இலங்கையின் முதனிலை வணிகர் தொழில்துறைக்கான

வாடிக்கையாளர் சாசனம்

1. அறிமுகம்

1.1 வாடிக்கையாளர் சேவை அரசாங்கப் பிணையங்கள் சந்தையில் பெரும் முக்கியத்துவத்தைக் கொண்டுள்ளது. இலங்கையின் முதனிலை வணிகர் முறைமையானது இன்று கடன் சாதனங்களுக்கான மிகப் பெரிய ஒழுங்கமைக்கப்பட்ட விநியோக வீச்சாகக் காணப்படுவதுடன், நிதிச் சேவைகளை வழங்கும் ஓர் முக்கிய வழியாகவும் சேவையாற்றுகின்றது. உள்வாங்கலின் அளவு நாளுக்கு நாள் விரிவடைந்துவரும் அதேவேளை, வாடிக்கையாளர் சேவை வழங்கலின் தரம் மற்றும் உள்ளடக்கம் என்பன வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகள் மற்றும் எதிர்பார்ப்புக்களை பூர்த்தி செய்வதனை வசதிப்படுத்தும் பொருட்டு மேலும் மேம்படவேண்டும் என எதிர்பார்க்கப்படுகிறது.

1.2 அரச பிணையங்களின் முதலீட்டாளர்கள், முதனிலை வணிகர் முறைமை மற்றும் தேசிய பொருளாதாரம் என்பவற்றின் மீதான அக்கறையே, இலங்கையின் அரச பிணையங்கள் சந்தை நடவடிக்கைகளின் ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல் கட்டமைப்பின் மையப் புள்ளியினை உருவாக்குகிறது. அரச பிணையங்கள் சந்தையின் கட்டுப்பாட்டாளர் என்ற வகையில் இலங்கை மத்திய வங்கி, அரச பிணையங்களின் முதனிலை வணிகர்களுடைய வாடிக்கையாளர் சேவையினை தீவிரமாக மீளாய்வு, பரிசோதனை மற்றும் மதிப்பீடு செய்துவருகிறது.

1.3 இச்சாசனத்தின் நோக்கத்திற்காக "வாடிக்கையாளர்" என்பது முதனிலை வணிகருடாக அல்லது முதனிலை வணிகருடன் தொடர்புபட்டவருடாக ஏதாவது சாதனம் அல்லது அதனுடன் தொடர்புடைய ஏதாவது சேவை அல்லது அதன் மீதான வட்டியை அத்தகைய சாதனம் அல்லது அது தொடர்பான சேவை அல்லது வட்டியின் சாத்தியமான பெறுகை அல்லது விற்பனைக்காக கொள்வனவு செய்யும் அல்லது விற்பனை செய்யும் அல்லது வேறுவகையில் கையகப்படுத்தும் அல்லது விற்கும் ஏதாவதொரு நபர் என்று பொருள்படுவதுடன், சந்தர்ப்பம் அனுமதிக்குமிடத்து அத்தகைய வாடிக்கையாளரின் சட்ட ரீதியான பிரதிநிதி அல்லது அத்தகைய வாடிக்கையாளரின் சட்ட ரீதியான வாரிசையும் உள்ளடக்கும்.

1.4 தேர்வு செய்யப்படுகின்ற முதனிலை வணிகரை பொருட்டில் கொள்ளாது, அரச பிணையங்களின் முதலீட்டாளர்களுக்குச் சீரான பாதுகாப்பினை உறுதி செய்யும் பொருட்டு இச்சாசனம் முதன்மை வணிகர்கள் மற்றும் அவர்களது வாடிக்கையாளர்களிடையே நிலையானதொரு உறவைப் பராமரிக்கும் நோக்குடன் இலங்கை மத்திய வங்கியினால் விதந்துரைக்கப்பட்ட முக்கிய நியமங்களைக் கொண்டுள்ளது. இது முதனிலை வணிகர்களினால் அரச பிணையங்களின் முதலீட்டாளர்களுடன் கொடுக்கல்வாங்கல்கள் மேற்கொள்ளும் போது கடைப்பிடிக்கப்பட வேண்டிய நியாயமான நடைமுறைகளை உள்ளடக்கியுள்ளது. மேலும், இது முதனிலை வணிகர்கள் மீதான வாடிக்கையாளர்களின் கடப்பாடுகளை வலியுறுத்தும் அதேவேளை, வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு மற்றும் வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாளுதல் தொடர்பில் முதனிலை வணிகர்களுக்கு வழிகாட்டுதலை வழங்குகிறது.

2. பிரயோகிக்கத்தக்க சட்ட ஏற்பாடுகள்

2.1 1923ஆம் ஆண்டின் 8ஆம் இலக்க உள்நாட்டுத் திறைசேரி உண்டியல்கள் கட்டளைச் சட்டம் மற்றும் 1937ஆம் ஆண்டின் 7ஆம் இலக்க பதிவு செய்யப்பட்ட பங்குகள் பிணையங்கள் கட்டளைச் சட்டத்தின் நியதிகளின்படி, இலங்கை மத்திய வங்கிக்கு காலத்திற்குக் காலம் முதனிலை வணிகர்களை நியமிக்கவும் பத்திரங்களற்ற திறைசேரி உண்டியல்கள் மற்றும் திறைசேரி முறிகள் தொடர்பான முதனிலை வணிகர்களின் கொடுக்கல்வாங்கல்கள் மற்றும் அரச பிணையங்களின் முதனிலை வணிகர்கள் என்ற அடிப்படையில் அவர்களின் செயலாற்றம் என்பவற்றினை ஒழுங்குமுறைப்படுத்தி மேற்பார்வையிட அல்லது கண்காணிக்க அதிகாரமளிக்கப்பட்டுள்ளது.

2.2 நிதி அமைச்சினால் உள்நாட்டுத் திறைசேரி உண்டியல்கள் கட்டளைச் சட்டத்தின் 16ஆம் பிரிவின் கீழ் ஏற்படுத்தப்பட்ட 2009ஆம் ஆண்டில் 01ஆம் இலக்க உள்நாட்டுத் திறைசேரி உண்டியல்கள் (முதனிலை வணிகர்கள்) விதிகள் மற்றும் பதிவு செய்யப்பட்ட பங்குகள் பிணையங்கள் கட்டளைச் சட்டத்தின் 55ஆம் பிரிவின் கீழ் ஏற்படுத்தப்பட்ட 2009ஆம் ஆண்டின் 01ஆம் இலக்க பதிவு செய்யப்பட்ட பங்குகள் மற்றும் பிணையங்கள் (முதனிலை வணிகர்கள்) விதிகளின் நியதிகளின்படி, இலங்கை மத்திய வங்கிக்கு அரச பிணையங்கள் சந்தை, முதனிலை வணிகர் முறைமை மற்றும் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு என்பவற்றின் அபிவிருத்தியினைக் கருத்திற்கொண்டு எந்தக் காரியம் தொடர்பிலும் பணிப்புரைகளை விடுக்கும் அதிகாரமளிக்கப்பட்டுள்ளது.

2.3 இவ்வாடிக்கையாளர் சாசனத்தில், வசனம் வேறுவகையில் தேவைப்படுத்தினாலன்றி:

"சாதனம்/ சேவை" என்பது 2009ஆம் ஆண்டின் 01ஆம் இலக்க உள்நாட்டு திறைசேரி உண்டியல்கள் (முதனிலை வணிகர்கள்) ஒழுங்குவிதிகளின் அட்டவணை III மற்றும் 2009ஆம் ஆண்டின் 01ஆம் இலக்க பதிவு செய்யப்பட்ட பங்கு மற்றும் பிணையங்கள் (முதனிலை வணிகர்கள்) ஒழுங்குவிதிகளின் நியதிகளில் முதனிலை வணிகர் கம்பனிகளினால் மேற்கொள்ளப்படக்கூடிய அதிகாரமளிக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள் மற்றும் காலத்திற்குக் காலம் இலங்கை மத்திய வங்கியால் ஒப்புதலளிக்கப்பட்ட எந்தவொரு கொடுக்கல்வாங்கலும் என்று பொருள்படும்.

3. பொருத்தப்பாடு

இந்த சாசனம், இலங்கை மத்திய வங்கியினால் பொருத்தமான வகையில் நியமிக்கப்பட்ட முதனிலை வணிகர்களுக்கும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் பொருந்தும்.

4. பொதுக் கோட்பாடுகள்

ஒரு முதனிலை வணிகர் அதன் வாடிக்கையாளருடனான அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் மற்றும் அதன் அதிகாரச் சூழலுக்குட்பட்ட வகையில் பின்வருமாறு நடந்து கொள்கிறது என உறுதிப்படுத்திக் கொள்ள வேண்டும்:

(அ) வாடிக்கையாளர் மற்றும் முழுச் சந்தையின் சிறந்த நலன்களை கருத்திற்கொண்டு நேர்மையாக, நியாயமாக மற்றும் தொழில் நிபுணத்துவத்துடன் செயலாற்றல்;

(ஆ) வாடிக்கையாளர்களின் சிறந்த நலன்களை கருத்திற்கொண்டு உரிய தேர்ச்சி, அக்கறை மற்றும் விடாமுயற்சியுடன் செயலாற்றல்;

(இ) எந்தவொரு சாதனம்/ சேவையின் உண்மையான அல்லது அறியப்பட்ட நன்மைகள் அல்லது தீமைகள் தொடர்பாக கண்மூடித்தனமாகவோ, கவனக் குறைவாகவோ அல்லது வேண்டுமென்றோ வாடிக்கையாளர்களை தவறாக வழிநடத்தாதிருத்தல்;

(ஈ) வளங்கள், கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள், முறைமைகள் மற்றும் கட்டுப்பாட்டு செவ்வைபார்ப்பு, இணைக்க செவ்வைபார்ப்பு உள்ளடங்கலாக மற்றும் இச்சாசனத்துடன் இணங்கிச் செயற்படத் தேவையான ஊழியர் பயிற்சியினைக் கொண்டிருப்பதுடன் அவற்றை திறம்பட செயலமர்த்தல்;

(உ) வாடிக்கையாளர்களினால் கோரப்பட்ட சாதனம்/ சேவைகள் தொடர்பான தகவல்களை அவர்களிடமிருந்து ஆராய்தறிதல்;

(ஊ) அனைத்துக் கட்டணங்கள் உட்பட, அனைத்து தொடர்புடைய முக்கிய தகவல்களை வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்க முற்படுகின்ற ஓர் வழியில் முழுமையாக வெளிப்படுத்தல்;

(எ) நலன்களிலான முரண்களை தவிர்க்க முற்படுதல்;

(ஏ) விரைவாக, வினைத்திறனாக மற்றும் நியாயமான முறையில் தவறுகளை சரிசெய்தல் மற்றும் புகார்களைக் கையாளல்;

(ஐ) வாடிக்கையாளர் மீது அளவுக்கு மீறிய அழுத்தத்தை அல்லது தகாத செல்வாக்கை செலுத்தாதிருத்தல்;

(ஒ) வெளிநபர்களிடம் ஒப்படைக்கப்பட்ட செயற்பாடுகள் இச்சாசனத்தின் தேவைப்பாடுகளுக்கு இணங்கிச் செல்வதை வசதிப்படுத்தல்;

(ஓ) அதன் சட்டபூர்வமான வணிக நோக்கங்களை நாடிச் செல்கின்றமைக்கு பங்கமின்றி, கொள்கைகள், நடைமுறைகள் அல்லது வேலை ஒழுங்குகள் மூலமாக அடிப்படை நிதிச் சேவைகளை அணுகுவதனை தடுக்காதிருத்தல்; மற்றும்

(ஔ) இந்தச் சாசனத்தின் எழுத்து மற்றும் சாரத்துடன் இணங்கிச் செல்லல்.

