

TAMIL TRANSLATION

வாடிக்கயாளர் முறைப்பாடு கையாளும் கொள்கை

ஆவணக் கட்டுப்பாடு

ஆவணத் தன்மைகள்

உரிமையாளர்	இணக்க அதிகாரி
பதிப்பு	பதிப்பு 2.0
மீளாய்வு காலவிடை	இரண்டு (2) நிதியாண்டுகளுக்கு ஒரு முறை அல்லது ஒழுங்காக்கல் அல்லது வேறு தேவைகளுக்காக ஏதும் மாற்றங்களுக்கு இடமளிப்பதற்காக அவசியப்படும் போது.
அங்கீகரிக்கப்பட்ட திகதி	
குறிப்புக்கள்	

அதிகாரமளித்தல்

தயாரிப்பு	இணக்கப்பாட்டு திணைக்களம்
அங்கீகாரம்	
திகதி	

உள்ளடக்க அட்டவணை

1.	குறிக்கோள்.....	4
2.	வியாபகம்.....	4
3.	சட்ட கட்டமைப்பு	4
4.	முறைப்பாடு கையாளும் நடைமுறையின் அடிப்படைகள்.....	4
5.	வகிபாகமும் பொறுப்புக்களும்	5
6.	முறைப்பாடு கையாளும் அதிகாரியின் பொறுப்புக்கள்	5
7.	முறைப்பாட்டின் வரைவிலக்கணம்.....	5
8.	முறைப்பாடு செய்வது எவ்வாறு & யாரிடம் சமர்ப்பிப்பது.....	6
9.	முறைப்பாடு செய்யும் போது தேவைப்படும் தகவல்கள்.....	6
10.	எமது முறைப்பாடு கையாளும் செயற்பாடு.....	7
10.1.	வாடிக்கையாளர் முறைப்பாட்டைப் பெற்றுக் கொள்ளுதல்.....	8
10.2.	வாடிக்கையாளருக்கான முறைப்பாடு ஏற்றுக் கொள்ளலும் மீளாய்வு.....	8
10.3.	விசாரித்தல்.....	8
10.4.	பிரதிக் கிரியை.....	8
10.5.	நடவடிக்கை மேற்கொள்ளல்.....	9
10.6.	வாடிக்கையாளர் முறைப்பாட்டினூடான CBSL FCRD மற்றும் குறைகேள் ஆணையாளர் கண்காணிப்பு.....	9
10.7.	தீர்க்கப்படாத வாடிக்கையாளர் முறைப்பாட் கண்காணிப்பு.....	9
10.8.	பதிவு.....	9
11.	FCRD இற்கிணங்க நிதிச் சேவை வழங்குனரினால் நிதியியல் வாடிக்கையாளரின் முறைப்பாடுகளை தீர்ப்பதற்கான கால அட்டவணை.....	10
12.	கிளை மட்டத்தில் முறைப்பாடு கையாளும் அதிகாரியின் நியமனம்.....	10
13.	மாற்று தகராறு தீர்வு (ADR) முறைகள்.....	10
14.	மோதல் ஆர்வங்கள்.....	10
15.	வாடிக்கையாளர் மற்றும் முறைப்பாடு சமர்ப்பண தெளிவூட்டல்.....	11
16.	கொள்கை மீளாய்வு.....	11
17.	அறிக்கையிடல் செயன்முறை.....	11

1. குறிக்கோள்

வாடிக்கையாளர் கேள்விகளுக்கும், தகராறுகளுக்கும் மற்றும் முறைப்பாடுகளுக்கும் விரைவாகவும், தீர்க்கமாகவும் மற்றும் சரியாகவும் கையாள்வதும் பிரதிக் கிரியை காட்டுவதும் அபான்ஸ் பினான்ஸ் பீஎல்சீ (AFPLC) யின் கொள்கையாகும். ஒவ்வொரு முறைப்பாட்டுக்கும் தார்மீக ரீதியாக ஏற்றுக் கொள்ளத் தக்க தீர்வை எய்துவதில் AFPLC முழு முயற்சியும் மேற்கொள்வதோடு, 2023, 01 ஆம் இலக்க (அனுபந்தம் 1) நிதியியல் பாதுகாப்பு சட்ட விதியுடனான இணக்கப்பாட்டை AFPLC உறுதி செய்யும்.

2. வியாபகம்

AFPLC யுடன் சம்பந்தப்படும் சகல தரத்தினருக்கும் இது பிரயோகமாகும். வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு தொர்பான அறிவுரைகளுக்கும் இந்தக் கொள்கைக்கும் இடையில் வேறுபாடுகள் ஏற்படும் போது FCRD யினால் நிர்னயிக்கப்பட்ட சட்ட விதிகள் இக்கொள்கையிலும் முன்னுரிமை பெற்றிருக்கும்.

