வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளைக் கையாளுவதற்கான
இலங்கை வங்கியின்
கொள்கையும் செயன்முறையும்

Classification: Internal

1.0. முறைப்பாடு என்றால் என்ன?

வங்கியின் உற்பத்திகள், சேவைகள், வழங்கல் ஊடகங்கள், பணியாளர் நடத்தை/ அல்லது மனப்பாங்கு, செயன்முறைகள் அல்லது முறைமைகள் போன்ற அம்சங்கள் குறித்து ஏதேனுமொரு ஊடகத்தினூடாக அதிருப்தியை வெளிப்படுத்துகின்ற தகவல் தொடர்பாடலானது முறைப்பாடாகும்.

2.0. யார் முறைப்பாட்டினை சமர்ப்பிக்கலாம்?

வங்கியின் உற்பத்திகள், சேவைகள், வழங்கல் ஊடகங்கள், பணியாளர்களின் நடத்தை/ அணுகுமுறை, செயன்முறைகள் அல்லது முறைமைகள் தொடர்பில் அதிருப்தியடைந்த பின்வரும் நபர்கள் /நிறுவனங்கள்/முறைப்பாட்டினைப் பதிவு செய்யலாம்.

- வாடிக்கையாளர்கள்
- வாடிக்கையாளர்கள் அல்லாதவர்கள்
- இலங்கை வங்கி ஊழியர்கள்
- இலங்கை வங்கியிலிருந்து ஓய்வூ பெற்றவர்கள்
- இலங்கை மத்திய வங்கி
- அமைச்சுகள் மற்றும் பிற அரச நிறுவனங்கள்
- வேறு எந்தவொரு நபரும்/ நிறுவனமும்

3.0. முறைப்பாட்டை மேற்கொள்வது எவ்வாறு

முறைப்பாட்டாளர் பின்வரும் ஊடகங்கள் மூலமாக தனக்கு விருப்பமான மொழியில் (சிங்களம், தமிழ் அல்லது ஆங்கிலம்) முறைப்பாட்டினை சமர்ப்பிக்கலாம்.

3.1 நேரில்
3.2 தபால் மூலமாக
3.3 boc@boc.lk அல்லது bocexmgt@boc.lk என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிகள் ஊடாக
3.4 தொலைபேசி ஊடாக
3.5 தொலை நகல் ஊடாக
3.6 www.boc.lk எனும் வலைத்தளத்தினூடாக (“Online Customer Relations Form” என்ற படிவத்தினை சமர்ப்பித்து- “Tell Us Online” தெரிவின் ஊடாக)
3.7 இலங்கை வங்கி அழைப்பு மையத்தினூடாக (1975 / 011-2204444)
3.9 Text Chat - Facebook Messenger (இலங்கை வங்கியின் முகநூற் பக்கத்தினூடாக)

4.0. முறைப்பாடுகளை பதிவு செய்யும்போது கட்டாயம் வழங்க வேண்டிய தகவல்

முறைப்பாடுகளை திறம்பட கையாள்வதற்கு முறைப்பாடுகளை வழங்கும்போது பின்வரும் அடிப்படைத் தகவல்களை முறைப்பாட்டாளர் சமர்ப்பிக்க வேண்டும். இதனூடாக வங்கி பிரச்சினையை எளிதில் புரிந்துகொண்டு தீர்வுடன் விரைவாக முறைப்பாடுகளை அணுகுவதற்கான வாய்ப்பு உருவாகும்.

4.1. பெயர், தேசிய அடையாள அட்டை இலக்கம் மற்றும் முகவரி
4.2. கணக்கிலக்கம்
4.3. தொடர்பிலக்கம்/மின்னஞ்சல் முகவரி
4.4. சம்பவம்/முறைப்பாடு பற்றிய விரிவான விவரங்கள்
4.5. ஆதார ஆவணங்களின் பிரதிகள் (பொருத்தமான இடத்தில்)

முறைப்பாட்டாளர் தனது அடையாளத்தை அல்லது மேற்குறிப்பிட்டுள்ள அடிப்படைத் தகவல்களை வெளிப்படுத்தத் தயங்குவாராயின், அவர் பெயர் அறியப்படாத நபராகவோ அல்லது பகுதியளவு தகவல்களையோ சமர்ப்பிக்கலாம்.