5. பொதுத் தேவைப்பாடுகள்

5.1 ஒரு முதனிலை வணிகர், ஓர் வாடிக்கையாளரை நலிவடைந்த வாடிக்கையாளர் என அடையாளம் காணுமிடத்து, அம்முதனிலை வணிகர் அத்தகையதோர் வாடிக்கையாளருக்கு, முதனிலை வணிகருடனான நடவடிக்கைகளை இயலச்செய்ய அவசியம் வாய்ந்த ஏற்பாடுகள் மற்றும்/ அல்லது உதவியினை வழங்குவதை உறுதி செய்ய வேண்டும். நலிவடைந்த வாடிக்கையாளர் என்பதன் பொருள் அவர் ஓர் இயற்கை நபர் அவர்:

(அ) தனது சொந்த முடிவுகளை எடுக்கும் திறன் கொண்ட போதிலும், தனிப்பட்ட சூழ்நிலைகள் காரணமாக உதவி அவசியப்படுபவர் (உதாரணமாக காது கேளாதோர்); மற்றும்/ அல்லது

(ஆ) தனது சொந்த முடிவுகளை எடுப்பதில் குறைந்த திறன் கொண்ட மற்றும் அதற்கான உதவி அவசியப்படுவோர் (உதாரணமாக, அறிவார்ந்த குறைபாடுகள் அல்லது மனநலச் சிரமங்கள் உடையோர்).

5.2 ஒரு முதனிலை வணிகர், ஒரு சாதனம் அல்லது சேவையின் பெயரானது அது வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கக்கூடிய சலுகைகள் தொடர்பில் தவறாக வழிநடத்தாதிருப்பதை வசதி செய்யவேண்டும்.

5.3 ஒரு முதனிலை வணிகர் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து அல்லது அவர் சார்பில் பெறப்படும் அறிவுறுத்தல்களை ஒழுங்காகவும் விரைவாகவும் செயற்படுத்துவதனை வசதி செய்யவேண்டும்.

5.4 ஒரு முதனிலை வணிகர், வாடிக்கையாளர் தொடர்பான தொழிற்பாடு/ ஆவணத் தேவைப்பாடுகள் பூர்த்தி செய்யப்பட்டன என்ற நிபந்தனைக்குட்பட்டு, முதனிலை வணிகரினால் வாடிக்கையாளரின் பெயரில் பெறப்பட்ட நிதி, நிதி பெறப்பட்ட வியாபார நாளின் முடிவுக்கு முன்னதாக, வாடிக்கையாளரின் பெயரில் வரவு வைக்க/ முதலீடு செய்யப்பட வேண்டும். நிதியானது வாடிக்கையாளர் பெயரில் வரவு வைக்க/ முதலீடு செய்யப்படாதவிடத்து, அத்தகைய நிதியினை முதனிலை வணிகர் தமது சொந்த நலனுக்காக பயன்படுத்துவதை தவிர்த்துக் கொள்ளவேண்டும்.

5.5 ஒரு சாதனம்/ சேவைக்காக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து அல்லது அவர் சார்பாக செய்யப்படும் கொடுப்பனவினை நேரடியாக ஒரு முதனிலை வணிகர் அவ்வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு பற்றுச்சீட்டு/ உறுதிப்பாட்டினை வழங்கவேண்டும். இந்த பற்றுச்சீட்டு/ உறுதிப்பாடு பின்வரும் தகவல்களை உள்ளடக்கியிருத்தல் வேண்டும்:

(அ) முதனிலை வணிகரின் பெயர் மற்றும் கணக்கு இலக்கம்;

(ஆ) கொடுப்பனவினை மேற்கொண்ட வாடிக்கையாளர் அல்லது யார் சார்பாகக் கொடுப்பனவு மேற்கொள்ளப்பட்டதோ அந்நபரின் பெயர்;

(இ) வாடிக்கையாளர் வைப்பு/ கொடுப்பனவின் பெறுமதி மற்றும் பணம் பெறப்பட்ட மற்றும் முதலீடு செய்யப்பட்ட திகதி; மற்றும்

(ஈ) கொடுப்பனவிற்கான நோக்கம்.

5.6 ஒரு முதனிலை வணிகர், நடைமுறையிலுள்ள நியதிச்சட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல் தேவைப்பாடுகள் அவசியப்படுத்துவதற்கமைய, அதேநாளில் வாடிக்கையாளரின் உடைமை உரிமையை உறுதிப்படுத்த அவசியமான உள்ளீடுகள் பத்திரங்களற்ற அரச பிணையங்களுக்கான மத்திய வைப்பக முறைமையில் உள்ளிடப்பட்டதை உறுதி செய்தல் வேண்டும்.

5.7 முதனிலை வணிகர், அட்டோனித் தத்துவத்தின் கீழ் வாடிக்கையாளர் ஒருவரின் சார்பாக செயல்புரியும் ஓர் நபருடன் நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும்போது, அம்முதனிலை வணிகர்:

(அ) அட்டோனித் தத்துவத்தின் அத்தாட்சிப்படுத்தப்பட்ட நகலைப் பெறல்

(ஆ) அட்டோனித் தத்துவம் அந்நபரை வாடிக்கையாளரின் சார்பாக செயல்புரிய அனுமதிப்பதை உறுதி செய்தல் மற்றும்

(இ) அட்டோனித் தத்துவத்தில் அமைக்கப்பட்டுள்ள வரையறைகளுக்குள் செயற்படவேண்டும்.

5.8 ஒரு முதனிலை வணிகர், வாடிக்கையாளருடனான எந்தவொரு தொடர்பாடல் அல்லது ஒப்பந்தத்தில் (பொருத்தமான சட்டங்கள் அனுமதிக்கும் விடயங்கள் தவிர) பின்வருவனவற்றை நீக்கவோ அல்லது கட்டுப்படுத்தவோ, அல்லது நீக்க அல்லது கட்டுப்படுத்த முற்படவோ கூடாது:

(அ) பிரயோகிக்கத்தக்க சட்டம், நடைமுறையிலுள்ள ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல் தேவைப்பாடுகள் மற்றும் இச்சாசனத்தின் கீழான வாடிக்கையாளர் தொடர்பான சட்டப் பொறுப்பு அல்லது அக்கறைக் கடமை;

(ஆ) சாதனங்கள்/ சேவைகளுடைய வாடிக்கையாளருக்கான ஒதுக்கீடு தொடர்பில் அவ்வாடிக்கையாளருக்கு கடப்பாடுடைய தேர்ச்சி, அக்கறை மற்றும் விடாமுயற்சியுடன் செயற்பட வேண்டிய வேறு ஏதேனும் கடமைகள்;

(இ) சாதனங்கள்/ சேவைகள் வழங்கல் தொடர்பில் நியாயமாக எதிர்பார்க்கப்படுகின்ற தேர்ச்சி, அக்கறை மற்றும் விடாமுயற்சி அளவினை நடைமுறைப்படுத்தத் தவறுமிடத்து வாடிக்கையாளருக்குக் மேற்கொள்ள வேண்டிய ஏதேனும் பொறுப்புக்கள்.

5.9 ஒரு முதனிலை வணிகர் தான் வழங்கும் சேவைகளின் தொகுதியை திருத்தவோ அல்லது மாற்றியமைக்கவோ விரும்புமிடத்து, அது பாதிப்புக்குள்ளாகும் வாடிக்கையாளருக்கு திருத்தங்கள் அறிமுகப்படுவதற்கு ஒரு மாதத்திற்கு முன்னர் அறிவித்தல் வேண்டும்.

5.10 ஒரு முதனிலை வணிகர் தொழிற்பாட்டை இடைநிறுத்த, வேறொன்றுடன் இணைய அல்லது தனது முதனிலை வணிகர் நடவடிக்கைகளை முழுமையாகவோ அல்லது ஒரு பகுதியையோ வேறொரு முதனிலை வணிகருக்கு மாற்ற விரும்புமிடத்து, அது:

(அ) இலங்கை மத்திய வங்கிக்கு உடனடியாக அறிவித்தல்

(ஆ) பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுக்கு மாற்று ஏற்பாடுகளைச் செய்ய உதவும் வகையில் குறைந்தது இரண்டு மாத அறிவிப்பினை விடுத்தல்

(இ) தொழிற்பாடுகளை மாற்றல், ஒன்றிணைத்தல் அல்லது இடைநிறுத்தல் என்பவற்றிற்கு முன்னதாக, நிலுவையிலுள்ள அனைத்து வணிக நடவடிக்கைகளையும் தக்க முறையில் நிறைவு செய்தல் அல்லது, மாற்றுவகையாக மாற்றல் அல்லது ஒன்றிணைத்தல் தொடர்பில், மாற்றல் அல்லது ஒன்றிணைப்பின் பின்னர் சேவை எவ்வாறு தொடர்ச்சியாக வழங்கப்படும் என்பதனை வாடிக்கையாளருக்கு அறிவித்தல்; மற்றும்

(ஈ) முதனிலை வணிகர் நடவடிக்கைகளை ஒன்றிணைத்தல் அல்லது மாற்றல் செய்தலின் போது, வாடிக்கையாளர் விபரங்கள் மற்றைய முதனிலை வணிகருக்கு மாற்றல் செய்யப்படுமாயின், அதனை வாடிக்கையாளருக்கு அறிவித்தல் வேண்டும்.

5.11 ஒரு கிளையினை மூடவோ, ஒன்றிணைக்கவோ அல்லது இடம்பெயர்த்தவோ விரும்புமிடத்து, ஒரு முதனிலை வணிகர்:

(அ) இலங்கை மத்திய வங்கிக்கு உடனடியாக அறிவித்தல்;

(ஆ) பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுக்கு மாற்று ஏற்பாடுகளைச் செய்ய உதவும் வகையில் குறைந்தது இரண்டு மாத அறிவிப்பினை விடுத்தல்;

(இ) கிளையினை மூடுதல், ஒன்றிணைத்தல் அல்லது இடம்பெயர்த்தல் என்பவற்றுக்கு முன்னதாக, கிளை தொடர்பான அனைத்து வர்த்தக நடவடிக்கைகளையும் தக்க முறையில் நிறைவு செய்தல் அல்லது மாற்றுவகையாக சேவையானது தொடர்ச்சியாக எவ்வாறு வழங்கப்படும் என்பதனை வாடிக்கையாளருக்கு அறிவித்தல்; மற்றும்

(ஈ) மூடுதல், ஒன்றிணைத்தல் அல்லது இடம்பெயர்த்தல் தொடர்பில் பரந்த சமூகத்திற்கு உள்நாட்டுப் பத்திரிகைகளில் முன்கூட்டியே அறிவித்தல் வேண்டும்.

