



ශ්‍රී ලංකා ප්‍රජාතාන්ත්‍රික සමාජවාදී ජනරජයේ ගැසට් පත්‍රය

අති විශේෂ

The Gazette of the Democratic Socialist Republic of Sri Lanka

EXTRAORDINARY

අංක 2344/17 - 2023 අගෝස්තු මස 09 වැනි බදාදා - 2023.08.09
No. 2344/17 - WEDNESDAY, AUGUST 09, 2023

(Published by Authority)

PART I : SECTION (I) — GENERAL

NOTICES OF THE CENTRAL BANK OF SRI LANKA

THE MONETARY LAW ACT

REGULATIONS made by the Monetary Board of the Central Bank of Sri Lanka under Section 10(c) of the Monetary Law Act, No. 58 of 1949 (Chapter 422).

DR. P. NANDALAL WEERASINGHE,
Chairman of the Monetary Board and
Governor,
Central Bank of Sri Lanka

Colombo,
08th August, 2023

FINANCIAL CONSUMER PROTECTION REGULATIONS

WHEREAS the objectives of the Central Bank of Sri Lanka (Central Bank) as enshrined in the provisions of Section 5 of the Monetary Law Act, No. 58 of 1949 require the Central Bank to ensure financial system stability;



AND WHEREAS in order to ensure financial system stability, it is essential that the financial institutions operate in compliance with all legal and regulatory requirements thereby enabling the financial consumers of such institutions to receive a competitive service in a just and equitable manner;

AND WHEREAS it is equally essential for the consumers of the financial institutions to be able to submit their complaints and grievances to a responsible institution for relief;

AND WHEREAS it is desirable to supplement the consumer protection framework provided by the Banking Act Direction No. 08 of 2011 on Customer Charter of Licensed Banks, issued under Sections 46(1) and 76(J) (1) of the Banking Act, No. 30 of 1988, last amended by the Banking Act, No. 46 of 2006 and the Financial Customer Protection Framework issued under Section 12 of the Finance Business Act, No. 42 of 2011 and Section 34 of the Finance Leasing Act, No. 56 of 2000;

Now, the Monetary Board of the Central Bank of Sri Lanka (Monetary Board) acting under and in terms of Section 10(c) of the Monetary Law Act, No. 58 of 1949 make Regulations as follows.

1. Citation

- 1.1 These Regulations shall be cited as the Financial Consumer Protection Regulations No. 01 of 2023 and shall come into operation on the date which completes the period of six months from the date of these Regulations except for **Regulations 15, 17, 18.3, 43, 44, 45, 46 and 47** which shall come into operation on the date which completes the period of twelve months from the date of these Regulations.
- 1.2 These Regulations shall apply to Financial Service Providers regulated by the Central Bank. Authorized Primary Dealers, Authorized Money Brokers and the participants of the Payment and Settlement Systems shall comply with these Regulations to the extent such Regulations are relevant to their operations.
- 1.3 In the event of any inconsistency between the provisions of these Regulations and any other subsidiary legislation issued by the Central Bank in connection with financial consumer protection, these Regulations shall prevail.

2. Authority of the Central Bank

- 2.1 The Central Bank shall have the power to monitor, evaluate, and examine Financial Service Providers on the implementation of these Regulations and perform activities connected with maintaining public trust and confidence in the financial system of Sri Lanka.
- 2.2 For this purpose, the Central Bank, may, from time to time, issue, circulars, guidelines, and codes of conduct with a view of ensuring compliance with these Regulations by Financial Service Providers and may carry out market conduct supervision, and any other investigations, as appropriate.
- 2.3 For the purposes of these Regulations, any officer or any other person authorised by the Central Bank in writing, may at any time examine the books, records, accounts, documents, information and other activities of Financial Service Providers. The Central Bank, if deemed necessary, may seek the assistance of relevant regulatory authorities for any investigation to be carried out on the conduct of any Financial Service Provider.

3. Under these Regulations, any officer or any other person authorised by the Central Bank in writing, may do one or more of the following to ensure compliance by Financial Service Providers with these Regulations;

- i. require any Financial Service Provider to furnish information considered to be necessary within such time period or at such intervals and in such manner or form as specified;
- ii. require any Financial Service Provider to produce books, records, files, registers, and such other documents of such Financial Service Provider, maintained in print, electronic or any other form, and to provide authenticated copies of such books, records, files, registers and such other documents in any form as required;

- iii. enter the premises or storage area of any Financial Service Provider and examine books, records, files, registers, and such other documents of such Financial Service Provider, maintained in print, electronic or any other form, and obtain copies, authenticated or otherwise, of such books, records, files, registers and such other documents in any form; and
- iv. call for information by notice in writing from any person who may be acquainted with or is aware of or is in possession of or appears to have information regarding the conduct of business of any Financial Service Provider and, if required, call such person for an interview.

4. Market Conduct Supervision

- 4.1 With a view to safeguard rights and interests of the financial consumers, any officer or any other person authorised by the Central Bank shall carry out or cause to carry out examinations pertaining to market conduct of Financial Service Providers, having considered the business of the Financial Service Providers, market and nature, scale and complexity of the matter under consideration.
- 4.2 Any officer or any other person authorised by the Central Bank shall submit a report on market conduct to the Monetary Board, after the completion of each examination, and such report shall contain an analysis of any material violations of these Regulations or any other circulars, guidelines, or codes of conduct issued hereunder or any unfair, unsound or improper business practices and provide recommendations to prevent such violations or practices.
- 4.3 The Central Bank as and when deemed necessary may;
 - i. require any Financial Service Provider to comply with the provisions of these Regulations or circulars or guidelines or codes of conduct issued hereunder when such Financial Service Provider has contravened or failed to comply with, immediately or within such time period as may be specified therein;
 - ii. require any Financial Service Provider to take necessary action to correct the conditions resulting from such practice or contravention;
 - iii. issue a show cause letter or warning letter to any Financial Service Provider on the possible regulatory action under these Regulations; and
 - iv. refer any violation or concerned matter to the relevant regulatory department/s of the Central Bank for further investigations or regulatory actions.
5. It shall be the duty of every person of the Financial Service Provider to comply with any requirement imposed on him/her under these Regulations. No person shall -
 - i. fail to provide any information or produce any book, record, file, register or such other document, material or object required under these Regulations;
 - ii. fail to attend in person when called for an interview;
 - iii. provide false, incomplete, incorrect or misleading information, book, record, file, register or such other document, material or object; or
 - iv. obstruct the officer or any other person authorised by the Central Bank in performing his/her duties under these Regulations.
6. Where the Monetary Board, based on a report made under **Regulation 4**, is of the opinion that any Financial Service Provider -
 - i. is carrying on or is likely to carry on its business, following unfair, unsound or improper practices, which are detrimental to the interest of its financial consumers; or
 - ii. has contravened or failed to comply with any provisions of these Regulations, or any, circulars, guidelines, codes of conduct issued hereunder;
the Monetary Board may do one or more of the following;

- a. Direct the Financial Service Provider to cease any such practice;
 - b. Direct the Financial Service Provider to take necessary action to correct the conditions resulting from such practice or contravention;
 - c. Direct the Financial Service Provider to revise the features, terms or conditions of any financial product or service;
 - d. Direct the Financial Service Provider to remove any financial product or service from the market;
 - e. Direct the Financial Service Provider to remove any advertising material from the market or media;
 - f. Direct the Financial Service Provider to compensate or refund financial consumers;
 - g. Publish the name of the Financial Service Provider as a Financial Service Provider on which the Monetary Board has serious supervisory concerns; and
 - h. Direct relevant regulatory department/s to initiate regulatory actions against the Financial Service Provider.
7. Without prejudice to **Regulation 2** and rights of the disputed parties to initiate court proceedings, the Central Bank shall provide an alternative dispute resolution mechanism for aggrieved financial consumers of Financial Service Providers. The process and procedures with regard to the alternative dispute resolution mechanism are explained under **Regulation 47**.

GOVERNANCE BY FINANCIAL SERVICE PROVIDERS

8. Responsibility of the Board of Directors

The Board of Directors of the Financial Service Provider or the Management Committee/ Executive Committee in the case of a foreign bank (hereinafter referred to as ‘the Board’) shall be responsible to strengthen its financial consumer protection framework by:

- i. approving and adopting financial consumer protection policies and procedures appropriate to the Financial Service Provider and overseeing and reviewing such policies and procedures in compliance with the provisions of these Regulations, or circulars, guidelines, codes of conduct issued hereunder;
- ii. ensuring that an appropriate structure with procedures, systems and resources are in place for effective implementation of financial consumer protection policies, including internal controls and codes of conduct for employees and agents/ third parties appointed by the Financial Service Provider;
- iii. appointing an officer from Key Management Personnel to oversee the financial consumer protection function and report to the Board periodically.
- iv. ensuring that the Key Management Personnel monitors, evaluates the financial consumer protection activities, reports to the Board semi-annually and corresponds with the Central Bank; and
- v. ensuring that all employees and agents/ third parties appointed by the Financial Service Provider are adhering to the financial consumer protection requirements set out in these Regulations. For this purpose, the Board shall ensure that an appropriate monitoring mechanism is in place to assure compliance with these Regulations.

9. Responsibility of the Key Management Personnel

The responsibilities of the Key Management Personnel of the Financial Service Provider appointed by the Board shall include but not limited to:

- i. implementation of suitable mechanisms to coordinate and collaborate among other internal business units to ensure that the financial consumer protection policies and procedures are in compliance with these Regulations and circulars, guidelines, codes of conduct issued hereunder;
- ii. monitoring, evaluating and reporting on financial consumer protection activities, including complaint data and operational reports;
- iii. overseeing and supervising the operations of any agent and/or third party who is providing financial products and/ or services to ensure financial consumer protection;
- iv. identification of financial products and services that carry compliance risks on financial consumer protection and initiate actions to manage such risks;

- v. ensuring deployment of staff who have sufficient knowledge and expertise in carrying out financial consumer protection activities; and
- vi. ensuring the provision of relevant training for employees, agents and third parties appointed by the Financial Service Provider, engaged with financial consumers on matters related to these Regulations, such as policies, procedures, systems, etc.

10. Responsibility of the Operational Management Personnel

The responsibilities of the Operational Management Personnel of the Financial Service Provider shall include but not limited to:

- i. implementation of policies, procedures and systems relating to financial consumer protection adopted by the Financial Service Provider in compliance with these Regulations and circulars, guidelines, codes of conduct issued hereunder;
- ii. maintenance of records and information on activities related to financial consumer protection; and
- iii. submission of periodic reports on activities related to financial consumer protection required by the Key Management Personnel or the Board.

11. Internal Controls

- 11.1 The Financial Service Provider shall have effective internal controls to ensure that its financial consumer protection policies, procedures and systems are implemented throughout the business in compliance with these Regulations, and circulars, guidelines, codes of conduct issued hereunder and consistent with business strategy, including the risk profile and structures.
- 11.2 The Financial Service Provider shall have proper mechanisms for identifying, recording, monitoring, controlling and reporting issues relating to financial consumer protection.
- 11.3 The Financial Service Provider shall have a proper mechanism to comply with the requirements of complaint handling procedure stipulated under these Regulations.

12. Policies and Procedures

- 12.1 The Financial Service Provider shall have appropriate financial consumer protection policies and procedures which include, but not limited to the following:
 - i. Description of roles and responsibilities of employees engaged in financial consumer protection activities, at all levels;
 - ii. Identification, measurement, monitoring and control of risks relating to compliance with applicable Regulations, circulars, guidelines, codes of conduct and internal procedures on financial consumer protection;
 - iii. Sharing relevant critical information of financial consumers with internal and external parties;
 - iv. Disclosure of information including the complaint handling process and other alternative dispute resolution mechanisms;
 - v. Evaluation of financial products and services to identify, measure, monitor and control risks related to financial consumer protection;
 - vi. Data security and privacy;
 - vii. Complaint handling procedure;
 - viii. Internal controls to safeguard financial consumers' assets against incidents of fraud, theft, misappropriation and misuse and procedures to resolve such cases; and
 - ix. Periodic auditing practices covering areas such as internal control systems, control system breaches and lapses, risk management practices, data security, information management systems, etc. to ascertain adequacy of the financial consumer protection framework.

- 12.2 The Financial Service Provider shall review its financial consumer protection policies and procedures at least once in every two years and obtain the approval of the Board for any changes.

FAIR TREATMENT AND RESPONSIBLE BUSINESS CONDUCT

13. Formulation of Accessibility Policy

- 13.1 The Financial Service Provider shall formulate and implement an accessibility policy with a view to enhance fair and equal access to financial products and services, irrespective of the social status, physical ability, marital status, race, caste, gender, age, religion and financial literacy of the financial consumer.
- 13.2 The accessibility policy shall include but not limited to:
- documents, communication and information accessibility.
 - websites and mobile applications accessibility.
 - infrastructure accessibility.
 - cards, Automated Teller Machines (ATMs) and other similar services accessibility.
- 13.3 The Financial Service Provider shall not issue any policies or circulars which may encourage discrimination or inaccessibility.
- 13.4 Accessibility policy shall be available to the general public in accessible formats.

14. Non-discrimination

- 14.1 The Financial Service Provider shall not discriminate against financial consumers on grounds not relevant to provision of financial services applied for, such as social status, physical ability, marital status, race, caste, gender, age, religion, financial literacy, etc. However, these Regulations shall not prevent the Financial Service Provider from providing exclusive financial products and services.
- 14.2 The Financial Service Provider shall provide special attention to financial consumers such as elderly, physically disabled, low income and low financial literate to ensure fair access to all financial products and services.

15. Infrastructure

- 15.1 The Financial Service Provider shall comply with general laws regarding accessibility, such as facilitating differently abled and elderly financial consumers, when constructing new buildings and physical infrastructure.
- 15.2 The Financial Service Provider shall take necessary actions to improve accessibility in installing and processing ATMs and other automated equipment by enabling screen reader and other accessibility features.
- 15.3 The Financial Service Provider shall provide cards (Debit and Credit) with accessibility features at the request of the financial consumer.

16. Signature Verification

The Financial Service Provider shall ensure that the signature of the financial consumer including electronic means of signature is unambiguous and acceptable for verification purposes. Thumbprint shall be treated equally to the conventional signature.

17. Web Accessibility

- 17.1 All web contents shall be perceivable, operable, understandable and robust.
- 17.2 Web accessibility shall include but not limited to:
- Font size, colour and colour contrast adjustability.
 - Full navigability and ability to function with the keyboard.
 - Full readability with screen readers.

- iv. All web elements shall be appropriately labelled or alternative text shall be used.
- v. All security, protection or safety features shall be provided in text and audio options.
- vi. Adequate time shall be provided to perform all functions.

- 17.3 Mobile applications accessibility shall include but not limited to:
- i. Font size, colours and colour contrast, and background colour adjustability.
 - ii. Full navigability when using mobile applications.
 - iii. Full readability with screen readers.
 - iv. All mobile application elements shall be appropriately labelled or alternative text shall be used.
 - v. All security, protection or safety features shall be provided in text and audio options.
 - vi. Adequate time shall be provided to perform all functions.

18. Information Accessibility

- 18.1 The Financial Service Provider shall provide all necessary documents in accessible formats at the request of the financial consumer.
- 18.2 The Financial Service Provider shall grant permission to the financial consumer to have assistance from a person who has been authorised by the financial consumer by way of a letter of authority, a power of attorney or a board resolution, as the case may be.
- 18.3 The Financial Service Provider shall provide adequate facilities to use assistive technology and equipment.

19. Unfair Business Practices

- 19.1 The Financial Service Provider or its agent/ third party appointed by the Financial Service Provider shall not employ or engage in unfair business practices to the detriment of financial consumers.
- 19.2 The Financial Service Provider shall not act in bad faith or negligently in providing financial products and services to financial consumers.
- 19.3 For the purposes of **Sub- Regulation 19.1**, “unfair business practices” shall include, but not limited to the following practices involving, unfair, deceptive or abusive acts:
 - i. Abusive debt recovery practices;
 - ii. Requiring payment of un-accrued (future) interest/ early settlement fees on credit facilities, exceeding the levels permitted by the Central Bank, if any;
 - iii. Automatically increasing credit limits without prior consent of the financial consumer;
 - iv. Imposing excessive fees, penalties, future interest, and charges compared to the cost involved;
 - v. Imposing fees and charges without prior written notice;
 - vi. Changing the agreed terms and conditions on financial products and services without written consent of the other party;
 - vii. Deducting payments and fees automatically for credit facilities that are tied to deposit account(s) without written consent of the financial consumer, using clauses imposing an obligation on the financial consumer;
 - viii. Bundling and tying practices on financial products or services unduly limiting financial consumers’ choices;
 - ix. Unduly delaying processing of requests of financial consumers;
 - x. Imposing any unfair terms and conditions at any time with respect to the rights and obligations of financial consumers; and
 - xi. Preventing financial consumers from termination of contracts, change of the Financial Service Provider or financial product/ service.

20. Sales Practices

The Financial Service Provider shall:

- i. Formulate unambiguous and adequate sales policies and procedures for the sale of financial products and services;
- ii. Ensure persons engaged in activities related to sales/ marketing/ promoting products and services are trained and knowledgeable in key features, risks, important terms and conditions and act fairly and reasonably adhering to its procedures, practices and codes of conduct;

- iii. Avoid aggressive sales practices and reckless or negligent sale of unsuitable financial products or services to financial consumers, during the sales process;
- iv. Not understate or dismiss warnings or cautionary statements in any form of sales, including written sales materials;
- v. Take all appropriate/ reasonable steps to identify and prevent or manage conflicts of interest between the Financial Service Provider and the financial consumer to prevent the adverse impact of such conflicts on financial consumers; and
- vi. Disclose actual and potential conflict of interest to financial consumers, in the case of advisory services and third-party products.

21. Unfair Contract Terms

- 21.1 The contract terms shall be considered unfair where there is an imbalance in rights and obligations to the detriment of the financial consumer, including but not limited to:
 - i. Termination of contracts or alteration of clauses by the Financial Service Provider without prior notice to the financial consumer in writing or through newspaper notice or any other appropriate way within a reasonable time before such changes are made;
 - ii. Making unilateral change to a contract without stating the circumstances under which the change could be made;
 - iii. Limiting the liability of the Financial Service Provider unfairly and disproportionately in the event of total or partial non-performance of contractual obligations;
 - iv. Binding the financial consumer while the corresponding obligation on the Financial Service Provider is disproportionate;
 - v. Excluding or limiting the liability of the Financial Service Provider to losses caused to the financial consumer by misrepresentation, negligence or misleading information on its products or services;
 - vi. Excluding or limiting the liability of the Financial Service Provider with respect to actions or commitments undertaken by their employees, agents or third parties appointed by the Financial Service Provider;
 - vii. Giving the Financial Service Provider the ability to transfer its rights and obligations under the contract, without the consent of the financial consumer, where such action may reduce the rights of the financial consumer;
 - viii. Excluding or limiting the rights of the financial consumer to take legal action in the event of a breach of contract; and
 - ix. Implying clauses to waive any protection to the financial consumer provided by Acts, directions, Regulations, circulars, guidelines or codes of conduct.
- 21.2 The Financial Service Provider shall provide all the contractual documents to the financial consumer within a reasonable time before signing the contract.

22. Fraud and Misuse of Financial Consumer Assets

- 22.1 The Financial Service Provider shall have adequate policies and procedures in place to protect financial consumers' deposits and other assets from internal or external fraud or misuse and to manage potential risk of such fraud and misuse.
- 22.2 The Financial Service Provider shall have clear policies and procedures to resolve cases of suspected fraud or misuse involving financial consumers' deposits and other assets.

23. Timely Response and Contacting a Financial Consumer

- 23.1 The Financial Service Provider shall respond to a financial consumer's request for information clearly, timely and in writing or electronically, through the preferred communication channels and either in Sinhala, Tamil or English, as preferred by the financial consumer, within a reasonable time period.
- 23.2 The Financial Service Provider shall maintain a record of the financial consumer site visits for recovery purposes, including date and time of the visit, names of the officers who visited and the financial consumer's response in brief.

- 23.3 When making telephone contact with a financial consumer, the person shall introduce himself or herself, the name of the Financial Service Provider on whose behalf the financial consumer is contacted and the purpose of contacting.
- 23.4 The Financial Service Provider shall maintain call recordings and a call register of call centers and shall retain such records considering the data retention requirements.
- 23.5 When obtaining a physical signature, the Financial Service Provider shall obtain a signature for security/ contractual documents outside the premises of the place of business only if a reasonable circumstance arises upon request of a financial consumer and in the presence of an authorised officer from the Financial Service Provider.

24. Advertisement and Sales Promotion

- 24.1 The Financial Service Provider shall:
 - i. advertise/ promote suitable financial products or services based on financial consumers' needs and capabilities;
 - ii. avoid misuse of footnotes, disclaimers, or fine prints to prevent a financial consumer from reading relevant information fairly. Such items should be of sufficient size and of sufficient duration to enable an average viewer to comprehend;
 - iii. ensure advertisement and sales materials do not contain misleading or false information or omit information that is important for the financial consumer to make a decision;
 - iv. be liable for the statements made in advertising and sales materials;
 - v. not use marketing strategies which may harm financial consumers by taking advantage of the financial consumers' condition;
 - vi. provide financial consumers with actively opt-in to receiving marketing materials, and easy means to opt-out from receiving marketing materials at a later point in time; and
 - vii. include the contact details of the Financial Service Provider and credit rating (if available) and state that the respective Financial Service Provider is supervised by the Central Bank, in all advertisements and marketing materials.
- 24.2 The remuneration of employees and agents attached to marketing/ sales shall not be solely based on the sales volume/ target but give consideration to encourage responsible business conduct, interests and circumstances of the financial consumer.

25. Product Suitability and Design

- 25.1 The Financial Service Provider shall:
 - i. gather and record information about the financial consumer to determine the suitability of the financial product(s) or service(s) to be offered or recommended to the financial consumer;
 - ii. assess the financial consumer's ability to fulfil terms and conditions associated with the financial product or service;
 - iii. identify a maximum debt service/ income ratio (percentage of financial consumer's disposable income that can be allocated to service debt) to assess the risk of over-indebtedness of a financial consumer by using sources such as the Credit Information Bureau (CRIB), etc.; and
 - iv. based on the aforementioned information and criteria, determine that a financial product or service is suitable for the particular financial consumer before entering into a contract.
- 25.2 The Financial Service Provider shall:
 - i. offer financial products or services that are suitable to the varying needs, risk profiles and interests of the types of financial consumers for whom they are intended (the target market), having regard to the characteristics of that target market;
 - ii. not alter, bundle, or modify financial products to distort the features of the product which can place the financial consumer in a disadvantageous position; and
 - iii. offer rates/ fees/ prices commensurate with the market-related rates/ fees/ prices, cost structure of the Financial Service Provider, regulatory requirements, etc.

26. Sale or Transfer of Debt or Any Other Product or Service

The Financial Service Provider shall take the following actions, where the sale or transfer of debt or any other financial product or service without borrowers' consent is permitted by law or the Financial Service Provider intends to cease operating, merge with, or transfer all or part of its operations to another party:

- i. notify the affected financial consumer of a sale or transfer within a reasonable number of days and the remaining debt obligation or outstanding position of the product/ service;
- ii. provide the financial consumer with information as to where to make payments; and
- iii. provide the financial consumer with the acquirer's or purchaser's, or transferee's contact information.

27. Conduct of an Agent or Third Party Appointed by the Financial Service Provider

- 27.1 Where the Financial Service Provider appoints an agent/ third party, it shall enter into a formal agency or third party contract and comply with these Regulations, as applicable.
- 27.2 The Financial Service Provider shall be legally liable for the actions and omissions of their agents and third parties.
- 27.3 The Financial Service Provider shall be required to perform due diligence before contracting any agent or third party.
- 27.4 The Financial Service Provider shall be required to continuously monitor the performance of their agents and third parties.
- 27.5 The Financial Service Provider shall enter into a non-disclosure agreement with the agents/ third parties deployed in its businesses to preserve the duty of secrecy of the information of financial consumers.
- 27.6 The Financial Service Provider shall provide a financial consumer upon request with details of agents and third parties appointed for financial consumer services and the code of conduct issued to them requiring them to refrain from doing any of the following but not limited to:
 - i. harassing financial consumers;
 - ii. disclosing financial consumer information to unauthorized parties;
 - iii. giving false or misleading information about products/ services; and
 - iv. undue influence on financial consumers or the general public to buy or get involved in the products/ services of the Financial Service Provider.

28. Debt Recovery

- 28.1 The Financial Service Provider shall ensure that the debt recovery processes are transparent, courteous and fair, devoid of undue pressure, intimidation, harassment, humiliation or threat on the financial consumer.
- 28.2 The Financial Service Provider shall ensure that sales proceeds from foreclosure assets are immediately applied on recovery of the credit facility, and the financial consumers shall be informed and refunded with the balance, if any subject to other provisions in applicable laws. Further, the Financial Service Provider shall provide a report on the sale of collateral, which includes but not limited to the process involved, total sales proceeds, all incidental expenses/ costs and the net proceeds, to the financial consumer within reasonable time period from date of sale/ transfer of title of the asset.
- 28.3 The Financial Service Provider shall not engage in any of the following:
 - i. Contacting friends, employer, relatives or neighbours of a financial consumer for any information other than information or verification of employment status, telephone numbers or address, except where:
 - a. the person has guaranteed the loan; or
 - b. the person has been nominated to be contacted by the financial consumer.
 - ii. Requiring any persons listed in the (i) above to offset the debt, except where the person has acted as a guarantor.
 - iii. Unnecessary or excessive contact or communication with a person, beyond what is reasonable in the circumstances.
 - iv. Disclosing the existence of a debt to a third party (including friends, family, etc.).
 - v. Making any misrepresentation in connection with a debt, such as its characteristics, the amount owed, the Financial Service Provider's legal rights or the potential legal consequences for any person if the debt is not paid.
 - vi. Public shaming.

- vii. Calling or visiting the work place of the financial consumer to seek repayment, except with the prior consent of the financial consumer.
- viii. Threatening to harm or harming any person.
- ix. Threatening to seize, or seizing, property which has not been provided as collateral.
- x. Threatening to damage, or damaging property.
- xi. Making contact with financial consumers in person or by other means such as telephone between the hours of 9.00 pm and 6.00 am, for the purpose of debt recovery.

29. Free Market

- 29.1 The Financial Service Provider shall:
- i. not engage in exclusive arrangements with agents or merchants hindering market access to other Financial Service Providers; and
 - ii. operate systems which are open and interoperable.
- 29.2 The Financial Service Provider shall:
- i. display the business license, registration or appointment obtained from the Central Bank, latest audited financial statements, credit rating with underlying specifications, key contact details of the person handling complaints, business hours and holiday notices, in a prominently visible position at the public places of business, including outlets of the Financial Service Provider; and
 - ii. publish the latest annual effective and nominal interest rates of deposits and lending products, foreign currency exchange rates, details of fees, commissions and any other charge with the effective date as applicable on the official website of the Financial Service Provider and display the same in a prominently visible position at the public place of business, including outlets of the Financial Service Provider.

30. Financial Consumer Education and Awareness

- 30.1 Financial Education and Awareness Programs
- i. The Financial Service Provider shall formulate policies and procedures and implement sufficient number of financial education and awareness programs, either on its own or in partnership with industry associations or in collaboration with the Central Bank/ agencies promoting financial literacy.
 - ii. Financial education tools may include but not limited to printed brochures, flyers, booklets, posters, videos, presentations, interactive loan calculators, key messages, etc.
 - iii. The Financial Service Provider shall educate financial consumers on legal provisions related to its financial products/ services.
- 30.2 The Financial Service Provider shall provide financial consumers with specific warnings related to over-indebtedness, such as consequences of multiple borrowing and late repayments with a special attention on vulnerable groups through financial education and awareness programs.

DISCLOSURE AND TRANSPARENCY

31. The Financial Service Provider shall maintain an official website and update its contents in a timely manner ensuring adequate disclosure and transparency of its business activities, products and services.
32. The Financial Service Provider shall disclose or provide all the relevant information and documents at any stage of a contract, in a complete, clear, concise, accurate, not misleading and timely manner in the language preferred by the financial consumer either in Sinhala, Tamil or English and explain salient features of such information to the financial consumer.
33. The Financial Service Provider shall provide copies of the offer letter, agreement and other relevant legal documents to the financial consumer at the time of execution of such documents or within a reasonable time period giving due attention to perfection requirements provided by the law.

34. Information on Financial Products and Services

- 34.1 The Financial Service Provider shall provide accurate and not misleading information (whether written, oral or visual) in advertisements, marketing material or any material related to financial products or services.
- 34.2 The information provided shall be in plain and comprehensible language in either Sinhala, Tamil or English, as preferred by the financial consumer.
- 34.3 Any written communication provided by the Financial Service Provider shall:
 - i. be in a font, size, spacing and placement of content that makes communication easy to read for the financial consumer; and
 - ii. contain and highlight key features of the given financial product or service such as Annual Effective Rate of Interest (AER), tenor of the facility, fees charges and main risks.
- 34.4 The Financial Service Provider shall provide a financial consumer with documents, including Key Fact Documents, applications, offer letters, agreements, forms, receipts and statements relating to the financial product or service in writing, including electronic means.
- 34.5 The Financial Service Provider shall provide clarifications if financial consumers have any query regarding the information provided or disclosed.
- 34.6 The Financial Service Provider shall obtain a written confirmation from the financial consumer that the details of the products or services and their terms and conditions were received, explained and understood prior to accepting the offer.
- 34.7 The Financial Service Provider shall notify affected financial consumers at least thirty (30) calendar days in advance of the amendments or alterations being made to the range of services it provides.
- 34.8 The Financial Service Provider shall convey information in a clear and transparent manner via digital channels and Financial Service Providers shall be required to;
 - i. make available the key information prominent in digital channels, with secondary layers of information provided for further details;
 - ii. make available the offline channels to obtain further information and assistance;
 - iii. keep the order and flow of information provided via mobile channels to enhance transparency and comprehension;
 - iv. disclose pricing and key terms and conditions before the transaction is completed in digital transaction process; and
 - v. make available user interfaces via mobile apps/ channels that are user-friendly and easy to navigate with adequate security features.

35. Key Facts Document

- 35.1 Financial Service Providers shall have a standardised document in the form of a “Key Facts Document” in either printed or electronic form for its products/ services written in simple language in Sinhala, Tamil and English, which shall be made available to the prospective financial consumers and displayed on the corporate website.
- 35.2 Key Facts Documents shall contain the following basic information with regard to loan products:
 - i. Key features of the product/ service, including the nature of the product, annual effective rate of interest, penalties, other charges and fees and commissions.
 - ii. Procedures to be followed to obtain the product/ service.
 - iii. Main terms and conditions.
 - iv. Complaint handling procedure.
- 35.3 This document shall contain the following basic information with regard to deposit products:
 - i. Key features of the financial product/ service, including the nature of the product, annual effective interest rate, financial and other benefits to financial consumers, including incentives and promotions.
 - ii. Minimum balance requirements, account opening fees, account maintenance fees, account closure fees and the availability and coverage of the deposit insurance.
 - iii. Any restrictions on opening accounts, closing accounts, premature withdrawals, transferring funds by financial consumers, and policies and procedures on dormant accounts and abandoned properties.
 - iv. Complaint handling procedure.
 - v. Procedures for unauthorized or mistaken transactions.

