

# புகாரைக் கையாளுதல் கொள்கை & நடைமுறைகள்

## சின்கர் ஃபைனான்ஸ் (லங்கா) பிஎல்சி

புகாரைக் கையாளும் கொள்கை & நடைமுறைகள்

### 1. கொள்கை பதிப்பு வரலாறு

ஆவணவகை கொள்கை & நடைமுறைகள்	ஆவணத்தின் பெயர் புகாரைக் கையாளும் கொள்கை & நடைமுறைகள்	
ஆவணம்-எண்.	பதிப்பு / திருத்தம் 2.0	வெளியீட்டு தேதி 28 டிசம்பர், 2023
எழுதியவர் மூத்த மேலாளர்- இணக்கம்	உள்ளடக்கத்தை ஆய்வு செய்தார் நிதித் தலைவர்	மூலம் வெளியிடப்பட்டது பிரதம நிறைவேற்று அதிகாரி
தொடர்புகள் துஷான் அமரசூரிய	தொலைபேசி/ தொலைநகல் +94112100155	மின்னஞ்சல் <a href="mailto:Thushana@singersl.com">Thushana@singersl.com</a>
அங்கீகரிக்கப்பட்டது இயக்குநர்கள் குழு	அங்கீகரிக்கப்பட்ட தேதி 28/12/2023	வாரிய நிமிடம் குறிப்பு 2213

### வரலாற்றை மாற்றம்

	எழுதியவர்	உள்ளடக்க த்தை ஆய்வு செய்தவர்	வெளியீடு செய்தவர்	வாரியம் அங்கீகரி த்த தேதி
பதிப்பு 01	மூத்த மேலாளர்- இணக்கம்	நிதித் தலைவர்	பிரதம நிறைவேற்று அதிகாரி	24/10/2019

### 2. குறிக்கோள்

இந்தக் கொள்கையின் நோக்கம், வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களை திறம்பட மற்றும் திறமையான முறையில் கையாள்வதற்கான தெளிவான மற்றும் நிலையான செயல்முறையை உருவாக்குவது ஆகும், அதே நேரத்தில் வாடிக்கையாளர்கள் பாரபட்சமின்றி வெளிப்படைத்தன்மையுடன் நடத்தப்படுவதையும் அவர்களின் கவலைகள் உடனடியாக கவனிக்கப்படுவதையும் உறுதி செய்வதாகும்.

### 3. நோக்கம்

இந்தக் கொள்கையானது வாடிக்கையாளர் சேவைப் பிரதிநிதிகள், கடன் அதிகாரிகள் மற்றும் நிர்வாகம் உட்பட, நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் மற்றும் துறைகளுக்கும் பொருந்தும்.

## சிங்கர் ஃபைனான்ஸ் (லங்கா) பிஎல்சி

புகாரைக் கையாளும் கொள்கை & நடைமுறைகள்

### 4. ஒரு புகாரின் வரையறை

புகார் என்பது நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள், சேவைகள், பணியாளர்கள் அல்லது வாடிக்கையாளரின் வைப்பு/கணக்கு/வசதி ஆகியவற்றைக் கையாளும் செயல்முறை பற்றிய அதிருப்தியின் வெளிப்பாடாகும்.

### 5. எப்படி புகார் செய்வது

எந்தவொரு விருப்பமான மொழியிலும் (சிங்களம், ஆங்கிலம் அல்லது தமிழ்) பின்வரும் வழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றைப் பயன்படுத்தி புகார்களை வைக்கலாம்.

- I. [www.singerfinance.com](http://www.singerfinance.com) இல் உள்ள எங்கள் இணையப் பக்கத்தைப் பார்வையிடவும் மற்றும் "எங்களை தொடர்பு கொள்ள" பகுதியை நிரப்புவதன் மூலம் உங்கள் கவலையை எழுதவும்;

பொருத்தமான தயாரிப்பு அல்லது சேவையைக் குறிப்பிடவும். உதாரணம்.- குத்தகை / நிலையான வைப்பு / தங்கக் கடன்கள், நீங்கள் தொலைபேசியில் தொடர்பு கொள்ள விரும்பினால், உங்கள் தொடர்பு எண்ணை செய்தியின் உள்ளடக்கத்தில் சேர்க்கவும்.

