

அனுமதிபெற்ற வங்கிகளின் வாடிக்கையாளர்களுக்கான சாசனம்.

1. அறிமுகம்:

அனுமதி பெற்ற வங்கிகளுடன் வாடிக்கையாளர்கள் மேற்கொள்ளும் கொடுக்கல் வாங்கல் செயற்பாடுகளின்போது வாடிக்கையாளர்கள் எதிர்பார்க்கும் பிரதான தர நிலை நியமனங்களை உருவாக்குவதுடன் அனுமதிபெற்ற வங்கிகளின் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புத் தொடர்பில் ஒரு 'நடத்தைக் கோட்பாடினை' பின்பற்றுவதற்கான வழி காட்டல்களை வழங்குவதற்காக இந்த சாசனம் வகுக்கப்பட்டுள்ளது. அனுமதி பெற்ற வங்கிகளின் வாடிக்கையாளர்கள் உறுதியான நல்லுறவை பேணும் வகையில் அவர்களுக்கான கடப்பாடுகளின் ஒரு தொகுப்பையும் இந்த சாசனம் உள்ளடகியுள்ளது.

2. வங்கியின் வங்கியல் சார்ந்த உற்பத்திகள் /

சேவைகளைப் புரிந்து கொள்ளுவதும்

தகவல்களைப் பெற்றுக் கொள்ளுதலும்

வாடிக்கையாளர்களுக்கு சரியான தகவல்களை பெற்றுக் கொள்ளும் உரிமை இருப்பதுடன் வங்கிகளினால் வழங்கப்படும் வங்கியியல் உற்பத்திகள் சார்ந்த தயாரிப்புகள் / சேவைகளைப் புரிந்து கொள்ளவும் முடியும். இது விடயத்தில் வங்கிகளினால் முன்னெடுக்கப்படும் குறிப்பிட்ட சிறந்த நடைமுறைகள் பின்வருமாறு :

(a) அனுமதி பெற்ற வங்கிகள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கும் வங்கியியல் உற்பத்திகள் சார்ந்த தயாரிப்புகள்/சேவைகள் தொடர்பில் அவர்கள் புரிந்து கொள்வதற்கான மேலதிக தகவல்களை வழங்குவதில் உதவுவதுடன் வாடிக்கையாளர்கள் இவற்றில் தங்களுக்குப் பொருத்தமான வங்கியின் வங்கியியல் உற்பத்திகள் தயாரிப்புகள் / சேவைகளை தெரிவு செய்து கொள்வதற்கு உதவ வேண்டும்.

(b) அனுமதி பெற்ற ஒவ்வொரு வங்கியும் தனது வாடிக்கையாளர்களுக்காக வங்கியியல் சார்ந்த உற்பத்திகள் தயாரிப்புக்கள் அல்லது சேவைகள் குறித்த உண்மையான முக்கிய தகவல்களைக் கொண்ட எளிய மொழி நடைமுறையில் கையேட்டில் அல்லது துண்டுப் பிரசுரத்தில் தனியாக

அல்லது இணைந்ததாக கொண்டிருப்பதுடன், வாடிக்கையாளர்கள் இவ்வாறான வங்கியியல் சார்ந்த உற்பத்திகள் / சேவைகளை நாடும் போது அவர்களுக்கு அவற்றை வழங்க வேண்டும். இந்த கையேடு அல்லது துண்டுப் பிரசுரம் ஆகக்குறைந்தது பின்வரும் தகவல்களை உள்ளடக்கியிருப்பதுடன் வாடிக்கையாளர்கள் விரும்பும் மொழிகளில் இடம்பெற்றிருக்க வேண்டும். (உதாரணமாக சிங்களம் / தமிழ் / ஆங்கிலம் மொழிகளில் அமைந்திருக்க வேண்டும்.