3. சட்ட கட்டமைப்பு

பின்வரும் சட்டப் பிரிவுகள் இக்கொள்கையில் பிரயோகின்றன.

- நிதியியல் நுகர்வோர் பாதுகாப்பு கட்டமைப்பு
- நுகர்வோர் அடைவு கொள்கை
- முன்னணியாளர் கொள்கை
- மனித வள கொள்கை மற்றும் நடைமுறை

4. முறைப்பாடு கையாளும் நடைமுறையின் அடிப்படைகள்

நுகர்வோரைக் கையாளும் பணியாளர்கள் முறைப்பாடுகள் தொடர்பில் பின்வரும் வழிகாட்டல் அடிப்படைகளை பின்பற்ற வேண்டும்.

1. முறைப்பாடு கையாள்வதை நடைமுறையானது, ஒவ்வொரு முறைப்பாட்டையும் நியாயமான, பக்கசார்பற்ற, நேரிடையான முறையில் கையாள வேண்டும்.
2. தீர்மானிக்கும் செயன்முறையானது எப்போதும் வெளிப்படைத் தன்மை உடையதாக இருப்பதை உறுதி செய்யவும்.
3. வாடிக்கையாளர்கள் அதி உயர் மட்ட கவனிப்பை பெற்றுக் கொள்ள வேண்டியதுடன், கண்ணியத்தையும் விசுவாசத்தையும் பேணி பரஸ்பர பயனுடைய தீர்வுகளை காண வேண்டும்.
4. நிதியியல் நுகர்வாளர்களுக்கு பக்க சார்பற்றதும் சரி சமமானதுமான பெறுபேற்றை உறுதி செய்வதற்காக, உரிமை மோதலுடைய அதிகாரிகள் முறைப்பாட்டுத் தீர்வு செயன்முறையில் பங்குபற்றுவதில் இருந்தும் தவிர்ந்து கொள்வதை உறுதி செய்யவும்.

5. வியாபார நடவடிக்கைகளின் போது கிடைக்கப் பெறும் நுகர்வோர் முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வதற்கு சுயாதீனமான, சரி சம்மான, திறந்த, அடையத் தக்க மற்றும் சுதந்திரமான நடைமுறையொன்றை உருவாக்கவும்.
6. அவர்களுடைய செயன்முறை பொறுப்புடைமை முகாமைத்துவ பொறுப்புக்களின் ஒரு அங்கமாக, முறைப்பாட்டு தகவல் பற்றிய அடிப்படைக் காரண ஆய்வு மேற்கொள்ளப்படுவதையும், அவர்களுடைய நிதி உற்பத்தி மற்றும் சேவைகளை மேம்படுத்துவதில் பெறுபேறுகள் பயன்படுத்தப்படுவதையும் உறுதி செய்யவும்.

5. வகிபாகமும் பொறுப்புக்களும்

1. சபையானது அதன் உப குழுக்களினூடாக கொள்கையை கண்காணிக்கும்.
2. இந்தக் கொள்கை நடைமுறைப்படுத்துவதன் பொறுப்பை ஸ்தாபனத்தின் முகாமைத்துவம் ஏற்க வேண்டும்.
3. முறைப்பாட்டு கையாள்கை செயன்முறையையும், நுகர்வோர் பாதுகாப்பு சட்டங்களையும், நடைமுறைகளையும் கண்காணிப்பதற்காக, முறைப்பாடு கையாளும் அதிகாரி ஒருவரும், பிரதான பொறுப்பாளர் (KRP) ஒருவரும் தெரிவு செய்யப்பட்டுள்ளனர்.
4. அவர்களது தனித் தனி ஸ்தலங்களில் கிடைக்கப் பெறும் இடர் முறைப்பாடுகளை முகாமைத்துவம் செய்யும் பொறுப்புக் கூறலை ஸ்தல பிரதானிகள் பொறுப்பேற்க வேண்டும்.
5. ஸ்தல பிரதானியினால் தீர்க்க முடியாவிடத்து, முறைப்பாடு அடுத்த மேல் மட்ட அதிகாரியிடம் முன்வைக்க வேண்டும்.
6. தொலை பேசி அழைப்பு நிலையத்தில் முன்வைக்கப்படும் ஏதும் பிரச்சினைகளை தீர்ப்பதற்கு, பணியாளர்களோடு சேர்ந்து நடவடிக்கை மேற்கொள்வதில் தொலை பேசி அழைப்பு நிலைய பிரதானி பொறுப்பாக இருப்பார்.

6. முறைப்பாடு கையாளும் அதிகாரியின் பொறுப்புக்கள்

1. முறைப்பாடு கையாள்கை கொள்கை நடைமுறைப்படுத்தப் படுவதை உறுதி செய்யவும்.
2. முக்கியமான முறைப்பாடு ஏதும் கிடைக்கப் பெற்றதும், உடனடியாக முகாமைத்துவ, பொறுப்பான்மை முகாமைத்துவ, பொறுப்புடைய KRP மற்றும் இணக்கப்பாட்டு திணைக்களங்களுக்கு அறிவிக்கவும்.

