

மூன்றாம் தரப்பு விற்பனை முகவர்கள் (TPSA's)

1. முகவுரை

மூன்றாம் தரப்பு விற்பனை முகவர்கள் (TPSA's) மாதிரி ஒழுக்கநெறிக் கோவை என்பது வங்கிகள் மற்றும் நிதி நிறுவனங்களின் சார்பில் செயற்படும் முகவர்களினால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டு அமுல் செய்யப்படுவதற்காக இலங்கைக் கொடுப்பனவு அட்டைத் தொழிற்துறைச் சங்கத்தினால் (PCIASL) வெளியிடப்பட்ட சட்டரீதியற்ற கோவையாகும். PCIASL என்பது இலங்கையிலுள்ள கொடுப்பனவு அட்டை வழங்குநர்கள் மற்றும் பெறுநர்களை அங்கத்தவர்களாகக் கொண்ட ஒரு தன்னார்வ அமைப்பாகும்.

2. பொருந்தும் தரப்பினர்

HSBC யும் நேரடி விற்பனை முகவர்களுக்கும் ஏற்றுக்கொண்டு தமக்கிடையிலான ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாக உள்ளடக்கிய பின்பு, இந்த ஒழுக்கநெறிக் கோவையானது HSBC வங்கியினால் வழங்கப்படும் ஏதேனும் கடன், கிறெடிட் கார்ட், மேலதிகப் பற்று அல்லது வேறேதும் நிதி வசதியைச் சந்தைப்படுத்துவதிலும் விநியோகிப்பதிலும் ஈடுபடும் சகலருக்கும் பொருத்தமானதாக அமையும். தொலைபேசிமூல சந்தைப்படுத்தும் அலுவலர்கள் (TME), மூன்றாம் தரப்பு விற்பனை முகவர்கள் (TPSA's) எனப்படும் வெளிக்கள விற்பனை அணியினர் ஆகியோரை உள்ளடக்கிய மூன்றாம் தரப்பு விற்பனை முகவர்கள் (TPSA's) HSBC வங்கியின் சார்பில் நேரடிச் சந்தைப்படுத்தல் செயற்பாடு எதனையும் பொறுப்பேற்பதற்கு முன்னர் இந்த ஒழுக்கநெறிக் கோவைக்குப் பணிந்தொழுக இணங்க வேண்டும். கோவையை மீறி நடக்கும் TME/DME அலுவலர்கள் கறுப்புப் பட்டியலில் பதியப்படலாம். இந்த விடயம் காலத்திற்குக் காலம் நேரடி விற்பனை முகவரகத்தினால் HSBC க்கு அறிவிக்கப்பட வேண்டும். இந்த நிபந்தனை அனுசரிக்கப்படாவிட்டால், சம்பந்தப்பட்ட TPSA உடன் HSBC கொண்டிருக்கும் வியாபாரத் தொடர்பு நிரந்தரமாகத் துண்டிக்கப்படுவதுடன், அந்த TPSA நிரந்தரமாகவே தொழிற்துறையினால் தடைசெய்யப்படலாம்.

TPSA தனது TME மற்றும் DME அலுவலர்களிடம் கடமைப் பொறுப்புக்களை ஒப்படைப்பதற்கு முன்னர், அவர்களிடமிருந்து பிரகடனம் ஒன்றைப் பெற வேண்டும். மாதிரிப் பிரகடனம் இந்த ஆவணத்துடன் இணைக்கப்பட்டுள்ளது.

3. உத்தேச வாடிக்கையாளர் ஒருவருக்கு அழைப்பு எடுத்தல்

வங்கி வசதியொன்றை அல்லது வங்கியுடன் தொடர்புடைய வசதியொன்றைப் பெற்றுக்கொடுப்பதற்காக பின்வரும் சந்தர்ப்பங்களில் மாத்திரமே உத்தேச வாடிக்கையாளர் ஒருவருடன் நீங்கள் தொலைபேசி மூலம் தொடர்புகொள்ள முடியும்:

- உத்தேச வாடிக்கையாளர் வங்கியின் வலைத்தளம்/ அழைப்பு நிலையம்/ கிளை ஊடாக அல்லது வங்கியிலுள்ள உறவு முகாமையாளர் ஊடாக வங்கி வசதியொன்றைப் பெறுவதற்கு விருப்பம் தெரிவித்திருக்கும் பட்சத்தில், அல்லது இன்னுமொரு வாடிக்கையாளரினால்/ உத்தேச வாடிக்கையாளரினால் அறிமுகம் செய்யப்பட்டிருக்கும் பட்சத்தில், அல்லது வங்கியின் வேறு வசதிகள் தொடர்பில் அழைப்புக்களை ஏற்றுக்கொள்ளச் சம்மதம் அளித்திருந்த வங்கியின் தற்போதய வாடிக்கையாளராக இருக்கும் பட்சத்தில்.
- உத்தேச வாடிக்கையாளரின் பெயர்/ தொலைபேசி இலக்கம்/ முகவரி கிடைக்கக்கூடியவையாக மற்றும் அவரது சம்மதம் பெறப்பட்ட பின்பு TPSA முகாமையாளரினால்/அணித் தலைவரினால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பட்டியல்கள்/ விபரக்கொத்துகள்/ தரவுத்தளங்கள் ஒன்றிலிருந்து பெறப்பட்டவையாக இருக்கும் பட்சத்தில். “அழைப்பு எடுக்க வேண்டாம் பதிவேட்டில்” அடையாளமிடப்பட்ட பெயர் அல்லது இலக்கத்தைக் கொண்ட ஒருவருக்கு விற்பனைப் முகவர் அழைப்பு எடுக்கக் கூடாது.

4. நீங்கள் எப்போது உத்தேச வாடிக்கையாளர் ஒருவரைத் தொலைபேசியில் தொடர்புகொள்ளலாம்?

உத்தேச வாடிக்கையாளருக்கு வசதியினத்தை ஏற்படுத்தாத ஒரு நேரத்தில் அழைப்பு எடுக்கப்படுவதை நீங்கள் உறுதிப்படுத்த வேண்டும். வழமையாக இது 0900 மணிக்கும் 1900 மணிக்கும் இடைப்பட்ட நேரமாக இருக்கும்.

இதற்கு முந்திய அல்லது பிந்திய ஒரு நேரத்தில் அழைப்பை எடுப்பதாக இருந்தால், கீழ்க்காணும் நிபந்தனை பின்பற்றப்பட வேண்டும்:

- உத்தேச வாடிக்கையாளர் எழுத்து மூலம் அல்லது வாய் மூலம் அதற்கென வெளிப்படையான அதிகாரமளிப்பை விற்பனை முகவருக்கு வழங்கியிருக்க வேண்டும்.

5. உத்தேச வாடிக்கையாளரின் விடயங்களை வேறு எவருடனாவது கலந்துரையாட முடியுமா?

இரகசியத் தன்மையைப் பேண உத்தேச வாடிக்கையாளர் கொண்டுள்ள உரிமைக்கு TPSA மதிப்பளிக்க வேண்டும். உத்தேச வாடிக்கையாளர் சார்ந்த விடயங்கள் வழமையாக அவருடனும் அவரது கணக்காளர், செயலாளர், வாழ்க்கைத் துணைவர், அதிகாரமளிக்கப்பட்ட ஒருவர் போன்ற ஒருவருடனும் மாத்திரமே கலந்துரையாடப்படலாம்.

6. உத்தேச வாடிக்கையாளர் தவிர்ந்த ஒருவருக்கு அழைப்பு எடுத்தல் அல்லது அவரின் ஊடாகத் தகவல் வழங்குதல்

அழைப்புக்கள் முதலில் உத்தேச வாடிக்கையாளருக்கே எடுக்கப்பட வேண்டும். உத்தேச வாடிக்கையாளர் இருக்காவிட்டால், அவருக்கான செய்தியொன்றை விடுக்கலாம். திருப்பி அழைக்கும்படி உத்தேச வாடிக்கையாளரைக் கேட்டுக்கொள்வது அல்லது அவருடன் தொடர்புகொள்வதற்கு வசதியான ஒரு நேரத்தை அறிவதே இச் செய்தியின் நோக்கமாக இருக்க வேண்டும். சாதாரணமாக, இச் செய்தி பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்கியிருக்கும்:

“HSBC வங்கியின் பிரதிநிதியான xxxxxxxx (அலுவலரின் பெயர்) என்பவர் உங்களை அழைத்தார். zzzzzzzz (தொலைபேசி இலக்கம்) என்ற இலக்கத்திற்குத் திருப்பி அழைக்கும்படி அவர் உங்களைக் கேட்டுக்கொண்டார்”.

பொதுவான நிபந்தனையாக இச் செய்தி பின்வருவதைக் குறிப்பிட வேண்டும்:

- “HSBC யின் வங்கி வசதியொன்றை விற்பது அல்லது விநியோகிப்பது தொடர்பான விடயமே இந்த அழைப்பின் நோக்கமாகும்”.