36. Disclosure of Terms and Conditions

The Financial Service Provider shall disclose all the terms and conditions of financial products and services relevant to the financial consumer in the contractual documents, which includes but not limited to:

- i. rights and responsibilities of the financial consumer;
- ii. rights and responsibilities of the Financial Service Provider;
- iii. key risks to the financial consumer;
- iv. interest rates, costs, commissions, fees and charges relevant to the product or service;
- v. method of computing interest charges;
- vi. notification to financial consumers on changes to the contract;
- vii. penalties and other remedies in the event of a breach of contract;
- viii. contact information of the Financial Service Provider's financial consumer service;
- ix. terms and conditions that may lead to termination of the contract;
- x. cancellation/ termination and portability procedures of financial products and services ;
- xi. any compensation/ charges/ penalty applicable in case of pre-mature withdrawal/ termination/ early settlement/ switching of a product or service by the financial consumer;
- xii. procedure and latest contact details of the Financial Service Provider on handling complaints and alternate dispute resolution mechanisms such as Financial Ombudsman in Sri Lanka and the Central Bank;
- xiii. the rules regarding:
 - a. reporting of suspicious transactions and above-the-threshold transactions to the Financial Intelligence Unit;
 - b. the reporting procedures that the financial consumer should follow in case of stolen cards/ financial instruments and the manner in which such liability to be accepted by the Financial Service Provider and by the financial consumer; and
- xiv. the disclosure of financial consumer information to a party legally authorised to obtain such information.

37. Information on Credit Facilities and Credit Instruments

37.1 The Financial Service Provider shall provide an application/ offer letter/ agreement to the financial consumer and the application/ offer letter/ agreement, at minimum, must contain the following basic information, as applicable, in addition to the information required under **Regulation 34**:

- i. Name of the borrower
- ii. Contract Number (Loan Reference Number)
- iii. Amount Granted
- iv. Date granted and the credit repayment period
- v. Annual Effective Rate of interest and basis (Fixed or Floating)
- vi. If floating, benchmark rate and frequency of rate revision
- vii. Repayment schedule and frequency of instalments (daily, weekly, monthly or any other basis)
- viii. Details of security/ collateral offered
- ix. Breakdown of additional charges, commissions and other costs payable by the financial consumer such as insurance, valuation, documentation, registration, *etc.* (if applicable)
- x. Penal interest rate (per annum) in the event of delayed payment
- xi. The recovery procedure in the event of default of payments by the financial consumer, including the timing and the types of costs involved in repossession of assets, the procedure to be followed by the financial consumer after repossession, any other types of charges as applicable, *etc.*
- xii. Procedures to revoke or stop payment on a credit instrument by the financial consumer
- xiii. Liability of parties in the event of unauthorized transactions on their accounts or fraud involving a credit instrument
- xiv. Consequences and costs to the financial consumer on using credit instrument to the account with insufficient funds
- xv. Terms and conditions of all tied or bundled financial products or services sold together with the credit facility
- xvi. The conditions applicable for early settlement by financial consumer

37.2 For the purpose of this Regulation, “credit instrument” includes a document except paper money that serves as evidence of a debt, including cheques, letters of credit, promissory notes, etc.

38. Provision of Account Statements

- 38.1 The Financial Service Provider shall provide a financial consumer with:
- i. a periodic statement of every account the Financial Service Provider operates for the financial consumer, free of charge, either in written or electronic form or according to the manner as agreed by the financial consumer when entering into the principal contract with the Financial Service Provider;
 - ii. a closing statement when terminating or concluding a contract; and
 - iii. information on account balances upon request by the financial consumer.
- 38.2 The frequency in which statements are provided shall commensurate with the type of financial product or service, its term and the type of clientele.
- 38.3 The statement referred to under **Sub-Regulation 38.1(i) and (ii)** shall contain the following information, as applicable:
- i. all transactions (date, type and amount);
 - ii. opening and closing balances;
 - iii. due date;
 - iv. amount due/ payable;
 - v. annual effective rate of interest; and
 - vi. fees and penalty charged (rate or percentage).

39. Settlement of Obligation

- 39.1 The Financial Service Provider shall provide a financial consumer who has fully settled the financial obligations with a written declaration indicating the full settlement of the obligation.
- 39.2 The Financial Service Provider shall take measures to release the documents related to the property that is subject to collateral of a credit facility to the financial consumer within seven (07) working days from the date of full settlement of the obligation.

40. Information on Deposit Accounts

The Financial Service Provider in addition to the information required under **Regulation 34** shall disclose the following information to the financial consumer in the application/ mandate/ certificate/ pass book/ renewal notice, information relating to:

- i. balance of the account in an appropriate mode and frequency, as applicable;
- ii. applicable annual effective interest rate/ yield rate/ profit sharing ratio;
- iii. charges or fees for account opening and minimum balances;
- iv. account maintenance fees;
- v. responsibility of the financial consumer to keep the account access information confidential, including Personal Identification Numbers and passwords linked to the account;
- vi. limitations on the account functionality such as the number of withdrawals and transactions allowed free of charge;
- vii. in the case of term deposits, a notice of renewal prior to the maturity date;
- viii. availability and coverage of the deposit insurance;
- ix. procedures and costs for the financial consumer to close the account; and
- x. conditions to be classified as an inactive or dormant account and the consequences of an account becoming inactive or dormant.

41. Notification of Changes in Terms and Conditions

- 41.1 The Financial Service Provider shall notify a financial consumer in writing, within a reasonable time, prior to making changes to the agreed terms and conditions related to:
- i. the annual effective rate of interest to be paid or charged on any account of the financial consumer;

- ii. any non-interest charge on any account of the financial consumer; and
- iii. any other key product/ service feature or previously agreed on terms or conditions such as procedure for cancellation, prepayment of loans and transfer of loan servicing.

41.2 The Financial Service Provider shall be required to notify the financial consumer when his/ her accounts become inactive or dormant.

COMPLAINT HANDLING AND REDRESS MECHANISM

42. Policy and Procedures

- 42.1 The Financial Service Provider shall have a clear written policy and procedures ensuring appropriate mechanisms are in place to receive, resolve with fair redress, compensation and respond to individual grievances and complaints of financial consumers, including retention of such records.
- 42.2 The Financial Service Provider shall have a complaint handling mechanism or unit independent from business units and supervised by a Key Management Personnel.
- 42.3 The Financial Service Provider shall conduct root cause analysis on complaint data and use such analysis to improve their financial products and services, as a part of the duties of the risk management committee related to operational risks or any other management committee overseeing the operational risk.

43. Complaint Handling Procedure of the Financial Service Provider

- 43.1 The mechanism for receiving complaints under **Regulation 42** shall have multiple channels with clear procedures, including help desk assistance, telephone numbers, dedicated email/ postal addresses and online web forms.
- 43.2 The mechanism referred to under **Regulation 42** shall be free of charge, fair, accessible, transparent and independent from business operations.
- 43.3 The Financial Service Provider shall acknowledge the complainant in writing, with contact details of the officer/ officers handling the complaint, within a reasonable time [preferably within five (05) working days].
- 43.4 The Financial Service Provider shall assign an officer to coordinate complaints in each branch/ office/ outlet.
- 43.5 The Financial Service Provider shall maintain records of all complaints for future reference.

44. Transparency of Complaint Handling Procedure of the Financial Service Provider

- 44.1 The Financial Service Providers shall provide financial consumers with information on the latest mechanisms for handling complaints in the contractual documents. Further, the Financial Service Provider shall publish the complaint handling procedure and other relevant information on handling complaints, indicating the latest modification date to the complaint handling procedure, if any, on the official website of the Financial Service Provider and by way of pamphlets, posters, etc.
- 44.2 The information referred to under **Sub-Regulation 44.1** shall include:
- i. available channels for submitting complaints, including contact details;
 - ii. timeline for complaint resolution;
 - iii. responsibility of the complainant at each stage of the process;
 - iv. obligations of the Financial Service Provider;
 - v. process of escalation to various levels, if not satisfied; and
 - vi. details of alternative dispute resolution mechanisms (Financial Ombudsman of Sri Lanka, Central Bank, as applicable).

45. Conflict of Interests

- 45.1 The Financial Service Provider shall avoid conflicts of interest when handling complaints of financial consumers.
- 45.2 An officer shall not be involved in the processing of a complaint if such officer is a party to or a direct supervisor to the relevant officer or has an interest in the complaint or complainant.

46. Timeframe for Resolving Financial Consumer Complaints by the Financial Service Provider

- 46.1 The Financial Service Provider shall, upon receipt of a complaint from the financial consumer, resolve such complaint within 21 calendar days. However, if the Financial Service Provider is unable to resolve a complaint within 21 calendar days, shall notify the complainant before the expiration of 21 calendar days, giving reasons for the extension [maximum of three (03) months] and measures taken to resolve the matter so far.
- 46.2 However, the Financial Service Provider shall make all necessary arrangements to resolve complaints which require urgent action within the earliest possible time, considering the impact, urgency and risk of both the Financial Service Provider and the financial consumer.
- 46.3 In the event the Financial Service Provider is unable to provide redress for the complaint, the Financial Service Provider's position shall be clarified to the complainant within the timelines stipulated in **Sub-Regulation 46.1** above.

47. Complaint Handling Procedure of the Central Bank

The Central Bank shall attend to complaints and grievances of financial consumers as an alternative dispute resolution mechanism. However, financial consumers or Financial Service Providers are not restricted from pursuing legal proceedings or any other dispute resolution mechanism at any time during the process.

- 47.1 Submission of Complaints to the Central Bank
- i. Complainant may submit a complaint to the Central Bank when he/ she is not satisfied with the Financial Service Provider's response or the complaint has not been attended to in the manner provided under **Regulation 43 and 46**. However, in any case, the complaint shall be submitted to the Central Bank within a period not later than one (01) year from the date of submission of the complaint to the Financial Service Provider.
 - ii. Submission of a complaint to the Central Bank shall be in the form and manner prescribed by the Central Bank.
- 47.2 The Central Bank shall cease processing the complaint if the financial consumer or the Financial Service Provider:
- i. files a case in the Court of Law in connection with the complaint.
 - ii. uses undue influence or duress and in such case the Central Bank may take regulatory/ legal action, as applicable.
- 47.3 Determination by the Central Bank
- i. The Central Bank, before making a determination, shall assess the complaint and may require the Financial Service Provider to resolve the issue amicably with appropriate instructions/ recommendations/ comments.
 - ii. If the Financial Service Provider fails to resolve the complaint satisfactorily as per the Central Bank instructions/ recommendations/ comments and the Central Bank decides that the complaint requires a determination, the Central Bank shall issue a determination on the complaint as the final solution of the Central Bank.
 - iii. The Central Bank shall make the determination based on these Regulations, best banking practices, in a fair and just manner and shall not be required to comply with court procedures.
 - iv. In order to arrive at a determination, the Central Bank may call for additional information/ documents, call for a hearing from all/ any party involved and/ or conduct a spot examination/ inquiry, as applicable.
 - v. The determination by the Central Bank on a complaint referred by a financial consumer is binding for the Financial Service Provider if the financial consumer is agreed with the determination.
 - vi. The Central Bank shall deliver a written determination on the complaint within 90 days, subject to the availability of all important information. However, depending on the complexity of the complaint in concern, delivering a determination may be extended.
 - vii. The Central Bank shall, in determining a complaint, adhere to the general principles of natural justice.
 - viii. A complainant may, at any time, before delivery of the determination, withdraw a complaint in writing or settle the complaint with the Financial Service Provider, then the complaint shall be considered as concluded.
- 47.4 Awards under the Central Bank Determination
- i. The Central Bank may, upon making a determination of complaint under **Sub-Regulation 47.3**, require the Financial Service Provider to do one or more of the following:
 - a. compensate and/ or refund the affected financial consumer;

- b. make corrections to erroneous data, information or statement;
- c. cease or desist any activity/ operation which is the subject of the complaint;
- d. make a formal apology; or
- e. do or refrain from any other activity/ operation
- f. take action as the Central Bank may deem appropriate.

ii. The Central Bank or any other officer authorised by the Central Bank may make recommendation advice/ views/ observations to the financial consumer as appropriate.

47.5 Complaints Involving Multiple Financial Service Providers

Where a complaint from the financial consumer involves more than one Financial Service Provider, the Central Bank shall decide the responsibilities of each such Financial Service Provider in resolving the complaint.

PROTECTION OF FINANCIAL CONSUMERS' ASSETS AND INFORMATION

48. Safeguarding Financial Consumer Assets

The Financial Service Provider shall:

- i. be liable for the financial consumer's loss due to fraud, misappropriation and misuse of the financial consumer's assets, unless proved that the loss occurred due to financial consumer's negligence or fraudulent behaviour;
- ii. take disciplinary action against employee(s) involved in a fraud, misappropriation and misuse of financial consumer's assets and report to the respective regulatory department/s of the Central Bank;
- iii. continuously create awareness on fraudulent practices and financial consumers' responsibility and measures to be taken to safeguard against such threats;
- iv. require financial consumers to update their records regularly and as and when the need arises to ensure data accuracy and ultimately to enhance protection; and
- v. create a convenient avenue through which financial consumers can make the required updates.

49. Confidentiality, Security and Integrity of Personal Information

- 49.1 The Financial Service Provider shall formulate and implement policies and procedures to ensure confidentiality, security, and integrity of the personal information of financial consumers.
- 49.2 The Financial Service Provider shall not misuse and ensure that any of its employees or any other party acting on its behalf does not misuse personal information of financial consumers.
- 49.3 The Financial Service Provider shall have appropriate policies and procedures, data protection measures and staff training programs to prevent unauthorized access, alteration, disclosure, accidental loss or destruction of financial consumer data.

50. Protection of Financial Consumer Personal Information

The Financial Service Provider shall be required:

- i. to have appropriate security and control measures to protect financial consumers' personal information and retain it for a minimum period of six years from the termination/ expiration of contract, unless otherwise required by any other law;
- ii. not to share financial consumer's personal information with a third party except with the financial consumer's consent or as required by the law;
- iii. to retain key information, contractual documents and history of all the transactions for a minimum of six years from the termination/ expiration of contract; and
- iv. to retain all the source documents for a minimum of six years from the transaction date unless otherwise required by any other law.

51. Collection and Use of Data

- 51.1 The Financial Service Provider shall collect financial consumer's personal information within the limits of any law, direction, or guideline, only using lawful and fair means; and only for specified, explicit and legitimate purposes.
- 51.2 The Financial Service Provider shall have a policy and procedures for collecting and using personal information, including means, purposes, and types of data that may be collected and retained, consistent with these Regulations and other applicable laws.
- 51.3 Personal information should be collected, retained, and used in compliance with, in addition to these Regulations, any other applicable laws, including Prevention of Money Laundering and Countering the Financing of Terrorism in Sri Lanka and Data Protection.
- 51.4 The Financial Service Provider shall comply with data privacy and confidentiality requirements that limit the use of financial consumer data exclusively for the purpose for which data is collected.
- 51.5 The Financial Service Provider may only use financial consumer's personal information:
- for purposes that are consistent with the original purpose for which they were collected, provided that it was reasonably apparent to, or would be reasonably expected by, the financial consumer; or
 - with the informed consent of the financial consumer; or
 - as otherwise required or permitted by these Regulations or any other law.
- 51.6 Financial consumers shall have a right to maintain his/ her privacy on disability (special needs).
- 51.7 The Financial Service Provider shall not use information related to any disability (special needs) of the financial consumer for any purpose other than facilitating the financial consumer or protecting financial consumer's rights.
- 51.8 The Financial Service Provider shall not reveal information on financial consumer's disability (special needs) or health status to any other party without prior consent of the financial consumer.

52. Sharing of Financial Consumer Information

The Financial Service Provider shall not share financial consumers' information with a third party for any purpose, including marketing, promotion and advertisement, unless:

- the information is being disclosed for the purpose for which it was originally collected, provided that it was reasonably apparent to, or would be reasonably expected by, the financial consumer; or
- with the informed consent of the financial consumer; or
- as otherwise required or permitted by these Regulations, a court of law or any other written law.

53. Financial Consumers' Right to Access and Rectify their Personal Information

- 53.1 Upon request from a financial consumer, the Financial Service Provider shall provide them, except to any extent prohibited by law, with access to any personal information about the financial consumer that is held by the Financial Service Provider. Such access must be provided:
- in a form that is likely to be understandable to the financial consumer;
 - within a reasonable time; and
 - at minimal or no cost to the financial consumer.
- 53.2 In the event where a financial consumer claims that any personal data held by the Financial Service Provider is inaccurate or incomplete, the Financial Service Provider shall take appropriate steps within a reasonable time, to review the claim, rectify it and inform any third party with whom the information had been shared previously.

INTERPRETATIONS

54. In these Regulations, unless the context requires otherwise:

“Abusive debt recovery” includes-

- unlawful collection of amounts due from borrowers;
- the use of any false statement; and
- intimidation, harassment and coercion.

“Accessible format” means electronic/ word format, and for Sinhala and Tamil, electronic/ word format with Unicode fonts or any other mechanism facilitating elderly, disabled or financial consumers with low financial literacy.

“Accessibility” means providing equal and fair access to all financial services provided by Financial Service Providers.

“Assistive Technology and Equipment” means any item, piece of equipment, software program or product system that is used to increase, maintain or improve the functional capabilities of persons with disabilities.

“Books, records, accounts, documents, and information” means books, records, accounts, documents or information recorded or stored in any media, including paper and data stored in electronic, optical, magnetic or any information system.

“Bundling of product” means the sale of two or more financial products or services as one combined product or service where the Financial Service Provider shall consider product suitability.

“Central Bank” means the Central Bank of Sri Lanka established under Monetary Law Act, No. 58 of 1949 (Chapter 422).

“Complaint” means dissatisfaction expressed by a financial consumer on a financial product or service and its related aspects provided by the Financial Service Provider.

“Credit Facility” means an arrangement between the Financial Service Provider and a financial consumer to allow borrowing of a particular amount of money for different purposes for a particular period of time, either on-balance sheet or off-balance sheet credit facility.

“Financial Consumer” means a person or entity or legal body or where the context so permits a legal representative of such consumer that uses, has used or potential user of any financial product or service provided by a Financial Service Provider and does not include Financial Service Providers.

“Financial Consumer Protection” means laws, Regulations, circulars, directions, guidelines, policies and institutions to safeguard consumer rights, enable consumers to make informed financial decisions and ensure fairness in the provision of products and services by Financial Service Providers.

“Financial Service Provider” means a Licensed Commercial Bank, a Licensed Specialised Bank, a Licensed Finance Company, a Specialized Leasing Company, an Authorized Primary Dealer, an Authorized Money Broker, a Licensed Microfinance Company, a Participant of the Payment and Settlement System or any other financial institution approved by the Monetary Board.

“Key Management Personnel” means those persons having authority and responsibility for planning, directing and controlling the activities of the Financial Service Provider, directly or indirectly, including any executive director of the Financial Service Provider.

“Operational Management Personnel” means officers who participate in day-to-day decision-making, including a manager of a branch office of the Financial Service Provider or a person acting on behalf of the manager.

“Personal Information” means any information about an identified or reasonably identifiable financial consumer, including personal identifiers and financial information.

“Products or Services” means any financial instrument/ activity/ transaction provided or offered by the Financial Service Provider to the financial consumer.

“Tying of Products or Services” means the sale of two or more financial products and/ or services together without the option of distinguishing them upon sale.



ශ්‍රී ලංකා ප්‍රජාතාන්ත්‍රික සමාජවාදී ජනරජයේ ගැසට් පත්‍රය

අති විශේෂ

අංක 2344/17 - 2023 අගෝස්තු මස 09 වැනි බදාදා - 2023.08.09

(රජයේ බලයපිට ප්‍රසිද්ධ කරන ලදී)

I වැනි කොටස: (I) වැනි ඡේදය - සාමාන්‍ය

ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ නිවේදන

මුදල් නීති පනත

1949 අංක 58 දරන මුදල් නීති පනතේ (422 අධිකාරය) 10(ඇ) වගන්තියේ විධිවිධාන ප්‍රකාර ව ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ මුදල් මණ්ඩලය විසින් නිකුත් කරන ලද රෙගුලාසියකි.

ආචාර්ය පී. නන්දලාල් විරසිංහ,
මුදල් මණ්ඩලයේ සභාපති සහ අධිපති,
ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව.

2023ක් වූ අගෝස්තු මස 08 වැනි දින,
කොළඹ දී ය.

මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණය පිළිබඳ රෙගුලාසි

1949 අංක 58 දරන මුදල් නීති පනතේ 5 වැනි වගන්තියේ විධිවිධානවල සඳහන් කර ඇති ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ (මහ බැංකුවේ) අරමුණු අනුව මහ බැංකුව විසින් මූල්‍ය පද්ධතියේ ස්ථායීතාව තහවුරු කිරීම අවශ්‍ය වන හෙයින් ද;

මූල්‍ය පද්ධතියේ ස්ථායීතාව තහවුරු කිරීම සඳහා, මූල්‍ය ආයතනවල පාරිභෝගිකයින්ට සමාන සහ සාධාරණ අයුරින් තරඟකාරී සේවාවක් ලබා ගැනීමට හැකි වන පරිදි එම ආයතන සියලු තෛතික හා නියාමන අවශ්‍යතාවලට අනුකූලව ක්‍රියාත්මක වීම අත්‍යවශ්‍ය වන හෙයින් ද;

මූල්‍ය ආයතනවල පාරිභෝගිකයින්ට ඔවුන්ගේ පැමිණිලි සහ දුක්ගැනවිලි සම්බන්ධයෙන් සහන සඳහා වගකිවයුතු ආයතනයකට ඉදිරිපත් කිරීමට හැකිවීම අත්‍යවශ්‍ය වන හෙයින් ද;



2006 අංක 46 දරන බැංකු පනත මගින් අවසන් වරට සංශෝධිත 1988 අංක 30 දරන බැංකු පනතේ 46(1) සහ 76(ඒ)(1) වගන්ති යටතේ නිකුත් කර ඇති 2011 අංක 08 දරන බලපත්‍රලාභී බැංකුවල පාරිභෝගික ප්‍රඥප්තිය සහ 2011 අංක 42 දරන මුදල් ව්‍යාපාර පනතේ 12 වන වගන්තිය සහ 2000 අංක 56 දරන කල්බදු මූල්‍යකරණ පනතේ 34 වන වගන්තිය යටතේ නිකුත් කර ඇති මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුව වඩාත් ශක්තිමත් කිරීම යෝග්‍ය වන හෙයින් ද;

1949 අංක 58 දරන මුදල් නීති පනතේ 10(ඇ) වගන්තිය යටතේ මහ බැංකුවේ මුදල් මණ්ඩලය (මුදල් මණ්ඩලය) විසින් පහත පරිදි රෙගුලාසි නිකුත් කරනු ලබයි.

1. උපුටා දැක්වීම

- 1.1 මෙම රෙගුලාසි උපුටා දක්වනු ලබන්නේ 2023 අංක 01 දරන මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණය පිළිබඳ රෙගුලාසි වශයෙනි. රෙගුලාසි 15, 17, 18.3, 43, 44, 45, 46 සහ 47, නිකුත් කිරීමේ දින සිට මාස දොළහක් සම්පූර්ණ වන දින බලාත්මක වන අතර අනෙකුත් සියලු ම රෙගුලාසි නිකුත් කිරීමේ දින සිට මාස හයක් සම්පූර්ණ වන දින සිට බලාත්මක වේ.
- 1.2 මෙම රෙගුලාසි මහ බැංකුව විසින් නියාමනය කරනු ලබන මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් වෙත අදාළ වේ. බලයලත් ප්‍රාථමික අලෙවිකරුවන්, බලයලත් මුදල් තැරැව්කරුවන්, ගෙවීම් හා පියවීම් පද්ධතිවල සහභාගිවන්නන් ඔවුන්ගේ මෙහෙයුම් කටයුතුවලට අදාළ වන පරිදි මෙම රෙගුලාසිවලට අනුකූල විය යුතු ය.
- 1.3 මෙම රෙගුලාසිවල විධිවිධානයන් සහ මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂාව සම්බන්ධයෙන් මහ බැංකුව විසින් නිකුත් කරන ලද වෙනත් යම් අනුසංගිත නීති අතර නොගැලපීමක් ඇති අවස්ථාවක දී මෙම රෙගුලාසි බලපැවැත්වේ.

2. මහ බැංකුවේ අධිකාරී බලය

- 2.1 මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණය පිළිබඳ මෙම රෙගුලාසි ක්‍රියාවට නැංවීම අධීක්ෂණය කිරීමේ, ඇගයීමේ හා පරීක්ෂා කිරීමේ සහ ශ්‍රී ලංකාවේ මූල්‍ය පද්ධතිය කෙරෙහි මහජන විශ්වාසය සහ පැහැදීම පවත්වා ගැනීමට අදාළ ව කටයුතු කිරීමේ බලය මහ බැංකුව සතු වන්නේය.
- 2.2 මෙම කර්තව්‍යයේ දී මහ බැංකුව විසින් මෙම රෙගුලාසි සම්බන්ධයෙන් මූල්‍ය සේවා සපයන්නන්ගේ අනුකූලතාව තහවුරු කර ගැනීම සඳහා වක්‍රලේඛ, මාර්ගෝපදේශ සහ වර්ගා ධර්ම සංග්‍රහ වරින් වර නිකුත් කිරීම සහ වෙළෙඳපොළ හැසිරීම අධීක්ෂණය සහ සුදුසු වෙනත් ඕනෑ ම විමර්ශනයක් සිදු කරනු ලැබිය හැකි ය.
- 2.3 මෙම රෙගුලාසිවල කාර්යයන් සඳහා මහ බැංකුව විසින් ලිඛිත ව බලය පවරන ලද ඕනෑ ම නිලධාරියෙකු හෝ වෙනත් ඕනෑ ම තැනැත්තෙකු විසින් ඕනෑ ම අවස්ථාවක දී ඕනෑ ම මූල්‍ය සේවා සපයන්නෙකුගේ පොත්, වාර්තා, ගිණුම්, ලේඛන, තොරතුරු සහ වෙනත් ක්‍රියාකාරකම් පරීක්ෂා කරනු ලැබිය හැකි ය. මහ බැංකුවට අවශ්‍යයැයි හැඟී යන අවස්ථාවල දී ඕනෑ ම මූල්‍ය සේවා සපයන්නෙකුගේ කටයුතු සම්බන්ධයෙන් සිදු කෙරෙන ඕනෑ ම විමර්ශනයක් සඳහා අදාළ නියාමන අධිකාරීන්ගේ සහය ලබා ගත හැකි ය.

3. මෙම රෙගුලාසි යටතේ, මහ බැංකුව විසින් ලිඛිත ව බලය පවරන ලද ඕනෑ ම නිලධාරියෙකු හෝ වෙනත් ඕනෑ ම තැනැත්තෙකු විසින් මෙම රෙගුලාසි සම්බන්ධයෙන් මූල්‍ය සේවා සපයන්නන්ගේ අනුකූලතාවය තහවුරු කර ගැනීම සඳහා පහත සඳහන් ක්‍රියාමාර්ගයන්ගෙන් එකක් හෝ කිහිපයක් අනුගමනය කරනු ලැබිය හැකි ය;

- i. සඳහන් කරනු ලබන කාලසීමාවක් තුළ හෝ කාලපරාසයන් තුළ, නියම කරනු ලබන ආකාරයෙන් හෝ ආකෘතියකින් අවශ්‍ය වන්නේයැයි සලකනු ලබන තොරතුරු සැපයීමට ඕනෑ ම මූල්‍ය සේවා සපයන්නෙකු හට නියම කිරීම;
- ii. මුද්‍රිත ව, ඉලෙක්ට්‍රොනික ව හෝ වෙනත් ඕනෑ ම ආකාරයකින් පවත්වාගෙන යනු ලබන පොත්, වාර්තා, ලිපිගොනු, රෙජිස්ටර්, හෝ වෙනත් ඵලදායී ලේඛන ඉදිරිපත් කිරීමට හා ඵලදායී පොත්, වාර්තා, ලිපිගොනු, රෙජිස්ටර්, හෝ වෙනත් ඵලදායී ලේඛනවල සහතික පිටපත් අවශ්‍ය වන ඕනෑ ම ආකාරයකින් ඕනෑ ම මූල්‍ය සේවා සපයන්නෙකු හට සැපයීමට නියම කිරීම;
- iii. ඕනෑ ම මූල්‍ය සේවා සපයන්නෙකුගේ පරිශ්‍රයට හෝ ගබඩා ප්‍රදේශයට ඇතුළු වී එම මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ මුද්‍රිතව, ඉලෙක්ට්‍රොනිකව හෝ වෙනත් ආකාරයකින් පවත්වාගෙන යනු ලබන පොත්, වාර්තා, ලිපිගොනු, රෙජිස්ටර්, හෝ වෙනත් ඵලදායී ලේඛන පරීක්ෂා කිරීම හා ඵලදායී පොත්, වාර්තා, ලිපිගොනු, රෙජිස්ටර්, හෝ වෙනත් ඵලදායී ලේඛනවල සහතික කළ හෝ නොකළ පිටපත් ලබා ගැනීම; සහ
- iv. ඕනෑ ම මූල්‍ය සේවා සපයන්නෙකුගේ ව්‍යාපාර කටයුතු පිළිබඳ අවබෝධයක් ඇති හෝ ඒ පිළිබඳ දැනුවත්භාවයක් ඇති හෝ එම තොරතුරු සන්නිකයේ පවතින හෝ එසේ ඇති බවට පෙනී යන ඕනෑ ම පුද්ගලයෙකුගෙන් ලිඛිත දැන්වීමකින් තොරතුරු ඉල්ලා සිටීම හා අවශ්‍ය වන්නේ නම් එම තැනැත්තා සම්මුඛ සාකච්ඡාවක් සඳහා කැඳවීම.

4. වෙළෙඳපොළ හැසිරීම අධීක්ෂණය

- 4.1. සලකා බලනු ලබන මූල්‍ය සේවා සපයන්නන්ගේ ව්‍යාපාරයන්, වෙළෙඳපොළ සහ සලකා බලනු ලබන කාරණයේ ස්වභාවය, විශාලත්වය හා සංකීර්ණත්වය සැලකිල්ලට ගෙන මහ බැංකුව විසින් බලය පවරන ලද ඕනෑම නිලධාරියෙකු හෝ වෙනත් ඕනෑම තැනැත්තෙකු විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ අයිතීන් සහ අභිලාෂයන් ආරක්ෂා කිරීමේ අරමුණින්, මූල්‍ය සේවා සපයන්නන්ගේ වෙළෙඳපොළ හැසිරීමට අදාළ විමර්ශනයන් සිදු කිරීම හෝ ඒ සඳහා කටයුතු කිරීම කළ යුතු ය.
- 4.2. එවැනි විමර්ශනයක් සම්පූර්ණ කළ පසු, මහ බැංකුව විසින් බලය පවරන ලද ඕනෑම නිලධාරියෙකු හෝ වෙනත් ඕනෑම තැනැත්තෙකු විසින්, වෙළෙඳපොළ හැසිරීම පිළිබඳ වාර්තාවක් මුදල් මණ්ඩලය වෙත ඉදිරිපත් කළ යුතු ය. එම වාර්තාවේ මෙම රෙගුලාසින් හෝ වෙනත් ඕනෑම වක්‍රලේඛ, මාර්ගෝපදේශ, හෝ වර්ගා ධර්ම සංග්‍රහයන් සැලකිය යුතු ලෙස උල්ලංඝනය කිරීම් හෝ අසාධාරණ, අහිතකර හෝ අයෝග්‍ය ව්‍යාපාර පරිච්ඡේද ව පිළිබඳව විශ්ලේෂණයන් ඇතුළත් විය යුතු අතර එබඳු උල්ලංඝනය කිරීම් හෝ පරිච්ඡේද වලට හේතු වන ගැනීමට අදාළ නිර්දේශයන් ඇතුළත් විය යුත්තේ ය.
- 4.3. මහ බැංකුව විසින් අවශ්‍යයයි හැඟෙන අවස්ථාවන්හි දී පහත ඒවායින් එකක් හෝ කිහිපයක් කරනු ලැබිය හැකි ය;
 - i. ඕනෑම මූල්‍ය සේවා සපයන්නෙකු විසින් උල්ලංඝනය කරනු ලැබූ හෝ අනුගත වීමට අපොහොසත් වී ඇති මෙම රෙගුලාසිවල විධි විධානයන් හෝ වක්‍රලේඛ හෝ මාර්ගෝපදේශ හෝ වර්ගා ධර්ම සංග්‍රහයන් හෝ ඒ යටතේ පනවා ඇති අවශ්‍යතාවයන්ට වහාම හෝ දක්වා ඇති යම් කාල සීමාවක් තුළ අනුගත වීමට එම මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් හට නියම කිරීම;
 - ii. එබඳු පරිච්ඡේද හෝ උල්ලංඝනයන් හේතුවෙන් ඇති වන තත්ත්වයන් නිවැරදි කිරීම සඳහා අවශ්‍ය ක්‍රියාමාර්ග ගැනීමට ඕනෑම මූල්‍ය සේවා සපයන්නෙකු හට නියම කිරීම;
 - iii. හේතු විමසීමේ ලිපියක් හෝ මෙම රෙගුලාසි යටතේ ගත හැකි නියාමන ක්‍රියාමාර්ග දක්වමින් අවවාදාත්මක ලිපියක් ඕනෑම මූල්‍ය සේවා සපයන්නෙකු වෙත නිකුත් කිරීම; සහ
 - iv. වැඩිදුර විමර්ශන හෝ නියාමන ක්‍රියාමාර්ග සඳහා එවැනි උල්ලංඝනය කිරීම් හෝ ප්‍රශ්නාත්මක කාරණය, මහ බැංකුවේ අදාළ නියාමන දෙපාර්තමේන්තුව වෙත යොමු කිරීම.

