

கொமர்ஷல் கிரெடிட் அன்ட் ஃபைனான்ஸ் பீ.எல்.சீ

முறைப்பாட்டை கையாளும் கொள்கை

(முறைப்பாட்டை கையாள்தல் தொடர்பான கொள்கையின் செயல்பாட்டு அளவீடுகளை உள்ளடக்கிய அனைத்து முந்தைய ஆவணங்களின் மாற்றீடாக இது அமைகிறது)

பொருளடக்கம்

பட்டியல் சுருக்கம்	2
1. அறிமுகம்	3
2. பதிப்பு புதுப்பிப்பு	3
3. நோக்கம்	4
4. வாய்ப்பு	4
5. சட்ட கட்டமைப்பு	4
6. வழிகாட்டல் கொள்கைகள்	5
7. பாத்திரங்கள் மற்றும் பொறுப்புகள்	5
8. முறைப்பாடு என்றால் என்ன?	6
8.1 யார் முறைப்பாடு செய்யலாம்?	6
8.2 எவ்வாறு முறைப்பாடு செய்வது?	7
8.3 முறைப்பாட்டாளர் / வாடிக்கையாளர் உரிமைகள்.....	7
9. நிறுவனத்தின் நடைமுறைக்கான வழிகாட்டுதல்கள்.....	9
10. நிதி நுகர்வோரின் சொத்துக்கள் மற்றும் தகவல்களின் பாதுகாப்பு	9
10.1 தனிப்பட்ட தகவலின் இரகசியத்தன்மை, பாதுகாப்பு மற்றும் ஒருமைப்பாடு.....	10
10.2 நிதி நுகர்வோர் தகவலைப் பகிர்தல்.....	10
11. BIRMC க்கு முறையிடுதல்	10
எம்மை தொடர்பு கொள்ளுதல்	11
அழைப்பு மையம்	11

பட்டியல் சுருக்கம்

- CCFP - கொமர்ஷல் கிரெடிட் அன்ட் ஃபைனான்ஸ் பீ.எல்.சீ
- CBSL - இலங்கை மத்திய வங்கி
- BIRMC - ஒருங்கிணைந்த குழும இடர் முகாமைத்துவ குழு
- KBG - பிரதான நடத்தை வழிகாட்டி

1. அறிமுகம்

முறைப்பாடுகளை கையாளுதல் என்பது வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் முறைப்பாடுகளின் பற்றுச்சீட்டு, முகாமைத்துவம் மற்றும் தீர்வு ஆகியவற்றை உள்ளடக்கிய ஒரு முக்கிய செயல்முறையாகும். வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் உறவு முகாமைத்துவம் என்பன நிறுவனத்தின் அர்ப்பணிப்பு செயற்பாட்டின் முக்கிய பங்கு வகிக்கிறது. தயாரிப்புகள், சேவைகள், ஊழியர்கள் அல்லது முறைப்பாட்டை கையாளுதல் ஆகியவற்றை உள்ளடக்கிய ஒரு நிறுவனத்திற்கு அல்லது அதன் மீதான திருப்தியற்ற நிலையின் வெளிப்பாடாக முறைப்பாடு வரையறுக்கப்படுகிறது. அதற்கான தீர்வு வெளிப்படையாக அல்லது மறைமுகமாக எதிர்பார்க்கப்படும் பட்சத்தில் சட்ட ரீதியான தீர்வுகள் வழங்கப்படும். கொமர்ஷல் கிரெடிட் அண்ட் ஃபைனான்ஸ் பீ.எல்.சி (CCFP) நிர்வாகம் வாடிக்கையாளர்களுக்குப் பொறுப்புக்கூற வேண்டிய அவசியமான வழிவகையாக செயல்படுகின்றன.