7. தவறாக வழிநடத்தும் கூற்றுக்கள்/தவறான கருத்துரைகள் அனுமதிக்கப்பட மாட்டா

முன்றாம் தரப்பு விற்பனை முகவர்கள் (TPSA)

- ஏதேனும் சேவை/வங்கி வசதி குறித்து உத்தேச வாடிக்கையாளரைத் தவறாக வழிநடத்தக் கூடாது.

- தமது வியாபாரம் அல்லது நிறுவனத்தின் பெயர் குறித்து உத்தேச வாடிக்கையாளரைத் தவறாக வழிநடத்தவோ தம்மைப் பற்றிப் பொய்யான தகவலை வழங்கவோ கூடாது.
- ஏதேனும் வசதி/சேவை குறித்து HSBC சார்பில் பொய்யான/ அனுமதியற்ற வாக்குறுதிகளை வழங்கக் கூடாது.
- ஏதேனும் வங்கித் தகவலை மூன்றாம் தரப்பிற்கு வெளியிடக் கூடாது. வாடிக்கையாளரின் சார்பில் பணத்தைக் கையாளக் கூடாது. மூலப்பிரதியைப் பார்வையிடாமல் ஆவணங்களில் கையொப்பமிடக் கூடாது.

8. தொலைபேசிமூல சந்தைப்படுத்தலுக்கான ஒழுக்கநெறிகள்

அழைப்பதற்கு முன்

- TPSA அணித் தலைவரினால் அனுமதிக்கப்படாத பட்டியல்களிலிருந்து அழைப்பு எடுக்கப்படலாகாது.

அழைக்கும்போது

- உங்களையும் உங்கள் நிறுவனத்தையும் நீங்கள் யாரின் சார்பில் பேசுகிறீர்கள் என்பதையும் அடையாளம் காட்டுங்கள்.
- தொடர்ந்து பேசுவதற்கு அனுமதி கோருங்கள்.
- அனுமதி கிடைக்காவிட்டால், மன்னிப்புக் கோரிவிட்டு மரியாதையாக அழைப்பைத் துண்டிக்கவும்.
- உங்கள் அழைப்பிற்கான காரணத்தைக் கூறவும்.
- கைத்தொலைபேசிக்கு அழைப்பு எடுக்கப்பட்டிருந்தால், நிலையான தொலைபேசி இலக்கத்திற்கு மீண்டும் அழைக்க இணங்குங்கள்.
- உரையாடலின்போது குறுக்கீடு செய்யவோ அல்லது வாதங்களில் ஈடுபடவோ வேண்டாம்.
- முடியுமான அளவுக்கு, உத்தேச வாடிக்கையாளருக்கு மிகவும் சௌகரியமான மொழியில் பேசுங்கள்.
- வியாபார விடயங்கள் பற்றி மட்டுமே பேசுங்கள்.
- உத்தேச வாடிக்கையாளர் வங்கி வசதியைப் பெற்றுக்கொள்வதற்குத் திட்டமிட்டால், “அதிமுக்கிய விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்” பற்றி அவர் அறிந்துள்ளாரா என்பதைக் கேட்டறியவும்.

- அடுத்த அழைப்பு அல்லது அடுத்த விஜயத்தின் விபரங்களை மீண்டும் ஊர்ஜிதம் செய்துகொள்ளுங்கள்.
- உத்தேச வாடிக்கையாளர் கேட்டால் உங்கள் தொலைபேசி இலக்கம், உங்கள் மேற்பார்வையாளரின் பெயர் அல்லது உங்கள் வங்கி அலுவலரின் தொடர்பு விபரங்களை வழங்குங்கள்.
- உங்களுடன் பேசுவதற்கு நேரத்தைச் செலவிட்டமைக்காக உத்தேச வாடிக்கையாளருக்கு நன்றி கூறுங்கள்.

அழைப்பு முடிந்த பின்

- நீங்கள் முன்வைக்கும் திட்டத்தில் அக்கறை காட்டாதவர்களுக்கு அடுத்த 3 மாத காலத்தில் அதே விடயம் தொடர்பாக அழைப்பு எடுக்க வேண்டாம்.
- “அழைப்பு எடுக்க வேண்டாம் பதிவேட்டில்” குறிப்பிடப்படுவதற்கு விரும்புவர்கள் பற்றி வங்கிக்குத் தகவல் கொடுக்கவும். பெயர்ப் பட்டியல் ஒன்று மாதாந்தம் பெறப்பட வேண்டும்.
- ஏற்கனவே வழங்கப்பட்ட வங்கி வசதிகள் பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்கு அழைப்பு எடுக்கவோ அவர்களிடமிருந்து அழைப்புக்களைப் பெறவோ வேண்டாம். HSBC வாடிக்கையாளர் சேவை அலுவலர்களுடன் தொடர்புகொள்ளும்படி அவர்களுக்கு ஆலோசனை கூறவும்.