- I. . வங்கியியல் சார்ந்த உற்பத்திகள் / சேவைகள் தொடர்பான விளக்கம்
 - II. வாடிக்கையாளர்களுக்கான வங்கியியல் சார்ந்த உற்பத்திகள் வருமானம் ஊக்குவிப்பு மற்றும் ஏனைய நன்மைகள்.
 - III. வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து அறவிடப்படும் கட்டணங்கள் / அறவீடுகள் கமிஷன் உள்ளிட்டவை.
 - IV. வங்கியியல் சார்ந்த உற்பத்திகள் / சேவைகளைப் பெறுவதற்காக பின்பற்ற வேண்டியவை
 - V. பிரதான நியதிகளும் நிபந்தனைகளும்.
 - VI. வாடிக்கையாளர்களுக்கென முறைப்பாட்டை முன் வைப்பதற்கான பொதுவான நடைமுறை
- c) அனுமதிபெற்ற வங்கிகளினால் ஏதாவது ஊடகத்தின் மூலம் மேற்கொள்ளும் வங்கியியல் சார்ந்த உற்பத்திகள் / சேவைகள் தொடர்பான மேம்பாட்டு தகவல் விளம்பரங்கள் உண்மையான தகவல்களைக் கொண்டிருப்பதுடன் புரிந்து கொள்ளக் கூடியதாக அமைந்திருக்க வேண்டும். இந்த விளம்பரங்கள் பொது மக்களை தவறாக வழி நடத்தக்கூடிய தகவல்களைக் கொண்டிருக்காமல் சம்பந்தப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களால் புரிந்து கொள்ள கூடியதாக இருக்க வேண்டும். மேலும், அனைத்து விளம்பரங்களும் தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய விபரங்களை உள்ளடக்கியிருப்பதுடன் சம்பந்தப்பட்ட

வங்கி, இலங்கை மத்திய வங்கியினால் மேற்பார்வை செய்யப்படும் ஒரு அனுமதிபெற்ற வங்கி என்பதையும் குறிப்பிடுதல் வேண்டும்.

d) மேலதிக தகவல்கள் தேவைப்படும்போது வங்கியியல் சார்ந்த உற்பத்திகள் / சேவைகள் என்பனவற்றின் விளம்பரங்கள் தொடர்பான (உதாரணமாக கட்டணங்கள், அறவீடுகள் / வட்டி வீதங்கள் போன்ற) மேலதிக தகவல்கள் அல்லது விளக்கங்கள் கேட்டுக் கொள்ளப்படுமிடத்து வங்கியினால் அவை வழங்கப்பட வேண்டும்.

e) அனுமதி பெற்ற வங்கிகளின் தலைமை அலுவலகங்கள் மற்றும் ஏனைய வங்கி அலுவலகங்களிலும் அனைத்துக் கிளைகளிலும் பின்வரும் தகவல்கள், தெளிவாக காட்சிக்கு வைக்கப்பட வேண்டும்.

1. அனைத்து வைப்புக்கள் மற்றும் கடன் சார்ந்த உற்பத்திகள் மீதான நடைமுறை வட்டி வீதங்கள்.
2. வெளிநாட்டு நாணயங்களின் கொள்வனவு மற்றும் விற்பனை கட்டணங்கள். முக்கியமான குறிப்புக்களுடன் வங்கியின் கொடுகடன் தரமிடல்.
3. நிதிசார்ந்த குறை கேள் அதிகாரி மற்றும் கடன் ஆலோசனை மத்திய நிலையத்துடன் தொடர்பு கொள்ளும் விபரங்கள்.
4. வங்கி அலுவல்கள் நேரங்களும் விடுமுறை பற்றிய அறிவித்தல்களும்.
5. ஏதேனும் தொடர்புபட்ட ஏனைய தகவல்கள்.

f) செயற்பாட்டு வகையிலுள்ள சேமிப்புக் கணக்கு புத்தகம் தவிர்ந்த ஏனைய சேவைகள் அல்லது வாடிக்கையாளர்களின் வைப்பு அல்லது கடன் கணக்குகளிலுள்ள எஞ்சியுள்ள தொகை அவை தொடர்பான கொடுக்கல் வாங்கல்களும் தொடர்பான ஒரு தவணைக் கூற்று வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களால் தெரிவு செய்ததற்கு ஏற்ப அச்சிடப்பட்ட வடிவிலோ அல்லது பற்றுவுரவேடு அல்லது இலத்திரனியல் வடிவிலோ அனுப்பப்பட வேண்டும்.

