

## முறைப்பாடுகளும் மனக்குறைகளும்

இலங்கையில் இயங்கிவரும் ஸ்டேட் பேங்க் ஒப் இந்தியா வங்கி தனது வணிகத்தின் மையப்பகுதியாக வாடிக்கையாளர்களையே கொண்டு செயற்படுகின்றது என்பதுடன் வாடிக்கையாளர்கள் நியாயமான முறையில் நடாத்தப்பட வேண்டும் என்பதில் அர்ப்பணிப்புடன் செயலாற்றியும் வருகின்றது. வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையாமை பற்றி எமக்கு எடுத்துக்காட்டப்பட்டால் அவற்றை வினைத்திறனான வகையிலும் விளைதிறனான வகையிலும் கையாளுவது எமது கொள்கையாகும்.

எமது வாடிக்கையாளர்கள் உச்ச அளவில் திருப்தியுறும் வகையில் எமது சேவைகளை வழங்குவதற்கு நாம் அர்ப்பணிப்புடன் செயலாற்றுகின்றோம். எமது சேவைகள் குறித்து ஏதேனும் முறைப்பாடுகள் அல்லது பிரச்சினைகள் உங்களுக்கு இருக்குமாயின் எம்மை அணுகுமாறு உங்களை நாம் தூண்டுகின்றோம். உங்களது முறைப்பாடுகளையும் பிரச்சினைகளையும் நாங்கள் நியாயமான முறையிலும், வெளிப்படாத தன்மையுடனும் காலதாமதமின்றியும் நாம் தீர்த்துவைக்கவுள்ளோம்.

பின்வரும் முறைமைகளினூடாக எவ்வகையான முறைப்பாடுகளும் மேற்கொள்ளப்படலாம் எமது கிளைக்கோ / திணைக்களத்துக்கோ வருகைதாருங்கள் அல்லது கடிதம் மூலம் எமக்கு அறியத்தாருங்கள்.

எமது எந்தவொரு கிளைக்கும் / திணைக்களத்துக்கும் நீங்கள் வருகை தந்து உங்களது முறைப்பாடு குறித்து கிளை ஊழியர்களுடன் / கிளை முகாமையாளருடன் அல்லது திணைக்களத் தலைவருடன் உரையாடுங்கள்.

- ❖ கோட்டைக் கிளை / தலைமைக் காரியாலயம்: இல. 16, சேர் பாரன் ஐயத்திலக்க மாவத்தை, கொழும்பு 01.
- ❖ வெளிநாட்டு நாணய வங்கிப் பிரிவு: இல. 16, சேர் பாரன் ஐயத்திலக்க மாவத்தை, கொழும்பு 01.
- ❖ கொள்ளுப்பிட்டிக் கிளை: லேன்ட் மார்க் கட்டிடம், இல. 385, காலி வீதி, கொழும்பு 03.
- ❖ வெள்ளவத்தைக் கிளை: இல. 06, புனித லோரன்ஸ் வீதி, வெள்ளவத்தை, கொழும்பு 06
- ❖ கண்டிக் கிளை: இல. 15 & 15 1/1, டெம்பிள் வீதி, கண்டி.
- ❖ திருகோணமலைக் கிளை: இல. 179, பிரதான வீதி, திருகோணமலை.
- ❖ யாழ்ப்பாணத் துணை அலுவலகம்: LIC லங்கா ரவர், இல. 34 வைத்திலிங்கம் துரைசாமி வீதி, யாழ்ப்பாணம்.

தொலைபேசி

- ❖ கோட்டைக் கிளை: +94 11 4446820
- ❖ கொள்ளுப்பிட்டிக் கிளை: +94 114622336
- ❖ வெள்ளவத்தைக் கிளை: +94 11 4957415
- ❖ கண்டிக் கிளை: +94 81 4923923
- ❖ திருகோணமலைக் கிளை: +94 26 2050896
- ❖ யாழ்ப்பாணத் துணை அலுவலகம்: +94 21 2050710
- ❖ கடன் திணைக்களம்: +94 11 4446855
- ❖ வணிகத் திணைக்களம்: +94 11 4446854

## மின்னஞ்சல்

உங்களது முறைப்பாட்டின் தகவல்களைப் பின்வரும் மின்னஞ்சல்கள் வாயிலாக எமக்கு அனுப்புங்கள். உங்களது மின்னஞ்சலைப் பெற்றுக்கொண்டமையினைப் பற்றி எமது குழாம் உங்களுக்கு அறியத்தந்து உங்களுடைய முறைப்பாட்டினைத் தீர்த்துவைக்கின்ற செயற்பாட்டில் ஈடுபடும்.

- ❖ கோட்டைக் கிளை: fort.lk@statebank.com
- ❖ வெளிநாட்டு நாணய வங்கிப் பிரிவு: fcbu.lk@statebank.com
- ❖ கொள்ளப்பிட்டிக் கிளை: colpetty.lk@statebank.com
- ❖ வெள்ளவத்தைக் கிளை: wellawatte.lk@statebank.com
- ❖ கண்டிக் கிளை: kandy.lk@statebank.com
- ❖ திருகோணமலைக் கிளை: trincomalee.lk@statebank.com
- ❖ யாழ்ப்பாணத் துணை அலுவலகம்: jaffna.lk@statebank.com

அல்லது செயற்பாடுகளுக்கான உதவித் தலைவரைத் தொடர்புகொள்ளுங்கள் (வணிக நேரமாகிய காலை 9 மணி முதல் மாலை 4 மணி வரையில் தொலைபேசி வாயிலாகவும் மின்னஞ்சல் வாயிலாகவும் 24/7 தொடர்புகொள்ள முடியும்)

திரு. செளரப் சிங்க்

உதவிப் பிரதித் தலைவர் (செயற்பாடுகள்)

தொலைபேசி: +94 11 4446856

மின்னஞ்சல்: [avpib.lk@statebank.com](mailto:avpib.lk@statebank.com)

உங்களுடைய முறைப்பாடு கிடைக்கப்பெற்றதும் அதற்குத் தீர்வு வழங்குவதைக் கருத்திற்கொண்டு பின்வரும் படிமுறைகள் மேற்கொள்ளப்படும்.

