வாடிக்கையாளர்களின் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் நடவடிக்கைமுறை

உள்ளடக்கம்

1. அறிமுகம்
2. முறைப்பாடு என்பதன் வரைவிலக்கணம்
3. நடவடிக்கைமுறையின் நோக்கம்
4. முறைப்பாடுகளைச் சமர்ப்பிக்கும் முறை
5. நியாயமான மற்றும் அணுகக் கூடிய பொறிமுறை
6. முறைப்பாட்டை ஏற்றுக்கொள்ளுதல்
7. முறைப்பாட்டின் இணைப்பாக்கம்
8. முறைப்பாட்டைக் கையாளும் செயல்முறை
9. முறைப்பாடு செய்பவரின் பொறுப்பு
10. நிதி சேவை வழங்குகின்றவரின் கடப்பாடு
11. அறிக்கைகளைப் பேணுதல்
12. முறைப்பாடுகளை அனுப்பும் மட்டம்
13. முறைப்பாடுகளை அனுப்புவதற்கு மாற்று வழிகள்
14. முடிவு

வாடிக்கையாளர்களின் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் நடவடிக்கைமுறை

1. அறிமுகம்

எமது பெறுமதியான வாடிக்கையாளர்களின் உரிமைகளையும் தேவைகளையும் பாதுகாக்கின்ற அதேவேளையில், நியாயமான, ஒளிவுமறைவற்ற மற்றும் பொறுப்புக்கூறக் கூடிய வங்கி நடைமுறைகளைப் பாதுகாப்பதற்கு மக்கள் வங்கி தன்னை அர்ப்பணித்துக் கொண்டுள்ளது. இலங்கையின் வங்கிச் சட்டத்தின் ஏற்பாடுகளின் மூலம் நிர்வகிக்கப்படுகின்ற அரச வங்கி என்ற வகையில், நாம் ஒழுங்குவிதிகளை இணங்கியொழுகுகின்ற மற்றும் உயர் தரம் கொண்ட வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்குவதில் தீவிர கவனம் செலுத்துகிறோம்.

இந்த முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் நடவடிக்கைமுறை நிதியியல் நுகர்வோரின் தனிப்பட்ட மனக்கவலைகளைப் பெற்றுக்கொள்ளுதல், முகாமைப்படுத்துதல் மற்றும் தீர்வு வழங்குதல் என்பவற்றிற்கான எமது அணுகுமுறையை எடுத்துக் காட்டுகிறது.

வாடிக்கையாளர்கள் அவர்களின் பிரச்சினைகளைத் தெரிவிப்பதற்கு மற்றும் தகுந்த பரிகாரங்களைப் பெற்றுக்கொள்ளுவதற்கு அணுகக் கூடிய, பதில் பெறக்கூடிய மற்றும் பயனுறுதி மிக்க வழிகள் இருக்கின்றன என்பதைச் சான்றுப்படுத்துவதற்காக இந்த நடவடிக்கைமுறை உருவாக்கப்பட்டுள்ளது.

2. முறைப்பாடு என்பதன் வரைவிலக்கணம்

‘‘ஒரு முறைப்பாடு’’ என்பது நிதியியல் சேவைகளை வழங்குகின்றவரால் வழங்கப்படுகின்ற நிதியியல் உற்பத்தி அல்லது சேவை மற்றும் அவை சார்ந்த பிரிவுகள் சம்பந்தமாக நிதியியல் நுகர்வோர் ஒருவரால் தெரிவிக்கப்படுகின்ற தனது திருப்தியற்ற நிலையாகும்.

3. நடவடிக்கைமுறையின் நோக்கம்

நுகர்வோர் முறைப்பாடுகளை முகாமைப்படுத்துவதற்காகத் தெளிவான, கட்டமைப்புக்குட்பட்ட மற்றும் நியாயமான ஒரு செயற்பாட்டை ஸ்தாபித்தல், ஒவ்வொரு மனக்குறையையும் துரிதமாக, வெளிப்படைத் தன்மையுடன் மற்றும் பக்கச்சார்பில்லாமல் கையாள்வதை உறுதிப்படுத்துதல், நுகர்வோர் நம்பிக்கைகளைக் கட்டியெழுப்புதல் மற்றும் பேணுதல் என்பவை இந்தக் கொள்கையின் நோக்கமாகும்.