5.12 ஒரு முதனிலை வணிகர், வாடிக்கையாளருடனான தொடர்பாடல் உள்ளடங்கலாக வாடிக்கையாளர்களுடன் வியாபார நடவடிக்கைகளில் ஈடுபடும் போது வாடிக்கையாளரின் விருப்பத்திற்கேற்ப சிங்கள மொழி அல்லது தமிழ் மொழி அல்லது ஆங்கில மொழியினைப் பிரயோகிப்பதை உறுதி செய்தல்.

5.13 ஒரு முதனிலை வணிகர், ஒரு வாடிக்கையாளருடன் ஒரு சாதனம்/ சேவைகள் தொடர்பான நடவடிக்கைகளில் ஈடுபடும் போது, அச்சாதனம்/ சேவைகள் முதிர்வடையும் போது அம்முதிர்வுத் தொகை தொடர்பாக பின்பற்றப்பட வேண்டிய நடவடிக்கையினை, மிகத் தெளிவாக எழுத்து மூல அறிவுறுத்தலாக பெற்றுக்கொள்ளுதல் வேண்டும். சாதனம்/ சேவை ஆண்டிற்கு ஒரு தடவைக்கு மேல் முதிர்ச்சியடையுமாயின், முதனிலை வணிகர் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்து மூல அறிவுறுத்தலை ஆண்டு அடிப்படையில் பெறுதல் வேண்டும். சாதனம்/ சேவை ஒரு வருடத்திற்கு மேற்பட்ட முதிர்வுச் சுழற்சியைக் கொண்டிருப்பின் மற்றும் முதிர்வுத் தொகை தொடர்பில் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து தெளிவான அறிவுறுத்தல்கள் எதனையும் கொண்டிராதுவிடின், முதனிலை வணிகர் தன்னியக்க மீள்வழங்கலுக்கு அனுமதி அளிக்காது ஒவ்வொரு முதிர்வின் போதும் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து அவ்வாறான அறிவுறுத்தல்களைப் பெற்றுக்கொள்ளுதல் வேண்டும்.

5.14 ஒரு முதனிலை வணிகர், மத்திய வைப்பக முறைமையிலுள்ள வாடிக்கையாளரின் அரச பிணையங்கள் கணக்குத் தொடர்பான கூற்றினை காலத்திற்குக் காலம் இலத்திரனியல் வடிவில் மின்னஞ்சல் மூலம் அல்லது அச்சிடப்பட்ட வடிவில் தபால் மூலம் பெறக்கூடிய வசதியை இலங்கை மத்திய வங்கியின் பொதுப்படுகடன் திணைக்களம் ஏற்படுத்திக் கொடுத்திருப்பதனை தெரியப்படுத்தியுள்ளதை வசதி செய்தல் வேண்டும். மேலதிகமாக, மத்திய வங்கியுடனான தங்களது அரச பிணையங்கள் கணக்கினை இணையத்தளத்தினூடாக பார்வையிடக்கூடிய வசதி வழங்கப்பட்டிருப்பதையும் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவித்தல் வேண்டும்.

6. கட்டுப்பாடுகள்

6.1 கடன்

(அ) ஒரு முதனிலை வணிகர் வாடிக்கையாளர் ஒருவரால் கோரப்படாத முன்கூட்டியே ஒப்புதலளிக்கப்பட்ட கடனை வழங்கக்கூடாது.

(ஆ) ஒரு முதனிலை வணிகர் வாடிக்கையாளரின் ஒப்புதலுடனேயே வாடிக்கையாளரின் கடன் எல்லையை அதிகரிக்க முடியும்.

(இ) ஒரு முதனிலை வணிகர் ஒரு வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கிய அல்லது ஒழுங்கு செய்த கடன் தொடர்பில் கட்டணமொன்றை விதிக்க விரும்புமிடத்து, அத்தொகையினை வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்பட்ட கடன் தொகையில் உள்ளடக்க முன்மொழியப்படுகிறது. முதனிலை வணிகர் வாடிக்கையாளருக்கு, இக்கட்டணத்தை கடனில் உள்ளடக்காமல் வேறாகச் செலுத்தும் உரிமையை வழங்க வேண்டும்.

6.2 தொகுத்தல் மற்றும் நிச்சயமற்ற விற்பனை

(அ) வாடிக்கையாளர் முதனிலை வணிகரிடமிருந்தோ அல்லது வேறு ஏதேனும் மூன்றாம் தரப்பினரிடமிருந்தோ வேறு ஏதேனும் சாதனம்/ சேவையைக் கொள்வனவு செய்வதைச் சார்ந்து, ஒரு முதனிலை வணிகர் ஒரு சாதனம்/ சேவையை விற்பனை செய்யக்கூடாது. இவ்வேற்பாடானது ஒரு முதனிலை வணிகர், எதிர்காலத்தில் சாத்தியமான வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைக்கக்கூடியதாகவன்றி, தற்போதுள்ள வாடிக்கையாளருக்கு மேலதிகப் சாதனங்கள்/ சேவைகளை வழங்குவதை தடை செய்யாது.

(ஆ) வாடிக்கையாளருக்கு செலவுச் சேமிப்பு உண்டு என்று காட்டக்கூடியதாய் இருந்தாலன்றி, ஒரு முதனிலை வணிகருக்குத் தொகுத்தல் தடை செய்யப்பட்டுள்ளது.

(இ) தொகுக்கப்பட்ட சாதனம்/ சேவையை வழங்க, பரிந்துரைக்க, ஒழுங்குபடுத்த அல்லது ஏற்பாடு செய்ய முன்னதாக, ஒரு முதனிலை வணிகர் பின்வரும் தகவல்களை வாடிக்கையாளருக்கு காகிதத்திலோ அல்லது வேறு வசதியான ஊடகத்திலோ வழங்க வேண்டும்.

(i) தொகுக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுக்கான ஒட்டுமொத்தச் செலவு;

(ii) ஒவ்வொரு சாதனம்/ சேவைகள் தொடர்பில் வாடிக்கையாளருக்கான செலவு;

(iii) தொகுப்பிலுள்ள சாதனம்/ சேவைகளை எவ்வாறு மாற்றுதல்;

(iv) தொகுப்பிலுள்ள சாதனங்கள்/ சேவைகளை மாற்றும் வாடிக்கையாளருக்கான செலவு;

(v) தொகுப்பிலிருந்து எவ்வாறு வெளியேறுதல்;

(vi) தொகுப்பிலிருந்து வெளியேறும் வாடிக்கையாளருக்கான செலவு.

(ஈ) ஒரு வாடிக்கையாளர், ஒரு தொகுப்பில் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சாதனங்கள்/ சேவைகளை மாற்ற அல்லது தொகுப்பிலிருந்து வெளியேற முற்படுமிடத்து, ஒரு முதனிலை வணிகர்:

(i) வாடிக்கையாளருக்குப் பொருத்தமாக ஏற்பாடு 6.2 (இ) (iii) மற்றும் (iv) அல்லது 6.2 (இ) (v) மற்றும் (vi)இல் உள்ள தகவல்களை எடுத்து மூலம் வழங்குதல்; மற்றும்

(ii) தள்ளுபடி இழப்பு தவிர, அபராதம் அல்லது மேலதிக கட்டணமின்றி, வாடிக்கையாளர் தொகுப்பில் வைத்திருக்க விரும்பும் சாதனங்கள்/ சேவைகளை வைத்திருக்க அனுமதியளித்தல் வேண்டும்.

(உ) ஒரு முதனிலை வணிகர், சாதனம்/ சேவையுடன் இணைந்தவாறான ஓர் விருப்பத்தேர்வு வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கும் போது, அம்முதனிலை வணிகர்:

(i) வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்து மூலமாக பின்வருவனவற்றை அறிவித்தல் வேண்டும்:

- வாடிக்கையாளர் முதன்மைச் சாதனம்/ சேவையை வாங்குவதற்கு விருப்பத்தேர்வினைக் கொள்வனவு செய்யத் தேவையில்லை;
- அடிப்படைச் சாதனம்/ சேவையின் செலவு (விருப்பத்தேர்வு தவிர்ந்த); மற்றும்
- விருப்பத்தேர்வின் செலவு;
- வாடிக்கையாளர் மேலதிக விருப்பத்தேர்வினைக் கொள்வனவு செய்ய விரும்புவதை வசதிப்படுத்தினாலொழிய, சாதனம்/ சேவையுடன் இணைந்தவராக வழங்கப்படும் விருப்பத்தேர்விற்கு எவ்விதக் கட்டணமும் அறவிடக்கூடாது.

(ஊ) 6.2 (இ) தொடக்கம் 6.2 (உ) வரையான ஏற்பாடுகள் தொடர்பில், முதனிலை வணிகருக்கும் வாடிக்கையாளர்களுக்குமிடையேயான தொடர்பாடல் மூலம் தொலைபேசியாக மட்டும் இருப்பின், முதனிலை வணிகர்:

(i) தொகுத்த சாதனம்/ சேவையை வழங்கல், பரிந்துரைத்தல், ஒழுங்குசெய்தல் அல்லது ஏற்பாடு செய்தலின் போது இத்தகவல்களை வாய் மூலமாக வழங்கல்; மற்றும்

(ii) தொகுத்த சாதனம்/ சேவையை ஒழுங்கு செய்த அல்லது வழங்கியதன் பின்னர் உடனடியாக இத்தகவலை எழுத்து மூலமாக வாடிக்கையாளருக்கு வழங்க வேண்டும்.

7. கருத்து முரண்பாடு

7.1 ஒரு முதனிலை வணிகர், அதனால் மேற்கொள்ளப்படும் முதனிலை வணிகர் நடவடிக்கைகளின் இயல்பு, அளவு மற்றும் சிக்கலான தன்மை என்பவற்றுக்கு பொருத்தமான எழுத்து மூல கருத்து முரண்பாட்டுக் கொள்கையை கொண்டுள்ளதோடு அதனுடன் இணங்கி தொழிற்பட வேண்டும் கருத்து முரண்பாட்டுக் கொள்கை.

(அ) முதனிலை வணிகரினால் அல்லது அவர் சார்பாக மேற்கொள்ளப்படும் நடவடிக்கைகள் தொடர்பில், வாடிக்கையாளர் நலன்களுக்குச் சேதம் ஏற்படக்கூடிய இடர்நேர்வினை உருவாக்குகின்ற அல்லது எழச் செய்யக்கூடிய சூழ்நிலைகளை அடையாளங்காணல்;

(ஆ) அத்தகைய முரண்பாடுகளை நிர்வகிக்கும் பொருட்டு பின்பற்றப்பட வேண்டிய செயல்முறை மற்றும் கைக்கொள்ளப்பட வேண்டிய அளவு முறைகளை சுட்டிக்காட்டுதல் வேண்டும்.