- II. தொலைபேசி மூலம் ( 0112-400 400 மைய முகவரை அழைக்க)
- III. தபால் மூலம் (பிரதம நிறைவேற்று அதிகாரிக்கு, சிங்கர் ஃபைனான்ஸ் (லங்கா) PLC, எண்.498, ஆர். ஏ. டி. மெல் மாவத்தை, கொழும்பு-03)
- IV. மின்னஞ்சல் மூலம் ([financecompany@singersl.com](mailto:financecompany@singersl.com))
- V. தொலைநகல் மூலம் (0112-303715)
- VI. மெசஞ்சர் மூலம்
- VII. நேரில் (கிளை மேலாளர் / அந்தந்த மேலாளர் / துறைத் தலைவர்)

புகார்களை திறம்பட கையாள்வதற்கு, புகார் அளிக்கும் போது புகார்தாரர் பின்வரும் அடிப்படை தகவல்களை வழங்க வேண்டும்.

1. பெயர்
2. தே . அ .அ . எண்
3. முகவரி
4. கணக்கு / வசதி எண்
5. தொடர்பு விவரங்கள் - மின்னஞ்சல் முகவரி / தொலைபேசி எண்
6. சம்பவம் / புகார் பற்றிய விரிவான விவரங்கள்
7. துணை ஆவணங்களின் நகல்கள் (பொருந்தக்கூடிய இடங்களில்)

எந்தவொரு புகார்தாரரும் தனது அடையாளத்தை வெளிப்படுத்தத் தயங்கினால் அல்லது மேலே குறிப்பிட்டுள்ள அனைத்து அடிப்படைத் தகவலையும் வழங்கத் தயங்கினால், அவர்கள் தங்கள் புகார்களை அநாமதேயமாகவோ அல்லது பகுதியளவிலோ சமர்ப்பிக்கலாம்.

## 6. புகார் கையாளும் செயல்முறை

பின்வரும் படிகள் நிறுவனம் பின்பற்றும் புகார்-கையாள்தல் செயல்முறையை கோடிட்டுக் காட்டுகிறது.

### a) படி 1: புகாரை ஒப்புக்கொள்

புகார் கிடைத்தவுடன், புகார்களின் ஒருங்கிணைப்பாளர், ( தலைமை நிர்வாக அதிகாரியின் செயலாளர்) சம்பந்தப்பட்ட துறை/கிளையில் புகாரைக் கையாள பொறுப்பான அதிகாரிக்கு உத்தரவிட வேண்டும் மற்றும் தேதியிலிருந்து மூன்று (03) வேலை நாட்களுக்குள் எழுத்துப்பூர்வமாக ஒப்புக்கொள்ள வேண்டும். விருப்பமான கடிதப் பரிமாற்றத்தில் பொறுப்புள்ள அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்களுடன் புகாரின் ரசீது. எவ்வாறாயினும், தலைமை நிர்வாக அதிகாரியின் செயலாளர், அத்தகைய புகார்களை அத்தகைய துறை /கிளையின் பொறுப்பான அதிகாரிக்கு அனுப்பும் போது வட்டி முரண்பாட்டைத் தவிர்ப்பதை உறுதிசெய்கிறார் . சிஇஓ முதல் தலைமைச் செயல் அதிகாரி வரை பெறப்பட்ட அனைத்து புகார்கள் குறித்தும் தலைமை நிர்வாக அதிகாரிக்கு தெரியப்படுத்துவார்.

### b) படி 2: புகாரை விசாரிக்கவும்

அத்தகைய துறை/கிளையில் உள்ள பொறுப்பு அலுவலர், புகாரை அவரது/அவள் துறைத் தலைவர்/கிளை மேலாளருக்குத் தெரிவித்து, துறைத் தலைவர்/கிளை மேலாளரின் வழிகாட்டுதலுடன் ஆரம்ப மதிப்பாய்வை மேற்கொள்ள வேண்டும். புகார்தாரர் வழங்கிய தகவலின் அடிப்படையில் ஆரம்ப மதிப்பீடு செய்யப்பட வேண்டும். ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் அல்லது ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால், புகார்தாரரிடமிருந்து நிறுவனம் அதைக் கோரலாம்.

