

1. குறிக்கோள்

நிறுவனம் ஒவ்வொரு புகாரையும் முக்கியமானதாகக் கருதுகிறது மற்றும் கொடுக்கப்பட்ட கால அளவுகளுக்குள் அனைத்து புகார்களையும் தீர்ப்பதற்கான இலக்கினை கொண்டுள்ளது. புகார் தாரர்களிடமிருந்து வரும் கருத்துகள் வணிக செயல்பாடுகள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை மேம்படுத்தப் பயன்படுத்தப்படும்.

2. புகார் கையாளும் நடைமுறை

2.1 வாடிக்கையாளர்கள் எவ்வாறு புகார் அளிக்கலாம்

வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்களை பின்வரும் முறைகளின் ஊடாக சமர்ப்பிக்கலாம்:

- 760760760 என்ற இலக்கத்தின் ஊடாக எங்களுடைய 24 மணி நேர அழைப்பு மையத்தை தொடர்பு கொள்ளுங்கள்
- எங்கள் கொழும்பு அலுவலகத்திற்குச் சென்று வாடிக்கையாளர் சேவை முகவரிடம் (அலுவலக நாட்களில் காலை 9:00 மணி முதல் பிற்பகல் 3:00 மணி வரை) புகாரை தெரிவிக்கவும்.

- எழுத்துப்பூர்வ புகாரை பின்வரும் முகவரிக்கு அனுப்பவும்:

முகாமையாளர்- வாடிக்கையாளர் சேவை

டயலாக் ஃபைனான்ஸ் பிஎல்சி

முதல் மாடி, இல. 57, ஸ்ரீமத் அநாகரிக தர்மபால மாவத்தை, கொழும்பு 3

2.2 புகார் ஒப்புதல் மற்றும் தீர்வு செயல்முறை

- புகார் அளிக்கப்பட்டவுடன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு டிக்கெட் எண்ணுடன் கூடிய SMS அறிவிப்பு அனுப்பப்படும்.
- புகார்கள் நிர்ணயிக்கப்பட்ட நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படும். தீர்வு தாமதமானால், வாடிக்கையாளர் புகார் பிரிவு வாடிக்கையாளருக்கு தொலைபேசி அழைப்பு மூலம் தெரிவிக்கும். வாடிக்கையாளர் பதிலளிக்கவில்லை என்றால், ஒரு SMS தகவல் அனுப்பப்படும்.

3. புகாரினை கையாளும் குழு அனைத்து புகார்களையும் ஒருங்கிணைத்து மேற்பார்வையிடும்.

3. வாடிக்கையாளர் பொறுப்புகள்

- a. புகாரின் மீதான எதிர்கால பின்தொடர்தல்களுக்கு வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் டிக்கெட் எண்ணைக் குறிப்பிட வேண்டும்.
- b. புதுப்பிப்புகளுக்கு வாடிக்கையாளர்கள் வழங்கப்பட்ட தொடர்பு புள்ளிகளை (பிரிவு 2.1 a & b) அழைக்கலாம்.
- c. புகார் தீர்க்கப்பட்டவுடன் உறுதிப்படுத்தப்பட்ட தகவல் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அழைப்பு அல்லது SMS மூலம் கிடைக்கும்.
- d. ஒரு வாடிக்கையாளர் இந்தத் தீர்மானத்தில் அதிருப்தி அடைந்தால், அவர்கள் 3 மணி நேரத்திற்குள் டிக்கெட்டை மீண்டும் திறக்கலாம், மேலும் புகார் மேலாண்மைக் குழு அதை மதிப்பாய்வு செய்து அதற்கேற்ப நிவர்த்தி செய்யும்.

4. டயலாக் ஃபைனான்ஸ் பிளஸ்சியின் பொறுப்புகள் (நிதி சேவை வழங்குநர்)

- a. அனைத்து புகார்களையும் முக்கியமானதாக கருதுங்கள்.
- b. டிக்கெட்/குறிப்பு எண்ணுடன் உடனடி ஒப்புதலை வழங்கவும்.
- c. மதிப்பிடப்பட்ட தீர்வு நேரத்தை வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கவும்.
- d. எதிர்பார்த்த கால அளவுகளுக்குள் புகாரைத் தீர்க்க முடியாவிட்டால், சரியான நேரத்தில் புதுப்பிப்புகளை வழங்கவும்.
- e. வாடிக்கையாளருக்கு இறுதித் தீர்மானத்தை வழங்கவும்.
- f. தொடர்ச்சியான புகார் முறைகளின் அடிப்படையில் செயல்முறை மற்றும் அமைப்பு மேம்பாடுகளைச் செயல்படுத்தவும்

5. புகார் விரிவாக்க செயல்முறை

ஒரு வாடிக்கையாளர் புகார் தீர்வு அல்லது கையாளப்பட்ட விதத்தில் அதிருப்தி அடைந்தால், அவர்கள் விடயத்தை பின்வருமாறு விரிவுபடுத்தலாம்:

வாடிக்கையாளர் சேவை பிரிவு
டயலாக் ஃபைனான்ஸ் பிளஸ்சி

முதல் மாடி, இல. 57, ஸ்ரீமத் அநாகரிக தர்மபால மாவத்தை, கொழும்பு 3

✉ மின்னஞ்சல்: pubudu.weerakoon@dialog.lk

6. மாற்று புகார்/தகராறு தீர்வு வழிமுறைகள்

நிறுவனம் வழங்கும் புகார் தீர்வு வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர்கள் தங்கள் புகாரை பின்வரும் வெளிப்புற அதிகாரிகளிடம் தெரிவிக்கலாம்:

6.1 நிதி குறைதீர்ப்பாளன்

📍 முகவரி: இல, 143A, வஜிரா வீதி, கொழும்பு 5

☎ தொலைபேசி: +94 11 259 5624

📠 டெலிஃபேக்ஸ்: +94 11 259 5625

✉ மின்னஞ்சல்: fosril@sltnet.lk

🌐 வலைத்தளம்: www.financialombudsman.lk

6.2 நிதி நுகர்வோர் உறவுகள் துறை (FCRD) - இலங்கை மத்திய வங்கி

✉ Email: fcrd@cbsl.lk

மின்னஞ்சல்: fcrd@cbsl.lk