2. பதிப்பு புதுப்பிப்பு

இரண்டு (2) நிதியாண்டுகளுக்கு ஒருமுறை அல்லது ஒழுங்குமுறை அல்லது சுற்றுச்சூழல் தேவைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால் இந்தக் கொள்கை மதிப்பாய்வு செய்யப்படும். குறித்த புதுப்பிப்புகள் பதிப்புக் கட்டுப்பாட்டுப் பிரிவில் பதிவு செய்யப்படும்

பதிப்பு குறியீடு	வெளியான திகதி	செயல்முறை உரிமையாளர்	அங்கீகரிக்கப்படுதல்
1.0	9 ஜூன் 2018	முறைப்பாடுகளை கையாளும் அதிகாரி	இயக்குநர் சபை
2.0	31 ஜனவரி 2022	முறைப்பாடுகளை கையாளும் அதிகாரி	இயக்குநர் சபை
3.0	31 ஜனவரி 2024	முறைப்பாடுகளை கையாளும் அதிகாரி	இயக்குநர் சபை

3. நோக்கம்

வாடிக்கையாளர்களின் குறைகள் மற்றும் முறைப்பாடுகளை திறம்பட விசாரணை செய்து தீர்வு காண்பதற்கும் நிறுவனம் சிறந்த உதவிகளை வழங்குகிறது. வெளிப்புற ஆதரவைத் தேர்ந்தெடுப்பதற்கு முன், நிறுவனத்தின் முறைப்பாடுகளை கையாளும் உள்ளக செயல்முறையின் மூலம் தீர்வைப் பெற வாடிக்கையாளர்கள் ஊக்குவிக்கப்படுவார்கள்.

3.1. நிறுவனத்திற்குள் முறைப்பாடுகளை கையாளும் செயல்முறையை தரப்படுத்துதல்.

3.2. அனைத்து வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளின் தரவுத்தளத்தை நிறுவனம் பராமரிக்கவும் வேண்டும்

3.3. வாடிக்கையாளர் கருத்து மற்றும் முறைப்பாடுகளினூடாக தற்போதைய கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளின் செயல்திறன் மற்றும் செயல்முறையை மேம்படுத்துதல்

3.4. ஊடகம் ஆல் வழங்கப்பட்ட 2023 ஆம் ஆண்டின் 01 ஆம் ஆண்டின் (வர்த்தமானி எண். 2344.17) நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு விதிமுறைகளின் கீழ் தேவைகள் பூர்த்தி செய்ய வேண்டும்

4. வாய்ப்பு

இந்த நடைமுறை CCFP உடன் தொடர்புடைய அனைத்து பங்குதாரர்களுக்கும் பொருந்தும். நுகர்வோர் பாதுகாப்பு தீர்வுகளின் தேவைகளுக்கு இடையில் முரண்பாடுகள் இருக்கும் சந்தர்ப்பங்களில் இலங்கை மத்திய வங்கி (CBSL) மற்றும் இந்த பதிவேட்டில் கோடிட்டுக் காட்டப்பட்டுள்ள நடைமுறைகள், CBSL ஆல் வகுக்கப்பட்ட ஒழுங்குமுறைகளுக்கு முன்னுரிமை அளிக்கப்படும்.

5. சட்ட கட்டமைப்பு

இந்தக் கொள்கைக்கு பின்வரும் சட்ட விதிகள் பொருந்தும்

- இலங்கை மத்திய வங்கியினால் வழங்கப்பட்ட 2023 ஆம் ஆண்டின் 01 ஆம் இலக்க நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு ஒழுங்குமுறை
- 2011 ஆம் ஆண்டின் நிதி வணிகச் சட்டம் எண் 42 இன் கீழ் CBSL ஆல் வழங்கப்பட்ட ஏனைய தொடர்புடைய வழிகாட்டுதல்கள்.

இந்த நடைமுறைக்கு தொடர்புடைய CCFP கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள்

- முறைப்பாடுகளை கையாளும் நடைமுறைக் கையேடு
- வாடிக்கையாளர் அணுகல் கொள்கை

- பாகுபாடு எதிர்ப்பு கொள்கை
- நெறிமுறை கட்டமைப்பு
- ஊதுகுழல் கொள்கை (Whistle Blower Policy)

- மதிப்புக் கொள்கை
- மனிதவளக்கொள்கை மற்றும் நடைமுறைகள்
- முக்கிய நடத்தை வழிகாட்டுதல் (KBG) ஆவணம்

6. வழிகாட்டல் கொள்கைகள்

வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளும் போது ஊழியர்கள் பின்வரும் முறைப்பாட்டு வழிகாட்டுதல் கொள்கைகளை கடைப்பிடிப்பார்கள்.