5.0. முறைப்பாட்டினை எங்கே மேற்கொள்வது?

கீழ்க் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள எந்தவொரு அதிகாரியிடமும் நேரடியாக முறைப்பாடுகளை சமர்ப்பிக்கலாம்

5.1. கிளை அல்லது தலைமையகம் அல்லது திணைக்களத்திலுள்ள எந்தவொரு அதிகாரியிடமும் முறைப்பாடுகளை சமர்ப்பிக்கலாம்.
5.2. கிளையின் அல்லது தலைமை அலுவலக பிரிவின் அல்லது அலகின் முகாமையாளரிடம்
5.3. தொடர்புபட்ட மாகாணத்தின் பிரதேச முகாமையாளரிடம் / மாகாணத்துக்கான செயற்பாட்டு முகாமையாளரிடம்
5.4. தொடர்புபட்ட மாகாணத்தின் உதவிப்பொது முகாமையாளரிடம்
5.5. இலங்கை வங்கியின் தலைமை அலுவலகத்திலுள்ள பிரதான உள்ளகக் கணக்காய்வாளரிடம்
5.6. தலைமையலுவலகத்தின் சம்பந்தப்பட்ட பிரதிப் பொது முகாமையாளர்கள் அல்லது உதவிப் பொது முகாமையாளர்களிடம்
5.7. இலங்கை வங்கியின் தலைவர் அல்லது பொது முகாமையாளரிடம்

முகவரி : இலங்கை வங்கி, 29ஆம் மாடி,
“இலங்கை வங்கிச் சதுக்கம்”, இல.01,
இலங்கை வங்கி மாவத்தை,
கொழும்பு-01

5.8. இலங்கை வங்கித் தலைமையலுவலகத்திலுள்ள வாடிக்கையாளர் அனுபவ முகாமையாளர்

முகவரி : வாடிக்கையாளர் அனுபவ முகாமைத்துவப் பிரிவு
“இலங்கை வங்கிச் சதுக்கம்” 22ஆம் மாடி
இலங்கை வங்கி மாவத்தை, இல.01
கொழும்பு 01

தொலைபேசி : 011-2435814 / 011-2204750 / 011-2204751
(வேலை நேரங்களில்)
தொலை நகல் 011-2435815
மின்னஞ்சல் bocexmgt@boc.lk
வலைத்தளம் www.boc.lk எனும் வலைதளத்தில்
“Online Customer Relations Form” இனை நிரப்பி சமர்ப்பிப்பதனூடாக

6.0. முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் செயன்முறை

6.1. அனைத்து முறைப்பாடுகளும் பாரபட்சமின்றி வெளிப்படைத்தன்மையுடன் கையாளப்படும்.

6.2. கிளை/மாகாணம்/ வாடிக்கையாளர் அனுபவ முகாமைத்துவ அலகு/ தலைமை அலுவலகப் பிரிவு ஆகியவற்றின் முறைப்பாடுகளை கையாளும் சம்பந்தப்பட்ட பொறுப்பதிகாரி முறைப்பாட்டை பெற்றுக் கொண்ட திகதியிலிருந்து ஏற்றுக்கொள்ளக் கூடிய காலப்பகுதியினுள் முறைப்பாடு ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டுள்ளது என்பதனை வசதியான தொடர்பாடல் முறையினூடாக முறைப்பாட்டாளருக்கு அறியப்படுத்துவார்.

6.3. முறைப்பாடு கிடைத்ததும் முதலாவதாக வங்கி அதனை மதிப்பாய்வுக்குட்படுத்தும்.

6.4. முறைப்பாட்டாளர் வழங்கிய தகவலின் அடிப்படையில் ஆரம்ப மதிப்பாய்வு மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

6.5. மேலதிக தகவல் அல்லது ஆவணங்கள் தேவைப்படுமாயின் வங்கி முறைப்பாட்டாளரிடம் அவற்றைப் பெற்றுக்கொள்ளலாம்.

6.6. வங்கி அல்லது வாடிக்கையாளரின் சொத்துக்களின் மீது பாதிப்பினை ஏற்படுத்தும் வகையிலான முறைப்பாடாகவிருப்பின் வங்கி அதனை உடனடியாக கவனத்திற் கொள்ளும்.