3. தொலை பேசி அழைப்பு நிலையம் பெற்றுக் கொள்ளும் ஏதும் முறைப்பாடுகள் பற்றிய சரியான பதிவேடொன்றைப் பேணி, முகாமைத்துவத்திடம் கையளிக்கவும்.
4. நுகர்வோர் முறைப்பாடுகளை கையாள்வதற்கு அவர்களுக்கு தேவைப்படும் தகவல்களையும் வழிகாட்டல்களையும் பணிக் குலாம் உறுப்பினர்களுக்கு வழங்கவும்.
5. நுகர்வோரிடமிருந்து கிடைக்கப் பெறும் முறைப்பாடுகளை கையாளும் போது, பணிக் குலாம் உறுப்பினர்கள், நுகர்வோர் தகவல்களின் இரகசியத் தன்மை மற்றும் பாதுகாப்பு பற்றிய கொள்கையையும் நடைமுறையையும் கடைப்பிடிக்க வேண்டும்.

7. முறைப்பாட்டின் வரைவிலக்கணம்

இந்தக் கொள்கையின்படி, முறைப்பாடொன்றானது பின்வருமாறு வரையறுக்கப்படுகின்றது.

- பிரதிக் கிரியையொன்றை அல்லது தீர்வொன்றை வெளிப்படையாவோ அல்லது மறைமுகமாவோ எதிர்பார்த்து, எமது உற்பத்திகளும் சேவைகளும் தொடர்பாக அல்லது முறைப்பாடு கையாள்கை செயன்முறை தொடர்பாகவாயினும், ஸ்தாபனத்துக்கு முன்வைக்கப்படும் அதிருப்தியின் வெளிப்பாடு.

AFPLC யினால் வழங்கப்படும் உற்பத்தி அல்லது சேவை பற்றி அதிருப்தி கொண்ட நுகர்வாளர் எவரும் முறைப்பாடு செய்வதற்காக ஸ்தாபனத்துடன் தொடர்பு கொள்ளலாம். மிகவும் சிறந்த, விரைவான முறைப்பாட்டு பரிமாற்ற முறை மின்னஞ்சலே என நாம் தீர்மானித்திருந்தாலும், வாய் மூல எழுத்து மூல முறைப்பாடுகளும் கையாளப்பட்டு மின்னஞ்சலில் போன்றே அதே கவனிப்பு செலுத்தப்படும்.

8. முறைப்பாடு செய்வது எவ்வாறு & யாரிடம் சமர்ப்பிப்பது

எம்மால் வழங்கப்பட்ட சேவை மீது நீங்கள் அதிருப்தி கொண்டால், நீங்கள் தொடர்பு கொண்டிருந்த எமது பணியாளர் குலாம் உறுப்பினருடன் நேரடியான கதைப்பதை முதற்படியாக மேற்கொள்ளவும். இதில் நீங்கள் திருப்தி அடையாவிடின் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட பணியாளரினால் உங்களுடைய பிரச்சினையை கையாள முடியாது எனக் கருதினால், பின்வரும் ஏதாவதொரு முறையில் எம்மிடம் முறைப்பாடு செய்யலாம்.

முறை	இலக்கம் / முகவரி
1. தொலைபேசி	0112 208888
2. மின்னஞ்சல்	complaints@abansfinance.lk
3. தபால் மூலம் அல்லது நேரடியாக	இல.456, ஆர்.ஏ. டி. மெல் மாவத்தை, கொழும்பு 03

நுகர்வோர் முறைப்பாட்டு பிரதான முகாமையாளர் - திரு.அருண சோமசிரி (கடன் & சட்ட பிரதானி)