அது இலங்கையில் நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு ஒழுங்குவிதிகளை முழுமையாக இணங்கியொழுகும் வகையில் உருவாக்கப்பட்டுள்ளதோடு அதன் மூலம் பொறுப்புக்கூறக்

கூடிய நெறிமுறை ரீதியான நுகர்வோர் சேவைக்காக வங்கியின் அர்ப்பணிப்பைப் பலப்படுத்துகிறது.

முறைப்பாடுகளைத் தீர்க்கும் செயற்பாட்டுக்கு மூல காரண பகுப்பாய்வை (Root cause analysis) சேர்த்துக்கொள்ளுவதன் மூலம், கொள்கை, சேவை தரம் என்பவற்றை மேம்படுத்துவதற்கு உதவும். அதற்கு மேலதிகமாக, வகைப்பொறுப்பு மற்றும் அதிசிறந்த சேவை என்பவற்றிற்காக அனைத்து முறைப்பாடுகளின் விரிவான அறிக்கையைப் பேணுதல், பயனுறுதிமிக்க மேற்பார்வை, பகுப்பாய்வு மற்றும் அறிவித்தல் என்பவற்றிற்காக வசதிகளை ஏற்படுத்திக் கொடுத்தல் இதன் மூலம் கட்டாயமாக்கப்படுகிறது.

4. முறைப்பாடுகளைச் சமர்ப்பிக்கும் முறை

மக்கள் வங்கி நுகர்வோர் திருப்திக்கு முன்னுரிமை அளிப்பதோடு எமது பெறுமதியான வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் பிரச்சினைகளைத் தீர்த்துக்கொள்ளுவதற்கு மற்றும் பின்னூட்டலை வழங்குவதற்கு அணுகக் கூடிய மற்றும் வினைத்திறன் மிக்க முறையை ஏற்படுத்துவதற்கு முயற்சி எடுக்கின்றோம். அதற்கு வசதி செய்துகொடுப்பதற்காக, பல்வேறு விதமான விருப்பத் தெரிவுகள் மற்றும் பல்வேறு மட்டங்களுக்கு இலகுவாக இருக்கக் கூடிய வகையில் உருவாக்கப்பட்டுள்ள பல்வேறு முறைப்பாடுகளை ஏற்றுக்கொள்ளும் முறைகளைச் சமர்ப்பிக்கின்றோம். நுகர்வோரின் தற்றுணிபின் பிரகாரம் சிங்களம் தமிழ் மற்றும் ஆங்கிலம் ஆகிய மொழிகளில் முறைப்பாடுகளைச் சமர்ப்பிக்க முடியும்.

வசதி மற்றும் பிரவேசிக்கும் வல்லமை என்பவற்றை சான்றுப்படுத்துவதற்காக, மக்கள் வங்கி பல்வகை முறைப்பாடுகளை் சமர்ப்பிக்கும் செயல்முறை சமர்ப்பிக்கப்பட்டுள்ளதோடு வாடிக்கையாளர்களுக்கு சிங்களம் தமிழ் மற்றும் ஆங்கிலம் ஆகிய மொழிகளில் முறைப்பாடுகளைச் சமர்ப்பிக்க முடியும்.

முறைப்பாடுகளைச் சமர்ப்பிக்கக் கூடிய வழிகள்

- **கிளை வலையமைப்பு ஊடாக** - முறைப்பாடுகளை எழுத்துமூலம், வாய்மூலம், தொலைபேசி மூலம், மின்னஞ்சல் மூலம், முறைப்பாட்டு புத்தகங்கள் மூலம் அல்லது கிளைகளில் வைக்கப்பட்டுள்ள முறைப்பாட்டு பெட்டிகள் மூலம் சமர்ப்பிக்க முடியும். இயலுமான அனைத்து சந்தர்ப்பங்களிலும் முறைப்பாடுகளுக்காகத் தீர்வுகள் வழங்கப்படுவதோடு, அவ்வாறு தீர்வுகளை வழங்க முடியாத முறைப்பாடுகள் சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரிகளுக்கு அனுப்பி வைக்கப்படும்.