### c) படி 3: புகாருக்கு பதிலளிக்கவும்

குறிப்பிட்ட புகாரைக் கையாள்வதற்குப் பொறுப்பான புகார் கையாளும் அதிகாரி, மீட்புச் சிக்கல்கள் தொடர்பானவற்றைத் தவிர்த்து 14 காலண்டர் நாட்களுக்குள் சிக்கலைத் தீர்க்க அனைத்து முயற்சிகளையும் எடுக்க வேண்டும்.

எவ்வாறாயினும், குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் தீர்வு காண முடியாவிட்டால், 14 நாட்காட்டி நாட்கள் முடிவதற்குள் புகார்தாரருக்கு அறிவிக்க நடவடிக்கை எடுக்கப்பட வேண்டும், நீட்டிக்கப்பட்டதற்கான காரணங்களையும், இதுவரை பிரச்சினையைத் தீர்க்க எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகளையும் குறிப்பிட வேண்டும்.

## சிங்கர் ஃபைனான்ஸ் (லங்கா) பிஎல்சி

புகாரைக் கையாளும் கொள்கை & நடைமுறைகள்

சம்பந்தப்பட்ட புகார் கையாளும் அதிகாரியிடம் புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 1 மாதத்திற்குள் புகாரைத் தீர்க்க ஒவ்வொரு முயற்சியும் எடுக்கப்பட வேண்டும்.

ஆயினும் கூட, நிறுவனம் மற்றும் வாடிக்கையாளர் இருவருக்கும் ஏற்படும் பாதிப்பு, அவசரம் மற்றும் ஆபத்து ஆகியவற்றைக் கருத்தில் கொண்டு, உடனடி நடவடிக்கை தேவைப்படும் புகார்களைத் தீர்க்க தேவையான அனைத்து ஏற்பாடுகளையும் நிறுவனம் மேற்கொள்ளும்.

நிறுவனத்தால் புகாருக்குத் தீர்வு காண முடியவில்லை என்றால், நிறுவனத்தின் நிலைப்பாடு 14 காலண்டர் நாட்களுக்குள் புகார்தாரருக்குத் தெளிவுபடுத்தப்படும்.

புகார் தீர்க்கப்பட்டதும், நிறுவனம் விருப்பமான மொழியில் பதிவை அனுப்பும் மற்றும் முன்மொழியப்பட்ட தீர்மானம் மற்றும் கண்டுபிடிப்புகளின் விளக்கம் உட்பட புகார்தாரரால் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட சேனலை அனுப்பும்.

### d) **படி 4: புகாரை அதிகரித்தல்**

பதிலில் புகார்தாரர் அதிருப்தி அடைந்தால், பின்வரும் வழிமுறைகள் மூலம் புகாரை மறுபரிசீலனைக்காக இணக்க அதிகாரிக்கு அனுப்ப விருப்பம் உள்ளது:

மின்னஞ்சல் - nadeeshas@singersl.com  
தபால் மூலம் - புகார் அதிகாரி,  
சிங்கர் ஃபைனான்ஸ் (லங்கா) பிஎல்சி,  
எண்.498, ஆர். ஏ. டி. மெல் மாவத்தை,  
கொழும்பு-03

பின்வரும் பதில்களை வழங்குவதன் மூலம் அனைத்து அம்சங்களையும் பரிசீலித்த பிறகு புகார்தாரர் 5 வேலை நாட்களுக்குள் (தொலைபேசி அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம்) மற்றும் 10 வேலை நாட்களுக்குள் (அஞ்சல் மூலம்) இறுதி பதிலைப் பெறுவார்:

- தகுந்த இடங்களில் பரிகார நடவடிக்கை அல்லது பரிகாரத்தை வழங்கவும்.
- புகார்/கவலை தொடர்பாக நிறுவனம் எடுத்த முடிவிற்கு இறுதி பதிலை வழங்கவும்.
- மாற்று தகராறு தீர்வு வழிமுறைகளை வழங்கவும் (நிதி ஒம்புட்ஸ்மேன், மத்திய வங்கி பொருந்தும்)

