

## சமூக செயல்திறன் முகாமைத்துவத்திற்கான உலகளாவிய நியமங்கள்



### சமூக செயல்திறன் முகாமைத்துவத்தின் உலகளாவிய நியமங்களுக்கான அறிமுகம்

#### சமூக செயல்திறன் முகாமைத்துவத்தின் உலகளாவிய நியமங்கள் என்றால் என்ன?

இரட்டை அடிமட்டகோட்டினைக் கடைப்பிடிக்கும் சகல நுண்ணிதி நிறுவனங்களுக்கும் பொருந்தக்கூடிய வகையில், பரந்தளவிலான தொழில் துறை ஆலோசனைகளின்படி சமூக செயல்திறன் முகாமைத்துவ படையணியினால் (ச.செ.மு.ப) உருவாக்கப்பட்ட (நியமங்கள்) முகாமைத்துவ நியமங்களே உலகளாவிய சமூக செயல்திறன் முகாமைத்துவ நியமங்களாகும். ஒரு நிறுவனம் நியமங்களைப் பேணுவதென்பது சமூக செயல்திறன் முகாமைத்துவ (ச.செ.மு) நியமங்களின் நடைமுறைகளை அது “வலுவாக” அனுசரிப்பதினைக் குறிக்கும். இதனை அடைவதற்கு நிறுவனம்:

1. சமூக இலக்குகளை வரையறுத்து மற்றும் கண்காணித்தல்.
2. பணிப்பாளர்சபை, முகாமைத்துவம், மற்றும் ஊழியர்கள் அந்த சமூக இலக்கிற்கான கடப்பாட்டினை உறுதிப்படுத்தல்;
3. வாடிக்கையாளர்களைப் பொறுப்பாகக் கணித்தல்;
4. வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகள், விருப்பங்களை ஏற்றுக் கொள்ளும் வகையில் பொருட்கள், சேவைகள், வழங்கல் வழிமுறைகளை ஆகியவற்றினை வடிவமைத்தல்;
5. ஊழியர்களைப் பொறுப்பாக கவனித்தல் மற்றும்
6. சமூக மற்றும் நிதிச் செயல்திறனைச் சமப்படுத்தல்

#### ஏன் இந்த ஆறு வகைகள்?

அடிமட்ட இரட்டைக் கோட்டினை அடைவதற்கு ஒரு நிறுவனம் கீழ் காண்பவற்றினைக் கொண்டிருக்க வேண்டும் என்கின்ற கருதுகோளின்படி ச.செ.மு.ப இதனைத் தொடங்குகின்றது:

- **மூலோபாயங்களை உருவாக்குதல்:** யாரை இலக்கிடுகின்றீர்கள், அவற்றின் இலக்குகள் என்ன மற்றும் அந்த இலக்குகளை அடைய அந்த நிறுவனத்தின் பொருட்கள், சேவைகள் என்பன எவ்வாறு உதவுகின்றன என்பது பற்றி அந்த நிறுவனம் தெரிந்திருக்க வேண்டும். நிதி வருமானத்தினையும் மற்றும் சமூக செயல்திறனையும் சமப்படுத்துவதை அடைவதற்கு அந்த நிறுவனம் எவ்வாறு இருக்க வேண்டுமெனவும் அறிந்திருக்க வேண்டும். இவ்வாறு அதனை ஏற்றுக் கொண்டு மற்றும் கடப்பாட்டுடன் இருப்பது அதனை செயல்படுத்தும் மற்றும் உருவாக்கும் அந்த நிறுவனத்தின் உண்மையான நோக்கத்திற்கு அமைவாகவும் இருக்கும்.
- **ஊழியர்கள் உள்வாங்கலை உருவாக்குதல்:** ஊழியர்கள் நிறுவனத்தின் மூலோபாயங்களையும் மற்றும் அவர்களுடைய சொந்த முயற்சி சமூக மற்றும் நிதி இலக்குகளை இரண்டினையும் அடைய எவ்வாறு பங்களிக்கின்றது என்பதனையும் அறிந்திருக்க வேண்டும். ஊழியர்கள் அவர்களுடைய வேலையினை கவனிப்பதற்கு ஈர்க்கப்பட்டு, ஊக்கமளிக்கப்பட்டு சிறந்த முறையில் கவனிக்கப்பட வேண்டும் என்பது முக்கியமானதாகும்.
- **வாடிக்கையாளர்களை முன்னிலைப் படுத்தல் வேண்டும்:** நிறுவனம் அதனுடைய ஒவ்வொரு வேலையிலும் வாடிக்கையாளர்களைப் பாதுகாப்பதாயும், இலக்குகளை உருவாக்குதல் தொடக்கம் அது எவ்வாறு வாடிக்கையாளர்களையும் ஊழியர்களையும் அது வழங்கும் சேவைகளிலும் பொருட்களிலும் தொடர்பு படுத்துகின்றது என்பது போன்ற நலன்களைப் பேணவேண்டும். வாடிக்கையாளர்களை மையப்படுத்துவது நிறுவனத்தின் பண்பாட்டின் ஒரு பகுதியாகவும் மற்றும் அது நாளாந்த செயற்பாட்டில் அடங்கியதாகவும் இருக்க வேண்டும்.

ஆறு வகைகளான நியமங்களும் இணைந்து, மூலோபாய உருவாக்கம், ஊழியர்கள் உள்வாங்கலை உருவாக்குதல், வாடிக்கையாளர்களை முன்னிலைப் படுத்தல் போன்றவற்றினை சகல நிலைகளிலும் மற்றும் சகல பிரிவுகளிலும் செயற்படுத்தக் கூடிய முகாமைத்துவ நடைமுறைகளை உருவாக்கும்.

#### ஒரு நிறுவனம் நியமங்களைப் பேணுவதற்கு ஏன் விரும்ப வேண்டும்?

வாடிக்கையாளர்கள் நன்மையடைவதே நியமங்களின் இறுதி நோக்கமாகும். இரண்டு அடி மட்ட நிறுவனம் நிலைத்து நிற்கும் தன்மையினை மட்டுமல்லாது சமூக இலக்குகளையும் அடைவதின்மேயே விரும்பும். ஒவ்வொரு நிறுவனமும் சொந்த தனித்துவமான சமூக இலக்குகளைக் கொண்டுள்ளதாக இருந்தாலும், சகல இரண்டு அடி மட்ட கோட்டினைக் கொண்ட நிறுவனங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் பாதிப்பினைக் குறைப்பதில் ஆரம்பித்து நிதி சேர்க்கும் தன்மையினை அதிகரித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு நன்மையினை உருவாக்கும் பரந்தளவிலான நோக்கத்தினைப் பகிர்ந்து கொள்ள வேண்டும்.

மேலும், சகல நிறுவனங்களும் வாடிக்கையாளர்களைப் பாதிக்காத வண்ணம் தங்களுடைய இலக்குகளை அடைய எத்தனிப்பதில் கவனமாக இருத்தல் வேண்டும். நியமங்களைக் கடைப்பிடிக்கும் ஒரு நிறுவனம், வாடிக்கையாளர் மையப்படுத்தும் நிறுவனத்தின் கட்டுமானக் கூறுகளை கொண்ட இடமாகவும், அவர்களுடைய சமூக இலக்குகளை அடைவதில் ஒரு சிறந்த இடமாகவும் இருக்கும்.

### நியமங்கள் ஏன் உருவாக்கப்பட்டன?

படையணி அங்கத்தவர்கள் ச.செ.ப.அணியினை பலமான சமூக செயல்திறன் முகாமைத்துவத்திற்கு ஒரு தெளிவான நியமங்களை உருவாக்கும்படி கேட்டுக்கொண்டனர். இந்த ஆவணங்கள் வலுவான ச.செ.முகாமைத்துவத்தினைக் அடைய முயற்சிக்கும் சகல நிறுவனங்களுக்கும் ஒரு தரநிலை அடைவினை உருவாக்குகின்றது. நியமங்கள் அனைத்தும் அடிமட்ட இரட்டைக் கோட்டு நிறுவனங்களுக்கும் ஏற்புடைய வகையில் நியமங்கள் “சிறந்ததாக” இருப்பதைவிட “வலுவான” ஒரு நடைமுறையாக உருவாக்கப்பட்டுள்ளது.

வாடிக்கையாளர்களை மையப்படுத்தாத நிறுவனங்களையும் கொண்ட துறையினையும் இந்த நியமனங்கள் கருத்தில் கொண்டுள்ளன. அநேகமான நிறுவனங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் நலன்களை மேம்படுத்த விரும்புகின்றதாக குறிப்பிடப்பட்டாலும் கடந்த இரண்டு தசாப்தங்களாக அனேகமான நிறுவனங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளைக் கருத்தில் எடுக்காமல், அதிகளவு நிதியில் நிலைத்து நிற்கும் தன்மையினையே கவனத்தில் கொண்டிருந்தன. ஏனெனில் அவர்கள் நிதி செயல்திறனை மட்டுமே நிர்வகித்து வந்தனர். சமூக நோக்கத்தினைக் கொண்ட நிறுவனங்கள் அவர்களுடைய சமூக செயல் திறனையும் நிர்வகிக்க வேண்டும். **வலுவான ச.செ.மு வரையறுத்து ஊக்குவிப்பதன் மூலம் இவ்வாறான நியமங்கள் வாடிக்கையாளர்களை மீள் மையப்படுத்த நிறுவனங்களுக்கு பங்களிக்கின்றன.**

நிறைவாக, இந்நியமங்கள் எவ்வாறு ச.செ.மு வலுவாக்கவேண்டும் என்கின்ற அங்கத்தவர்களின் கேள்விக்கு விடைபார்கின்றன. இந்த ஆவணங்களில் இருக்கும் நடைமுறைகளை பாவித்து தங்களுடைய செயல் திறனை மதிப்பீடு செய்து வலுவானதொரு முகாமைத்துவ நடைமுறைகளை அடைவதற்கு மேலும் என்ன தேவையென நிறுவனங்கள் அறிந்து கொள்ளலாம்.

### நியமங்கள் சமூக வெளிப்பாட்டினை விட முகாமைத்துவ நடைமுறைகளை ஏன் கவனிக்கின்றன?

நியமங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் வெளிப்பாட்டினை விளக்குவதை விட (உ.ம் நிதி நெருக்கடிகளை எதிர் கொள்ளும் வகையில் வாடிக்கையாளர்களின் திறனை அதிகரித்தல்) இரண்டு காரணங்களுக்காக முகாமைத்துவத்தினைக் கவனத்தில் எடுக்கின்றன.

- 1) ஒரு நிறுவனம் நிதி மற்றும் சமூக முகாமைத்துவத்தினை சமச்சீர் செய்ய வாடிக்கையாளரின் தேவைகள், வெளிப்பாடுகள், முன்னிலைப்படுத்தும் விருப்பங்கள் ஆகியவற்றில் அர்ப்பணிப்புடன் கவனம் செலுத்தினால், நல்லதொரு சமூக வெளிப்பாடு அநேகமாக பின்தொடரும்.
- 2) ச.செ.மு விளக்குவதற்கு போதியளவு தரவுகள் மற்றும் அனுபவங்கள் வலுவாக இருக்கின்றன, ஆனால் இதே போன்ற தரவுகள் வாடிக்கையாளர் தர வெளிப்பாடுகளை விளக்குவதற்கு நியமங்கள் தற்போதுவரை இல்லை.

தற்பொழுது, இந்நியமனங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் வெளிப்பாட்டிற்கு தேவையான தெளிவான இலக்குகளை நிறுவனங்கள் தெளிவாக வைத்திருப்பது, வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளை கவனித்தல், மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் வெளிப்பாட்டு இலக்குகளை நோக்கிய முன்னேற்றத்தினை தடமறிய தேவையாக இருக்கின்றது. எதிர்காலத்தில், இந்த துறை வாடிக்கையாளர்களின் வெளிப்பாட்டிற்கான அளவீட்டினையும் நியமங்களையும் உருவாக்க இந்த நியமங்கள் ஊடாக கட்டியெழுப்ப முடியும்.

### நியமங்கள் எவ்வாறு பாவிக்க முடியும்? யாருக்கு நியமங்கள் பொருத்தமானவை?

இரண்டு அடித்தள கோடுகளைக் கொண்டுள்ள சகல பங்காளிகளுக்கும், இந்த நியமங்கள் வலுவான சமூக செயல்திறன் முகாமைத்துவம் பற்றிய பூகோள ரீதியாக பகிர்ந்து உருவாக்கும். அதிலும், முதல்முறையாக நுண்ணிதித் துறைக்குமாகும்.

பின்வருவனவற்றிற்காக நிறுவனங்களைக் கட்டாயம் பாவிக்க வேண்டும்

- தங்களுடைய சமூக செயல்திறன் முகாமைத்துவத்தினை ஒழுங்குபடுத்துவதற்கு மற்றும்
- வலுவான சமூக செயல்திறன் முகாமைத்துவத்தினை அடைவதற்கு அவர்களுடைய மூலோபாயத்திற்கு வழிகாட்டவதற்கு.

நுண்ணிதித் துறையில் இருக்கும் ஏனைய பங்காளிகளின் வேலைகளுக்கு இந்த நியமங்கள் பொருத்தமானவையாகும்.

