

## குறைகள் மற்றும் முறைப்பாடுகள்

லங்கா கிறிடிற் அன்ட் பிஸ்னஸ் பினான்ஸ் பிஎல்சி, உங்களுக்கு எல்லா நேரங்களிலும் சிறப்பான சேவையை வழங்க நாங்கள் முயற்சி செய்கிறோம். இருப்பினும், சேவைகளை வழங்குவது தொடர்பாக உங்களுக்கு குறைகள் அல்லது முறைப்பாடுகள் இருக்கலாம் என்பதை நாங்கள் புரிந்துகொள்கிறோம். உங்களால் வழங்கப்படும் கருத்துக்கள் விலைமதிப்பற்றது மற்றும் நாங்கள் வழங்கும் சேவைகளை மேம்படுத்த இது நிச்சயமாக எங்களுக்கு உதவும்.

எங்கள் சேவைகளில் ஏதேனும் ஒரு அம்சம் தொடர்பாக உங்களுக்கு ஏதேனும் குறைகள் அல்லது முறைப்பாடுகள் இருந்தால், எங்களைத் தொடர்பு கொள்ளுமாறு நாங்கள் உங்களை ஊக்குவிக்கிறோம். உங்கள் முறைப்பாடுகளை நியாயமான, வெளிப்படையான மற்றும் சரியான நேரத்தில் தீர்க்க நாங்கள் கடமைப்பட்டுள்ளோம்.

பின்வரும் முறைகளில் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் நீங்கள் குறைகள் அல்லது முறைப்பாடுகளை பதிவு செய்யலாம்.

- ஒரு கிளை/ பிரிவினாள் பிரவேசிக்கவும் :

நீங்கள் எங்கள் கிளைகள்/ பிரிவுகளில் ஏதேனும் ஒன்றினுள் பிரவேசித்து உங்கள் குறைகள் மற்றும் முறைப்பாடுகல் தொடர்பாக கிளை / கிளை முகாமையாளரை அல்லது பிரிவுகளில் உள்ள எங்கள் ஊழியர்களுடன் கலந்துரையாடலாம் அல்லது.

- மின்னஞ்சல் :

உங்கள் முறைப்பாட்டு விபரங்களுடன் [info@lcbfinance.lk](mailto:info@lcbfinance.lk) / [mangala@lcbfinance.lk](mailto:mangala@lcbfinance.lk) க்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பவும். எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு உங்கள் மின்னஞ்சலை ஒப்புக்கொண்டு, உங்கள் முறைப்பாட்டை தீர்ப்பார்கள் அல்லது

- தொலைபேசி :

வாடிக்கையாளர் புகார்களை கையாளும் அதிகாரி  
திரு. W.D. மங்கள ஹசித வெவிட்ட,  
இணங்குதல் தலைவர்  
லங்கா கிறிடிற் அன்ட் பிஸ்னஸ் பினான்ஸ் பிஎல்சி  
76, எஸ் டி எஸ் ஜயசிங்க மாவத்தை  
கொகுவெல  
நுகேகொட  
தொலைபேசி : (+94) 11 282 5404 / 05 / 06 (Ex-207)  
தொலைநகல் : (+94) 76 098 8086

- கடிதம் மூலமான முறைப்பாடு :

Write to us at;  
இணக்கத் துறை  
லங்கா கிறிடிற் அன்ட் பிஸ்னஸ் பினான்ஸ் பிஎல்சி  
76, எஸ் டி எஸ் ஜயசிங்க மாவத்தை  
கொகுவெல  
நுகேகொட

உங்கள் முறைப்பாடு கிடைத்ததும், நாங்கள் அதை ஒப்புக்கொண்டு, விசாரணையின் முன்னேற்றம் குறித்து உங்களுக்கு அறிவிப்போம். மூன்று வேலை நாட்களுக்குள் நீங்கள் திருப்தி அடையும் வகையில் முறைப்பாட்டினை தீர்ப்பதே எங்கள் நோக்கம்.

உங்கள் புகார் போதுமான அளவு கவனிக்கப்படவில்லை என நீங்கள் உணர்ந்தால் அல்லது கொடுக்கப்பட்ட தீர்மானத்தில் நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வெளிப்புற முறைப்பாட்டு தீர்வு திட்டங்களுக்கு உங்கள் முறைப்பாட்டினை கொண்டு செல்ல முடியும்.

- இலங்கை மத்திய வங்கியின் நிதியியல் வாடிக்கையாளர் தொடர்பு திணைக்களத்திற்கு (FCRD) மின்னஞ்சல், தபால் அல்லது தொலைநகல் மூலம் அவர்களின் இணையத்தளத்தில் உள்ள குறிப்பிட்ட வடிவத்தைப் பயன்படுத்தி உங்கள் முறைப்பாட்டை நீங்கள் அனுப்பலாம்: [https://www.cbsl.gov.lk/sites/default/files/fcrd\\_complaint\\_submission\\_form\\_e.pdf](https://www.cbsl.gov.lk/sites/default/files/fcrd_complaint_submission_form_e.pdf)

இயக்குனர்,  
நிதியியல் வாடிக்கையாளர் தொடர்பு திணைக்களம் (FCRD)  
இலங்கை மத்திய வங்கி (CBSL) 30,  
ஜனாதிபதி மாவத்தை,  
கொழும்பு 1

தொலைபேசி : +94 11 247 7966  
விசாரணைகளுக்கான தொலைபேசி இலக்கம் : 1935,  
தொலைநகல் : +94 11 247 7744  
மின்னஞ்சல் : fcrd@cbsl.lk  
இணையதளம் : www.cbsl.gov.lk/en/fcrd

- நீங்கள் உங்கள் முறைப்பாடுகளை ஒரு சுயாதீன நிதி குறைகேள் அதிகாரியின் சேவையின் மூலம் தீர்த்துக் கொள்ளலாம். நீங்கள் நிதி குறைகேள் அதிகாரியின் அலுவலகத்தை நேரடியாக தொடர்பு கொள்ளலாம் மற்றும் தொடர்பு விபரங்கள் பின்வருமாறு. முறைப்பாடுகளை மேற்றுக்கொள்ளும் படிவத்தை பின்வரும் லிங்க் இன் ஊடாக பெற்றுக்கொள்ளலாம் [www.financialombudsman.lk/forms/FORMB.pdf](http://www.financialombudsman.lk/forms/FORMB.pdf)

நிதி குறைகேள் அதிகாரி,  
நிதி குறைகேள் அதிகாரி அலுவலகம் - இலங்கை  
143 ஏ, வஜிரா வீதி ,  
கொழும்பு 05.  
இலங்கை

தொலைபேசி : +94 11 259 5624  
தொலைநகல் : +94 11 259 5625  
மின்னஞ்சல் : fosril@sltnet.lk  
இணையதளம்: <https://www.financialombudsman.lk>

லங்கா கிறடிற் அன்ட் பிஸ்னஸ் பினான்ஸ் பிஎல்சி தெரிவு செய்தமைக்கு நன்றி. உங்கள் கருத்துக்களை நாங்கள் ஏற்றுக்கொள்வதோடு சிறந்த வங்கி அனுபவத்தை உங்களுக்கு வழங்க உறுதியுண்டுள்ளோம்.