5. මෙම රෙගුලාසි යටතේ තමා වෙත පනවා ඇති අවශ්‍යතාවන්ට අනුගත වීම මූල්‍ය සේවා සපයන ආයතනයේ සෑම තැනැත්තෙකුගේ ම වගකීම වන්නේ ය.

- i. මෙම රෙගුලාසිය යටතේ අවශ්‍ය වන්නා වූ තොරතුරක් සැපයීමට හෝ ඕනෑම පොතක්, වාර්තාවක්, ලිපි ගොනුවක්, රෙජිස්ටරයක් හෝ වෙනත් එවැනි ලේඛනයක්, භාණ්ඩයක් හෝ ද්‍රව්‍යයක් පරීක්ෂා කිරීම සඳහා ඉදිරිපත් කිරීමට අපොහොසත් වීම;
- ii. සම්මුඛ සාකච්ඡාවක් සඳහා කැඳවනු ලැබ ඇති විට ඊට පෞද්ගලිකව සහභාගී වීමට අපොහොසත් වීම;
- iii. අසත්‍ය, අසම්පූර්ණ හෝ වැරදි හෝ නොමඟ යවන ආකාරයේ තොරතුරක්, පොතක්, වාර්තාවක්, ලිපි ගොනුවක්, රෙජිස්ටරයක් හෝ වෙනත් එවැනි ලේඛනයක්, භාණ්ඩයක් හෝ ද්‍රව්‍යයක් ලබා දීම; හෝ
- iv. මෙම රෙගුලාසි යටතේ වන යම් කාර්යයක් ඉටු කිරීමේ දී මහ බැංකුව විසින් බලය පවරන ලද නිලධාරියෙකුට හෝ වෙනත් යම් තැනැත්තෙකුට බාධා කිරීම සිදු නොකළ යුත්තේ ය.

6. රෙගුලාසි 4 යටතේ සකස්කර ඉදිරිපත් කරන වාර්තාව පදනම් කර ගනිමින්, මුදල් මණ්ඩලය විසින්, යම් මූල්‍ය සේවා සපයන්නෙකු:

- i. තම මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ අයිතීන්ට හා අභිලාෂයන්ට හානිකර අන්දමේ අසාධාරණ, අසහපත් හෝ අයෝග්‍ය පරිච්ඡේද අනුගමනය කරමින් තම කටයුතු කරගෙන යන බව හෝ එසේ කිරීමට හැකියාව ඇති බව; හෝ
- ii. මෙම රෙගුලාසිවල යම් විධිවිධාන හෝ මේ යටතේ නිකුත් කරනු ලබන වක්‍රලේඛ, මාර්ගෝපදේශ, වර්ගා ධර්ම සංග්‍රහයන් උල්ලංඝනය කර හෝ අනුගත වීමට අපොහොසත් වී ඇති බව;
 - මුදල් මණ්ඩලයේ අදහස වන්නේ නම් ඔවුන් විසින් පහත දැක්වෙන ක්‍රියාමාර්ගයන්ගෙන් එකක් හෝ කිහිපයක් ගනු ලැබිය හැකිය;
 - අ) එවැනි ඕනෑම පරිච්ඡේද නැවත්වීමට අදාළ මූල්‍ය සේවා සපයන්නාට නියෝග කිරීම;
 - ආ) එවැනි පරිච්ඡේද හෝ උල්ලංඝනයක් හේතුවෙන් ඇති වන තත්ත්වයන් නිවැරදි කිරීම සඳහා අවශ්‍ය ක්‍රියාමාර්ග ගැනීමට අදාළ මූල්‍ය සේවා සපයන්නන්ට නියෝග කිරීම;
 - ඇ) යම් මූල්‍ය නිපැයුමක් හෝ සේවාවක් විශේෂාංග, නියමයන් හෝ කොන්දේසි සංශෝධනය කිරීමට අදාළ මූල්‍ය සේවා සපයන්නාට නියෝග කිරීම;
 - ඈ) යම් මූල්‍ය නිපැයුමක් හෝ සේවාවක් වෙළෙඳපොළෙන් ඉවත් කිරීමට අදාළ මූල්‍ය සේවා සපයන්නාට නියෝග කිරීම;
 - ඉ) වෙළෙඳපොළෙන් හෝ මාධ්‍ය තුළින් ඕනෑම වෙළෙඳ දැන්වීමක් ඉවත් කිරීමට අදාළ මූල්‍ය සේවා සපයන්නාට නියෝග කිරීම;

- ඊ) මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් වෙත වන්දි ගෙවීමට හෝ මුදල් ආපසු ලබා දීමට අදාළ මූල්‍ය සේවා සපයන්නාට නියෝග කිරීම;
- උ) මුදල් මණ්ඩලයේ විශේෂ අධීක්ෂණ අවධානයට ලක්ව ඇති මූල්‍ය සේවා සපයන්නෙකු ලෙස අදාළ මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ නාමය ප්‍රසිද්ධියට පත් කිරීම; සහ
- ඌ) අදාළ මූල්‍ය සේවා සපයන්නාට විරුද්ධ ව නියාමන ක්‍රියාමාර්ග ආරම්භ කිරීම සඳහා නියාමන දෙපාර්තමේන්තු/ව වෙත යොමු කිරීම.

7. රෙගුලාසි 2 සහ ප්‍රශ්නගත පාර්ශ්වයන්ගේ අධිකරණ ක්‍රියාමාර්ගයන්ට ප්‍රවේශ වීමේ අයිතියට අගතියකින් තොර ව, මහ බැංකුව විසින්, අගතියට පත් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ට විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ යාන්ත්‍රණයක් ඇතිකළ යුතු ය. මෙම විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ යාන්ත්‍රණයට අදාළ ක්‍රියාවලිය සහ ක්‍රියාපටිපාටිය රෙගුලාසි 47 යටතේ විස්තර කර ඇත.

මූල්‍ය සේවා සපයන්නන්ගේ පාලනය

8. අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලයේ වගකීම

මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය හෝ විදේශ බැංකුවලට අදාළව කළමනාකරණ කමිටුව/ විධායක කමිටුව (මෙහි මින්මතු "මණ්ඩලය" යනුවෙන් හැඳින්වෙන) විසින් පහත පරිදි තම මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුව ශක්තිමත් කිරීමට බැඳී සිටී:

- i. මූල්‍ය සේවා සපයන්නාට සුදුසු මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ප්‍රතිපත්ති හා ක්‍රියා පටිපාටීන් අනුමත කිරීම හා අනුගත කිරීම සහ එම ප්‍රතිපත්ති හා ක්‍රියා පටිපාටීන් මෙම රෙගුලාසිවල විධිවිධානවලට සහ මේ යටතේ නිකුත් කරනු ලබන චක්‍රලේඛ, මාර්ගෝපදේශ, වර්ෂා ධර්ම සංග්‍රහයන්ට අනුකූල ව අධීක්ෂණය සහ පුනරීක්ෂණය;
- ii. සේවකයින් සහ මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් පත් කරනු ලැබූ නියෝජිතයන්/ තෙවැනි පාර්ශ්වයන්ට අදාළව නිකුත් කරන ලද අභ්‍යන්තර පාලන සහ වර්ෂා ධර්ම සංග්‍රහයන් ඇතුළු ව මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසි ඵලදායී ලෙස ක්‍රියාත්මක කිරීම සඳහා සුදුසු ව්‍යුහයක් සහිත ක්‍රියා පටිපාටි, පද්ධති සහ සම්පත් ස්ථාපනය කරන බවට සහතික කළ යුතු ය;
- iii. මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ කාර්යය ඉටු කිරීම හා වරින්වර මණ්ඩලයට වාර්තා කිරීම සඳහා ප්‍රධාන කළමනාකරණ කාර්ය මණ්ඩලයේ නිලධාරියෙකු පත් කිරීම;
- iv. ප්‍රධාන කළමනාකරණ කාර්ය මණ්ඩල සාමාජිකයෙකු විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ක්‍රියාකාරකම් නියාමනය, ඇගයීම සහ අර්ධ වාර්ෂික ව මණ්ඩලය වෙත වාර්තා කිරීම, සහතික කිරීම සහ මහ බැංකුව සමග සම්බන්ධීකරණය; සහ
- v. සියලු ම සේවකයින් සහ පත් කරන ලද නියෝජිතයින්/ තෙවැනි පාර්ශ්වයන් මෙම රෙගුලාසි මගින් ස්ථාපනය කර ඇති මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණය පිළිබඳ අවධානයන්ට අනුගත වන බවට මණ්ඩලය සහතික විය යුතු ය. මෙම රෙගුලාසිවලට අනුකූල වීම සහතික කිරීම සඳහා සුදුසු නියාමන යාන්ත්‍රණයක් ස්ථාපනය කරන බවට මණ්ඩලය සහතික කළ යුතු ය.

9. ප්‍රධාන කළමනාකරණ කාර්ය මණ්ඩලයේ වගකීම

මූල්‍ය සේවා සපයන්නන්ගේ මණ්ඩලය විසින් පත් කරන ලද කළමනාකරණ කාර්ය මණ්ඩලයේ වගකීම්වලට පහත කරුණු ඇතුළත් විය යුතු නමුත් ඒවාට පමණක් සීමා නොවිය යුතු ය:

- i. මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියා පටිපාටි මෙම රෙගුලාසිවලට සහ මෙම රෙගුලාසි යටතේ නිකුත් කරනු ලබන චක්‍රලේඛ, මාර්ගෝපදේශ සහ වර්ෂා ධර්ම සංග්‍රහයන්ට අනුකූල බව සහතික කිරීම සඳහා අනෙකුත් අභ්‍යන්තර ව්‍යාපාර ඒකක අතර සම්බන්ධීකරණය සහ සහයෝගීතාව සඳහා සුදුසු යාන්ත්‍රණයන් ක්‍රියාත්මක කිරීම;
- ii. පැමිණිලි පිළිබඳ දත්ත සහ මෙහෙයුම් වාර්තා ඇතුළු මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ක්‍රියාකාරකම් නියාමනය, ඇගයීම සහ වාර්තා කිරීම;
- iii. මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණය සහතික කිරීම සඳහා මූල්‍ය නිපැයුම් සහ/ හෝ සේවා සපයන ඕනෑ ම නියෝජිතයකුගේ සහ/ හෝ තෙවන පාර්ශ්වයක මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණය සම්බන්ධ මෙහෙයුම් නිරීක්ෂණය සහ අධීක්ෂණය;
- iv. මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණය සම්බන්ධ අනුකූලතා අවදානමක් ඇති මූල්‍ය නිපැයුම් සහ සේවා හඳුනා ගැනීම සහ එම අවදානම් කළමනාකරණය කිරීමට ක්‍රියාමාර්ග ගැනීම;
- v. මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ක්‍රියාකාරකම් සිදු කිරීම සඳහා ප්‍රමාණවත් දැනුමක් සහ විශේෂඥතාවක් සහිත කාර්ය මණ්ඩලයක් යෙදවීම සහතික කිරීම; සහ
- vi. ප්‍රතිපත්ති, ක්‍රියාපටිපාටි, පද්ධති යනාදී මෙම රෙගුලාසිවලට අදාළ කරුණු සම්බන්ධයෙන් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින් සමග සම්බන්ධ වී සිටින සේවකයින්, නියෝජිතයින් සහ මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් විසින් පත් කරන ලද තෙවන පාර්ශ්වයන් සඳහා අදාළ පුහුණුව ලබා දීම සහතික කිරීම.

10. මෙහෙයුම් කළමනාකරණ කාර්ය මණ්ඩලයේ වගකීම

මූල්‍ය සේවා සපයන්නන්ගේ මෙහෙයුම් කළමනාකරණ කාර්ය මණ්ඩලයේ වගකීම්වලට පහත කරුණු ඇතුළත් විය යුතු නමුත් ඒවාට පමණක් සීමා නොවිය යුතු ය:

- i. මෙම රෙගුලාසිවලට සහ මේ යටතේ නිකුත් කරනු ලබන චක්‍රලේඛ, මාර්ගෝපදේශ සහ වර්ගා ධර්ම සංග්‍රහයන්ට අනුකූල ව මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ප්‍රතිපත්ති ඵලදායී ලෙස ක්‍රියාත්මක කිරීම සඳහා මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් අනුගමනය කරන ලද ප්‍රතිපත්ති, ක්‍රියාපටිපාටි සහ පද්ධති ක්‍රියාත්මක කිරීම;
- ii. මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණය සම්බන්ධ ක්‍රියාකාරකම් පිළිබඳ වාර්තා සහ තොරතුරු පවත්වාගෙන යෑම; සහ
- iii. මණ්ඩලයට හෝ කළමනාකරණ කාර්ය මණ්ඩලයට අවශ්‍ය වන මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණය හා සම්බන්ධ ක්‍රියාකාරකම් පිළිබඳ වාර්තා කලින්කලට ලබා දීම.

11. අභ්‍යන්තර පාලන

- 11.1 අවදානම් ක්ෂේත්‍ර සහ ව්‍යුහයන් ඇතුළු ව මෙම රෙගුලාසි සහ මේ යටතේ නිකුත් කරනු ලබන චක්‍රලේඛ, මාර්ගෝපදේශ සහ වර්ගා ධර්ම සංග්‍රහයන්ට අනුකූල ව සහ ව්‍යාපාරික උපාය මාර්ගයට ගැළපෙන පරිදි මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ප්‍රතිපත්ති, ක්‍රියාපටිපාටි සහ පද්ධති ව්‍යාපාරය පුරා ක්‍රියාත්මක කිරීම සහතික කිරීම සඳහා මූල්‍ය සේවා සපයන්නා හට ඵලදායී අභ්‍යන්තර පාලනයක් තිබිය යුතු ය.
- 11.2 මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ගැටලු හඳුනා ගැනීම, සටහන් කිරීම, නියාමනය, පාලනය සහ වාර්තා කිරීම සඳහා මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් සුදුසු යාන්ත්‍රණයක් ස්ථාපනය කළ යුතු ය.
- 11.3 මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් විසින් මෙම රෙගුලාසි යටතේ සඳහන් කරන ලද පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටියට අදාළ අවශ්‍යතාවයන්ට අනුකූල වීම සඳහා නිසි යාන්ත්‍රණ සම්පාදනය කළ යුතු ය.

12. ප්‍රතිපත්ති හා ක්‍රියාපටිපාටි

- 12.1 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා සතු ව පහත දැක්වෙන කරුණුවලට සීමා නොවී ඒවා ඇතුළත් ව සුදුසු මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ප්‍රතිපත්ති හා ක්‍රියාපටිපාටි පැවතිය යුතු ය:
 - i. මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ක්‍රියාකාරකම්වල නියැලී සිටින සියලු ම මට්ටම්වල සේවකයින්ගේ භූමිකාවන් සහ වගකීම් විස්තර කිරීම;
 - ii. මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණයට අදාළ වන රෙගුලාසි, චක්‍රලේඛ, මාර්ගෝපදේශ, වර්ගා ධර්ම සංග්‍රහ සහ අභ්‍යන්තර ක්‍රියාපටිපාටිවලට අනුකූල වීම සම්බන්ධ අවදානම් හඳුනා ගැනීම, තක්සේරු කිරීම, නියාමනය සහ පාලනය කිරීම;
 - iii. අභ්‍යන්තර සහ බාහිර පාර්ශ්ව සමග මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ වැදගත් තොරතුරු හුවමාරු කර ගැනීම;
 - iv. පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය සහ අනෙකුත් විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ යාන්ත්‍රණයන් ඇතුළු තොරතුරු අනාවරණය කිරීම;
 - v. මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණය හා සම්බන්ධ අවදානම් හඳුනා ගැනීම, මැනීම, නියාමනය සහ පාලනය සඳහා මූල්‍ය නිපැයුම් සහ සේවා ඇගයීම;
 - vi. දත්ත සුරක්ෂිතතාව සහ රහස්‍යභාවය;
 - vii. පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය;
 - viii. වංචා, සොරකම්, අයතා පරිහරණය සහ අවහානිතය වැනි සිදුවීම්වලට එරෙහිව මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ වත්කම් ආරක්ෂා කිරීම සඳහා අභ්‍යන්තර පාලනයන් සහ එවැනි සිද්ධි නිරාකරණය කිරීමේ ක්‍රියාපටිපාටි; සහ
 - ix. මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණයේ ප්‍රමාණවත් බව තහවුරු කර ගැනීම සඳහා අභ්‍යන්තර පාලන පද්ධති, පාලන පද්ධති උල්ලංඝනය කිරීම් සහ අඩුපාඩු, අවදානම් කළමනාකරණ පරිචයන්, දත්ත ආරක්ෂාව, තොරතුරු කළමනාකරණ පද්ධති ආදී ක්ෂේත්‍ර ආවරණය වන කලින්කල සිදුවන විගණන පරිචයන්.
- 12.2 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් අවම වශයෙන් සෑම වසර දෙකකට වරක් මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ප්‍රතිපත්ති හා ක්‍රියාපටිපාටි සමාලෝචනය කළ යුතු අතර එහි සංශෝධන සිදු කරන්නේ නම් තම අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලයේ අනුමැතිය ලබා ගත යුතු ය.

සාධාරණව සැලකීම සහ වගකීම්සහගත ව්‍යාපාරකරණය

13. ප්‍රවේශනා ප්‍රතිපත්තිය සකස් කිරීම

- 13.1 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ සමාජ තත්ත්වය, ශාරීරික හැකියාව, විවාහ-අවිවාහකබව, වර්ගය, කුලය, ස්ත්‍රී පුරුෂ භාවය, වයස, ආගම සහ මූල්‍ය සාක්ෂරතාව නොසලකා මූල්‍ය නිපැයුම් සහ සේවා සඳහා සාධාරණ සහ සමාන ප්‍රවේශය වැඩි දියුණු කිරීමේ අරමුණින් ප්‍රවේශනා ප්‍රතිපත්තියක් සකස් කර ක්‍රියාත්මක කළ යුතු ය.

- 13.2 ප්‍රවේශතා ප්‍රතිපත්තියෙහි පහත අංග ඇතුළත් විය යුතු අතර ඒවාට පමණක් සීමා නොවිය යුතු ය :
 - i. ලේඛන, සන්නිවේදනය සහ තොරතුරු සඳහා ප්‍රවේශය,
 - ii. වෙබ් අඩවි සහ ජංගම යෙදුම් සඳහා ප්‍රවේශය,
 - iii. යටිතල පහසුකම් සඳහා ප්‍රවේශය,
 - iv. කාඩ්පත් සහ ස්වයංක්‍රීය ටෙලර් යන්ත්‍ර (ATM) සඳහා ප්‍රවේශය සහ වෙනත් සමාන සේවා සඳහා ප්‍රවේශය.
- 13.3 මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් විසින් වෙනස්කම් කොට සැලකීම හෝ ප්‍රවේශ විය නොහැකි බව දිරිමත් වන ආකාරයේ ප්‍රතිපත්ති හෝ වක්‍රලේඛ නිකුත් නොකළ යුතු ය.
- 13.4 ප්‍රවේශතා ප්‍රතිපත්තිය පොදු ජනතාවට ප්‍රවේශ විය හැකි ආකෘතිවලින් ලබා ගත හැකි විය යුතු ය.

14. වෙනස්කම් කොට නොසැලකීම

- 14.1 මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්හට මූල්‍ය සේවා සැපයීමේදී ඔවුන්ගේ සමාජ තත්ත්වය, ශාරීරික හැකියාව, විවාහ-අවිවාහකබව, වර්ගය, කුලය, ස්ත්‍රී පුරුෂභාවය, වයස, ආගම හෝ මූල්‍ය සාක්ෂරතාවය වැනි මූල්‍ය සේවා සැපයීමට අදාළ නොවන කරුණු මත පදනම් ව වෙනස් ආකාරයෙන් නොසැලකිය යුතු ය. කෙසේ වුවද මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් හට පාරිභෝගිකයින් වෙත විශේෂ මූල්‍ය නිපැයුම් සහ සේවා සැපයීම සඳහා මෙම රෙගුලාසි බාධාවක් නොවිය යුතු ය.
- 14.2 මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් වැඩිහිටි, විශේෂ අවශ්‍යතා සහිත, අඩු ආදායම්ලාභී, මූල්‍ය සාක්ෂරතාවය අඩු මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට මූල්‍ය නිපැයුම් සහ සේවා වෙත සාධාරණ ප්‍රවේශයක් ලබාදීම තහවුරු කිරීම සඳහා විශේෂ අවධානයක් යොමු කළ යුතු ය.

15. යටිතල පහසුකම්

- 15.1 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් නව ගොඩනැගිලි හා භෞතික යටිතල පහසුකම් ඉදිකිරීමේ දී, විශේෂ අවශ්‍යතා සහිත හා වැඩිහිටි මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට පහසුකම් සැලසීම වැනි ප්‍රවේශතාව පිළිබඳ සාමාන්‍ය නීතිවලට අනුකූල විය යුතු ය.
- 15.2 තිර කියවනය සහ අනෙකුත් ප්‍රවේශතා විශේෂාංග සක්‍රීය කිරීම මගින් ස්වයංක්‍රීය ටෙලර් යන්ත්‍ර සහ අනෙකුත් ස්වයංක්‍රීය උපකරණ ස්ථාපනයේදී සහ ක්‍රියාත්මක කිරීමේ දී ප්‍රවේශතාව වැඩිදියුණු කිරීමට මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් අවශ්‍ය ක්‍රියාමාර්ග ගත යුතු ය.
- 15.3 මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ ඉල්ලීම පරිදි ප්‍රවේශතා විශේෂාංග සහිත කාඩ්පත් (හරපත් සහ බැරපත්) ලබා දිය යුතු ය.

16. අත්සන් සත්‍යාපනය

මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් විද්‍යුත් ක්‍රම මගින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් හඳුනාගැනීමේ ක්‍රම ද ඇතුළත් ව මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ අත්සන පැහැදිලි සහ සත්‍යාපන අරමුණු සඳහා පිළිගත හැකි බව සහතික කළ යුතු ය. මහජන ඇගිලි සලකුණ සාම්ප්‍රදායික අත්සන හා සමාන ව සලකනු ලැබේ.

17. වෙබ් ප්‍රවේශතාව

- 17.1 සියලු ම වෙබ් අන්තර්ගතයන් හඳුනාගත හැකි, ක්‍රියාත්මක කළ හැකි, තේරුම්ගත හැකි සහ මනා ලෙස සැකසූ ඒවා විය යුතු ය.
- 17.2 වෙබ් ප්‍රවේශතාව සම්බන්ධයෙන් පහත කරුණු අඩංගු විය යුතු අතර ඒවාට පමණක් සීමා නොවිය යුතු ය :
 - i. අකුරුවල ප්‍රමාණය, වර්ණය සහ වර්ණ පරස්පර ගැලපුම් හැකියාව,
 - ii. සම්පූර්ණ සංවරණය සහ යතුරුපුවරුව සමග ක්‍රියා කිරීමේ හැකියාව,
 - iii. තිර කියවනය සමග සම්පූර්ණයෙන්ම කියවීමේ හැකියාව,
 - iv. සියලු ම වෙබ් මූලිකාංග සුදුසු ලෙස නම් කිරීම හෝ විකල්ප පාඨ භාවිත කිරීම කළ යුතු ය,
 - v. සියලු ම ආරක්ෂිත හෝ සුරැකුම් අංග පාඨ ආකාරයෙන් සහ ශ්‍රව්‍ය මාධ්‍යයෙන් තෝරා ගැනීම සඳහා සපයා තිබිය යුතු ය,
 - vi. සියලු ඉටු කළ යුතු කාර්යයන් සම්පූර්ණ කිරීම සඳහා ප්‍රමාණවත් කාලයක් ලබා දිය යුතු ය.
- 17.3 ජංගම යෙදවුම් (Mobile Applications) ප්‍රවේශතාවයට පහත කරුණු ඇතුළත් විය යුතු අතර ඒවාට සීමා නොවිය යුතු ය :
 - i. අකුරුවල ප්‍රමාණය, වර්ණ සහ වර්ණ වෙනස සහ පසුබිම් වර්ණ ගැලපුම් හැකියාව,
 - ii. ජංගම යෙදවුම් භාවිතයේදී සම්පූර්ණ සංසරණ හැකියාව,
 - iii. තිර කියවනය සමග සම්පූර්ණයෙන්ම කියවීමේ හැකියාව,
 - iv. සියලු ම ජංගම යෙදවුම් මූලිකාංග සුදුසු ලෙස නම් කිරීම හෝ විකල්ප පාඨ භාවිතා කළ යුතු ය,

- v. සියලු ම ආරක්ෂිත හෝ සුරැකුම් අංග පාඨ ආකාරයෙන් හෝ ශ්‍රව්‍ය මාධ්‍යයෙන් තෝරා ගැනීම සඳහා සපයා තිබිය යුතු ය,
- vi. සියලු ම ඉටු කළ යුතු කාර්යයන් සම්පූර්ණ කිරීම සඳහා ප්‍රමාණවත් කාලයක් ලබා දිය යුතු ය.

18. තොරතුරු සඳහා ප්‍රවේශතාවය

- 18.1 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ ඉල්ලීම පරිදි, ප්‍රවේශ විය හැකි ආකෘතිවලින් අවශ්‍ය සියලු ම ලියකියවිලි සැපයිය යුතු ය.
- 18.2 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් හට ඔවුන් විසින් ඇටෝර්නි බලපත්‍රයක්, අධිකාරී ලිපියක් හෝ අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩල යෝජනාවක් මගින් බලය පවරන ලද පුද්ගලයෙකුගෙන් සහය ලබා ගැනීමට අවසර ලබා දිය යුතු ය.
- 18.3 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් උපකාරී තාක්ෂණය (Assistive Technology) සහ උපකරණ භාවිත කිරීම සඳහා ප්‍රමාණවත් පහසුකම් සැපයිය යුතු ය.

19. අසාධාරණ ව්‍යාපාර පරිචයන්

- 19.1 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා හෝ එහි නියෝජිතයකු/ මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් පත්කරන ලද තෙවන පාර්ශ්වයක් විසින් එහි මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින් හට අනර්ථකාමී අසාධාරණ ව්‍යාපාර පරිචයන් ක්‍රියාවේ නොයෙදවිය යුතු ය.
- 19.2 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා මූල්‍ය නිපැයුම් සහ සේවාවන් සැපයීමේදී සෑම විටම සඳහා වශයෙන් ක්‍රියා කළ යුතු අතර නොසැලකිලිමත් ලෙස ක්‍රියා නොකළ යුතු ය.
- 19.3 ඉහත උප රෙගුලාසි 19.1 හි සඳහන් "අසාධාරණ ව්‍යාපාර පරිචයන්" යන්නට පහත සඳහන් අසාධාරණ, වංචාසහගත හෝ අපවාදාත්මක පරිචයන් ඇතුළත් වන අතර ඒවාට පමණක් සීමා නොවේ :
 - i. අපවාදාත්මක ණය අයකර ගැනීමේ පිළිවෙත්;
 - ii. මහ බැංකුව විසින් පනවා ඇති සීමාවන් ඇත්නම් ඒවා ඉක්මවන අයුරින් ණය පහසුකම් සඳහා උපවිත නොවූ (අනාගත) පොළී/කලින් පියවීමේ ගාස්තු ගෙවීමට අවශ්‍ය වීම;
 - iii. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ පූර්ව අනුමැතියකින් තොර ව ණය සීමාවන් ස්වයංක්‍රීය ව වැඩි කිරීම;
 - iv. දරන ලද පිරිවැයට සාපේක්ෂව අධික ගාස්තු, දඩ මුදල්, අනාගත පොලිය සහ අයකිරීම් පැනවීම;
 - v. පූර්ව ලිඛිත දැන්වීමකින් තොර ව ගාස්තු සහ අයකිරීම් පැනවීම;
 - vi. අනෙක් පාර්ශ්වයේ ලිඛිත අනුමැතියකින් තොරව මූල්‍ය නිපැයුම් සහ සේවා සඳහා එකඟ වූ නියමයන් සහ කොන්දේසි වෙනස් කිරීම;
 - vii. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ ලිඛිත අවසරයකින් තොර ව ඔවුන් හට බැඳීමක් ඇති කරවන වගන්ති භාවිතයෙන්, තැන්පතු ගිණුම් සහ බැඳී ඇති ණය පහසුකම් සඳහා ස්වයංක්‍රීය ව ගෙවීම් සහ ගාස්තු අඩු කිරීම;
 - viii. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ වරණයන් අනිසි ලෙස සීමා කරමින් මූල්‍ය නිපැයුම් සහ සේවා එකට එකතු කිරීමේ සහ ඇඳීමේ පරිචයන්;
 - ix. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ ඉල්ලීම් සම්බන්ධයෙන් ක්‍රියාමාර්ග ගැනීම අනිසි ලෙස ප්‍රමාද කිරීම;
 - x. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ අයිතීන් සහ බැඳියාවන් සම්බන්ධයෙන් ඕනෑ ම අවස්ථාවක ඕනෑ ම අසාධාරණ නියමයන් සහ කොන්දේසි පැනවීම;
 - xi. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින් විසින් ගිවිසුම අවසන් කිරීම, මූල්‍ය සේවා සපයන්නා වෙනස් කිරීම හෝ මූල්‍ය නිපැයුම/ සේවාව වෙනස් කිරීම වැලැක්වීම.