- முறைப்பாடுகளை கையாளும் செயல்முறையின் மூலம் ஒவ்வொரு முறைப்பாட்டும் நியாயமான, பக்கச்சார்பற்ற முறையில் தீர்க்கப்பட வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர்கள் மிகுந்த மரியாதையுடன் நடத்தப்பட வேண்டும். மரியாதை மற்றும் நம்பிக்கையைப் பேணும்போது பரஸ்பர நன்மை பயக்கும் தீர்வுகளை எட்ட வேண்டும்.
- முடிவெடுக்கும் செயல்முறை முழுவதும் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதிப்படுத்தல் வேண்டும்
- இலவச, நியாயமான, வெளிப்படையான மற்றும் வணிக நடவடிக்கைகளிலிருந்து சுயாதீனமான வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளை கையாளும் பொறிமுறையை நிறுவுதல்
- நிதி நுகர்வோருக்கு நியாயமான மற்றும் பக்கச்சார்பற்ற தீர்வுகளை உறுதிசெய்து, முறைப்பாடுகளுக்கு தீர்வு வழங்கும் செயல்பாட்டில் கருத்து முரண்பாடான அதிகாரிகள் பங்கேற்பதை தவிர்க்கவும்.
- செயல்பாட்டு இடர் முகாமைத்துவ கடமைகளின் ஒரு பகுதியாக, அவர்களின் நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை மேம்படுத்த, முறைப்பாட்டு தரவு மற்றும் அத்தகைய பகுப்பாய்வைப் பயன்படுத்துவதன் மூலம் மூல காரண பகுப்பாய்வு நடத்தப்படுவதை உறுதிசெய்தல்

7. பாத்திரங்கள் மற்றும் பொறுப்புகள்

- குழுமம், குழும துணைக்குழுக்கள் மூலம், கொள்கையை மேற்பார்வை செய்தல்.
- இந்தக் கொள்கையை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கு நிறுவனத்தின் நிர்வாகத் துறையே பொறுப்பாகும்.

- முறைப்பாடுகளை கையாளும் செயல்முறை மற்றும் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளைக் கண்காணிக்க முறைப்பாடு கையாளுதல் அதிகாரி மற்றும் முக்கியப் பொறுப்பாளர் (முசீ) நியமிக்கப்பட்டுள்ளனர்.
- அந்தந்த அலுவலகங்களில் பெறப்படும் முறைப்பாடுகளை கையாளுவதற்கு அலுவலகத் தலைவர்கள் பொறுப்பாவார்கள்.
- ஒரு முறைப்பாட்டை அலுவலகத் தலைவரால் தீர்க்க முடியாவிட்டால், அது அடுத்தக்கட்ட அதிகார நிலைக்குகொண்டுசெல்லப்படும்
- அழைப்பு மையத்திற்கு வரும் முறைப்பாடுகளை தீர்ப்பதற்கு அழைப்பு மையத்தின் தலைவர் பொறுப்பாவார்..

முறைப்பாட்டை கையாளும் அதிகாரி பின்வருவனவற்றிற்குப் பொறுப்பு கூற கடமைப்பட்டுள்ளார்.

- முறைப்பாட்டை கையாளுதல் கொள்கை செயல்படுத்தப்படுவதை உறுதி செய்தல்
- வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளை கையாளுவதில் ஊழியர்களுக்கு தேவையான தகவல் மற்றும் ஆலோசனைகளை வழங்குதல்.
- ஏதேனும் அவசர முறைப்பாடுகள் வந்தால் உடனடியாக முகாமைத்துவ, இடர் முகாமைத்துவ, பொறுப்பு முசீ மற்றும் இணக்கத் துறைகளுக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்
- அழைப்பு மையம் மற்றும் நிர்வாகத்திடம் நேரடியாகப் பெறப்படும் முறைப்பாடுகளின் முறையான பதிவு மற்றும் மதிப்பாய்வு என்பவற்றை பராமரித்தல்
- பிரச்சினைகளை தீர்க்க வாடிக்கையாளர்களை அணுகும்போது வாடிக்கையாளர் தரவு மற்றும் தனியுரிமையைப் பாதுகாப்பதற்கான கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை அனைத்து ஊழியர்களும் கடைப்பிடிக்க வேண்டும்.