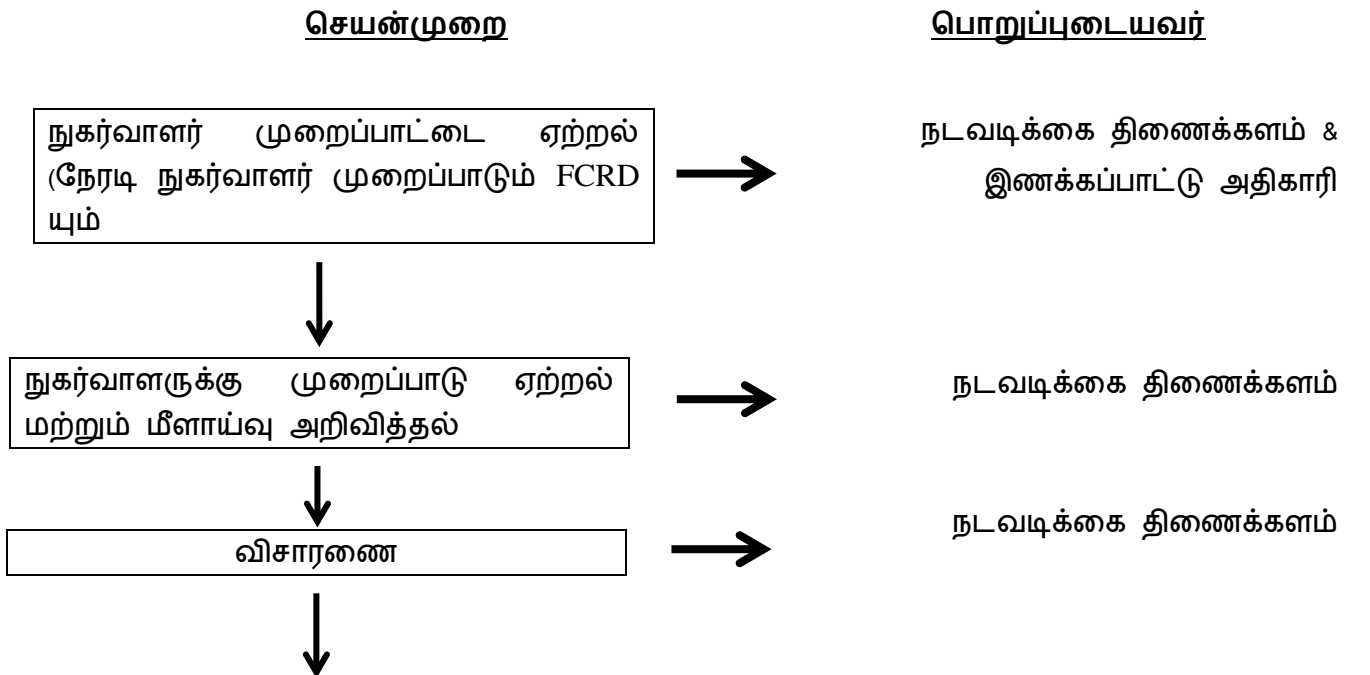
உங்களது முறைப்பாடுகள், திரு.சுகத் சிரிலால் - உதவி முகாமையாளர் (கடன் & வசூலிப்பு திணைக்களம்) க்கு முகவரியிடப்பட வேண்டும்.

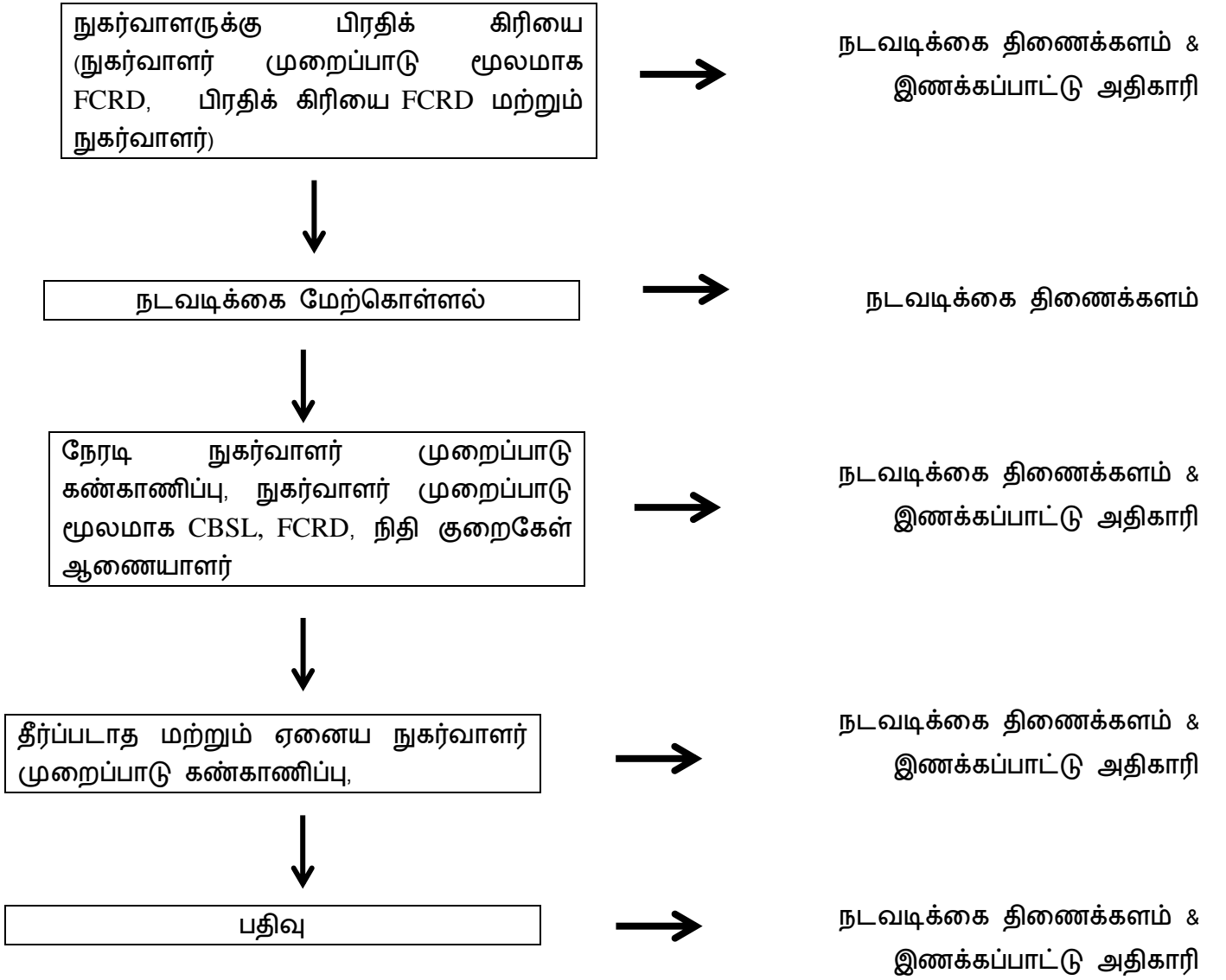
9. முறைப்பாடு செய்யும் போது தேவைப்படும் தகவல்கள்

