

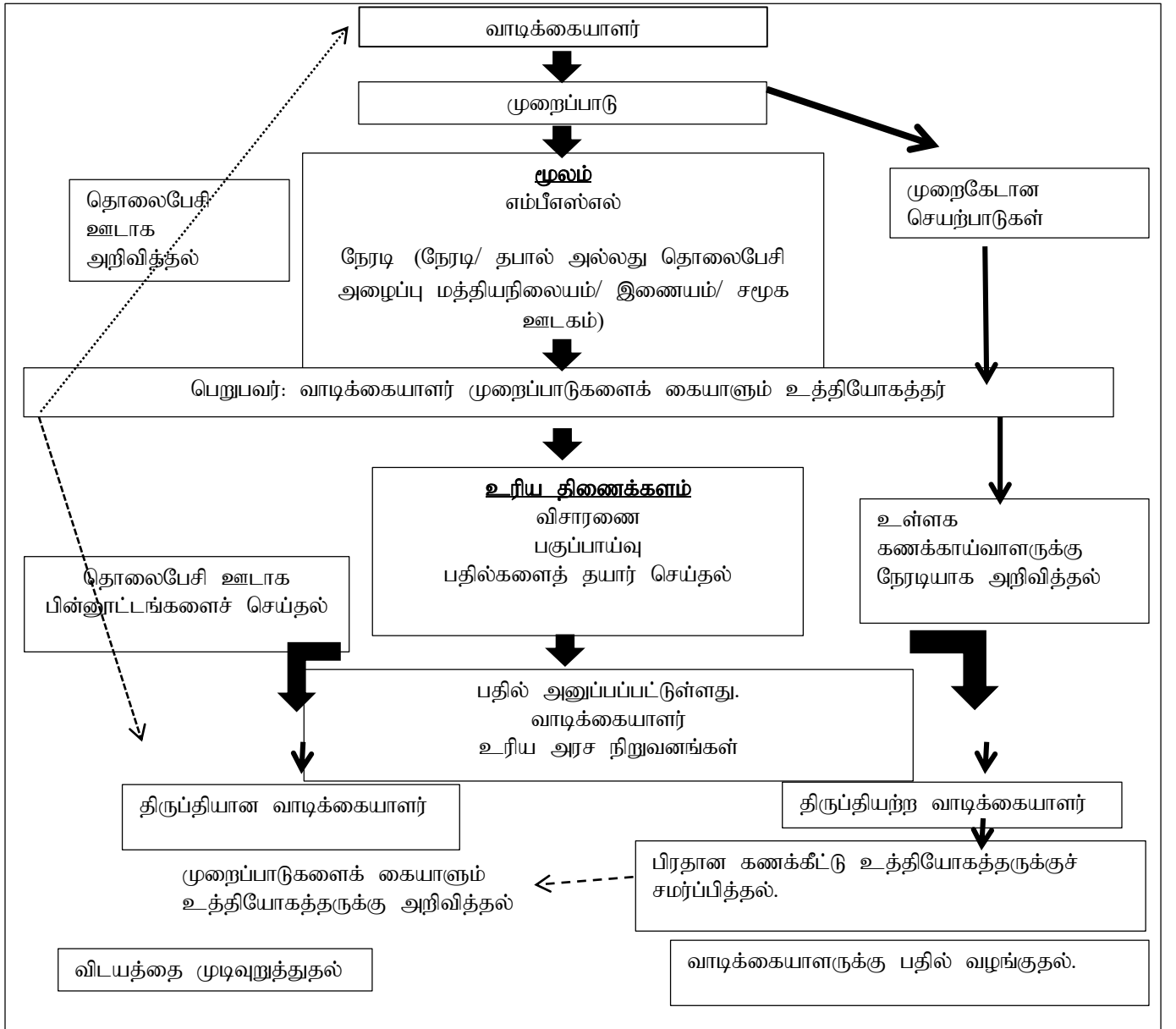


வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளை கையாளும் வழிமுறைகள்

வாடிக்கையாளருக்கு, தாமாகவோ / எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது தொலைபேசி ஊடாக முறைப்பாட்டினை சமர்ப்பிப்பதற்கு கீழே காட்டப்பட்டுள்ள வழிமுறைகளைப் பயன்படுத்த முடியும்.

- எந்தவொரு எம்பீஎஸ்எல் கிளை ஊடாக அல்லது பிரதேச அலுவலகம் ஊடாக
- எம்பீஎஸ்எல் தொடர்பு நிலையத்தின் தொலைபேசி இலக்கம் ஊடாக 0114 711 711
- மின்னஞ்சல் முகவரி ஊடாக customercare@mbslbank.com
- எம்பீஎஸ்எல் பிரதான அலுவலகத்தில் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் உத்தியோகத்தருக்கு சமர்ப்பிப்பதன் ஊடாக

ஸ்ரீ லங்கா மேர்சன்ட் பேங்க் ஒப் பினான்ஸ் பீஎல்சீ
1ஆம் மாடி, இலங்கை வங்கி மேர்சன்ட் டவர்,
இலக்கம் 2, புனித மைக்கல் மாவத்தை, கொழும்பு 03.



