைத்து ஆவணங்களும் வாடிக்கையாளரால் பூரணப்படுத்தப்பட்டு கையொப்பமிடப்பட வேண்டும். (பூரணப்படுத்தப்படாத ஆவணங்கள், மற்றும் வெற்றுத்தாள்களில்/ஆவணங்களில் கையொப்பங்கள் பெறப்படுதல் என்பன தவிர்க்கப்படுதல் வேண்டும்).

ஊ) சாதனங்கள் அல்லது சேவைகள் மீதான ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு உரிமம் பெற்ற வங்கிகளால் மேற்கொள்ளப்படும் எந்தவொரு மாற்றங்களும் எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது பத்திரிகை அறிவுறுத்தல் ஊடாகவோ அல்லது வேறு ஏதாவது பொருத்தமான வழியில் அம்மாற்றங்கள் மேற்கொள்ளப்படுவதற்கு முன்னர் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவிக்கப்படுதல் வேண்டும்.

3.2 வாடிக்கையாளர்கள் கீழே குறிப்பிடப்பட்டவற்றை "நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை" விசேடமாக அறிந்து கொள்வதற்கான உரிமையைக் கொண்டிருக்கின்றார்கள்.

அ) வட்டிக் கொடுப்பனவுகளைக் கணிக்கும் முறைமை உள்ளடங்கலாக வாடிக்கையாளரால் செலுத்தப்படுவதற்கு வேண்டப்படுகின்ற ஏதாவது வட்டி வீதங்கள் /கட்டணங்கள் மற்றும் தரகுகள் போன்ற வங்கியினுடைய பொது அறவீடுகள் பற்றிய விபரங்கள்.

ஆ) முறைப்பாடுகளைப் பெற்றுக் கொள்ளுதல் மற்றும் தீர்வு காணும் முறைமைக்கான வங்கியினுடைய செயல்முறை.

இ) வாடிக்கையாளரால் அவர்களின் கடப்பாடுகள் மீது ஏதாவது தவறு இழைக்கும் சந்தர்ப்பத்தில் ஒரு வங்கி பின்பற்றக் கூடிய மீட்பு நடவடிக்கைகளின் முறைமையும் அவை சம்பந்தமான வங்கியின் செலவை வாடிக்கையாளரிடமிருந்து திரும்பப் பெறுதலும்.

ஈ) வாடிக்கையாளர்களால் சாதனம்/சேவை முதிர்ச்சியடையுமுன் பெறப்படும்போது அல்லது இரத்துச் செய்யப்படும்போதான தொடர்புபட்ட வாடிக்கையாளர்களினால் செலுத்தப்படுவதற்கு முன்மொழியப்பட்ட ஏதாவது நட்டஈடு.

உ) கணக்குகளினை ஆரம்பித்தல், கணக்குகளினை மூடுதல், கணக்குகளினைப் பராமரித்தல் (உ+ம் ஆகக் குறைந்த இருப்பு) வாடிக்கையாளர்களின் நிதிப் பரிமாற்றம் தொடர்பான ஏதாவது கட்டுப்பாடுகள் மற்றும் கைவிடப்பட்ட சொத்துக்கள் மற்றும் செயற்படாத கணக்குகள் மீதான கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள்.

ஊ) வாடிக்கையாளர்களின் தகவலினை சட்ட பூர்வமாக அதிகாரமளிக்கப்பட்ட தரப்பினர்களுக்கு வெளிப்படுத்தல்.

எ) (i) சந்தேகத்திற்கிடமான கொடுக்கல் வாங்கல்கள் மற்றும் குறிக்கப்பட்ட வரையறைக்கு மேலான கொடுக்கல் வாங்கல்களை நிதிசார் புலனாய்வு பிரிவிற்கு அறிக்கையிடல் (ii) கடன் அட்டைகள்/நிதிசார் கருவிகள் களவு போகின்ற சந்தர்ப்பத்தில் வாடிக்கையாளர் பின்பற்ற வேண்டிய அறிக்கையிடும் செயல்முறைகள் (iii) வங்கி மற்றும் வாடிக்கையாளரினுடைய பொறுப்புகள் என்பவை தொடர்பான விதிகள்.

ஏ) ஒரு கடனுக்காக பிணையாக வைத்திருக்கப்படும் சொத்துக்களை மீட்பதைத் தடை செய்யும்போது வங்கியினால் பின்பற்றப்படும் செயல்முறைகளும் அவற்றின் மீதான பின் விளைவுகளும், வாடிக்கையாளருக்குக் கிடைக்கக் கூடியதான தேர்வுகளும்.

4. வங்கிகளால் சாதனங்கள்/ சேவைகளை இரத்துச் செய்தல் மீளப் பெறுதல் என்பவற்றிலிருந்தான நட்டஈடு

விசேடமாக வைப்புச் சாதனங்களான ஏற்கனவே ஒப்பந்தத்திலிருக்கும் சாதனம்/அல்லது சேவையை மீளப் பெறுவதற்கு/இரத்துச் செய்வதற்கு ஒரு வங்கி எதிர்பார்க்கின்ற சந்தர்ப்பத்தில் முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்பட்ட வெளியேறும் நட்டஈட்டு திட்டத்துடன் போதுமானளவு காலத்தினையும் பெறுவதற்கு வாடிக்கையாளர்கள் உரிமை கொண்டிருக்கிறார்கள்.