20. විකුණුම් පරිචයන්

- මූල්‍ය සේවා සපයන්නා;
 - i. මූල්‍ය නිපැයුම් හෝ සේවා විකිණීම සඳහා පැහැදිලි විකුණුම් ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියාපටිපාටි සකස් කළ යුතු ය,
 - ii. මූල්‍ය නිපැයුම් සහ සේවා විකිණීම/අලෙවිය/ප්‍රවර්ධනය සම්බන්ධ ක්‍රියාකාරකම්වල යෙදී සිටින පුද්ගලයන්, එම නිපැයුම් සහ සේවාවල ප්‍රධාන ලක්ෂණ, අවදානම්, වැදගත් නියමයන් සහ කොන්දේසි පිළිබඳ ව පුහුණුවක් සහ දැනුමක් ලබා ඇති බව සහ වර්ගා ධර්ම සංග්‍රහයේ දක්වා ඇති ක්‍රියාපටිපාටි සහ පරිචයන්ට අනුව සාධාරණ ව සහ යුක්තිසහගත ව ක්‍රියාකරන බව සහතික කළ යුතු ය,
 - iii. විකුණුම් ක්‍රියාවලිය අතරතුර, හානිකර විකුණුම් පරිචයන්ගෙන් සහ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයකුට නුසුදුසු මූල්‍ය නිපැයුම් හෝ සේවාවන්, අදුරදර්ශී ව හෝ නොසැලකිලිමත්ව විකිණීමෙන් වැළකිය යුතු ය,
 - iv. ලිඛිත විකුණුම් මාධ්‍ය ඇතුළු ව ඕනෑ ම ආකාරයක විකුණුම් හා සම්බන්ධ මාධ්‍යයක මූල්‍ය නිපැයුමක් හෝ සේවාවක් පිළිබඳ අනතුරු ඇඟවීම් හෝ අවවාදාත්මක ප්‍රකාශයන් අඩු කර දැක්වීම හෝ ඉවත් කිරීම නොකළ යුතු ය,
 - v. මූල්‍ය සේවා සපයන්නා සහ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා අතර පවත්නා බැඳියාව පිළිබඳ ගැටුම්වලින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින් හට සිදුවන අහිතකර බලපෑම වැලැක්වීම සඳහා, එවැනි ගැටුම් හඳුනාගැනීමට සහ වැළැක්වීමට හෝ කළමනාකරණය කිරීමට සුදුසු/සාධාරණ පියවර ගත යුතු ය,

vi. උපදේශන සේවා සහ තෙවැනි පාර්ශ්වීය නිපැයුම්වල දී පවතින සහ සිදුවිය හැකි බැඳියාවන් අතර ගැටුම් පිළිබඳ ව මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්හට හෙළිදරව් කළ යුතු ය.

21. අසාධාරණ ගිවිසුම් නියමයන්

21.1 මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා හට අවාසි සහගතවන පරිදි, අයිතිවාසිකම් සහ බැඳීම්වල අසමතුලිතතාවක් ඇති කරන පහත සඳහන් ආකාරයේ නමුත් ඒවාට පමණක් සීමා නොවන ගිවිසුම් නියමයන් අසාධාරණ ගිවිසුම් නියමයන් ලෙස සැලකිය යුතු ය :

- i. මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් ගිවිසුමක් අවසන් කිරීමට හෝ වගන්ති වෙනස් කිරීමට පෙර සාධාරණ කාලසීමාවක් තුළ ලිඛිත ව හෝ පුවත්පත් දැන්වීම් හෝ වෙනත් සුදුසු මාධ්‍යයන් හරහා පූර්ව දැනුම් දීමකින් තොර ව ගිවිසුමක් අවසන් කිරීම හෝ වගන්ති වෙනස් කිරීම,
- ii. ගිවිසුමක් වෙනස් කළ හැක්කේ කුමන තත්ත්වයන් යටතේද යන්න සඳහන් නොකර ඒකපාර්ශ්වික ව ගිවිසුමක් වෙනස් කිරීමට ඉඩ දීම,
- iii. ගිවිසුමගත බැඳීම් සම්පූර්ණයෙන් හෝ අර්ධ වශයෙන් ඉටු නොකිරීමේ දී මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ වගකීම සමානුපාතික නොවන ලෙස අසාධාරණ ව සීමා කිරීම,
- iv. මූල්‍ය සේවා සපයන්නා මත වන බැඳීම සමානුපාතික නොවන විට මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා ඊට අනුරූප බැඳීම්වලට යටත් කිරීම,
- v. මූල්‍ය සේවා සපයන්නකුගේ නිපැයුම් හෝ සේවා පිළිබඳ තොරතුරු වැරදි ලෙස නිරූපණය කිරීම, නොසැලකිලිමත්කම හෝ නොමග යැවීම හේතුවෙන් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකුට සිදුවන පාඩුව සම්බන්ධයෙන් මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ වගකීම බැහැර කිරීම හෝ සීමා කිරීම,
- vi. මූල්‍ය සේවා සපයන්නකුගේ සේවකයින්, නියෝජිතයින් හෝ මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් පත්කරන ලද තෙවන පාර්ශ්වයන් විසින් ගනු ලබන ක්‍රියාමාර්ග හෝ ඉටු කිරීමට පොරොන්දු වූ ක්‍රියාමාර්ග සම්බන්ධයෙන් මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ වගකීම බැහැර කිරීම හෝ සීමා කිරීම,
- vii. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ අවසරයකින් තොර ව ඔහුගේ/ඇයගේ අයිතිවාසිකම් අඩුවන අයුරින්, ගිවිසුමක් යටතේ වන මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ අයිතිවාසිකම් සහ වගකීම් පැවරීමේ හැකියාව මූල්‍ය සේවා සපයන්නා වෙත ලබා දීම,
- viii. ගිවිසුමක් කඩවීමක දී නීතිමය ක්‍රියාමාර්ග ගැනීමට මූල්‍ය පාරිභෝගිකයකුට ඇති අයිතිය බැහැර කිරීම හෝ සීමා කිරීම,
- ix. පනත්, නියෝග, රෙගුලාසි, චක්‍රලේඛ, මාර්ගෝපදේශ හෝ වර්යා ධර්ම සංග්‍රහ මගින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින් වෙත සපයනු ලබන ඕනෑම ආරක්ෂාවක් අහිමි කරවන වගන්ති ඇතුළත් කිරීම.

21.2 ගිවිසුම අත්සන් කිරීමට පෙර, ගිවිසුම්ගත විමට අදාළ සියලු ම ගිවිසුම් ලියකියවිලි මූල්‍ය සේවා සපයන්නකු විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා වෙත සාධාරණ කාලයක් තුළ ලබා දිය යුතු ය.

22. මූල්‍ය පාරිභෝගික වත්කම් හා සම්බන්ධ වංචා සහ අවහානිකයන්

22.1 මූල්‍ය ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තැන්පතු සහ අනෙකුත් වත්කම් අභ්‍යන්තර හෝ බාහිර වංචාවන් හෝ අවහානිකයන්ගෙන් ආරක්ෂා කිරීම සඳහා සහ එවැනි වංචාවන් හෝ අවහානිකයන් වියහැකි අවදානම් කළමනාකරණය සඳහා මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් සතු ව ප්‍රමාණවත් ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියාපටිපාටි තිබිය යුතු ය.

22.2 මූල්‍ය ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තැන්පතු සහ අනෙකුත් වත්කම් සම්බන්ධයෙන් සැක සහිත වංචා කිරීම් සහ අවහානිකය පිළිබඳ සිද්ධීන් විසඳීම සඳහා මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් සතු ව පැහැදිලි ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියා පටිපාටි තිබිය යුතු ය.

23. සාධාරණ කාලයක් තුළ ප්‍රතිචාර දැක්වීම සහ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකු සම්බන්ධ කර ගැනීම

23.1 මූල්‍ය සේවා සපයන්නෙකු මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ කැමැත්ත පරිදි, සිංහල, දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි භාෂාවෙන් සහ වඩාත් කැමති සන්නිවේදන මාර්ගයක් හරහා, ලිඛිත ව හෝ විද්‍යුත් මාර්ගයෙන්, පැහැදිලි ව සහ සාධාරණ කාලයක් තුළ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයකුගේ තොරතුරු ඉල්ලීමකට ප්‍රතිචාර දැක්විය යුතු ය.

23.2 මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් විසින් ණය ආපසු අයකර ගැනීමේ අරමුණින් මූල්‍ය පාරිභෝගික හමුවකදී, ඊට අදාළ දිනය, වේලාව, සහභාගී වූ නිලධාරීන්ගේ නම් සහ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ ප්‍රතිචාරය (කෙටියෙන්) යන තොරතුරු සහිත සටහනක් පවත්වාගෙන යා යුතු ය.

23.3 මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකු සමග දුරකථනයෙන් සම්බන්ධවීමේදී, එම සම්බන්ධවන පුද්ගලයා විසින් තමා පිළිබඳ ව තමන් නියෝජනය කරන මූල්‍ය සේවා සපයන ආයතනය හඳුන්වා දිය යුතු අතර මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා සම්බන්ධ කර ගන්නා අරමුණ දැන්විය යුතු ය.

23.4 මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් විසින් ඇමතුම් මධ්‍යස්ථාන සඳහා ඇමතුම් පටිගත කිරීම සහ ඇමතුම් ලේඛනයක් පවත්වාගෙන යාම කළ යුතු අතර දත්ත රඳවා ගැනීමේ අවශ්‍යතා සැලකිල්ලට ගනිමින් එවැනි වාර්තා රඳවා තබා ගත යුතු ය.

23.5 භෞතික අත්සනක් ලබා ගැනීමේ දී, මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් විසින් ව්‍යාපාරික පරිශ්‍රයෙන් පිටත දී, සුරැකුම්/ ගිවිසුම්ගත ලියකියවිලි සඳහා අත්සනක් ලබා ගත යුත්තේ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකුගේ ඉල්ලීම මත සාධාරණ තත්ත්වයක් පැනනැගුණහොත් පමණක් වන අතර මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ බලයලත් නිලධාරියෙකු ඉදිරියේ එය සිදු කළ යුතු ය.

24. ප්‍රචාරණය සහ විකුණුම් ප්‍රවර්ධනය

24.1 මූල්‍ය සේවා සපයන්නන්:

- i. මූල්‍ය පාරිභෝගික අවශ්‍යතා සහ හැකියා මත පදනම් ව සුදුසු මූල්‍ය නිපැයුම් හෝ සේවා ප්‍රචාරණය/ප්‍රවර්ධනය කිරීම කළ යුතු ය;
- ii. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකුට අදාළ තොරතුරු හොඳින් කියවීම වැළැක්වීමේ අරමුණින් පාද සටහන්, බැහැර කිරීමේ වගන්ති හෝ සියුම් මුද්‍රණ අවහාසිත කිරීමෙන් වැළකිය යුතු ය. එවැනි අයිතම මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකුට තේරුම් ගැනීමට හැකි වන පරිදි ප්‍රමාණවත් විශාලත්වයකින් සහ ප්‍රමාණවත් කාල සීමාවක් තුළ ප්‍රදර්ශනය කළ යුතු ය;
- iii. වෙළෙඳ දැන්වීම් සහ විකුණුම් මෙවලම්වල නොමඟ යවන හෝ ව්‍යාජ තොරතුරු අඩංගු නොවන බව හෝ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට තීරණයක් ගැනීමට වැදගත් වන තොරතුරු ඉවත් කර නොමැති බව සහතික කළ යුතු ය;
- iv. වෙළෙඳ ප්‍රචාරණ සහ විකුණුම් මෙවලම්වල ඇතුළත් ප්‍රකාශයන් සඳහා වගකීම දැරිය යුතු ය;
- v. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ තත්ත්වයෙන් ප්‍රයෝජන ගනිමින් පාරිභෝගිකයෙකුට හානි කළ හැකි අලෙවිකරණ උපාය මාර්ග භාවිත නොකළ යුතු ය;
- vi. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ අලෙවිකරණ තොරතුරු ලැබීම සඳහා අවශ්‍ය පරිදි තෝරා ගැනීම සහ පසු කාලයකදී එම අලෙවිකරණ තොරතුරු ලැබීම නැවැත්වීමට පහසු ආකාර සැපයිය යුතු ය; සහ
- vii. සියලු ම වෙළෙඳ දැන්වීම් සහ අලෙවිකරණ මෙවලම්වල මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ නියම ශ්‍රේණිය (නිබේ නම්), සම්බන්ධ කර ගැනීමේ තොරතුරු සහ අදාළ මූල්‍ය සේවා සපයන්නා මත බැංකුව විසින් අධීක්ෂණය කරනු ලබන බව ඇතුළත් කළ යුතු ය.

24.2 අලෙවිකරණය/ විකුණුම්වලට අනියුක්ත සේවකයින්ගේ සහ නියෝජිතයින්ගේ චේතනය විකුණුම් පරිමාව/ ඉලක්කය මත පමණක් පදනම් නොවිය යුතු අතර වගකීම් සහගත ව්‍යාපාරික හැසිරීම්, සහ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ අවශ්‍යතා හා තත්ත්වයන් සැලකිල්ලට ගත යුතු ය.

25. මූල්‍ය නිපැයුම්වල යෝග්‍යතාවය සහ සැලැස්ම

25.1 මූල්‍ය සේවා සපයන්නන්:

- i. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට ලබාදීමට හෝ නිර්දේශ කිරීමට නියමිත මූල්‍ය නිපැයුම්(ම) හෝ සේවා(ව) එම මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට යෝග්‍යවන්නේදැයි නිර්ණය කිරීම සඳහා මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා පිළිබඳ තොරතුරු රැස් කිරීම සහ සටහන් කිරීම කළ යුතු ය;
- ii. මූල්‍ය නිපැයුම හෝ සේවාව හා සම්බන්ධ නියමයන් සහ කොන්දේසි සපුරාලීමට මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට ඇති හැකියාව තක්සේරු කළ යුතු ය;
- iii. නියම තොරතුරු කාර්යාංශය (CRIB) වැනි මූලාශ්‍ර භාවිතා කරමින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයකුගේ අධික නියෝගිතාවයට ඇති අවදානම තක්සේරු කිරීම සඳහා උපරිම නියමය/ආදායම් අනුපාතය (නියම ගෙවීම් සඳහා වෙන් කළ හැකි මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ වැය කළ හැකි ආදායමේ ප්‍රතිශතයක් ලෙස) හඳුනා ගත යුතු ය;
- iv. ඉහත සඳහන් කළ තොරතුරු සහ නිර්ණායක මත පදනම් ව, යම් මූල්‍ය නිපැයුමකට හෝ සේවාවකට අදාළව ගිවිසුම්ගතවීමට පෙර එය මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා සඳහා සුදුසුදැයි තීරණය කළ යුතු ය.

25.2 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා:

- i. ඉලක්කගත වෙළෙඳපොළේ ලක්ෂණ සැලකිල්ලට ගනිමින්, අපේක්ෂිත විවිධ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ (ඉලක්කගත වෙළෙඳපොළ) වෙනස් වන අවශ්‍යතා, අවදානම් පැතිකඩයන් සහ අභිලාෂයන් සඳහා සුදුසු මූල්‍ය නිපැයුම් හෝ සේවාවන් ලබා දිය යුතු ය;
- ii. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට අවාසිදායක විය හැකි පරිදි මූල්‍ය නිපැයුම්වල ලක්ෂණ විකෘති කිරීම සඳහා මූල්‍ය නිපැයුම් වෙනස් කිරීම, එකතු කිරීම හෝ විකරණය (modify) කිරීම නොකළ යුතු ය.
- iii. මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ පිරිවැය ව්‍යුහය, නියාමන අවශ්‍යතා සහ වෙළෙඳපොළ මිල ගණන්/ගාස්තු/වටිනාකම් වලට සරිලන සාධාරණ මිල ගණන්/ගාස්තු/වටිනාකම් ඉදිරිපත් කළ යුතු ය.

26. ණය, වෙනත් මූල්‍ය නිපැයුම් හෝ මූල්‍ය සේවාවක් විකිණීම හෝ පැවරීම

ණයගැතියාගේ අනුමැතියකින් තොර ව ණය පහසුකම හෝ වෙනයම් මූල්‍ය නිපැයුමක් හෝ සේවාවක් විකිණීමට හෝ පැවරීමට නීතියෙන් අවසර දී ඇති අවස්ථාවක දී හෝ මූල්‍ය සේවා සපයන්නා මෙහෙයුම් නැවැත්වීමට, වෙනත් පාර්ශ්වයක් සමග ඒකාබද්ධ වීමට හෝ එහි මෙහෙයුම් සියල්ල හෝ කොටසක් වෙනත් පාර්ශ්වයකට පැවරීමට අපේක්ෂා කරන අවස්ථාවක දී මූල්‍ය සේවා සපයන්නා පහත ක්‍රියාමාර්ග ගත යුතු ය.

- i. විකිණීමක් හෝ පැවරීමක් පිළිබඳ ව බලපෑමට ලක් වූ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට සාධාරණ දින ගණනක් ඇතුළත මූල්‍ය නිපැයුමේ/සේවාවේ ඉතිරි ණය මුදල හෝ ගෙවිය යුතු මුදල් ප්‍රමාණය දැනුම් දීම;
- ii. මුදල් ගෙවීම් කළ හැකි ස්ථාන පිළිබඳ තොරතුරු මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට ලබා දීම; සහ
- iii. අත්පත් කර ගන්නා පාර්ශ්වය, ගැණුම්කරු හෝ පැවරුම්ලාභියා සම්බන්ධ කර ගත හැකි තොරතුරු, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට ලබාදීම.

27. නියෝජිතයකුගේ/මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් පත් කරන ලද තෙවන පාර්ශ්වයක හැසිරීම

- 27.1 නියෝජිතයකු/තෙවන පාර්ශ්වයක් පත් කරන විට, මූල්‍ය සේවා සපයන්නෙකු විසින් එම පාර්ශ්ව සමග විධිමත් ගිවිසුමකට එළඹිය යුතු අතර එය අදාළ පරිදි මෙම රෙගුලාසිවලට අනුකූල විය යුතු ය.
- 27.2 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් ඔවුන්ගේ නියෝජිතයින්/තෙවන පාර්ශ්වයන්ගේ ක්‍රියාවන් සහ අතපසුවීම් සඳහා නීත්‍යානුකූල ව වගකිව යුතු ය.
- 27.3 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් ඕනෑම නියෝජිතයෙක් හෝ තෙවන පාර්ශ්වයක් සමග ගිවිසුම්ගතවීමට පෙර නිසි සම්ප්‍රජනාතාවක් (Due diligence) කිරීම අවශ්‍ය වේ.
- 27.4 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් තම නියෝජිතයින්ගේ සහ තෙවන පාර්ශ්වයන්ගේ කාර්යය සාධනය සම්බන්ධ නියාමනය අඛණ්ඩ ව සිදු කළ යුතු ය.
- 27.5 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා තම මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ තොරතුරුවල රහස්‍යභාවය ආරක්ෂා කිරීම සඳහා වූ කාර්යය වෙනුවෙන් ඔවුන්ගේ ව්‍යාපාරවල යොදවා ඇති නියෝජිතයන්/තෙවන පාර්ශ්වයන් සමග තොරතුරු අනාවරණය නොකිරීමේ ගිවිසුමකට එළඹිය යුතු ය.
- 27.6 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගික සේවා කටයුතු සඳහා පත් කර ඇති නියෝජිතයින්ගේ සහ තෙවන පාර්ශ්වයන්ගේ විස්තර සහ පහත සඳහන් ඒවාට පමණක් සීමා නොවී ඒවා කිරීමෙන් වැළකී සිටීමට අදාළව නිකුත් කර ඇති වර්ගා ධර්ම සංග්‍රහයන් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ ඉල්ලීම මත ලබා දිය යුතු ය.
 - i. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට හිරිහැර කිරීම;
 - ii. මූල්‍ය පාරිභෝගික තොරතුරු අවසර නොලත් පාර්ශ්වයන්ට හෙළිදරව් කිරීම;
 - iii. මූල්‍ය නිපැයුම් හෝ මූල්‍ය සේවාවන් පිළිබඳ අසත්‍ය හෝ නොමග යවන තොරතුරු ලබා දීම; සහ
 - iv. මූල්‍ය සේවා සැපයුම්කරුගේ මූල්‍ය නිපැයුම්/සේවා මිලදී ගැනීමට හෝ ඒවාට සම්බන්ධ වීමට මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට හෝ සාමාන්‍ය ජනතාවට අයුතු බලපෑම් කිරීම.

28. ණය අයකර ගැනීම

- 28.1 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා ණය අයකර ගැනීමේ ක්‍රියාවලීන් විනිවිදභාවයෙන් යුතුව, සාධාරණ ව සහ ආචාරශීලීව මෙන්ම, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා වෙත අනිසි පීඩනයන් ඇති කිරීම්, බිය ගැන්වීම්වලින්, හිරිහැරයන්ගෙන්, අවමානයන්ගෙන් හෝ තර්ජනයන්ගෙන් තොර ව සිදු කරන බව තහවුරු කළ යුතු ය.
- 28.2 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් ණය පහසුකමට අදාළව අත්පත් කරගත් වත්කම් විකුණා ලැබෙන මුදල්, එම ණය පහසුකම අයකර ගැනීම සඳහා කඩිනමින් යොදා ගත යුතු අතර ඒ පිළිබඳ ව මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා දැනුවත් කර යම් ඉතිරි මුදලක් වෙතොත් අදාළ නීති විධිවිධානයන්ට යටත් ව එය ආපසුගෙවා දැමිය යුතු ය. තවද, මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් සුරැකුම් විකිණීමේ වාර්තාවක්, හිමිකම පැවරීමේ/විකිණීමේ දින සිට සාධාරණ කාලසීමාවක් තුළ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා වෙත ලබා දිය යුතු අතර එහි ක්‍රියාදාමය, සමස්ත විකුණුම් ආදායම, ඊට අදාළ සියලුම ආනුශංගික වියදම්/පිරිවැය සහ ශුද්ධ අදායම යන තොරතුරු ඇතුළත් විය අතර ඒවාට පමණක් සීමා නොවිය යුතු ය.
- 28.3 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා පහත සඳහන් කටයුතු වල නිරත නොවිය යුතු ය.
 - i. රැකියා තනතුර හා තත්ත්වය, දුරකථන අංක හෝ ලිපිනය සම්බන්ධ තොරතුරු තහවුරු කිරීමේ දී හැර මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ මිතුරන්, සේවයෝජකයා, ඥාතීන් හෝ අසල්වැසියන්, පහත අවස්ථාවන්හිදී හැර තොරතුරු ලබා ගැනීමට සම්බන්ධ කර ගැනීම.
 - අ) ණය පහසුකමට අදාළව ඇප සහතික කර ඇත්නම්; හෝ
 - ආ) මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා විසින් අවශ්‍ය වූ විට සම්බන්ධ කර ගැනීමට නම් කර ඇත්නම්.

- ii. යම් පුද්ගලයකු ඇපකරුවෙකු ලෙස ක්‍රියා කර ඇති අවස්ථාවේ දී හැර, ඉහත (i) හි සඳහන් කර ඇති ඕනෑම පුද්ගලයකු ණය හිලවී කර ගැනීමට යොදා ගැනීම.
- iii. අවස්ථාවට නොගැලපෙන සේ පුද්ගලයකු සමග අනවශ්‍ය හෝ අධික ලෙස සම්බන්ධ කර ගැනීම හෝ සන්නිවේදන කටයුතු පැවැත්වීම.
- iv. තෙවන පාර්ශ්වයකට (මිතුරන්, පවුලේ අය ආදිය ඇතුළු ව) ණයක් ලබාගෙන ඇති බව හෙළිදරව් කිරීම.
- v. ණයක් සම්බන්ධයෙන් එහි ස්වභාවය, ගෙවිය යුතු මුදල, මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ නෛතික අයිතිවාසිකම් හෝ ණය නොගෙවන්නේ නම් පුද්ගලයකුට ඇතිවිය හැකි නෛතික ප්‍රතිවිපාක වැනි කරුණු සම්බන්ධයෙන් ඕනෑම වැරදි අර්ථ නිරූපණයන් ඉදිරිපත් කිරීම.
- vi. ප්‍රසිද්ධියේ ලැජ්ජාවට පත් කිරීම.
- vii. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ පූර්ව අවසරයකින් තොර ව ණය අයකර ගැනීම සඳහා පුද්ගලයකුගේ රැකියා ස්ථානයට ඇමතීම හෝ පැමිණීම.
- viii. ඕනෑම පුද්ගලයකුට හානියක් කිරීම හෝ හානි කිරීමට තර්ජනය කිරීම.
- ix. සුරැකුම් ලෙස තබා නොමැති දේපළ අත්පත් කර ගැනීම හෝ අත්පත් කර ගැනීමට තර්ජනය කිරීම.
- x. දේපළවලට හානි කිරීම හෝ හානි කිරීමට තර්ජනය කිරීම.
- xi. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ පූර්ව ස්වේච්ඡා අවසරය ඇතිව හැර, ණය අයකර ගැනීමේ අරමුණින් ප.ව 9.00 සිට පෙ.ව. 6.00 දක්වා කාලය තුළ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් පෞද්ගලික ව හමුවීම හෝ දුරකථන මාධ්‍ය වැනි වෙනත් මාධ්‍යවලින් සම්බන්ධ කර ගැනීම.

29. නිදහස් වෙළෙඳපොළ

29.1 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා

- i. වෙනත් මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් වෙළෙඳපොළට ප්‍රවේශ වීමට බාධා කරමින් නියෝජිතයින් සහ වෙළෙඳුන් සමග සුවිශේෂී වැඩපිළිවෙල සඳහා යොමු නොවිය යුතු ය; සහ
- ii. විවෘත සහ අන්තර් ක්‍රියාකාරී පද්ධති ක්‍රියාත්මක කළ යුතු ය.

29.2 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා

- i. ව්‍යාපාර බලපත්‍රය, මහ බැංකුවෙන් ලබාගත් ලියාපදිංචිය හෝ පත් කිරීම, විගණනය කරන ලද නවතම මූල්‍ය ප්‍රකාශන, පාදක වූ පිරිවිතර සහිත ව ණය ශ්‍රේණිගත කිරීම, පැමිණිලි හසුරුවන ප්‍රධාන පුද්ගලයා සම්බන්ධ කරගත හැකි තොරතුරු, ව්‍යාපාරික වේලාවන් සහ නිවාඩු දින සම්බන්ධ නිවේදන මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ සේවා ස්ථාන ඇතුළු ව්‍යාපාරික ස්ථානවල, ප්‍රමුඛ ව දර්ශනය වන ස්ථානයක ප්‍රදර්ශනය කළ යුතු ය.
- ii. තැන්පතු සහ ණය සේවාවල වත්මන් වාර්ෂික සඵල සහ නාමික පොළී අනුපාත, විදේශ විනිමය අනුපාත, ගාස්තු පිළිබඳ විස්තර, කොමිස් සහ වෙනත් ගාස්තු සම්බන්ධ විස්තර බලාත්මක වන දිනයද ඇතුළත් ව මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ නිල වෙබ් අඩවියේ සහ ශාඛා/ බැංකු සේවා ස්ථාන ඇතුළු ව සියලුම ව්‍යාපාරික ස්ථානවල ප්‍රමුඛ ව දර්ශනය වන ස්ථානයක ප්‍රකාශයට පත් කළ යුතු ය.

30. මූල්‍ය පාරිභෝගික අධ්‍යාපනය සහ දැනුවත් කිරීම්

30.1 මූල්‍ය අධ්‍යාපන සහ දැනුවත් කිරීමේ වැඩසටහන්

- i. මූල්‍ය සේවා සපයන්නා තමන් විසින් ම හෝ මූල්‍ය ක්ෂේත්‍රයේ අනෙකුත් සංගම් සමග හවුල් ව හෝ මහ බැංකුව හෝ මූල්‍ය සාක්ෂරතාවය ප්‍රවර්ධනය කරන නියෝජිතායතන සමග සහයෝගයෙන්, ප්‍රමාණවත් මූල්‍ය අධ්‍යාපන සහ දැනුවත් කිරීමේ වැඩසටහන් පැවැත්වීම සඳහා ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රමවේද සකස්කර ක්‍රියාත්මක කළ යුතු ය.
- ii. මූල්‍ය අධ්‍යාපන මෙවලම්වලට මුද්‍රිත අත් පත්‍රිකා, පත්‍රිකා, ග්‍රන්ථක, පෝස්ටර, විඩියෝ, අන්තර් ක්‍රියාකාරී ණය ගණක යන්ත්‍ර, මූලික පණිවිඩ යනාදිය ඇතුළත් වන නමුත් ඒවාට පමණක් සීමා නොවේ.
- iii. මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් මූල්‍ය නිපැයුම/සේවාව සම්බන්ධයෙන් අදාළවන නීතිමය ප්‍රතිපාදන පිළිබඳ ව මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් දැනුවත් කළ යුතු ය.

30.2 මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් විසින් මූල්‍ය අධ්‍යාපන සහ දැනුවත් කිරීමේ වැඩසටහන් යොදාගනිමින්, අවදානමට ලක්විය හැකි මූල්‍ය පාරිභෝගික කණ්ඩායම් සඳහා විශේෂ අවධානය යොමු කරමින්, බහු ණය ගැනීම් සහ ආපසු ගෙවීම් ප්‍රමාද වීමේ ප්‍රතිවිපාක ඇතුළු අධික ණයගැතිභාවය සම්බන්ධයෙන් විශේෂ අනතුරු ඇඟවීම් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්හට ලබා දිය යුතු ය.

