

புகாரைக் கையாளும் 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. SFL/PL/V. 3/91/2025	பதிப்பு / திருத்தம் 3.0	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 Thushana@singersl.com
அங்கீகரிக்கப்பட்டது இயக்குநர்கள் குழு	அங்கீகரிக்கப்பட்ட தேதி	வாரிய நிமிடம் குறிப்பு

பதிப்புமாற்றம்

	வாரியம் அங்கீகரித்த தேதி
பதிப்பு 01	24/10/2019
பதிப்பு 02	28/12/2023

உள்ளடக்க அட்டவணை

1. நோக்கம்	4
2. நோக்கம்	4
3. புகாரின் வரையறை	4
4. புகார் செய்வது எப்படி	4
5. புகார் கையாளும் செயல்முறை	5
6. கிளைமட்டத்தில்/துறையில் புகார் கையாளும் அதிகாரி நியமனம்	6
7. பயிற்சி	6
8. ரகசியத்தன்மை	6
9. தொடர்பு	7
10.பதிவுகளை வைத்திருத்தல்	7
11. மதிப்பாய்வு மற்றும் ஒப்புதல்	7

சிங்கர் ஃபைனான்ஸ் (லங்கா) பிஎல்சி

புகாரைக் கையாளும் கொள்கை & நடைமுறைகள்

1. 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.

2. நோக்கம்

இந்தக் கொள்கை SFLP உடன் தொடர்புடைய அனைத்து பங்குதாரர்களுக்கும் பொருந்தும். இது 2023 ஆம் ஆண்டின் நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு ஒழுங்குமுறை எண்.01 மற்றும் 2018 ஆம் ஆண்டின் நிதி வணிகச் சட்ட வழிகாட்டுதல் எண்.01 (நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு கட்டமைப்பு) ஆகியவற்றில் கோடிட்டுக் காட்டப்பட்டுள்ள தேவைகளையும் உள்ளடக்கியது.

3. ஒரு புகாரின் வரையறை

புகார் என்பது நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள், சேவைகள், ஊழியர்களின் நடத்தை அல்லது நிறுவனத்தின் எந்தவொரு செயல்முறை தொடர்பாக ஒரு தனிநபர் அல்லது குழுவின் அதிருப்தியின் வெளிப்பாடாகும்.

4. எப்படி புகார் செய்வது

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

L. வலைத்தளம்: எங்கள் வலைப்பக்கத்தைப் பார்வையிடவும் www.singerfinance.com

- I. தொலைபேசி மூலம் : 0112-400 400 மைய முகவரை அழைக்க
- II. தபால் மூலம்: பிரதம நிறைவேற்று அதிகாரிக்கு ஒரு கடிதம் அனுப்பவும், சிங்கர் ஃபைனான்ஸ் (லங்கா) PLC, எண்.498, ஆர். ஏ. டி. மெல் மாவத்தை, கொழும்பு-03
- III. மின்னஞ்சல் மூலம் : financecompany@singersl.com க்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பவும்
- IV. தொலைநகல் மூலம் : 0112-303715 தொலைநகல் அனுப்பவும்
- V. நேரில் : கிளை மேலாளர் / அந்தந்த மேலாளர் / துறைத் தலைவர்
- VI. நிதியியல் வாடிக்கையாளர் தொடர்புகள் திணைக்களம்

சின்கர் ஃபைனான்ஸ் (லங்கா) பிஎல்சி

புகாரைக் கையாளும் கொள்கை & நடைமுறைகள்

. புகார் சமர்ப்பிப்பு படிவம் அல்லது QR குறியீட்டை இங்கிருந்து
பதிவிறக்கவும் www.cbsl.gov.lk/en/fcrd

- நிதியியல் வாடிக்கையாளர் தொடர்புகள் திணைக்களத்துக்கு ஒரு கடிதம் அனுப்பவும். எண்.30, ஜனாதிபதி மாவத்தை, கொழும்பு 01
- மின்னஞ்சல் மூலம் : fcrd@cbsl.lk
- தொலைபேசி மூலம் : 011 247 7966
- தொலைநகல் மூலம் : 011 247 7744.

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.