5. வங்கிகளின் முகவர்களிடமிருந்து பாதுகாத்தல்

உரிமம் பெற்ற வங்கிகளினால் வாடிக்கையாளர் சேவைகளுக்காக நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களினுடைய விபரங்களை அறிவதற்கும், பின்வரும் ஏதாவது ஒரு நடவடிக்கையை தவிர்ப்பதற்கும் வங்கிகளால் அவர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட நடத்தை கோட்பாடு பற்றி அறிந்து கொள்வதற்கும் வாடிக்கையாளர்கள் உரிமை கொண்டிருக்கின்றார்கள்.

அ) வாடிக்கையாளர்களை துன்புறுத்தல் செய்தல்.

ஆ) அவமரியாதையான கடன் சேகரிப்பு நடைமுறைகள்.

இ) வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை ஏனையோருக்கு வெளிப்படுத்தல்.

ஈ) சாதனம்/சேவைகள் பற்றி பிழையான அல்லது தவறுதலான தகவல்களை வழங்குதல்.

ஈ) வங்கியினுடைய சாதனங்கள்/சேவைகளை பொது மக்கள் அல்லது வாடிக்கையாளர்கள் வாங்குவதற்கு முறையற்ற விதத்தில் தூண்டுதல்.

உ) வங்கிக்கு வெளியே ஏதாவது ஒரு பாதுகாப்பு ஆவணத்தில் கையொப்பத்தை பெறுவதில் ஈடுபடுதல்.

6. முறையீட்டு நடவடிக்கைகள் மற்றும் நிவாரணம்

வாடிக்கையாளர்கள் தமது முறைப்பாடுகளை வெளிப்படையாகவும் வினைத்திறனுடனும் தீர்த்து வைப்பதற்கு உரிமை கொண்டுள்ளார்கள். இதன் பிரகாரம் உரிமம் பெற்ற வங்கிகள்

அ) வாடிக்கையாளருக்கும் வங்கிக்கும் இடையிலிருக்கும் முரண்பாட்டினை விரைவில் நிவர்த்தி செய்வதற்கும், குறுங்காலத்திற்குள் முறைப்பாடுகளை கையாளுவதற்கும், வாடிக்கையாளர்கள் திருப்தியாகாதவிடத்தில் முறைப்பாடுகளை முன்னெடுத்து வழிநடத்துவதற்கும் மற்றும் தவறாக ஏதாவது கட்டணம் அறவிடப்பட்டிருப்பின் மீளச் செலுத்தவும் விரைவானதும், வினைத்திறனுமான தீர்வினை அமுல்படுத்தல் வேண்டும்.

ஆ) முறைப்பாடுகளை பெற்றுக் கொள்வதற்காக எழுத்துமூலமான முறைமையை வைத்திருப்பதுடன் அம் முறைப்பாடுகளைத் தீர்ப்பதற்கும் நடவடிக்கைகள் எடுத்தல் வேண்டும்.

இ) நியாயமான குறுகிய காலத்திற்குள் முறையீடு பெற்றுக் கொண்டதை எழுத்து மூலமாக தெரியப்படுத்துவதுடன், முறையீடு தொடர்பாக கையாளப்படும் தீர்வு முறை மற்றும் முறையீட்டை கையாளும் அலுவலர்/அலுவலர்களின் தொடர்பு விபரங்களையும் முறையீட்டாளர்களுக்கு தெரியப்படுத்தல் வேண்டும்.

ஈ) வாய்மூலம் அல்லது எழுத்துமூலம் முறைப்பாடுகளை பெற்றுக் கொள்வதற்கு வசதி செய்து கொடுப்பதுடன் கட்டாயமாக எழுத்துமூலம் மட்டும்தான் முறைப்பாடுகளை மேற்கொள்ள வேண்டும் என வற்புறுத்தலாகாது.

உ) செயற்பாட்டு ஈடர்நேர்வுகளுடன் தொடர்புபட்ட இடர்நேர்வு முகாமைத்துவக் குழுவின் கடமையின் ஒரு பகுதியாக முறைப்பாடுகள் மற்றும் தீர்வுச் செயற்பாடுகள் தொடர்பாக முகாமைத்துவ தகவல் முறைமையை நிறுவுதல் வேண்டும்.

ஊ) ஒவ்வொரு கிளையிலும் அல்லது அலுவலகத்திலும் முறைப்பாடுகளை கையாளுவதற்கு மற்றும் தகவல்களை முகாமைசெய்வதற்கு ஒரு அலுவலரை ஒதுக்க வேண்டும்.

எ) முறைப்பாடானது திருப்தியாக தீர்வு காணப்படாதவிடத்தில் “நிதிசார் குறைகேள் அதிகாரி” அல்லது நீதிமன்றங்கள் ஊடான கட்டுப்படியான மற்றும் தகுதியான போக்கிடத்தை நாடுவதற்கு வாடிக்கையாளருக்கு ஆலோசனை கூறுதல் வேண்டும்.