## சிங்கர் ஃபைனான்ஸ் (லங்கா) பிளஸ்சி

புகாரைக் கையாளும் கொள்கை & நடைமுறைகள்

### e) படி 5: பதிவு செய்தல்

அனைத்து புகார்களும் குறிப்பிட்ட கிளை / துறையின் புகார் பதிவேட்டில் பதிவு செய்யப்பட்டு, மின்னஞ்சல் மூலம் பதில் கடிதத்தின் நகலுடன் தலைமை நிர்வாக அதிகாரிக்கு அத்தகைய தகவலை அனுப்ப வேண்டும்.

கூடுதலாக, அனைத்து புகார்களும் தலைமை அலுவலக புகார் பதிவேட்டில் தலைமை நிர்வாக அதிகாரியின் செயலாளரால் பதிவு செய்யப்பட வேண்டும்.

புகார் பதிவின் வடிவத்திற்கு இணைப்பு 01 ஐப் பார்க்கவும் .

### f) படி 6: புகாரைக் கையாளும் செயல்முறையை மதிப்பாய்வு செய்யவும்

ஒருங்கிணைந்த இடர் மேலாண்மைக் குழுவின் செயலாளர், எங்கள் நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை மேம்படுத்த, செயல்பாட்டு ஆபத்து தொடர்பான வாடிக்கையாளர் புகார்களை மதிப்பாய்வு செய்வதற்கான நிகழ்ச்சி நிரலை ஒதுக்க வேண்டும்.

தலைமை நிர்வாக அதிகாரியின் செயலாளர் புகார் பதிவின் சாற்றை கூட்டத்தில் சமர்ப்பிப்பார்.

ஒருங்கிணைந்த இடர் மேலாண்மைக் குழுவின் உறுப்பினர்கள், புகார்தாரருக்கு திருப்திகரமான தீர்வை வழங்கவும், தற்போதுள்ள செயல்முறைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை மேம்படுத்தவும், மூல காரண பகுப்பாய்வு மூலம் புகாரை விசாரிப்பார்கள்.

## 7. பயிற்சி

வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளும் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் புகார்களைக் கையாளும் செயல்முறை மற்றும் புகார்கள் திறம்பட மற்றும் திறமையாக கையாளப்படுவதை உறுதி செய்வதில் அவர்களின் பங்கு குறித்து பயிற்சி அளிக்கப்படும்.

## 8. இரகசியத்தன்மை

அனைத்து புகார்களும் நிறுவனத்தால் ரகசியமாக கருதப்படும்.

## 9. ஒழுங்குமுறை தேவைகள்

புகார் கையாள்தல் தொடர்பான பொருந்தக்கூடிய அனைத்து ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளுக்கும் நிறுவனம் இணங்கும்.

## 10. தொடர்பு

நிறுவனம் அதன் இணையதளம், ஒப்பந்த ஆவணங்கள், வாடிக்கையாளர் சேவைப் பிரதிநிதிகள் மற்றும் பிற தொடர்புடைய சேனல்கள் மூலம் புகார்களைக் கையாளும் செயல்முறையை அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு

## சின்கர் ஃபைனான்ஸ் (லங்கா) பிஎல்சி

புகாரைக் கையாளும் கொள்கை & நடைமுறைகள்

---

வார்த்தைகள், துண்டுப் பிரசுரங்கள், சுவரொட்டிகள்... போன்றவற்றின் மூலம் தெரிவிக்கும்.

### 11. மதிப்பாய்வு மற்றும் ஒப்புதல்

இந்தக் கொள்கை மூன்று ஆண்டுகளுக்கு ஒருமுறை வாரியத்தால் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்படும்.

### 12. முடிவுரை

சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்குவதற்கும் வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களை நியாயமாகவும் திறமையாகவும் கையாள நிறுவனம் உறுதிபூண்டுள்ளது. இந்தப் புகாரைக் கையாளும் கொள்கையைப் பின்பற்றுவதன் மூலம், எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி மற்றும் நம்பிக்கையைப் பேணுவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளோம்.

-முடிவு- .