- **டிஜிட்டல் அலைவரிசை ஊடாக** - வாடிக்கையாளர்களுக்கு சமூக ஊடகங்கள் போன்ற (உதா: பேஸ் புக் மெசென்ஜர்) நிகழ்நிலை இயங்குதளங்கள் ஊடாக அல்லது நேரடியாகக் கதைப்பதன் ஊடாக (Live Chat) முறைப்பாடுகளைச் சமர்ப்பிக்க முடியும்.

- **ஒதுக்கப்பட்ட தொலைபேசி இலக்கங்கள் -** எமது முகவர்களுடன் நேரடியாகக் கலந்துரையாடுவதற்கு +94 (0)11 2481481 அல்லது 1961 அழைப்பு நிலையத்துடன் தொடர்புகொள்ளவும்.

- **மின்னஞ்சல் முகவரி** - முறைப்பாடுகளை info@peoplesbank.lk இற்கு மின்னஞ்சல் மூலம் அனுப்ப முடியும். இது எழுத்துமூல அறிக்கையாக இருப்பதோடு துரித தீர்வைப் பெற வசதி ஏற்படுத்துகிறது.

- **அரச அலைவரிசை ஊடாக -** நுகர்வோருக்கு இலங்கை மத்திய வங்கியின் நிதி நுகர்வோர் தொடர்பு திணைக்களம் (FCRD), நிதி ஒம்புட்ஸ்மன் அலுவலகம், ஜனாதிபதி அலுவலகம், பிரதமர் அலுவலகம் போன்ற வெளி அதிகாரிகளுக்கும் ஏனைய அரச நிறுவனங்களுக்கும் முறைப்பாடுகளைச் சமர்ப்பிக்க முடியும். இந்த முறைப்பாடுகளை வங்கி ஏற்றுக்கொள்ளுவதோடு முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவ முறைமையில் (CMS) பதிவு செய்யப்படும்.

- **வெளி அதிகாரிகள்**

  முறைப்பாடுகளைப் பின்வரும் பிரிவுகளுக்கும் அனுப்ப முடியும்

  - இலங்கை மத்திய வங்கியின் நிதி நுகர்வோர் தொடர்பு திணைக்களம் (FCRD)
  - நிதி ஒம்புட்ஸ்மன்
  - ஜனாதிபதி அலுவலகம்,
  - பிரதமர் அலுவலகம்
  - ஏனைய அதிகாரம் பெற்ற அரச நிறுவனங்கள்

  இந்த முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவ முறைமையிலும் (CMS) பதிவு செய்யப்படும்.

5. நியாயமான மற்றும் அணுகக் கூடிய பொறிமுறை

எமது முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் பொறிமுறையின் பிரதான அம்சங்கள்

நியாயமான தன்மை - அனைத்து முறைப்பாடுகளும் ஒரு நோக்கத்திற்கு உட்பட்டு மற்றும் பக்கச் சார்பின்றி, அவற்றின் பண்புகளை அடிப்படையாகக் கொண்டு மற்றும் ஸ்தாபிக்கப்பட்ட கொள்கைகளை இணங்கியொழுகி மதிப்பீட்டுக்கு உட்படுத்தப்படும்.

வெளிப்படைத்தன்மை - வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் முறைப்பாட்டின் நிலை, **முன்னேற்றம் மற்றும் பெறுபேறு தெரிவிக்கப்படும்.**

சுயாதீன தன்மை - பக்கச் சார்பற்ற தன்மையை உறுதிப்படுத்துவதற்காக முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் அலகு வியாபார பணிகளிலிருந்து சுயாதீனமாகச் செயற்படும்.

6. முறைப்பாட்டை ஏற்றுக்கொளதல்

முறைப்பாடொன்று கிடைத்ததன் பின்னர், ஐந்து (5) வேலை நாட்களுக்குள் முறைப்பாட்டாளருக்கு முறைப்பாடு கிடைத்தமை பற்றி அறிவிப்போம். இவ்வாறு ஏற்றுக்கொள்ளுதல் என்பது முறைப்பாட்டாளருக்கு குறித்த முறைப்பாடு தீவிரமாக கவனத்தில் எடுத்துக்கொள்ளப்படும் என்பதையும் தீர்த்து வைக்கப்படும் என்பதையும் உறுதிப்படுத்துவதாக அமையும்.

