



வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கட்டமைப்பு

பி.எம்.எஃப்.ஃப் ஃபைனான்ஸ் பி.எல்.சி

ஆவணக்கட்டுப்பாடு

ஆவணப்பண்புகள்

உரிமையாளர்	இணக்கப்பாட்டுப் பிரிவு
பதிப்பு	பதிப்பு 1.0
பதிப்பு அதிர்வெண்	ஒவ்வொரு இரண்டு வருடங்களுக்கும் ஒரு முறை அல்லது தேவைப்படும் பொழுது சட்ட ஒழுங்கு முறை அல்லது பிற தேவைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்களிற்கு இடமளிக்கும் வகையில் மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்
ஆவண இல.	CPF/2022/1.0

அங்கீகாரம்

வரைவு செய்யப்பட்டது	இணக்கப்பாட்டுப் பிரிவு
மதிப்பாய்வு மற்றும் பரிந்துரைப்பு	ஒருங்கிணைந்த இடர் மேலாண்மை குழு (IRMC)
அங்கீகாரம்	இயக்குநர்கள் குழு

பதிப்பு வரலாறு

பதிப்பு	குறிப்பு மாற்றம்	திகதி
1.0	ஆரம்ப ஆவணம்	22 பெப்ரவரி 2019

விநியோகம் மற்றும் சேமிப்பு

இல.	கட்டுப்பாடு	இருப்பிடம்
1	தலைமை நிர்வாக அதிகாரி (CEO)	CEO இன் அலுவலகம்
2	இணக்கப்பாட்டு அதிகாரி	இணக்கப்பாட்டுப் பிரிவு

பி.எம்.எஃப்.பி.ஃபைனான்ஸ் பி.எல்.சி யின் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கட்டமைப்பு

பி.எம்.எஃப்.பி.ஃபைனான்ஸ் பி.எல்.சி ஆனது வாடிக்கையாளர் உரிமைகள் மற்றும் நலன்களை பாதுகாக்கும் நோக்குடன் இலங்கை மத்திய வங்கி (CBSL) வழங்கிய வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கட்டமைப்பின் அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கட்டமைப்பை நிறுவியுள்ளது.

1. இலத்திரனியல் வடிவில் “முக்கிய உண்மைகள் ஆவணம்” வடிவில் தரப்படுத்தப்பட்ட ஆவணம் இலங்கை மத்திய வங்கியால் வழங்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கட்டமைப்பில் தேவையான அடிப்படைத் தகவல்கள் உட்பட எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு கிடைக்கும் எங்கள் “முக்கிய உண்மைகள் ஆவணம்” வாடிக்கையாளர்களின் நலனிற்காக நிறுவனத்தின் இணைய தளத்தில் பிரசுரிக்கப்பட்டுள்ளது.
2. ஒப்பந்தக் கட்டத்தில், அந்தந்த தயாரிப்பின் அனைத்து விதிமுறைகள் , நிபந்தனைகள் மற்றும் அம்சங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இலங்கை மத்திய வங்கி (CBSL) இன் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கட்டமைப்பின் தேவைக்கேற்ப விளங்கப்படுத்தப்படல் வேண்டும்.
3. கடன் தயாரிப்புகளுக்கு, ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளருக்கும் இலங்கை மத்திய வங்கி (CBSL) இன் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கட்டமைப்பிற்கு தேவையான தகவல்களுடன் சலுகைக் கடிதம் அல்லது திட்ட அறிக்கை வழங்கப்படுகின்றது.
4. கடன் தயாரிப்புகளுக்கு வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கையின் பேரில் தேவையான தகவல்களை உள்ளடக்கிய ஒரு திட்ட அறிக்கை வழங்கப்படுகின்றது.
5. வாடிக்கையாளரின் அறிவிற்காக ஒவ்வொரு வணிக வளாகத்திலும் பின்வரும் தகவல்கள் காட்டப்பட்டுள்ளன.
 - நிதி வணிக உரிமம்
 - சமீபத்திய கணக்காய்வு செய்யப்பட்ட நிதி அறிக்கைகளின் தொகுப்பு
 - நிறுவனத்தின் கொடுகடன் தரமிடல் (Credit Rating)
 - வாடிக்கையாளர் புகார்களை கையாளும் நபரின் முக்கிய தொடர்பு விபரங்கள்
 - நிதி குறை கேள் அதிகாரியின் தொடர்பு விபரங்கள்
 - வணிக நேரம் மற்றும் விடுமுறை அறிவிப்புகள்