கடன் அட்டைக் கூற்றுக்களானது செலுத்த வேண்டிய ஆகக் குறைந்த கட்டணத் தொகையையும் ஆகக் குறைந்த தொகை மட்டும்

செலுத்தப்பட்டால் அறவிடப்படும் மொத்த வட்டித் தொகையையும் ஆகக் குறைந்த கட்டணம் செலுத்தப்படாவிட்டால் அறவிடப்படும் தாமதக் கொடுப்பனவுக் கட்டணத்தையும் உள்ளடக்கியிருக்க வேண்டும்.

g) அனுமதிபெற்ற பெற்ற வங்கிகள் விசேடமான நிதிசார் அறிவூட்டும் நிகழ்ச்சிகள் மூலமாக வங்கியியல் சார்ந்த உற்பத்திகள் / சேவைகள் பற்றியும் அவற்றின் இடர்நேர்வுகள் பற்றியும் வாடிக்கையாளர் கொண்டிருக்கும் விழிப்புணர்வை அதிகரிக்க நிகழ்ச்சிகளுக்கு நடவடிக்கை மேற்கொள்ள வேண்டும்.

h) அனுமதி பெற்ற வங்கிகள், “நடத்தைக் கோட்பாட்டில்” சொல்லப்பட்டுள்ள நடைமுறைகளையும் செயல் முறைகளையும் வங்கியின் அலுவலர்கள் பின்பற்றுகின்றார்களா என்பதனையும், தம்மால் வழங்கப்படும் வங்கியியல் சார்ந்த உற்பத்திகள் / சேவைகள் என்பன தொடர்புபட்ட சட்டங்கள் மற்றும் கோட்பாடுகளுடன் ஒத்துப்போகின்றனவா என்பதனையும், அவற்றின் வெளிப்படைத் தன்மை மற்றும் உண்மைத் தன்மைக் கோட்பாடுகள் பேணப்படுகின்றனவா என்பதனையும் உறுதிப்படுத்துவதன் மூலம் அவர்கள் நியாயமாகவும் நம்பகத் தன்மையுடனும் செயற்பட வேண்டும்.

3 வங்கியியல் சார்ந்த உற்பத்திகள் / சேவைகளுக்கான நிபந்தனைகள் மற்றும் விதிமுறைகளுக்கான விழிப்புணர்வும் புரிந்து கொள்ளுதலும்.

3.1 வங்கிகளிடமிருந்து பெற்றுக் கொள்ளப்படும் ஒவ்வொரு சேவை அல்லது உற்பத்திகளுடன் தொடர்புபட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை முழுமையாக அறிந்து கொள்வதற்கும் புரிந்து கொள்வதற்கும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உரிமை இருக்கின்றது. இவை குறித்து அனுமதிபெற்ற வங்கி பின்வருவனவற்றை உறுதி செய்ய வேண்டும் :

(அ) ஒவ்வொரு வங்கியியல் உற்பத்திகள் அல்லது சேவைகளுடன் சம்பந்தப்பட்ட விதிமுறைகள் நிபந்தனைகளை வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்கள் விரும்பும் மொழிகளில் வழங்க வேண்டும்.

- (ஆ) நிபந்தனைகள் மற்றும் விதிமுறைகளைக் கொண்ட பிரதி, வாடிக்கையாளர்களுக்கு வங்கியியல் சார்ந்த உற்பத்திகள் அல்லது சேவைகளை வழங்குவதற்கு முன்னதாக வழங்கப்படுவதுடன் வாடிக்கையாளர்கள் கேட்கும் விடயங்களுக்கு சரியான விளக்கம் அளிக்கப்பட வேண்டும்.
- (இ) கடமைகளை மேற்கொள்ளும் அலுவலர் ஒருவர் வங்கியியல் சார்ந்த உற்பத்திகள் / சேவைகளின் அம்சங்களையும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெளிவுபடுத்துவதுடன் கிடைக்கக்கூடிய ஏனைய மற்றும் வங்கியியல் சார்ந்த உற்பத்திகள் / சேவைகள் பற்றிய ஒரு ஒப்பீட்டினை வழங்குவதுடன் வாடிக்கையாளர் இவை தொடர்பில் தீர்மானத்தை மேற்கொள்வதற்கு நியாயமான நேரத்தை வழங்க வேண்டும்.
- (ஈ) வங்கியியல் சார்ந்த உற்பத்திகள் / சேவைகள் குறித்த விபரங்களும் அவை தொடர்பான விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும் கிடைத்தது எனவும் அவை விளக்கமாக தெளிவுபடுத்தப்பட்டன எனவும் வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து அதற்கான உறுதிப்பாட்டை எழுத்து மூலம் பெற்றுக் கொள்ளுதல்
- (உ) உற்பத்திகள் அல்லது சேவைகள் தொடர்பான அனைத்து ஆவணங்களும், வாடிக்கையாளரால் முழுமைப்படுத்தப்பட்டு கையொப்பம் இடப்பட வேண்டும். (முழுமைப்படுத்தப்படாமல், ஆவணங்கள் மற்றும் வெற்றுத் தாள்களில் கையொப்பங்கள் பெற்றுக் கொள்வதை தவிர்த்துக்கொள்ளப்பட வேண்டும்.
- (ஊ) அனுமதி பெற்ற வங்களினால் உற்பத்திகள் அல்லது சேவைகள் மீது ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மேற்கொள்ளப்படும், எந்தவொரு மாற்றங்களுக்கும் எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது பத்திரிகை அறிவித்தல் அல்லது வேறு ஏதாவது உரிய வழிமுறையில் அந்த மாற்றங்களை மேற்கொள்வதற்கு முன்னதாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவிக்கப்பட வேண்டும்.