- தொடர்பாடல் - முறைப்பாடு சம்பந்தமாக செயற்படுவதாக ஏற்றுக்கொள்ளுவது முறைப்பாட்டாளருக்கு கடிதம்/மின்னஞ்சல்/குறுஞ் செய்தி ஊடாக அனுப்பப்படும்.
- எற்றுக்கொள்ளுவதில் உள்ளடக்கம் - ஏற்றுக்கொள்ளுவது தொடர்பான தொடர்பாடலில் பின்வரும் விபரங்கள் உள்ளடங்கும்.
  - தொடர்பு இலக்கம் - ஒவ்வொரு முறைப்பாட்டையும் பின்னாய்வு செய்வதற்காக தொடர்பு இலக்கம் ஒன்று வழங்கப்படும்.
  - எற்றுக்கொள்ளும் செய்தி - பிரச்சினையை எமது கவனத்திற்குக் கொண்டு வந்தமைக்காக நன்றி தெரிவித்து முறையான ஏற்றுக்கொள்ளும் செய்தி ஒன்று.
- தொடர்பு தகவல்கள் - முறைப்பாட்டைக் கையாளும் உத்தியோகத்தர் பற்றிய தகவல்கள், அவர்கள் தொடர்புகொள்ள வேண்டிய தொலைபேசி இலக்கம் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி உள்ளடங்கும்.
- கால அவகாசம் - 21 நாட்களுக்குள் முறைப்பாட்டைத் தீர்ப்பது பற்றிய சான்றுரை, தாமதமானால், தாமதத்திற்கு காரணம் மற்றும் எதிர்பார்க்கப்பட்ட புதிய கால அவகாசம் (ஆகக் கூடியது 3 மாதங்கள் வரை) பற்றிய தெளிவான தொடர்பாடல்.

7. முறைப்பாடுகள் இணைப்பாக்கம்

நுகர்வோர் நம்பிக்கையை மற்றும் திருப்தியைப் பேணுவதற்காக பயனுறுதிமிக்க முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவம் அத்தியாவசியமானது என்பதை மக்கள் வங்கி ஏற்றுக்கொள்ளுகிறது. இதை நிறைவு செய்துகொள்ளுவதற்காக வங்கியின் செயற்பாட்டு வியாபார அலகுகளில் சுயாதீனமாகச் செயற்படுகின்ற முறைப்பாடுகளைக் கையாள்கின்ற அலகொன்று (CHU) ஸ்தாபிக்கப்பட்டுள்ளது.

விற்பனை அல்லது சந்தைப்படுத்தலுடன் தொடர்புடைய பணியாட் தொகுதி அங்கத்தினர்கள் முறைப்பாடுகளைக் கையாள்கின்ற போது ஏற்படக் கூடிய முரண்பாடுகள் இன்றி, நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையாகத் தென்படக் கூடிய செயற்பாடொன்றை உறுதிப்படுத்துவதற்காக இந்தச் சுயாதீன தன்மை மிக முக்கியமானதாகும்.

வங்கியின் முறைப்பாடுகளைக் கையாள்கின்ற அலகின் கட்டமைப்பு குறிப்பாக நோக்கத்தை அடிப்படையாகக் கொண்டிருப்பதையும் பக்கச்சார்பற்ற தன்மையையும் மேம்படுத்துவதற்காக உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. சந்தைப்படுத்தல், விற்பனை அல்லது உற்பத்தி அலகுகளின் பணியாட் தொகுதியினருக்கு பெரும்பாலும் செயலாற்றுகை ஊக்குவிப்பு மற்றும் பொறுப்புகள் இருப்பதோடு அவை நியாயமான மற்றும் பயனுறுதிமிக்க முறைப்பாடுகளைத் தீர்க்கும் கோட்பாடுகளை இணங்கியொழுக முடியாது. அதனால் முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வதை இந்தப் பணிகளிலிருந்து கட்டமைப்பு ரீதியகப் பிரிப்பதன் மூலம், வங்கி அநுமானிக்கும் அல்லது பக்கச்சார்பாகும் இடரைக் குறைப்பதோடு, வாடிக்கையாளர்கள் முறைப்பாடுகளைச் சமர்ப்பிக்கும் போது பாதுகாப்பையும் நம்பகத் தன்மையையும் உணர்வார்கள்.