5. புகார் கையாளும் செயல்முறை

பின்வரும் படிகள் நிறுவனம் பின்பற்றும் புகார்-கையாளுதல் செயல்முறையை கோடிட்டுக் காட்டுகிறது.

a) படி 1: புகாரை ஒப்புக்கொள்ளுதல்

- வலைத்தளம் மற்றும் அழைப்பு மையம் வழியாகப் பெறப்படும் புகார்களுக்கு, அழைப்பு மையம் ஒரு வேலை நாளுக்குள் புகாரை வாய்மொழியாகப் பார்வையிட்டு ஒப்புக்கொள்ள வேண்டும்.
- அஞ்சல், மின்னஞ்சல் மற்றும் தொலைநகல் மூலம் அளிக்கப்படும் புகார்களுக்கு, ஒருங்கிணைப்பாளர் (தலைமை நிர்வாக அதிகாரியின் செயலாளர்) மூன்று வேலை நாட்களுக்குள் புகாரை எழுத்துப்பூர்வமாக ஒப்புக்கொள்வார்.
- நேரில் செய்யப்படும் புகார்களுக்கு, கிளை மேலாளர் அல்லது துறைத் தலைவர் எழுத்துப்பூர்வ புகாரின் கையொப்பமிடப்பட்ட புகைப்பட

சின்கர் ஃபைனான்ஸ் (லங்கா) பிஎல்சி

புகாரைக் கையாளும் கொள்கை & நடைமுறைகள்

நகலை வழங்குவதன் மூலம் உடனடியாக புகாரை ஒப்புக்கொள்வார். வாய்மொழி புகார்களுக்கு, வாடிக்கையாளர்கள் ஒப்புதலைப் பெற எழுத்துப்பூர்வமாக அவற்றைச் சமர்ப்பிக்க அறிவுறுத்தப்படுகிறார்கள்.

b) படி 2: புகாரை விசாரிக்கவும்

புகாரை விசாரியுங்கள்: புகாரைப் பெறுபவர் (அது அழைப்பு மையமாக இருந்தாலும் சரி, தலைமை நிர்வாக அதிகாரியின் செயலாளராக இருந்தாலும் சரி, கிளை மேலாளராக இருந்தாலும் சரி, துறைத் தலைவராக இருந்தாலும் சரி) அதை பொருத்தமான அதிகாரிக்கு அனுப்பி, எந்தவிதமான முரண்பாடும் இல்லை என்பதை உறுதி செய்வார். அவர்கள் பராமரிக்கும் புகார் பதிவேடு அதற்கேற்ப புதுப்பிக்கப்படும். கூடுதல் தகவல் அல்லது ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால், சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரி புகார்தாரரிடமிருந்து அவற்றைக் கோரலாம். 14 நாட்களுக்குள் புகாரைத் தீர்க்க அனைத்து முயற்சிகளும் மேற்கொள்ளப்படும். இது சாத்தியமில்லை என்றால், தாமதம் மற்றும் இதுவரை எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள் குறித்து புகார்தாரருக்குத் தெரிவிக்கப்படும். புகார்களைப் பெற்ற ஒரு மாதத்திற்குள் அதைத் தீர்ப்பதே நிறுவனத்தின் நோக்கமாகும். அவசர புகார்கள் விரைவில் தீர்க்கப்படும். நிறுவனத்தால் ஒரு தீர்வை வழங்க முடியாவிட்டால், புகார்தாரருக்கு 14 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். புகாரின் தீவிரத்தைப் பொறுத்து, பொருத்தமான தீர்வு குறித்த வழிகாட்டுதலுக்காக தலைமை நிர்வாக அதிகாரியிடம் இது குறித்து தெரிவிக்கப்படலாம்.

c) படி 3: புகாருக்கு பதிலளிக்கவும்

பொறுப்பான அதிகாரி பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய முறையில் புகாரைத் தீர்ப்பதற்கான வழியைக் கண்டறிந்ததும், புகார் அளிக்கப்பட்ட அதே மொழியில், அதே வழி அல்லது புகார்தாரரின் விருப்பமான வழி மூலம் வாடிக்கையாளருக்கு பதிலை சமர்ப்பிக்க ஏற்பாடு செய்வார்கள்.