7. விசேட கவனிப்பும் அக்கறையும்

வாடிக்கையாளர்களில் அதாவது வயோதிபர், வலது குறைந்தோர் அல்லது குறைந்த நிதிசார் கல்வியறிவுடைய வாடிக்கையாளர் நியாயமான வங்கிச் சேவைகளைப் பெற்றுக் கொள்வதற்கு வசதியாக விசேட கவனத்தை பெற்றுக் கொள்வதற்கு அவர்கள் உரித்துடையவர்களாவர்.

8. வங்கி சார்ந்த வாடிக்கை யாளரின் கடப்பாடுகள்

வாடிக்கையாளர்கள் தமது கடப்பாடுகளைப் பூர்த்தி செய்வதன் மூலம் வங்கிகளுடன் நல்லுறவை பேண வேண்டும். இது தொடர்பாக

அ) வாடிக்கையாளர்கள் தமது மீளச் செலுத்தும் இயலுமை வரையறைக்கு மேல் கடன் பெறலாகாது

ஆ) வாடிக்கையாளர்கள் மீள் கொடுப்பனவுகள் அல்லது தவணைக் கட்டணங்கள் பாக்கி நிலுவைகளுக்கு செல்வதற்கு இடமளிக்காமல் இருப்பதுடன் காலம் தவறாத மீள கொடுப்பனவுகள் வங்கிகளுடன் சுமுகமான உறவுகளை உருவாக்கும் என்பதனை அறிந்திருக்க வேண்டும்.

இ) வாடிக்கையாளர் குறிப்பிட்ட கடன் முடிவு திகதிக்கு முன்னர் அவருடைய கடனைத் திருப்பிச் செலுத்த விரும்பினால், கடனை பெற்றுக் கொள்ளும்போது ஒப்புக்கொண்டபடி கடன் தொகையினைவிட மேலதிக ஒரு பணத் தொகையினைச் செலுத்துதல் வேண்டும்.

ஈ) வாடிக்கையாளர் தான் ஏற்றுக் கொண்டபடி கடன் தொகையினை செலுத்த முடியாமல் போனால் "நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில்" குறிப்பிடப்பட்டதைப்போன்று வங்கியினுடைய செலவுகள் உள்ளடங்கலாக வங்கிக்குச் செலுத்த வேண்டிய மொத்தத் தொகையினை மீட்டெடுப்பதற்கான உரித்தை வங்கி கொண்டிருக்கும்.

உ) வாடிக்கையாளர் நிதியியல் இடர்பாடுகளை சந்தித்தால், அவர்கள் வங்கிக்கு எவ்வளவு விரைவில் முடியுமோ அவ்வளவு விரைவில் அது பற்றி தெரிவித்தல் வேண்டும். எவ்வளவு விரைவில் வங்கியொன்று வாடிக்கையாளரின் பிரச்சனைகளை கலந்தாலோசிக்குமானால் அது வாடிக்கையாளருக்கும் வங்கிக்குமிடையில் ஒரு தீர்வினை அடைவதற்கு உதவியாக இருக்கும்.

ஊ) வாடிக்கையாளரின் கடன் பணம் செலுத்தத் தவறும் போது, முதலாவது நடவடிக்கையாக வங்கி வாடிக்கையாளரை தொடர்பு கொள்ளல் வேண்டும். எனவே எல்லா சந்தர்ப்பங்களிலும் வாடிக்கையாளர்கள் அவர்களின் முகவரி மற்றும் தொடர்பு விபரங்களில் தென்படும் மாற்றங்களை வங்கிக்குக் கட்டாயமாக அறிவித்தல் வேண்டும்.

எ) வாடிக்கையாளர்கள் ஒப்பந்தத்தினை மேற்கொள்ள முன்னர் வங்கிகளினால் வழங்கப்படும் சாதனங்கள்/சேவைகள் பற்றிய முழு அறிவு மற்றும் புரிந்துணர்வினைக் கொண்டிருத்தல் வேண்டும்.

ஏ) வாடிக்கையாளர்கள் தேவைப்படுத்தப்பட்ட முழுமையாக நிரப்பப்பட்ட விண்ணப்பப் படிவங்களையும் மற்றும் துணை ஆவணங்களையும் உரிய நேரத்தில் வங்கிகளுக்கு சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

ஐ) வாடிக்கையாளர்கள் வங்கியுடன் செய்யும் சகல கொடுக்கல் வாங்கல்களிலும் உரிய கவனம் செலுத்துதல் வேண்டும்.

ஒ) வாடிக்கையாளர்கள் வங்கியினுடனான அவர்களினுடைய கணக்குகளில் ஏதாவது மோசடி நிகழ்ந்தால் அல்லது அத்தகைய முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட்டால் அத்தகைய சம்பவங்களை அவர்கள் அறிய நேரிடும் போது உரிய முறையில் வங்கிக்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.

ஓ) வாடிக்கையாளர்கள் வங்கிகளால் வழங்கப்பட்ட ஏனைய இலத்திரனியல் அட்டைகளினுடைய பாதுகாப்பு அளவீடுகள், இரகசியக் குறியீட்டு இலக்கங்களைக் கையாளுதல், பாதுகாத்தல் மற்றும் பயன்படுத்துதல் போன்றவற்றில் மிகுந்த கவனம் செலுத்துதல் வேண்டும்.