குறிப்பாக கடன் உத்தியோகத்தர்கள் போன்ற நுகர்வோரின் நிதி சேவை மீது நேரடி செல்வாக்குள்ள பணியாட் தொகுதி அங்கத்தினர்கள் முறைப்பாட்டில் சம்பந்தப்படுகின்ற போது பயன்கள் பற்றிய பயத்தை தவிர்ப்பதற்கும் இந்த அணுகுமுறை உதவியாக இருக்கும்.

நிர்வாகத்தை மேலும் பலப்படுத்துவதற்காக, முறைப்பாடுகளைக் கையாள்கின்ற அலகு (CHU) கட்டமைப்பு ரீதியான அலகொன்றின் கீழ் செயற்படுவதோடு, அலகின் மொத்த செயலாற்றுகைக்காக பொறுப்புக்கூறக் கூடிய பிரதம முகாமையாளர் ஒருவரால் செயற்படுத்தப்படுகிறது. இந்த முகாமையாளர் நிறைவேற்று முகாமைத்துவத்திற்கு தினசரி அறிக்கைகளை வழங்குவதோடு, முறைப்பாடுகளைத் தீர்க்கும் செயற்பாடுகளின் வெளிப்படைத் தன்மை, மேற்பார்வை மற்றும் தொடர்ச்சியான மேம்படுத்தல் என்பவற்றை உறுதிப்படுத்துகிறார். அதற்கு மேலதிகமாக, அலகை மேற்பார்வை செய்தல், அதன் தொடர்ச்சியான செயற்பாட்டை உறுதிப்படுத்துதல் மற்றும் முறைப்பாடுகளுக்கு உரிய அனைத்து ஒழுங்குமுறைப்படுத்தும் செயற்பாடுகளின் போது வங்கியின் பிரதிநிதியாக

சேவையாற்றுவதற்காகப் பெயர்க் குறிப்பிடப்பட்ட நிறைவேற்று அதிகாரி பொறுப்புக் கூற வேண்டும். இறுதியாக, வங்கியின் பணிப்பாளர் சபை முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் அலகின் வினைத்திறனுக்காக முக்கிய பொறுப்பு வகிக்கிறது. முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் அலகு வெளிக்களத்தின் ஒழுங்குவிதிகள் நல்ல பயன்பாட்டு பரிந்துரைகள் என்பவற்றுடன் முழுமையாக இணங்கியொழுகுவதை உறுதிப்படுத்துகிறது.

முகவரி: பிரதம முகாமையாளர்,
முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் அலகு,
கிளை முகாமைத்துவ திணைக்களம்,
இலக்கம் 75, சேர் சிற்றம்பலம் ஏ கார்டினர் மாவத்தை,
கொழும்பு 02.

தொலைபேசி : 0112481320/01122481629
தொலைநகல் : 0112436956
மின்னஞ்சல் : info@peoplesbank.lk

8. முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் செயற்பாடு

நுகர்வோர் ஒருவரிடமிருந்து முறைப்பாடொன்று கிடைத்ததன் பின்னர், வங்கியினால் 21 நாட்களுக்குள் பிரச்சினை தீர்க்கப்படும். இந்தக் காலக்கெடுவுக்குள் வங்கிக்கு அவ்வாறு செய்ய முடியாமற் போனால், 21 நாட்கள் கடப்பதற்கு முன்னர் முறைப்பாட்டாளருக்கு அறிவிப்பதோடு, தாமதத்திற்கு காரணம் தெரிவித்து மற்றும் பிரச்சினையைத் தீர்ப்பதற்காக இற்றைவரை எடுத்துள்ள நடவடிக்கை அறிவிக்கப்படும்.