7.2 கருத்து முரண்பாடுகள் எழும்போது அதனை நியாயமாக தவிர்க்க முடியாதவிடத்து ஒரு முதனிலை வணிகர்:

(அ) வாடிக்கையாளருக்கு கருத்து முரண்பாட்டின் பொதுவான இயல்பு மற்றும்/ அல்லது மூலத்தை வெளிப்படுத்தல் வேண்டும். நேரடியாகவோ அல்லது மறைமுகமாகவோ ஒரு கருத்து முரண்பாடு காணப்படுமிடத்து, அவ்வாடிக்கையாளர் அக்கருத்து முரண்பாட்டினை அறிந்திருப்பதையும் இன்னமும் முன்செல்ல விரும்புவதையும் எழுத்து மூலமாக ஏற்றுக்கொண்டதன் பின்னரே ஒரு முதனிலை வணிகர் வாடிக்கையாளருடனோ அல்லது வாடிக்கையாளரின் சார்பாகவோ வியாபார நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ள முடியும்; மற்றும்

(ஆ) முரண்பாடானது வாடிக்கையாளர் நலன்களுக்கு சேதம் விளைவிக்காது என்பதனை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

7.3 ஒரு முதனிலை வணிகர் அதன் சாதனங்கள்/ சேவைகளை வாடிக்கையாளர்களுக்கு இடையீட்டாளர்களுடாக விநியோகிப்பதோடு அறிமுகப்படுத்தப்பட்ட வியாபார மட்டங்களுக்கேற்ப தரகினைச் செலுத்துமாயின் அம்முதனிலை வணிகர் இவ்வொழுங்குபடுத்தல்கள் தொடர்பில் பின்வருவனவற்றை தெளிவுபடுத்த வேண்டும்.

(அ) வாடிக்கையாளர்களின் சிறந்த நலன்களை கருத்தில் கொண்டு செயற்பட வேண்டிய இடையீட்டாளரின் கடமையை பலவீனப்படுத்தாமை;

(ஆ) வாடிக்கையாளருக்கும் இடையீட்டாளருக்கும் இடையே ஓர் கருத்து முரண்பாட்டினை எழச் செய்யாமை.

7.4 ஒரு முதனிலை வணிகர், ஒரு சாதனம்/ சேவையை வழங்கல், ஒழுங்குபடுத்தல் அல்லது பரிந்துரைத்தல் தொடர்பான ஊழியர் ஊதிய ஒழுங்கமைத்தல்களானது, முதனிலை வணிகரின் பின்வரும் கடப்பாடுகளை பலவீனப்படுத்தாத வகையில் கட்டமைக்கப்பட வேண்டும்.

(அ) வாடிக்கையாளர்களின் சிறந்த நலன்களை கருத்தில் கொண்டு செயற்படல்; மற்றும்

(ஆ) இச்சாசனத்தின் பிரிவு II இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வாடிக்கையாளர் தெரிந்து கொள்ளல் மற்றும் பொருத்தப்பாட்டு தேவைப்பாடுகளை நிறைவேற்றுதல்.

7.5 சாத்தியமான கருத்து முரண்பாடுகளை எழச் செய்யக்கூடிய அல்லது துஷ்பிரயோகம் செய்யப்படக்கூடிய தகவல்கள் தொடர்பில் ஒரு முதனிலை வணிகர், வேறுபட்ட வணிகப் பகுதிகளுக்கிடையில் மற்றும் முதனிலை வணிகருக்கும் தொடர்பான தரப்பினர்களுக்குமிடையில் வினைத்திறனான தடுப்புச் சுவர்கள் உள்ளதை உறுதி செய்தல் வேண்டும்.

7.6 ஒரு முதனிலை வணிகர் தடுப்புச் சுவர்களைப் பேணுதல் மற்றும் தடுப்புச் சுவர்களை மீறுவதனால் ஏற்படும் பின்விளைவுகள் தொடர்பில் எழுத்து மூலமான நடைமுறைகள் உள்ளதென்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும். இந்நடைமுறைகள் முதனிலை வணிகரின் அனைத்து உரிய அதிகாரிகளுக்கும் ஊழியர்களுக்கும் அறிவிக்கப்படல் வேண்டும்.

7.7 ஒரு முதனிலை வணிகர், அதுவோ அல்லது அதன் அதிகாரிகள் அல்லத ஊழியர்களோ, பெறுநரின் முதனிலை வணிகர் வியாபார அல்லது முதனிலை வணிகர் நடவடிக்கைகள் தொடர்பான கடமைகளுடன் முரண்படக்கூடிய பரிசுகள் அல்லது வெகுமதிகளை வழங்கல், கொடுத்தல், கோரல் அல்லது ஏற்றுக்கொள்வதிலிருந்து விலகி நடப்பதை உறுதி செய்வதற்கான நியாயமான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ள வேண்டும்.

8. தனிப்பட்ட விஜயம் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுடனான தொடர்பு

8.1 ஒரு முதனிலை வணிகர், எந்தவொரு நேரத்திலும் ஏற்கனவேயுள்ள/ சாத்தியமான வாடிக்கையாளருடன் கோரப்படாத தனிப்பட்ட சந்திப்பினை மேற்கொள்ளக்கூடாது. அவ்வாறான அனைத்துச் சந்திப்புக்களும் முன்னேற்பாட்டிற்கு உட்பட்டே மேற்கொள்ளப்படல் வேண்டும்.

8.2 தனிநபரான ஒரு வாடிக்கையாளர், முதனிலை வணிகர் தனிப்பட்ட சந்திப்பின் மூலமாக தன்னை தொடர்பு கொள்வதற்கு விபரமறிந்து தெரிவிக்கும் இசைவினை வழங்கியிருப்பின் மாத்திரம் ஒரு முதனிலை வணிகர் வாடிக்கையாளர் ஒருவருடன் தனிப்பட்ட சந்திப்பினை மேற்கொள்ளமுடியும்.

8.3 மேலே 8.2இன் ஏற்பாடுகளுடன் இணங்கிச் செல்லும் பொருட்டு, ஒரு முதனிலை வணிகர் தனிநபரான வாடிக்கையாளர் ஒருவரிடமிருந்து பின்வருவன தொடர்பில் விபரமறிந்து தெரிவிக்கும் இசைவினை பெற்றுக்கொள்ள வேண்டும்.

(அ) விற்பனை மற்றும் விளம்பரப்படுத்தலைப் பொறுத்தவரையில் தனிப்பட்ட சந்திப்பின் போது கலந்தாலோசிக்கப்படவுள்ள சாதனம்/ சேவையின் வகை உள்ளடங்கலாக, தனிப்பட்ட சந்திப்பிற்கான காரணம்/ காரணங்கள்; மற்றும்

(ஆ) தனிப்பட்ட சந்திப்பிற்கான திகதி மற்றும் நேரம்

8.4 பின்வரும் சந்தர்ப்பங்களில் மாத்திரமே ஒரு முதனிலை வணிகர் தற்போதுள்ள வாடிக்கையாளர்களுடன் தொலைபேசி மூலம் தொடர்பினை ஏற்படுத்தமுடியும்.

(அ) முதனிலை வணிகரை வாடிக்கையாளருடன் தொடர்ச்சியான தொடர்பினைத் தேவைப்படுத்தும் சாதனம்/ சேவையை வாடிக்கையாளர் கொண்டிருத்தல் மற்றும் தொடர்பான அச்சாதனம்/ சேவை தொடர்பாக இருப்பின்; மற்றும்

(ஆ) வாடிக்கையாளர் இவ்வழியாக தொடர்பினை ஏற்படுத்த முதனிலை வணிகருக்கு அனுமதியளித்திருப்பின்.

8.5 ஒரு முதனிலை வணிகர், தற்போதுள்ள வாடிக்கையாளர்கள் தவிர்ந்த ஏனைய ஒரு வாடிக்கையாளருடன், அவ்வாடிக்கையாளர் கடந்த பன்னிரண்டு மாதங்களுக்கு உட்பட்டதாக, குறிப்பிட்ட நோக்கங்களுக்காக தொலைபேசி அழைப்பினூடாக தன்னை தொடர்பு கொள்வதற்கு அனுமதி வழங்கி அறிக்கையொன்றில் கையொப்பமிட்டிருப்பின், அக்குறிப்பிட்ட நோக்கங்கள் தொடர்பாக தொலைபேசி தொடர்பினை ஏற்படுத்தமுடியும்.

8.6 ஒரு முதனிலை வணிகரின் பிரதிநிதி, இச்சாசனத்திற்கு அமைவாக தனிப்பட்ட விஜயத்தினை அல்லது தொலைபேசித் தொடர்பினை மேற்கொள்ளும் போது பின்வரும் ஒழுங்கில் மேற்கொள்ள வேண்டும்.

(அ) பெயரின் மூலமாக தன்னை அடையாளப்படுத்தல், எம்முதனிலை வணிகரின் சார்பாக தொடர்பு ஏற்படுத்தப்படுகின்றதோ அம்முதனிலை வணிகரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பிற்கான வணிக நோக்கத்தினைக் கூறுதல்.

(ஆ) தொலைபேசி தொடர்பாடல் பதிவு செய்யப்படுமாயின் அதனை வாடிக்கையாளருக்கு அறிவித்தல்.

(இ) தொலைபேசி தொடர்பிற்குத் துணை செய்யும் வணிகத் துப்பு அல்லது பரிந்துரைப்பினை தேவைப்படுமிடத்து வாடிக்கையாளருக்கு தெரியப்படுத்தல்.

(ஈ) வாடிக்கையாளர் தனிப்பட்ட சந்திப்பையா அல்லது தொலைபேசி தொடர்பினையா விரும்புகிறார் என உறுதிப்படுத்தல், இல்லாதவிடத்து தொடர்பினை உடனடியாக முடிவுறுத்தல்.

8.7 ஒரு முதனிலை வணிகர், விற்பனை மற்றும் விளம்பரப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக தனிப்பட்ட சந்திப்பு அல்லது தொலைபேசி தொடர்பினை மேற்கொள்ளக்கூடாது என்ற வாடிக்கையாளரின் வேண்டுகோளுக்கு இணங்கி நடப்பதுடன் அவ்வேண்டுகோளானது முதனிலை வணிகரினால் பதிவு செய்யப்பட வேண்டும்.

9. சாதனம்/ சேவை தொடர்பான நடைமுறை பொறுப்புக்கள்

9.1 ஒரு முதனிலை வணிகரினால் வடிவமைக்கப்பட்ட ஒரு புதிய சாதனம்/ சேவையை வாடிக்கையாளருக்கு இடையீட்டாளர்கள் வழியாக விற்பனை செய்தல் தொடர்பில், முதனிலை வணிகர் இடையீட்டாளர்களுக்கு பின்வரும் விபரங்களை வழங்க வேண்டும்:

(அ) சாதனம்/ சேவையின் முக்கிய பண்புகள் மற்றும் அம்சங்கள்

(ஆ) சாதனம்/ சேவைக்கான வாடிக்கையாளர்களின் இலக்குச் சந்தை; மற்றும்

(இ) சாதனம்/ சேவையின் உள்ளார்ந்த இடர்நேர்வுகளின் தன்மை மற்றும் அளவு

9.2 ஒரு முதனிலை வணிகர், இடையீட்டாளர் வழியாக ஒரு சாதனம்/ சேவையினை விற்பனை செய்யும் போது, இடையீட்டாளருக்கு சாதனம்/ சேவை தொடர்பான தெளிவான, நுல்லியமான, இன்றுள்ளவாறான மற்றும் தவறாக வழிநடத்தாத தகவலை வழங்க வேண்டும்.