9. அன்பளிப்புகள் அல்லது இலஞ்சமதம்

விற்பனை முகவர்கள் உத்தேச வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எவ்வித அன்பளிப்புக்களையோ இலஞ்சத்தையோ பெற்றுக்கொள்ளக் கூடாது. எவரேனுமொரு வாடிக்கையாளர் அல்லது உத்தேச வாடிக்கையாளர் இலஞ்சத்தை அல்லது கொடுப்பனவை வழங்க முயன்றால், விற்பனை முகவர் அது பற்றி அவரது முகாமைத்துவத்திற்கு அறிவிக்க வேண்டும்.

10. விஜயங்கள்/தொடர்புகள் சம்பந்தமான முன்னெச்சரிக்கைகள்

விற்பனையில் ஈடுபடுபவர்கள்,

- உத்தேச வாடிக்கையாளருடன் மரியாதையைப் பேண வேண்டும். மிக நெருக்கமாக நடந்துகொள்ளக் கூடாது.
- உத்தேச வாடிக்கையாளரின் வீட்டிற்குள்/ அலுவலகத்திற்குள் அவரின் அனுமதியின்றி பிரவேசிக்கக் கூடாது.

- ஒரே தடவையில் அதிகமானவர்கள் செல்லக்கூடாது. ஒரு BDE மற்றும் ஒரு மேற்பார்வையாளர் சென்றால் போதுமானது. உத்தேச வாடிக்கையாளரின் அந்தரங்கத் தன்மைக்கு மதிப்பளிக்க வேண்டும்.
- நீங்கள் செல்லும்போது குடும்ப அங்கத்தவர்கள்/அலுவலக ஊழியர்கள் மட்டுமே அங்கு இருக்கும் பட்சத்தில், அவர்கள் உங்களைக் காத்திருக்கும்படி சொல்லாவிட்டால் உங்களைத் திருப்பி அழைக்குமாறு உத்தேச வாடிக்கையாளருக்குத் தகவல் கொடுத்துவிட்டு விஜயத்தை முடித்துக்கொள்ள வேண்டும்.
- உத்தேச வாடிக்கையாளர் கோரினால் உங்கள் தொலைபேசி இலக்கம், மேற்பார்வையாளரின் பெயர் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட வங்கி அலுவலரின் தொடர்பு விபரங்கள் என்பன அவருக்கு வழங்க வேண்டும்.
- உத்தேச வாடிக்கையாளருடன் வியாபார விடயங்கள் சம்பந்தமாக மட்டுமே பேசவும். தொழில்சார் அந்தஸ்தை பேணவும்.

11. ஏனைய முக்கிய விடயங்கள் - தோற்றம் மற்றும் உடை ஒழுங்கு

TPSA's வாடிக்கையாளர்களுடன் வியாபாரத் தொடர்புகளில் ஈடுபடும்போது ஒழுங்கான முறையில் உடை அணிந்திருக்க வேண்டும்.

ஒழுங்கான உடை என்பது ஆண்களைப் பொறுத்தவரையில், நன்கு இஸ்திரி செய்யப்பட்ட நீளக் காற்சட்டை, நன்கு இஸ்திரி செய்யப்பட்டு பொத்தானிடப்பட சேட், நேர்த்தியாகச் சீவப்பட்ட தலைமுடி என்பவற்றை உள்ளடக்கும்.

பெண்களைப் பொறுத்தவரையில், நன்கு இஸ்திரி செய்யப்பட்ட சேலை, சீருடை அல்லது பாவாடை மற்றும் மேலங்கியையும் நேர்த்தியாகச் சீவப்பட்ட கூந்தலையும் உள்ளடக்கும்.

ஜீன்ஸ், கட்டைக் காற்சட்டைகள் அல்லது ரி-சேட், திறந்த பாதணிகள் அல்லது செருப்புக்கள் பொருத்தம் அற்றவையாகக் கருதப்படும்.

12. கடிதங்கள் மற்றும் ஏனைய தொடர்பாடல்களைக் கையாளுதல்

உத்தேச வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்பப்படும் கடிதங்கள் யாவும் HSBC இனால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட மாதிரி வடிவத்திற்கு அமைவாக மாத்திரம் இருக்க வேண்டும்.