முறைப்பாடொன்று செய்யப்படும் போது, பின்வரும் தகவல்களை நுகர்வாளர் வழங்க வேண்டும் - தயவு செய்து அநுபந்தம் 2 படிவத்தை பார்க்கவும்.

1. நுகர்வாளரின் பெயரும் தொடர்பு விபரங்களும், உங்களுடைய வர்த்த நாமத்துடன் நாம் உங்களுடன் தொடர்பு கொள்ளக் கூடிய மின்னஞ்சல் முகவரி மற்றும் தொலைபேசி இலக்கம் என்பவற்றையும் குறிப்பிடவும்.
2. AFPLC யுடன் நுகர்வாளரின் தொடர்பு. தயவு செய்து நீங்கள் ஒரு விண்ணப்பதாரியா அல்லது தற்போதைய நுகர்வாளராக எனக் குறிப்பிடவும்.
3. AFPLC யில் நுகர்வாளரின் தொடர்பு நபர். ஸ்தாபனத்துடன் சம்பந்தப்பட்டிருந்த நபர் யார் என தெரியப்படுத்தவும்.
4. நுகர்வாளர் முறைப்பாட்டின் தன்மை. முறைப்பாட்டுக்கு வழிவகுத்த திகதிகளையும், நடத்தையின் விபரங்களையும் பட்டியலிடவும்.
5. முறைப்பாட்டை மீளாய்வு செய்த பின், நிரூபன ஆவணங்கள் உட்பட மேலதிக தகவல்களுக்காக கடன் & சட்ட அதிகாரி உங்களுடன் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

10. எமது முறைப்பாடு கையாளும் செயற்பாடு





10.1. வாடிக்கையாளர் முறைப்பாட்டைப் பெற்றுக் கொள்ளுதல்

நேரடி நுகர்வோர், FCRD, மற்றும் நிதி குறைகேள் ஆணையாளர் (வருகை தரும் நுகர்வோர் / வாய் மூல / எழுத்து மூல / மின்னஞ்சல் ஊடாக / தொலைபேசி) ஆகிய சகல முறைப்பாடுகளும் பதிவு செய்யப்பட்டு ஆவணப்படுத்தப்பட வேண்டும். முதலில் நாம் நுகர்வாளருடன் தொடர்பு கொண்டு முறைப்பாடு பற்றி கலந்துரையாடுவோம்.

10.2. வாடிக்கையாளருக்கான முறைப்பாடு ஏற்றுக் கொள்ளலும் மீளாய்வும்

எல்லா முறைப்பாடுகளும் பெற்றுக் கொள்ளப்பட்டதாக ஐந்து (5) வேலை நாட்களுக்குள் மின்னஞ்சல் அல்லது பக்ஸ் அல்லது தபால் மூலம் அறிவிக்கப்படும். முறைப்பாடு செய்யப்படும் நேரத்தில் நுகர்வாளர் உபயோகித்த மொழியிலேயே அவருடன் நாம் எழுத்து மூலம் தொடர்பு மேற்கொள்வோம். ஐந்து (5) வேலை நாட்களுக்குள் தீர்வு வழங்கப்படுமானால், பெற்றுக் கொள்ளல் அறிவித்தலுடன் சேர்த்து அனுப்பப்படும்.