10. தகவல் வழங்கல்

10.1 ஒரு முதனிலை வணிகர், வாடிக்கையாளரின் விருப்பின்படி, சிங்களம், தமிழ், அல்லது ஆங்கில மொழியில் வாடிக்கையாளருக்கு தகவலை வழங்குதல் வேண்டும்.

10.2 ஒரு முதனிலை வணிகர், வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும் அனைத்துத் தகவல்களும் தெளிவாக, துல்லியமாக, இன்றுள்ளவாறாக மற்றும் சாதாரண சிங்கள, தமிழ் அல்லது ஆங்கில மொழியில் வழங்குவதை உறுதி செய்ய வேண்டும். முக்கிய தகவல்கள் வாடிக்கையாளர் கவனத்திற்குக் கொண்டு வரப்பட வேண்டும். வழங்கும் முறையானது முக்கிய தகவலை மறைக்கவோ, குறைக்கவோ, தெளிவற்றதாக்கவோகூடாது.

10.3 ஒரு முதனிலை வணிகர், வாடிக்கையாளருக்கு குறித்த நேர அடிப்படையில் தகவலை வழங்க வேண்டும். அவ்வாறு செய்யுமிடத்து, முதனிலை வணிகர் பின்வருவன தொடர்பில் கவனம் செலுத்துதல் வேண்டும்:

(அ) நிலைமையின் அவசரத்தன்மை; மற்றும்

(ஆ) வாடிக்கையாளருக்கு, வழங்கப்பட்ட தகவலை உள்வாங்கி எதிர் செயலாற்றும் தேவைப்படும் நேரம்.

10.4 ஒரு முதனிலை வணிகர், இரு வாடிக்கையாளருடன் இலத்திரனில் ஊடகங்களூடாக தொடர்புகொள்ளுமிடத்து, வாடிக்கையாளரிடமிருந்து பெறப்பட்ட தகவலின் பாதுகாப்பு மற்றும் வாடிக்கையாளருக்கான பாதுகாப்பான தகவல் அனுப்புகை என்பவற்றை உறுதி செய்வதற்கான பொருத்தமான ஏற்பாடுகள் செய்யப்பட்டுள்ளதை வசதி செய்தல் வேண்டும்.

10.5 ஒரு முதனிலை வணிகர், வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் அனைத்து அச்சிடப்பட்ட தகவல்களின் எழுத்துருவின் அளவு:

(அ) தெளிவாக வாசிக்கத்தக்க; மற்றும்

(ஆ) ஆவணம் மற்றும் அதிலுள்ள தகவல் வகைக்கு பொருத்தமானதாக உள்ளதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

10.6 ஒரு முதனிலை வணிகர் அதன் வாடிக்கையாளருடன் ஏற்கனவே ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட நியதி அல்லது நிபந்தனையிலான மாற்றம், தொடர்பாக ஒரு அறிவிப்பினை வெளியிடும் நிபந்தனை மற்றும் மாற்றங்கள் எத்திகதியிலிருந்து பிரயோகிக்கப்படும் என்பதனை குறிப்பிடுதல் வேண்டும்.

10.7 ஒரு முதனிலை வணிகர், நியதி அல்ல நிபந்தனையை தொலைபேசி உதவித் தொடர்புகள் மற்றும் இணையத்தளம் உள்ளடங்கலாக அதன் தகவல் சேவைகளில் வெளியிடுமாயின், அம்முதனிலை வணிகர் நியதி அல்லது நிபந்தனையிலான மற்றும் அமுலுக்கு வந்தவுடன் அத்தகவல் சேவைகளை புதுப்பித்தல் வேண்டும்.

10.8 ஒரு முதனிலை வணிகர் அதன் நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை சிங்களம், தமிழ் மற்றும் ஆங்கிலத்தில் வரைவதுடன், முதலாவது சாதனம்/ சேவையை வாடிக்கையாளருக்கு வழங்குவதற்கு முன்னதாக, ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளருக்கும் அவர் விரும்பும் மொழியில் ஒரு பிரதியை வழங்க வேண்டும்.

10.9 வணிக நியதிகள், முதனிலை வணிகர் முதனிலை வணிக நடவடிக்கைகளை வழங்கும் அடிப்படையை அமைப்பதுடன், குறைந்தது பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்க வேண்டும்:

(அ) சட்டப் பெயர், வர்த்தகப் பெயர்(கள்), முகவரி மற்றும் முதனிலை வணிகர் தொடர்பு விபரங்கள்;

(ஆ) முதனிலை வணிகர் ஒரு தொகுதியின் பகுதியாக இருப்பின், அம்முதனிலை வணிகருக்குச் சொந்தமான தொகுதியின் பெயர்;

(இ) முதனிலை வணிகர் அங்கீகரிக்கப்பட்ட, உரிமம் பெற்ற அல்லது பதிவு செய்யப்பட்டதன் உறுதி மற்றும் அங்கீகரித்த, உரிமம் வழங்கிய அல்லது பதிவு செய்த தகுதிவாய்ந்த அதிகாரத்தின் பெயர்;

(ஈ) வாடிக்கையாளர்களுக்கு பாதுகாப்பினை வழங்கும் வாடிக்கையாளர் சாசனத்திற்கு இது உட்பட்டது மற்றும் இந்தச் சாசனத்தை www.cbsl.gov.lk என்ற இலங்கை மத்திய வங்கியின் இணையத்தளத்தில் சிங்களம், தமிழ் மற்றும் ஆங்கில மொழிகளில் காணலாம் என்பவற்றைத் தெரிவிக்கும் ஓர் அறிக்கை;

(உ) முதனிலை வணிகர் வழங்கும் முதனிலை வணிக நடவடிக்கைகளின் விவரிப்பு;

(ஊ) முதனிலை வணிகரினால் நேரடியாக விதிக்கப்படும் கட்டணங்களின் ஒரு பொதுவான அறிக்கை;

(எ) ஒரு வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தரவுகளை பயன்படுத்துதல் தொடர்பான முதனிலை வணிகரின் கொள்கையின் ஒரு சுருக்கம்;

(ஏ) கருத்து முரண்பாடு தொடர்பாக முதனிலை வணிகரின் கொள்கையின் ஒரு சுருக்கம்;

(ஐ) வாடிக்கையாளர் பணம் செலுத்தத் தவறுமிடத்து முதனிலை வணிகர் எடுக்கக்கூடிய நடவடிக்கை மற்றும் தீர்வுகள் தொடர்பான ஒரு மேலோட்டக் குறிப்பு;

(ஒ) முதனிலை வணிகரினால் செயற்படுத்தப்படும் புகார்கள் நடைமுறையின் ஒரு சுருக்கம்; மற்றும்

(ஓ) வணிக ஆவணத்தின் நியதிகள் அமுலுக்கு வரும் திகதி.

10.10 ஒரு முதனிலை வணிகர் அதன் வணிக நியதிகளை ஒரு தனித்த ஆவணமாக வாடிக்கையாளருக்கு வழங்க வேண்டும்.

10.11 ஒரு சாதனம்/ சேவையை வழங்க, பரிந்துரைக்க, ஒழுங்குபடுத்த அல்லது ஏற்பாடு செய்ய முன்னதாக, மூன்று மொழிகளில் (சிங்களம், தமிழ் அல்லது ஆங்கிலம்) வாடிக்கையாளர் விரும்பப்படும் ஏதேனும் ஓர் மொழியில் எழுத்து மூலமாக முக்கிய அம்சங்கள் தொடர்பான தகவலை வழங்குவதுடன் சாதனம்/ சேவைவய புரிந்துகொள்ள வாடிக்கையாளருக்கு உதவி செய்தல் வேண்டும்.

10.12 வாடிக்கையாளர் சாதனம்/ சேவைக்கான ஒப்பந்தத்தினுள் நுழைவதற்கு முன்னதாக ஒரு முதனிலை வணிகர், மூன்று மொழிகளில் (சிங்களம், தமிழ் அல்லது ஆங்கிலம்) வாடிக்கையாளர் விரும்பும் ஏதேனும் ஓர் மொழியில் எழுத்து மூலமாக ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளருக்கும் ஒரு சாதனம்/ சேவையும் இணைந்த நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வழங்க வேண்டும்.

10.13 ஒரு முதனிலை வணிகர், ஒரு சாதனம்/ சேவையை வழங்க, பரிந்துரைக்க, ஒழுங்குபடுத்த அல்லது ஏற்பாடு செய்ய முன்னதாக, தேவைப்படுமிடத்து பின்வரும் தகவல்களை வாடிக்கையாளருக்கு வழங்க வேண்டும்:

(i) மூலதனப் பாதுகாப்பு;

(ii) சாதனம்/ சேவையை விற்றல் அல்லது அகற்றல் தொடர்பான வரையறைகள்;

(iii) முதலீடு செய்த நிதியை அணுகுவதிலுள்ள கட்டுப்பாடுகள்;

(iv) சாதனம்/ சேவையை மீட்பதிலான கட்டுப்பாடுகள்;

(v) செலவு உள்ளடங்கலாக, சாதனம்/ சேவையை முன்னமே வெளியேற்றுவதன் தாக்கம்;

(vi) பரிந்துரைக்கப்பட்ட குறைந்தபட்ச முதலீட்டுக் காலம்;

(vii) சாதனம்/ சேவையினை மதிப்பிடப்பட்ட அல்லது எதிர்பார்க்கப்பட்ட வருவாயை அடையமுடியாதிருப்பின், அவ்விடர்நேர்வு.

10.14 சாதனம்/ சேவையின் மீதான, விலையின் நிலையற்ற தன்மை, வட்டி வீத ஏற்ற இறக்கங்கள் மற்றும்/ அல்லது வெளிநாட்டுச் செலாவணி வீத அசைவுகளின் சாத்தியமான விளைவுகள்.

10.15 வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு சாதனம்/ சேவையை வழங்க முன்னதாக, ஒரு முதனிலை வணிகர்

(அ) வாடிக்கையாளருக்கு, மூன்று மொழிகளில் (சிங்களம், தமிழ் அல்லது ஆங்கிலம்) அவர் விரும்பும் ஏதேனும் ஓர் மொழியில் எழுத்து மூலமாக, மூன்றாம் நபர் கட்டணம் ஏதேனும் இருப்பின் அது உள்ளடங்கலாக, வாடிக்கையாளருக்குக் கடத்தப்படும் அனைத்துக் கட்டணங்களின் இலக்கமான பட்டியலினை வழங்க வேண்டும்;

(ஆ) இக்கட்டணங்களை முன்கூட்டியே உறுதியாகக கூறமுடியாதவிடத்து, இவ்வாறான கட்டணங்கள் கொடுக்கல்வாங்கலின் ஒரு பகுதியாக விதிக்கப்படும் என்பதனை வாடிக்கையாளருக்கு அறிவித்தல் வேண்டும்.