- **முதலீட்டாளர்கள் மற்றும் கொடையாளிகள் இந்த நியமங்களைப் பாவித்து ஒரு நிறுவனத்தின் உலகளாவிய ரீதியில் ஏற்றுக் கொள்ளப்பட்டுள்ள ச.செ.மு நடைமுறைகளை அறிந்து கொள்ளலாம்.** முதலீட்டாளர்கள் மற்றும் கொடையாளிகள் தங்களுடைய நிதிகளை வலுவான ச.செ.மு கொண்ட நிறுவனங்களுக்கு வழங்க உதவுவதுடன் மற்றும் முதலீடு பெறுபவர்களுக்கு மத்தியில் தேவையான ச.செ.மு திறன் விருத்தியினையும் இனங்காண முடியும்.
- **சமூக மதிப்பீட்டாளர்கள் மற்றும் சமூக கணக்காய்வாளர்கள்** ஏற்கனவே பல தனிப்பட்ட நியமங்களைத் தங்களுடைய மதிப்பீடுகளுக்கு பாவிக்கின்றனர், ஆனால் அவர்கள் தங்களுடைய மதிப்பீடுகளுக்கும் கணக்காய்வுகளுக்கும் ஒரு பகுதியாக இந்த தொகுதியான நியமங்களை பாவிக்க மதிப்பீடு செய்ய தொடங்கலாம்.
- **வலையமைப்புக்களும் மற்றும் அமைப்புகளும்** இந்த நியமங்களை பங்காளி நிறுவனங்களின் ச.செ.மு நடைமுறைகளை மதிப்பீடு செய்ய ஒரு கருவியாக பாவித்து திறன் அபிவிருத்தி, பங்காளிகள் ஒப்பந்தங்கள் மற்றும் நிதி வழங்கல் ஆகியவை சம்பந்தமான தீர்க்கமான முடிவுகளை எடுக்கலாம்.

### இணக்கம் அத்தியாவசியமானதா?

இல்லை. ச.செ.ப.அ நியமத்துடனான இணக்கம் அங்கத்துவத்திற்கான நிபந்தனையாக தேவையில்லை. மற்றும் அந்த ஆவணமே ஒரு அறிக்கையிடும் அல்லது மதிப்பீடு செய்யும் கருவியல்ல. தற்பொழுது, ச.செ.ப.அ தரப்படுத்தல்/சான்றிதழ் வழங்குவதில்லை. ஆனால் இது எதிர் காலத்தில் சமூக மதிப்பீட்டாளர்கள் மற்றும் கணக்காய்வாளர்கள் மூலமாக பெறக்கூடியதாக இருக்கும். இவர்களில் சிலர் ஏற்கனவே தங்களுடைய பொருட்களை நியமங்களுக்கு இசைவாக்குகின்றனர்.

### இவ்வாறான நியமங்கள் உண்மைத் தன்மை கொண்டவையா?

அநேகமான நிறுவனங்கள் தற்பொழுது நியமங்களை பேணுவதில்லை யாயினும் அநேகமான நிறுவனங்கள் முக்கியமான நடைமுறைகளை படிப்படியாக நடைமுறைப்படுத்துவதை ச.செ.ப.அ எதிர்பார்க்கின்றது. இருந்தாலும், நிறுவனங்கள் தாங்கள் எதை நோக்கி வேலை செய்வதை தெரிந்து கொள்ள வேண்டும். இதற்கு மேலாக சமூக செயல் திறன் முகாமைத்துவத்தில் அதிகமாக ஈடுபட்டுள்ள நிறுவனங்களின் அனுபவத்தின்படி (நியமங்களின் ஆவணத்தில் உள்ளடக்கப்பட்டபடி) இந்நடைமுறைகள் யாதார்த்தத்திற்கு ஏற்புடையவை மட்டுமல்லாது, சமூக இலக்குகளைப் பின்பற்றிச் செல்வதில் மிகவும் முக்கியமானதாகவும் உள்ளன.

### ஸ்மாட் (Smart) பிரச்சாரத்தின் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கொள்கைகளில் இந்நியமங்கள் எவ்வாறு உள்ளடக்கப்படுகின்றன?

வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பின் சான்றிற்கான ஸ்மாட் பிரச்சாரங்களின் நியமங்கள், பூரணமாக நியமங்களின் ஆவணத்தில் உள்ளடக்கப்பட்டுள்ளன. இந்த நியமங்களின் சான்று “வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு நடைமுறைகள் பிரயோகம்” என தெளிவாகவும் மற்றும் இலகுவாக இனங் காணும் வகையிலும் சாம்பல் நிறத்தில் பெயரிடப்பட்டுள்ளது. வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு, ச.செ.முகாமைத்துவத்தின் அடித்தளமாகும். ஒரு நிறுவனம் அதனுடைய சமூக செயல்திறன் முகாமைத்துவத்தினை நிர்வகிக்கும் பொழுது வாடிக்கையாளர்களுக்கு “தீங்கு விளைவிக்காமை” அதனுடைய முதலாவதான அக்கறையாகவிருக்க வேண்டும். மிகுதியான நியமங்கள் இந்த அடித்தளத்தினை தொடர்ந்து உருவாக்கியதுடன் ஒரு படி மேலாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு நலன்களை உருவாக்கி எவ்வாறு அவர்களுக்கு “நல்லது செய்யலாம்” என நோக்குகின்றன.

### நியம ஆவணங்கள் எவ்வாறு ஒழுங்கு செய்யப்படுகின்றன?

இந்த ஆவணம் ஆறு பகுதிகளைக் கொண்டுள்ளது. ஒவ்வொரு பகுதியிலும் 3-5 நியமங்கள் உள்ளன. ஒவ்வொரு நியமங்களும் தொடர்புடைய “முக்கியமான” நடைமுறைகள் மற்றும் “மேலதிக சிறந்த” நடைமுறைகளையும் கீழ்க்கண்டவாறு வரையறுக்கின்றன:

- **“முக்கியமான நடைமுறைகள்”**: நியமத்தில் வரையறுக்கப்பட்டபடி வலுவான சமூக செயல்திறன் முகாமைத்துவத்தினை அடைவதற்கு நிறுவனம் நடைமுறைப்படுத்த வேண்டிய நடைமுறைகள்
- **“மேலதிக சிறந்த நடைமுறைகள்”**: பொதுவாக பரிந்துரைக்கப்பட்ட நடைமுறைகள் ஆனால் முக்கியமனவையல்ல (மேற் குறிப்பிட்டபடி) நிறுவனத்திற்கு முற்று முழுதாக பொருத்தமானதுமல்ல.

அமைப்பு

நியமங்களும் மற்றும் நடைமுறைகளும் பிரதான ஆவணத்திலுள்ளன. மேலதிக சிறந்த நடைமுறைகள் இணைப்புடன் காணப்படுகின்றன. ஒவ்வொரு நியமங்களும் தனித்துவமான இலக்கம் மற்றும் இனங்காணக்கூடிய எழுத்துக்களையும் கொண்டுள்ளன. (உம் 1A, 1B,2A). ஒவ்வொரு நடைமுறையும் தனித்துவமான இலக்கம் மற்றும் இனங்காணக்கூடிய எழுத்துக்களையும் கொண்டுள்ளன. (உம் 1a.1, 1b.3).

**பகுதி 1 : சமூக இலக்குகளை வரையறுத்தல் மற்றும் கண்காணித்தல்**

நியமம்	
<b>1a</b>	<b>ஒரு நிறுவனம் அதனுடைய சமூக இலக்குகளை அடைய மூலோபாயங்களைக் கொண்டுள்ளன. முக்கியமான நடைமுறைகள்</b>
1a	ஒரு நிறுவனம் மூலோபாயத்தில் விளக்கப்பட்டுள்ள கீழ்க்காணும் ஒவ்வொன்றினையும் கொண்டுள்ளது: <p>1a.1 சமூக பணி: ஒரு நிறுவனத்தின் சமூக நோக்கம், தவிர்க்கப்பட்ட இலக்கிடப்பட்ட குழுக்களுக்கும், மற்றும் நலிந்த குழுக்களுக்கும் நிதிச் சேவைகளை அதிளவில் அடைவதற்கான பாரியளவிலான நோக்கத்துடனும் மற்றும் அவ்வாறான வாடிக்கையாளர்களுக்கு நலன்களை உருவாக்குவதுமாகும்.</p> <p>1a.2 இலக்கிடப்படும் வாடிக்கையாளர்கள்: இலக்கிடப்படும் வாடிக்கையாளர்களின் குறிப்பிடப்பட்ட குணாதிசயங்கள்(உ.ம்: புவியிடம், சமூக-பொருளாதாரம் வியாபார செயற்பாடு) மற்றும் இவ்வாறான வாடிக்கையாளர்கள் குழுவினை சேவை செய்வதன் மூலம் எவ்வாறு சமூகப் பணிக்கு ஆதரவளிக்க முடியும்.</p> <p>1a.3 சமூக இலக்குகள்: குறிப்பிடப்பட்ட வாடிக்கையாளர் மட்ட வெளிப்பாடுகள் (உம் கிராமிய கமக்காரர்களுக்கு விவசாயக் கடன்கள்) மற்றும் அந்த நிறுவனம் அடைய எதிர்பார்க்கும் வெளிப்பாடுகள் (உ.ம் கமக்காரருக்கு அதிகப்படியான சொத்துக்கள்).</p> <p>1a.4 சமூக குறியீடுகள்: இந்த குறியீடுகள், அதனுடைய ஒவ்வொரு சமூக இலக்குகளின் முன்னேற்றத்தினை நோக்கி அடைவதினை அளவிட உதவும் (உ.ம் மாதம் 1 மற்றும் 18 வரை அறிக்கையிடப்பட்ட கமக்காரர்களின் சொத்துகள்).</p> <p>1a.5 சமூக இலக்குகள்: வாடிக்கையாளர் மட்ட வெளிப்பாட்டிற்கு அளவிடக்கூடிய இலக்குகள். (உ.ம் மொத்த கடனில் 70% புதிய கடன்கள் கிராமிய கமக்காரர்களுக்கு கொடுக்கப்பட்டது) மற்றும் வெளிப்பாடுகள் (அறிக்கையிடப்பட்ட 80% கமக்காரர்களில் 18 மாதங்களுக்கு பின்பு சொத்துக்கள் அதிகரிக்கப்பட்டுள்ளன)</p> <p>1a.6 எவ்வாறு இலக்குகளை அடைதல்: நிறுவனத்தின் பொருட்கள், சேவைகள், வழங்கும் முறைகள் மற்றும் வழிகள் (பகுதி 4ல் விவரிக்கப்பட்டவிதம்) என்பன வெளிப்பாடுகளை அடைய பயன்படுத்தப்படும்.</p>

நியமம்	
<b>1b</b>	<b>நிறுவனம் அறிக்கைகளைச் சேகரித்து சமூக இலக்குகளுக்கு தேவையான வாடிக்கையாளர் மட்ட தரவுகளையும் அவற்றின் துல்லியத்தினை உறுதிப்படுத்தும். முக்கியமான நடைமுறைகள்</b>
1b	<p>1b.1 நிறுவனம் அதனுடைய ஒவ்வொரு சமூக இலக்கிற்கும் குறைந்தது ஒரு குறியீட்டினையாவது பாவித்து தரவுகளைச் சேகரிக்க வேண்டும் (1a ல் குறிப்பிட்டபடி).</p> <p>1b.2 நிறுவனம் கீழ்க்காணுபவற்றை இனங்காணும்: யார் தரவுகளைச் சேகரிப்பது, தரவுகள் எங்கே சேமிக்கப்படுகின்றன; யார் தரவுகளை பகுப்பாய்வு செய்வது; தரவுகளின் துல்லியத்தினை யார் சரி பார்ப்பது; மற்றும் தரவுகள் எப்படி யாருக்கு அறிக்கையிடப்படுகின்றன.</p> <p>1b.3 தரவுகளை நிர்வகிக்கக்கூடிய நிறுவனத்தின் உள்ளக அமைப்பு (உ.ம் MIS) வாடிக்கையாளர்களின் தரவுகளை பாலினம் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் முக்கியமான குணாதிசயங்களுக்கு ஏற்ப பிரித்தெடுக்கும் தன்மையினைக் கொண்டு இருக்க வேண்டும்.</p> <p>1b.4 நிறுவனம் சேகரிக்கும் தரவுகளின் தரத்தினை, பின்வருமாறு உறுதிப்படுத்தும்.           <ol style="list-style-type: none"> <li>1) அமைப்பில் (system) இடப்பட்ட சேகரிக்கப்பட்ட தரவுகளை சரிபார்த்தல்.</li> <li>2) தரவு சேகரிப்பு கருவிகள் மற்றும் உள்ளீடு செய்வதில் ஊழியர்களுக்கு பயிற்சி வழங்கல்.</li> </ol> </p>

1b.5 வறுமைக் குறைப்பினை அந்த நிறுவனம் தன்னுடைய சமூக இலக்குகளில் ஒன்றாகக் குறிப்பிட்டிருந்தால் அது வாடிக்கையாளர்களின் வறுமை நிலையினை வறுமை மதிப்பீட்டு கருவி மூலமாக மதிப்பீடு செய்யலாம் (உ.ம் தனி நபர் வீட்டுச் செலவுகள், உணவு பாதுகாப்பு ஆய்வு, பங்கேற்றல் மூலம் செல்வத்தினை தரப்படுத்தல், வறுமைச் சுட்டெண் முன்னேற்றம், பால்நிலை கணக்காய்வு கருவிகள் போன்றவை)

1b.6 அந்த நிறுவனம் சமூக செயல் திறன் தரவுகளை MIX சமூக செயல்திறன் குறியீடுகளை,<sup>1</sup> உள்ளடக்கி ஒரு பொது வடிவத்தில் வெளிப்படுத்தும் (உ.ம் நிறுவனத்தின் வருடாந்த அறிக்கை, MIX சந்தைக்கு அறிக்கையிடல், தேசிய/பிராந்திய அமைப்புகளுக்கு அறிக்கையிடல்).