நுகர்வாளர் முறைப்பாட்டின் ஆரம்ப மீளாய்வை நாம் மேற்கொள்வதுடன், விசாரணையை பூர்த்தி செய்வதற்குத் தேவைப்படும் ஏதும் தகவல் அல்லது ஆவணம் பற்றி தீர்மானிப்போம். விபரங்களை சரி பார்ப்பதற்காகவோ அல்லது தேவைப்படின் மேலதிக ஆவணங்களைக் கோருவதற்காகவோ நாம் நுகர்வாளருடன் தொடர்பு மேற்கொள்ளலாம்.

பெயர், முகவரி, வசதி இலக்கம், கோரிக்கை இலக்கம் அல்லது அடையாள அட்டை இலக்கத்தை தரவும்.

- i. முறைப்பாடு குறிப்பானதாக இருக்க வேண்டியதோடு, முறைப்பாட்டின் தாக்கம் செலுத்தத் தக்க (நிகழ்வுகள் உட்பட) எல்லா முக்கிய விடயங்களையும் தரவும்.
- ii. முறைப்பாட்டுடன் தொடர்புடைய சகல ஆவணங்களினதும் பிரதிகளை சமர்ப்பிக்கவும் (உ+ம். கடிதங்கள், விலை மனுக்கள், முன்னைய கடித தொடர்பாடல்கள் என்பன)
- iii. ஏற்பட்ட இழப்புகள் பற்றிய ஆதாரங்களை அவசியப்படுமிடத்து சமர்ப்பிக்கவும்.
- iv. உங்களது முறைப்பாட்டை தீர்ப்பதற்கு தேவைப்படும் என நீங்கள் கருதும் தீர்வு / பரிகார நடவடிக்கையை குறிப்பிடவும்.

10.3. விசாரித்தல்

நுகர்வாளர் முறைப்பாடு கிடைக்கப் பெற்றதுடன், அவர் சமர்ப்பித்துள்ள தகவல்களை கருத்திற் கொண்டு, நாம் கண்டறிந்தவற்றை நுகர்வாளருக்கு நேர்மறையாகவும், பக்க சார்பின்றியும், அறிவிப்போம்

10.4. பிரதிக் கிரியை

எமது விசாரணையைத் தொடர்ந்து, நாம் கண்டறிந்தவற்றையும், நாம் மேற்கொண்டிருக்கக் கூடிய நடவடிக்கை பற்றியும் நுகர்வாளருக்கு அறிவிப்போம். காலக்கெடு பின் வருமாறு.

	வகை	காலக்கெடு
1	முறைப்பாடுகள்பெற்றுக் கொள்ளப்பட்டதாக ஏற்றல்	ஐந்து (5) வேலை நாட்களுக்குள்
2	தீர்வு வழங்கல்	இருபத்தொரு (21) வேலை நாட்களுக்குள்
3	தீர்வொன்று இருபத்தொரு (21) வேலை நாட்களுக்குள் வழங்க முடியாவிடின்	21 கலண்டர் நாட்கள் முடிவடைவதற்கு முன்னதாக காரணங்காட்டி (ஆகக் கூடியது மூன்று (03) மாதங்களுக்கு) நீடித்து, தீர்வு காண்பதற்கு எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள் பற்றி முறைப்பாட்டாளருக்கு அறிவித்தல்.

10.5. நடவடிக்கை மேற்கொள்ளல்

எமது பெறுமதி மிக்க வாடிக்கையாளர்களுக்கு சிறந்த சேவையொன்றினை வழங்குவதற்காக, உசிதமான சந்தர்ப்பங்களில் நாம் எமது வர்த்தக பழக்க வழக்கங்களையும் கொள்கைகளையும் மாற்றுகின்றோம். பிரச்சினைகளை திருத்துவதற்காக நாம் உடனடி நடவடிக்கை மேற்கொள்வதோடு, பிரச்சினைகளை சரி செய்வதற்கு அவசியமான நடவடிக்கைகளையும் மேற்கொள்கின்றோம். எதிர்காலத்தில் பிரச்சினைகளை இல்லாதொழிப்பதற்காக இயன்றளவில் பரிகார நடவடிக்கைகளை எடுக்கின்றோம்.

10.6. வாடிக்கையாளர் முறைப்பாட்டினூடான CBSL, FCRD மற்றும் நிதியியல்குறைகள் ஆணையாளர்

I. நிதியியல்குறைகள் ஆணையாளர் (FO)

நிதியியல்குறைகள் ஆணையாளர் (FO) இடமிருந்து ஸ்தாபனத்துக்கு கிடைக்கப் பெறும் முறைப்பாடுகள் ஸ்தாபனத்தினால் நியமிக்கப்படும் அதிகாரியினால் கையாளப்படும். நியமிக்கப்படும் வாடிக்கையாளர் முறைப்பாட்டு அதிகாரியினால் முறைப்பாட்டின் வகை ஆராயப்பட்டு பிரதி கிரியைக்காகவும் / பதில் நடவடிக்கைக்காகவும் தொடர்பான திணைக்களங்கள் / கிளைகளுக்கு முன்வைக்கப்பட்டு, அதன் பின்னர், நிதியியல்குறைகள் ஆணையாளரினால் நடாத்தப்படும் விசாரணைக்கு சமூகமளித்து, தீர்வு காணவும் / முடிவுறுத்துவதற்காகவும் அவசியப்படும் சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரிகளோடும் ஆவணங்களோடும் அதனை தொடர்ந்து அவதானிப்பார்.