ஔ) வாடிக்கையாளர் நீதிமன்ற சட்டத்தினால் அனுமதிக்கப்பட்டாலொழிய தவிர, வங்கிக்குச் செலுத்தப்பட வேண்டிய தொகையின் மீதானதொரு தகராறு நீங்கலான மேற்கூறப்பட்ட வாசகங்கள் 2 தொடக்கம் 7 வரையிலான வங்கிகளின் கடப்பாடுகளில் ஏதாவதொரு செயற்பாட்டுக் குறைவை அவர்களின் கடன் செலுத்தாமைக்கு அல்லது தாமதமாக செலுத்தலுக்கு ஒரு காரணமாகக் கொள்ளக் கூடாது. அத்தகைய எல்லாச் சம்பவங்களும் தனித்தனியாக அல்லது வெவ்வேறாக தீர்க்கப்பட வேண்டும்.

ඇමුණුම

බලපත්‍රලාභී බැංකුවල ගනුදෙනුකරුවන්ගේ අයිතිවාසිකම් හා යුතුකම් පිළිබඳ ප්‍රඥප්තිය

1. හැඳින්වීම

බලපත්‍රලාභී බැංකු සමග ගනුදෙනු කිරීමේදී ගනුදෙනුකරුවන් බලාපොරොත්තු වන සාධාරණ බැංකු සේවාවක ප්‍රධාන ප්‍රමිතීන් පිහිටුවාලීමත්, ගනුදෙනුකරුවන් ආරක්ෂා කිරීම සඳහා ආචාර ධර්ම සංග්‍රහයක් සකසා ගැනීම සඳහා බලපත්‍රලාභී බැංකුවලට මාර්ගෝපදේශයක් සැපයීමත් මෙම ප්‍රඥප්තිය මගින් සිදු කෙරේ. තවද මනා සම්බන්ධතාවයක් පවත්වා ගැනීම සඳහා ගනුදෙනුකරුවන්ගෙන් බැංකුවලට ඉටුවිය යුතු යුතුකම් සමූහයක් ද මෙම ප්‍රඥප්තියේ ඇතුළත්ය.

2. තොරතුරු ලබා ගැනීම සහ බැංකු සේවා තේරුම් ගැනීම

බැංකුවලින් සපයනු ලබන සේවා පිළිබඳ නිවැරදි තොරතුරු ලබා ගෙන ඒවා තේරුම් ගැනීමට ගනුදෙනුකරුවන්ට අයිතියක් ඇත. මේ සම්බන්ධයෙන් බැංකුවකට අනුගමනය කළ හැකි ක්‍රියාමාර්ග පහත ආකාර වේ.

(අ) තමන් විසින් සපයන බැංකු සේවා පිළිබඳව ප්‍රමාණවත් තොරතුරු සපයමින් ඒවා තේරුම් ගැනීමට පාරිභෝගිකයන්ට උපකාරිවීමත්, ඒවායේ මූල්‍යමය ක්‍රියාකාරීත්වය පැහැදිලි කරමින් තමන්ට අදාළ බැංකු සේවාව ලබා ගැනීමට ඔවුන්ට සහාය වීමත් කළ යුතුය.

(ආ) සිය බැංකු සේවාවල ප්‍රධාන ලක්ෂණ පිළිබඳව සරල බසින් ලියන ලද විස්තර පත්‍රිකා එම සේවා ලබා ගැනීමට අදහස් කරන ගනුදෙනුකරුවන්ට ලබා දිය යුතුය. එම විස්තර පත්‍රිකා ගනුදෙනුකරුවා කැමති භාෂාවකින්, එනම් දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි මාධ්‍යයෙන්, පැවතිය යුතු අතර, අවම වශයෙන් පහත සඳහන් මූලික තොරතුරු ඇතුළත් විය යුතුය.

(i) බැංකු සේවාව පිළිබඳ විස්තරයක්

(ii) වෙළෙඳ ප්‍රවර්ධන දීමනා ද ඇතුළත්ව ගනුදෙනුකරුවන්ට ලැබෙන මූල්‍ය හා අනෙකුත් ප්‍රතිලාභ

(iii) ගනුදෙනුකරුවන්ගෙන් අය කරනු ලබන ගාස්තු, කොමිස්, පොලිය ආදිය

(iv) බැංකු සේවාව ලබා ගැනීම සඳහා ගනුදෙනුකරු අනුගමනය කළ යුතු ක්‍රියා පටිපාටිය

(v) ප්‍රධාන නියමයන් සහ කොන්දේසි

(vi) ගනුදෙනුකරුවන්ට පැමිණිලි කළ හැකි පොදු ක්‍රියා පටිපාටිය

(ඇ) බලපත්‍රලාභී බැංකු විසින් ඕනෑම මාධ්‍යයක් මගින් හෝ ප්‍රචාරණ ලියවිලි මගින් සිදු කරන සියලුම වෙළෙඳ දැන්වීම්වල, බැංකු සේවාවන් පිළිබඳ සත්‍ය තොරතුරු ගනුදෙනුකරුවන්ට තේරුම් ගත හැකි වන පරිදි

ඇතුළත් විය යුතු අතර, මහජනතාව නොමග යවන ආකාරයේ තොරතුරු ඇතුළත් නොවිය යුතුය. එයට අමතරව බැංකුව ඇමතීමේ තොරතුරු ද එම බැංකුව ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් අධීක්ෂණයට ලක් කරන බවද එම සියලුම දැන්වීම්වල සඳහන් විය යුතුය.