எமது முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் செயற்பாடு ஒவ்வொரு மனக்குறையும் துரிதமாகவும் நியாயமாகவும் தீர்க்கப்படவுள்ளது என்பதை சான்றுப்படுத்துவதற்காகத் திட்டமிடப்பட்டுள்ளது. முறைப்பாட்டை ஏற்றுக்கொள்ளுவது மற்றும் தகுந்த தீர்வைத் தீர்மானிப்பதற்காக அதை மதிப்பீடு செய்வதன் மூலம் அது ஆரம்பமாகின்றது. முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் செயற்பாடு சுருக்கமாக கீழே தரப்பட்டுள்ளது.

- ஏற்றுக்கொள்ளுதல் - தெரிவு செய்யப்பட்ட அலைவரிசை ஊடாக (உதா: தனிப்பட்ட முறையில், மின்னஞ்சல், சமூக ஊடகம்) முறைப்பாட்டைப் பெற்றுக்கொள்ளுதல் மற்றும் ஏற்றுக்கொள்ளுதல்.
- மதிப்பீடு செய்தல் மற்றும் தீர்வுகள் - தகுந்த தீர்வை தீர்மானிப்பதற்காக முறைப்பாட்டை மதிப்பீடு செய்தல்.

- புலனாய்வு - முறைப்பாட்டை சம்பந்தப்பட்ட அலகுக்கு/திணைக்களத்திற்கு ஒப்படைத்தல், அறிக்கைகள், தொடர்பாடல் பதிவுகள் மற்றும் நேர்காணல் கலந்துரையாடல் என்பவற்றைப் பயன்படுத்தி விடயங்களை அடிப்படையாகக் கொண்டு புலனாய்வை மேற்கொள்ளுதல்.
- பதிற் செயல் - பிரச்சினையைத் திருப்திகரமாகத் தீர்த்து தனிநபரோடு இணைந்த பதிற் செயலை சான்றுப்படுத்தி தனிநபர் மனக்குறைகளுக்காக பதிற் செயலாற்றுதல்.
- பின்னூட்டலைப் பெற்றுக்கொள்ளுதல் - தீர்வின் பின்னர், திருப்தியை மதிப்பீடு செய்வதற்கு மற்றும் மேம்படுத்த வேண்டிய துறைகளை அடையாளம் காண்பதற்கு முறைப்பாட்டாளரிடமிருந்து பின்னூட்டலைப் பெற்றுக்கொள்ளுதல்.
- முறைப்பாட்டை மூடுதல் - முறைப்பாட்டாளர் திருப்தியடைந்ததாகத் தெரிவித்தால் அல்லது தீர்வு வழங்கி 14 நாட்களுக்குள் பதில் இல்லாவிட்டால் முறைப்பாட்டை மூடியதாகக் கருதுதல்.

9. முறைப்பாட்டாளரின் பொறுப்பு

முறைப்பாட்டு செயற்பாட்டின் கட்டங்கள்	பொறுப்பு
1. முறைப்பாட்டை ஏற்றுக்கொள்ளுதல் (Acknowledgement)	• பிழையான தகவல்களை வழங்குதல் - முறைப்பாட்டைத் துரிதமாக ஏற்றுக் கொள்ளுதல் மற்றும் எதிர்வரும் நடவடிக்கைகளைச் செயற்படுத்துவதை இலகுபடுத்துவதற்காக கணக்கு இலக்கம், திகதிகள், பரிவர்த்தனை விபரங்கள் மற்றும் ஏனைய சம்பந்தப்பட்ட தகவல்கள் போன்ற உரிய அனைத்து விபரங்களும் முறைப்பாட்டில் உள்ளடக்கப்பட்டிருப்பதை உறுதிப்படுத்திக்கொள்ளுதல். • தொடர்புபடுத்திக்கொள்ளக் கூடிய தகவல்கள் மற்றும் வங்கியிலிருந்து கிடைக்கும் எந்தவொரு பின்னாய்வு வினா அல்லது விளக்கத்திற்குக் பதில் அளித்தல்.
2. மதிப்பீடு செய்தல் மற்றும் தீர்த்தல் (Assessment and Resolution)	• புலனாய்வு நடவடிக்கைகள் சம்பந்தமாக ஒத்துழைப்புடன் செயலாற்றுதல் - முறைப்பாட்டை மதிப்பீடு செய்து தீர்ப்பதற்கு வங்கிக்குத் தேவைப்படக்