හෙළිදරව් කිරීම හා විනිවිදභාවය

- 31. මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් නිල වෙබ් අඩවියක් පවත්වාගෙන යා යුතු අතර එහි අන්තර්ගතය තම ව්‍යාපාර කටයුතු, එහි නිපැයුම් සහ සේවා පිළිබඳ ප්‍රමාණවත් හෙළිදරව් කිරීම් සහ විනිවිදභාවය තහවුරු වන පරිදි නිරන්තරයෙන් යාවත්කාලීන කළ යුතු ය.
- 32. මූල්‍ය සේවා සපයන්නකු ගිවිසුමෙහි ඕනෑ ම අදියරක දී සියලු ම අදාළ තොරතුරු සහ ලේඛන මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින් වෙත ඔවුන්ගේ අභිමතය පරිදි සිංහල හෝ දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි යන භාෂාවකින් සරලව සම්පූර්ණ, පැහැදිලි, සංකීර්ණ, නිවැරදි, නොමගනොයවන සුළු ලෙස සහ සාධාරණ කාලයක් තුළ හෙළිදරව් කිරීම හෝ ලබා දීම සිදුකළ යුතු අතර එවැනි තොරතුරුවල වැදගත් ලක්ෂණ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට පැහැදිලි කර දිය යුතු ය.
- 33. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින් වෙත මූල්‍ය සේවා සම්බන්ධයෙන් වන අර්පණ ලිපිය, ගිවිසුම සහ වෙනත් අදාළ නෛතික ලේඛනයන්හි පිටපත්, නීතිමය වශයෙන් තොරතුරුවල පරිපූර්ණභාවයට ඇති අවශ්‍යතාවට අවධානය යොමු කරමින්, එම ලේඛන ක්‍රියාත්මක කරන අවස්ථාවේ දී හෝ සාධාරණ කාලයක් තුළ ලබා දිය යුතු ය.
- 34. මූල්‍ය නිපැයුම් හා සේවාවන් පිළිබඳ තොරතුරු
 - 34.1 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් වෙළෙඳ දැන්වීම්, අලෙවිකරණ ලේඛන හෝ ඕනෑ ම මාධ්‍යයකදී මූල්‍ය නිපැයුම් හෝ සේවාවන්ට අදාළ නිවැරදි සහ නොමග නොයවන සුළු තොරතුරු (ලිඛිත, වාචික හෝ දෘශ්‍ය වශයෙන්) සැපයිය යුතු ය.
 - 34.2 සපයනු ලබන තොරතුරු, සරල, පැහැදිලි සහ තේරුම් ගත හැකි ආකාරයෙන් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා කැමති භාෂාවකින් එනම් සිංහල හෝ දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි යන භාෂා අතුරින් එක් භාෂාවකින් විය යුතු ය.
 - 34.3 මූල්‍ය සේවා සපයන්නකු විසින් සපයනු ලබන ඕනෑ ම ලිඛිත සන්නිවේදනයක:
 - i. අන්තර්ගතය මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට පහසුවෙන් කියවිය හැකි ලෙස සුදුසු අකුරු, ප්‍රමාණයන්, පරතරය සහ ස්ථානගත කිරීම්වලින් යුක්ත විය යුතු ය.
 - ii. වාර්ෂික සඵල පොළී අනුපාතිකය, පහසුකම්වල කාලසීමාව, ගාස්තු හා අයකිරීම් සහ ප්‍රධාන අවදානම් වැනි මූල්‍ය නිපැයුම් සහ සේවාවන්හි ප්‍රධාන අංග විශේෂයෙන් ඉස්මතු වන ලෙස අඩංගු විය යුතු ය.
 - 34.4 මූල්‍ය සේවා සපයන්නකු මූල්‍ය සේවාවන්ට අදාළ මූලික තොරතුරු ලේඛනය, අයදුම්පත්, අර්පණ ලිපි, ගිවිසුම්, ආකෘති පත්‍ර, ලදුපත් සහ ප්‍රකාශන ඇතුළු ලිපි ලේඛන මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකුට, විද්‍යුත් ක්‍රමවේදයන් ද ඇතුළත් ව, ලිඛිත ආකාරයෙන් ලබා දිය යුතු ය.
 - 34.5 මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් විසින් හෙළිදරව් කරන ලද හෝ ලබාදුන් තොරතුරු පිළිබඳ ව මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට ගැටලු පවතිනම් පැහැදිලි කිරීම් ලබා දිය යුතු ය.
 - 34.6 අර්පණය පිළිගැනීමට පෙර මූල්‍ය නිපැයුම් හෝ සේවාවන්හි තොරතුරු සහ ඒවායේ නියමයන් සහ කොන්දේසි පිළිබඳ විස්තර ලැබුණු බවට, පැහැදිලි කර දුන් බවට සහ අවබෝධ කර ගත් බවට මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගෙන් ලිඛිත තහවුරු කිරීමක් මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් විසින් ලබා ගත යුතු ය.
 - 34.7 මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් අවම වශයෙන් ලිඛිත දින තිහකට (30) පෙර තමන් සපයනු ලබන සේවාවන්හි සංශෝධන හෝ වෙනස් කිරීම් පිළිබඳ ව ඉන් බලපෑමට ලක් වන මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට දැනුම් දිය යුතු ය.
 - 34.8 මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් ඩිජිටල් මාධ්‍ය මගින් පැහැදිලි සහ විනිවිදභාවයකින් තොරතුරු ලබා දිය යුතු අතර මූල්‍ය සේවා සපයන්නන්:
 - i. වැඩි විස්තර ඇතුළත් ද්විතියික තොරතුරු සමගින්, ප්‍රධාන තොරතුරු ඩිජිටල් මාධ්‍යයන්හි ප්‍රමුඛ ලෙස පවත්වා ගැනීමට අවශ්‍ය වේ.
 - ii. වැඩිදුර තොරතුරු සහ සහාය ලබා ගැනීම සඳහා මාර්ගගත නොවන මාධ්‍ය ලබා දීමට අවශ්‍ය වේ.
 - iii. විනිවිදභාවය සහ අවබෝධය වැඩි දියුණු කිරීම සඳහා ජංගම මාධ්‍ය ඔස්සේ සපයනු ලබන තොරතුරුවල අනුපිළිවෙළ සහ ප්‍රවාහය පවත්වා ගැනීම අවශ්‍ය වේ.
 - iv. ඩිජිටල් ගනුදෙනු ක්‍රියාවලියේ දී ගනුදෙනුව සම්පූර්ණ කිරීමට පෙර මිල නියම කිරීම සහ ප්‍රධාන නියමයන් හා කොන්දේසි හෙළිදරව් කිරීමට අවශ්‍ය වේ.
 - v. ප්‍රමාණවත් ආරක්ෂිත ලක්ෂණ සහිත ව භාවිතයට හිතකාමී සහ සැරිසැරීමට පහසු වන ලෙස ජංගම යෙදවුම්/ මාධ්‍ය හරහා පරිශීලක අතුරුමුහුණත් ලබා දීමට අවශ්‍ය වේ.
- 35. මූලික තොරතුරු ලේඛනය
 - 35.1 මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් සතු ව එහි මූල්‍ය නිපැයුම්/ සේවා සඳහා මූලික හෝ විද්‍යුත් මාධ්‍යයෙන් "මූලික තොරතුරු ලේඛනයක්" ආකාරයෙන් ප්‍රමිතිගත ලේඛනයක් සිංහල, දෙමළ සහ ඉංග්‍රීසි යන භාෂාවලින් සරල භාෂා ශෛලියකින් ලියා තිබිය යුතු අතර, ඒවා අනාගත මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට ලබා ගත හැකි ආකාරයෙන් ආයතනික වෙබ් අඩවියේ ප්‍රදර්ශනය කළ යුතු ය.

- 35.2 මූලික තොරතුරු ලේඛනයෙහි ණය පහසුකම් සම්බන්ධයෙන් පහත මූලික තොරතුරු අඩංගු විය යුතු ය.
 - i. මූල්‍ය නිපැයුමෙහි ස්වභාවය, වාර්ෂික සඵල පොළී අනුපාතය, දඩ, වෙනත් ගාස්තු සහ අයකිරීම් සහ කොමිස් ඇතුළු මූල්‍ය සේවාවන්හි ප්‍රධාන ලක්ෂණ
 - ii. මූල්‍ය නිපැයුම්/ සේවාවන් ලබා ගැනීමට අනුගමනය කළ යුතු ක්‍රියාපටිපාටීන්
 - iii. ප්‍රධාන නියමයන් හා කොන්දේසි
 - iv. පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය
- 35.3 මෙම ලේඛනයෙහි තැන්පතු නිපැයුම් සම්බන්ධයෙන් පහත මූලික තොරතුරු අඩංගු විය යුතු ය.
 - i. මූල්‍ය නිපැයුමෙහි ස්වභාවය, වාර්ෂික සඵල පොළී අනුපාතය, දිරිගැන්වීම් සහ ප්‍රවර්ධනයන් ඇතුළු ව මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින් සඳහා වන මූල්‍ය සහ අනෙකුත් ප්‍රතිලාභ ඇතුළු මූල්‍ය සේවාවන්හි ප්‍රධාන ලක්ෂණ
 - ii. පවත්වාගත යුතු අවම ශේෂ අවශ්‍යතා, ගිණුම් විවෘත කිරීමේ ගාස්තු, ගිණුම් පවත්වා ගැනීමේ ගාස්තු, ගිණුම් වසා දැමීමේ ගාස්තු සහ තැන්පතු රක්ෂණය සහ එහි ආවරණය
 - iii. ගිණුම් විවෘත කිරීම, ගිණුම් වසා දැමීම, කල් පිරීමට පෙර ප්‍රථම මුදල් ලබා ගැනීම, ගනුදෙනුකරුවන් විසින් මුදල් මාරු කිරීමට අදාළ සීමාවන් සහ අක්‍රීය ගිණුම් සහ අතහැර දැමූ දේපල පිළිබඳ ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියාපටිපාටි
 - iv. පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය
 - v. අනවසර හෝ වැරදීමෙන් සිදුවන ගනුදෙනු සඳහා ක්‍රියාපටිපාටිය

36. නියමයන් හා කොන්දේසි හෙළිදරව් කිරීම

- මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින් හට මූල්‍ය නිපැයුම/ සේවාවන්වලට අදාළව සියලු නියමයන් සහ කොන්දේසි ඇතුළත් ව ගිවිසුම් ලබා දිය යුතු අතර, එහි පහත, නමුත් ඒවාට පමණක් සීමා නොවූ, කරුණු අඩංගු විය යුතු ය.
- i. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ අයිතිවාසිකම් සහ වගකීම්
 - ii. මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ අයිතිවාසිකම් සහ වගකීම්
 - iii. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට ඇති ප්‍රධාන අවදානම්
 - iv. මූල්‍ය නිපැයුමට/ සේවාවට අදාළ පොළී අනුපාත, පිරිවැය, කොමිස්, ගාස්තු සහ අයකිරීම්
 - v. පොළී අයකිරීම් ගණනය කරන ක්‍රමය
 - vi. ගිවිසුමේ වෙනස්කම් පිළිබඳ ව මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට දැනුම් දීම
 - vii. ගිවිසුමක් කඩ කිරීමක දී දඬුවම් සහ වෙනත් පිළියම්
 - viii. මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ මූල්‍ය පාරිභෝගික සේවා සම්බන්ධතා තොරතුරු
 - ix. ගිවිසුම අවසන් කිරීමට හේතු විය හැකි නියමයන් සහ කොන්දේසි
 - x. මූල්‍ය නිපැයුම/සේවාවන් අවලංගු කිරීම/අවසන් කිරීම/වෙනත් මූල්‍ය සේවා සපයන්නෙකු වෙත රැගෙන යාම සම්බන්ධ ක්‍රියාපටිපාටි
 - xi. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා විසින් මූල්‍ය සේවාවක් කල් පිරීමට පෙර මුදල් ආපසු ගැනීමක දී හෝ ගිවිසුම අවසන් කිරීමකදී/ පහසුකමක් කලින් පියවා අවසන් කිරීමක දී/ මූල්‍ය නිපැයුම මාරු කිරීමක දී අදාළ වන යම් වන්දි/ගාස්තු/ දණ්ඩනයන්
 - xii. පැමිණිලි හැසිරවීම සඳහා මූල්‍ය සේවා සපයන්නන්ගේ පවතින ක්‍රියා පටිපාටිය සහ ඒ හා සම්බන්ධ නවතම සම්බන්ධතා තොරතුරු සහ ශ්‍රී ලංකාවේ මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් සහ මහ බැංකුව වැනි විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ යාන්ත්‍රණයන්
 - xiii. පහත නියමයන් සම්බන්ධ කරුණු
 - අ) සැක කටයුතු ගනුදෙනු සහ නියමිත සීමාවට වඩා වැඩි ගනුදෙනු මූල්‍ය බුද්ධි ඒකකයට වාර්තා කිරීම
 - ආ) සොරකම් කරන ලද කාඩ්පත්/මූල්‍ය උපකරණ සම්බන්ධයෙන් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා විසින් අනුගමනය කළ යුතු පැමිණිලි කිරීමේ ක්‍රියා පටිපාටි සහ එම වගකීම මූල්‍ය සේවා සපයන්නා සහ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා විසින් භාරගනු ලබන ආකාරය
 - xiv. මූල්‍ය පාරිභෝගික තොරතුරු ලබා ගැනීමට නීත්‍යානුකූලව බලයලත් පාර්ශ්වයකට එවැනි තොරතුරු හෙළිදරව් කිරීම.

37. ණය පහසුකම් සහ ණය උපකරණ සඳහා තොරතුරු

37.1 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් ණය පහසුකම් සම්බන්ධයෙන් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා වෙත අයදුම්පතක්/ අර්පණ ලිපියක්/ ගිවිසුමක් ලබා දිය යුතු අතර, එම අයදුම්පත/ අර්පණ ලිපිය/ ගිවිසුම තුළ රෙගුලාසි 34 හි සඳහන් වන තොරතුරුවලට අමතරව අවම වශයෙන් පහත මූලික තොරතුරු අඩංගු විය යුතු ය.

- i. ණය ගැනුම්කරුගේ නම
- ii. ගිවිසුම් අංකය (ණය යොමු අංකය)
- iii. ලබා දුන් මුදල
- iv. ලබා දුන් දිනය සහ ණය ආපසු ගෙවීමේ කාලය
- v. සඵල පොළී අනුපාතිකය සහ පොළී පදනම (ස්ථාවර හෝ විචල්‍ය)
- vi. විචල්‍ය පොළී අනුපාතිකයක් නම්, පදනම් අනුපාතිකය සහ පොළී අනුපාතික සංශෝධන වන වාර ගණන
- vii. ආපසු ගෙවීමේ සැලැස්ම සහ වාරිකයක නැවත ගෙවන කාල පරාසය (දෛනික ව, සතිපතා, මාසික ව හෝ වෙනත් පදනමක් ඇත්නම් ඒ සම්බන්ධ ව)
- viii. පිරිනමනු ලබන සුරැකුම/ ඇපකරය පිළිබඳ විස්තර
- ix. රක්ෂණය, තක්සේරු කිරීම, ලියකියවිලි, ලියාපදිංචිය යනාදී මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා විසින් ගෙවිය යුතු අමතර ගාස්තු, කොමිස් සහ අනෙකුත් වියදම් පිළිබඳ විස්තරාත්මක ගණනය කිරීම් (අදාළ වන පරිදි)
- x. ගෙවීම් ප්‍රමාද වූ අවස්ථාවක ඒ සඳහා අය කරනු ලබන වාර්ෂික දඩ පොළී අනුපාතිකය
- xi. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා විසින් ගෙවීම් පැහැර හරින අවස්ථාවක දී වත්කම් නැවත අත්පත් කර ගැනීමට අදාළ කාලය සහ වියදම් වර්ග ඇතුළු ව අයකර ගැනීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය, වත්කම් නැවත අත්පත් කර ගැනීමෙන් පසු මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා විසින් අනුගමනය කළ යුතු ක්‍රියාපටිපාටිය, අදාළ වන වෙනත් ගාස්තු වර්ග ආදිය
- xii. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා විසින් ණය උපකරණයක් මත ගෙවීම අවලංගු කිරීමට හෝ නැවැත්වීමට අදාළ ක්‍රියාපටිපාටි
- xiii. තම ගිණුම්වල අනවසර ගනුදෙනු හෝ ණය උපකරණ සම්බන්ධ වංචාවක දී එක් එක් පාර්ශ්වයන්ගේ වගකීම
- xiv. ණය උපකරණයකට අදාළ ගිණුමෙහි ප්‍රමාණවත් අරමුදල් නොමැති අවස්ථාවක දී මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට ඇති වන ප්‍රතිඵල සහ පිරිවැය
- xv. ණය පහසුකම සමග එකට බැඳ හෝ ඇඳා විකුණනු ලබන සියලු ම මූල්‍ය නිපැයුම් හෝ සේවාවන්ට අදාළ නියමයන් සහ කොන්දේසි
- xvi. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා විසින් මූල්‍ය පහසුකම කලින් පියවීමේ දී අදාළ කොන්දේසි

37.2 මෙම රෙගුලාසියෙහි අරමුණ සඳහා, 'ණය උපකරණ' යන්නට කාසි සහ නෝට්ටු හැර වෙක්පත්, ණයවර ලිපි, පොරොන්දු පත්‍ර යනාදිය ණය ගැනීමක දී සාක්ෂි ලෙස ක්‍රියා කරන වෙනත් ලියවිල්ලක් ඇතුළත් වේ.

38. ගිණුම් ප්‍රකාශන ලබාදීම

- 38.1 මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් විසින් පහත සඳහන් ලේඛන සහ තොරතුරු මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකු වෙත ලබා දිය යුතු ය:
- i. මූල්‍ය සේවා සපයන්නා මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා වෙනුවෙන් පවත්වාගෙන යනු ලබන සෑම ගිණුමක ම කාලීන ප්‍රකාශනයක් නොමිලේ ලිඛිත ව හෝ ඉලෙක්ට්‍රොනික මාධ්‍යයෙන් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා විසින් මූල්‍ය සේවා සපයන්නා සමග මූලික ගිවිසුමට එළඹෙන අවස්ථාවේ දී එකඟ වූ පරිදි;
 - ii. ගිවිසුමක් අවලංගු කිරීමේ දී හෝ අවසන් කිරීමේ දී ගිණුම අවසන් කිරීමේ ප්‍රකාශනයක්; සහ
 - iii. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ ඉල්ලීම මත ගිණුම් ශේෂයන් පිළිබඳ තොරතුරු.

38.2 ගිණුම් ප්‍රකාශන ලබා දීමේ වාර ගණන, මූල්‍ය නිපැයුම් හා සේවා වර්ගය, ඒවායේ කාල සීමාව සහ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ට අනුරූප වේ.

38.3 උප රෙගුලාසි 38.1 (i) සහ (ii) යටතේ සඳහන් කර ඇති ප්‍රකාශනයේ පහත තොරතුරු අදාළ වන පරිදි අඩංගු විය යුතු ය:

- i. සියලු ම ගනුදෙනු (දිනය, වර්ගය සහ වටිනාකම);
- ii. ආරම්භක හා අවසාන ශේෂයන්;
- iii. ගෙවිය යුතු දිනය;
- iv. ගෙවිය යුතු මුදල;
- v. වාර්ෂික සඵල පොළී අනුපාතිකය; සහ
- vi. අය කරන ලද ගාස්තු සහ දඩ මුදල් (අනුපාතය හෝ ප්‍රතිශතය)

39. වගකීම් පියවීම

39.1 මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් මූල්‍ය වගකීම් සම්පූර්ණයෙන් ගෙවා දමා ඇති මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකුට වගකීම් සම්පූර්ණයෙන් පියවූ බව සඳහන් ලිඛිත ප්‍රකාශනයක් ලබා දිය යුතු ය.

39.2 මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් විසින්, ණය පහසුකමක ඇපයට තබාගත් දේපළ සම්බන්ධ ලිපි ලේඛන ඊට අදාළ වගකීම් සම්පූර්ණයෙන් ම නිමකළ දිනයේ සිට වැඩ කරන දින හතක් (07) ඇතුළත මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා වෙත නිදහස් කිරීම සඳහා අවශ්‍ය කටයුතු කළ යුතු ය.

40. තැන්පතු ගිණුම් පිළිබඳ තොරතුරු

මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් රෙගුලාසි 34හි සඳහන් තොරතුරුවලට අමතර ව අයදුම්පතේ / මැන්ඩේටයේ/ සහතිකයේ/ පාස්පොතේ/ අලුත් කිරීමේ නිවේදනයේ, පහත කරුණුවලට අදාළ තොරතුරු මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට හෙළිදරව් කළ යුතු ය:

- i. ගිණුමේ ශේෂය (මෙය සුදුසු මාධ්‍යයකින් සුදුසු වාර ගණනක දී අදාළ පරිදි ලබා දිය යුතු ය);
- ii. අදාළ වාර්ෂික සඵල පොළී අනුපාතිකය/ ඵලදා අනුපාතය/ ලාභ බෙදීමේ අනුපාතය;
- iii. ගිණුම් විවෘත කිරීම සහ අවම ශේෂයන් සඳහා අදාළ ගාස්තු හෝ අයකිරීම්;
- iv. ගිණුම් පවත්වාගෙන යාමේ ගාස්තු;
- v. පෞද්ගලික හැඳුනුම් අංක සහ ගිණුමට සම්බන්ධ මුරපද ඇතුළු ව පෞද්ගලික තොරතුරු රහසිගත ව තබා ගැනීම සම්බන්ධයෙන් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ වගකීම;
- vi. ගාස්තුවකින් තොර ව ගනුදෙනු හා මුදල් ආපසු ගැනීම් සිදු කළ හැකි වාර ගණන වැනි ගිණුමේ ක්‍රියාකාරීත්වය සම්බන්ධ සීමා කිරීම්;
- vii. කාලීන තැන්පතු සම්බන්ධයෙන්, කල් පිරෙන දිනට පෙර තැන්පතුව අළුත් කිරීම පිළිබඳ දැනුම් දීම;
- viii. තැන්පතු රක්ෂණය සහ එහි ආවරණය;
- ix. ගිණුම වසා දැමීමට අදාළ ක්‍රියාපටිපාටිය හා මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට දැරීමට සිදුවන පිරිවැය; සහ
- x. අක්‍රීය හෝ අකර්මණ්‍ය ගිණුමක් වශයෙන් වර්ගීකරණයට අදාළ කොන්දේසි හා අක්‍රීයවීමේ හෝ අකර්මණ්‍යවීමේ ප්‍රතිඵලය.

41. නියමයන් සහ කොන්දේසිවල වෙනස්වීම් පිළිබඳ දැනුම්දීම

- 41.1 පහත කරුණු සම්බන්ධයෙන් එකඟ වූ නියමයන් සහ කොන්දේසි වෙනස් කිරීමට පෙර, මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් සාධාරණ කාලයක් තුළ ලිඛිත ව මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට දැනුම් දිය යුතු ය:
 - i. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ කිසියම් ගිණුමක් සම්බන්ධයෙන් ගෙවිය යුතු හෝ අය විය යුතු වාර්ෂික සඵල පොළී අනුපාතිකය;
 - ii. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ ඕනෑ ම ගිණුමක් මත අය කරන පොළී නොවන ඕනෑ ම ගාස්තුවක්; සහ
 - iii. අවලංගු කිරීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය, ණය පෙර ගෙවුම් සිදු කිරීම සහ ණය ආපසු ගෙවීම පැවරීම වැනි වෙනත් ප්‍රධාන නිපැයුම්/සේවා අංගයන් සම්බන්ධයෙන් පෙර එකඟ වූ නියමයන් හෝ කොන්දේසි.
- 41.2 ඔහුගේ/ඇයගේ ගනුදෙනු කරන ගිණුම් අක්‍රීය හෝ අකර්මණ්‍යවී ඇති විට මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට දැනුම් දිය යුතු ය.

පැමිණිලි හැසිරවීම සහ සහන සැලසීමේ යාන්ත්‍රණය

42. ප්‍රතිපත්තිය සහ ක්‍රියාපටිපාටි

- 42.1 මූල්‍ය සේවා සපයන්නාට, තම මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ දුක්ගැන්වීම් සහ පැමිණිලි සම්බන්ධ වාර්තා පවත්වාගෙන යාම ඇතුළු ව ඒවා භාර ගැනීමට, සාධාරණ සහනයක් සමග නිරාකරණයට, වන්දි ගෙවීමට සහ එම දුක්ගැන්වීම් සහ පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් සෑම මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකුට ම ප්‍රතිචාර දැක්වීම යන කරුණු සම්බන්ධයෙන් සුදුසු යාන්ත්‍රණයන් ඇති බව තහවුරු කිරීම සඳහා පැහැදිලි, ලිඛිත ප්‍රතිපත්තියක් සහ ක්‍රියාපටිපාටීන් තිබිය යුතු ය.
- 42.2 සෑම මූල්‍ය සේවා සපයන්නෙකු විසින් ම පැමිණිලි හැසිරවීමේ යාන්ත්‍රණයක් හෝ ඒකකයක් ස්ථාපිත කර තිබිය යුතු අතර, එය ව්‍යාපාරික ඒකකවලින් ස්වාධීන ව ප්‍රධාන කළමනාකරණ කාර්ය මණ්ඩලයේ නිලධාරියෙකු විසින් අධීක්ෂණය කළ යුතු ය.
- 42.3 මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ මෙහෙයුම් අවදානම් හා සම්බන්ධ අවදානම් කළමනාකරණ කමිටුවේ හෝ මෙහෙයුම් අවදානම් අධීක්ෂණය කරන වෙනත් ඕනෑ ම කළමනාකරණ කමිටුවක රාජකාරිවල කොටසක් වශයෙන්, මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් තමන් වෙත ලැබෙන පැමිණිලි දත්ත මත පදනම් ව, පැමිණිල්ලට මූලික වූ හේතු විශ්ලේෂණය කළ යුතු අතර එම විශ්ලේෂණයන් තම මූල්‍ය නිපැයුම් සහ සේවා වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා භාවිතා කළ යුතු ය.

43. මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය

- 43.1 රෙගුලාසි 42 යටතේ සඳහන් කරන ලද පැමිණිලි භාරගැනීම සඳහා මාධ්‍යයන් කිහිපයක් සහිත ව පැහැදිලි ක්‍රියාපටිපාටීන් තිබිය යුතු අතර, උපකාරක කවුළු, දුරකථන අංක, ඒ සඳහා ම වෙන්වූ විද්‍යුත් තැපෑල/ තැපැල් ලිපි සහ මාර්ගගත වෙබ් පෝරම ආදිය ඊට ඇතුළත් විය යුතු ය.
- 43.2 රෙගුලාසි 42 යටතේ සඳහන් වන යාන්ත්‍රණය, ගාස්තු රහිත, සාධාරණ, පහසුවෙන් ප්‍රවේශ විය හැකි විනිවිදභාවයකින් යුත්, ව්‍යාපාර මෙහෙයුම් කටයුතුවලින් ස්වාධීන යාන්ත්‍රණයක් විය යුතු ය.

- 43.3 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින්, පැමිණිලිකරුට ඔහුගේ/ ඇයගේ පැමිණිල්ල ලද බව පැමිණිල්ල මෙහෙයවන නිලධාරියා/ නිලධාරීන් සම්බන්ධ කර ගත හැකි තොරතුරු සමග සාධාරණ කාලයක් තුළ ලිඛිත ව දැන්විය යුතු ය [වැඩ කරන දින පහක් (05) ඇතුළත ලබා දීම වඩාත් සුදුසු ය].
- 43.4 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් පැමිණිලි සම්බන්ධීකරණය කිරීම සඳහා එහි සෑම ශාඛාවකම/ කාර්යාලයකම/ සේවා මධ්‍යස්ථානයකම නිලධාරියෙකු පත් කළ යුතු ය.
- 43.5 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් අනාගත පරිශීලනය සඳහා සියලු ම පැමිණිලි පිළිබඳ වාර්තා පවත්වාගෙන යා යුතු ය.

44. මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාපටිපාටියේ විනිවිදභාවය

- 44.1 මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් විසින් ගිවිසුම් ලිපි ලේඛනවල තම පැමිණිලි හැසිරවීම සඳහා වන නවතම යාන්ත්‍රණයන් පිළිබඳ තොරතුරු මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට ලබා දිය යුතු ය. තව ද, මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය සහ පැමිණිලි හැසිරවීමට අදාළ වෙනත් තොරතුරු ද, පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය වෙනස් කර ඇත්නම් එය සිදු කළ දිනය, මූල්‍ය සේවා සැපයුම්කරුගේ නිල වෙබ් අඩවියේ ප්‍රකාශයට පත් කළ යුතු අතර පත්‍රිකා, පෝස්ටර් ආදිය ද මේ සඳහා යොදා ගැනීම කළ යුතු ය.
- 44.2 උප-රෙගුලාසි 44.1 යටතේ සඳහන් තොරතුරුවලට පහත තොරතුරු ඇතුළත් විය යුතු ය:
 - i. පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීම සඳහා පවතින මාධ්‍යයන් ඇතුළු ව පැමිණිලි හැසිරවීමේ ඒකකය සම්බන්ධ කර ගත හැකි තොරතුරු;
 - ii. පැමිණිලි විසඳීම සඳහා ගත වන කාල පරාසයන්;
 - iii. ක්‍රියාවලියේ සෑම අදියරක දී ම පැමිණිලිකරුගේ වගකීම;
 - iv. මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ වගකීම;
 - v. පැමිණිලිකරු සෑහීමකට පත් නොවන අවස්ථාවල දී විවිධ මට්ටමින් පැමිණිල්ල ඉදිරියට රැගෙන යෑමේ ක්‍රියාවලිය; සහ
 - vi. විකල්ප ආරවුල් නිරාකරණ යාන්ත්‍රණ පිළිබඳ විස්තර (ශ්‍රී ලංකාවේ මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා, මහ බැංකුව අදාළ වන පරිදි).

45. බැඳියාවන් අතර ගැටුම

- 45.1 මූල්‍ය සේවා සපයන්නෙකු විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගික පැමිණිලි හසුරුවන විට බැඳියාවන් අතර ගැටුම් වළක්වා ගත යුතු ය.
- 45.2 පැමිණිල්ල හසුරුවන නිලධාරියා, පැමිණිල්ලට අදාළ පාර්ශ්වයක් නම් හෝ පැමිණිල්ලට අදාළ නිලධාරියා සෘජුව අධීක්ෂණය කරයි නම් හෝ එම පැමිණිල්ලට/ පැමිණිලිකරුට බැඳියාවක් පවතී නම් එම නිලධාරියා පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලියට සම්බන්ධ නොවිය යුතු ය.

46. මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගික පැමිණිලි විසඳීම සඳහා වන කාල රාමුව

- 46.1 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින්, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගෙන් පැමිණිල්ලක් ලැබීමෙන් පසු, ලිඛිත දින 21ක් ඇතුළත එම පැමිණිල්ල නිරාකරණය කළ යුතු ය. එසේ වුවත්, මූල්‍ය සේවා සපයන්නාට ලිඛිත දින 21ක් ඉක්මවීමට පෙර පැමිණිල්ල නිරාකරණය කිරීමට හැකියාවක් නොමැති නම්, ඒ බව, කාලය දීර්ඝ කිරීමට හේතු, මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් ගැටලුව විසඳීමට ඒ දක්වා ගෙන ඇති ක්‍රියාමාර්ග සමග මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට දැනුම් දිය යුතු ය. මෙම කාලය දීර්ඝ කිරීම උපරිම මාස තුනකට සීමා විය යුතු ය.
- 46.2 කෙසේ නමුත්, මූල්‍ය සේවා සපයන්නා සහ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා යන දෙපාර්ශ්වයට ම ඇති වන බලපෑම, කඩිනමින් කළයුතු සහ අවදානම් පිළිබඳ ව සලකා බලා, ඉතා ඉක්මණින් ක්‍රියාමාර්ග ගැනීමට අවශ්‍ය වන පැමිණිලි නිරාකරණය කිරීම සඳහා මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් අවශ්‍ය සියලු විධිවිධාන සැලසිය යුතු ය.
- 46.3 මූල්‍ය සේවා සපයන්නාට පැමිණිල්ල සඳහා සහන සැලසීමට නොහැකි අවස්ථාවක, ඉහත උප-රෙගුලාසි 46.1 යටතේ නිශ්චිත ව දක්වා ඇති කාලය තුළ මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ ස්ථාවරය පැමිණිලිකරුට පැහැදිලි කළ යුතු ය.

47. මහ බැංකුවේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය

විකල්ප යාන්ත්‍රණයක් ලෙස මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ පැමිණිලි සහ දුක්ගැන්වීම් හැසිරවීම සඳහා මහ බැංකුව කටයුතු කරනු ලැබේ. කෙසේ වෙතත්, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින් හෝ මූල්‍ය සේවා සපයන්නන්ට මෙම ක්‍රියාවලිය අතරතුර ඕනෑම අවස්ථාවක නීතිමය ක්‍රියාමාර්ග හෝ වෙනත් ආරවුල් විසඳීමේ යාන්ත්‍රණයක පිහිට පැනීමට මෙයින් සීමා පැනවීමක් සිදු නොවේ.

47.1 මහ බැංකුව වෙත පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීම

- i. පැමිණිලිකරු විසින් මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ ප්‍රතිචාරය පිළිබඳ ව සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් හෝ රෙගුලාසි 43 හා 46 යටතේ දක්වා ඇති පරිදි මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කර නොතිබේ නම් ඔහුට/ ඇයට මහ බැංකුව වෙත පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කළ හැකි ය. කෙසේ වුව ද, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා විසින් මූල්‍ය සේවා සපයන්නා වෙත පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ දින සිට වසරක් (01) ගත වීමට පෙර එය මහ බැංකුව වෙත එවිය යුතු ය.
- ii. මහ බැංකුව වෙත පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීමේදී මහ බැංකුව නියම කර ඇති ආකෘති පත්‍රය සහ ආකාරය අනුව සිදු කළ යුතු ය.