8. முறைப்பாடு என்றால் என்ன?

முறைப்பாடு என்பது நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள், சேவைகள், விநியோக முறைகள், ஊழியர்களின் நடத்தை: .மனப்பான்மை, செயல்முறைகள் அல்லது அமைப்புகள் என எந்த அம்சத்திலும் திருப்தியற்ற தன்மையை வெளிப்படுத்தும் எந்தவொரு வழி மூலமாகவும் நிறுவனத்தால் பெறப்படும் தகவல்தொடர்பு ஆகும்.

8.1 யார் முறைப்பாடு செய்யலாம்?

நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள், சேவைகள், விநியோக முறைகள், ஊழியர் நடத்தை: .மனப்பான்மை, செயல்முறைகள் அல்லது அமைப்புகள் ஆகியவற்றின் எந்தவொரு அம்சத்திலும் அதிருப்தி கொண்ட நபர்கள்: .நிறுவனங்களைப் பின்தொடர்வர்கள் முறைப்பாடு செய்யலாம்.

- வாடிக்கையாளர்கள்
- வாடிக்கையாளர்கள் அல்லாதவர்கள்

- வணிகக் கடன் ஊழியர்கள்
- இலங்கை மத்திய வங்கி
- அமைச்சுகள் மற்றும் பிற அரசு நிறுவனங்கள்
- வேறு தனிநபர் / நிறுவனம் / பங்குதாரர்

8.2 எவ்வாறு முறைப்பாடு செய்வது?

மேலே குறிப்பிட்டுள்ள தரப்பினர் பின்வரும் முறைகளைப் பயன்படுத்தி எங்கள் தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகள், விநியோக முறைகள், ஊழியர் நடத்தை மனப்பான்மை, செயல்முறைகள் அல்லது அமைப்புகள் தொடர்பாக தங்கள் முறைப்பாடுகளை பதிவு செய்யலாம்

A. தொலைபேசி மூலம்.

- எங்கள் துரித தொலைபேசி இலக்கத்தை 0112 000 00 தொடர்புகொள்ளல்

B. Whats App மற்றும் Facebook போன்ற சமூக ஊடகங்கள் வழியாக.

- தொலைபேசி மைய முகாமையாளரை WhatsApp இல் அழைக்க.

C. நிறுவன இணையதளம் மற்றும் இணைய கலந்துரையாடல் வழியாக.

- <https://www.cclk.lk/>

D. மின்னஞ்சல் வழியாக.

- மின்னஞ்சல் முகவரி: ccl@cclk.lk

E. சாதாரண அல்லது பதிவு செய்யப்பட்ட தபால் மூலம் அறிக்கையிடல்.

- தலைமை அலுவலகம் - எண். 106, யட்டிநுவர வீதி, கண்டி
- நகர அலுவலகம் - எண் 165, கின்சி வீதி கொழும்பு 08

F) CBSL மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் முறைப்பாடுகளை வழங்கலாம்.

G) ஊழியர்கள் மூலமாக.

H) வேறு எந்தவொரு ஊடகம் வழியாகவும் வழங்கலாம்.

முறைப்பாட்டாளர்: வாடிக்கையாளர் உரிமைகள்

- முறைப்பாட்டின் தற்போதைய நிலை குறித்து முறைப்பாட்டாளர்கள் தாங்கள் முறைப்பாட்டை பதிவு செய்யும் ஆரம்ப இடம் அல்லது முறைப்பாட்டை கையாளும் நபர் அல்லது முறைப்பாடு கையாளும் அதிகாரியை தொடர்பு கொண்டு முறைப்பாட்டின் தற்போதைய முன்னேற்ற நிலை குறித்து விசாரிக்கலாம்.