II. மத்திய வங்கி (CBSL)

மத்திய வங்கியின் நிதியியல் நுகர்வாளர் உறவு திணைக்களத்தில் (FCRD) இருந்து ஸ்தாபனத்துக்கு கிடைக்கப் பெறும் முறைப்பாடுகள், இணக்கப்பாட்டு திணைக்களத்தின் ஊடாக நியமிக்கப்படும் அதிகாரிக்கு அனுப்பப்பட்டு, அவர் தொடர்பான திணைக்களங்கள் / கிளைகளுடன் ஒன்றிணைந்து தீர்வு நாடி அதனைக் கையாள்வார்.

நியமிக்கப்படும் முறைப்பாட்டு அதிகாரி, முறைப்பாட்டின் தன்மையை ஆராய்ந்து, பிரதி கிரியைக்காகவும் / பதில் நடவடிக்கைக்காகவும் தொடர்பான திணைக்களங்கள் / கிளைகளுக்கு முன்வைப்பார். நியமிக்கப்படும் முறைப்பாட்டு அதிகாரி, FCRD யினால் கோரப்படும் விதத்தில் அதன் அறிவுறுத்தல்களுக்கும் காலக்கெடுவுக்கும் அமைவாக இணக்கப்பாட்டு திணைக்களத்தினூடாக முறைப்பாட்டாளருக்கோ அல்லது மத்திய வங்கிக்கோ பதில் கடிதம் சமர்ப்பிப்பார்.

10.7. தீர்க்கப்படாத வாடிக்கையாளர் முறைப்பாட் கண்காணிப்பு

I. காரணம் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிக்கப்பட வேண்டும்.

II. 21 கலண்டர் நாட்களுக்குக் கூடாத வகையில் இறுதி பதில் அனுப்பப்பட / கொடுக்கப்பட வேண்டும்.

III. தீர்க்கப்படாத முறைப்பாடுகள் தொடர்ந்து அவதானிக்கப்படும்.

10.8. பதிவு

எதிர் காலத்தில் நல்லதொரு சேவையை வழங்குவதற்காக செயன்முறையினதும், நடைமுறையினதும் தொடர்ச்சியான விருத்திக்காகவும், தொடர்ச்சியான மீளாய்வுக்காகவும் வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளை நாம் பதிவு செய்கின்றோம். அபான்ஸ் பினான்ஸ், கடன் திணைக்களமானது, வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடு, பிரதிக் கிரியை மற்றும் மேற்கொள்ளப்பட்ட நடவடிக்கை என்பன தொடர்பான தரவுத் தொகுதியொன்றை பேணி வருகின்றது. FCRD முறைப்பாடொன்று தீர்க்கப்பட்டவுடன், கடன் திணைக்களமானது பிரதியொன்றை பதிவு நோக்கங்களுக்காக இணக்கப்பாட்டு திணைக்களத்துக்கு வழங்குகின்றது.

11. FCRD இற்கிணங்க நிதிச் சேவை வழங்குனரினால் நிதியியல் வாடிக்கையாளரின் முறைப்பாடுகளை தீர்ப்பதற்கான கால அட்டவணை

நிதியியல் நுகர்வாளரிடமிருந்து முறைப்பாடொன்று கிடைக்கப் பெற்றதும், நிதிச் சேவை வழங்குனர், அத்தகைய முறைப்பாட்டை 21 கலண்டர் நாட்களுக்குள் தீர்த்து வைக்க வேண்டும். எவ்வாறெனினும், நிதிச் சேவை வழங்குனரினால் 21 கலண்டர் நாட்களுக்குள் தீர்த்து வைக்க முடியாவிடின், 21 கலண்டர் நாட்கள் முடிவடைவதற்கு முன்னதாக காரணங்காட்டி (ஆகக் கூடியது மூன்று (03) மாதங்களுக்கு) நீடித்து, தீர்வு காண்பதற்கு எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள் பற்றி முறைப்பாட்டாளருக்கு அறிவிக்க வேண்டும்.