47.2 මහ බැංකුව විසින් පැමිණිල්ලක් හසුරුවන අතරතුර, පහත තේතු මත මහ බැංකුව විසින් පැමිණිල්ල හැසිරවීම අවසන් කරනු ලැබේ:

- i. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා හෝ මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් අධිකරණය හරහා නඩුවක් ගොනු කළ විට;
- ii. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා හෝ මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් මහ බැංකුව වෙත අයුතු බලපෑම් හෝ තර්ජන සිදු කළ විට (මෙවැනි අවස්ථාවක දී අදාළ පරිදි මහ බැංකුව විසින් නියාමන/ නීතිමය ක්‍රියාමාර්ග ගනු ලැබිය හැක).

47.3 මහ බැංකුවේ තීරණය

- i. මහ බැංකුව විසින් අවසන් තීරණයක් ගැනීමට පෙර, පැමිණිල්ල ඇගයීමකට ලක් කළ යුතු අතර සුදුසු උපදෙස්/ නිර්දේශ/ අදහස් සහිත ව ගැටලුව සහභාගී විසඳා ගැනීමට මූල්‍ය සේවා සපයන්නාට නියම කළ හැක;
- ii. මහ බැංකුවේ උපදෙස්/ නිර්දේශ/ අදහස් අනුව පැමිණිල්ල සතුටුදායක ලෙස විසඳීමට මූල්‍ය සේවා සපයන්නා අපොහොසත් වුවහොත් සහ මහ බැංකුව විසින් පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් තීරණයක් ලබා දීම අවශ්‍ය යයි නිගමනය කරන්නේ නම්, මහ බැංකුවෙහි අවසාන විසඳුම ලෙස මහ බැංකුව විසින් පැමිණිල්ල පිළිබඳ අවසන් තීරණයක් නිකුත් කළ යුතු ය.
- iii. මහ බැංකුව විසින් මෙම රෙගුලාසි, ප්‍රශස්ත බැංකු පරිචයන්, යුක්තිසහගත සහ සාධාරණ ආකාර මත පදනම් ව තීරණයකට එළැඹිය යුතු අතර එම ක්‍රියාවලිය අධිකරණයේ ක්‍රියාපටිපාටීන්ට අනුගත වීමට අවශ්‍ය නොවේ.
- iv. අවසන් තීරණයකට එළැඹීම සඳහා, මහ බැංකුව විසින් අතිරේක තොරතුරු/ ලේඛන ඉල්ලා සිටිය හැකි අතර අදාළ වන සියලු ම පාර්ශ්වයන්/ඕනෑ ම පාර්ශ්වයක් කැඳවා විභාග කිරීමට සහ/ හෝ ස්ථානීය පරීක්ෂණයක්/ විමර්ශනයක් පැවැත්වීම අදාළ පරිදි සිදු කළ හැක.
- v. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා එකඟ වන අවස්ථාවල දී මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකු විසින් යොමු කරන ලද පැමිණිල්ලක් සඳහා මහ බැංකුව විසින් ලබා දෙනු ලබන අවසන් තීරණය සම්බන්ධයෙන් මූල්‍ය සේවා සපයන්නා බැඳීමකට යටත්වේ.
- vi. මහ බැංකුව වෙත සියලු ම වැදගත් තොරතුරු ලබා ගැනීමට හැකි වේ නම් දින 90ක් ඇතුළත පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් ලිඛිත තීරණයක් ලබා දිය යුතු ය. කෙසේ වෙතත්, පැමිණිල්ලේ සංකීර්ණත්වය අනුව, තීරණයක් ලබා දීමට ගන්නා කාලය දීර්ඝ වීමට ඉඩ ඇත.
- vii. මහ බැංකුව පැමිණිල්ලකට අදාළව තීරණ ගැනීමේ දී, ස්වභාවික යුක්තිය පිළිබඳ පොදු මූලධර්මවලට අනුකූල විය යුතු ය.
- viii. පැමිණිලිකරුවෙකුට මහ බැංකුව විසින් පැමිණිල්ලට අදාළව තීරණය ලබාදීමට පෙර, ලිඛිත ඉල්ලීමක් මත පැමිණිල්ල ඉල්ලා අස්කර ගැනීම හෝ මූල්‍ය සේවා සපයන්නා සමග පැමිණිල්ල සමථයකට පත් කර ගෙන ඇති අවස්ථාවක දී එම පැමිණිල්ල අවසන් වූ ලෙස සලකනු ලැබේ.

47.4 මහ බැංකුවේ තීරණය යටතේ ප්‍රදානයන්

- i. උප-රෙගුලාසි 47.3 යටතේ පැමිණිල්ලක් සම්බන්ධයෙන් අවසන් තීරණය ගැනීමෙන් පසු මහ බැංකුව විසින් පහත සඳහන් ඕනෑ ම ක්‍රියාමාර්ගයක් ගැනීමට මූල්‍ය සේවා සපයන්නා වෙත නියෝග කළ හැකි ය.
 - අ. බලපෑමට ලක් වූ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට වන්දි සහ/ හෝ ප්‍රතිපූර්ණයන් ලබාදීම;
 - ආ. වැරදි දත්ත, තොරතුරු හෝ ප්‍රකාශන නිවැරදි කිරීම;
 - ඇ. පැමිණිල්ලට අදාළ වන ක්‍රියාකාරකමක්/ මෙහෙයුමක් නතර කිරීම හෝ වැලැක්වීම;
 - ඈ. විධිමත් ව සමාව අයැදීම;
 - ඉ. වෙනත් ක්‍රියාකාරකමක්/ මෙහෙයුමක් සිදු කිරීම හෝ වැලැක්වීම; හෝ
 - ඊ. මහ බැංකුවට සුදුසු යැයි හැඟෙන පරිදි පියවර ගැනීම.
- ii. මහ බැංකුව හෝ මහ බැංකුව විසින් බලය පවරන ලද වෙනත් නිලධාරියෙකු විසින් සුදුසු පරිදි මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා වෙත නිර්දේශ/ උපදෙස්/ අදහස්/ නිරීක්ෂණ ඉදිරිපත් කළ හැකි ය.

47.5 මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් කිහිපදෙනෙක් සම්බන්ධ වන පැමිණිලි මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ පැමිණිල්ලට මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් කිහිපදෙනෙක් අදාළ වේ නම් මහ බැංකුව විසින් පැමිණිල්ල විසඳීමට අදාළව එම එක් එක් මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ වගකීම් තීරණය කළ යුතු ය.

මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ වත්කම් සහ තොරතුරු ආරක්ෂා කිරීම

48. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ වත්කම් සුරක්ෂිත කිරීම

මූල්‍ය සේවා සපයන්නා;

- i. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ නොසැලකිල්ල හෝ වංචනික හැසිරීම් හේතුවෙන් අලාභය සිදු වූ බව ඔප්පු නොවන අවස්ථාවල මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ වත්කම් වංචා කිරීම, අවහාවිතය සහ අයථා පරිහරණය හේතුවෙන් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට සිදුවන අලාභයට වගකිව යුතු ය.
- ii. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ වත්කම් වංචා කිරීම, අයථා පරිහරණය සහ අවහාවිතයන්ට සම්බන්ධ සේවකයන්ට එරෙහි ව විනය ක්‍රියාමාර්ග ගෙන ඒ සම්බන්ධයෙන් මහ බැංකුවේ අදාළ නියාමන දෙපාර්තමේන්තුව වෙත වාර්තා කළ යුතු ය.
- iii. වංචනික කටයුතු, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ වගකීම් සහ එබඳු තර්ජනවලින් ආරක්ෂා වීම සඳහා ගත යුතු ක්‍රියාමාර්ග පිළිබඳව මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින් අඛණ්ඩව දැනුවත් කිරීම් සිදු කළ යුතු ය.
- iv. දත්තවල නිරවද්‍යතාව සහතික කිරීමට සහ අවසානයේ දත්ත ආරක්ෂණය වැඩිකරලීම සඳහා මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ වාර්තා නිතිපතා සහ අවශ්‍ය අවස්ථාවල දී යාවත්කාලීන කිරීමට මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ට නියම කළ යුතු ය.
- v. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්හට අවශ්‍ය වන වාර්තා යාවත්කාලීන කිරීම් සිදු කළ හැකි පහසු ක්‍රමයක් නිර්මාණය කළ යුතු ය.

49. පෞද්ගලික තොරතුරුවල රහස්‍යභාවය, ආරක්ෂාව සහ විශ්වසනීයත්වය

- 49.1 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ පෞද්ගලික තොරතුරුවල රහස්‍යභාවය, ආරක්ෂාව සහ විශ්වසනීයත්වය තහවුරු කිරීම සඳහා ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියාපටිපාටි සකස් කර ක්‍රියාත්මක කළ යුතු ය.
- 49.2 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ පෞද්ගලික තොරතුරු අයථා පරිහරණය කිරීම නොකළ යුතු අතර, එහි සේවකයන් හෝ ආයතනය වෙනුවෙන් ක්‍රියා කරන වෙනත් පාර්ශ්වයක් විසින් පෞද්ගලික තොරතුරු අයථා ලෙස භාවිත නොකරන බව සහතික කළ යුතු ය.
- 49.3 මූල්‍ය සේවා සපයන්නා සතු ව මූල්‍ය පාරිභෝගික දත්ත වෙත අනවසරයෙන් ප්‍රවේශ වීම, වෙනස් කිරීම, හෙළිදරව් කිරීම, අහඹු නැතිවීම හෝ විනාශ කිරීම වැළැක්වීම සඳහා සුදුසු ප්‍රතිපත්ති, ක්‍රියාපටිපාටි සහ දත්ත ආරක්ෂණ පියවර සහ කාර්ය මණ්ඩල පුහුණු වැඩසටහන් පැවතිය යුතු ය.

50. මූල්‍ය පාරිභෝගික පෞද්ගලික තොරතුරු ආරක්ෂා කිරීම

මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින්;

- i. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ පෞද්ගලික තොරතුරු ආරක්ෂා කිරීම සඳහා සුදුසු ආරක්ෂක සහ පාලන පියවර ස්ථානගත කළ යුතු අතර වෙනත් ඕනෑ ම නීතියකින් අවශ්‍යවන්නේ නම් හැර කොන්ත්‍රාත්තුව අවසන් කිරීමේ/ ඉකුත් වීමේ සිට අවම වශයෙන් වසර හයක කාලයක් සඳහා එම තොරතුරු රඳවා තබා ගැනීම සිදු කළ යුතු ය.
- ii. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ කැමැත්ත ඇතිව හෝ නීතියෙන් නියම කරන අවස්ථාවල දී හැර මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ පෞද්ගලික තොරතුරු තෙවන පාර්ශ්වයක් වෙත ලබා දීම සිදු නොකළ යුතු ය.
- iii. කොන්ත්‍රාත්තුව අවසන් කිරීමේ/ ඉකුත්වීමේ දිනයේ සිට අවම වශයෙන් වසර හයක් ගතවන තෙක් ඊට අදාළ මූලික තොරතුරු, ගිවිසුම්ගත ලේඛන සහ සියලු ම ගනුදෙනු වාර්තා රඳවා තබා ගත යුතු ය.
- iv. වෙනත් නීතිමය අවශ්‍යතාවන් මගින් වෙනස් වන්නේ නම් මිස ගනුදෙනු සිදු කළ දිනයේ සිට අවම වශයෙන් වසර හයක් සඳහා ඊට අදාළ සියලු ම මූලාශ්‍ර ලේඛන රඳවා තබා ගත යුතු ය.

51. දත්ත රැස් කිරීම සහ භාවිතය

- 51.1 මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් විසින් නිශ්චිත, පැහැදිලි සහ නීත්‍යානුකූල අරමුණු සඳහා පමණක් නීත්‍යානුකූල සහ සාධාරණ ක්‍රම භාවිතා කරමින් ඒ සඳහා අදාළ ඕනෑ ම නීතියක, නියෝගයක හෝ මාර්ගෝපදේශයක සීමාවන් තුළ රැඳෙමින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ පෞද්ගලික තොරතුරු රැස් කළ යුතු ය.
- 51.2 මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් සතු ව මෙම රෙගුලාසි සහ අනෙකුත් අදාළ නීතිවලට අනුකූල වන පරිදි, ගනුදෙනුකරුවන්ගේ පෞද්ගලික තොරතුරු එකතු කිරීම සහ භාවිත කිරීම සඳහා වන ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රමවේදයන් තිබිය යුතු වන අතර

එයට තොරතුරු රැස් කිරීමේ ක්‍රම, අරමුණු සහ රැස් කරන තොරතුරු වර්ග සහ තොරතුරු රඳවා ගැනීම ඇතුළත් විය යුතු වේ.

- 51.3 පෞද්ගලික තොරතුරු රැස් කිරීම, රඳවා තබා ගැනීම සහ භාවිතා කිරීම සිදු කිරීමේ දී මෙම රෙගුලාසිවලට අමතරව, ශ්‍රී ලංකාව තුළ මුදල් විද්‍යාත්මක ක්‍රියාකාරකම් සහ ක්‍රියාකාරකම් මුදල් සැපයීමට එරෙහි ව පවතින නීති සහ දත්ත ආරක්ෂණ නීති ද ඇතුළත් ව වෙනත් අදාළ නීතිවලට අනුකූල ව කටයුතු කළ යුතු වේ.
- 51.4 මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් විසින් දත්ත එක්රැස් කරන ලද අරමුණ සඳහා පමණක් පාරිභෝගික දත්ත භාවිතය සීමා කරන පෞද්ගලිකත්වය සහ රහස්‍යභාවය ආරක්ෂා කිරීම සඳහා වන අවශ්‍යතාවලට අනුකූල විය යුතු ය.
- 51.5 මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් විසින් පහත අවස්ථාවන් සඳහා පමණක් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකුගේ පෞද්ගලික තොරතුරු භාවිතා කළ හැක.
 - i. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට සාධාරණ ලෙස පෙනීයන හෝ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා විසින් සාධාරණ වශයෙන් අපේක්ෂා කළ හැකි, තොරතුරු රැස්කරගත් මුල් අරමුණට අනුකූල වන වෙනත් අරමුණක් සඳහා; හෝ
 - ii. පාරිභෝගිකයාගේ දැනුවත්බව සහිත කැමැත්ත ඇති ව; හෝ
 - iii. මෙම රෙගුලාසි හෝ වෙනත් නීතියක් මගින් නියම කර හෝ අවසර දී ඇති පරිදි.
- 51.6 ආබාධිතභාවය (විශේෂ අවශ්‍යතා) පිළිබඳ ඔහුගේ/ඇයගේ පෞද්ගලිකත්වය පවත්වා ගැනීමට මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ට අයිතියක් ඇත.
- 51.7 මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ට පහසුකම් සැලසීම හෝ මූල්‍ය පාරිභෝගික අයිතීන් ආරක්ෂා කිරීම හැර වෙනත් කිසිදු අරමුණක් සඳහා මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් විසින් ආබාධිත (විශේෂ අවශ්‍යතා) පුද්ගලයින්ගේ සංවේදී තොරතුරු භාවිත නොකළ යුතු ය.
- 51.8 මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ පූර්ව අනුමැතියකින් තොර ව ඔවුන්ගේ ආබාධිතභාවය (විශේෂ අවශ්‍යතා) හෝ සෞඛ්‍ය තත්ත්වය පිළිබඳ තොරතුරු වෙනත් පාර්ශ්වයකට හෙළි නොකළ යුතු ය.

52. මූල්‍ය පාරිභෝගික තොරතුරු බෙදා ගැනීම

මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් පහත අවස්ථාවන් හැරුණු කොට අලෙවිකරණය, ප්‍රවර්ධනය සහ ප්‍රචාරණය ඇතුළත් ව වෙනත් කිසිදු අරමුණක් සඳහා පාරිභෝගිකයන්ගේ තොරතුරු තෙවන පාර්ශ්වයක් සමග බෙදා නොගත යුතු ය.

- i. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට සාධාරණ ලෙස පෙනී යන හෝ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා විසින් සාධාරණ වශයෙන් අපේක්ෂා කළ හැකි තොරතුරු රැස්කරගත් මුල් අරමුණ සඳහා; හෝ
- ii. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ දැනුවත්බව සහිත කැමැත්ත ඇතිව; හෝ
- iii. මෙම රෙගුලාසි හෝ වෙනත් නීතියක් මගින් වෙනත් ආකාරයකින් අවශ්‍ය හෝ අවසර දී ඇති පරිදි.

53. තම පෞද්ගලික තොරතුරු වෙත ප්‍රවේශ වීමට සහ නිවැරදි කිරීමට මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින් සතු අයිතිවාසිකම්

- 53.1 මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකුගේ ඉල්ලීමක් මත, මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් නීතියෙන් තහනම් කර ඇති අවස්ථාවක හැරුණු කොට ඔවුන් සතු ව තබා ගන්නා එම මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා පිළිබඳ ඕනෑම පෞද්ගලික තොරතුරක් වෙත ප්‍රවේශය පහත පරිදි සැපයිය යුතු ය:
 - i. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට තේරුම් ගත හැකි ආකාරයෙන් ;
 - ii. සාධාරණ කාලයක් ඇතුළත ; සහ
 - iii. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට අවම පිරිවැයකින් හෝ පිරිවැයකින් තොර ව ;
- 53.2 මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකු විසින් මූල්‍ය සේවා සපයන්නෙකු සතු කිසියම් පෞද්ගලික දත්ත වැරදි හෝ අසම්පූර්ණ බව කියා සිටින්නේ නම්, එම මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් එම ඉල්ලීම සමාලෝචනය කර පෞද්ගලික තොරතුරු වැරදි හෝ අසම්පූර්ණ වන්නේ නම්, සාධාරණ කාලයක් ඇතුළත එය නිවැරදි කර, ඊට පෙර එම තොරතුරු තෙවන පාර්ශ්වයක් වෙත ලබාදී ඇත්නම් එම තොරතුරු නිවැරදි කිරීම සඳහා අදාළ පාර්ශ්වය දැනුවත් කිරීමට සුදුසු පියවර ගත යුතු ය.

අර්ථ දැක්වීම

54. මේ රෙගුලාසියෙහි පද සම්බන්ධයෙන් අන්‍යාර්ථයක් අවශ්‍ය වුවහොත් මිස:

- "අනිසි ණය අයකර ගැනීම" යන්නට පහත අවස්ථා ඇතුළත් වේ.
 - (අ) ණයගැතියන්ගෙන් අයවිය යුතු මුදල් නීති විරෝධී ලෙස එකතු කිරීම;
 - (ආ) කිසියම් ව්‍යාජ ප්‍රකාශයක් භාවිත කිරීම; සහ
 - (ඇ) බිය ගැන්වීම, හිරිහැර කිරීම සහ බලපෑම් කිරීම.

“ප්‍රවේශ විය හැකි ආකෘතිය” යන්නෙන් විද්‍යුත්/ ලේඛන ආකෘතිය, සිංහල සහ දෙමළ සඳහා යුනිකෝඩ් අකුරු සහිත විද්‍යුත්/ ලේඛන ආකෘතිය හෝ වැඩිහිටි, ආබාධිත හෝ අඩු මූල්‍ය සාක්ෂරතාව සහිත මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් සඳහා පහසුකම් සපයන වෙනත් ඕනෑම යාන්ත්‍රණයක් අදහස් වේ.

“ප්‍රවේශතාව” යන්නෙන් මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් සපයනු ලබන සියලු ම මූල්‍ය සේවාවන් සඳහා සමාන සහ සාධාරණ ප්‍රවේශයක් ලබා දීම අදහස් වේ.

“උපකාරී තාක්ෂණය සහ උපකරණ” යන්නෙන් ආබාධ සහිත පුද්ගලයින්ගේ ක්‍රියාකාරීවීමේ හැකියාව වැඩි කිරීම, පවත්වාගෙන යෑම හෝ දියුණු කිරීම සඳහා යොදා ගන්නා ඕනෑම භාණ්ඩයක්, උපකරණ කොටසක්, මෘදුකාංග වැඩසටහනක් හෝ නිපැයුම් පද්ධතියක් අදහස් වේ.

“පොත්, වාර්තා, ගිණුම්, ලේඛන, සහ තොරතුරු” යන්නෙන් කඩදාසි සහ ඉලෙක්ට්‍රොනික, දෘශ්‍ය, වුම්බක හෝ ඕනෑම තොරතුරු පද්ධතියක ගබඩා කර ඇති කඩදාසි සහ දත්ත ඇතුළු ව ඕනෑම මාධ්‍යයක වාර්තා කර ඇති හෝ ගබඩා කර ඇති පොත්, වාර්තා, ගිණුම්, ලේඛන හෝ තොරතුරු අදහස් වේ.

“නිපැයුම් එකම එකතු කිරීම” යන්නෙන් මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් යෝග්‍ය වන පරිදි මූල්‍ය සේවාවන් දෙකක් හෝ වැඩි ගණනක් ඒකාබද්ධ එක් මූල්‍ය සේවාවක් වශයෙන් අලෙවි කිරීම අදහස් වේ.

“මහ බැංකුව” යන්නෙන් 1949 අංක 58 දරන මුදල් නීති පනත (422 පරිච්ඡේදය) යටතේ පිහිටුවන ලද ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව අදහස් වේ.

“පැමිණිල්ල” යන්නෙන් මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් සපයනු ලබන මූල්‍ය නිපැයුම් හෝ සේවාවක් සහ ඊට සම්බන්ධ අනෙකුත් අංශ පිළිබඳ ව මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකු විසින් අතීතයේ ප්‍රකාශ කිරීම අදහස් වේ.

“ණය පහසුකම” යන්නෙන් මූල්‍ය සේවා සපයන්නෙකු සහ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකු අතර ශේෂ පත්‍රය තුළ සඳහන් හෝ ශේෂ පත්‍රයෙන් බැහැර ණය පහසුකම් වශයෙන් විවිධ අරමුණු සඳහා යම් මුදල් ප්‍රමාණයක් යම් කාල සීමාවක් සඳහා ණයට ගැනීමට ඉඩ සලසනු ලබන එකඟතාව අදහස් වේ.

“මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා” යන්නෙන්, මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් හැර මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් විසින් සපයනු ලබන ඕනෑම මූල්‍ය නිපැයුමක් හෝ සේවාවක් භාවිත කරන, භාවිත කර ඇති හෝ භාවිත කිරීමට හැකියාව ඇති පුද්ගලයෙක් හෝ ආයතනයක් හෝ නීතිමය ආයතනයක් හෝ එවැනි පාරිභෝගිකයෙකුගේ අවසරයක් නියෝජනයක් අදහස් වේ.

“මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණය” යන්නෙන් පාරිභෝගික අයිතීන් සුරක්ෂිත කිරීම, දැනුවත් මූල්‍ය තීරණ ගැනීමට පාරිභෝගිකයින්ට හැකියාව ලබා දීම සහ මූල්‍ය සේවා සපයන්නකු මගින් නිපැයුම් සහ සේවා සැපයීමේ දී සාධාරණත්වය සහතික කිරීම සඳහා වන නීති, රෙගුලාසි, චක්‍රලේඛ, නියෝග, මාර්ගෝපදේශ, ප්‍රතිපත්ති සහ ආයතන අදහස් වේ.

“මූල්‍ය සේවා සපයන්නන්” යන්නෙන් බලපත්‍රලාභී වාණිජ බැංකු, බලපත්‍රලාභී විශේෂිත බැංකු, බලපත්‍රලාභී මුදල් සමාගම්, ලියාපදිංචි කල්බදු මූල්‍යකරණ ආයතන, බලයලත් ප්‍රාථමික අලෙවිකරුවන්, බලයලත් මුදල් තැරැව්කරණ සමාගම්, බලපත්‍රලාභී ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ආයතන, ගෙවීම් සහ පියවීම් පද්ධතියේ සහභාගිකරුවන් සහ මුදල් මණ්ඩලය මගින් අනුමැතිය ලත් වෙනත් ඕනෑම ආකාරයක මූල්‍ය සේවා සපයන්නකු අදහස් වේ.

“ප්‍රධාන කළමනාකරණ කාර්ය මණ්ඩලය (ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකාරීත්වය/ ප්‍රධාන වගකීම් සහිත පුද්ගලයන්)” යන්නෙන් මූල්‍ය සේවා සපයන ආයතනයක ඕනෑම විධායක අධ්‍යක්ෂවරයෙකුද ඇතුළු ව සෘජුව හෝ වක්‍රව ආයතනයේ ක්‍රියාකාරකම් සැලසුම් කිරීම, අධීක්ෂණය කිරීම සහ පාලනය කිරීම සඳහා අධිකාරී බලය සහ වගකීම ඇති ඕනෑම පුද්ගලයෙකු අදහස් වේ.

“මෙහෙයුම් කළමනාකරණ කාර්ය මණ්ඩලය” යන්නෙන් මූල්‍ය සේවා සපයන්නන්ගේ ශාඛා කාර්යාලයක කළමනාකරුවෙකු හෝ කළමනාකරු වෙනුවෙන් ක්‍රියා කරන පුද්ගලයකු ද ඇතුළු ව එදිනෙදා තීරණ ගැනීම සඳහා සහභාගී වන නිලධාරීන් අදහස් වේ.

“පෞද්ගලික තොරතුරු” යන්නෙන් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයකු පිළිබඳව පෞද්ගලිකව හඳුන්වන හා මූල්‍ය තොරතුරු ද ඇතුළුව ඕනෑම තොරතුරක් අදහස් වේ.

"නිපැයුම් හෝ සේවා" යන්නෙන් මූල්‍ය සේවා සපයන්නකු විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයකු වෙත සපයනු ලබන හෝ අර්ථසහය කරන ඕනෑම මූල්‍ය උපකරණයක්, ක්‍රියාකාරකමක්, ගනුදෙනුවක් අදහස් වේ.

"නිපැයුම් හෝ සේවා එකට ඇදීම" යන්නෙන් විකිණීමේ දී වෙන්කර හඳුනා ගැනීමේ විකල්පයකින් තොර ව මූල්‍ය නිපැයුම් හෝ සේවා දෙකක් හෝ වැඩි ගණනක් එක්ව විකිණීම අදහස් වේ.

EOG 08-0087



இலங்கை சனநாயக சோசலிசக் குடியரசு வர்த்தமானப் பத்திரிகை

அதி விசேஷமானது

இலங்கைச் சனநாயக சோசலிசக் குடியரசு வர்த்தமானப் பத்திரிகை அதி விசேஷமானது

අංක 2344/17 - 2023 අගෝස්තු මස 09 වැනි දාදා - 2023.08.09
2344/17 ஆம் இலக்கம் - 2023 ஆம் ஆண்டு ஓகத்து மாதம் 09 ஆந் திகதி புதன்கிழமை

(அரசாங்கத்தின் அதிகாரத்துடன் பிரசுரிக்கப்பட்டது)

பகுதி I : தொகுதி (I) - பொது

இலங்கை மத்திய வங்கியின் அறிவித்தல்கள்

நாணயவிதிச் சட்டம்

1949ஆம் ஆண்டின் 58ஆம் இலக்க நாணயவிதிச் சட்டத்தின் (அத்தியாயம் 422) 10 (இ) பிரிவின் கீழ் இலங்கை மத்திய வங்கியின் நாணயச் சபையினால் ஆக்கப்பட்ட ஒழுங்குவிதிகள்.

முனைவர். பி. நந்தலால் வீரசிங்க,
நாணயச் சபையின் தலைவரும்,
இலங்கை மத்திய வங்கியின் ஆளுநரும்.

கொழும்பு,
2023, ஓகத்து 08.

நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு ஒழுங்குவிதிகள்

1949ஆம் ஆண்டின் 58ஆம் இலக்க நாணயவிதிச் சட்டத்தின் 5ஆம் பிரிவின் ஏற்பாடுகளில் இடம்பெற்றவாறான இலங்கை மத்திய வங்கியின் (மத்திய வங்கி) குறிக்கோள்கள், நிதியியல் முறைமை உறுதிப்பாட்டினை உறுதிசெய்வதற்கு மத்திய வங்கியினை தேவைப்படுத்துவதாலும்



2A

I கோவை : (I) சேடீய - இ லங்கை சனநாயக சோசலிசக் குடியரசு வர்த்தமானப் பத்திரிகை - அதி விசேஷமானது - 2023.08.09

பகுதி I : தொகுதி (I) - இலங்கைச் சனநாயக சோசலிசக் குடியரசு வர்த்தமானப் பத்திரிகை - அதி விசேஷமானது - 2023.08.09

அத்துடன் நிதியியல் முறைமை உறுதிப்பாட்டினை உறுதிசெய்யும் பொருட்டு, அனைத்து சட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல் தேவைப்பாடுகளுடனுமான இணங்குவித்தலில் நிதியியல் நிறுவனங்கள் தொழிற்பட்டு அதனுடாக பொதுவான அத்துடன் சமத்துவமான முறையில் போட்டிச் சேவையொன்றினைப் பெற்றுக்கொள்வதற்கு அத்தகைய நிறுவனங்களின் நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களை இயலச்செய்வது அவசியமென்பதாலும்

அத்துடன் நிதியியல் நிறுவனங்களின் வாடிக்கையாளர்கள் நிவாரணம் பெறுவதற்கு பொறுப்புமிக்க நிறுவனமொன்றுக்கு அவர்களின் முறைப்பாடுகளை மற்றும் குறைகளை சமர்ப்பிக்கக்கூடியதாக இருப்பதற்கு அது சமமாக முக்கியத்தவமிக்கது என்பதாலும்

அத்துடன் 2006ஆம் ஆண்டின் 46ஆம் இலக்க வங்கித்தொழில் சட்டத்தினால் இறுதியாகத் திருத்தப்பட்ட 1988ஆம் ஆண்டின் 30ஆம் இலக்க வங்கித்தொழில் சட்டத்தின் 46(1) மற்றும் 76(ஒ)(1) ஆம் பிரிவுகளின் கீழ் வழங்கப்பட்ட, உரிமம்பெற்ற வங்கிகளின் வாடிக்கையாளர் சாசனம் மீதான 2011ஆம் ஆண்டின் 08ஆம் இலக்க வங்கித்தொழில் சட்டப் பணிப்புரை அத்துடன் 2011ஆம் ஆண்டின் 42ஆம் இலக்க நிதித்தொழில் சட்டத்தின் 12ஆம் பிரிவு மற்றும் 2000ஆம் ஆண்டின் 56ஆம் இலக்க நிதிக்குத்தகைக்குவிடுதல் சட்டத்தின் 34ஆம் பிரிவின் கீழ் வழங்கப்பட்ட நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பு என்பன மூலம் வழங்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பினை துணைநிரப்பல் செய்வதற்கு விரும்பத்தக்கதாக உள்ளதாலும்

தற்போது, இலங்கை மத்திய வங்கியின் நாணயச் சபையானது 1949ஆம் ஆண்டின் 58ஆம் இலக்க நாணயவிதிச் சட்டத்தின் 10(இ) பிரிவின் நியதிகளின் கீழும் பிரகாரமும் செயற்பட்டு பின்வருமாறு ஒழுங்குவிதிகளை ஆக்குகின்றது.