(ඈ) බැංකුවේ සේවා පිළිබඳ පළ කළ දැන්වීමක් පිළිබඳව වැඩිමනත් තොරතුරු/පැහැදිලි කිරීම් (ගාස්තු සහ පොලී අනුපාත ආදිය පිළිබඳ) ඉල්ලා සිටිය විටදී ලබා දිය යුතුය.

(ඉ) සියලුම බලපත්‍රලාභී බැංකුවල ප්‍රධාන කාර්යාලවල සහ ශාඛා ඇතුළු අනෙකුත් බැංකු සේවා කවුළුවල පහත සඳහන් තොරතුරු පැහැදිලිව ප්‍රදර්ශනය කළ යුතුය.

- (i) සියලුම තැන්පතු සහ ණය යෝජනා ක්‍රමයන්හි වර්තමාන පොලී අනුපාත
- (ii) විදේශ විනිමය මිලදී ගැනීමේ සහ විකිණීමේ අනුපාත
- (iii) බැංකුවේ ණය ශ්‍රේණිය සහ එයට පාදක වූ නිර්ණායකයන්
- (iv) මූල්‍ය දුක්ගැනවිලි භාර ගන්නා නිලධාරියා (ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා) සහ ණය උපදේශන මධ්‍යස්ථානය ඇමතීමේ තොරතුරු
- (v) බැංකු ගනුදෙනුකරණ වේලාවන් සහ නිවාඩු දැන්වීම්
- (vi) වෙනත් අදාළ ඕනෑම තොරතුරක්

(ඊ) අක්‍රිය ගණයට පත් වූ පාස් පොත් ඉතිරි කිරීමේ ගිණුම් හැර අනෙකුත් තැන්පතු, ණය ගිණුම් හෝ අනෙකුත් සේවාවන්හි ගනුදෙනු හා ශේෂයන් පිළිබඳ ප්‍රකාශනයක් සෑම කාලච්ඡේදයකටම වරක් ගනුදෙනුකරුවා කැමති මාධ්‍යයකින් (මුද්‍රිත හෝ විද්‍යුත්) යැවිය යුතුය.
ණය කාඩ්පත් සම්බන්ධයෙන් නම් ගෙවිය යුතු අවම මුදල සහ අවම මුදල පමණක් ගෙවුවහොත් අය වන මුළු පොලී මුදලත්, යටත් පිරිසෙයින් අවම මුදලවත් නොගෙවීම හේතුවෙන් අය වන ප්‍රමාද ගාස්තුවත් ණය කාඩ් පත් ප්‍රකාශනයේ සඳහන් විය යුතුය.

(උ) විශේෂිත වැඩ සටහන් පවත්වා බැංකු සේවා පිළිබඳ ගනුදෙනුකරුවන්ගේ දැනුම ඉහළ නැංවීමට බලපත්‍රලාභී බැංකු කටයුතු කළ යුතුය.

(ඌ) බැංකු සේවා සැපයීමේදී අදාළ නීති රීති වලට අනුකූලව තොරතුරු වසන් කිරීමකින් තොරව සාධාරණ හා යුක්ති සහගත ලෙස කටයුතු කරන බවට ද තම කාර්ය මණ්ඩලය ආචාර ධර්ම සංග්‍රහයට අනුව කටයුතු කරන බවටද, බලපත්‍රලාභී බැංකු වගබලා ගත යුතුය.

3. බැංකු සේවාවල නියමයන් සහ

3.1 තමන් විසින් බැංකුවකින් ලබා ගන්නා සෑම සේවාවකටම අදාළ නියමයන් සහ කොන්දේසි දැන ගැනීමටත්, ඒවා සියල්ල තේරුම් ගැනීමටත්

කොන්දේසි තේරුම් ගැනීම

ගනුදෙනුකරුවන්ට අයිතියක් ඇත. මේ සම්බන්ධයෙන් බලපත්‍රලාභී බැංකු විසින් පහත සඳහන් කරුණු පිළිබඳව වග බලා ගත යුතුය.

(අ) සෑම බැංකු සේවාවකටම අදාළ වගන්ති සහ කොන්දේසි ගනුදෙනුකරුවන් කැමති භාෂාවකින්, එනම් සිංහල, දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි භාෂාවෙන් ලබා ගැනීමට හැකි විය යුතුය.

(ආ) අදාළ බැංකු සේවාව යෝජනා කිරීමට හෝ නිර්දේශ කිරීමට ප්‍රථම එහි නියමයන් සහ කොන්දේසිවල පිටපත් ගනුදෙනුකරුට ලබා දීම සහ ඔවුන්ගේ ගැටළු පැහැදිලිව තේරුම් කර දිය යුතුය.

(ඇ) අදාළ බැංකු නිලධාරියා විසින් බැංකු සේවාවේ නියමයන්, කොන්දේසි සහ ලක්ෂණයන් පැහැදිලිව තේරුම් කර දිය යුතු අතර, පවත්නා විකල්ප බැංකු සේවාවන් පිළිබඳව සැසැඳීමක් ලබා දී තීරණයක් ගැනීම සඳහා සාධාරණ කාලයක් ගනුදෙනුකරුට ලබා දිය යුතුය.