<sup>1</sup> <http://www.themix.org/social-performance/Indicators>

பகுதி - 2 - பணிப்பாளர்சபை, முகாமைத்துவம்,மற்றும் ஊழியர்களின் சமூக இலக்கிற்கான கடப்பாட்டினை உறுதிப்படுத்தல்

நியமம்	
2a	நிறுவனத்தின் சமூகப் பணிக்கு, பணிப்பாளர் சபை அங்கத்தவர்கள் கடப்பாடுடையவர்களாக இருத்தல்.
முக்கியமான நடைமுறைகள்	
2a	<p>2a.1 நிறுவனம் அதனுடைய பணிப்பாளர் சபை அங்கத்தவர்களுக்கு சமூகப் பணி மற்றும் அதனுடைய இலக்கு பற்றியும் மற்றும் சமூக செயல்திறன் முகாமைத்துவம் சம்பந்தமான பணிப்பாளர் சபையின் பொறுப்புக்கள் பற்றியும் நெறிப்படுத்தி அதனை ஒவ்வொரு அங்கத்தவர்களும் ஏற்றுக் கொண்டுள்ளதாக உறுதிப்படுத்தல் வேண்டும்.</p> <p>2a.2 நிறுவனத்தின் அறக் கோட்பாடுகளுக்கு உடன்படுவதாக பணிப்பாளர் சபை அங்கத்தவர்களை நிறுவனம் கேட்டுக் கொள்ளும் (சிறந்த நடைமுறை 2b.5 பார்க்கவும்).</p>
நியமம்	
2b	நிறுவனம் அதனுடைய சமூகப் பணிக்கும் சமூக இலக்கிற்கும் பொறுப்புடையதென பணிப்பாளர் சபை அங்கத்தவர்கள் பார்த்துக் கொள்ளல் வேண்டும்.
முக்கியமான நடைமுறைகள்	
2b	<p>2b.1 பணிப்பாளர் சபை பணிக்கு அமைய நடத்தல், செயல்திறன் முடிவுகள், மனித வளக் கொள்கைகள், சமூக செயல்திறன் சம்பந்தமான ஆபத்துக்கள் என்பனவற்றை ஆய்வு செய்யும் (உ.ம்: நற்பெயருக்கான ஆபத்து, வாடிக்கையாளர் வெளியேற்றம்) வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு நடைமுறைகள், வளர்ச்சி மற்றும் இலாப ஒதுக்கீடுகள் உள்ளடங்கிய சமூக செயல்திறன் தரவுகளை மதிப்புரை செய்யும்.</p> <p>2b.2 மேற்கூறப்பட்ட மதிப்பரைகளின் அடிப்படையில், பணிப்பாளர் சபை உத்தரவுகளை வழங்கி நிறுவனத்தின் மூலோபாயங்களை (1aல் விளக்கப்பட்டுள்ளது) சமூக மற்றும் நிதி இலக்குகளைக் கவனத்தில் கொண்டு மேற் பார்வை செய்யும் (உ.ம் இலக்கிடப்பட்டுள்ள வாடிக்கையாளர்களின் இலாபத்தினையும் மற்றும் சேவைத் தரத்தினையும், வளர்ச்சி இலக்குகள் எவ்வாறு பாதிக்கும்).</p> <p>2b.3 பி.நி.அ/பணிப்பாளர் ஆகியவர்களின் செயல்திறன் மதிப்பீட்டின் பொழுது, பணிப்பாளர் சபை, சமூக செயல்திறன் முகாமைத்துவ கோட்பாடுகளை உள்ளடக்கும் (உ.ம் எல்லை இலக்குகளை அடைதல், வாடிக்கையாளர்களைத் தக்க வைத்தல்).</p> <p>2b.4 உரிமை அமைப்பில் மாற்றம் மற்றும் / அல்லது சட்ட வடிவங்களில் மாற்றம் (உ.ம் மாற்றத்தின் பொழுது) ஆகியவற்றின் பொழுது நிறுவனத்தின் நோக்கம் விலகிச் செல்லாத வண்ணம் பணிப்பாளர் சபை தடுக்கும்.</p> <p><b>பொருந்தக்கூடிய வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு நடைமுறைகள்</b></p> <p>2b.5 எழுதப்பட்ட ஒரு வியாபார அறக் கோட்பாட்டு நியமத்துடனான நிபுணத்துவ நடைமுறையினை சகல ஊழியர்களிடமிருந்தும் எதிர்பார்க்கப்படும் அறக் கோட்பாடுகள் பணிப்பாளர் சபையினால் மீளாய்வு செய்யப்பட்டு அனுமதிக்கப்பட வேண்டும் (வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கொள்கை - 5)</p>
நியமம்	
2c	சமூக இலக்குகளை அடைவதற்கு சிரேஷ்ட முகாமைத்துவம் நிறுவனத்தின் மூலோபாயங்களை உருவாக்கி நடைமுறைப்படுத்துவதை மேற்பார்வை செய்யும்.
முக்கியமான நடைமுறைகள்	
2c	2c.1 சிரேஷ்ட முகாமைத்துவம், நிறுவனத்தின் சமூக செயல்திறன் இலக்குகளை வியாபார திட்டமிடலில் ஒருங்கிணைத்து மூலோபாய மற்றும் செயற்பாட்டு முடிவுகளை எடுக்கும். (பொருட்கள் அல்லது வழங்கல் முறைமைகள், வளர்ச்சி இலக்குகள்) இவை, அவர்களுடைய சமூக மற்றும் நிதி ஆகிய இரண்டினதும் தாக்கத்தின் அடிப்படையில் இருக்கும்.

2c.2 சிரேஷ்ட முகாமையாளர், வாடிக்கையாளர் மட்ட வெளிப்பாடுகள் அடங்கலாக சமூக செயல்திறன் தரவுகளை, நிறுவனத்தின் தெரிவிக்கப்பட்ட சமூக இலக்குகளுக்கு எதிரான உண்மையான செயல்திறனை பகுப்பாய்வு செய்யும் (பகுதி 1 – பார்க்கவும்).

2c.3 சிரேஷ்ட முகாமையாளர்கள் சமூக செயல்திறன் சம்பந்தமான ஆபத்துக்களைத் தவிர்ப்பதில் நடவடிக்கை எடுப்பர் (உ.ம் நற்பெயருக்கான ஆபத்து, நோக்க நகர்வு).

2c.4 நிறுவனத்தின் சமூக இலக்குகளை அடைவதற்கான முன்னேற்றத்திற்கு சிரேஷ்ட முகாமையாளர்கள் பொறுப்பானவர்களான பிரதான நிறைவேற்று அதிகாரி/பணிப்பாளர் கொள்வர் (உ.ம் வாடிக்கையாளர்களின் இலக்குகளை அடைதல், வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு நடைமுறைகள் சம்பந்தமான திருப்திகரமாக செயல்படுத்தல்).

**பொருத்தமான வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு நடைமுறை**

2c.5 சிரேஷ்ட முகாமையாளர்கள் மற்றும் பணிப்பாளர் சபை வாடிக்கையாளர்களின் அதிக கடன் படுதலை

(வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கொள்கை - 2)

## நியமம்

**2d** சமூக மற்றும் நிதி செயல்திறன் அடிப்படையில் ஊழியர்கள் வேலைக்கமர்த்தப்பட்டு, மதிப்பீடு செய்யப்பட்டு, அங்கீகரிக்கப்படுவார்கள்.

### முக்கியமான நடைமுறைகள்

2d.1. வேலை பெறுபவர்கள் நிறுவனத்தின் சமூக செயல்திறன் சம்பந்தமாக அவர்களுடைய கடப்பாடு மற்றும் சமூக செயல்திறனை மேற்கொள்வதற்குரிய அவர்களுடைய திறமை மற்றும் பொறுப்பு போன்றவற்றைத் தேவைக்கேற்ப கருத்தில் கொண்டு தெரிவு செய்யப்படுவர்.

2d.2. ஊழியர்கள் அவர்களுடைய பதவியில் சமூக மற்றும் நிதி செயல்திறன் சம்பந்தமான அவர்களுடைய பொறுப்பினை எவ்வாறு செயற்படுத்துகின்றார்கள் என்பதனை நிறுவனம் மதிப்பீடு செய்யும்.

### பொருத்தக்கூடிய வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு நடைமுறைகள்

2d.3 நிபுணத்துவ நியமநடத்தை சகல ஊழியர்களிடமிருந்தும் எதிர்பார்க்கப்படுகின்றன. முக்கியமாக ஏற்றுக் கொள்ளக்கூடிய மற்றும் ஏற்றுக் கொள்ள முடியாத கடன் சேகரிப்பு (மீளளிப்பு) நடைமுறைகள் ஊழியர்களின் அறக் கோட்பாட்டு விதிகளில், ஊழியர்களின் விதிகள் புத்தகத்தில் அல்லது கடன் சேகரிக்கும் குறிப்பேட்டில் தெளிவாக குறிப்பிடப்படவேண்டும் (வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கொள்கை 5).

2d.4 ஊழியர்கள் பணிக்கமர்த்தப்பட்டு, அறக் கோட்பாட்டு விதிகளின் அடிப்படையில் பயிற்சியளிக்கப்படவேண்டும். அறவீடு செய்யும் ஊழியர்கள், ஏற்றுக் கொள்ளக் கூடிய வகையிலான கடன் அறவீட்டு நடைமுறைகள் சம்பந்தமாக பயிற்சிகளைப் பெற்றுக் கொள்வர். உள்ளக மற்றும் மூன்றாம் தரப்பிடமிருந்து அறவீடு செய்பவர்களும் இதே போன்ற நடைமுறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டும் (வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கொள்கை 5).

2d.5 ஊழியர்களின் திறன் இலக்குகள் மற்றும் ஊக்குவிப்பு கொடுப்பனவு திட்டங்கள் என்பன நிறுவனத்தின் மூலதனத்தின் (Portfolio) தரத்தினை விட மேலாக கடன் கொடுத்தல் மற்றும் வாடிக்கையாளர்கள் வளர்ச்சியினை அளவீடு செய்யும் (வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கொள்கை 5).

2d.6 ஊழியர்களின் செயல்திறனை மீளாய்வு செய்யும் பொழுது அவர்களுடைய நன்றெறி நடத்தை



அவர்களுடைய தொடர்பாடலின் தரம் ஆகியவை அவர்களுடைய மேலதிகாரிகள் மற்றும் முகாமையாளர்களால் மீளாய்வு செய்யப்படும். நிறுவனத்தின் ஊக்குவிப்பு கொடுப்பனவுத் திட்டம் கடன் வழங்கும் அதிகாரிகளுக்கு ஒரு முரண்பாடான சூழ்நிலையினை வாடிக்கையாளர்களுடன் கடன் அறவிடும்பொழுது மற்றும் நன்நடத்தைக்கு சன்மானம் வழங்கும் பொழுது ஏற்படாதவாறு இருத்தல் வேண்டும் (வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கொள்கை 5).

சமூக செயல்திறன் முகாமைத்துவத்தின் உலகளாவிய நியமங்கள்  
பகுதி 3: வாடிக்கையாளர்களைப் பொறுப்பாகக் கவனித்தல்

நியமம்	
3a	அதிக கடன் சுமையில்லாமல் கடன்களை மீளளித்து சந்தை நிலவரத்தின்படி கடன்ஆபத்து முகாமைத்திலிருந்து விருத்தி அடையும் வகையில் வாடிக்கையாளர்களின் தகுதி இருப்பதனை நிறுவனம் தீர்மானிக்கும் (வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கொள்கை 2 - கீழ்க்காணும் சகல நடைமுறைகளுக்கும் பொருத்தமுடையது)
முக்கியமான நடைமுறைகள்	
3a	<p><b>பொருத்தமுடைய வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு நடைமுறைகள்</b></p> <p>3a.1 நிறுவனத்தின் கடன் அங்கீகரிக்கும் செயற்பாட்டிற்கு வாடிக்கையாளர்களின் கடன் மீளளிக்கும் தகுதி மற்றும் கடனைத் தாங்கிக் கொள்ளும் சக்தி என்பன தேவையாகவிருக்கும். கடன் அங்கீகாரம், உத்தரவாதத்தில், நண்பர்களின் உத்தரவாதத்தில் இணைந்து ஒத்திசைவதில் மட்டும் கருத்தில் கொண்டு தகுதியினை மீளாய்வு செய்வதற்கு நல்லதொரு மாற்றீடாக இருக்கமாட்டாது.</p> <p>3a.2 நிறுவனத்தின் கடன் அங்கீகார கொள்கைகள், கடன் பெறுபவர்களுடைய கடன்கள் சம்பந்தமான விபரங்கள் மற்றும் ஏனைய வழிகளிலிருந்து பெறக் கூடிய கடன்களின் அளவினையும் கருத்தில் கொள்வதற்கான தெளிவான வழிகாட்டல்களைக் கொடுக்கும்.</p> <p>3a.3 வசதிகள் இருப்பின், நிறுவனம் கடன் பெறுபவர்களின் மீளளிப்புத் தகுதி, அவர்களுடைய தற்போதைய கடன்களின் விபரங்கள் என்பவற்றினை கடன் பதிவு அலுவலகம், கடன் அமைப்புக்கள் போன்றவற்றிலிருந்து பெற்றுக் கொள்ளும். அப்படியில்லாவிடில், நிறுவனம் உள்ளக ரீதியாக பதிவுகளை மேற்கொண்டு சரிபார்த்து மற்றும் ஏனைய போட்டியாளர்கள் மூலமாகவும் இந்த தகவல்களைப் பெற்றுக் கொள்ளும்.</p> <p>3a.4 வாடிக்கையாளர்களின் அதிக கடன் சுமையின் ஆபத்தினைத் தடுப்பதற்கான கொள்கைகள் மற்றும் அமைப்புக்கு இசைவாக உழியர்கள் இருக்கின்றனரா என்பதினை நிறுவனத்தின் உள்ளக கணக்காய்வு மற்றும்/அல்லது உள்ளகக் கட்டுப்பாட்டு பகுதி சரிபார்க்கும்.</p>
நியமம்	
3b	தெரிவிக்கப்படும் தகவல்களை தெளிவாகவும், போதுமானளவிலும் மற்றும் நேரத்தூடனும் வாடிக்கையாளர் அறிந்து, தெளிவான முடிவுகளை எடுக்கும் வகையில் நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பாடல் செய்ய வேண்டும். (வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கொள்கை 3 - கீழ்க்காணும் சகல நடைமுறைகளுக்கும் பொருந்தும்)
முக்கியமான நடைமுறைகள்	
3b	<p><b>பொருத்தமான வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு நடைமுறை</b></p> <p>3b.1 வாடிக்கையாளர்களின் ஒப்பந்தங்களின் நிபந்தனைகள், அவர்களுடைய உரிமைகள் மற்றும் கடப்பாடுகளை ஆகியவற்றினைத் தெரிந்து கொள்ளும் வகையில் அவர்களுடன் சிறந்த முறையில் தொடர்பாடல் செய்ய ஊழியர்கள் பயிற்சியளிக்கப்படுவார்கள். தொடர்பாடல் நுட்பங்கள், படிப்பறிவின்மை தடைகளைணீகும் கருத்தில் கொள்ள வேண்டும் (உ.ம்- ஒப்பந்தத்தினை சத்தமாக வாசித்தல், உள்ளூர் மொழியில் ஆவணங்களைக் கிடைக்கச் செய்தல்).</p> <p>3b.2 நிறுவனம் கடன் வழங்கும் சட்டங்களின் உண்மையினை மற்றும் வருடாந்த சத வீதம் (APR) அல்லது திறமையான வட்டி வீதம் (EIR) கணக்கிடும் சூத்திரங்களைப் பின்பற்றும். பாரியளவிலான துறை சார்ந்த தேவைகள் இல்லாவிடில், வாடிக்கையாளர் அவர்களுடைய பொருட்களுக்கு (கடன்) செலுத்த வேண்டிய மொத்த தொகை சம்பந்தமான விபரங்களைத் தெரிவிக்க வேண்டும்.</p> <p>3b.3 நிறுவனம் தங்களுடைய சகல நிதிசார் பொருட்களின் விலைகள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ஆகியவற்றினையும் வட்டி கட்டணங்கள், காப்புறுதி தவணைக் கட்டணங்கள், குறைந்தளவிலான நிலுவைகள், சகல கட்டணங்கள், தண்டக் கட்டணங்கள், தொடர்புடைய ஏனைய பொருட்கள், மூன்றாந்தரப்பினரக்குரிய கட்டணங்கள் என்பவை அடங்கலான விபரங்களை பரிமாற்றத்திற்கு முன்பு வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரியப்படுத்த வேண்டும். இந்த தகவல்கள் மூலமாக வாடிக்கையாளர் ஒருவர் ஒரு பொருளுக்கு செலுத்த வேண்டிய மொத்தத் தொகையினை அறிந்து கொள்ள முடியும்.</p>