நீங்கள் மேற்கொண்ட முறைப்பாட்டினை ஏற்றுக்கொண்டதாகவும் 02 வேலை நாட்களுக்குள் வங்கி உங்களைத் தொடர்புகொள்ளும் எனவும் குறிப்பிட்டு முறைப்பாட்டுக்கான குறியீட்டு இலக்கத்தினையும் குறிப்பிட்டு ஒரு மின்னஞ்சல் அனுப்பிவைக்கப்படும். அம்மின்னஞ்சலில் உங்களது முறைப்பாட்டினைக் கையாளும் அலுவலரின் பெயரும் அவரது தொலைபேசி இலக்கமும் உங்களுக்கு அறிவிக்கப்படும். கூடிய விரைவில் உங்களுடைய முறைப்பாட்டுக்கான தீர்வை வழங்குவதற்கான அனைத்து முனைப்புகளையும் வங்கி எடுக்கும். இறுதியான தீர்வு (கிளை முகாமையாளர் மூலமாகவோ அல்லது செயற்பாடுகளுக்கான உதவிப் பிரதித் தலைவர் மூலமாகவோ) 21 நாட்காட்டி நாட்களுக்குள் வழங்கப்படும். 21 நாட்காட்டி நாட்களுக்குள் தீர்வு வழங்க முடியாது போகின்ற சந்தர்ப்பத்தில் அத்தகைய 21 நாட்களுக்குள் ஏன் தீர்வு வழங்க முடியாமற் போனது என்பதற்கான காரணத்தைக் குறிப்பிட்டு கடிதம் மூலம் வங்கி உங்களுக்கு அறிவிக்கும்.

முறைப்பாட்டினை மீளச் செயற்படுத்துவதற்கான ஏற்பாடு

தீர்வினைப் பெற்றுக்கொள்கின்ற சந்தர்ப்பத்தில் முறைப்பாட்டை மீளச் செயற்படுத்துவதற்கான ஏற்பாடு ஒன்றும் உள்ளது. தீர்வு வழங்கப்பட்ட திகதியிலிருந்து மூன்று மாதங்களுக்குள் நீங்கள் முறைப்பாட்டினை மீளச் செயற்படுத்த முடியும்.

எனினும், உங்களது முறைப்பாட்டுக்கு வழங்கப்பட்ட தீர்வு முற்றிலும் உங்களைத் திருப்திப்படுத்தாவிட்டால் பின்வரும் ஒழுங்குபடுத்தல் அதிகாரிகளுக்கு உங்களது முறைப்பாட்டினை நீங்கள் மேற்கொள்ளலாம்.

நிதிசார் வாடிக்கையாளர் தொடர்பாடல் துறை (FCRD)

அஞ்சல் முகவரி  
நிதிசார் வாடிக்கையாளர் தொடர்பாடல் துறை  
இலங்கை மத்திய வங்கி,  
இல.30, ஜனாதிபதி மாவத்தை,  
கொழும்பு 01.

இணையதள முகவரி: <https://www.cbsl.gov.lk/en/fcrd>

விசாரணைக்கான தொலைபேசி இலக்கம்: 1935

தொலைபேசி இலக்கம்: +94 112477966

தொலைநகல்: +94 112477744

மின்னஞ்சல்: [fcrd@cbsl.lk](mailto:fcrd@cbsl.lk)

முறைப்பாடுகள் மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ தபால் மூலமாகவோ தொலைநகல் மூலமாகவோ நிதிசார் வாடிக்கையாளர் தொடர்பாடல் துறைக்கு கீழ்வரும் இணையதள இணைப்பில் உள்ள முறைப்பாடு சமர்ப்பிப்புப் படிவத்தினைத் தரவிறக்கம் செய்து மேற்கொள்ள வேண்டும்.

[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)

**இலங்கை நிதிசார் முறைகள் அதிகாரி**

தபால் முகவரி:

நிதிசார் முறைகள் அதிகாரி,

நிதிசார் முறைகள் அதிகாரியின் அலுவலம் - இலங்கை

இல. 143A, வஜிர வீதி,

கொழும்பு 05.

இணையதளம் : [www.financialombudsman.lk](http://www.financialombudsman.lk)

தொலைபேசி : +94 11 259 5624

தொலைநகல் : +94 11 259 5625

மின்னஞ்சல் : [fosril@sltnet.lk](mailto:fosril@sltnet.lk)

முறைப்பாடுகள் மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ தபால் மூலமாகவோ தொலைநகல் மூலமாகவோ நிதிசார் முறைகள் அதிகாரிக்குக் கீழ்வரும் இணையதள இணைப்பில் உள்ள முறைப்பாடு சமர்ப்பிப்புப் படிவத்தினைத் தரவிறக்கம் செய்து மேற்கொள்ள வேண்டும்.

<http://www.financialombudsman.lk/forms/FORMB.pdf>