10.16 சாதனம்/ சேவையின் முதிர்வுக்கு முன்னதான மீளப்பெறல்/ முடிவுறுத்தலின் போது பிரயோகிக்கத்தக்க சந்தை வீதங்களில் இழப்பீடு/ தள்ளுபடி/ அபராதம் உண்டு என்பதை வாடிக்கையாளருக்கு உறவின் ஆரம்பத்திலேயே தெரியப்படுத்துவது முதனிலை வணிகரின் கடமையாகும்.

10.17 ஒரு முதனிலை வணிகர், அதன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் வாடிக்கையாளரினால் முதனிலை வணிகரினால் சுமத்தப்படும் செலவுகள் மற்றும் கட்டணங்களின் அட்டவணையை உள்ளடக்குதல் வேண்டும். முதனிலை வணிகர் ஓர் இணையத்தளத்தினைக் கொண்டிருப்பின் அதனுடைய கட்டணங்களினதும் அறவீடுகளினதும் அட்டவணையை குறித்த இணையத்தளத்தில் இடுவதனூடாக பொதுமக்களுக்கு அறியத்தருதல் வேண்டும்.

10.18 ஒரு முதனிலை வணிகர், கட்டண அதிகரிப்பினால் பாதிக்கப்படும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு, மாற்றம் அமுலுக்கு வருவதற்கு 30 நாட்களுக்கு முன்னதாக, பழைய மற்றும் புதிய கட்டணம் அல்லது ஏதேனும் புதிய கட்டணத்தின் அறிமுகத்தினை அறிவித்தல் வேண்டும்.

11. வாடிக்கையாளரை தெரிந்துகொள்ளல் மற்றும் பொருத்தப்பாடு

11.1 ஒரு முதனிலை வணிகர், ஒரு வாடிக்கையாளருக்குப் பொருத்தமான சாதனம்/ சேவையை வழங்க, பரிந்துரைக்க ஒழுங்குபடுத்த அல்லது ஏற்பாடு செய்ய முன்னதாக, வாடிக்கையாளரிடமிருந்து போதுமான தகவல்களை சேகரித்த மற்றும் பதிவு செய்தல் வேண்டும். சேகரிக்கப்படும் தகவலின் மட்டமானது வாடிக்கையாளரினால் நாடப்படும் சாதனம்/ சேவையின் தன்மை மற்றும் சிக்கல் தன்மைக்குப் பொருத்தமானதாக இருக்கும் அதேவேளை, முதனிலை வணிகரினால் ஒரு துறைசார் நிபுணத்துவப் பணியினை வழங்க அனுமதிக்கும் மட்டத்திலிருத்தல் வேண்டும்.

11.2 11.1இன் ஏற்பாடுகளுடன் இணங்கிச் செல்வதற்காக நாடப்படும் தகவல்களை வழங்க ஒரு வாடிக்கையாளர் மறுக்குமிடத்து, ஒரு முதனிலை வணிகர், பொருத்தப்பாட்டினை மதிப்பீடு செய்வதற்குத் தேவையான தொடர்பான தகவல்கள் இல்லாமையின் காரணமாக, வாடிக்கையாளருக்கு அவர் நாடும் சாதனம்/ சேவையை வழங்கமுடியாது என்தனை வாடிக்கையாளருக்கு தெரியப்படுத்தல் வேண்டும்.

11.3 வாடிக்கையாளருக்கான ஒரு சாதனம்/ சேவையின் பொருத்தப்பாட்டினை மதிப்பிடும் பொழுது, முதனிலை வணிகர், குறைந்தபட்சம் 11.1இன் ஏற்பாடுகளின் கீழ் சேகரிக்கப்பட்ட தகவல்களின் அடிப்படையில் பின்வருவனவற்றை கருத்தில் கொள்ளல் மற்றும் ஆவணப்படுத்தல் வேண்டும்.

(அ) சாதனம்/ சேவை வாடிக்கையாளரின் தேவைகள்மற்றும் நோக்கங்களை பூர்த்தி செய்கிறது

(ஆ) வாடிக்கையாளர்:

(i) தொடர்ந்து செல்லும் அடிப்படையில், சாதனம்/ சேவையுடன் தொடர்புடைய நிதிப் பொறுப்பினை சந்திக்கும் ஆற்றலுடையவர்;

(ii) சாதனம்/ சேவையுடன் இணைந்த இடர்நேர்வுகளை நிதி சார்பாக தாங்கக்கூடியவர்;

(iii) சாதனம்/ சேவையுடன் வாடிக்கையாளரின் இடர்நேர்வு அணுகுமுறையுடன் இசைந்து செல்கிறது.

11.4 வாடிக்கையாளரினால் வெளிப்படுத்தப்பட்ட உண்மைத் தரவுகள் மற்றும் முதனிலை வணிகரினால் அறியப்பட்ட வாடிக்கையாளர் பற்றிய ஏனைய தொடர்பான உண்மைத் தரவுகளை கருத்தில் கொண்டு, வாடிக்கையாளர் ஒருவருக்கு வழங்கப்பட்ட சாதனம்/ சேவை அவ்வாடிக்கையாளருக்குப் பொருத்தமானது என்பதனை ஒரு முதனிலை வணிகர் வசதி செய்தல் வேண்டும்.

12. விளம்பரப்படுத்தல்

12.1 ஒரு முதனிலை வணிகர் பின்வருவனவற்றை உறுதிப்படுத்திக் கொள்ளல் வேண்டும்:

(அ) ஒரு விளம்பரத்தின் வடிவமைப்பு, வழங்கும் முறை மற்றும் உள்ளடக்கங்கள் என்பன தெளிவாக, நியாயமாக, துல்லியமாக மற்றும தவறாக வழிநடத்தாத விதத்தில் உள்ளமை;

(ஆ) ஒரு விளம்பரம் தெளிவின்மை, மிகைப்படுத்துகை அல்லது விடுபாட்டின் மூலம் விளம்பரப்படுத்தப்பட்ட சாதனம்/ சேவை அல்லது முதனிலை வணிகர் தொடர்பான வாடிக்கையாளரின் அணுகுமுறையில் செல்வாக்கினை செலுத்தாமை; மற்றும்

(இ) விளம்பரப்படுத்தப்பட்ட சாதனம்/ சேவையின் தன்மை மற்றும் வகை என்பன ஏதேனும் ஒரு வழியில் மாற்றப்படாமல் தெளிவாக உள்ளமை என்பனவற்றை உறுதி செய்தல் வேண்டும்.

12.2 ஒரு முதனிலை வணிகர், 12.1இன் ஏற்பாடுகளின் பொதுத்தன்மையை மட்டுப்படுத்தாமல், குறிப்பாக பின்வருவன தொடர்பாக ஒரு விளம்பரம் தவறாக வழிநடத்தாமையை உறுதி செய்தல் வேண்டும்.

(அ) முதனிலை வணிகரின் சுதந்திரம் அல்லது அது வழங்கும் தகவலின் சுதந்திரம்;

(ஆ) விளம்பரப்படுத்தப்பட்ட சாதனம்/ சேவையை வழங்கும் முதனிலை வணிகரின் இயலுமை.

12.3 ஒரு முதனிலை வணிகர், ஒரு விளம்பரத்தை பிரசுரிக்கும் போது, அதன் பெயர் அனைத்து விளம்பரங்களிலும் தெளிவாகக் காட்டப்பட்டிருப்பதை உறுதி செய்தல் வேண்டும்.

12.4 ஒரு முதனிலை வணிகர், ஒரு விளம்பரத்தை வாடிக்கையாளர்கள் பார்த்த மாத்திரத்தில் அது ஒரு விளம்பரமென அறிந்து கொள்வார்கள் என நியாயமாக எதிர்பார்த்து வடிவமைக்கப்பட மற்றும் வழங்கப்படுவதை உறுதி செய்தல் வேண்டும்.

12.5 ஒரு முதனிலை வணிகர்:

(அ) விளம்பரப்படுத்தப்பட்ட சாதனம்/ சேவை தொடர்பான முக்கிய தகவல்கள் முதன்மைப்படுத்தப்பட்டிருப்பதோடு விளம்பரத்தின் உள்ளடக்கம், வடிவமைப்பு அல்லது தோற்றம் போன்றவற்றினால் ஏதேனும் வழியில் மறைக்க அல்லது மாற்றப்படாமை;

(ஆ) சிறிய அச்சு அல்லது அடிக்குறிப்புக்கள், விளம்பரத்தின் பிரதான பகுதியிலுள்ள முக்கிய தகவல்களுக்கு இணைப்பாக அல்லது விவரிக்கப் பயன்படுத்தப்பட்டுள்ளதோடு, தெளிவாக வாசிக்கக்கூடிய வகையில் போதுமான அளவினதாக மற்றும் முனைப்பாக உள்ளமையை உறுதி செய்தல் வேண்டும்.

12.6 ஒரு முதனிலை வணிகர், மேம்பாட்டு அல்லது அறிமுக வட்டி வீதங்கள் அல்லது ஏதாவது வேறு மேம்படுத்தல் திட்டங்களைப் பயன்படுத்தும் ஒரு விளம்பரம், அவ்வட்டி வீதத்தின் முதிர்வுத் திகதி மற்றும் அதன் பின்னர் உபயோகிக்கப்படும் வட்டி வீதம் மற்றும் ஏதாவது வேறு நிபந்தனைகள் போன்றவற்றைத் தெளிவாக வழங்குவதை உறுதி செய்தல் வேண்டும்.

12.7 ஒரு முதனிலை வணிகர், ஒரு விளம்பரத்தில் உள்ளடக்கப்பட்டுள்ள அறிக்கை, வாக்குறுதி அல்லது முன்மதிப்பீட்டிற்கு அடிப்படையாக அமைந்த ஏதேனும் எடுகோள்கள், தெளிவாகக் கூறப்பட்டுள்ளதையும் நியாயமாகவும் இதனுள்ளவாறானதாகவும் உள்ளதை உறுதி செய்தல் வேண்டும்.

12.8 ஒரு முதனிலை வணிகர், ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட சாதனம்/ சேவையை ஊக்குவிக்கும் ஒரு விளம்பரம், வாடிக்கையாளர்கள் அச்சாதனம்/ சேவையை வேறுபடுத்தக்கூடிய வகையில், ஒவ்வொரு சாதனம்/ சேவை தொடர்பான முக்கிய தகவல்களைத் தெளிவாக சுட்டிக்காட்டுவதை உறுதி செய்தல் வேண்டும்.

12.9 ஒரு முதனிலை வணிகர், ஒப்பீடுகள் அல்லது வேறுபாடுகள், முதனிலை வணிகரினால் சரிபார்க்கப்பட்ட உண்மைத் தரவுகள் அல்லது விளம்பரத்தினுள் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நியாயமான எடுகோள்களின் அடிப்படையில் அமைந்துள்ளதை உறுதி செய்தல் வேண்டும்.