எவ்வாறாயினும், நிதிச் சேவை வழங்குனர் மற்றும் நிதியியல் நுகர்வாளர் ஆகிய இருவரினதும் தாக்கங்கள், அவசரம் மற்றும் பொறுப்புடைமை என்பவற்றைக் கருத்திற் கொண்டு, அவசர நடவடிக்கை வேண்டப்படும் முறைப்பாடுகளைத் தீர்ப்பதற்குத் தேவையான சகல ஏற்பாடுகளையும் நிதிச் சேவை வழங்குனர் மேற்கொள்ள வேண்டும்.

12. கிளை மட்டத்தில் முறைப்பாடு கையாளும் அதிகாரியின் நியமனம்

ஒவ்வொரு கிளையினதும் கிளை முகாமையாளர், அவ்வக்கிளைகளினதும் மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவை நிலையத்தின் முறைப்பாடு கையாளும் அதிகாரியாக நியமிக்கப்படுகின்றார். கிளைக்கும் வாடிக்கையாளர் சேவை நிலையத்துக்கும் வாடிக்கையாளர்களினால் முன்வைக்கப்படும் முறைப்பாடுகளை கையாள்வதற்கு அவர் பொறுப்புடையவராவார்.

13. மாற்று தகராறு தீர்வு (ADR) முறைகள்

வாடிக்கையாளரின் முறைப்பாடு கிடைக்கப் பெற்று 30 நாட்களுக்குள் நுகர்வாளரின் திருப்திக்கு AFPLC யினால் முறைப்பாட்டைத் தீர்க்க முடியாது போனால் மற்றும் விடயத்தை மேற்கொண்டு செல்ல நுகர்வாளர் விரும்பினால், அம்முறைப்பாட்டை இலங்கை குறைகேள் ஆணையாளரிடம் கொண்டு செல்லலாம்.

குறுகிய கால காப்புறுக்கான குறைகேள் ஆணையாளரின் தொடர்பு விபரங்கள் பின்வருமாறு.

- முகவரி - நிதியியல் குறைகேள் ஆணையாளர், நிதியியல் குறைகேள் ஆணையாளர் காரியாலயம், இல'143/A, வஜிர வீதி, கொழும்பு 05.
- தொலைபேசி - + 94 11 2595624, 2595625
- மின்னஞ்சல் - fosril@sltnet.lk

14. அக்கறை முரண்பாடு

நிதியியல் நுகர்வாளர்களின் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் போது, நிதிச் சேவை வழங்குனர் அக்கறை முரண்பாடுகளைத் தவிர்த்துக் கொள்ளல் வேண்டும். அதிகாரியொருவர் முறைப்பாட்டுடன் சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரியின் நேரடி கண்காணிப்பாளராகவோ அல்லது அதன் தரப்பினராக அல்லது முறைப்பாட்டில் அல்லது முறைப்பாட்டாளரில் ஆர்வம் ஏதும் கொண்டிருந்தால், அந்த முறைப்பாட்டைக் கையாள்வதில் ஈடுபடக் கூடாது.

15. வாடிக்கையாளர் மற்றும் முறைப்பாடு சமர்ப்பண விழிப்புட்டல்

AFPLC உடனான அவர்களது தொடர்பாடலின் எந்தவொரு அம்சம் பற்றியும் நுகர்வாளர்களுக்கு அதிருப்தி இருக்குமேயானால், அதனைப் பற்றி முறைப்பாடு பதியும் உரிமை அவர்களுக்கு உண்டென நுகர்வாளர்களுக்கு அறியத் தர வேண்டும்.

- i. ஒவ்வொரு கிளையிலும் வாடிக்கையாளர் சேவை நிலையத்திலும் முறைப்பாடு பதிவதற்கான அறிவித்தல் பலகையொன்று காட்சிப்படுத்தவும்.
- ii. முறைப்பாட்டின் விபரங்களை கிளை அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை நிலைய அறிவித்தல் பலகையில் காட்சிப்படுத்தவும்.
- iii. நுகர்வோர் முறைப்பாட்டை சமர்ப்பிப்பதற்கும் உரிய படிவத்தை தரவிறக்கம் செய்வதற்கும் வசதியாக ஸ்தாபன வலைத் தளத்தில் இணைப்பொன்றை ஏற்படுத்தவும்.
- iv. நிதியியல் குறைகேள் ஆணையாளரின் விபரங்களை கிளை அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை நிலைய அறிவித்தல் பலகையில் காட்சிப்படுத்தவும்.

16. கொள்கை மீளாய்வு

இந்தக் கொள்கை 2 வருடங்களுக்கு ஒரு முறை அல்லது நியதிச் சட்ட, சட்ட, சீராக்கல் மற்றும் உள்ளக தேவைகளுக்கு இயைய அவசியப்படும் போது மீளாய்வு செய்யப்பட வேண்டும்.

17. அறிக்கையிடல் செயன்முறை

முறைப்பாடுகளின் நிலை பற்றி BIRMC க்கு காலாண்டு அடிப்படையில் அறிவிக்கப்பட வேண்டும்.