d) படி 4: புகாரை அதிகரித்தல்

புகாரை விரிவுபடுத்துங்கள்: புகார்தாரர் பதிலில் அதிருப்தி அடைந்தால், அவர்கள் புகாரை மறுபரிசீலனைக்காக இணக்க அதிகாரி அல்லது தலைமை நிர்வாக அதிகாரிக்கு மின்னஞ்சல் (thushana@singersl.com / nadeeshas@singersl.com) அல்லது அஞ்சல் (CEO/Compliance Officer, Singer Finance (Lanka) PLC, எண்.498, R.A.De Mel Mawatha, Colombo-03) வழியாக அனுப்பலாம். புகார்தாரர் 5 வேலை நாட்களுக்குள் (தொலைபேசி அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம்) அல்லது 10

சின்கர் ஃபைனான்ஸ் (லங்கா) பிஎல்சி

புகாரைக் கையாளும் கொள்கை & நடைமுறைகள்

வேலை நாட்களுக்குள் (தபால் மூலம்) இறுதி பதிலைப் பெறுவார், பொருத்தமான தீர்வு நடவடிக்கை அல்லது நிவாரணத்தை வழங்கப்படும்.

e) வெளிப்புற ஒழுங்குமுறை வாடிக்கையாளர் புகார்தாரர்களைக் கண்காணித்தல்:

➤ நிதி நுகர்வோர் உறவுகள் துறை (FCRD)

FCRD-யிடமிருந்து வரும் புகார்கள் இணக்கத் துறைக்கு அனுப்பப்பட்டு இணக்க அலுவலரால் நிர்வகிக்கப்படும். இணக்க அதிகாரி புகாரை ஆராய்ந்து, சம்பந்தப்பட்ட துறைகள் அல்லது கிளைகளுக்கு அவர்களின் பதில்/கருத்துக்காக அனுப்புவார். பின்னர் இணக்க அதிகாரி, FCRD-யால் குறிப்பிடப்பட்ட அறிவுறுத்தல்கள் மற்றும் காலக்கெடுவைப் பின்பற்றி, CEO-வால் கையொப்பமிடப்பட்ட பதில் கடிதத்தை வரைந்து புகார்தாரருக்கோ அல்லது CBSL-க்கோ அனுப்புவார்.

➤ நிதி குறைதீர்ப்பாளர்

நிதி குறைதீர்ப்பாளரிடமிருந்து பெறப்படும் புகார்கள் இணக்க அதிகாரியால் கையாளப்படுகின்றன. புகாரின் தன்மையை அவர்/அவள் விசாரித்து, சம்பந்தப்பட்ட துறைகள் அல்லது கிளைகளுக்கு அவர்களின் பதில்/கருத்துகளுக்காக அனுப்புவார். இணக்க அதிகாரி, நிதி குறைதீர்ப்பாளரினால் அழைக்கப்படும் விசாரணையில் பொருத்தமான அதிகாரியுடன் கலந்துகொண்டு தீர்வு அல்லது முடிவுக்கு பின்தொடர்வார்.

ஈ) படி 5: பதிவு செய்தல்

பதிவுப் பராமரிப்பு: அனைத்து கிளைகளும் தங்கள் புகார்ப் பதிவேட்டில் புகார்களைப் பதிவு செய்து, ஒவ்வொரு மாதமும் முடிந்த 10 நாட்களுக்குள் தலைமை அலுவலக செயல்பாட்டுத் துறையுடன் தொகுக்க பகிர்ந்து கொள்ள வேண்டும். கிளைகளுக்கான தொகுக்கப்பட்ட புகார்ப் பதிவேடு, செயல்பாட்டுத் துறையால் தலைமை நிர்வாக அதிகாரியின் செயலாளருடன் பகிர்ந்து கொள்ளப்படும், அவர் நிறுவனத்தின் ஒட்டுமொத்த புகார்ப் பதிவேட்டைப் பராமரிப்பார். மற்ற துறைகளும் தங்கள் தனிப்பட்ட புகார் கையாளுதல் பதிவேடுகளை தலைமை நிர்வாக அதிகாரியின் செயலாளருடன் பகிர்ந்து கொள்ளும். புகார்ப் பதிவேடு வடிவத்திற்கு இணைப்பு 01 ஐப் பார்க்கவும்.