	கூடிய மேலதிக தகவல்களை அல்லது விளக்கங்களுக்கான எந்தவொரு கோரிக்கைக்கும் உடனே பதில் அளித்தல். • முறைப்பாட்டை சரியாக மதிப்பீடு செய்து தீர்ப்பதற்கு வங்கிக்கு உதவுகின்ற பிரச்சினை சம்பந்தமாக உண்மையான மற்றும் முழுமையான தகவல்களை வழங்குதல்.
3. பதில் (Response)	• வங்கியினால் வழங்கப்பட்ட தீர்வை கவனமாக வாசித்து விளங்கிக் கொள்ளுதல். • மேலதிக பின்னூட்டலை வழங்குதல் - தீர்வு திருப்தி அளிக்காவிட்டால், அதற்கான காரணம் மற்றும் தீர்வுக்காக இருக்கும் மேலதிக எதிர்பார்ப்புகளைக் குறிப்பிட்டு வங்கிக்கு அறிவித்தல்.
4. பின்னூட்டலைச் சேகரித்தல் (Feedback Collection)	• பின்னூட்டல் ஆய்வுகளில் கலந்து கொள்ளுதல் - வங்கிக்கு அதன் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் செயற்பாட்டை மேம்படுத்துவதற்கு உதவி செய்வதற்கான பின்னூட்டல் ஆய்வுகளைப் பூர்த்தி செய்தல் அல்லது கருத்து தெரிவித்தல். • ஆக்கபூர்வமாக இருத்தல் - வங்கிக்கு மேம்படுத்தக் கூடிய துறைகளை அடையாளம் காண்பதற்கும் மொத்த நுகர்வோர் அனுபவங்களை மேம்படுத்துவதற்கு உதவும் ஆக்கபூர்வமான பின்னூட்டலை வழங்குதல்.

10. நிதி சேவை வழங்குபவரின் கடப்பாடு

அனைத்து முறைப்பாடுகளை உடனே ஏற்றுக்கொள்ளுவதற்கு, முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் செயற்பாட்டை தெளிவாக தொடர்புபடுத்துவதற்கு, எதிர்பார்க்கப்பட்ட காலக்கெடு மற்றும் பின்னாய்வு என்பவற்றிற்காக குறித்த தொடர்பு தகவல்களை வழங்குதல் மற்றும் பரிபூரண மற்றும் பக்கச்சார்பற்ற புலனாய்வை நடாத்துவதற்கு வங்கி கட்டுப்பட்டுள்ளது. குறிப்பாக ஏதேனும் தாமதம் ஏற்பட்டால், முறைப்பாடாளருக்கு முன்னேற்றம் பற்றி தினசரி அறிவிப்பதோடு, ஸ்தாபிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவுக்குள் பிரச்சினையைத் தீர்ப்பதற்கு வங்கி முயற்சி எடுக்கிறது.

11. அறிக்கைகளைப் பேணுதல்

வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து கிடைக்கும் அனைத்து முறைப்பாடுகளின் விரிவான அறிக்கைகளைப் பேணுவதற்கு மக்கள் வங்கி தன்னை அர்ப்பணித்துக் கொண்டிருக்கிறது. அறிக்கைகளை வைத்துக்கொள்ளுவதற்காகப் பின்பற்றுகின்ற இந்த அணுகுமுறையின் மூலம் முறைப்பாடுகளைப் பயனுறுதி மிக்க வகையில் முகாமைப்படுத்துவதற்கு,

போக்குகளைப் பகுப்பாய்வு செய்தல் மற்றும் நுகர்வோர் பின்னூட்டலை அடிப்படையாகக் கொண்டு எமது சேவைகளைத் தொடர்ச்சியாக மேம்படுத்துவதற்கு இயலுமாக இருக்கும்.