6.7. ஆரம்ப மதிப்பீட்டிற்குப் பின்னர், குறித்த முறைப்பாட்டினைக் கையாளும் பொறுப்பான அதிகாரி பிரச்சினைக்கான தீர்வினை வழங்குவதற்கு அனைத்து முயற்சிகளையும் துரிதமாக எடுக்க வேண்டும்.

6.8. குறித்த விவகாரம் தொடர்பாக மேலதிக விசாரணைகள் மேற்கொள்ள வேண்டுமாயின் அதனை முறைப்பாட்டாளருக்கு அறிவிக்க வேண்டும்.

6.9. முறைப்பாட்டை பெற்றத் திகதியிலிருந்து 21 நாட்காட்டி நாட்களுக்குள் (மேலதிக விசாரணை தேவைப்படாவிட்டால்) குறித்த முறைப்பாட்டைத் தீர்ப்பதற்கான ஒவ்வொரு முயற்சியும் சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரியால் எடுக்கப்படும்.

7.0. **முறைப்பாட்டாளருக்கு பதிலளித்தல்**

7.1. வாடிக்கையாளருக்கு விரும்பிய மொழி மற்றும் உரிய தொடர்பாடல் ஊடகத்தினூடாக முறைப்பாட்டுக்கான தீர்வினை வங்கியானது முறைப்பாட்டாளருக்கு அறிவிக்கும்.

7.2. 21 நாட்காட்டி நாட்களுக்குள் முறைப்பாடுக்கான தீர்வினை வழங்க முடியாவிட்டால், அந்நாட்கள் முடிவதற்குள் அதனை முறைப்பாட்டாளருக்கு அறிவித்து முறைப்பாட்டைத் தீர்ப்பதற்கு இதுவரை எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகளும் நீட்டிப்பிற்கான காரணங்களும் தெரிவிக்கப்படும்.

8.0. முறைப்பாட்டளரின் உரிமைகள்

8.1. முறைப்பாட்டாளர் முறைப்பாடு மேற்கொள்ளப்பட்ட முதலாவது இடத்தினை அல்லது CXMU பிரிவில் முறைப்பாடுகளை கையாளும் நபரினைத் தொடர்புகொண்டு முறைப்பாட்டின் தற்போதைய நிலைமையை அறிந்துகொள்ள முடியும்.

8.2. தனது முறைப்பாட்டிற்கு திருப்திகரமான மறுமொழி கிடைக்கவில்லையாயின் அம்முறைப்பாட்டினை இலங்கை வங்கியின் தலைவருக்கு அனுப்புவதற்கான தெரிவு முறைப்பாட்டாளருக்கு உள்ளது. அனைத்து அம்சங்களையும் கருத்திற்கொண்டதன் பின்னர் 14 நாட்களுக்குள் முறைப்பாட்டாளர் இறுதி பதிலை பெற்றுக்கொள்வார்.

8.3. வங்கி வழங்கிய பதிலில் திருப்தியடையவில்லையாயின் முறைப்பாட்டாளர் குறித்த முறைப்பாட்டினை கட்டணமின்றிய சுயாதீன சேவையை வழங்கும் நிதி குறைகேள் அதிகாரிக்கு அல்லது இலங்கை மத்திய வங்கியின் நிதி நுகர்வோர் உறவுகள் திணைக்களத்திற்கு (FCRD) அனுப்பி வைக்கலாம்.

- **நிதி குறைகேள் அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்கள்.**

முகவரி : நிதி குறைகேள் அதிகாரி
நிதி குறைகேள் அதிகாரியின் அலுவலகம்,
இல. 01, பெதஸ்தா இடம், மிலாகிரிய,
கொழும்பு 05.

தொலைபேசி :011-2595624

தொலைநகல் : 011-2595625

மின்னஞ்சல் :fosril@sltnet.lk

வலைத்தளம் :www.financialombudsman.lk

- மத்திய வங்கியின் நிதி நுகர்வோர் உறவுகள் திணைக்களத்தின் (FCRD) தொடர்புகள்

முகவரி : நிதி நுகர்வோர் உறவுகள் திணைக்களம்
இலங்கை மத்திய வங்கி,
இல.30, ஜனாதிபதி மாவத்தை,
கொழும்பு 01

ஹாட்லைன் : 1935

தொலைபேசி : 011-2477966

தொலைநகல் : 011-2477444

மின்னஞ்சல் : fcrd@cbsl.lk