(ඈ) බැංකු සේවාවේ විස්තර ද අදාළ නියමයන් සහ කොන්දේසීන් ද ලබා ගත් බවට, පැහැදිලි කර දුන් බවට හා තේරුම් ගත් බවට ගනුදෙනුකරුගෙන් ලිඛිත සහතිකයක් ලබා ගත යුතුය.

(ඉ) බැංකු සේවාවට අදාළ සියලුම ලියකියවිලි සම්පූර්ණ කර ගනුදෙනුකරුගේ අත්සන යොදා ඇති බව සහතික විය යුතුය. (අසම්පූර්ණ ලියකියවිලි සහ හිස් ලියකියවිලි මත අත්සන් ලබා ගැනීම සිදු නොකළ යුතුය).

(උ) යම් සේවාවක් සම්බන්ධයෙන් එකඟවූ නියමයන් සහ කොන්දේසිවලට යම් වෙනසක් කිරීමට ප්‍රථම ලිඛිතව හෝ පුවත්පත් දැන්වීමක් මගින් හෝ වෙනත් යෝග්‍ය ආකාරයකින් ගනුදෙනුකරුවන්ට දැනුම් දිය යුතුය.

3.2 නියමයන් සහ කොන්දේසි යටතේ විශේෂයෙන් පහත සඳහන් දෑ දැනගැනීමට ගනුදෙනුකරුවන්ට අයිතියක් ඇත.

(අ) පොලිය ගණනය කිරීමේ ආකාරයද ඇතුළත්ව ගනුදෙනුකරුවන් ගෙවිය යුතු පොලී අනුපාත, ගාස්තු හා කොමිස් ආදී සාමාන්‍ය බැංකු අය කිරීම් පිළිබඳ විස්තර.

(ආ) පැමිණිලි භාර ගැනීමේ සහ නිරාකරණය කිරීමේ බැංකුවේ ක්‍රමවේදය.

(ඇ) ගනුදෙනුකරු තම යුතුකම් ඉටු කිරීමට අපොහොසත් වූ විට බැංකුව විසින් අනුගමනය කරන අය කිරීම් ක්‍රියාමාර්ග හා බැංකුවේ එවැනි වියදම් ගනුදෙනුකරුගෙන් අය කර ගන්නා බව.

(ඈ) යම් බැංකු සේවාවකින් කල් පිරීමට ප්‍රථම ඉවත් වන්නේ නම්/අවසන් කරන්නේ නම් ගනුදෙනුකරු විසින් ගෙවිය යුතු

වන්දි මුදල් පිළිබඳ විස්තර.

(ඉ) ගිණුමක් විවෘත කිරීමේදී, වසා දැමීමේදී, පවත්වා ගැනීමේදී (උදා:- අවම ශේෂයන් පවත්වා ගැනීම), අරමුදල් මාරු කිරීමේදී අදාළ කොන්දේසි හා අත්හැර දැමූ දේපල හා අක්‍රීය ගිණුම් පිළිබඳ ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියාපටිපාටි.

(ඊ) නිත්‍යානුකූලව අවසරලත් පාර්ශවයකට ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තොරතුරු අනාවරණය කෙරෙන බව.

(උ) (i) සැක කටයුතු ගනුදෙනු හා සීමාවකට ඉහළ ගනුදෙනු මූල්‍ය බුද්ධි ඒකකයට වාර්තා කිරීම (ii) ගනුදෙනුකරුවෙකුගේ මූල්‍ය උපකරණ/කාඩ් පත් සොරකම් කරනු ලැබූ විට එය දැනුම් දීමේ ගනුදෙනුකරු විසින් අනුගමනය කළ යුතු ක්‍රියා පිළිවෙත (iii) ගනුදෙනුකරුගේ සහ බැංකුවේ වගකීම් වලට අදාළ නීති රීති.

(ඌ) ණයක් සඳහා සුරැකුමක් ලෙස රඳවා ගත් දේපලක් අත්පත් කර ගැනීමට බැංකුව ගන්නා ක්‍රියාමාර්ග සහ එමගින් ගනුදෙනුකරුට ඇති වන ප්‍රතිවිපාක සහ ඔහුට/ඇයට හිමි විකල්ප අවස්ථා.

4. බැංකුවක් සිය සේවාවක් අවලංගු කිරීමේදී ගනුදෙනුකරුවන්ට වන්දි ගෙවීම

දැනට ගිවිසුම් ගත තැන්පතු ක්‍රමයක් වැනි සේවාවක් අවසන් කිරීමට හෝ ඉන් ඉවත් වීමට බැංකුවක් අදහස් කරන්නේ නම් කල් ඇතිව හෙළිදරව් කරන ලද වන්දි ගෙවීමේ ක්‍රමවේදයක් ද සමග ගනුදෙනුකරුට සාධාරණ කාලයක් ලබා ගැනීමට අයිතියක් ඇත.

5. බැංකුවල නියෝජිතයන් ගෙන් ආරක්ෂා වීම.