3b.4	நிறுவனம் தங்களுடைய பொருட்களின் தெளிவான மற்றும் சரியான விபரங்களை வெளியிட பிரசுரங்கள், நெறிப்படுத்தும் அமர்வுகள், கூட்டங்கள், இணையத்தளம், கிளைக் காரியாலயங்களில் அறிவித்தல் போன்ற பலவிதமான வழிகளைப் பாவிக்கும்.
3b.5	நிறுவனம் தங்களுடைய பொருட்கள் சம்பந்தமான நிபந்தனைகளையும் விதி முறைகளையும் மீளாய்வு செய்ய வாடிக்கையாளர்களுக்கு போதியளவு காலம் வழங்க வேண்டும். அதே போன்று ஒப்பந்தம் கையெழுத்திடுவதற்கு முன்பு கேள்விகளைக் கேட்டு அவற்றிற்கான பதில்களை அறிந்து கொள்ள சந்தர்ப்பம் வழங்க வேண்டும்.
3b.6	நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களுடைய கணக்குகள் சம்பந்தமாக விபரங்களை தொடர்ச்சியாக தெரிவிக்கும் (உ.ம் - கணக்க அறிக்கைகள், வரவுகள், மற்றும் நிலுவை விசாரணைகள்).

### நியமம்

**3c** நிறுவனம் மற்றும் அதனுடைய முகவர்கள் அவர்களுடைய வாடிக்கையாளர்களைப் பாகுபாடின்றி நன்றாகவும் கௌரவமாகவும் கவனிக்க வேண்டும். கடன் வழங்கும் பொழுதும் அல்லது கடன் அறவிடு செய்யும் பொழுது வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனத்தின் ஊழியர்களால் அல்லது அவர்களுடைய முகவர்களால் ஏற்படக்கூடிய ஊழல்கள் மற்றும் கடுமையான, முறைகேடான செயல்களைக் கண்டு பிடித்து அவர்களைப் பாதுகாக்க வேண்டும் (வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு நடைமுறைகள் 5 கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள சகலதகுக்கும் பொருந்தும்)

### 3c முக்கியமான நடைமுறைகள்

**பொருத்தமுடைய வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு நடைமுறைகள்**

**3c.1** குழுக்களாகக் கடன் வழங்கும் பொழுது, இணைந்த கடன் பெறுபவர்களின் காலம் கடந்த தவணைப் பணம் செலுத்துதலை எவ்வாறு சமாளிப்பது மற்றும் இணைந்த கடன்கள் சம்பந்தமான கருத்துக்கள் மற்றும் தகுதிக்கு மீறாத மீளளிப்பு தன்மை கொண்ட விழிப்புணர்வு கொண்ட கூட்ட அமர்வுகளை வழங்க வேண்டும்.

### நியமம்

**3d** நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தரவுகளின் பிரத்தியேகத்திற்கு அவர்களுடைய சட்ட திட்டங்களுக்கமைவாக மதிப்பு வழங்க வேண்டும் மற்றும் வாடிக்கையாளரின் உடன்பாட்டுடன் அல்லது சட்டங்கள் அனுமதித்தால் மட்டும் அந்த தகவல்கள் பெறப்பட்ட பொழுது ஏற்றுக் கொள்ளப்பட்ட நோக்கங்களுக்காக மட்டும் பாவிக்க வேண்டும். (வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு நடைமுறைகள் 6 கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள சகலதகுக்கும் பொருந்தும்).

### முக்கியமான நடைமுறைகள்

**3d** **பொருத்தமுடைய வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு நடைமுறைகள்**

**3d.1** நிறுவனத்திற்கு வாடிக்கையாளர்களுடைய தகவல்களை ஒருங்கு சேர்ப்பது, செயற்படுத்துவது, பாவிப்பது, மற்றும் வழங்குவது சம்பந்தமான எழுதப்பட்டதொரு கொள்கை உள்ளது.

**3d.2** வாடிக்கையாளர்களின் தகவல்களைப் பிரத்தியேகமாகவும் பாதுகாப்பாகவும் பேணுவதற்குரிய நடைமுறைகளையும் கொள்கைகளையும் பற்றி நிறுவனம் ஊழியர்களுக்கு பயிற்சியளிக்கும்.

**3d.3** வாடிக்கையாளர்களின் தரவுகளை பாதுகாப்பாகப் பேணுவதற்கு பொருத்தமான தொழில்நுட்ப நடைமுறைகள் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதிப்படுத்த வேண்டும். (உ.ம் பாதுகாப்பான தகவல் சேமிப்பு)

**3d.4** வாடிக்கையாளர்களின் தகவல்களை நிறுவனம் உள்ளகத்தில் எவ்வாறு பாவிக்கப்படும் மற்றும் தேவையேற்படின் வெளியாருடன் எப்பொழுது பகிர்ந்து கொள்ளப்படும் என்பது பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவிக்கும் (உ.ம் கடன் அமைப்புடன் பகிர்ந்து கொள்ளல்)

3d.5 தேவையேற்படும் வேளைகளில் வாடிக்கையாளர்களின் தகவல்களை வழங்குவதற்கு நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களிடம் அனுமதி பெற்றுக் கொள்ளும்.

## நியமம்

3e நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களின் முறைப்பாடுகளை நேரகாலத்தில் கவனித்து தகுந்த தீர்வுகளை வழங்குவதற்குரிய பொறிமுறைகளைக் கொண்டிருக்க வேண்டும் அத்துடன் அவ்வாறான பொறிமுறைகள் மூலமாக தனிப்பட்டவர்களுடைய பிரச்சனைகளைத் தீர்ப்பதுடன் நிறுவனத்தின் பொருட்களை, சேவைகளை மேம்படுத்த வேண்டும் (வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புச் கொள்கை 7 - கீழேயுள்ள சகல நடைமுறைகளுக்கும் பொருத்தமுடையது)

## முக்கியமான நடைமுறைகள்

- 3e பொருத்தமுடைய வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு நடைமுறைகள்
- 3.e.1 நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களின் முறைப்பாடுகளைக் கவனிப்பதற்கு சிறந்த தொரு பொறிமுறையினைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்
- 3e.2 வாடிக்கையாளர்களின் முறைப்பாடுகளை நிறுவனம் கவனமாக பரிசீலித்து, முழுமையாக ஆராயப்பட்டு, மற்றும் நேரகாலத்துடன் ஒரு புறச்சார்பின்றி தீர்க்கப்படவேண்டும் என்கின்ற கொள்கையினைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்
- 3e.3 வாடிக்கையாளர்கள் தங்களுடைய முறைப்பாடுகளை சமர்ப்பிப்பதற்குரிய உரிமை மற்றும் எப்படி பொருத்தமானவருக்கு சமர்ப்பிப்பது போன்ற விடயங்களை அவர்களுக்கு நிறுவனம் தெரிவித்திருக்க வேண்டும்
- 3e.4 வாடிக்கையாளர்கள் முறைப்பாடு வழங்குவதற்குரிய சந்தர்ப்பம் அதே போன்று முறைப்பாடுகளை முறைப்பாடுகளை எவ்வாறு கையாள்வது மற்றும் தகுந்த நபருக்கு தெரிவிப்பது போன்ற விடயங்களை வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிப்பதற்கு ஊழியர்கள் பயிற்சிகள் பெற்றிருப்பர்.

சமூக செயல்திறன் முகாமைத்துவத்தின் உலகளாவிய நியமங்கள்

பகுதி . 4: வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளையும் மற்றும் முன்னுரிமைகளையும் நிறைவேற்றும் வகையில் பொருட்களை, சேவைகளை, வழங்கல் முறைகளை மற்றும் வழிவகைகளை வடிவமைத்தல்.

நியமம்	
4a	பலதரப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகள் மற்றும் முன்னுரிமைகளை நிறுவனம் அறிந்துள்ளது.
முக்கியமான நடைமுறைகள்	
4a	<p>நிறுவனம் அது வழமையாக சேகரிக்கும் தரவுகளை கீழ்க்கண்டவற்றிற்கு ஒழுங்காகப் பாவித்துக் கொள்ளும் (நியமம் 1bல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள படிமுறையின்படி)</p> <p>4a.1 வாடிக்கையாளர்களின் குணாதிசயங்களுக்கேற்ப வாடிக்கையாளர்கள் எவ்வாறு பொருட்களைச் சேவைகளைப் பாவிக்கின்றனர் என அறிந்து கொள்ளல்(உ.ம் ஆண்கள் மற்றும் பெண்கள், வருமான நிலைகள், வியாபார வகைகள்)</p> <p>4a.2 வாடிக்கையாளர்களின் திருப்தியினை அவர்களுடைய குணாதியங்கள் மூலமாக அறிந்து கொள்ளல் (உ.ம்: ஓட்டு மொத்த அனுபவம் மற்றும் பெறுமதி, சேவையினைப் பெற்றுக் கொள்ளுதலுக்குரிய வசதிகள், பொருட்களின் மேம்பாடு)</p> <p>4a.3 வாடிக்கையாளர்களைத் தக்க வைத்திருக்கும் வீதத்தினை<sup>2</sup> கண்காணித்தல் மற்றும் வாடிக்கையாளர்கள் வெளியேற்றத்திற்கான காரணத்தினை அறிந்து கொள்ளல்.</p>

நியமம்	
4b	வாடிக்கையாளர்களுக்கு பாதிப்புக்கள் ஏற்படாத வகையில் நிறுவனம் பொருட்கள், சேவைகளை மற்றும் வழங்கல் வகைகளை வடிவமைத்தல் <sup>3</sup> (வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு நடைமுறை 1 - கீழேயுள்ள சகல நடைமுறைகளுக்கும் பொருந்தும்)
முக்கியமான நடைமுறைகள்	
4b	<p>பொருத்தமான வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு நடைமுறைகள்</p> <p>4b.1 பலவிதமான வியாபாரங்களுக்கும் மற்றும் குடும்பங்களின் தேவைகளுக்கும் ஏற்ற வகையில் நிறுவனம் பலவிதமான/ அல்லது நெகிழ்ச்சித் தன்மையுடைய கடன்களை வழங்கும்.</p> <p>4b.2 கடன் மீளளிப்பு அட்டவணைகள் கடன் பெறுபவர்கள் எதிர்பார்க்கும் காசுப்பாய்ச்சலைப் பொறுத்தேயிருக்கும்.</p> <p>4b.3 - கடனின் அளவு, தேவையான நிதி மற்றும் வியாபாரத்தின் வகையினையும் பொறுத்தேயிருக்கும்.</p> <p>4b.4 பொருட்கள் வாடிக்கையாளர்களால் தாங்கக்கூடியதாகவிருக்க வேண்டும், அதாவது வாடிக்கையாளர்கள் தங்களுடைய சாதாரண வாழ்க்கை நிலையிலிருந்து அல்லது வியாபார வகைகளில் குறிப்பிடத்தக்க தியாகங்களை செய்து நிதிப் பொருட்களைப் பெறுபவராகவிருக்கப்படாது. தாங்கக்கூடியதன்மை என்பது: 1) வட்டி வீதம், கட்டணம், தவணைப்பணம் மற்றும் ஏனைய கட்டணங்கள். 2) கடனின் அளவு (அல்லது காப்புறுதிக் கட்டணம்) மற்றும் 3) தவணையாகக் கட்டப்படவேண்டிய பணத்தின் தொகை</p> <p>4b.5 பொருட்கள் மற்றும் சேவை வழங்கலும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஏற்படையதாகவும், வசதியானதாகவும் இருக்க வேண்டும்.</p>

<sup>2</sup>: MIX மிக்ஸ், வாடிக்கையாளர்களைத் தக்க வைக்கும் வீதத்திற்குரிய சமூக செயல்திறன் குறியீடு கீழ்க்காணும் சூத்திரங்களைப் பாவிக்கும். வாடிக்கையாளர்களைத் தக்க வைத்தல் = அந்தக் காலப் பகுதியின் இறுதியிலுள்ள செயற்படும் வாடிக்கையாளர்கள்/( காலப் பகுதியின் ஆரம்பத்திலிருந்த வாடிக்கையாளர்கள்+ அந்தக் காலப்பகுதியின் புதிய வாடிக்கையாளர்கள்).