12. முறைப்பாடுகளை அனுப்பும் மட்டம்

மக்கள் வங்கி வாடிக்கையாளர்களின் திருப்திக்காக முறைப்பாடுகளைத் தீர்ப்பது மிக மிக முக்கியம் என்பதை அடையாளம் கண்டுள்ளதோடு வழங்கியுள்ள தீர்வு தொடர்பாக முறைப்பாட்டாளர் ஒருவர் திருப்தியடையாத சந்தர்ப்பங்களில், அவர்களின் பிரச்சினைகளைத் துரிதமாக, நியாயமாக மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையுடன் தீர்ப்பதை சான்றுப்படுத்துவதற்காக நன்றாக வரைவிலக்கணப்படுத்தப்பட்ட எதிர்கால கட்டங்கள் கீழே அறிமுகப்படுத்தப்பட்டுள்ளன.

தீவிர மட்டம்

I. கிளை முகாமையாளர்
II. பிராந்திய முகாமையாள்
III. நிறைவேற்று /கூட்டுநிறுவன முகாமைத்துவம்
IV. பிரதம பநிறைவேற்று அதிகாரி/பொதுமுகாமையாளர்
V. தலைவர் மற்றும் பணிப்பாளர் சபை

13. முறைப்பாடுகளை அனுப்புவதற்கு மாற்று வழிகள்

வங்கியிலிருந்து கிடைத்த பதிலால் வாடிக்கையாளர் திருப்திப்படாவிட்டால் முறைப்பாட்டை இலங்கை மத்திய வங்கியின் நிதி ஒம்புட்ஸ்மன் அவர்களுக்கு அல்லது நிதி நுகர்வோர் தொடர்புகள் திணைக்களத்திற்கு (FCRD) அனுப்ப முடியும்.

- நிதி ஒம்புட்ஸ்மன் அவர்களின் தொடர்பு விபரங்கள்

முகவரி:	நிதி ஒம்புட்ஸ்மன், நிதி ஒம்புட்ஸ்மன் அலுவலகம், இலக்கம் 143 ஏ, வஜிர ரோட், கொழும்பு 05.
தொலைபேசி இலக்கம:	011-2595624
தொலைநகல்:	011-2595625
மின்னஞ்சல்:	fosril@sltnet.lk
இணையத்தளம்:	www.financialombudsman.lk

- நிதி நுகர்வோர் தொடர்புகள் திணைக்களத்தின் (FCRD) தொடர்பு தகவல்கள்

முகவரி: நிதி நுகர்வோர் தொடர்புகள் திணைக்களம்,
இலங்கை மத்திய வங்கி,
இலக்கம் 30, ஜனாதிபதி மாவத்த,
கொழும்பு 01.

விரைவு தொலைபேசி இலக்கம்:	1935
தொலைபேசி இலக்கம்:	011-2477966
தொலைநகல்:	011-2477444
மின்னஞ்சல:	fcrd@cbsl.lk

14. முடிவு

மக்கள் வங்கி நுகர்வோர் முறைப்பாடுகளை துரிதமாக, நியாயமாக மற்றும் வெளிப்படைத் தன்மையுடன் தீர்ப்பதற்கு தீவிரமாகத் தன்னை அர்ப்பணித்துக் கொண்டுள்ளது. எமது கட்டமைப்பு ரீதியான முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் நடவடிக்கைமுறைய அணுகும் ஆற்றல், வகைப்பொறுப்புக்கூறல் மற்றும் தொடர்ச்சியாக சேவைகளை மேம்படுத்துதல் என்பவற்றை உறுதிப்படுத்துகிறது. முறைப்பாடுகளைச் சமர்ப்பித்தல், காலத்துக்குகந்த வகையில் ஏற்றுக்கொள்ளுதல் மற்றும் ஒளிவு மறைவின்றி முறைப்பாடுகளைச் சமர்ப்பிக்கும் பொறிமுறை என்பவற்றை வழங்கி, நுகர்வோர் திருப்தியையும் நம்பிக்கையையும் உயர்ந்த தரத்தில் பேணுவதற்கு முயற்சி மேற்கொள்ளுகிறது.