බලපත්‍රලාභී බැංකු විසින් පාරිභෝගික සේවා සඳහා පත් කළ නියෝජිතයන්ගේ විස්තර දැන ගැනීමට ද බැංකු විසින් ඔවුන්ට පහත සඳහන් දෑ සිදු නොකරන ලෙස දන්වමින් නිකුත් කළ ආචාර ධර්ම සංග්‍රහය පිළිබඳ දැන ගැනීමට ද ගනුදෙනුකරුවන්ට අයිතියක් ඇත. ඒවා නම්,

(අ) ගනුදෙනුකරුවන්ට හිරිහැර කිරීම.

(ආ) නොහොබිනා ණය අය කර ගැනීමේ ක්‍රම යොදා ගැනීම.

(ඇ) ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තොරතුරු වෙනත් අයට හෙළිදරව් කිරීම.

(ඈ) බැංකු සේවා පිළිබඳ වැරදි හෝ නොමග යවන තොරතුරු ලබාදීම.

(ඉ) බැංකු සේවාවක් ලබා ගැනීම සඳහා ගනුදෙනුකරුවන්ව හෝ මහජනතාව නොමනා ලෙස පෙළඹවීම.

(ඊ) බැංකුවෙන් පිටතදී සුරැකුම් සම්බන්ධ ලිපි ලේඛනවලට අත්සන් ගැනීම.

6. පැමිණිලි කිරීම සහ සහන

විනිවිද පෙනෙන ලෙස සහ ඵලදායී ලෙස තමන්ගේ පැමිණිලි නිරාකරණය කර ගැනීමට ගනුදෙනුකරුවන්ට අයිතියක් ඇත. මේ සම්බන්ධයෙන් බලපත්‍රලාභී බැංකු පහත සඳහන් දෑ අනුගමනය කළ යුතුය.

(අ) ආරවුල් ඉක්මනින් නිවැරදි කිරීම, කෙටි කාලයක් තුළ පැමිණිලි නිරාකරණය කිරීම, සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් පැමිණිල්ල තවදුරටත් ඉදිරියට ගෙන යාමට ගනුදෙනුකරුට මග පෙන්වීම සහ අත්වැරදීමකින් අය කළ ගාස්තුවක් අවලංගු කිරීම ආදිය මගින් ගනුදෙනුකරුවන් සහ බැංකු අතර ආරවුල් ඉක්මනින් සහ ඵලදායී ලෙස නිරාකරණය කිරීමේ ක්‍රමවේදයක් ක්‍රියාත්මක කළ යුතුය.

(ආ) පැමිණිලි භාර ගැනීම සහ ඒවා විසඳීමට ගන්නා ක්‍රියාමාර්ග සම්බන්ධයෙන් ලිඛිත ක්‍රියා පටිපාටියක් තිබිය යුතුය.

(ඇ) පැමිණිල්ල ලැබුණ බවට සාධාරණ කෙටි කාලයක් තුළ ගනුදෙනුකරුට ලිඛිතව දැනුම් දිය යුතු අතර, එම පැමිණිල්ල නිරාකරණය කිරීමට බැංකුව ගන්නා ක්‍රියාමාර්ග සහ පැමිණිල්ල පිළිබඳව කටයුතු කරන නිලධාරියාගේ/නිලධාරීන්ගේ ඇමතුම් විස්තර දිය යුතුය.

(ඈ) ලිඛිතව මෙන්ම වාචිකව පැමිණිලි කිරීමට පහසුකම් සැපයිය යුතු අතර, ලිඛිතවම පැමිණිලි ඉදිරිපත් කරන ලෙසට බල නොකළ යුතුය.

(ඉ) මෙහෙයුම් අවදානම් කළමනාකරණ කමිටුවේ කාර්ය භාරයේ කොටසක් ලෙස පැමිණිලි හා ඒවා විසඳීමේ ක්‍රියාවලිය සම්බන්ධ කළමනාකරණ තොරතුරු පද්ධතියක් පිහිටුවීම කළ යුතුය.

(ඊ) සෑම ශාඛාවකම හෝ කාර්යාලයකම පැමිණිලි විසඳීම සහ කළමනාකරණයට තොරතුරු සැපයීම සඳහා නිලධාරියෙකු පත් කළ යුතුය.

(උ) තමන්ට සෑහීමකට පත් විය හැකි ලෙස පැමිණිල්ල නිරාකරණය නොවූයේ නම් මූල්‍ය දුක්ගැනවිලි භාර ගන්නා නිලධාරියා (ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා) මාර්ගයෙන් හෝ අධිකරණය මාර්ගයෙන් හෝ සුදුසු ක්‍රියාමාර්ගයක් ගන්නා ලෙසට ගනුදෙනුකරුට උපදෙස් දිය යුතුය.

7. විශේෂ අවධානය සහ රැකවරණය

බැංකු පහසුකම් ලබා ගැනීමට සාධාරණ ලෙස ප්‍රවේශවීම සඳහා වැඩිහිටි, ආබාධිත හෝ මූල්‍ය කටයුතු පිළිබඳ අඩු අවබෝධයක් ඇති ගනුදෙනුකරුවන්ට විශේෂ අවධානයක් ලබා ගැනීමට අයිතියක් ඇත.