- அனைத்து விடயங்களையும் பரிசீலித்த பின் 21 வேலை நாட்களுக்குள் முறைப்பாட்டாளர் இறுதி பதிலைப் பெறுவார்
- எவ்வாறாயினும், 21 நாட்களுக்குள் நிறுவனத்தால் முறைப்பாட்டை தீர்க்க முடியவில்லை என்றால், 21 நாட்கள் முடிவதற்குள் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிக்க வேண்டும், நீட்டிப்புக்கான காரணங்கள் அதிகபட்சம் மூன்று (03) மாதங்கள்ஸ் மற்றும் தீர்க்க எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள் குறித்தும் அறிவிக்க வேண்டும்.
- நிறுவனம் தெரிவித்த பதிலில் முறைப்பாட்டாளர் திருப்தியடையவில்லை எனில் முறைப்பாட்டை குழுமத் தலைவர் அல்லது CCFP இன் ஒருங்கிணைந்த இடர் முகாமைத்துவ குழுவின் தலைவரிடம் மறுபரிசீலனை செய்ய அனுப்புதல் வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர்கள் தமது முறைப்பாடுகளை அந்தந்த CCFP நகர அலுவலகத்திற்கு அனுப்பி வைக்கலாம், குழுமத் தலைவர் அல்லது குழும ஒருங்கிணைந்த இடர் முகாமைத்துவ குழுத் தலைவருக்கு அனுப்பலாம் அல்லது முறைப்பாடுகளுக்காக ஒதுக்கப்பட்ட பொதுவான மின்னஞ்சலைப் பயன்படுத்தி முறைப்பாடுகளை சமர்ப்பிக்கலாம்.
- நிறுவனத்தின் தீர்மானம் சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினரின் எதிர்பார்ப்புகளைப் பூர்த்தி செய்யவில்லை என்றால், தீர்வுக்காக நிதி குறைகேள் அதிகாரியிடம் நேரடியாகப் முறைப்பாடு செய்யலாம். நிதி குறைகேள் அதிகாரி திட்டத்தின் கீழ் வரும் வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் நிதி நிறுவனங்களுக்கு இடையே ஏதேனும் முறைப்பாடுகள் மற்றும் பிரச்சனைகள் இருப்பின் அது தொடர்பில் ஆராய்ந்து அதனை தீர்ப்பதற்கு அவருக்கு அதிகாரம் உள்ளது.

➤ தற்போதைய நிதி குறைகேள் அதிகாரியின் தொடர்பு விபரங்கள்:

முகவரி: 43A வஜிர வீதி, கொழும்பு 5

தொலைபேசி: +94 11 259 5624

தொலைபேசி: .தொலைநகல்; +94 11 259 5625

மின்னஞ்சல்: fosril@sltnet.lk

மத்திய வங்கி நிதி நுகர்வோரின் முறைப்பாடுகள் மற்றும் குறைகளை ஒரு மாற்று தகராறு தீர்வு பொறிமுறையாக கவனிக்க வேண்டும். இருப்பினும், நிதி நுகர்வோர் அல்லது நிதிச் சேவை வழங்குநர்கள் சட்ட நடவடிக்கைகள் அல்லது வேறு ஏதேனும் முறைப்பாட்டு தீர்வை பெற்றுக்கொள்ள தடைகள் எதுவும் இல்லை.

நிதிச் சேவை வழங்குநரின் பதிலில் அவர் திருப்தி அடையாதபோது அல்லது முறைப்பாடுகள்வழங்கப்பட்ட ஒழுங்குமுறைகளின் கீழ் முறைப்படி கவனிக்கப்படாத போது முறைப்பாடு செய்பவர் மத்திய வங்கியிடம் முறைப்பாடு செய்யலாம்.