1. எடுத்துக்காட்டல்

- 1.1 இவ்வொழுங்குவிதிகள் 2023ஆம் ஆண்டின் 01ஆம் இலக்க நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு ஒழுங்குவிதிகள் என எடுத்துக்காட்டப்படுதல் வேண்டும் என்பதுடன் இவ்வொழுங்குவிதி திசுதியிலிருந்து பன்னிரண்டு மாத காலப்பகுதி முடிவடைகின்ற திசுதியன்று தொழிற்பாட்டுக்கு வரவேண்டிய 15,17,18.3,43,44,45,46 மற்றும் 47 ஆம் ஒழுங்குவிதிகள் தவிர்ந்தவை, இவ்வொழுங்குவிதி திசுதியிலிருந்து ஆறு மாத காலப்பகுதி முடிவடைகின்ற திசுதியன்று தொழிற்பாட்டுக்கு வருதல் வேண்டும்.
- 1.2 இவ்வொழுங்குவிதிகள், மத்திய வங்கியினால் ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்படுகின்ற நிதியியல் பணி வழங்குநர்களுக்கு ஏற்புடையதாகத் வேண்டும். அதிகாரமளிக்கப்பட்ட முதனிலை வணிகர்கள், அதிகாரமளிக்கப்பட்ட பணத் தரகர்கள் மற்றும் கொடுப்பனவுகள் மற்றும் தீர்ப்பனவு முறைமைகளின் பங்கேற்பாளர்கள் அவர்களின் தொழிற்பாடுகளுக்கு இவ்வொழுங்குவிதிகள் தொடர்புடையதாகவுள்ள ரீதியில் இவ்வொழுங்குவிதிகளுடன் இணங்கியொழுங்குதல் வேண்டும்.
- 1.3 இவ்வொழுங்குவிதிகளுக்கும் நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பை உறுதிசெய்வதற்கு இலங்கை மத்திய வங்கியினால் வழங்கப்பட்ட ஏதேனும் வேறு துணைச்சட்டவாக்கத்திற்குமிடையில் ஒவ்வாமை காணப்படுகின்ற பட்சத்தில் இவ்வொழுங்குவிதிகளே மேலோங்கி நின்றல் வேண்டும்.

2. மத்திய வங்கியின் அதிகாரம்

- 2.1. மத்திய வங்கியானது இவ்வொழுங்குவிதிகளின் மற்றும் இலங்கையின் நிதியியல் முறைமையில் பொதுமக்கள் நம்பிக்கையினையும் நம்பகத்தன்மையினையும் பேணுவதுடன் இணைந்த நடவடிக்கைகளின் செயலாற்றத்தின் நடைமுறைப்படுத்தல் மீது நிதியியல் பணி வழங்குநர்களை கண்காணிப்பதற்கு, மதிப்பிடுவதற்கு அத்துடன் பரிட்சிப்பதற்கு அதிகாரத்தைக் கொண்டிருத்தல் வேண்டும்.
- 2.2. இந்நோக்கத்திற்காக, மத்திய வங்கி, இவ்வொழுங்குவிதிகளுடன் நிதியியல் பணி வழங்குநர்களின் இணங்குவித்தலை உறுதிசெய்யும் நோக்குடன் காலத்திற்குக் காலம் சுற்றறிக்கைகளை, வழிகாட்டல்களை அத்துடன் நடத்தைக் கோவைகளை வழங்கலாம் என்பதுடன் சந்தை நடத்தை மேற்பார்வையினை அத்துடன் பொருத்தமானவாறு ஏதேனும் வேறு விசாரணைகளைக் கொண்டுநடாத்தலாம்.

2.3. இவ்வொழுங்குவிதிகளின் நோக்கங்களுக்காக, மத்திய வங்கியின் அதிகாரமளிக்கப்பட்ட எவரேனும் அலுவலர் அல்லது எவரேனும் வேறு ஆள், ஏதேனும் நேரத்தில் எவரேனும் நிதியியல் பணி வழங்குநர்களின் ஏடுகளை, பதிவுகளை, கணக்குகளை, ஆவணங்களை, தகவல்களை அத்துடன் வேறு நடவடிக்கைகளை பரீட்சிக்கலாம். மத்திய வங்கி, அவசியமெனக் கருதுமிடத்து, நிதியியல் பணி வழங்குநர்கள் மீது கொண்டுநடாத்தப்படும் ஏதேனும் விசாரணைக்காக தொடர்புடைய ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல் அதிகாரிகளின் உதவியினை நாடலாம்.

3. இவ்வொழுங்குவிதிகளின் கீழ், மத்திய வங்கி, இவ்வொழுங்குவிதிகளுடன் நிதியியல் பணி வழங்குநர்களின் இணங்குவித்தலினை உறுதிசெய்வதற்கு எழுத்துமூலம் அதிகாரமளிக்கப்பட்ட எவரேனும் அலுவலர் அல்லது எவரேனும் வேறு ஆள் பின்வருவனவற்றில் ஒன்றை அல்லது ஒன்றிற்குமேற்பட்டவற்றைச் செய்யலாம் :

i. அவர் அவசியமெனக் கருதுகின்றவாறான தகவல்களை, அத்தகைய காலப்பகுதியினுள் அல்லது அத்தகைய காலஇடைவெளிகளில் அத்துடன் அவர் குறித்துரைக்கக்கூடியவாறான அத்தகைய விதத்தில் அல்லது படிவத்தில் அவருக்குச் சமர்ப்பிக்குமாறு எவரேனும் நிதியியல் பணி வழங்குநரைக் கோரலாம்;

ii. அத்தகைய நிதியியல் பணி வழங்குநரின் அச்சு, இலத்திரனியல் அல்லது ஏதேனும் வேறுவடிவில் பேணப்படுகின்ற ஏடுகளை, பதிவுகளை, கோவைகளை, பதிவேடுகளை அத்துடன் அத்தகைய வேறு ஆவணங்களை பரீட்சிப்பதற்கு சமர்ப்பிப்பதற்கும், அத்தகைய ஏடுகளின், பதிவுகளின், கோவைகளின், பதிவேடுகளின் அத்துடன் அத்தகைய வேறு ஆவணங்களின் அத்தாட்சிப்படுத்தப்பட்ட அல்லது வேறுவகையில் பிரதிகளை ஏதேனும் வடிவத்தில் வழங்குவதற்கும் எவரேனும் நிதியியல் பணி வழங்குநரைக் கோரலாம்;

iii. எவரேனும் நிதியியல் பணி வழங்குநரின் வளாசத்திற்கு அல்லது களஞ்சியப் பிரதேசத்திற்கு நுழையலாம் அத்துடன் அச்சு, இலத்திரனியல் அல்லது ஏதேனும் வேறுவடிவில் பேணப்படுகின்ற அத்தகைய நிதியியல் பணி வழங்குநரின் ஏடுகளை, பதிவுகளை, கோவைகளை, பதிவேடுகளை அத்துடன் அத்தகைய வேறு ஆவணங்களை பரீட்சிக்கலாம் என்பதுடன் அத்தகைய ஏடுகளின், பதிவுகளின், கோவைகளின், பதிவேடுகளின் அத்துடன் அத்தகைய வேறு ஆவணங்களின் ஏதேனும் வடிவத்தில் அத்தாட்சிப்படுத்தப்பட்ட அல்லது வேறுவகையில் பிரதிகளைப் பெற்றுக்கொள்ளலாம்; அத்துடன்

iv. எவரேனும் நிதியியல் பணி வழங்குநரின் அலுவலர் அல்லது நிறுவன விவகாரங்கள் தொடர்பிலான தகவல்களுடன் பரீட்சயமான அல்லது அறிந்திருக்கின்ற அல்லது உடமையில் வைத்திருக்கின்ற அல்லது தகவல்களை கொண்டிருப்பவராகத் தோன்றுகின்ற எவரேனும் ஆளிடமிருந்து எழுத்திலான அறிவித்தலின் வாயிலாக தகவல்களைக் கோரலாம் என்பதுடன் வேண்டப்படுமெனில், நேர்காணலொன்றுக்காக அத்தகைய ஆளை அழைக்கலாம்.

4. சந்தை நடத்தை மேற்பார்வை

4.1 நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களின் உரிமைகளையும் நலன்களையும் பாதுகாக்கும் நோக்குடன், மத்திய வங்கி மூலம் அதிகாரமளிக்கப்பட்ட எவரேனும் அலுவலர் அல்லது எவரேனும் வேறு ஆள் பரிசீலனைக்குப்பட்டுள்ள நிதியியல் பணி வழங்குநரின் தொழில், சந்தை, தன்மை, அளவு, விடயத்தின் சிக்கல்நிலை என்பவற்றை கருத்திற்கொண்டு நிதியியல் பணி வழங்குநர்களின் சந்தை நடத்தையுடன் தொடர்புடைய பரீட்சிப்புக்களை கொண்டுநடாத்தல் வேண்டும் அல்லது கொண்டு நடாத்தச்செய்தல் வேண்டும்.

4.2 மத்திய வங்கி மூலம் அதிகாரமளிக்கப்பட்ட எவரேனும் அலுவலர் அல்லது எவரேனும் வேறு ஆள் ஒவ்வொரு பரீட்சிப்பு நிறைவுபெற்றதன் பின்னர், சந்தை நடத்தை மேற்பார்வை பற்றிய அறிக்கையொன்று நாணயச் சபைக்கு சமர்ப்பிக்கப்படுதல் வேண்டும் அத்துடன் அத்தகைய அறிக்கையானது இவ்வொழுங்குவிதிகளின் அல்லது அதன் கீழ் வழங்கப்பட்ட ஏதேனும் சுற்றறிக்கைகளின், வழிகாட்டல்களின் அல்லது நடத்தைக் கோவையின் எவையேனும் முக்கிய மீறுகைகள் அல்லது ஏதேனும் நியாயமற்ற, திருப்தியில்லாத அல்லது முறையற்ற தொழில் நடத்தைகள் பற்றிய பகுப்பாய்வினை உள்ளடக்குதல் வேண்டும் என்பதுடன் அத்தகைய மீறுகைகளை அல்லது நடத்தைகளை தடுப்பதற்கு பரிந்துரைகளை வழங்குதலும் வேண்டும்.

4.3 மத்திய வங்கி அவசியமெனக் கருதப்படுகின்றவாறும் கருதப்படுகின்ற போது;

i. அத்தகைய நிதியியல் பணி வழங்குநர்கள் மீறியுள்ள அல்லது இணங்கியொழுங்குவதற்குத்தவறியுள்ள போது இவ்வொழுங்குவிதிகளின் ஏற்பாடுகளுடன் அல்லது இதன் கீழ் வழங்கப்பட்ட சுற்றறிக்கைகளுடன் அல்லது

6A

I கோவை : (I) சேடி - இலங்கை சனநாயக சோசலிசக் குடியரசு வர்த்தமானப் பத்திரிகை - அதி விசேஷமானது - 2023.08.09

பகுதி I : தொகுதி (I) - இலங்கைச் சனநாயக சோசலிசக் குடியரசு வர்த்தமானப் பத்திரிகை - அதி விசேஷமானது - 2023.08.09

9. முக்கிய முகாமைத்துவ ஆளணியின் பொறுப்புடைமை

சபையினால் நியமிக்கப்பட்ட நிதியியல் பணி வழங்குநரின் முக்கிய முகாமைத்துவ ஆளணியின் பொறுப்புக்கள் பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்குதல் வேண்டும். ஆயினும், அவற்றுக்கு மாத்திரம் மட்டுப்படுத்தப்படவில்லை:

- i. நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் இவ்வொழுங்குவிதிகளுடனும் இதன்கீழ் வழங்கப்பட்ட சுற்றறிக்கைகள், வழிகாட்டல்கள் மற்றும் நடத்தைக் கோவை என்பவற்றுடனும் இணங்கியுள்ளதை உறுதிசெய்வதற்கு வேறு உள்ளக தொழிற் பிரிவுகளுக்கிடையில் ஒருங்கிணைத்து கூட்டிணைப்பதற்கு பொருத்தமான பொறிமுறையினை நடைமுறைப்படுத்தல் ;
- ii. முறைப்பாட்டு தரவுகள் மற்றும் தொழிற்பாட்டு அறிக்கைகள் உள்ளடங்கலாக நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு நடவடிக்கைகளின் தொழிற்பாடுகளைக் கண்காணித்தல், மதிப்பீடுதல், அறிக்கையிடுதல் ;
- iii. நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பினை உறுதிசெய்வதற்கு நிதியியல் உற்பத்திகளை அத்துடன்/அல்லது பணிகளை வழங்குகின்ற எவரேனும் முகவரின் அத்துடன்/அல்லது மூன்றாம் தரப்பினரின் தொழிற்பாடுகளை மேற்பார்வைசெய்தல், சவனித்தல் ;
- iv. நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு மீதான இணங்குவித்தல் இடர்நேர்வுகளைக் கொண்ட நிதியியல் உற்பத்திகள் மற்றும் பணிகளை இனங்காணல் அத்துடன் அத்தகைய இடர்நேர்வுகளை முகாமைசெய்வதற்கு நடவடிக்கைகளைத் தொடங்குதல் ;
- v. நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு நடவடிக்கைகளை கொண்டிருநடத்துவதில் போதிய அறிவையும் நிபுணத்துவத்தையும் கொண்டுள்ள அலுவலர்களை பணிக்கமர்த்துவதை உறுதிசெய்தல் ; அத்துடன்
- vi. நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களுடன் ஈடுபடுகின்ற நிதியியல் சேவை வழங்குநர்களினால் நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்களுக்காக, முகவர்களுக்காக மற்றும் மூன்றாம் தரப்பினர்களுக்காக இவ்வொழுங்குவிதிகளுடன் தொடர்புடைய கொள்கைகள், நடைமுறைகள் மற்றும் முறைமைகள் போன்ற சுருமங்கள் மீது தொடர்புடைய பயிற்சியினை வழங்குதல்.

10. தொழிற்பாட்டு முகாமைத்துவ ஆளணியின் பொறுப்புடைமை

நிதியியல் பணி வழங்குநரின் தொழிற்பாட்டு முகாமைத்துவ ஆளணியின் பொறுப்புக்கள் பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்குதல் வேண்டும். ஆயினும், அவற்றுக்கு மாத்திரம் மட்டுப்படுத்தப்படவில்லை:

- i. இவ்வொழுங்குவிதிகளுக்கும் இதன்கீழ் வழங்கப்பட்ட சுற்றறிக்கைகள், வழிகாட்டல்கள் மற்றும் நடத்தைக் கோவை என்பவற்றுடனும் இணங்கி நிதியியல் பணிவழங்குநரினால் பின்பற்றப்படும் நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு தொடர்பில் கொள்கைகளின், நடைமுறைகளின் அத்துடன் முறைமைகளின் நடைமுறைப்படுத்தல் ;
- ii. நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புடன் தொடர்புடைய நடவடிக்கைகள் மீதான பதிவுகளையும் தகவல்களையும் பேணுதல் ; அத்துடன்
- iii. நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புடன் தொடர்புடைய நடவடிக்கைகள் மீது முக்கிய முகாமைத்துவ ஆளணியினால் அல்லது சபையினால் கோரப்படும் காலாந்தர அறிக்கைகளைத் தயாரித்தல்.

11. உள்ளகக் கட்டுப்பாடுகள்

11.1 நிதியியல் பணி வழங்குநர், நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கொள்கைகள், நடைமுறைகள் மற்றும் முறைமைகள் இவ்வொழுங்குவிதிகளுக்கும் இதன்கீழ் வழங்கப்பட்ட சுற்றறிக்கைகள், வழிகாட்டல்கள் மற்றும் நடத்தைக் கோவை என்பவற்றுடனும் இணங்கி தொழில் முழுவதும் நடைமுறைப்படுத்தப்பட்டுள்ளது என்றும் இடர்நேர்வுத் தொகுப்பு மற்றும் கட்டமைப்புக்கள் உள்ளடங்கலாக தொழில் உபாயத்துடன் ஒத்திசைவானது என்றும் உறுதிசெய்வதற்கு செயல்திறன்வாய்ந்த உள்ளகக் கட்டுப்பாடுகளை கொண்டிருத்தல் வேண்டும்.

நிதியியல் உற்பத்திகளுக்கு மற்றும் பணிகளுக்கு நியாயமான அத்துடன் சமத்துவமான பெறுவழியினை மேம்படுத்தும் நோக்குடன் பெறுவழிக் கொள்கையொன்றினை வகுத்து நடைமுறைப்படுத்தல் வேண்டும்.

13.2. பெறுவழிக் கொள்கையானது பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்குதல் வேண்டும், ஆயினும் அவற்றிற்கு மட்டுப்படுத்தப்பட்டதல்ல.

i. ஆவணங்கள், தொடர்பூட்டல் மற்றும் தகவல் பெறுவழி.

ii. வலைத்தளங்கள் மற்றும் செல்லிடச் செயலிகள் பெறுவழி.

iii. உட்கட்டமைப்பு பெறுவழி.

iv. அட்டைகள், தானியக்கக்கூற்றுப்பொறி இயந்திரங்கள் பெறுவழி மற்றும் ஏனைய அதனையொத்த பணிகள்.

13.3. நிதியியல் பணி வழங்குநர்கள் பாகுபாட்டினை அல்லது பெறுவழியின்மையினை ஊக்குவிக்கக்கூடிய எவையேனும் கொள்கைகளை அல்லது சுற்றறிக்கைகளை வழங்கலாகாது.

13.4. பெறுவழிக் கொள்கையானது அணுகத்தக்க வடிவங்களில் பொதுமக்களுக்குக் கிடைக்கப்பெறுதல் வேண்டும்.

14. பாகுபாடின்மை

14.1 நிதியியல் பணி வழங்குநர் சமூக அந்தஸ்து, உடலியல் ரீதியான இயலுமை, திருமண அந்தஸ்து, இனம், சாதி, பாலினம், வயது, மதம், மற்றும் நிதியியல் அறிவு போன்றவற்றுக்கு பிரயோகிக்கப்படும் நிதியியல் பணி வழங்குநருடன் தொடர்பில்லாத காரணங்களின் அடிப்படையில் நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களுக்கெதிராக பாகுபாடுகாட்டலாகாது. எவ்வாறாயினும், இவ்வொழுங்குவிதிகள் பிரத்தியேகமான நிதியியல் உற்பத்திகளை, பணிகளை வழங்குவதிலிருந்து நிதியியல் பணி வழங்குநர்களைத் தடுக்காதிருத்தல் வேண்டும் ;

14.2 நிதியியல் பணி வழங்குநர் அனைத்து நிதியியல் உற்பத்திகள் மற்றும் பணிகளுக்கான நியாயமான பெறுவழியினை உறுதிசெய்வதற்கு முதுமை, உடலியல் ரீதியான மாற்றுத்திறன், குறைந்த வருமானம், குறைவான நிதியியல் அறிவு போன்ற நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களுக்கு விசேட சுவனம் செலுத்தல் வேண்டும்.

15. உட்கட்டமைப்பு

15.1. நிதியியல் பணி வழங்குநர்கள், புதிய சட்டங்கள் மற்றும் பௌதீக உட்கட்டமைப்பினை நிர்மாணிக்கையில் மாற்றுத்திறனாளிகள் மற்றும் வயதுமுதிர்ந்த நிதியியல் வாடிக்கையாளர்கள் போன்றோருக்காக பெறுவழி தொடர்பான பொதுவான சட்டங்களுடன் இணங்கியொழுதுதல் வேண்டும்.

15.2. நிதியியல் பணி வழங்குநர்கள், தன்னியக்கக்கூற்றுப் பொறிகள் மற்றும் ஏனைய தன்னிக்க உபகரணங்கள் போன்றவற்றை திரையில் வாசிக்கக்கூடிய மற்றும் வேறு பெறுவழி அம்சங்கள் என்பவற்றை இயலச்செய்வதன் வாயிலாக பொருத்துவதில் மற்றும் செயன்முறைப்படுத்துவதில் பெறுவழியினை மேம்படுத்துவதற்கு அவசியமான நடவடிக்கைகளை எடுத்தல் வேண்டும்.

15.3. நிதியியல் பணி வழங்குநர்கள் நிதியியல் வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கையின் பேரில் பெறுவழி அம்சங்களுடன் கூடிய அட்டைகளை (பற்று மற்றும் கடன்) வழங்குதல் வேண்டும்.

16. கையொப்பத்தை சரிபார்த்தல்

நிதியியல் பணி வழங்குநர், கையொப்பத்தின் இலத்திரனியல் முறைகள் உள்ளடங்கலாக நிதியியல் வாடிக்கையாளர் கையொப்பம் ஐயப்படாற்றதா என்பதையும் சரிபார்த்தல் நோக்கங்களுக்காக ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடியதா என்பதையும் உறுதிசெய்தல் வேண்டும். பெருவிரல் அடையாளமானது மரபு ரீதியான கையொப்பத்திற்கு சமமானதாகக் கொள்ளப்படுதல் வேண்டும்.

19. நியாயமற்ற தொழில் நடத்தைகள்

- 19.1. நிதியியல் பணி வழங்குநர் அல்லது நிதியியல் பணி வழங்குநரினால் நியமிக்கப்பட்ட அதன் முகவர்/முன்றாம் தரப்பினர், நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஊறுவிளைக்கின்ற நியாயமற்ற தொழில் நடத்தைகளில் ஈடுபடலாகாது அல்லது செயற்படலாகாது.
- 19.2. நிதியியல் பணி வழங்குநர் நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிதியியல் உற்பத்திகளை அல்லது பணிகளை வழங்குகையில் கெட்ட எண்ணத்தோடு அல்லது புறக்கணிப்புடன் செயற்படலாகாது.
- 19.3. துணை ஒழுங்குவிதி 19.1 இன் நோக்கத்திற்காக, “நியாயமற்ற தொழில் நடத்தைகள்” என்பது நியாயமற்ற, ஏமாற்றக்கூடிய அல்லது துஷ்பிரயோக செயற்பாடுகளை ஈடுபடுத்துகின்ற பின்வரும் நடத்தைகளை உள்ளடக்குதல் வேண்டும், ஆயினும் அவற்றுக்கு மாத்திரம் மட்டுப்படுத்தப்படவில்லை:
- துஷ்பிரயோகமிக்க படுகடன் அறவீட்டு நடத்தைகள் ;
 - இலங்கை மத்திய வங்கியினால் அனுமதிக்கப்பட்ட மட்டங்கள் ஏதுமிருப்பின் அவற்றினை விஞ்சுகின்ற கொடுகடன் வசதி மீது ஒன்றுசேராத (எதிர்கால) வட்டி/முன்கூட்டிய தீர்ப்பளவுக் கட்டணங்களின் கொடுப்பனவைக் கோருதல்;
 - நிதியியல் வாடிக்கையாளரின் முன்கூட்டிய சம்மதமின்றி தன்னியக்கமாக கொடுகடன் வரையறைகளை அதிகரித்தல்;
 - தொடர்புபடும் செலவுடன் ஒப்பிடுகையில் மிதமிஞ்சிய கட்டணங்கள், தண்டப்பணங்கள், எதிர்கால வட்டி மற்றும் அறவீடுகளை விதித்தல்;
 - முன்கூட்டிய எழுத்திலான அறிவித்தலின்றி கட்டணங்களை மற்றும் அறவீடுகளை விதித்தல் ;
 - ஏனைய தரப்பினரின் எழுத்துமூல சம்மதமின்றி நிதியியல் உற்பத்திகள், பணிகள் மீது இணங்கிய நியதிகளையும் நிபந்தனைகளையும் மாற்றுதல்;
 - வைப்புக் கணக்குடன் (கணக்குகளுடன்) இணைந்துள்ள கொடுகடன் வசதிகளுக்காக கொடுப்பனவுகளை, கட்டணங்களை தானியக்கமாகக் கழிப்பதற்கான எழுத்துமூல சம்மதமின்றி வாடிக்கையாளருவர் மீது கடப்பாடொன்றினைக் காண்பிக்கின்ற வாசகங்களைப் பயன்படுத்தல் ;
 - நிதியியல் வாடிக்கையாளர் தெரிவுகளை நியாயமற்று வரையறுத்து நிதியியல் உற்பத்திகளை அல்லது பணிகளை ஒன்றுசேர்க்கின்ற மற்றும் இணைக்கின்ற நடத்தைகள்;
 - நிதியியல் வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கைகளை நியாயமற்று தாமதித்து செயல்முறைப்படுத்தல்;
 - நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களின் உரிமைகள் மற்றும் கடப்பாடுகள் தொடர்பில் ஏதேனும் நேரத்தில் ஏதேனும் நியாயமற்ற நியதிகளை மற்றும் நிபந்தனைகளை விதித்தல் ; அத்துடன்
 - ஒப்பந்தங்களை முடிவுறுத்துவதிலிருந்து, நிதியியல் பணி வழங்குநரை அல்லது நிதியியல் உற்பத்தியை/பணியை மாற்றுவதிலிருந்து நிதியியல் வாடிக்கையாளரைத் தடுத்தல்.

20. விற்பனை நடத்தைகள்

நிதியியல் பணி வழங்குநர்:

- நிதியியல் உற்பத்திகளின் மற்றும் பணிகளின் விற்பனைக்காக பொருள்மயக்கமற்ற மற்றும் போதுமான விற்பனைக் கொள்கைகளை மற்றும் நடைமுறைகளை வகுத்தல் வேண்டும் ;

viii. ஒப்பந்த மீறுகையொன்று நிகழுகையில் சட்டரீதியான நடவடிக்கை எடுப்பதற்கு நிதியியல் வாடிக்கையாளரின் உரிமைகளை உள்ளடக்காதிருத்தல் அல்லது வரையறுத்தல் ; அத்துடன்

ix. சட்டத்தினால், பணிப்புரைகளினால், ஒழுங்குவிதிகளினால், சுற்றறிக்கைகளினால், வழிகாட்டல்களினால் அல்லது நடத்தைக்கோவையினால் ஏற்பாடுசெய்யப்பட்ட நிதியியல் வாடிக்கையாளருக்கான ஏதேனும் பாதுகாப்பை தள்ளுபடிசெய்வதற்கு வாசகங்களை மறைமுகமாகக் குறிப்பிடுதல்.

21.2. நிதியியல் பணி வழங்குநர், ஒப்பந்தம் கைச்சாத்திடுவதற்கு முன்னர் நியாயமான காலப்பகுதியினுள் நிதியியல் வாடிக்கையாளருக்கு எல்லா ஒப்பந்த ஆவணங்களையும் வழங்குதல் வேண்டும்.

22. நிதியியல் வாடிக்கையாளரின் சொத்துக்களின் மோசடி மற்றும் தவறான பயன்பாடு

22.1. நிதியியல் பணி வழங்குநர்கள், நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களின் வைப்புக்களையும் வேறு சொத்துக்களையும் உள்ளக அல்லது வெளிவாரி மோசடியிலிருந்து அல்லது தவறான பயன்படுத்தலிலிருந்து பாதுகாப்பதற்கும் அத்தகைய மோசடி மற்றும் தவறான பயன்பாட்டின் சாத்தியமான இடர்நேர்வினை முகாமைசெய்வதற்கும் போதுமான கொள்கைகளையும் நடைமுறைகளையும் செயற்பாட்டில் கொண்டிருத்தல் வேண்டும்.

22.2. நிதியியல் பணி வழங்குநர், நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களின் வைப்புக்கள் மற்றும் ஏனைய சொத்துக்களில் ஈடுபடுகின்ற சந்தேகிக்கப்பட்ட மோசடி அல்லது தவறான பயன்பாட்டு நிகழ்வுகளைத் தீர்ப்பதற்கு தெளிவான கொள்கைகளை மற்றும் நடைமுறைகளைக் கொண்டிருத்தல் வேண்டும்.

23. உரியகால பதிலிறுத்தலும் நிதியியல் வாடிக்கையாளரொருவரைத் தொடர்புகொள்ளுதலும்

23.1. நிதியியல் பணி வழங்குநர், தகவல்களுக்கான நிதியியல் வாடிக்கையாளரொருவரின் கோரிக்கைக்கு நிதியியல் வாடிக்கையாளரின் விரும்பப்படுகின்றவாறு அத்துடன் ஒன்றில் சிங்களத்தில், தமிழில் அல்லது ஆங்கிலத்தில் நியாயமான காலப்பகுதியொன்றினுள் விரும்பப்பட்ட தொடர்புட்டல் வழிமுறைகளுக்கமைவாக தெளிவான, உரியகாலத்தில் அத்துடன் எழுத்தில் அல்லது இலத்திரனியல் ரீதியாக பதிலிறுத்தல் வேண்டும்.

23.2. நிதியியல் பணி வழங்குநர், அறவீட்டு நோக்கத்திற்கான நிதியியல் வாடிக்கையாளரின் தளங்களுக்கான வருகைகள் பற்றிய பதிவொன்றினை வருகையின் நோக்கம், திகதி மற்றும் நேரம், வருகைத்த அலுவலர்களின் பெயர்கள் அத்துடன் நிதியியல் வாடிக்கையாளரின் சுருக்கமான பதிலிறுத்தல் என்பன உள்ளடங்கலாக பேணுதல் வேண்டும்.

23.3. வாடிக்கையாளரொருவருடன் தொலைபேசி தொடர்பொன்றினை மேற்கொள்ளுகின்ற போது, அந்நபர் தனது பெயரையும் நிதியியல் வாடிக்கையாளருக்கு யார் சார்பில் தொடர்புகொள்கின்றாரோ அந்நிதியியல் பணி வழங்குநரின் பெயரையும், தொடர்புகொள்ளும் வணிக நோக்கத்தையும் அறிமுகப்படுத்தல் வேண்டும்.

23.4. நிதியியல் பணி வழங்குநர், அனைத்து அழைப்புப்பதிவுகளையும் அழைப்புப்பதிவேடொன்றையும் பேணுதல் வேண்டும் என்பதுடன் தரவு தக்கவைத்தல் தேவைப்பாடுகளை சுருத்திற்கொண்டு அத்தகைய பதிவுகளை வைத்திருத்தலும் வேண்டும்.

23.5. நேரடியாக கையெழுத்தொன்றினைப் பெற்றுக்கொள்கின்ற போது, நிதியியல் பணி வழங்குநர், நிதியியல் வாடிக்கையாளரொருவரின் கோரிக்கையின் பேரில், நியாயமான சூழ்நிலையொன்று தோன்றுமாயின் மாத்திரம் அத்துடன் நிதியியல் பணி வழங்குநரிடமிருந்து அதிகாரமளிக்கப்பட்ட அலுவலர் ஒருவரின் பிரசன்னத்துடன் தொழில் இடத்தின் வளாகத்திற்கு வெளியில் பிணைக்கான/ஒப்பந்த ஆவணங்களுக்கான கையொப்பமொன்றினைப் பெற்றுக்கொள்ளல் வேண்டும்.

24. விளம்பரப்படுத்தலும் விற்பனைகள் ஊக்குவிப்பும்

24.1. நிதியியல் பணி வழங்குநர்:

i. நிதியியல் வாடிக்கையாளரின் தேவைகள் மற்றும் இயலாமைகளின் அடிப்படையில் பொருத்தமான நிதியியல் உற்பத்திகளை அல்லது பணிகளை விளம்பரப்படுத்தல் வேண்டும்/ஊக்குவித்தல் வேண்டும்

- ix. பிணைய உறுதியாக வழங்கப்பட்டிருக்காத ஆதனத்தை கைப்பற்றுவதாக அச்சுறுத்தல் அல்லது கைப்பற்றுதல்.
- X. ஆதனத்தை சேதப்படுத்துவதாக அச்சுறுத்தல் அல்லது சேதப்படுத்துதல்.
- Xi. படுகடன் அறவீட்டு நோக்கத்திற்காக பிற்பகல் 9.00 மணி மற்றும் முற்பகல் 6.00 மணிக்கு இடையில் நேரடியாக அல்லது தொலைபேசி போன்ற வேறு வழிகளில் வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பை ஏற்படுத்துதல்.