13. வழக்களின் தீர்மானம்

13.1 ஒரு முதனிலை வணிகர் வாடிக்கையாளர்களைப் பாதிக்கும் வழுக்களை வினைத்திறனாகக் கையாள எழுத்துமூல நடைமுறைகளைக் கொண்டிருத்தல் வேண்டும். இந்நடைமுறைகள், குறைந்தபட்சம் பின்வருவனவற்றிற்கு உதவுதல் வேண்டும்:

(அ) வழுவிற்கான காரணத்தை அடையாளங்காணல்;

(ஆ) பாதிக்கப்பட்ட அனைத்து வாடிக்கையாளர்களையும் அடையாளங்காணல்;

(இ) தனிப்பட்ட வழுவா இல்லையா என்ற விசாரணை உட்பட, வழுவின் மாதிரியின் பொருத்தமான பகுப்பாய்வு;

(ஈ) திருத்தச் செயல்முறையின் முறையான கட்டுப்பாடு;

(உ) இணக்க/ இடர்ப்பாட்டுச் செயற்பாடுகள் மற்றும் மூத்த மேலாண்மைக்கு வழுக்களை தெரியப்படுத்தல்.

13.2 ஒரு முதனிலை வணிகர், பின்வருவன உள்ளடங்கலாக, அனைத்து வழுக்களையும் அவ்வழுக்கள் முதல் கண்டறியப்பட்ட திகதியிலிருந்து இரண்டு மாதங்களுக்கு அதிகமாகாமல் விரைவாக தீர்த்து வைத்தல் வேண்டும்:

(அ) எந்த முறைமை செயலிழப்புக்களையும் சரிப்படுத்தல்;

(ஆ) அடையாளங்காணப்பட்ட வழு மீண்டும் மீண்டும் நிகழ்வதைத் தடுக்கும் வினைத்திறனான கட்டுப்பாடுகள் நடைமுறைப்படுத்தப்பட்டிருத்தல்;

(இ) சாத்தியப்படுமிடத்து, வழுவினால் பாதிக்கப்பட்ட அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் பணத்தினை மீளவழங்குவதை (பொருத்தமான வட்டியுடன்) நடைமுறைப்படுத்தல்;

(ச) சாத்தியப்படுமிடத்து, தற்போதுள்ள மற்றும் முன்னைய அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும், உரிய காலத்தில், வழங்கப்பட்ட சேவையின் செலவு அல்லது சாதனம்/ சேவையின் பெறுமதியை எதிர்மறையாக தாக்கிய அல்லது தாக்கக்கூடிய எந்தவொரு வழு தொடர்பாகவும் அறிவித்தல்.

13.3 வாடிக்கையாளர்களைப் பாதிக்கும் ஓர் வழுவானது அது முதல் கண்டடையப்பட்ட திகதியிலிருந்து இரண்டு மாதங்களுக்கும் முழுமையாக தீர்க்கப்படாதவிடத்து (ஏற்பாடு 13.2 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளவாறு), ஒரு முதனிலை வணிகர், கடதாசி அல்லது வேறு வசதியான ஊடகத்தினூடாக, அக்காலக்கெடுவிலிருந்து ஒரு மாதத்திற்குள் இலங்கை மத்திய வங்கிக்கு தெரியப்படுத்தல் வேண்டும்.

13.4 ஒரு முதனிலை வணிகரை வாடிக்கையாளர்களைப் பாதிக்கும் அனைத்து வழுக்களையும் உள்ளடக்கி ஒரு குறிப்பேட்டினைப் பராமரிக்க வேண்டும் அக்குறிப்பேடு:

(அ) வழு தொடர்பான விபரங்கள்;

(ஆ) வழு கண்டறியப்பட்ட திகதி;

(இ) வழு எவ்வாறு கண்டறியப்பட்டது என்ற விளக்கம்;

(ஈ) வழு இடம்பெற்ற காலப்பகுதி;

(உ) பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களின் எண்ணிக்கை;

(ஊ) சம்பந்தப்பட்ட நிதித்தொகை;

(எ) வழுவின் நிலைமை;

(ஏ) வழு தீர்க்கப்பட்ட திகதி;

(ஐ) பணம் திருப்பிக் கொடுக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களின் எண்ணிக்கை;

(ஒ) திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட மொத்தத் தொகை.

13.5 ஒரு முதனிலை வணிகர், வாடிக்கையாளர்களைப் பாதிக்கும் வழுக்களைத் தீர்ப்பது தொடர்பாக எடுக்கப்பட்ட அனைத்து நடவடிக்கைகள் தொடர்பாகவும், எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகளின் பின்வரும் விளைவுகள் தொடர்பாகவும் பதிவினைப் பராமரிக்க வேண்டும்.

(அ) ஏதேனும் வாடிக்கையாளர் விளைவு தொடர்பாக அதிருப்தி அடைந்தமை;

(ஆ) பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களைத் தொடர்பு கொள்வதிலான சிரமங்கள்;

(இ) மீட்புப் பணத்தை மீளச்செலுத்த முடியாமை.

14. புகார்களின் தீர்மானம்

14.1 ஒரு முதனிலை வணிகர் வாடிக்கையாளர்களுடனான எந்தப் புகார்களையும் தீர்க்கமுற்பட வேண்டும்.

14.2 ஒரு முதனிலை வணிகர் வாய்மொழி மூலமாக புகார் ஒன்றினைப் பெறும்பொழுது, அது வாடிக்கையாளருக்கு முதனிலை வணிகரின் புகார்கள் செயன்முறையின் மூலம் இது கையாளப்படுவதற்கான வாய்ப்பினை அளித்தல் வேண்டும்.

14.3 ஒரு முதனிலை வணிகர், புகார்களை முறையாகக் கையாளும் பொருட்டு எழுத்து மூலமான நடைமுறைகளைக் கொண்டிருத்தல் வேண்டும். உண்மைத் தரவுகள் தொடர்பாக ஒரு பதிவு பராமரிக்கப்படுமாயின், ஐந்து வியாபார நாட்களுக்குள் புகார் செய்தவர் திருப்தியடையும் விதத்தில் புகாரானது தீர்க்கப்படுமாயின் இந்நடைமுறைகளைப் பிரயோகிக்கத் தேவையில்லை. குறைந்தபட்சம் இந்நடைமுறையானது:

(அ) முதனிலை வணிகர் புகார் பெறப்பட்டு ஐந்து வியாபார நாட்களுக்குள் எழுத்து மூலமாக ஒவ்வொரு புகாரையும் பெற்றுக்கொண்டதை வசதிப்படுத்த வேண்டும்;

(ஆ) முதனிலை வணிகர், புகார் தொடர்பாக, அப்புகார் தீர்க்கப்பட்ட அல்லது தொடர்ந்தும் எடுத்துச் செல்லப்படமுடியாத நிலை வரை, புகார் செய்தவருக்கு அவரது தொடர்புப் புள்ளியாக முதனிலை வணிகரினால் நியமிக்கப்பட்ட ஒருவர் அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட நபர்களின் பெயர்களை வழங்கவேண்டும்;

(இ) முதனிலை வணிகர், புகார் செய்யப்பட்ட நாள் தொடங்கி, 20 வியாபார நாட்களுக்கு மேற்படாத இடைவெளியில் புகாரின் விசாரணையின் முன்னேற்றம் தொடர்பாக புகார் செய்தவருக்கு எழுத்து மூலமாக இன்றுள்ளவாறான நிலையை அடிக்கடி தெரியப்படுத்தல் வேண்டும்;

(ஈ) ஒரு முதனிலை வணிகர் புகார் பெறப்பட்டு 40 வியாபார நாட்களுக்குள் அதனை விசாரணை செய்து தீர்க்க முயற்சி செய்ய வேண்டும். 40 வியாபார நாட்கள் கடந்த பின்பும் புகார் தீர்க்கப்படாதவிடத்து, முதனிலை வணிகர், புகார் செய்தவருக்கு முதனிலை வணிகர் புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு எதிர்நோக்கும் நேரக் கட்டமைப்பினையும் மற்றும் நிதியியல் ஒம்புட்ஸ்மனிடம் இவ்விடயத்தைக் குறித்துப் பேசமுடியும் எனவும் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரியப்படுத்துவதுடன், அவ்வாறான ஒம்புட்ஸ்மனை தொடர்பு கொள்ளத் தேவையான விபரங்களை வாடிக்கையாளருக்கு வழங்க வேண்டும்; மற்றும்

(உ) விசாரணை நிறைவு செய்யப்பட்டு ஐந்து வியாபார நாட்களுக்குள், முதனிலை வணிகர் எழுத்து மூலமாக வாடிக்கையாளருக்குப் பின்வரும் ஆலோசனைகளை வழங்கவேண்டும்:

(i) விசாரணையிலிருந்தான முடிவு;

(ii) பொருந்துமிடத்து, மேற்கொள்ளப்படும் வேறு வழங்கல் அல்லது தீர்ப்பனவு தொடர்பான நியதிகள்;

(iii) வாடிக்கையாளர் விடயம் குறித்து நிதியியல் ஒம்புட்ஸ்மனிடம் பேசமுடியும்;

(iv) நிதியியல் ஒம்புட்ஸ்மனின் தொடர்பு விபரங்கள்.

14.4 ஒரு முதனிலை வணிகர், புகார்களை நடைமுறைகளுக்கு அமைவாக வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்தான புகார்களை இன்றிலுள்ளவாறான ஓர் பதிவேட்டில் பராமரிக்க வேண்டும். இப்பதிவேடு பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்க வேண்டும்.

(அ) ஒவ்வொரு புகாரினதும் விபரம்;

(ஆ) புகார் பெறப்பட்ட திகதி;

(இ) முதனிலை வணிகரின் மறுமொழி(கள்), திகதிகள் உள்ளடங்கலாக;

(ஈ) வேறு ஏதேனும் தொடர்பான கடிதவழித் தொடர்பு அல்லது பதிவுகளின் விபரங்கள்;

(உ) ஒவ்ரெவரு புகாரையும் தீர்ப்பதற்கு எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள்;

(ஊ) புகார் தீர்க்கப்பட்ட திகதி; மற்றும்

(எ) பொருந்துவிடத்து, நிதியியல் ஒம்புட்ஸ்மனிடம் கொண்டு செல்லப்பட்ட புகாரின் தற்போதைய நிலைமை.

14.5 ஒரு முதனிலை வணிகர் ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து பெறப்பட்ட ஒவ்வொரு புகார் தொடர்பிலும் இன்றுள்ளவாறான மற்றும் விரிவான பதிவுகளைப் பராமரித்தல் வேண்டும்.