9) படி 6: புகாரைக் கையாளும் செயல்முறையை மதிப்பாய்வு செய்யவும்

ஒருங்கிணைந்த இடர் மேலாண்மைக் குழுவின் செயலாளர், எங்கள் நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை மேம்படுத்த, செயல்பாட்டு

சின்கர் ஃபைனான்ஸ் (லங்கா) பிளஸ்சி

புகாரைக் கையாளும் கொள்கை & நடைமுறைகள்

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.

6. கிளை மட்டத்தில் / துறையில் புகார் கையாளும் அதிகாரி நியமனம்

ஒவ்வொரு கிளையின் கிளை மேலாளரும் ஒவ்வொரு துறையின் தலைவரும் அந்தந்த கிளை அல்லது துறையில் வாடிக்கையாளர் புகார்களை நிவர்த்தி செய்வதற்குப் பொறுப்பான புகார் கையாளும் அதிகாரிகளாக நியமிக்கப்படுகிறார்கள்.

7. பயிற்சி

வாடிக்கையாளர்களை எதிர்கொள்ளும் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் புகார்களைக் கையாளும் செயல்முறை மற்றும் புகார்கள் திறம்பட மற்றும் திறமையாக நிர்வகிக்கப்படுவதை உறுதி செய்வதில் அவர்களின் பொறுப்புகள் குறித்து பயிற்சி அளிக்கப்படும்.

8. இரகசியத்தன்மை

அனைத்து புகார்களும் நிறுவனத்தால் ரகசியமாக கையாளப்படும்.

9. அறிவிப்பு

நிறுவனம் தனது வலைத்தளம், ஒப்பந்த ஆவணங்கள், வாடிக்கையாளர் சேவை பிரதிநிதிகள் மற்றும் பிரசுரங்கள், சுவரொட்டிகள் மற்றும் பிற எழுதப்பட்ட பொருட்கள் போன்ற பிற தொடர்புடைய வழிகள் மூலம் புகார் கையாளும் செயல்முறை குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கும்.

10. பதிவுகளை வைத்திருத்தல்

தீர்வு செய்யப்பட்ட நாளிலிருந்து குறைந்தபட்சம் ஐந்து ஆண்டுகளுக்கு, துணை ஆவணங்களுடன், புகார் கையாளும் பதிவேட்டை டிஜிட்டல் அல்லது அச்ச நகல்களில் நிறுவனம் பராமரிக்க வேண்டும். ஒவ்வொரு கிளை, துறை மற்றும் அழைப்பு மையத்திலும் உள்ள பொறுப்பான அதிகாரி இந்தப் பதிவுகளைப் பராமரிப்பதற்குப் பொறுப்பாவார். இதற்கிடையில், தலைமை நிர்வாக அதிகாரி அல்லது தலைமை அலுவலகத்திற்கு அஞ்சல் அஞ்சல், மின்னஞ்சல் மற்றும் தொலைநகல் மூலம் சமர்ப்பிக்கப்படும் புகார்களின் பதிவுகளை வைத்திருப்பதற்கு தலைமை நிர்வாக அதிகாரியின் செயலாளர் பொறுப்பு.

சுங்கர் ஃபைனான்ஸ் (லங்கா) பிளஸ்சி

புகாரைக் கையாளும் கொள்கை & நடைமுறைகள்

11. மதிப்பாய்வு மற்றும் ஒப்புதல்

வளர்ந்து வரும் சட்டரீதியான, சட்ட, ஒழுங்குமுறை மற்றும் உள் தேவைகளுக்கு இணங்க இந்தக் கொள்கை ஒவ்வொரு இரண்டு வருடங்களுக்கும் அல்லது தேவைக்கேற்ப மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.

-முடிவு- .

சின்கர் ஃபைனான்ஸ் (லங்கா) பிளஸ்சி

புகாரைக் கையாளுதல் கொள்கை & நடைமுறைகள்

இல	புகார் தேதி	வாடிக்கையாளர் பெயர் /NIC	தயா-ரிப்பு	வசதி எண்	புகார் சுருக்கமாக	அங்கீகரிக்கப்பட்ட தேதி	தீர்க்கப்பட்ட தேதி	கருத்துக்கள்	செயலாளர் / FCRD க்கு பதிலளித்த தேதி

இணைப்பு 01 - புகார் பதிவு கிளைகள்/துறைகள் & மத்திய