<sup>3</sup> நியமம் 4b மற்றும் அதனுடன் தொடர்புடைய முக்கியமான நடைமுறைகள் ஸ்மாட் பிரச்சாரத்திலிருந்து எடுக்கப்பட்டுள்ளன. இதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஏனைய வாடிக்கையாளர்கள் பாதுகாப்பு நடைமுறைகள் போலல்லாது, இந்த நடைமுறைகள் ஸ்மாட் பிரச்சாரத்தின் சான்றிதழின்

ஒரு பகுதியாக இதுவரை கொள்ளப்படவில்லை. (4b.9 தவிர) ஏனென்றால் ஸ்மாட் பிரச்சாரம் இந்த நடைமுறைகளை முன்னெடுக்கும் பரீட்சார்த்த படிமுறையிலுள்ளது

(உ.ம் சேவை மையம் வாடிக்கையாளரின் வீட்டிற்கு அல்லது வியாபார நிலையத்திற்கு அருகில் இருக்க வேண்டும்) மற்றும் பொருட்கள் சேவையினை அடைவதற்கு தேவையான தனிப்பட்ட செலவுகள் குறைக்கப்படவேண்டும் (உ.ம் பிரயாணம்)

4b.6 பொருட்களின் விதிகளும் நிபந்தனைகளும் வாடிக்கையாளர் தெரிந்து கொள்ளும் வகையில் மற்றும் ஒப்பிடும் வகையில் இலகுவாக இருக்க வேண்டும்.

4b.7 பொருட்களில் மாற்றம் செய்தல் (செலவு, விதிகள், நிபந்தனைகள்) குறைவாகவும் மற்றும் அடிக்கடியும் இல்லாமலும் இருத்தல் வேண்டும்

4b.8 வாடிக்கையாளர்களுடைய அடிப்படை உரிமைகளைக் கைவிடும்படி நிறுவனம் கேட்கக்கூடாது(உ.ம் வழங்குனருக்கு எதிரான வழக்கு, தகவல்களைப் பெறுதல், பொருளினைப் பாவிப்பதனை நீக்குதல், பிரத்தியேகத்தினைப் பேணுதல்)

4b.9 நிறுவனம் இரண்டு கடன் வழங்கும் கொள்கைகளைக் தன்னகத்தே கொண்டுள்ளது. 1)வாடிக்கையாளர்களின் அடிப்படை வாழ்விற்கான தகுதியினை இழக்க வைக்கின்ற பிணைகளை ஏற்றுக் கொள்ளாமல் ஏற்றுக் கொள்ளக்கூடிய வாக்குறுதிகளான பிணைகள் மற்றும் இதன் மூலம் பிணையாளியின் பங்கினை விளக்குதல்: இந்தக் கொள்கை ஏதாவது சொத்துக்கள் பறிமுதல் செய்யப்படும் பொழுது வாடிக்கையாளர் கணிசமான தொகையினைப் பெறுவதினை உறுதிப்படுத்துகின்றது. மற்றும் 2) கடன்களை மீள் அட்டவணை செய்ய ஆக்கமாக செயற்படுத்தும் ஒரு கொள்கை /வாடிக்கையாளர்களுக்கு விதி விலக்கான அடிப்படையில் மீளச் செலுத்த விருப்பமுள்ள ஆனால் மீளச் செலுத்த வசதியற்றவற்றினை நீக்கிவிடுதல்.

## நியமம்

4c நிறுவனத்தின் சமூக இலக்குகளுக்கு அமைவாக, வாடிக்கையாளருக்கு பயனளிக்கும் விதத்தில் நிறுவனத்தின் பொருட்கள், சேவைகள், வழங்குதல் மாதிரிகள் மற்றும் முறைகளை வடிவமைத்தல்.

## முக்கியமான நடைமுறைகள்

4c நிறுவனம் வாடிக்கையாளரின் தேவைகள் மற்றும் முன்னுரிமைகளை அறிந்து பொருட்களினதும் மற்றும் சேவைகளினதும் வடிவங்களை, சேவை வழங்குதல் மாதிரிகள் மற்றும் வழிகளை வாடிக்கையாளர்களுக்கு நன்மையளிக்கும் வகையில், கீழ்வருவன அடங்கலாக, மாற்றுதல் அல்லது வடிவமைத்தல்.

4c.1 இலக்கிடப்பட்டுள்ள வாடிக்கையாளர்கள் எதிர் கொள்ளும் நிதி சேகரிப்பிற்கான தடைகளை குறைத்தல் (உ.ம் தவிர்க்கப்பட்ட மக்கள் அடையும் வகையில் சேவை நிலையங்களை அமைத்தல், பொருத்தமான பொருட்களை வறிய மக்களுக்கு வழங்குதல்).

4c.2 வாடிக்கையாளர்களுக்கு பொதுவான அவசர நிலைகளுக்கு ஏற்ப போதுமான பணத்தினைப் பெறுவதற்குரிய ஆபத்தினைக் குறைக்கும் வகையில் நேரகாலத்தில் பணத்தினைப் பெறுவதற்குரிய வசதியினை வழங்குதல் (உ.ம் சேமிப்பினைப் பெறுதல், காப்புறுதி, அவசரகால் கடன்கள், வியாபார உதவிச் சேவைகள்).

4c.3 பொருளாதார வாய்ப்புகளில் வாடிக்கையாளர்கள் முதலீடு செய்யும் வகையில் மாற்றி, ஏனைய நன்மைகளை உருவாக்குதல் (உ.ம் இயந்திரங்களுக்கு கடன்/குத்தகை) மற்றும் எதிர்பார்க்கும் வீட்டுத் தேவைகளைக் கவனித்தல் (உ.ம் வீட்டினை மேம்படுத்தும் கடன்கள், திருமண சேமிப்புக்கள்)

4c.4 முறைப்பாடு செய்யப்பட்ட விபரங்களை நிறுவனத்தின் செயற்பாடுகள், பொருட்கள் மற்றும் தொடர்பாடல் முறைகளை மேம்படுத்த பாவித்தல். (வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கொள்கை - 7)

பகுதி 5: ஊழியர்களைப் பொறுப்பாகக் கவனித்தல்

நியமம்	
5a	ஊழியர்களைப் பாதுகாத்து அவர்களுக்கு ஒரு ஆதரவான வேலை செய்யும் சூழ்நிலையினை உருவாக்குவதற்கு நிறுவனம் ஒரு எழுதப்பட்ட மனித வளக் கொள்கையினைப் பின்பற்றும்.
முக்கியமான நடைமுறைகள்	
5a	<p>5a.1 சகல ஊழியர்களுக்கும் ஒரு எழுதப்பட்ட மனித வளக் கொள்கை உண்டு. நடைமுறையிலிருக்கும் தேசிய சட்டங்களுக்கு அமைவானது. மற்றும் கீழ்வருவன சம்பந்தமாக சகல உரிமைகளையும் விளக்குகின்றது: ஊதியம், வெகுமதிகள், வேலை நிலைமைகள், வேலைசெய்யும் இடத்தில் பாதுகாப்பு, பாடுபாடினமை, ஒன்று சேர்வதற்கான சுதந்திரம் மற்றும் குறைகளுக்கு தீர்வுகள்.</p> <p>5a.2 ஊழியர்களின் இழப்பீட்டுத் தொகை மட்டம் ஊழியர்கள் வாழ்வதற்குரிய ஊதியத்தினைக்<sup>4</sup> கொண்டுள்ளது.</p> <p>5a.3 நிறுவனம் ஊழியர்களின் குறைகளை ஒரு சம்பிரதாய மற்றும் இரகசியமான முறை அமைப்பு மூலமாக ஏற்றுக்கொண்டு பதிலளிக்கும். அது ஊழியர்கள் தங்களுடைய குறைகளை சமர்ப்பிப்பதால் ஏற்படும் பழிவாங்கலிலிருந்து பாதுகாக்கும்.</p> <p>5a.4 நிறுவனம் கட்டாய வேலைக்கமர்த்தலில் அல்லது அதன் மூலமாகவோ நன்மையினைப் பெறாது<sup>5</sup>. தேசிய சட்டம் பராயமற்றவர்களை வேலைக்கமர்த்த அனுமதித்திருந்தால், பராயமற்றவர்களை<sup>6</sup> வேலைக்கமர்த்தும்பொழுது நிறுவனம் தேசிய மட்ட சட்டங்களுக்கு அமைவாகவும் மற்றும் சர்வதேச சட்ட தேவைகளுக்கும் விதிமுறைகளுக்கும் அமைவாகவும் இருக்க வேண்டும்.</p> <p>5a.5 ஊழியர்கள் வேலை செய்யும் பொழுது எதிர் கொள்ளும் சுகாதாரம் மற்றும் பாதுகாப்பு ஆபத்தினை (அதிகப்படியான அழுத்தமும் வேலைப்பழுவும், தலைக்கவசம் இல்லாமல் மோட்டார் சைக்கிள் ஓட்டுவது) மதிப்பீடு செய்து, அந்த ஆபத்தினைக் குறைப்பதற்காக ஊழியர்களுக்கு பணக் கொடுப்பனவின்றி பயிற்சிகளையும் உபகரணங்களையும் வழங்கவேண்டும்.</p> <p>5a.6 வேலை செய்யும் காலங்களில் ஏற்படும் விபத்துக்கள், காயங்கள் மற்றும் நோய்கள் பற்றி நிறுவனம் ஆவணப்படுத்தி, அறிக்கை செய்து விசாரணை செய்ய வேண்டும்.</p>

நியமம்	
5b	சகல ஊழியர்களினதும் வேலை சம்பந்தமான நிபந்தனைகளை நிறுவனம் அவர்களுக்கு அறிவிக்கவேண்டும் அத்துடன் முக்கியமான தொழில் செயற்பாட்டிற்காக பயிற்சிகளும் வழங்க வேண்டும்.
முக்கியமான நடைமுறைகள்	
5b	<p>5b.1 ஒவ்வொரு ஊழியர்களும் எழுதப்பட்ட ஒரு வேலை விபரங்களை பெறுவார்கள் மற்றும் அவர்களுடைய சம்பளம், சலுகைகள், மற்றும் தொழில் நிபந்தனைகள் அடங்கிய எழுதப்பட்ட அல்லது வாய்முறையான தொழில் ஒப்பந்தத்தினைப் பெற்றுக் கொள்வார்கள்.</p> <p>5b.2 ஒவ்வொரு ஊழியரும் தொழில் சார்ந்த பயிற்சி மற்றும் / அல்லது தேவையான திறன் விருத்தியினைத் தங்களுடைய முக்கியமான வேலையினை செய்வதற்குப் பெறுவார்கள்.</p>

<sup>4</sup> வாழ்வதற்குரிய ஊதியமென்பது ஊழியர் ஒருவர் வதியும் இடத்தில் அவருக்கு குறைந்தளவு வாழ்க்கை நிலைக்கு போதுமானதாக இருக்க வேண்டும்.

<sup>5</sup> ஏதாவது வேலைகள் தண்டத்திற்கான அச்சுறுத்தல் கொண்டதாக அல்லது வலுக் கட்டாயமானதாக இருந்தால் அது கட்டாய வேலையாகக் கருதப்படும்.

<sup>6</sup> வழமையான வேலைக்கான ஆரம்ப கட்டாய வயது குறைந்தது 14 வருடங்கள் (வளர்ச்சியடைந்த நாடுகளில் 15 வருடங்கள்). விதி விலக்குகள் “இலகுவான வேலைகளுக்கு” 12 வருடங்கள் (வளர்மிகு நாடுகள் 13 வருடங்கள்) இவ்வாறானவை குழந்தைகளின் பாடசாலை செல்லலை பாதிக்காமல் மற்றும் குழந்தைகளை வேறு வழிகளிலும் பாதிக்காமலும் இருக்க வேண்டும். ஏற்படும் உடல்நல ஆபத்துக்கள், பாதுகாப்பு, ஒழுக்கம் ஆகியவற்றினைக் கருத்தில் கொண்டு “அபாயகரமான வேலைகளின்” குறைந்த வயது 18 வருடங்கள் ஆகும்.



5b.3 ஒவ்வொரு ஊழியரும் தங்களுடைய செயற்பாடுகள் எவ்வாறு நிறுவனத்தினால் மதிப்பீடு செய்யப்பட்டு வெகுமதி வழங்கப்படும் என்பதினை அறிவார்கள்.

**பொருத்தமான வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு நடைமுறை**

5b.4 ஏற்றுக் கொள்ளக்கூடிய /ஏற்றுக் கொள்ளமுடியாத நடத்தைகள் எவை என்பது பற்றிய குறிப்பிடப்பட்ட விதிகள் ஊழியர்களின் சட்டங்களில் உள்ளடக்கியிருக்கும். இவ்விதிகள் எவ்வாறு வேலையில்லிருந்து நீக்கப்படுவதற்குரிய நடவடிக்கைகள் எடுப்பதின்மீது விபரிக்கும். அறக் கோட்பாட்டு விதிகளுக்கு அமைவாக நடக்காமைக்குரிய தண்டனைகள்/சேகரிப்பு கொள்கைகள் மீறல்களை அனுமதித்தல்,மற்றும் நடைமுறைகளை போதியளவு கண்காணிப்பு (தொழிற்பாட்டு பிரிவு, உள்ளக கணக்காய்வு) செய்து கல்வியறிவினை அல்லது அனுமதியினை வழங்க வேண்டும்.

(வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கொள்கை - 5)

**நியமம்**

**5c** நிறுவனம் ஊழியர்களின் திருப்தியினையும் புரழ்ச்சியினையும் (Turnover) கண்காணிக்கும்.

**முக்கியமான நடைமுறைகள்**

- 5c 5c.1 நிறுவனம் ஊழியர்களின் திருப்தி சம்பந்தமான தரவுகளைச் சேகரித்து, ஆவணப்படுத்தி பகுப்பாய்வு செய்யும்.
- 5c.2 நிறுவனம் ஊழியர்களின் புரழ்ச்சி வீதத்தினைக் 7 கண்காணித்து ஊழியர்கள் வெளியேற்றத்திற்கான காரணத்தினை அறிந்து கொள்ளும்.
- 5c.3 நிறுவனம் ஊழியர்களின் திருப்தியின்மை மற்றும் ஊழியர் புரழ்ச்சி சம்பந்தமாகவுள்ள நிறுவனம் சார்ந்த பிரச்சனைகளை கவனத்தில் எடுத்து சீர் செய்து கொள்ளும்.

7 மிக்ஸ் ஊழியர்களின் சுழற்சி வீதத்தினைக் கீழ்க்காணும் வகையில் கணக்கிடும். ஊழியர் சுழற்சி வீதம் = காலப்பகுதியில் வெளியேற்றம் / சராசரி (அறிக்கையிடும் காலப்பகுதியின் இறுதியில் ஊழியர் எண்ணிக்கை + ஒரு வருடத்திற்கு அல்லது அதற்கு மேலாக வேலைக்கமர்த்தப்பட்டுள்ள ஊழியர்கள்)

சமூக செயல்திறன் முகாமைத்துவத்தின் உலகளாவிய நியமங்கள்  
பகுதி 6: நிதி மற்றும் சமூக செயல்திறன் சமநிலை

நியமம்	
6a	சந்தை நிலவரத்திற்கு பொருத்தமாகவும் மற்றும் வளர்ச்சி வீதம் நிலைத்து நிற்கக்கூடிய வகையிலும் அதிகமான சேவைத் தரத்தினை வழங்க வழிவகுத்தல்
முக்கியமான நடைமுறைகள்	
6a	<p>6a.1 உள்ளகக் காரணிகளையும் (ஊழியர்களை அமர்த்துதல், தகவல் அமைப்பு, மற்றும் நிதியிடல்) வெளிக் காரணிகளையும் (போட்டி, சந்தை நிரம்பல், வாடிக்கையாளர் அதிககடன்படுதல்) கருத்திற் கொண்டு நிறுவனம் சகல கிளைகளுக்கும்/பிராந்தியங்களுக்கும் மற்றும் பொருட்களுக்கும் நிலைத்து நிற்கக்கூடிய வகையிலான வளர்ச்சி வீதங்களை உருவாக்கும்.</p> <p>6a.2 நிறுவனம் வளர்ச்சியுடன் தொடர்புடைய ஆபத்தினையும் கீழ்வருமாறு நிர்வகிக்கும் 1) குறுகிய கால வளர்ச்சியில் நாட்டத்தினைக் கொண்டு நீண்ட கால நிலைத்து நிற்கும் தன்மையினையும் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் நன்மைகளுக்கும் பங்கம் வராத வகையில் உறுதி செய்ய சந்தை நிலவரங்களை மதிப்பீடு செய்யும் 2) சகல பகுதிகளிலும் /கிளைகளிலும் வளர்ச்சிக்கு சார்பான கொள்கைகளை உருவாக்கி சரி பார்க்கும்.</p> <p>6a.3 ஒரு நிறுவனம், முழு வருடத்தின் வளர்ச்சி வீதத்தில் தங்கியிராது, (அது அதிக வளர்ச்சியை தொடர்ந்த சுருக்கத்தினை கைப்பற்றாது) ஒவ்வொரு காலாண்டு வளர்ச்சி வீதத்தினை சகல கிளைகளிலும், பிராந்தியங்களிலும் அவதானிக்கும் ஒரு முறைமையை ஏற்படுத்தி, எதிர்பாரா மற்றும் அனுமதிக்கப்படா வளர்ச்சியினை கண்காணிக்கும்.</p> <p>6a.4 வாடிக்கையாளர்களின் அதிகரிப்பு, மற்றும் கடன்கள் வைப்புக்கள் போன்றவைக்கு அமைவாக தேவையான தகுதியினை அதிகரிக்க நிறுவனத்தின் உள்ளக திறன் (முகாமைத்துவ தகவல் அமைப்பு, ஆபத்து முகாமைத்துவ நடைமுறைகள், ஊழியர்கள் பயிற்சி) இருக்கின்றதா என நிறுவனம் கண்காணிக்கும்.</p>

நியமம்	
6b	நிறுவனத்தின் நிதி அமைப்பு அதனுடைய வளங்களின் சேர்க்கையிலும், நிபந்தனைகள், மற்றும் எதிர்பார்க்கும் வருமானத்தினையும் கொண்டு ஒரு இரண்டு அடிமட்ட நிறுவனத்திற்குப் பொருத்தமானதாக இருக்க வேண்டும்.
முக்கியமான நடைமுறைகள்	

6b	<p>6b.1 நிறுவனமும் அதனுடைய வைப்பாளர்களும் அவர்கள் எதிர்பார்க்கும் இலாபத்தின் மட்டத்தினை ஒழுங்கு செய்து மற்றும் அந்த இலாபங்கள் எவ்வாறு நிறுவனத்தின் சமூக இலக்குகளுக்கு பொருத்தமாக உள்ள வகையில் இருக்க வேண்டுமென ஒதுக்கீடு ( உ.ம் இலாபத்தினைப் பாவித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு நன்மைகள் செய்தல், பங்குதாரர்களுக்கு இலாபத்தினை பகிர்ந்தளித்தல்) செய்வார்கள். இவ்வாறான எதிர்பார்ப்புக்கள் நிறுவனத்தின் இலாபம் சம்பந்தமான சகல முடிவுகளையும் தெரிவிக்கும் (உ.ம் நடப்பு வருடத்திற்குரிய இலாபம் எவ்வாறு பங்கு லாபங்களாக ஒதுக்கீடு செய்யப்படும், வாடிக்கையாளர்களுக்கு குறைந்த வட்டி வீதம், பொருட்களின் மேம்பாடு, ஊழியர்களுக்கு மேலதிகக் கொடுப்பனவுகள்).</p> <p>6b.2 பணிப்பாளர் சபை, சொத்துக்களிலிருந்து ஆபத்து சரி செய்யப்பட்ட இலாபத்தின் அளவுகளை (ROA), மூலதனத்திலிருந்து ஆபத்து சரி செய்யப்பட்ட இலாபத்தினை(ROE) மற்றும் ஏனைய பொருத்தமான இலாப விகிதாசாரங்களை ஏற்படுத்தும். அத்துடன் இவ்வாறான இலக்குகளின் அளவுகள் எவ்வாறு நிதி மற்றும் சலுகை இலக்குகளை சமப்படுத்தும் என நியாயப்படுத்துவர்.</p> <p>6b.3 நிறுவனம், நேர எல்லைகளை எதிர்பார்க்கும் மற்றும் வெளியேற்ற மூலோபாயங்களையும் எதிர்பார்க்கும் வைப்பாளர்களுடன் சேர்ந்து நிறுவனத்தின் சமூக இலக்குகள் மற்றும் வளர்ச்சிகளுடனும் சீரமைத்து வேலை செய்யும்.</p> <p>6b.4 நிறுவனத்தின் நிதி அமைப்பினை தீர்மானிக்கும் பொழுது வாடிக்கையாளர்களுக்கு எந்த வகையான செலவுகள் சுமத்தப்படுமென்பதனை அறிந்து அதன்மூலம் மூலதனத்தின் செலவினை, நிறுவனம் கருத்தில் கொள்ளும்.</p>
----	--

- 6b.5 நிறுவனம் ஒரு வெளிப்படையான ஐந்தொகைக்கு வெளியேயுள்ளதான செயலாக்கத்திறன் விகிதாசாரத்தினை வெளிப்படுத்தும் நிதி பெறும் வழிகளைக் உள்ளடக்கிய நிதி அமைப்பினைக் கொண்டிருக்கும்.
- 6b.6 நிறுவனத்தின் நிதி மாதிரிகள் வாடிக்கையாளர்களின் சேமிப்புக்களையும் மற்றும் பணப் பொறுப்புக்களையும் பாதுகாக்கும்.
- 6b.7 நிதி ஆபத்தினை நிர்வகிக்கக்கூடிய ஒரு அமைப்பினை நிறுவனம் கொண்டிருக்கும்(உ.ம் பணிப்பாளர் சபையில் அல்லது சிரேஷ்ட முகாமைத்துவ மட்டத்தில் ஒரு சம்பிரதாயமான சொத்து/பொறுப்புக்கள் முகாமைத்துவ குழு<sup>8</sup>) .  
பொருத்தமான வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு நடைமுறை

6b.8 நிதி நிறுவனம் தனது இலாபத்தின் ஒரு பகுதியை முதலீடு செய்து அதன் மூலம் வாடிக்கையாளரின் தரத்தினை அதிகரித்து, வட்டிவீதத்தை குறைத்து பொருட்கள் சேவைகளை மேம்படுத்தும் (வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கொள்கை - 4

## நியமம்

**6c** இலாபத்தில் நாட்டம் கொள்வது நிறுவனத்தின் நீண்ட கால நிலைத்து நிற்கும் தன்மையினையோ அல்லது வாடிக்கையாளர்களின் மேம்பாட்டினையோ பாதிக்கக்கூடாது.

### முக்கியமான நடைமுறைகள்

- 6c பொருட்களின் அல்லது சேவைகளின் விலைகள் (கடன்களின் நடைமுறை வட்டி வீதம், பணம் அனுப்புவதற்கான கட்டணங்கள், காப்புறுதி தவணைக் கொடுப்பனவுகள்) கீழ் வருபனவற்றிற்கு பொறுப்பாகும்.
- 6c.1 வாடிக்கையாளர் கொடுக்கும் விலைக்கு பெறுமதி.
- 6c.2 செலவின் விளைத்திறன் இன்மையினை வாடிக்கையாளர் மீது சுமத்தக்கூடாது.
- 6c.3 நிறுவனம் செயல்படுவதற்கும் மற்றும் வளர்வதற்கும் ஆதரவாக வருமான வீத்தினை கொண்டிருந்தாலும், அது குறிப்பிடத்தக்களவில் ஆதரவாளர்கள்(நண்பர்கள்) குழுவிலிருந்து<sup>9</sup> விலகிச் செல்வதாக அமையாது. (வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கொள்கை - 4).
- 6c.4 நாட்டின் சூழலில் சந்தை சார்ந்த மற்றும் போட்டித்தன்மை உள்ளதாயும் மற்றும் அவைகள் மானியப்படுத்தப்படாமலிருக்க வேண்டும். மூலதனத்திற்கு >25% பங்களிப்புச் செய்யும் பொருட்கள் இவ்வாறான நிபந்தனைகளுக்கமைய மதிப்பீடு செய்யப்படும் ( வருடாந்த வட்டி வீதம் மற்றும் நடைமுறை வட்டி வீதம் கவனிக்கப்படும். ) (வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கொள்கை - 4)
- 6c.5 பணிப்பாளர் சபை நிறுவனத்தின் விலையிடல் மட்டம் நிறுவனத்தின் கொள்கைகள் மற்றும் வருமானங்களுக்கு அமைவாக இருக்கின்றதா எனக் கண்காணிக்கும் (6b பார்க்கவும்)
- 6c.6 நிறுவனம் ஒரு கடன் அதிகாரியினால் எத்தனை வாடிக்கையாளர்களைக் கவனித்து அவர்களுக்கு அதிகப்படியான சிறந்த தரமான சேவையினை மேம்படுத்த முடியுமென்கிறதொரு கடன் அதிகாரி - வாடிக்கையாளர் விகிதாசாரத்தினை ஏற்படுத்தும்.

<sup>8</sup> முதிர்ந்த பொறுப்புக்கள் முதிர்ந்த சொத்துக்களுக்கு நன்கு பொருந்தாவிடில், அது வாடிக்கையாளர்களை எதிர் மறையாகப் பாதிக்கும். எனவே, வாடிக்கையாளர்களின் கடப்பாடுகளை ஈடு செய்யும் வகையில் நிறுவனம் போதியளவு பணத்தினை ஈட்டுவதற்கு வழி வகைகளை ஆராயும்( உ.ம் கடன் பொருட்களை பெரியளவாக மற்றும் குறைந்த நிபந்தனைகளுடன் மீள் வடிவமைத்தல், மூலதனத்தினை சகல பகுதிகளையும் நெகிழ்ச்சிப்படுத்தல். - Liquidating)

<sup>9</sup> நண்பர்கள் குழாம் என்பது ஒரு நாட்டிலுள்ள ஒரே மாதிரியான அளவுடைய, வழங்கல் மாதிரிகள் மற்றும் வழிகள், இலக்கிடும் வாடிக்கையாளர்கள் கொண்ட நிதி நிறுவனங்களாகும்) ஒரு நண்பர் குழாம் அமைப்பதற்கு குறைந்தது 5 நிறுவனங்களாவது இருக்க வேண்டும். நாட்டில் நண்பர்கள் குழாம் இல்லாவிடில், பிராந்தியத்திலுள்ள நண்பர்கள் குழாமினைப் பாவிக்க முடியும்.