8. ගනුදෙනුකරු-වන්ගේ යුතුකම්

ගනුදෙනුකරුවන් සිය බැඳීම් ඉටු කරමින් බැංකු සමග සිය සම්බන්ධතාවය වර්ධනය කර ගත යුතුය. මේ අනුව,

(අ) ගනුදෙනුකරුවන් තමන්ට දැරිය හැකි ණය ආපසු ගෙවීමේ සීමාව ඉක්මවා ණය ලබා නොගත යුතුය.

(ආ) ගනුදෙනුකරුවන් සිය ගෙවීම් හා වාරික හිඟ හිටි තත්ත්වයන්ට පත් වීමට

ඉඩ නොතැබිය යුතු අතර, අප්‍රමාදව ගෙවීම් සිදු කිරීම් මගින් බැංකු සමග යහපත් සම්බන්ධතාවන් පවත්වා ගත යුතුය.

(ඇ) ගනුදෙනුකරුවෙකුට ඔහුගේ/ඇයගේ ණය මුදල, ණය කාලසීමාව අවසන් වීමට පෙර ගෙවා නිම කිරීමට අවශ්‍ය වන්නේ නම්, ණය මුදල ලබා ගන්නා අවස්ථාවේදී එකඟ වූ පරිදි, ණය මුදල මත ගණනය කරනු ලබන ගෙවීමකට යටත් වීමට සිදු වේ.

(ඈ) ගනුදෙනුකරුවෙකුට ඔහුගේ/ඇයගේ හිඟ ණය මුදල් පොරොන්දු වූ පරිදි, ආපසු ගෙවීමට නොහැකි නම්, බැංකුවේ නියමයන් සහ කොන්දේසි වල සඳහන් පරිදි බැංකුවේ වියදම් ද ඇතුළුව ලැබිය යුතු මුදල අය කර ගැනීමට බැංකුවට අයිතියක් ඇත.

(ඉ) ගනුදෙනුකරුවෙකුට යම්කිසි හෝ මූල්‍ය අපහසුතාවයක් පැන නැඟුන විටදී හැකි ඉක්මනින් ඒ සම්බන්ධයෙන් බැංකුව දැනුවත් කළ යුතුය. බැංකුව ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ගැටළු සාකච්ඡා කිරීමට යුහුසුළු වන තරමට බැංකුව සහ ගනුදෙනුකරු යන දෙපාර්ශවයටම විසඳුමකට එළඹීමට පහසු වනු ඇත.

(ඊ) ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ගෙවීම් පැහැර හරින ලද අවස්ථාවකදී බැංකුව විසින් ගනු ලබන පළමු ක්‍රියාමාර්ගය වන්නේ පාරිභෝගිකයා ඇමතීමයි. මේ අනුව, ගනුදෙනුකරු ඔහුගේ/ඇයගේ ලිපිනයේ හෝ අනෙකුත් සම්බන්ධ කර ගත හැකි තොරතුරුවල වෙනසක් සිදු වුවහොත් ඒ පිළිබඳව බැංකුව දැනුවත් කිරීම වැදගත් වේ.

(උ) ගිවිසුමට එළඹීමට පෙර බැංකුව විසින් සපයනු ලබන සියලු සේවා පිළිබඳ පූර්ණ දැනුමක් හා අවබෝධයක් ගනුදෙනුකරු සතු විය යුතුය.

(ඌ) ගනුදෙනුකරුවන් අදාළ අයදුම්පත සහ අනෙකුත් අවශ්‍ය ලියකියවිලි නිසි පරිදි සම්පූර්ණ කොට අප්‍රමාදව ඉදිරිපත් කළ යුතුය.

(එ) ගනුදෙනුකරුවන් බැංකු සමග සිදු කරන සියලු ගනුදෙනු වලදී සුපරික්ෂාකාරීව කටයුතු කළ යුතුය.

(ඒ) ඕනෑම වංචනික ගනුදෙනුවක් හෝ එවැනි වෑයමක් දැනගත් අවස්ථාවකදී, ගනුදෙනුකරුවන් ඒ පිළිබඳව වහාම බැංකුව දැනුවත් කළ යුතුය.

(ඔ) ගනුදෙනුකරුවන්, බැංකු විසින් නිකුත් කරනු ලබන විද්‍යුත් කාඩ් පත්‍ර භාවිතයේදී සහ ළඟ තබා ගැනීමේදී/ඒවායේ රහස්‍ය අංක සහ ආරක්ෂිත මිනුම් දඬු කෙරෙහි විශේෂ අවධානයක් යොමු කළ යුතුය.

(ඕ) බැංකුවට ගෙවීමට ඇති මුදල පිළිබඳ යම් මතභේදයක් හැර ඉහත 2 සිට 7 වැනි වගන්තිය දක්වා සඳහන් බැංකුවක යුතුකම් පිළිබඳ කිසියම් මෙහෙයුම් දෝෂයක් අධිකරණයක අවසරයකින් තොරව ගනුදෙනුකරු ඔහුගේ/ඇයගේ ණය නොපියවීමට හෝ පියවීම පමා කිරීමට හේතුවක් ලෙස නොසැළකිය යුතුය. එවැනි සියලු සිදුවීම් වෙනම හෝ තනි තනිව විසඳා ගත යුතුය.