3.2 கீழே குறிப்பிடப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வாடிக்கையாளர்கள் விசேடமாக அறிந்து கொள்வதற்கான உரிமையைக் கொண்டிருக்கிறார்கள்.

- (அ) பொதுவான கட்டண அறவீடு அதாவது வட்டிக் கொடுப்பனவுகளைக் கணிக்கும் முறைமை உள்ளடங்கலாக வாடிக்கையாளரால்

செலுத்தப்படவதற்கு வேண்டிய ஏதாவது வட்டி வீதங்கள் / கட்டணங்கள் மற்றும் தரகுகள் போன்ற வங்கியினுடைய பொது அறவீடுகள் பற்றிய விபரங்கள்.

(ஆ) முறைப்பாடுகளைப் பெற்றுக் கொள்ளுதல் மற்றும் தீர்வு காணும் முறைமைக்கான வங்கியின் பொறிமுறை செயற்பாடு.

(இ) வாடிக்கையாளரின் (அவர் / அவள்) கடப்பாடுகள் மீது ஏதாவது தவறு இழைக்கப்படும் சந்தர்ப்பத்தில் ஒரு வங்கி பின்பற்றக் கூடிய மீட்பு நடவடிக்கைகளின் முறைமையும் அவை சம்பந்தமான வங்கியின் செலவை வாடிக்கையாளரிடமிருந்து திரும்பப் பெறுதலும்.

(ஈ) வாடிக்கையாளர்களால் உற்பத்தி / சேவை முதிர்ச்சியடையுமுன் பெறப்படும்போது அல்லது இரத்துச் செய்யப்படும்போது தொடர்புபட்ட வாடிக்கையாளர்களினால் செலுத்தப்படுவதற்கு முன்மொழியப்பட்ட ஏதாவது நட்ட ஈடு.

(உ) கணக்குகளை ஆரம்பித்தல், கணக்குகளை முடிவுறுதல், கணக்குகளை பேணுதல் (உ+ம் ஆகக் குறைந்த இருப்பு) வாடிக்கையாளர்களின் நிதிப் பரிமாற்றம் தொடர்பான ஏதாவது கட்டுப்பாடுகள் மற்றும் கைவிடப்பட்ட சொத்துக்கள் மற்றும் செயற்படாத கணக்குகள் மீதான கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள்.

(ஊ) வாடிக்கையாளர்களின் தகவலை சட்ட பூர்வமாக அதிகாரமளிக்கப்படாத தரப்பினர்களுக்கு வெளிப்படுத்தல்

(i) சந்தேகத்திற்கிடமான கொடுக்கல் வாங்கல்கள் மற்றும்

குறிக்கப்பட்டவரையறைக்கு மேலான கொடுக்கல் வாங்கல்களை

நிதிசார் புலனாய்வு பிரிவுக்கு அறிக்கையிடல் (ii) கடன் அட்டைகள் /

நிதிசார் கருவிகள் களவு போகின்ற சந்தர்ப்பத்தில் வாடிக்கையாளர்

பின்பற்ற வேண்டிய அறிக்கையிடும் செயல்முறைகள் (iii) வங்கி மற்றும்

வாடிக்கையாளரினுடைய பொறுப்புகள் என்பவை தொடர்பான விதிகள்.