6. மேற்கூறியவை உட்பட, பின்வரும் தகவல்கள் நிறுவனத்தின் இணையத் தளத்தில் காட்டப்பட்டுள்ளன
 - அனைத்து வைப்பு மற்றும் முதலீட்டு தயாரிப்புகளின் தற்போதைய வட்டி வீதங்கள்
 - தற்போதைய அடிப்படை வட்டி வீதங்கள் மற்றும் கடன் தயாரிப்புகளுக்கான பிற கட்டணங்கள்
 - அனைத்து தயாரிப்புகளுக்கும் ஏற்புடைய முக்கிய உண்மை ஆவணம்
7. நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்களும் மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களும் வாடிக்கையாளர்களின் சிறந்த நலன்களை பாதுகாப்பதற்கும், வாடிக்கையாளர்களின் பொருத்தமான நிதி மற்றும் நிதி அல்லாத தேவைகளை பூர்த்தி செய்வதற்கும் தேவையான ஆதாரங்கள் மற்றும் நடைமுறைகளை கொண்டுள்ளனர். அதன்படி வாடிக்கையாளர்களுக்கு தயாரிப்பு அல்லது சேவையை பரிந்துரைப்பதற்கு அல்லது வழங்குவதற்கு முன்பு வாடிக்கையாளரைப்பற்றிய போதுமான தகவல்களை நாங்கள் சேகரிக்கின்றோம்.
8. ஒரு தயாரிப்பை வழங்கும் பொழுது வாடிக்கையாளரின் கடன் தகுதி சரியாக மதிப்பிடப்பட்டு வாடிக்கையாளர் தயாரிப்புடன் தொடர்புடைய நிதிக்கடமைகளை சந்திக்க வாய்ப்புள்ளதா என்பதை உறுதிப்படுத்த வாடிக்கையாளர் திருப்பி செலுத்தும் திறன் பகுப்பாய்வு செய்யப்படும். அதிகபட்ச கடன் சேவை / வருமான விகிதம் அடையாளம் காணப்படும்.
9. கொடுகடன் தகவல் பணியகம் (CRIB) போன்ற அதிகப்படியான கடனை தடுப்பதை ஆதரிக்கும் கடன் இடர் மேலாண்மை அமைப்புகளை பயன்படுத்துகின்றோம்.
10. ஊழியர்கள் மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்கள் பொறுப்பான வணிக நடத்தையை ஊக்குவிப்பதற்காக வாடிக்கையாளருடன் நேரடியாக தொடர்பு கொள்வார்கள். மற்றும் நியாயமற்ற இடர்களை எடுப்பதை தவிர்ப்பதற்காக நிறுவனத்தின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஊதியக் கொள்கை வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது.
11. அனைத்து விற்பனை ஊழியர்களுக்கும் விற்பனை இலக்கு வழங்கப்பட்டுள்ளது. இது அத்தகைய ஊழியர்களின் தனிப்பட்ட திறனை அடிப்படையாக கொண்டுள்ளது.
12. விற்பனை செயல்திறன், வாடிக்கையாளர் திருப்தி, கடனை திருப்பி செலுத்தும் செயல்திறன், வாடிக்கையாளர் தக்கவைப்பு, ஒழுங்கு முறை தேவைகளுக்கு இணங்குதல் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் நலனுடன் தொடர்புடைய சிறந்த நடைமுறைகள் போன்ற காரணிகளை கருத்திற்கொண்டு விற்பனை ஊழியர்களுக்கான செயல் திறன் குறிகாட்டிகளை (KPI) உருவாக்கியுள்ளோம்.

13. நிறுவனத்தினால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட இணக்கமான கையாளுதல் கொள்கையானது வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களை பெறுவதற்கும், பதிவு செய்வதற்கும், பதிலளிப்பதற்கும் , வாடிக்கையாளர்களால் செய்யப்படும் புகார்களுக்கு திறமையான மற்றும் பக்கச்சார்பற்ற தீர்வை உறுதி செய்யும் வகையில் நடைமுறைப்படுத்தப்பட்டுள்ளது.
14. வாடிக்கையாளர்களால் அளிக்கப்படும் புகார்களை கையாள்வதற்கு ஒவ்வொரு கிளையிலும் பொறுப்பான அதிகாரி ஒருவர் நியமிக்கப்பட்டுள்ளார்.
15. அனைத்து வாடிக்கையாளர் புகார்களையும் பதிவு செய்ய ஒரு பதிவேடு பராமரிக்கப்படுகின்றது மற்றும் தரவு தளத்திற்கு பொறுப்பாளராக ஒரு அதிகாரி நியமிக்கப்பட்டுள்ளார். தீர்க்கப்படாத விடயங்களில் உடனடி திருத்த நடவடிக்கை எடுப்பதற்காக தீர்க்கப்படாத வாடிக்கையாளர் புகார்களை நிறுவனத்தின் சிரேஷ்ட நிர்வாகத்திற்கு அவ்வப்போது தெரிவிப்பது அவரது பொறுப்பாகும்.
16. வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாளும் அதிகாரியின் விபரங்கள் ஒவ்வொரு கிளையிலும் காட்டப்பட்டுள்ளது.
17. சட்ட ஒழுங்கு முறை அதிகாரிகளால் அனுப்பப்படும் வாடிக்கையாளர்கள் புகார்கள் தேவைப்படும் நடவடிக்கைகளுக்காக நிறுவனத்தின் இணக்கப்பாட்டு அதிகாரிக்கு அனுப்பப்படும்.
18. ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளரின் புகார்களும் கிடைக்கப் பெற்றதற்கான உறுதியை தெரிவிக்கும் ஒப்புக்கை அனுப்பப்படுகின்றது
19. அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் அவர்களது சாதி, மதம், மொழி, பாலினம், வயது போன்றவற்றை பொருட்படுத்தாமல் நிறுவனத்துடனான அவர்களின் உறவுகளின் அனைத்து நிலைகளிலும் சமமாகவும் நியாயமாகவும் நடாத்தப்படுகிறார்கள்.
20. 2011ம் ஆண்டின் நிதி வணிகச் சட்டம் எண் 42 இன் ஏற்பாட்டிற்கேற்ப வாடிக்கையாளர் தரவு மற்றும் தனி உரிமையை பாதுகாக்க தேவையான நடவடிக்கைகளை எடுத்துள்ளோம்.