அடிப்படைத் தீர்வுகளை வழங்குதல்.	விசாரணை	மோசடியான செயற்பாடுகள்	சுயாதீன வெளியக மீளாய்வு
<p>சிறியளவிலேனும் விசாரணை தேவைப்படாத நேரடி மற்றும் இலகுவாக தீர்வினைப் பெற்றுக்கொடுக்கக்கூடிய பிரச்சினைகளுக்கு, விசேட சந்தர்ப்பங்கள் தவிர, 05 வேலை நாட்கள் அல்லது அதற்கும் குறைவான காலத்தில் தீர்த்துக் கொள்வதற்கு அந்தச் சந்தர்ப்பத்திலேயே மன்னிப்புக் கோருதல், விளக்கமளித்தல் அல்லது பிற செயற்பாடுகள். ஆளனியின் எந்தவொரு அங்கத்தவருக்கும் முறைப்பாடுகளை விசாரிக்க முடியும் என்பதுடன் மாற்றுத் தீர்வாக முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் உத்தியோகத்தரிடம் சமர்ப்பிக்க முடியும்.</p>	<p>ஆடிப்படைத் தீர்வினை வழங்கும்போது தீர்க்கப்படாத அல்லது சிக்கலான, கடுமையான, “அதிக ஆபத்துமிக்க” பிரச்சினைகளுக்கு, சமர்ப்பிக்கப்பட்ட விடயம் தொடர்பில் முழுமையான விசாரணைகளின் பின்னர் 10 வேலை நாட்களுக்குள் இறுதிப் பதில் வழங்கப்படும். உரிய ளவுகோல்களை பூர்த்தி செய்யும் உணர்வுபூர்வமான முறைப்பாடுகள் தொடர்பில் மேலதிக உள்ளக மீளாய்வொன்றிற்கான சந்தர்ப்பங்கள் வழங்கப்படும். எம்பீஎஸ்எல் சிரேஷ்ட முகாமைத்துவ சபையால் கையொப்பமிடப்பட்ட பதில்கள் (உரிய திணைக்களம்)</p>	<p>எம்பீஎஸ்எல் ஆளனியினரின் மோசடியான செயற்பாடுகள் தொடர்பான பிரச்சினைகளுக்கு, உரிய முறைப்பாடுகளை, விசாரணைக்காக, முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் உத்தியோகத்தரினால் மேற்கொள்ளப்படும் சுயாதீன மீளாய்வொன்றினைப் பெற்றுக் கொள்வதற்காக உள்ளக கணக்காய்வாளரிடம் ஒப்படைக்கப்படும். 20 வேலை நாட்களுக்குள் இறுதிப் பதில் வழங்கப்படும். எம்பீஎஸ்எல் சிரேஷ்ட முகாமைத்துவச் சபையினால் கையொப்பமிடப்பட்ட பதில் (உரிய திணைக்களம்)</p>	<p>எம்பீஎஸ்எல் இனால் தீர்க்கப்படாத பிரச்சினைகளுக்கு, சேவைகள் தோல்வியடைந்த நிலையில் காணப்படுகின்றதா என நிதி ஒம்புட்ஸ்மன் அலுவலகத்தினால் மதிப்பீடு செய்யப்படும்.</p>

நிறுவனத்தினால் வழங்கப்பட்ட பதில் தொடர்பில் அல்லது எந்தவொரு இணக்கப்பாட்டிற்கும் வராமையாக காரணமாக முறைப்பாட்டாளர் திருப்தியடையாத சந்தர்ப்பத்தில், முறைப்பாட்டாளருக்கு அவரது முறைப்பாடுகளை கீழே காட்டப்பட்டுள்ள அதிகாரிகளிடம் சமர்ப்பிக்க முடியும்.

<p>வரையறுக்கப்பட்ட நிதி ஒம்புட்ஸ்மன் நிறுவனம், இலங்கை (பிணையாளர்)</p> <p>நிதி ஒம்புட்ஸ்மன் அலுவலகம், 143A, வஜிர மாவத்தை, கொழும்பு 05. நேரடித் தொலைபேசி இலக்கம்: 94 11 259 5625 சாதாரண தொலைபேசி இலக்கம்/ தொலைநகல் இலக்கம் : 94 11 259 5624 இணையத்தளம்: www.financialombudsman.lk மின்னஞ்சல் முகவரி: கமளசடை.ஊளா.வநெவட்டம</p>	<p>நிதி வாடிக்கையாளர் தொடர்புகள் திணைக்களம்</p> <p>இலங்கை மத்திய வங்கி, இல.30, ஜனாதிபதி மாவத்தை, கொழும்பு 01 தொலைபேசி இலக்கம்: 94 11 247 7966 தொலைநகல் இலக்கம்: 94 11 247 7744 மின்னஞ்சல் முகவரி: fcrd@cbsl.lk</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

இந்நிறைவரைப்படுத்தப்பட்டது: 2024 மே