(ஏ) ஒரு கடனுக்காக பிணையாக வைத்திருக்கும் சொத்து மீட்பதைத் தடை செய்யும்போது வங்கியினால் பின்பற்றப்படும் செயல்முறைகளும் அவற்றின்

மீதான பின் விளைவுகளும் அவர் / அவளுக்கு கிடைக்கக் கூடியதான தேர்வுகள்

4. வங்கியின் வங்கியியல் சார்ந்த உற்பத்திகள் / சேவைகளை

இரத்துச் செய்தல் மீளப் பெறுதல் என்ப வற்றிலிருந்தான நடடஈடு

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

5. வங்கிகளின் முகவர்களிட மிருந்து பாதுகாத்தல்

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

(அ) வாடிக்கையாளர்களை துன்புறுத்தல்

(ஆ) அவமரியாதையான கடன் சேமிப்பு நடைமுறைகளை மேற்கொள்ளுதல்

(இ) வாடிக்கையாளர்களின் தகவல்களை ஏனையோருக்கு வெளிப்படுத்தல்

(ஈ) உற்பத்தி/ சேவைகள் பற்றி பிழையான அல்லது தவறான தகவல்களை வழங்குதல்

(உ) வங்கியினுடைய உற்பத்திகளை/ சேவைகளை பொதுமக்கள் அல்லது வாடிக்கையாளர்கள் வாங்குவதற்கு முறையற்ற விதத்தில் தூண்டுதல்

(ஊ) வங்கிக்கு வெளியே ஏதாவது ஒரு பாதுகாப்பு ஆவணத்தில் கையொப்பத்தை பெறுவதில் ஈடுபடுதல்.

6. முறையீட்டு நடவடிக்கைகள் மற்றும் நிவாரணம்

வாடிக்கையாளர்கள் தமது முறைப்பாடுகளை வெளிப்படையாகவும் வினைத்திறனுடனும் தீர்த்துக்கொள்வதற்கு உரிமை கொண்டுள்ளார்கள். இதற்கமைவாக உரிமம் பெற்ற வங்கிகள்

(அ) அனுமதி பெற்ற வங்களினால் வாடிக்கையாளருக்கும் வங்கிக்கும் இடையிலிருக்கும் முரண்பாட்டினை விரைவில் நிவர்த்தி செய்வதற்கும், குறுகிய காலத்திற்குள் முறைப்பாடுகளை கையாளுவதற்கும், வாடிக்கையாளர்கள் திருப்தியடையாத பட்சத்தில் முறைப்பாடுகளை முன்னெடுத்து வழி நடத்துவதற்கும் தவறாக ஏதாவது கட்டணம் அறவிடப்பட்டிருப்பின் மீளச் செலுத்தவும் விரைவானதும், வினைத்திறனுமான தீர்வினை அமுல்படுத்துதல் வேண்டும்.

(ஆ) முறைப்பாடுகளை பெற்றுக் கொள்வதற்காக எழுத்துமூலமான நடைமுறையை கொண்டிருப்பதுடன் அம் முறைப்பாடுகளைத் தீர்ப்பதற்கும் நடவடிக்கைகள் எடுத்தல் வேண்டும்.

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

(ஈ) வாய்மூலம் அல்லது எழுத்து மூலம் முறைப்பாடுகளை பெற்றுக்கொள்வதற்கு வசதி செய்து கொடுப்பதுடன், கட்டாயமாக எழுத்து மூலம் மட்டும் தான் முறைப்பாடுகளை மேற்கொள்ள வேண்டும் என வற்புறுத்தலாகாது.

- (உ) செயற்பாட்டு இடர்நேர்வுகளுடன் தொடர்புபட்ட இடர்நேர்வு முகாமைத்துவக் குழுவின் கடமையின் ஒரு பகுதியாக முறைப்பாடுகள் மற்றும் தீர்வு செயற்பாடுகள் தொடர்பாக முகாமைத்துவ தகவல் முறைமையை நிறுவுதல் வேண்டும்.
- (ஊ) ஒவ்வொரு கிளையிலும் அல்லது அலுவலகத்திலும், முறைப்பாடுகளை கையாளுவதற்கு மற்றும் தகவல்களை முகாமைசெய்வதற்கு ஒரு அலுவலரை ஒதுக்க வேண்டும்.
- (எ) முறைப்பாடானது திருப்தியாக தீர்வு காணப்படாதவிடத்தில் “நிதிசார் குறைகேள் அதிகாரி” அல்லது நீதிமன்றங்கள் ஊடாக கட்டுப்பாட்டினை, மற்றும் தகுதியான போக்கிடத்தை நாடுவதற்கு வாடிக்கையாளருக்கு ஆலோசனை கூறுதல் வேண்டும்.

7. விசேட கவனமும் அக்கறையும்

வாடிக்கையாளர்களில் அதாவது வயோதிபர், மாற்றுத்திறனாளிகள் அல்லது குறைந்த நிதிசார் கல்வியறிவுடைய வாடிக்கையாளர் நியாயமான வங்கிச் சேவைகளைப் பெற்றுக் கொள்வதற்கு வசதியாக விசேட கவனத்தை பெற்றுக் கொள்வதற்கு உண்டு.

