

வாடிக்கையாளர் புகார்
களை
கையாளும் நடைமுறை

கடைசியாக திருத்தப்பட்ட திகதி : 30.11.2025

 **vallibel** Finance

1. இணக்கத்தை எவ்வாறு உருவாக்குவது?

- வாடிக்கையாளர் சேவை நிலையத்தி்ற்டு அமைப்பை ஏற்படுத்துவதன் மூலம் - +94 11 7 480 480
- tellus@vallibelfinance.com இன்ரு மின்ஏந்சல் அனுப்புவதன் மூலம்
- எழுத்துப்பூர்வமாக, மேலாளர் - உறவுகள், வலிபெல் ஃபைனான்ஸ் பிளஸ்சி, எண். 310, காலி சாலை, கொழும்பு 03 என்ற முகவரிக்கு பின்வருவனவற்றை அனுப்பவும்.
- www.vallibelfinance.com 'contact us' எனிற பக்கதில் குரர்வாயிதி அனுப்புதல் மூலம்
- www.vallibelfinance.com ல் உள்ள chatwindow மூலம்

2. இணக்கமான தீர்மானத்திற்கான காலவரிசை

- மேலே உள்ள ஏதேனும் ஒரு முறையிலிருந்து புகார் நிறுவனத்திற்கு அறிவிக்கப்பட்டவுடன், அது ஐந்து வேலை நாட்களுக்குள் எழுத்துப்பூர்வமாக ஒப்புக்கொள்ளப்பட்டு வாடிக்கையாளருக்கு மின்னஞ்சல், தொலைநகல் அல்லதுத பால்மூலம் அனுப்பப்படும்.
- ஐந்து வேலை நாட்களுக்குள் தீர்மானம் வழங்கப்பட்டால், தீர்மானத்துடன் ஒப்புதலும் அனுப்பப்படும்.
- புகாரை உடனடியாகப் பெறமுடியாவிட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு 21 வேலைநாட்களுக்குள் தீர்வு வழங்க முயற்சி எடுக்கப்படும்.
- புகாரின் தன்மை காரணமாக இந்தக்காலக்கெடுவைச்சந்திக்கமுடியாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் மதிப்பிடப்பட்ட பதிலளிப்பு நேரத்துடன் (அதிகபட்சம் மூன்றுமாதங்கள்) புதுப்பிக்கப்படுவார்.
- இது 21 நாட்காட்டி நாட்கள் முடிவடைவதற்கு முன் புகார்தாரருக்கு அறிவிக்கப்படும், நீட்டிப்புக்கான காரணங்கள் (அதிகபட்சம் மூன்று (03) மாதங்கள்) மற்றும் இதுவரை சிக்கலைத் தீர்க்க எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள்.

- புகார் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட ஆரம்ப இடம் அல்லது புகாருக்குப் பொறுப்பான நபரைத் தொடர்புகொள்வதன்மூலம், புகாரின் தற்போதைய நிலையை புகார்தாரர் அறிந்துகொள்ளலாம்.
- ஒப்பந்தங்கள் / உடன்படிக்கைகளுக்கு வெளித்தரப்பினரினால் விடுக்கப்படும் கோரிக்கைகள் / முறைப்பாடுகள் பரிசீலிக்கப்பட மாட்டாது.

3. முறையான புகாரைச் செய்வதற்குத் தேவையான தகவல்

புகாரை திறம்படகையாள, பின்வரும் அத்தியாவசிய தகவல்களைச் சமர்ப்பிப்பது முக்கியம்.

- பெயர், NIC, முகவரி, தொலைபேசிஎண், மின்னஞ்சல்முகவரி, தொலைநகல்எண் ஏவேறும்இருந்தால்
- ஒப்பந்த எண் அல்லது வாகனஎண் அல்லது கணக்குஎண்
- புகாரின் தன்மை, போதுமான விவரங்கள் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய ஆவணங்களுடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்

4. புகார் கையாளும் செயல்முறை

- மேலாளர் - உறவுகள், வாடிக்கையாளர்கள் அளிக்கும் புகார்களைக் கையாள்வதற்கும் எளிதாக்குவதற்கும் பொறுப்பான அதிகாரியாக இருப்பார்.
- ஒவ்வொரு கிளைகளிலும் புகார்களுக்கு ஏருங்கிணைப்பாளராக முகாமையாளர்/பொறுப்பு அதிகாற/உதவிமுகாமையாளர்/உயர் சந்தைப்படுத்தல் அலுவலகர் இருப்பர்
- புகாரைப் பெற்றவுடன், அது புறநிலையாகவும் நடுநிலையாகவும் விசாரிக்கப்படவேண்டும்.
- விசாரணையின் போது சேகரிக்கப்பட்டதகவல்களின் அடிப்படையில், வாடிக்கையாளருக்குமுடிவு/ தீர்வைத்தெரிவிக்க படும் .

5. நீங்கள் இன்னும் திருப்தி அடையவில்லையா?

- ஆரம்பத் தீர்வில் நீங்கள் திருப்தியடையவில்லை என்றால், நீங்கள் கவலைகளை சிரேஷ்ட DGM – Collection ,Corporate Office, No: 480, Galle Road, Colombo 03, Tel:(+94) 117600022, மின்னஞ்சல்: thilak@vallibelfinance.com
- மாற்று சர்ச்சைத் தீர்வுக்கும் உங்கள் முறைப்பாட்டைப் பரிந்துரைக்கலாம்:

இலங்கை மத்திய வங்கியின் நிதி நுகர்வோர் உறவுகள் திணைக்களத்தின் (FCRD) தொடர்பு விபரங்கள்:

முகவரி : நிதி நுகர்வோர் உறவுகள் துறை,
இலங்கை மத்திய வங்கி,
இல 30, ஜனாதிபதி பதி மாவத்தை,
கொழும்பு 01

தொலைபேசி : 011-2477966

தொலைநகல் : 011-2477444

மின்னஞ்சல் : fcrd@cbsl.lk

நிதி குறைதீர்ப்பாளரின் தொடர்புவிவரங்கள்:

முகவரி : நிதிஓம்புட்ஸ்மேன்,
நிதிஓம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகம்,
இல 143A, வஜிரவீதி, கொழும்பு 05

தொலைபேசி : 011-2595624

டெலிஃபாக்ஸ் : 011-2595625

மின்னஞ்சல் : fosril@sltnet.lk

Web : www.financialombudsman.lk