நியமம்	
6d	இரண்டு அடிமட்ட நிறுவனத்திற்கு பொருத்தமுடைய வகையில் நிறுவனம் சிரேஷ்ட முகாமையாளர்களுக்கு இழப்பீடுகளை வழங்கும் .
முக்கியமான நடைமுறைகள்	
6d	<p>6d.1 நிறுவனம் கட்டுப்பாட்டாளர்களுக்கு, கொடையாளிகளுக்கு மற்றும் முதலீட்டாளர்களுக்கு அவர்களின் வேண்டுகோளுக்கிணங்க இழப்பீடுகளை (சம்பளமாக வரையறுக்கப்பட்டது, நலன்கள், மேலதிகக் கொடுப்பனவுகள், பங்கு விருப்பம், ரொக்கப் பெறுமதியான ஏனைய அனுகூலங்கள்) வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கும்.</p> <p>6d.2 நிறுவனம் அதனுடைய உச்ச மட்ட நிறைவேற்று அதிகாரிகள் (உ.ம். பிரதான நிறைவேற்று அதிகாரி, பிரதான கள நிலை அதிகாரி) மற்றும் அதனுடைய களநிலை ஊழியர்களுக்குமிடையில் உள்ள இழப்பீட்டின் சராசரியான வித்தியாசத்தினை கணக்கிடும், மற்றும் இந்த பரவதல் நிறுவனத்தின் நோக்கம்,சமூக இலக்குகள், மற்றும் ஊழியர்களைப் பொறுப்பாகக் கவனித்தல் ஆகியவற்றிற்கு அமைவாக இருக்கின்றதா என மதிப்பீடு செய்யும்.</p>

சமூக செயல்திறன் முகாமைத்துவத்தின் உலகளாவிய நியமங்கள்

**இணைப்பு - மேலதிக சிறந்த நடைமுறைகள்**

இந்த பகுதி ஒவ்வொரு நியமத்திற்குமுரிய “மேலதிக சிறந்த நடைமுறைகளை” தருகின்றது. இந்த நடைமுறைகள் பொதுவாக பரிந்துரைக்கப்பட்டவை யாயினும் ஒரு வலுவான சமூக செயல்திறன் முகாமைத்துவத்திற்கு கட்டாயமான தேவையானவையல்ல. அத்துடன் இவை சகல சந்தர்ப்பங்களுக்கும் பொருத்தமுடையதும்ல்ல.

**பகுதி 1: சமூக இலக்குகளை வரையறுத்தல் கண்காணித்தல்**

நியமம்	
<b>1a</b>	<b>நிறுவனம் அதனுடைய சமூக இலக்குகளை அடைய மூலோபாயங்களைக் கொண்டுள்ளது. மேலதிக சிறந்த நடைமுறைகள்</b>
1a	<p>1a.7 நிறுவனத்தின் பணிக் கூற்று நிறுவனத்தின் சமூக இலக்குகள் (என்ன), இலக்கிடப்பட்டுள்ள வாடிக்கையாளர்கள் (யார்), பொருட்கள் சேவைகள் (எப்படி) மற்றும் இலக்கிடப்பட்டுள்ள வாடிக்கையாளர்கள் எதிர்பார்க்கும் நன்மைகள் (ஏன்), என்பவற்றினை வரையறுக்கும்.</p> <p>1a.8 நிறுவனம் அதனுடைய மூலோபாயத்தினை (பணிக் கூற்று உட்பட) குறைந்தது மூன்று வருடத்திற்கு ஒருமுறை மீள்பரிசீலனை செய்யும்.</p> <p>1a.9 நிறுவனம் அதனுடைய சமூக இலக்குகளை குறைத்து ஒவ்வொரு வருடமாவது மீள் பரிசீலனை செய்யும்.</p> <p>1a.10 அமைப்பின் பல நிலைகளிலும் இருக்கும் ஊழியர்களிடமிருந்து பெறும் உள்ளீடுகளிலிருந்து நிறுவனம் அதனுடைய சமூக இலக்குகளை அடைவதற்குத் தேவையான மூலோபாயங்களை வடிவமைக்கும்.</p> <p>1a.11 மூலோபாயம் குறைந்தது கீழேயுள்ள ஏதாவது ஒரு ஆவணங்களில் வரையறுக்கப்படும்: நிறுவனத்தின் மூலோபாய/வியாபார திட்டம், நிறுவனத்தின் பட்டியம், மற்றும்/அல்லது நிறுவனத்தின் பங்குதாரர்கள்/முதலீடு ஒப்பந்தம்(கள்).</p>

நியமம்	
<b>1b</b>	<b>நிறுவனம் அறிக்கைகளைச் சேகரித்து நிறுவனத்தின் சமூக இலக்குகளுக்கு தேவையான வாடிக்கையாளர் மட்ட தரவுகளின் துல்லியத்தினை உறுதிப்படுத்தும். மேலதிக சிறந்த நடைமுறைகள்</b>
1b	<p>1b.7 தரவுகளை முகாமைப்படுத்தும் நிறுவனத்தின் உள்ளக அமைப்பு, நிதி மற்றும் சமூக தரவுகளை ஒன்றாகச் சேர்த்து பகுப்பாய்வு செய்யும் திறமை கொண்டிருக்க வேண்டும்</p> <p>1b.8 தகவல்களை முகாமைப்படுத்தும் நிறுவனத்தின் உள்ளக அமைப்பு (உடம் முகாமைத்துவ தகவல் அமைப்பு - MIS) வாடிக்கையாளர்களின் மேலதிக வேலை நேரங்களின் செயல்திறனைத் தடமறிய உதவ வேண்டும்.</p> <p>1b.9 நிறுவனம் வாடிக்கையாளரின் தரவுகளைக் கீழே காணப்படும் ஏதாவதொரு முறை மூலமாக உறுதிப்படுத்த வேண்டும்.</p> <p>a) ஒரு அண்ணளவு தொகுதியான வாடிக்கையாளர்களை விஜயம் செய்து சந்திப்புகள் நடைபெற்றதா என உறுதிப்படுத்தவேண்டும்.</p> <p>b) தொழிற்பட்டுக் கொண்டிருக்கும் தரவுகள் சேகரிப்பாளர்களைக் கவனித்து அவர்களுடைய செயல்திறனுக்கு பின்னூட்டல் வழங்கப்படல் வேண்டும்.</p> <p>c) அண்ணளவுத் தொகுதியான தரவிடப்பட்டுள்ள மாதிரி தரவுகளைப் பரிசோதித்து அவற்றின் துல்லியத்தினை உறுதிப்படுத்தல் வேண்டும்.</p>

சமூக செயல்திறன் முகாமைத்துவத்தின் உலகளாவிய நியமங்கள்

பகுதி 2: சமூக இலக்கிற்கான பணிப்பாளர் சபை, முகாமைத்துவம், மற்றும் ஊழியர்களின் கடப்பாட்டினை உறுதி செய்தல்

<b>நியமம்</b>	
<b>2a</b>	நிறுவனத்தின் சமூக இலக்குகளுக்கு பணிப்பாளர் சபை கடப்பாடு உடையவர்களாக இருத்தல்
<b>மேலதிக சிறந்த நடைமுறைகள்</b>	
2a	2a.3 ஒன்று அல்லது பல பணிப்பாளர் சபை அங்கத்தவர்கள் சமூக செயல்திறனின் சில விடயங்களில் நிபுணத்துவம் கொண்டவராக இருத்தல் வேண்டும் (உ.ம் நுண்நிதியில் தொழில் புரிந்த அனுபவம், பொருட்களை வடிவமைப்பதில் அனுபவம், சந்தை ஆராய்ச்சி அனுபவம், மனித வள அனுபவம்). 2a.4 பணிப்பாளர் சபை அங்கத்தவர்கள் வாடிக்கையாளர்களுடன் நேரடியாக தொடர்பு கொள்ளும் பொறுமுறை இருத்தல் வேண்டும். (உ.ம். கள விஜயம், வாடிக்கையாளர்களின் பிரதிநிதிகளுடன் பணிப்பாளர் சபை சந்திப்பு).
<b>நியமம்</b>	
<b>2b</b>	நிறுவனம் அதனுடைய சமூக நோக்கம் மற்றும் சமூக இலக்கிற்கு பொறுப்பாக இருக்க வேண்டியதை பணிப்பாளர் சபை அங்கத்தவர்கள் பார்த்துக் கொள்ளல் வேண்டும்
<b>மேலதிக சிறந்த நடைமுறைகள்</b>	
2b	2b.6 பணிப்பாளர் சபை சமூக செயல்திறன் தரவுகளை மீளாய்வு செய்யும் வகையில் முக்கியமான நடைமுறை 2b.1 ல் விளக்கியபடி முறைப்படி அமைக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும் (உ.ம் ஒரு சமூக செயல்திறன் உப குழு, ஒரு சமூக செயல்திறன் வெற்றி வீரன் (Champion), ச.செ.மு கணக்காய்வு நடைமுறைக்குள் சேர்த்துக் கொள்ளல்). 2b.7 பணிப்பாளர் சபை அதனுடைய செயல்திறனைக் கொண்டு (உள்ளக மற்றும் வெளியார் மீளாய்வு) மதிப்பீடு செய்யப்படும். இவ்வாறான மதிப்பீடுகள் சமூக செயல்திறன் அடிப்படைகளையும் கொண்டிருக்கும் (உ.ம் கூட்டங்கள் மற்றும் சமூக இலக்குகளை பிரதி பலிக்கும் வகையிலான இலாப ஒதுக்கீட்டு முடிவுகளில் சமூக செயல்திறன் அடிக்கடி கலந்துரையாடப்படுகின்றது). 2b.8 பணிப்பாளர் சபை நிறுவனத்தின் ஏதாவது சமூக கணக்காய்வினை, தரப்படுத்தலை அல்லது ஏனைய மதிப்பீட்டினை மீளாய்வு செய்யும்(உ.ம் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு சான்றிதழ்).
<b>நியமம்</b>	
<b>2c</b>	சமூக இலக்குகளை அடைவதற்கான நிறுவனத்தின் மூலோபாயத்தினை சிரேஷ்ட முகாமைத்துவம் உருவாக்கி நடைமுறைப்படுத்துவதை மேற்பார்வை செய்யும்.
<b>மேலதிக சிறந்த நடைமுறைகள்</b>	
2c	2c.6 சிரேஷ்ட முகாமையாளர்கள் வித்தியாசமான வாடிக்கையாளர் குழுக்களின் வாடிக்கையாளர்களின் வெளிப்பாடுகளை மற்றும் வெளியேற்றத்தினைப் பகுப்பாய்வு செய்வர் (பிரிவு ரீதியான பகுப்பாய்வு). 2c.7 பலம் மற்றும் பலவீனம் ஆகியவற்றினை இனங்கண்டு மற்றும் மேம்பாட்டிற்கான பகுதிகளுக்கு முன்னுரிமை வழங்குவதற்காக நிறுவனம் ஒரு உள்ளக அல்லது வெளியக சமூக கணக்காய்விற்கு உள்ளாகின்றது. 2c.8 சமூக செயல் திறன் வெளிப்படத்தன்மையினை அதிகமாக்குவதற்கு நிறுவனம் ஒரு சமூக தரப்படுத்தலுக்கு உள்ளாகின்றது.
<b>நியமம்</b>	
<b>2d</b>	ஊழியர்கள், சமூக மற்றும் நிதி செயல்திறன் அடிப்படையில் பணிக்கமர்த்தப்பட்டு, மதிப்பீடு செய்யப்பட்டு மற்றும் அங்கீகரிக்கப்படுகின்றார்கள்.
<b>மேலதிக சிறந்த நடைமுறைகள்</b>	
2d	தீர்மானிக்கப்படும்.

சமூக செயல்திறன் முகாமைத்துவத்தின் உலகளாவிய நியமங்கள்

பகுதி 3: வாடிக்கையாளர்களைப் பொறுப்பாக்க கவனித்தல்

<b>நியமம்</b>	
<b>3a</b>	அதிக கடன் சுமையில்லாமல் கடன்களை மீளளித்து சந்தை நிலவரத்தின்படி கடன்ஆபத்து முகாமைத்திலிருந்து விருத்தி அடையும் வகையில் வாடிக்கையாளர்களின் தகுதி இருப்பதனை நிறுவனம் தீர்மானிக்கும் (வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கொள்கை 2 - கீழ்க்காணும் சகல நடைமுறைகளுக்கும் பொருத்தமுடையது).
<b>மேலதிக சிறந்த நடைமுறைகள்</b>	
<b>3a</b>	தீர்மானிக்கப்படும்
<b>நியமம்</b>	
<b>3b</b>	தெரிவிக்கப்படும் தகவல்களை தெளிவாகவும், போதுமானவிலும் மற்றும் நேரத்துடனும் வாடிக்கையாளர் அறிந்து, தெளிவான முடிவுகளை எடுக்கும் வகையில் நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பாடல் செய்ய வேண்டும். (வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கொள்கை 3 - கீழ்க்காணும் சகல நடைமுறைகளுக்கும் பொருந்தும்).
<b>மேலதிக சிறந்த நடைமுறைகள்</b>	
<b>3b</b>	தீர்மானிக்கப்படும்
<b>நியமம்</b>	
<b>3c</b>	நிறுவனம் மற்றும் அதனுடைய முகவர்கள் அவர்களுடைய வாடிக்கையாளர்களைப் பாகுபாடின்றி நன்றாகவும் கௌரவமாகவும் கவனிக்க வேண்டும். கடன் வழங்கும் பொழுதும் அல்லது கடன் அறவிடு செய்யும் பொழுது வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனத்தின் ஊழியர்களால் அல்லது அவர்களுடைய முகவர்களால் ஏற்படக்கூடிய ஊழல்கள் மற்றும் கடுமையான, முறைகேடான செயல்களைக் கண்டு பிடித்து அவர்களைப் பாதுகாக்க வேண்டும் (வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு நடைமுறைகள் 5 கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள சகலதகவல்களும் பொருந்தும்).
<b>முக்கியமான நடைமுறைகள்</b>	
<b>3c</b>	தீர்மானிக்கப்படும்
<b>மேலதிக சிறந்த நடைமுறைகள்</b>	
<b>3d</b>	நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தரவுகளின் பிரத்தியேகத்திற்கு அவர்களுடைய சட்ட திட்டங்களுக்கமைவாக மதிப்பு வழங்க வேண்டும் மற்றும் வாடிக்கையாளரின் உடன்பாட்டுடன் அல்லது சட்டங்கள் அனுமதித்தால் மட்டும் அந்த தகவல்கள் பெறப்பட்ட பொழுது ஏற்றுக் கொள்ளப்பட்ட நோக்கங்களுக்காக மட்டும் பாவிக்க வேண்டும் (வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு நடைமுறைகள் 6 கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள சகலதகவல்களும் பொருந்தும்)
<b>நு</b>	
<b>3d</b>	தீர்மானிக்கப்படும்
<b>நியமம்</b>	
<b>3e</b>	நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களின் முறைப்பாடுகளை நேரகாலத்தில் கவனித்து தகுந்த தீர்வுகளை வழங்குவதற்குரிய பொறிமுறைகளைக் கொண்டிருக்க வேண்டும் அத்துடன் அவ்வாறான பொறிமுறைகள் மூலமாக தனிப்பட்டவர்களுடைய பிரச்சனைகளைத் தீர்ப்பதுடன் நிறுவனத்தின் பொருட்களை, சேவைகளை மேம்படுத்த வேண்டும் (வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கொள்கை 7 - கீழேயுள்ள சகல நடைமுறைகளுக்கும் பொருத்தமுடையது).
<b>3e</b>	தீர்மானிக்கப்படும்