எவ்வாறாயினும், எந்தவொரு சந்தர்ப்பத்திலும், நிதிச் சேவை வழங்குனருக்கு முறைப்பாடு சமர்ப்பிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து ஒரு (01) வருடத்திற்குப் பின்னரான காலப்பகுதிக்குள் மத்திய வங்கியிடம் முறைப்பாடு சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

வாடிக்கையாளர் அல்லது நிறுவனமாக இருந்தால், மத்திய வங்கி முறைப்பாட்டை பரிசீலிப்பதை நிறுத்திவிடும்

1. முறைப்பாடு தொடர்பாக நீதிமன்றத்தில் வழக்குத் தாக்கல் செய்தல்
2. தேவையற்ற செல்வாக்கு அல்லது வற்புறுத்தலைப் பயன்படுத்தும் சந்தர்ப்பங்களில் மத்திய வங்கி அதற்கான ஒழுங்குமுறை அல்லது சட்ட நடவடிக்கைகளை எடுக்கலாம்.

9. நிறுவனத்தின் நடைமுறைக்கான வழிகாட்டுதல்கள்

செயல்முறை குறைந்தபட்சம் பின்வரும் பகுதிகளை உள்ளடக்கியதாக இருக்க வேண்டும்.

- வெவ்வேறு வழிகள் அல்லது வாடிக்கையாளர் முறைப்பாட்டை பெறுவதற்கான முறைகள்
- முறைப்பாடுகளை ஏற்றுக்கொள்வது
- வாடிக்கையாளர்கள் முறைப்பாடுகளை பதிவு செய்தல்
- அங்கீகாரம்
- தீர்வு
- மதிப்பாய்வு

10. நிதி நுகர்வோர் சொத்துக்கள் மற்றும் தகவல்களின் பாதுகாப்பு

வாடிக்கையாளர் சொத்துக்களின் தொடர் பாதுகாப்பு மற்றும் அவர்கள் தொடர்பான தகவல்களின் இரகசியத்தன்மை, ஒருமைப்பாடு என்பவற்றின் பாதுகாப்பு குறித்து நிறுவனம் உறுதி செய்தல் வேண்டும்

மேலும் மோசடிகள், வாடிக்கையாளர் சொத்துக்களை தவறாக பயன்படுத்துதல் போன்வற்றால் ஏற்படும் இழப்புக்கள் வேறு வழியில் நிரூபிக்கப்படும் வரை இவ்வாறான தவறுகளுக்கு பொறுப்புக் கூற வேண்டும்

அவ்வாறு வாடிக்கையாளர்களுக்கு பாதிப்பு ஏற்படும் விதத்தில் செயற்படும் ஊழியர்களுக்கு எதிராக ஒழுக்காற்று நடவடிக்கை எடுப்பதற்கு நிறுவனம் கடமைப்பட்டுள்ளது. மேலும் குறித்த மோசடிச் சம்பவங்களை உடனடியாக மத்திய வங்கியின் சம்பந்தப்பட்ட ஒழுக்காற்று திணைக்களங்களுக்கு அறிவிக்க வேண்டும்

வாடிக்கையாளர்களின் பொறுப்புகள் மற்றும் அவர்களுக்கு எதிரான மோசடிகள் குறித்து விழிப்புணர்வை ஊக்குவிப்பது தொடர்பில் நிறுவனம் கவனம் செலுத்த வேண்டும். மேலும் இவ்வாறான அச்சுறுத்தல்களுக்கு எதிரான பாதுகாப்பு நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளுதல் அவசியம்

சிறந்த வகையில் பாதுகாப்பை பேண , வாடிக்கையாளர்கள் தங்களின் தகவல்கள், சொத்துக்களின் பதிவுகளை தவறாமல் புதுப்பிக்க வேண்டும், அத்தோடு அவ்வாறான புதுப்பிப்புகளை மேற்கொள்ள நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தேவையான வசதிகளை ஏற்படுத்திக் கொடுக்க வேண்டும்.

10.1 நிதி நுகர்வோர் சொத்துக்கள் மற்றும் தகவல்களின் பாதுகாப்பு

பாதுகாப்பு மற்றும் ஒருமைப்பாடு ஆகியவற்றை உறுதி செய்வதற்காக நிறுவனம் விரிவான கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை உருவாக்கி செயல்படுத்தியுள்ளது. ஊழியர்கள் அல்லது நிறுவனத்தின் சார்பாக செயல்படும் மூன்றாம் தரப்பினரின் தவறான பயன்பாட்டைத் தடுப்பதும் இதில் அடங்கும்.