13. பிரகடனம் மற்றும் பொறுப்பேற்பு ஆவணம்

HSBC வழங்கும் ஏதேனும் வங்கி வசதிகள் மற்றும் சேவைகளை விற்பதற்கு தம்மால் ஈடுபடுத்தப்படும் ஒவ்வொரு TME/ DME அலுவலரிடமிருந்தும் பிரகடனம் மற்றும் பொறுப்பேற்பு ஆவணம் ஒன்றை TPSA பெற்றுக்கொள்ள வேண்டும். இதற்கான மாதிரிப் படிவம் இத்துடன் இணைக்கப்பட்டுள்ளது.

14. வங்கிகளின் முகவர்களிடமிருந்து பாதுகாத்தல்

வாடிக்கையாளர் சேவைகளுக்கென உரிமம் பெற்ற வங்கிகளினால் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களின் விபரங்களையும், அவர்கள் பின்வரும் செயல்களில் ஈடுபடாதிருக்கும் பொருட்டு வங்கிகளினால் அவர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட “ஒழுக்கநெறிக் கோவை” பற்றிய விபரங்களையும் அறிந்துகொள்ளும் உரிமை வாடிக்கையாளர்களுக்கு உண்டு.

- a) வாடிக்கையாளர்களைத் தொந்தரவு செய்தல்.
- b) அவதூறான கடன் சேகரிப்பு முறைகளைப் பயன்படுத்துதல்.
- c) வாடிக்கையாளர்களின் தகவல்களைப் பிறருக்கு வழங்குதல்.
- d) வங்கி வசதிகள்/சேவைகள் பற்றிப் பொய்யான அல்லது தவறாக வழிநடத்தும் தகவல்களை வழங்குதல்.
- e) வங்கியின் வசதிகள் மற்றும் சேவைகளைப் பெறுவதற்கு அல்லது அவற்றில் சம்பந்தப்படுவதற்கு வாடிக்கையாளர்களை அல்லது பொதுமக்களைத் தூண்டுவதற்கு முறையற்ற செல்வாக்கைப் பிரயோகித்தல்.
- f) வங்கிக்குப் புறம்பாக ஏதேனும் பிணைப் பத்திரங்களில் கையொப்பத்தைப் பெறுவதில் ஈடுபடுதல்.

ஒழுக்கநெறிக் கோவை பற்றியது

அன்பார்ந்த ஐயா,

நான் உங்கள் நிறுவனத்தில் _____ ஆக பணியாற்றுகிறேன். HSBCயின் உத்தேச வாடிக்கையாளர்களுக்கு வங்கி வசதிகள் மற்றும் தொடர்புடைய சேவைகளை முன்வைத்தல், விளங்கப்படுத்துதல், மூலாதார வசதியளித்தல், ஆவண அலுவல்களில் உதவுதல் என்பனவும் எனது தொழிற் பொறுப்புக்களில் உள்ளடங்கும்.

நான் எனது பொறுப்புக்களை நிறைவேற்றும்போது, இந்த ஆவணத்துடன் இணைக்கப்பட்டுள்ள ஒழுக்கநெறிக் கோவையை அனுசரித்து நடக்கக் கடமைப்பட்டுள்ளேன்.

நான் இந்த ஒழுக்கநெறிக் கோவையை வாசித்து, விளங்கிக்கொண்டு, அதற்குப் பணிந்தொழுக இணங்குகிறேன் என்பதை இத்தால் ஊர்ஜிதம் செய்கிறேன். அத்துடன், கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பயிற்சியாளர் அதன் உள்ளடக்கத்தைப் பூரணமாக எனக்கு விளங்கப்படுத்தியுள்ளார் என்பதையும் நான் ஊர்ஜிதம் செய்கிறேன்.

மேற்குறிப்பிட்ட ஒழுக்கநெறிக் கோவை மீறப்படும் பட்சத்தில் அல்லது அனுசரிக்கப்படாத பட்சத்தில், நீங்கள் பொருத்தமெனக் கருதும் நடவடிக்கையை எனக்கு எதிராக எடுக்க உங்களுக்கு உரிமையுண்டு.

20____ ஆம் ஆண்டு _____ மாதம் _____ ஆம் திகதி கையொப்பமிடப்பட்டது.

கையொப்பம் _____ பெயர் _____ முகவரகம் _____

பயிற்சியாளரின் கையொப்பம்

பெயர்

நிறுவனம்