8. வங்கி சார்ந்த வாடிக்கையாளரின் கடப்பாடுகள்

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

- (அ) வாடிக்கையாளர்கள் தமது மீள் செலுத்தும் இயலுமை வரையறைக்கு மேல் கடன் பெறலாகாது.
- (ஆ) வாடிக்கையாளர்கள் மீள் கொடுப்பனவுகள் அல்லது தவணைக் கட்டணங்கள் மிகுதி நிலுவைகளுக்கு செல்வதற்கு இடமளிக்காமல் இருப்பதுடன் காலம் தவறாத மீள் கொடுப்பனவுகள் வங்கிகளுடன் சுமுகமான உறவுகளை உருவாக்கும் என்பதனை அறிந்திருக்க வேண்டும்.
- (இ) வாடிக்கையாளர் குறிப்பிட்ட கடன் முடிவு திகதிக்கு முன்னர் அவருடைய கடனைத் திருப்பிச் செலுத்த விரும்பினால் கடனை

பெற்றுக் கொள்ளும்போது ஒப்புக் கொண்டபடி கடன் தொகையினைவிட மேலதிக ஒரு பணத் தொகையினைச் செலுத்தல் வேண்டும்.

- (ஈ) வாடிக்கையாளர் தான் ஏற்றுக் கொண்டபடி கடன் தொகையினை செலுத்த முடியாமல் போனால் “நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில்” குறிப்பிடப்பட்டதைப் போன்று வங்கியினுடைய செலவுகள் உள்ளடங்கலாக வங்கிக்குச் செலுத்த வேண்டிய மொத்த தொகையினை மீட்டெடுப்பதற்கான உரித்தை வங்கி கொண்டிருக்கும்.
- (உ) வாடிக்கையாளர் நிதியியல் இடர்பாடுகளை சந்தித்தால், அவர்கள் வங்கிக்கு எவ்வளவு விரைவில் முடியுமோ, அவ்வளவு விரைவில் அது பற்றி தெரிவிக்க வேண்டும். எவ்வளவு விரைவில் வங்கியொன்று வாடிக்கையாளரின் பிரச்சினைகளை கலந்தாலோசிக்குமானால் அது வாடிக்கையாளருக்கும், வங்கிக்குமிடையில் ஒரு தீர்வினை அடைவதற்கு உதவியாக இருக்கும்.
- (ஊ) வாடிக்கையாளரின் கடன் பணம் செலுத்தத் தவறும்போது, முதலாவது நடவடிக்கையாக வங்கி வாடிக்கையாளரை தொடர்பு கொள்ளல் வேண்டும். எனவே எல்லா சந்தர்ப்பங்களிலும் வாடிக்கையாளர்கள் அவர்களின் முகவரி மற்றும் தொடர்பு விபரங்களில் தென்படும் மாற்றங்களை வங்கிக்குக் கட்டாயமாக அறிவித்தல் வேண்டும்.
- (எ) வாடிக்கையாளர்கள் ஒப்பந்தத்தினை மேற்கொள்ள முன்னர் வங்கிகளினால் வழங்கப்படும் சாதனங்கள்/சேவைகள் பற்றிய முழு அறிவு மற்றும் புரிந்துணர்வினைக் கொண்டிருத்தல் வேண்டும்.
- (ஏ) வாடிக்கையாளர் தேவைப்படுத்தப்பட்ட முழுமையாக நிரப்பப்பட்ட விண்ணப்பப் படிவங்களையும், மற்றும் துணை ஆவணங்களையும் உரிய நேரத்தில் வங்கிகளுக்கு சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.
- (ஐ) வாடிக்கையாளர்கள் வங்கியுடன் செய்யும் சகல கொடுக்கல் வாங்கல்களிலும் உரிய கவனம் செலுத்தல் வேண்டும்.
- (ஓ) வாடிக்கையாளர்கள் வங்கியினுடனான அவர்களினுடைய கணக்குகளில் ஏதாவது மோசடி நிகழ்ந்தால் அல்லது அத்தகைய முயற்சிகள்

மேற்கொள்ளப்பட்டால் அத்தகைய சம்பவங்களை அவர்கள் அறிய நேரிடும் போது உரிய முறையில் வங்கிக்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.

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

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