வாடிக்கையாளர் தரவைப் பாதுகாக்க, நிறுவனம் அங்கீகரிக்கப்படாத அணுகல், தற்செயலான இழப்பு அல்லது தகவலை அழிப்பதைத் தடுக்க பொருத்தமான கொள்கைகள், நடைமுறைகள், தரவுப் பாதுகாப்பு நடவடிக்கைகள் மற்றும் ஊழியர் பயிற்சித் திட்டங்களை வகுத்துள்ளது.

வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவலின் பாதுகாப்பைப் பொறுத்தவரை, CCFP பாதுகாப்பு மற்றும் கட்டுப்பாட்டு நடவடிக்கைகளை செயல்படுத்தியுள்ளது, ஒப்பந்தங்கள் முடிவடையும். காலாவதியாகும் நாளிலிருந்து குறைந்தபட்சம் ஆறு ஆண்டுகளுக்கு தனிப்பட்ட தகவல்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ளும். நிறுவனம் அத்தகைய தகவல்களைப் பகிர்வதைத் தவிர்க்கிறது.

சட்டப்படி தேவைப்படாவிட்டால், நிறுவனம் முக்கிய தகவல்கள், ஒப்பந்த ஆவணங்கள், பரிவர்த்தனை வரலாறு மற்றும் மூல ஆவணங்களை குறைந்தபட்சம் ஆறு ஆண்டுகளுக்கு வைத்திருக்கும்.

10.2 நிதி நுகர்வோர் தகவல் பகிர்வு

வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவலின் இரகசியத்தன்மை, குறிப்பிட்ட சூழ்நிலையில் தவிர, சந்தைப்படுத்தல், ஊக்குவிப்பு அல்லது விளம்பரம் போன்ற எந்தவொரு நோக்கத்திற்காகவும் மூன்றாம் தரப்பினருடன் பகிர்ந்து கொள்ளக் கூடாது. இவை அதன் உண்மையான நோக்கத்திற்காக, வாடிக்கையாளரின் தகவலறிந்த ஒப்புதலுடன் அல்லது விதிமுறைகள், நீதிமன்றம் அல்லது பிற எழுதப்பட்ட சட்டங்களால் தேவைப்படும். அனுமதிக்கப்பட்ட பட்சத்தில் தகவலை வெளியிடலாம்.

மேலும், வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் தனிப்பட்ட தகவல்களை கோரிக்கையின் பேரில் அணுகவும் திருத்தவும் உரிமை உண்டு. நிறுவனம் இந்த தகவலை ஒரு நியாயமான நேரத்திற்குள் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய வடிவத்தில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு குறைந்தபட்சம் அல்லது செலவு இல்லாமல் வழங்க கடமைப்பட்டுள்ளது. ஒரு வாடிக்கையாளர் தங்கள்

தனிப்பட்ட தரவு துல்லியமற்றது அல்லது முழுமையற்றது என்று வலியுறுத்தினால், வழங்குநர் உடனடியாக உரிமைகோரலை மறுபரிசீலனை செய்ய வேண்டும், அதை சரிசெய்து, உரிய தரப்பினருக்கும் அறியத்தர வேண்டும்.

BIRMC க்கு முறையிடுதல்

முறைப்பாட்டின் தற்போதைய நிலை தொடர்பில் விதிமுறையின் படி BIRMCக்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.

எம்மை தொடர்பு கொள்ள

அழைப்பு மையம்

தூரித இலக்கம் : +9411 2 000 000

மின்னஞ்சல்: ccl@cclk.lk

தொலைநகல் : +94 11 2 327 88

ஆவணத்தின் முடிவு

11.01.2024 அன்று BIRMC ஆல் பரிந்துரைக்கப்பட்டது

31.01.2024 அன்று BOD ஆல் அங்கீகரிக்கப்பட்டது