29. தங்குதடையற்ற சந்தை

29.1. நிதியியல் பணி வழங்குநர் -

- i. வேறு நிதியியல் பணி வழங்குநருக்கு சந்தை பெறுவழியினைத் தடுக்கின்ற முகவர்களுடன் அல்லது வணிகர்களுடன் பிரத்தியேகமான ஒழுங்கேற்பாடுகளில் ஈடுபடலாகாது ; அத்துடன்
- ii. திறந்த மற்றும் ஒன்றுக்கொன்று இடையில் தொழிற்படக்கூடிய முறைமைகளை தொழிற்படுத்துதல் வேண்டும்.

29.2. நிதியியல் பணி வழங்குநர் -

- i. மத்திய வங்கியிடமிருந்து பெற்றுக்கொண்ட தொழில் உரிமத்தை, பதிவை அல்லது நியமனத்தை, பிந்தியக் கணக்காய்வு செய்யப்பட்ட நிதியியல் கூற்றுக்களின் தொகுதியை, துணையளிக்கின்ற விபரக் குறிப்புக்களுடன் கடன் தரப்படுத்தலை, முறைப்பாடுகளைக் கையாளுகின்ற ஆளின் முக்கிய தொடர்பு விபரங்களை, அலுவல் நேரங்களை மற்றும் விடுமுறை நாட்கள் அறிவித்தல்களை நிதியியல் பணி வழங்குநரின் கிளைகள் உள்ளடங்கலாக தொழிலின் பகிரங்கமான இடங்களில் முதன்மையாகத் தோன்றுகின்ற நிலையில் காட்சிப்படுத்துதல் வேண்டும் அத்துடன்
- ii. வைப்புக்களின், கடன்வழங்கல் உற்பத்திகளின் பிந்திய வருடாந்த விளைவு மற்றும் பெயரளவு வட்டி வீதங்களை, வெளிநாட்டு நாணய செலாவணி வீதங்களை, கட்டணங்களின், தரகுகளின் மற்றும் ஏதேனும் வேறு அறவீடுகளின் விபரங்களை ஏற்புடையவாறு செயலுறு திகதியுடன் நிதியியல் பணி வழங்குநரின் உத்தியோகபூர்வ வலைத்தளத்திலும் நிதியியல் பணி வழங்குநரின் நிலையங்கள் உள்ளடங்கலாக அதன் தொழிலின் பகிரங்கமான இடங்களில் முதன்மையாகத் தோன்றுகின்ற நிலையில் காட்சிப்படுத்துதல் வேண்டும்.

30. நிதியியல் வாடிக்கையாளர் கல்வி மற்றும் விழிப்புணர்வு

30.1 நிதியியல் கல்வி மற்றும் விழிப்புணர்வு நிகழ்ச்சித்திட்டங்கள்

- i. நிதியியல் பணி வழங்குநர் ஒன்றில் சுயமாக அல்லது தொழில்துறை அமைப்புக்களுடனான பங்குடமையுடன் அல்லது நிதியியல் அறிவினை ஊக்குவிக்கின்ற மத்திய வங்கியுடனான/முகவராண்மைகளுடனான கூட்டிணைப்புடன் நிதியியல் கல்வி மற்றும் விழிப்புணர்வு நிகழ்ச்சித்திட்டங்கள் பற்றிய கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுத்து போதுமான எண்ணிக்கையை நடைமுறைப்படுத்துதல் வேண்டும்.
- ii. நிதியியல் கல்விச் சாதனங்கள், அச்சிடப்பட்ட சிற்றேடுகள், விளம்பரங்கள், சிறுபுத்தகங்கள், சுவரொட்டிகள், காணொளிகள், எடுத்துரைப்புக்கள், இடைவினை கடன் கணிப்பான்கள், முக்கிய செய்திகள் போன்றவற்றை உள்ளடக்கலாம்
- iii. நிதியியல் பணி வழங்குநர் அதன் நிதியியல் உற்பத்திகளுடன்/பணிகளுடன் தொடர்புடைய சட்ட ஏற்பாடுகள் பற்றி நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவுபடுத்தல் வேண்டும்.

30.2. நிதியியல் பணி வழங்குநர்கள் நிதியியல் கல்வி மற்றும் விழிப்புணர்வு நிகழ்ச்சித்திட்டங்களுடாக பாதிக்கப்படும் வகுப்பினர்கள் மீது விசேட சுவனம் செலுத்தி பல்வேறு கடன்களைப் பெறுதல் மற்றும் தாமதமான மீள்கொடுப்பனவுகளின் விளைவுகள் போன்ற மிகையான கடன் சுமைகளுடன் தொடர்புடைய குறிப்பான எச்சரிக்கைகளை நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குதல் வேண்டும்.

34.8. நிதியியல் பணி வழங்குநர், டி.ஜி.ட்டல் வழிகள் வாயிலாக தெளிவான மற்றும் வெளிப்படையான விதத்தில் தகவல்களை அறிவித்தல் வேண்டும் என்பதுடன் நிதியியல் பணி வழங்குநர்கள்

- i. மேலதிக விபரங்களுக்காக வழங்கப்படும் தகவல்களைக் கொண்ட இரண்டாம் அடுக்குடன் சேர்த்து, முக்கிய தகவல்களை பிரபல்யமிக்க டி.ஜி.ட்டல் அலைவரிசைகளில் கிடைக்கச்செய்வதற்கு வேண்டப்பட்டுள்ளனர்;
- ii. மேலதிக தகவல்களையும் உதவியையும் பெற்றுக்கொள்வதற்கு இணையவழியற்ற வழிகளில் கிடைக்கச்செய்வதற்கு வேண்டப்பட்டுள்ளனர் ;
- iii. செல்லிடதொலைபேசி வாயிலாக வழங்கப்படும் தகவல்களின் ஒழுங்கையும் பாய்ச்சலையும் பேணுவதற்கு வெளிப்படாததன்மையும் புரிதலையும் மேம்படுத்த வேண்டப்பட்டுள்ளனர்;
- iv. டி.ஜி.ட்டல் பரிவர்த்தனைச் செயன்முறையில் பரிவர்த்தனை நிறைவுபெறுவதற்கு முன்னர் விலையிடல், முக்கிய நியதிகளை மற்றும் நிபந்தனைகளை வெளிப்படுத்துவதற்கு வேண்டப்பட்டுள்ளனர்;
- v. போதுமான பாதுகாப்பு அம்சங்களுடன் பயநர் சிநேகமிக்க மற்றும் தேடுவதற்கு எளிதான செல்லிட செயலிகள்/வழிகள் வாயிலாக பயநர் இடைமுகங்களை கிடைக்கச்செய்வதற்கு வேண்டப்பட்டுள்ளனர்.

35. முக்கிய விடயங்கள் ஆவணம்

35.1. நிதியியல் பணி வழங்குநர்கள், அவர்களின் நிதியியல் உற்பத்திகளுக்காக/பணிகளுக்காக சிங்களத்தில், தமிழில் அல்லது ஆங்கிலத்தில் எளிதான மொழிநடையில் எழுதப்பட்ட ஒன்றில் அச்சிடப்பட்ட அல்லது இலத்திரனியல் வடிவிலான “முக்கிய விடயங்கள் ஆவணம்” ஒன்றின் வடிவில் தரநியமப்படுத்தப்பட்ட ஆவணமொன்றினைக் கொண்டிருத்தல் வேண்டும், நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களாக வரக்கூடியவர்களுக்கு இதனைக் கிடைக்கச்செய்யப்படுதலும் நிறுவன வலையத்தளம் மீது காட்சிப்படுத்தப்படுதலும் வேண்டும்.

35.2. முக்கிய விடய ஆவணங்கள், கடன் உற்பத்திகள் தொடர்பில் பின்வரும் அடிப்படைத் தகவல்களை உள்ளடக்குதல் வேண்டும்:

- i. உற்பத்தியின் தன்மை, வட்டி வீதங்கள், தண்டப்பணங்கள், ஏனைய அறவீடுகள் மற்றும் கட்டணங்கள் அத்துடன் தரகுகள் உள்ளடங்கலாக உற்பத்தியின்/பணியின் முக்கிய அம்சங்கள்.
- ii. உற்பத்தியை/பணியைப் பெற்றுக்கொள்வதற்கு பின்பற்றப்படவேண்டிய நடைமுறைகள்.
- iii. முக்கிய நியதிகளும் நிபந்தனைகளும்.
- iv. முறைப்பாடு கையாளும் நடைமுறை.

35.3. இந்த ஆவணம் வைப்பு உற்பத்திகள் தொடர்பில் பின்வரும் அடிப்படைத் தகவல்களை உள்ளடக்குதல் வேண்டும்:

- i. ஊக்குத்தொகைகள் மற்றும் ஊக்குவிப்புக்கள் உள்ளடங்கலாக உற்பத்தியின் தன்மை, வருடாந்த விளைவு வட்டி வீதங்கள், வட்டி வீதங்கள் நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களுக்கான நிதிசார் மற்றும் ஏனைய நன்மைகள் உள்ளடங்கலாக நிதியியல் உற்பத்தியின்/பணியின் முக்கிய அம்சங்கள்.
- ii. குறைந்தபட்ச நிலுவைத் தேவைப்பாடுகள், கணக்கு ஆரம்பித்தல் கட்டணம், கணக்கு பேணுதல் கட்டணங்கள், கணக்கை மூடுதல் கட்டணங்கள் மற்றும் வைப்புக் காப்புறுதி காப்பீடு கிடைக்கப்பெறும் தன்மையும் உள்ளடக்கமும்.
- iii. நிதியியல் வாடிக்கையாளர்கள் மூலம் கணக்குளை ஆரம்பித்தல், கணக்குகளை மூடுதல், முதிர்ச்சிக்கு முந்நிய மீளெடுப்புக்கள், நிதியங்களை மாற்றல்செய்தல் மீதான எவையேனும் கட்டுப்பாடுகள் அத்துடன் உறங்கும் கணக்குகள் மற்றும் கைவிடப்பட்ட ஆதனங்கள் பற்றிய கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள்.

iv. முறைப்பாடு கையாளும் நடைமுறை.

V. அதிகாரமளிக்கப்படாத தவறான கொடுக்கல்வாங்கல்களுக்கான நடைமுறைகள்.

36. நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வெளிப்படுத்தல்

நிதியியல் பணி வழங்குநர், பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்குகின்ற ஆனால் அவற்றுக்கு மட்டுப்படாது ஒப்பந்த ஆவணங்களில் நிதியியல் வாடிக்கையாளருக்கு தொடர்புடைய நிதியியல் உற்பத்திகள் மற்றும் பணிகளின் அனைத்து நியதிகளையும் நிபந்தனைகளையும் வெளிப்படுத்தல் வேண்டும்:

- i. நிதியியல் வாடிக்கையாளரின் உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புக்கள்;
- ii. நிதியியல் பணி வழங்குநரின் உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புக்கள்;
- iii. நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களுக்கான முக்கிய இடநேர்வுகள்;
- iv. உற்பத்தியுடன் அல்லது பணியுடன் தொடர்புடைய வட்டி வீதங்கள், செலவுகள், தரகுகள், கட்டணங்கள், அறவீடுகள்;
- v. வட்டி அறவீடுகளை கணிக்கும் முறை;
- vi. ஒப்பந்தம் மீதான மாற்றங்கள் பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்கான அறிவித்தல்;
- vii. ஒப்பந்தம் மீறுகையொன்று நிகழுகையில், தண்டப்பணங்கள் மற்றும் ஏனைய பரிகாரங்கள்;
- viii. நிதியியல் பணி வழங்குநரின் நிதியியல் வாடிக்கையாளர் சேவையைத் தொடர்புகொள்ளும் தகவல்கள்;
- ix. ஒப்பந்த முடிவுறுத்தலுக்கு இட்டுச்செல்லக்கூடிய நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்;
- x. நிதியியல் பணிகளின் மற்றும் உற்பத்திகளின் இரத்துச் செய்தல்/முடிவுறுத்தல்/எடுத்துச்செல்லக்கூடிய நடைமுறைகள்;
- xi. நிதியியல் வாடிக்கையாளர் மூலமான முதிர்ச்சிக்கு முந்திய மீளப்பெறுதல்/முடிவுறுத்தல்/முன்கூட்டிய தீர்ப்பனவு/உற்பத்தியொன்றின் அல்லது பணியொன்றிற்கு மாறுதல் விடயத்தில் ஏற்புடைய ஏதேனும் ஈடளிப்பு/அறவீடுகள்/தண்டப்பணங்கள்;
- xii. முறைப்பாடுகளைக் கையாளுவதற்காக நிதியியல் பணி வழங்குநரிடம் கிடைக்கப்பெறுகின்ற நடைமுறை மற்றும் பிந்திய தொடர்புகொள்ளும் தகவல்கள் அத்துடன் இலங்கையின் நிதியியல் குறைசேள் அதிகாரி மற்றும் மத்திய வங்கி போன்ற மாற்றுவழி பிணக்கு தீர்த்தல் பொறிமுறைகள்;
- xiii. பின்வருவன தொடர்பிலான விதிகள்:
 - அ. சந்தேகத்திற்கிடமான கொடுக்கல்வாங்கல்கள் மற்றும் அடிப்படை அளவுக்கு மேற்பட்ட கொடுக்கல்வாங்கல்களை நிதியியல் உளவறிதல் பிரிவிற்கு அறிக்கையிடல்;
 - ஆ. திருடப்பட்ட அட்டைகள்/நிதியியல் சாதனங்கள் விடயத்தில் நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பின்பற்றப்படவேண்டிய அறிக்கையிடும் நடைமுறைகள் அத்துடன் நிதியியல் பணி வழங்குநர் மூலம் மற்றும் நிதியியல் வாடிக்கையாளர் மூலம் அத்தகைய பொறுப்பு ஏற்றுக்கொள்ளப்படும் விதம்; அத்துடன்
- xiv. அத்தகைய தகவல்களைப் பெற்றுக்கொள்வதற்கு சட்டரீதியாக அதிகாரமளிக்கப்பட்ட தரப்பினரொருவருக்கு நிதியியல் வாடிக்கையாளர் தகவல்கள் பற்றிய வெளிப்படுத்தல்.

- iii. கணக்கு ஆரம்பிப்பதற்கான அறவீடுகள் அல்லது கட்டணங்கள் அத்துடன் குறைந்தபட்ச மீதிகள்;
- iv. கணக்கு பேணுதல் கட்டணங்கள்;
- v. கணக்கிற்கு இணைக்கப்பட்டுள்ள தனிப்பட்ட அடையாள இலக்கங்கள் மற்றும் கடவுச் சொற்கள் உள்ளடங்கலாக தனிப்பட்ட தகவல்களை இரகசியமாகப் பேணுவதற்கான நிதியியல் வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பு;
- vi. கட்டணமின்றி அனுமதிக்கப்பட்டுள்ள மீளெடுப்புகள் மற்றும் கொடுக்கல் வாங்கல்கள் போன்ற கணக்குத் தொழிற்பாடுகள் மீதான வரையறை;
- vii. தவணை வைப்புகள் விடயத்தில், முதிர்ச்சித் திசுதிக்கு முன்னர் மீளப்புதுப்பித்தல் அறிவித்தல்;
- viii. வைப்புக் காப்புறுதி கிடைக்கப்பெறுகின்றமை மற்றும் உள்ளடக்கம்;
- ix. கணக்கை முடுவதற்கான நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களுக்கான நடைமுறைகள் மற்றும் செலவுகள் ; அத்துடன்
- x. செயற்பாடற்ற கணக்கொன்றாக அல்லது உறங்கும் கணக்கொன்றாக வகைப்படுத்தப்படுவதற்கான நிபந்தனைகளும் செயற்பாடற்றதாவதன் விளைவுகளும்.

41. நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் பற்றிய அறிவித்தல்

- 41.1. நிதியியல் பணி வழங்குநர், பின்வருவன தொடர்பில் இணங்கி நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்களை மேற்கொள்வதற்கு முன்னர் நியாயமான காலப்பகுதியினுள் எழுத்தில் நிதியியல் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவித்தல் வேண்டும்
 - i. நிதியியல் வாடிக்கையாளரின் ஏதேனும் கணக்கின் மீதி செலுத்தப்படவுள்ள அல்லது அறவிடப்படவுள்ள ஆண்டு விளைவு வட்டி வீதங்கள்;
 - ii. நிதியியல் வாடிக்கையாளரொருவரின் ஏதேனும் கணக்கு மீதான ஏதேனும் வட்டியற்ற கட்டணம் ; அத்துடன்
 - iii. ஏதேனும் வேறு முக்கிய உற்பத்தி/ பணி அம்சங்கள் அல்லது இரத்துச்செய்தல், கடன்களின் முன்கூட்டிய கொடுப்பனவு அத்துடன் கடன் தீர்ப்பனவுக் கைமாற்றல் என்பவற்றுக்கான நடைமுறை போன்ற நியதிகள் அல்லது நிபந்தனைகள் மீது முன்னர் இணங்கிய நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்.
- 41.2. நிதியியல் பணி வழங்குநர், அவரது கணக்குகள் செயற்பாடற்றதாகின்ற அல்லது உறங்கும் சந்தர்ப்பத்தில் நிதியியல் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பதற்கு வேண்டப்படுதல் வேண்டும்.

முறைப்பாடு கையாளுதல் மற்றும் குறைதீர்த்தல் பொறிமுறை

42. கொள்கை மற்றும் நடைமுறைகள்

- 42.1. அனைத்து நிதியியல் பணி வழங்குநர் அத்தகைய பதிவுகளை வைத்திருத்தல் உள்ளடங்கலாக நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட குறைகளை மற்றும் பிரச்சினைகளை பெற்றுக்கொள்வதற்கு, தீர்ப்பதற்கு மற்றும் பதிலிறுத்துவதற்கு பொருத்தமான பொறிமுறைகள் செயற்பாட்டிலுள்ளதை உறுதிசெய்கின்ற தெளிவான எழுதப்பட்ட கொள்கை மற்றும் நடைமுறைகளைக் கொண்டிருத்தல் வேண்டும்.
- 42.2. நிதியியல் பணி வழங்குநர், முக்கிய முகாமைத்துவ ஆலோசனாபரிசீலனா மேற்பார்வை செய்யப்படுகின்ற தொழிற் பிரிவுகளிலிருந்து சுயாதீனமான முறைப்பாடுகையாளுதல் பிரிவொன்றினை அல்லது அலகொன்றைக் கொண்டிருத்தல் வேண்டும்.
- 42.3. நிதியியல் பணி வழங்குநர், முறைப்பாட்டுத் தரவுகள் மீதான அடிப்படைக் காரணப் பகுப்பாய்வினை நடாத்தி, தொழிற்பாட்டு இடநேர்வுகளுடன் தொடர்புடைய இடநேர்வு முகாமைத்துவக் குழுவின் அல்லது தொழிற்பாட்டு

45. அக்கறை முரண்பாடு

- 45.1. நிதியியல் பணி வழங்குநர் வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளைக் கையாளுகின்ற போது அக்கறை முரண்பாட்டினைத் தவிர்த்தல் வேண்டும்.
- 45.2. அத்தகைய அலுவலராக அல்லது தொடர்புடைய அலுவலருக்கான நேரடி மேற்பார்வையாளராக இருப்பாரெனில், அல்லது முறைப்பாட்டில் அல்லது முறைப்பாட்டாளரில் நலனொன்றைக் கொண்டிருப்பாரெனில் முறைப்பாட்டுச் செயல்முறையில் அலுவலர் ஒருவரை ஈடுபடுத்துப்படலாகாது.

46. நிதியியல் பணி வழங்குநர் மூலம் நிதியியல் வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளைத் தீர்ப்பதற்கான காலச் சட்டகம்

- 46.1. நிதியியல் பணி வழங்குநர், நிதியியல் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து முறைப்பாடொன்று கிடைக்கப்பெற்றத்தின் மீது, 21 கலண்டர் நாட்களுக்குள் அத்தகைய முறைப்பாட்டினைத் தீர்த்தல் வேண்டும். எவ்வாறாயினும், நிதியியல் பணி வழங்குநர் 21 கலண்டர் நாட்களுக்குள் முறைப்பாடொன்றைத் தீர்ப்பதற்கு இயலாதிருக்குமாயின் நீடிப்புக்கான காரணங்களையும் (உயர்ந்தபட்சம் 03) மாதங்கள்) அத்துடன் இதுவரையிலும் விடயத்தினைத் தீர்ப்பதற்கு எடுக்கப்பட்ட வழிமுறைகளைக் காண்பித்து 21 கலண்டர் நாட்கள் முடிவடைவதற்கு முன்னர் முறைப்பாட்டாளருக்கு அறிவித்தல் வேண்டும்.
- 46.2. எனினும், நிதியியல் பணி வழங்குநர் உடனடி நடவடிக்கையினை வேண்டுகின்ற முறைப்பாடுகளை நிதியியல் பணி வழங்குநர் மற்றும் நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களின் தாக்கம், அவசரநிலை மற்றும் இடநேர்வு என்பவற்றை பரிசீலனையில் கொண்டு இயலுமானவரை முன்கூட்டிய காலப்பகுதியினுள் தீர்ப்பதற்கு அனைத்து அவசியமான ஏற்பாடுகளையும் மேற்கொள்ளுதல் வேண்டும்.
- 46.3. நிதியியல் பணி வழங்குநர், முறைப்பாட்டிற்கு பரிசாரம் வழங்க இயலாதிருக்கின்ற சந்தர்ப்பத்தில், நிதியியல் பணி வழங்குநரின் நிலைமை மேலே 46.1 ஆம் துணை ஒழுங்குவிதியில் குறித்துரைக்கப்பட்ட காலவரையறையினுள் முறைப்பாட்டாளருக்கு தெளிவுபடுத்தப்படல் வேண்டும்.

47. மத்திய வங்கியின் முறைப்பாடு கையாளும் நடைமுறை

மாற்றுவழி பிணக்குத் தீர்த்தல் பொறிமுறையொன்றாக நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களின் முறைப்பாடுகளையும் குறைகளையும் மத்திய வங்கி செவிமடுத்தல் வேண்டும். எவ்வாறாயினும், செயல்முறையில் எந்நேரத்திலும் சட்டரீதியான நடவடிக்கைமுறைகளைத் தொடர்வதிலிருந்து அல்லது ஏதேனும் பிணக்குத் தீர்த்தல் பொறிமுறையினை முன்னெடுப்பதிலிருந்து நிதியியல் வாடிக்கையாளர்கள் அல்லது நிதியியல் பணி வழங்குநர்கள் மட்டுப்படுத்தப்படவில்லை.

47.1. மத்திய வங்கிக்கு முறைப்பாட்டினைச் சமர்ப்பித்தல்

- 43 ஆம் மற்றும் 46 ஆம் ஒழுங்குவிதியின் கீழ் ஏற்பாடு செய்யப்பட்ட விதத்தில் நிதியியல் பணி வழங்குநரின் பதிலிறுத்தலுடன் திருப்தியடையவில்லையாயின் அல்லது முறைப்பாடு கவனிக்கப்படவில்லையாயின் முறைப்பாட்டாளர் இலங்கை மத்திய வங்கிக்கு முறைப்பாடொன்றினைச் சமர்ப்பிக்கலாம், ஆயினும், முறைப்பாடானது எச்சந்தர்ப்பத்திலும் நிதியியல் பணி வழங்குநருக்கு முறைப்பாடு சமர்ப்பிக்கப்பட்ட திகதியிலிருந்து ஒரு (01) ஆண்டிற்கு பிந்தாத காலப்பகுதிக்குள் மத்திய வங்கிக்கு சமர்ப்பிக்கப்படல் வேண்டும்.
- மத்திய வங்கிக்கு சமர்ப்பிக்கப்படும் முறைப்பாடொன்று மத்திய வங்கியினால் குறித்துரைக்கப்பட்ட படிவத்திலும் விதத்திலும் இருத்தல் வேண்டும்.

47.2. நிதியியல் வாடிக்கையாளர் அல்லது நிதியியல் பணி வழங்குநர்

- முறைப்பாடு தொடர்பில் நீதிமன்றத்தில் வழக்கொன்றினைத் தொடருவாராயின்.
- அளவுக்கு மீறிய செல்வாக்கினை அல்லது கட்டாயப்படுத்தலை பயன்படுத்துவாராயின் அத்துடன் அவ்வாறான நிகழ்வுகளில் ஏற்புடையவாறு மத்திய வங்கி ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல்/சட்ட நடவடிக்கையினை எடுக்கலாம். மத்திய வங்கி முறைப்பாட்டினை செயல்முறைப்படுத்துவதை நிறுத்தும்.

51.7. நிதியியல் பணி வழங்குநர், நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வசதியளித்தல் அல்லது நிதியியல் வாடிக்கையாளர் உரிமைகளைப் பாதுகாத்தல் தவிர ஏதேனும் நோக்கத்திற்காக எவரேனும் மாற்றுத்திறனுடைய நிதியியல் வாடிக்கையாளருடன் தொடர்புடைய தகவல்களைப் பயன்படுத்தலாகாது.

51.8. நிதியியல் பணி வழங்குநர், நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களின் முன்கூட்டிய ஒப்புதலின்றி நிதியியல் வாடிக்கையாளர்களின் மாற்றுத்திறன் அல்லது ஆரோக்கிய நிலைமைகள் பற்றிய தகவல்களை எவரேனும் மூன்றாம் தரப்பினருக்கு வெளியிடுதலாகாது.

52. நிதியியல் வாடிக்கையாளர் தகவல்களைப் பகிர்தல்

நிதியியல் பணி வழங்குநர் நிதியியல் வாடிக்கையாளரின் தகவல்களை,

- அடிப்படையில் அது சேகரிக்கப்பட்ட நோக்கத்திற்காக, ஆயின், அது நிதியியல் வாடிக்கையாளருக்கு நியாயமானளவில் வெளிப்படையாக இருத்தல் அல்லது நிதியியல் வாடிக்கையாளரினால் நியாயமானளவில் எதிர்பார்க்கப்படக் கூடியதாகவிருத்தல்; அல்லது
- நிதியியல் வாடிக்கையாளரின் அறிவிக்கப்பட்ட சம்மதத்துடன்; அல்லது
- இவ்வொழுங்குவிதிகள் மூலம் அல்லது வேறு சட்டத்தினால் வேறு வகையில் கோரப்பட்டால் அல்லது அனுமதிக்கப்பட்டால்

அன்றி, சந்தைப்படுத்தல், ஊக்குவித்தல் மற்றும் விளம்பரப்படுத்தல் உள்ளடங்கலாக ஏதேனும் நோக்கங்களுக்காக மூன்றாம் தரப்பினருடன் பகிரலாகாது.

53. தமது தனிப்பட்ட தகவல்களை அணுகுவதற்கும் திருத்துவதற்குமான வாடிக்கையாளரின் உரிமை

53.1. நிதியியல் வாடிக்கையாளரொருவரிடமிருந்து கிடைக்கப்பெறும் கோரிக்கையின் போரில், நிதியியல் பணி வழங்குநர், ஏதேனும் சட்டத்தினால் தடுக்கப்பட்ட ரீதியிலானவை தவிர, நிதியியல் பணி வழங்குநரினால் வைத்திருக்கப்படுகின்ற நிதியியல் வாடிக்கையாளர் பற்றிய ஏதேனும் தனிப்பட்ட தகவல்களுக்கான பெறுவழியினை அவர்களுக்கு வழங்குதல் வேண்டும். அத்தகைய பெறுவழியானது:

- நிதியியல் வாடிக்கையாளர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய வடிவமொன்றில் வழங்கப்படுதல் வேண்டும்;
- நியாயமான காலத்தினுள் வழங்கப்படுதல் வேண்டும்; அத்துடன்
- நிதியியல் வாடிக்கையாளருக்கு ஆகக்குறைந்த செலவுடன் அல்லது செலவின்றி வழங்கப்படுதல் வேண்டும்.

53.2. நிதியியல் வாடிக்கையாளரொருவரினால் வைத்திருக்கப்படுகின்ற அவர்கள் பற்றிய எவையேனும் தனிப்பட்ட தரவுகள் செம்மையற்றவை அல்லது முழுமையற்றவை என வாடிக்கையாளரொருவர் கோருகின்ற விடத்தான சந்தர்ப்பத்தில் நிதியியல் பணி வழங்குநர், நியாயமான காலப்பகுதியினுள் கோரிக்கையினை மீளாய்வதற்கும் அதனை நிவர்த்தி செய்வதற்கும் ஏற்கனவே தகவல் பகிரப்பட்டிருந்த எவரேனும் மூன்றாம் தரப்பினருக்கு அறிவிப்பதற்கும் நியாயமான காலப்பகுதியினுள் பொருத்தமான நடவடிக்கைகளை எடுத்தல் வேண்டும்.

பொருள்கோடல்கள்

54. இவ்வொழுங்குவிதிகளில், சூழ்நிலை வேறு வகையில் தேவைப்படுத்தினாலன்றி:

“தவறான படுகடன் அறிவிடு” உள்ளடக்குவது-

(அ) கடன்பெறுநர்களிடமிருந்தான நிலுவைத்தொகையினை சட்டத்திற்குப் புறம்பாகச் சேகரித்தல்;

30A

I කොටස : (I) ඡේදය - ශ්‍රී ලංකා ප්‍රජාතාන්ත්‍රික සමාජවාදී ජනරජයේ අති විශේෂ ගැසට් පත්‍රය - 2023.08.09

ප්‍රති I : தொகுதி (I) - இலங்கைச் சனநாயக சோசலிசக் குடியரசு வர்த்தமானப் பத்திரிகை - அதி விசேஷமானது - 2023.08.09

“முக்கிய முகாமைத்துவ ஆளணி” என்பது நிதியியல் பணி வழங்குநரின் எவரேனும் நிறைவேற்றுப் பணிப்பாளர்கள் உள்ளடங்கலாக நிதியியல் பணி வழங்குநரின் நடவடிக்கைகளை நேரடியாக அல்லது நேரடியற்று திட்டமிடுதல், பணித்தல் மற்றும் கட்டுப்படுத்துதல் என்பவற்றுக்கு அதிகாரத்தையும் பொறுப்பையும் கொண்டுள்ள ஆட்சிகள் எனப் பொருள்படும்.

“தொழிற்பாட்டு முகாமைத்துவ ஆளணி” என்பது நிதியியல் பணி வழங்குநரின் கிளை அலுவலகத்தின் முகாமையாளர் அல்லது முகாமையாளர் சார்பில் செயற்படுகின்ற ஆளொருவர் உள்ளடங்கலாக நாளாந்த தீர்மானம் மேற்கொள்கையில் பங்கேற்கின்ற அலுவலர்கள் எனப் பொருள்படும்.

“தனிப்பட்ட தகவல்கள்” என்பது தனிப்பட்ட இனங்காட்டிகள் மற்றும் நிதியியல் தகவல்கள் உள்ளடங்கலாக இனங்காணப்பட்ட அல்லது நியாயமாக இனங்காணத்தக்க நிதியியல் வாடிக்கையாளரொருவர் பற்றிய எவையேனும் தகவல்கள் எனப் பொருள்படும்.

“உற்பத்திகள் அல்லது பணிகள்” என்பது நிதியியல் பணி வழங்குநரினால் நிதியியல் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும் அல்லது அளிக்கப்படும் ஏதேனும் நிதியியல் சாதனம்/நடவடிக்கை/கொடுக்கல்வாங்கல் எனப் பொருள்படும்.

“உற்பத்திகளின் அல்லது பணிகளின் இணைப்பு” என்பது விற்பனையின் மீது அவற்றை வேறுபடுத்துகின்ற தெரிவின்றி இணைந்து இரு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட உற்பத்திகளின் அத்துடன்/அல்லது பணிகளின் விற்பனை எனப் பொருள்படும்.

EOG 08 - 0087