14.6 ஒரு முதனிலை வணிகர், புகார்கள் ஒரு தனிப்பட்ட முறையீடாகவோ அல்லது வாடிக்கையாளர்களுக்கான ஒரு பரவலான முறையீடாகவா சுட்டிக்காட்டுகிறது என்பது உள்ளடங்கலாக, சீரான அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்தான புகார்களின் மாதிரியின் பொருத்தமான பகுப்பாய்வினை மேற்கொள்ள வேண்டும். வாடிக்கையாளர் புகார்களின் இப்பகுப்பாய்வு முதனிலை வணிகரின் இணக்க/ இடர்ப்பாட்டு செயற்பாடு மற்றும் மூத்த மேலாண்மைக்கு தெரியப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

15 பதிவுகள் மற்றும் இணக்கம்

15.1 ஒரு முதனிலை வணிகர், வாடிக்கையாளரிடமிருந்து அல்லது அவர் சார்பாக பெறப்பட்ட அனைத்து அறிவுறுத்தல்களும் அறிவுறுத்தல்கள் பெறுகை மற்றும் அனுப்புகை திகதிகள் உள்ளடங்கலாக, பதிவு செய்யப்பட்டிருப்பதை வசதி செய்தல் வேண்டும்.

15.2 ஒரு முதனிலை வணிகர், ஒரு சாதனம்/ சேவை தொடர்பில் வாடிக்கையாளர்கள் சார்பாக தன் விருப்பப்படியான தீர்மானத்தை மேற்கொண்டிருப்பின், அது பதிவு செய்யப்பட்டுள்ளதை உறுதி செய்தல் வேண்டும்.

15.3 ஒரு முதனிலை வணிகர், குறைந்தபட்சம் பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்கிய இன்றுள்ளவாறான பதிவுகளை பராமரிக்க வேண்டும்:

(அ) வாடிக்கையாளரின் அடையாளம் மற்றும் குறிப்பிற்குத் தேவையான அனைத்து ஆவணங்களின் பிரதி;

(ஆ) வாடிக்கையாளரின் தொடர்பு விபரங்கள்;

(இ) இச்சாசனத்துடன் இணங்கிச் செல்வதற்காக தயாரிக்கப்பட்ட அனைத்து தகவல்கள் மற்றும் ஆவணங்கள்;

(ஈ) வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்பட்ட சாதனங்கள்/ சேவைகளின் விபரங்கள்;

(உ) சாதனம்/ சேவை தொடர்பாக, வாடிக்கையாளருடனான கடித வழித் தொடர்பாடல்கள் மற்றும் வழங்கப்பட்ட வேறு ஏதேனும் தகவல்களின் விபரங்கள்;

(ஊ) வாடிக்கையாளரினால் கையொப்பமிடப்பட்ட அனைத்து ஆவணங்கள் அல்லது பூர்த்தி செய்யப்பட்ட விண்ணப்பப் படிவங்கள்;

(எ) சாதனம்/ சேவை வழங்கலுக்கான விண்ணப்பத்திற்கு ஆதரவாக வாடிக்கையாளரினால் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட அனைத்து அசல் ஆவணங்களின் பிரதிகள்;

(ஏ) வாடிக்கையாளருடன் சம்பந்தப்பட்ட வேறு அனைத்து தொடர்பான தகவல்கள் மற்றும் ஆவணப்படுத்தல்.

15.4 ஒரு முதனிலை வணிகர் ஒரு குறிப்பிட்ட கொடுக்கல்வாங்கல் முடிவுறுத்தப்பட்ட அல்லது பூர்த்தி செய்யப்பட்ட திகதியின் பின்னர், தனிப்பட்ட கொடுக்கல்வாங்கல் விபரங்களை ஐந்து ஆண்டுகளுக்குத் தக்க வைத்திருத்தல் வேண்டும். சம்பந்தப்பட்ட வாடிக்கையாளருக்கு முதனிலை வணிகர் சாதனம்/ சேவை வழங்குவதை நிறுத்திக் கொண்ட திகதியிலிருந்து ஒரு முதனிலை வணிகர் ஐந்து ஆண்டுகளுக்கு ஏனைய அனைத்துப் பதிவுகளையும் தக்க வைத்திருத்தல் வேண்டும்.

15.5 ஒரு முதனிலை வணிகர், பூரணமான மற்றும் உடனடியாக அணுகக்கூடிய பதிவுகளை பராமரிக்க வேண்டும். வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பினை வசதி செய்யும் பொருட்டு முழுமையான பாதுகாப்புடன் அப்பதிவுகளின் தேவையான காப்புப் பதிவுகளை தேவைப்படுத்தலுக்கிணங்க வெவ்வேறு இடங்களில் வைத்திருத்தல் வேண்டும்.

16 இச்சாசனத்துடனான இணக்கப்பாடு

16.1 பொதுப்படுகடன் கண்காணிப்பாளர், முதனிலை வணிகரின் இச்சாசனத்துடனான இணக்கப்பாடு தொடர்பாக முதனிலை வணிகரை தகவல்கள் வழங்கத் தேவைப்படுமிடத்து, அம்முதனிலை வணிகர் பொதுப்படுகடன் கண்காணிப்பாளரினால் குறித்துரைக்கப்பட்ட ஏதேனும் காலப்பகுதியில் அல்லது வடிவத்தில், அனைத்து விதத்திலும் முழுமையான, நியாயமான மற்றும் துல்லியமான தகவல்களை வழங்க வேண்டும்.

16.2 பொதுப்படுகடன் கண்காணிப்பாளருக்கு முதனிலை வணிகரின் இச்சாசனத்துடனான இணக்கப்பாடு தொடர்பாக தகவல்கள் தேவைப்படுமிடத்து மற்றும் திருப்திகரமான முறையில் அத்தகவல்களை பெற்றுக்கொள்வதற்கு முதனிலை வணிகரின் பணிப்பாளர் ஒருவருடான சந்திப்பு இடம்பெற வேண்டுமென்ற அபிப்பிராயத்தை பொதுப்படுகடன் கண்காணிப்பாளர் கொண்டிருப்பின், பொதுப்படுகடன் கண்காணிப்பாளருக்குத் தேவையான தகவலை வழங்குவதற்கு முதனிலை வணிகர் பொருத்தமான பணிப்பாளரை அச்சந்திப்பில் பங்குபெற ஒழுங்கு செய்தல் வேண்டும்.

16.3 ஒரு முதனிலை வணிகர், பொதுப்படுகடன் கண்காணிப்பாளரினால் தேவைப்படுத்தப்படுகின்றதன் பேரில் பொதுப்படுகடன் கண்காணிப்பாளருக்கு அவரால், குறித்துரைக்கப்படுகின்ற காலப்பகுதிக்கு (அதிகபட்சம் ஆறு ஆண்டுகள் வரை), இச்சாசனத்துடன் இணங்கிச் செயல்பட்டதை ஆதாரப்படுத்தும் பதிவுகளை வழங்க வேண்டும்.

17. ஒரு வாடிக்கையாளரின் ஒரு முதனிலை வணிகர் சார்பான கடப்பாடுகள்

ஒரு முதனிலை வணிகரின் வாடிக்கையாளர், அதன் கடப்பாடுகளை நிறைவேற்றும் முதனிலை வணிகருடன் உறவினை வளர்த்தல் வேண்டும். இதன் சார்பாக:

(அ) ஒரு வாடிக்கையாளர், தகாத நிதியியல் நன்மைகளுக்கு கைமாறாக, அரச பிணையங்களைக் கொள்வனவு செய்த பின்னர், தனது தலைப்பை மத்திய வைப்பக முறைமையில் பதிவு செய்வதைத் தவிர்க்க முதனிலை வணிகருக்கு ஆலோசனை வழங்கக்கூடாது.

(ஆ) ஒரு வாடிக்கையாளர் முதிர்வுக் காலத்திற்கு முன்போ சாதனம்/ சேவையை திரும்பப் பெற/ முடிவுறுத்த எத்தணிப்பின், அத்தீர்மானத்தினை மேற்கொள்ளும் சமயத்தில் சந்தையில் நிலவும் வீதங்களுக்கமைய இழப்பீடு/ தள்ளுபடி/ அபராதத்தை ஏற்றுக்கொள்ளுதல் வேண்டும்.

(இ) வாடிக்கையாளர் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட முதனிலை வணிகருக்கான நிதியியல் கடப்பாட்டினை தீர்ப்பனவு செய்யமுடியாதிருப்பின், தனக்குச் சேரவேண்டிய தொகையினை பிணையத்தினூடாக மீளப்பெற முதனிலை வணிகருக்கு உரிமை உண்டு. முதனிலை வணிகர் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட நிதியியல் கடப்பாட்டினைத் தீர்ப்பனவு செய்யமுடியாதிருப்பின், தனக்குச் சேரவேண்டிய தொகையினை பிணையத்தினூடாக மீளப்பெற வாடிக்கையாளருக்கு உரிமையுண்டு.

(ஈ) ஒரு வாடிக்கையாளர் தான் நிதி நெருக்கடியிலிருப்பதை கண்டடைந்தால், அவர் அதனை இயன்றவரை சீக்கிரமாக முதனிலை வணிகருக்கு தெரியப்படுத்துதல் வேண்டும்.

(உ) ஒரு வாடிக்கையாளர் தனது முகவரி மற்றும் தொடர்பு விபரங்களில் மாற்றங்கள் ஏற்படும் அனைத்துச் சந்தர்ப்பங்களிலும் வாடிக்கையாளரை எந்தவொரு நேரத்திலும் தொடர்பு கொள்வதை எளிதாக்கவும் மற்றும் மத்திய வைப்பக முறைமையிலுள்ள வாடிக்கையாளர் பதிவு விபரங்கள் நடப்பிலுள்ளதாகவும் துல்லியமாகவும் உள்ளதை உறுதி செய்யவும், அதனை முதனிலை வணிகருக்கு அறிவிப்பது கட்டாயமாகும்.

(ஊ) வாடிக்கையாளர், உடன்படிக்கையினுள் நுழைய முன்னதாக முதனிலை வணிகரினால் வழங்கப்படும் சாதனம்/ சேவை தொடர்பாக முழுமையாக புரிந்திருத்தல் வேண்டும்.

(எ) வாடிக்கையாளர் தேவையான விண்ணப்பப் படிவங்களையும் மற்றும் துணை ஆவணங்களையும் முறையாக பூர்த்தி செய்து நேரத்திற்குச் சமர்ப்பித்தல் வேண்டும்.

(ஏ) வாடிக்கையாளர் முதனிலை வணிகருடனான அனைத்துக் கொடுக்கல்வாங்கல்களிலும் உரிய கவனத்தைப் பிரயோகித்தல் வேண்டும்.

(ஐ) வாடிக்கையாளர், முதனிலை வணிகருடனான தனது கொடுக்கல்வாங்கல்களுக்கு, முதனிலை வணிகரிடமிருந்து ஒரு ஒப்புதலை/ கணக்கறிக்கையைப் பெறுவதனை உறுதி செய்தல் வேண்டும். அதன் பின்னர் வாடிக்கையாளர் முதனிலை வணிகரிடமிருந்து பெறப்பட்ட ஒப்புதல்/ அறிக்கையைக் கவனமாகப் படித்து, ஏதேனும் வழுக்கள்/ விடுபாடுகள்/ சந்தேகத்திற்குரிய கொடுக்கல்வாங்கல்/கள் இருப்பின் உடனடியாக முதனிலை வணிகருக்கு அறிவித்தல் வேண்டும்.