சமூக செயல்திறன் முகாமைத்துவத்தின் உலகளாவிய நியமங்கள் பகுதி . 4: வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளையும் மற்றும் முன்னுரிமைகளையும் நிறைவேற்றும் வகையில் பொருட்களை, சேவைகளை, வழங்கல் முறைகளை மற்றும் வழிவகைகளை வடிவமைத்தல்

நியமம்	
4a	பலதரப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகள் மற்றும் முன்னுரிமைகளை நிறுவனம் அறிந்துள்ளது.
மேலதிக சிறந்த நடைமுறைகள்	
4a	4a.4 நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளையும் முன்னுரிமைகளையும் கள நிலை ஊழியர்களின் கண்ணோட்டத்தின் மூலம் கேட்டு அறிந்து கொள்ளும். 4a.5 தற்பொழுது நடைமுறையில் வழங்கப்படாத பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளின் கேள்வியினைப் பற்றி நிறுவனம் அறிந்து கொள்ளும். 4a.6 நிறுவனம் அதனுடைய முறைமைகள் எந்த வழியில் ஒரு சில மக்களை தங்களுடைய வாடிக்கையாளர் குழுவில் சேர்த்தல் அல்லது விலக்கலில் தாக்கம் செலுத்துகின்றது என்பதினை அறிந்து கொள்ளும்.
நியமம்	
4b	வாடிக்கையாளர்களுக்கு பாதிப்புக்கள் ஏற்படாத வகையில் நிறுவனம் பொருட்கள், சேவைகளை மற்றும் வழங்கல் வகைகளை வடிவமைத்தல் <sup>10</sup> (வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு நடைமுறை 1 - கீழேயுள்ள சகல நடைமுறைகளுக்கும் பொருந்தும்)
4b	தீர்மானிக்கப்படும்

நியமம்	
4c	நிறுவனத்தின் சமூக இலக்குகளுக்கு அமைவாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு பயனளிக்கும் விதத்தில் நிறுவனத்தின் பொருட்கள், சேவைகள், வழங்குதல் மாதிரிகள் மற்றும் முறைகளை வடிவமைத்தல்.
மேலதிக சிறந்த நடைமுறைகள்	
4c	தீர்மானிக்கப்படும்

பகுதி 5: ஊழியர்களைப் பொறுப்பாகக் கவனித்தல்

நியமம்	
5a	ஊழியர்களைப் பாதுகாத்து அவர்களுக்கு ஒரு ஆதரவான வேலை செய்யும் சூழ்நிலையினை உருவாக்குவதற்கு நிறுவனம் ஒரு எழுதப்பட்ட மனித வளக் கொள்கையினைப் பின்பற்றும்.

<sup>10</sup> நியமம் 4b மற்றும் அதனுடன் தொடர்புடைய முக்கியமான நடைமுறைகள் ஸ்மாட் பிரச்சாரத்திலிருந்து எடுக்கப்பட்டுள்ளன. இதில் குறிப்பிட்டுள்ள ஏனைய வாடிக்கையாளர்கள் பாதுகாப்பு நடைமுறைகள் போலல்லாது, இந்த நடைமுறைகள் ஸ்மாட் பிரச்சாரத்தின் சான்றிதழின் ஒரு பகுதியாக இதுவரை கொள்ளப்படவில்லை. (4b.9 தவிர) ஏனென்றால் ஸ்மாட் பிரச்சாரம் இந்த நடைமுறைகளை முன்னெடுக்கும் பரிட்சார்த்த படிமுறையிலுள்ளது.

மேலதிக சிறந்த நடைமுறைகள்	
5a	<p>5a.5 நிறுவனத்தின் தொழில் வழங்கும் தீர்மானங்கள் பால்நிலை வேறுபாடு, இனப் பின்னணி, சாகியம், வயது, உடல் ஊனம், சாதி, சமயம், பாலியல் தொடர்புகள் அல்லது HIV/AIDS ஆகியவற்றினைக் கருத்தில் கொள்ளாது சம சந்தர்ப்பம் வழங்கும்.</p> <p>5a.6 நிறுவனம் உண்மையாகத் தேவையான குறுகிய கால வேலை தவிர, மற்றும் சமாசாரம், தற்காலிகம், சம்பளமற்ற அடிப்படையில் வேலை வழங்குவதைத் தவிர்க்க வேண்டும்.</p> <p>5a.7 நிறுவனம் ஆவணப்படுத்திய நடைமுறை மூலம் தராதரம் உள்ள பெண்களை வேலைக்கமர்த்தி பெண்கள் தலைமைத்துவ நிலைக்கு பிரதிநிதிப்படுத்தும் நிலையினை அடைய நடவடிக்கை எடுக்க வேண்டும்.(உ.ம் வேலைக்குரிய உள்ளக மற்றும் வெளியக விண்ணப்பங்களைப் பெண்களிடமிருந்து பெற ஊக்குவித்தல், பெண்களின் வேலைக்கான இலக்குகளை அமைத்தல் மற்றும் பெண் ஊழியர்களை வழிகாட்டல்).</p> <p>5a.8 நிறுவனம் நியாயமான வசதியினை ஊனமுற்றவர்களுக்கு வழங்க வேண்டும். (உ.ம்சக்கர வண்டி, பெரியளவு எழுத்துக்கள் கொண்டு ஆவணங்களை அச்சிடல்)</p>
நியமம்	
5b	<p>சகல ஊழியர்களினதும் வேலை சம்பந்தமான நிபந்தனைகளை நிறுவனம் அவர்களுக்கு அறிவிக்கவேண்டும் அத்துடன் முக்கியமான தொழில் செயற்பாட்டிற்காக பயிற்சிகளும் வழங்க வேண்டும்.</p>
மேலதிக சிறந்த நடைமுறைகள்	
5b	<p>5b.5 ஒரு ஊழியரின் செயல்திறன் இலக்குகளை ஊழியருடன் கலந்து ஆலோசித்து ஒரு உடன்பாட்டிற்கு வர வேண்டும்.</p> <p>5b.6 நிறுவனம் ஊழியர்களைக் கவரும்படியான மேம்பாட்டு அமைப்பினை தொழில் விரிவாக்கலுக்குரிய திறன் விருத்தி பயிற்சி மற்றும் பயிலக்கூடிய சந்தர்ப்பங்கள் வைத்திருக்க வேண்டும் அத்துடன் தகுதியுள்ள மற்றும் ஊக்கப்படுத்தும் தன்மையுள்ள ஆளணியினையும் பேண வேண்டும் (உ.ம் விசேட திட்டங்கள், சுழற்சி முறை, மற்றும் நீடிக்கப்பட்ட பணிகள்). இந்த சந்தர்ப்பங்கள் சகல ஊழியர்களுக்கும் எதுவிதமான பாகுபாடுமின்றி சமமாக வழங்கப்படவேண்டும்.</p>
நியமம்	
5c	<p>நிறுவனம் ஊழியர்களின் திருப்தியினையும் புரழ்ச்சியினையும் கண்காணிக்கும்</p>
மேலதிக சிறந்த நடைமுறைகள்	
5c	<p>5c.4 நிறுவனம் ஊழியர் புரழ்ச்சியினை ஊழியர்களின் மட்டம் பால் நிலை என்பன அடிப்படையில் கண்காணிக்கும் (உ.ம் கள ஊழியர்கள், நிறைவேற்று ஊழியர்கள்)</p>

**பகுதி 6: நிதி மற்றும் சமூக செயல்திறன் சமநிலை**

நியமம்	
6a	சந்தை நிலவரத்திற்கு பொருத்தமாகவும் மற்றும் வளர்ச்சி வீதம் நிலைத்து நிற்கக்கூடிய வகையிலும் அதிமான சேவைத் தரத்தினை வழங்க வழிவகுத்தல்.
மேலதிக சிறந்த நடைமுறைகள்	
6a	6a.5 நிறுவனம் தனது வளர்ச்சி புதிய வாடிக்கையாளர்களை மற்றும் சந்தையினை உருவாக்கி (விரிவான வளர்ச்சி) நகர்வதனால் உண்டாக்கப்பட்டதா அல்லது ஏற்கனவே இருக்கின்ற வாடிக்கையாளர்களுடன் தற்போதைய சந்தையில் (தீவிர வளர்ச்சி) உருவாக்கப்பட்டதா என ஆராயும். 6a.6 நிறுவனம் மிக்ஸ் (MIX) மற்றும் அல்லது நுண்ணிதி அமைப்புகளுக்கு, அதனுடைய மூலதனம் (வாடிக்கையாளர்கள், கடன்கள், சேமிப்புகள்) மற்றும் மூலதன தரம் (PAR உட்பட) ஒவ்வொரு புவியில் பிரதேசத்திற்கும் / நாட்டின் நிர்வாக அலகிற்கும் அறிக்கை செய்து அதன் மூலம் அங்குள்ள மக்களின் தரவுகளுடன் ஒப்பிட்டுப் பார்க்க வழிவகுக்கும். 6a.7 நிறுவனம் தகவல்களை கடன் தகவல் அமைப்புக்கு, அவைகள் இருப்பின் பகிர்ந்து கொள்ளும் (உ.ம் கடன் பணியகம், நுண்ணிதி அமைப்பு).

நியமம்	
6b	நிறுவனத்தின் நிதி அமைப்பு அதனுடைய வளங்களின் சேர்க்கையிலும், நிபந்தனைகள், மற்றும் எதிர்பார்க்கும் வருமானத்தினையும் கொண்டு ஒரு இரண்டு அடிமட்ட நிறுவனத்திற்குப் பொருத்தமானதாக இருக்க வேண்டும்.
மேலதிக சிறந்த நடைமுறைகள்	
6b	• 6b.9' ஏதாவது இழப்பு தடுப்பு காப்பீடு அற்ற வெநிநாட்டு நாணய வெளிப்பாடுகள் மூலதனத்தில் மூன்றில் ஒரு பங்கிற்கு மேலாக இருக்கப்படாது. மற்றும் அவைகள் உள்ளூர் கட்டுப்பாடுகளுக்கு அமைவாக இருக்க வேண்டும்.

நியமம்	
6c	இலாபத்தில் நாட்டம் கொள்வது நிறுவனத்தின் நீண்ட கால நிலைத்து நிற்கும் தன்மையினையோ அல்லது வாடிக்கையாளர்களின் மேம்பாட்டினையோ பாதிக்கக்கூடாது.
மேலதிக சிறந்த நடைமுறைகள்	
6c	6c.7 நுண்ணிதி வெளிப்படத்தன்மை பகுப்பாய்வு இருக்கின்ற நாடுகளில் நிறுவனம் அதனுடைய சராசரி கடன் அளவுக்கமைய கடன் சேவைகளின் (பொருட்கள்) திறமையான வட்டி வீதத்தினை அந்த நாட்டின் “விலையிடல் / கடன் அளவு வளைவு” <sup>11</sup> (“pricing/loan size curve”) மூலமாக மதிப்பீடு செய்யும் மற்றும் அதிலிருந்து பிரிந்து (விலகி) செல்லும் காரணங்களையும் அறிந்து கொள்ளும் (உ.ம் வழங்கல் வழிகள் மற்றும் வழங்கப்படும் சேவைகள் மற்றும் நிதி சார்பற்ற சேவைகள்)

நியமம்	
6d	இரண்டு அடிமட்ட நிறுவனத்திற்கு பொருத்தமுடைய வகையில் நிறுவனம் சிரேஷ்ட முகாமையாளர்களுக்கு இழப்பீடுகளை வழங்கும் .
மேலதிக சிறந்த சேவைகள்	
6d	6d.3 நிறுவனம் சர்வதேச நியமங்களில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வெளிப்படுத்தும் வழிகாட்டல்களைக் கடைப்பிடிக்கும் (உ.ம் IAS 24). 6d.4 நிறுவனம் சிரேஷ்ட முகாமையாளர்களுக்கு மட்டுமல்லாது, நன்மைகளில் (உ.ம். இலாப பகிர்வு, கல்விக் கடன்கள், சுகாதார காப்புறுதி) அனைத்து ஊழியர்களையும் உள்ளடக்க வேண்டும்.

<sup>11</sup> பார்க்கவும் [www.mftransparency.org](http://www.mftransparency.org). “விலையிடல் / கடன் அளவு வளைவு” – அது கடன் அளவிற்கும் நாட்டின் வட்டி வீதத்திற்கும் இடையிலான தொடர்பினைக் காட்டுகின்றது.