

## சிபிசி பினான்ஸ் லிமிடெட்

### வாடிக்கையாளர் புகார் கையாளும் நடைமுறைக்கான வழிகாட்டி

#### 1. சிபிசி ஃபினான்ஸ் லிமிடெட் (சிபிசிஎஃப்) இன் கொள்கை

CBCF எப்போதும் வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து தகவல் மற்றும் கருத்துக்களை வரவேற்கிறது, இது வழங்கப்படும் சேவையின் தரத்தை மேம்படுத்த CBCFஐ உதவும். செயல்பாட்டில், CBCF புகார்களின் மதிப்பை அங்கீகரிக்கிறது மற்றும் புகாரை வெளிப்படையாக ஏற்றுக்கொள்ளும். நாங்கள் வழங்கும் சேவையை மதிப்பாய்வு செய்து மதிப்பிடுவதற்கான வாய்ப்பாக புகார் கருதப்படுகிறது. CBCF இன் புகார்களைக் கையாளும் நடைமுறை அனைவருக்கும் புரியும் வகையில் தெளிவாக இருக்கும். மேலும் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அளிக்கப்படும் புகார் ரகசியமாக நடத்தப்படும் என்ற நம்பிக்கையை அளிக்கும்.

#### 2. மேலோட்டம்

- I. அந்த நோக்கத்திற்காக விளம்பரப்படுத்தப்பட்ட வழிகள் மூலமாகவோ அல்லது வேறு தொடர்பு விவரங்கள் மூலமாகவோ அல்லது புகார்தாரருக்கு இருக்கும் வாய்ப்புகள் மூலமாகவோ புகார்கள் வரலாம். பெறப்பட்ட அனைத்து புகார்களும், முறையாகப் பதிவு செய்யப்பட்டாலும் இல்லாவிட்டாலும், CBCF ஆல் கைப்பற்றப்பட்டு, தேவைக்கேற்ப விரிவாக்கம், மறுஆய்வு மற்றும் நடவடிக்கைக்காக வகைப்படுத்தப்பட வேண்டும். மற்றும் முதல் வாய்ப்பில் அவை உடனடியாகக் கையாளப்படுவதைப் பார்க்க வேண்டும்.
- II. சரிபார்க்கக்கூடிய உறுதியான ஆதாரங்களுடன் ஆதரிக்கப்படும் வரை, அநாமதேய புகார்களுக்கு இடமளிக்கப்படாது.
- III. அனைத்து புகார்களும் தீவிரமாக பரிசீலிக்கப்பட்டு, உடனடியாக தீர்வு காணும் நோக்கத்துடன் கையாளப்படும்.
- IV. முதற்கட்ட புகாரைப் பெறும் பணியாளர், முதல் நிகழ்வில் சிக்கலைத் தீர்க்க முயற்சிப்பார் அல்லது கிளை மேலாளர்/துறைத் தலைவரிடம் அதைத் தெரிவிப்பார்.
- V. தேவையற்ற காலதாமதம் இன்றி நியாயமான காலக்கெடுவுக்குள் புகாரில் கூறப்பட்டுள்ள பிரச்சனைகளுக்கு தீர்வு காண முயற்சிக்க வேண்டும்.
- VI. எக்காரணம் கொண்டும் மூன்று வேலை நாட்களுக்குள் பதிலை அனுப்ப முடியாவிட்டால், இடைக்கால பதில் மூலம் புகார்தாரருக்கு விஷயம் கவனம் செலுத்தி வருவதாகவும், முடிந்தால், தாமதத்திற்கான காரணத்தை விளக்கி ஒரு ஒப்புதலை அனுப்ப வேண்டும்.

- VII. வாடிக்கையாளர் சாசனத்தில் கூறப்பட்டுள்ளபடி, நிதி குறைதீர்ப்பாளரின் சேவைகளை அணுகுவது வாடிக்கையாளரின் உரிமையாகும். CBCF-ன் பதிலில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், நிதி குறைதீர்ப்பாளரிடம் சிக்கலை அதிகரிக்குமாறு அவருக்குத் தெரிவிக்கலாம். தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிதி குறைதீர்ப்பாளரின் தொடர்பு விவரங்கள் வழங்கப்படலாம்.
- VIII. புகார் அனுப்பப்பட வேண்டிய தொலைபேசி எண்/மின்னஞ்சல் முகவரியைக் குறிக்கும் அறிவிப்பு கிளை வளாகத்தில் முக்கியமாகக் காட்டப்பட வேண்டும்.
- IX. "நிலுவையில் உள்ள புகார்கள்" மற்றும் "தீர்க்கப்பட்ட புகார்கள்" ஆகியவற்றை பதிவு செய்ய அனைத்து வணிக பிரிவுகளிலும் இரண்டு தனித்தனி கோப்புகள் பராமரிக்கப்பட வேண்டும்.
- X. நிலுவையில் உள்ள புகார்கள் கோப்பு எப்போதும் அந்தந்த வணிகப் பிரிவின் தலைவரின் கட்டுப்பாட்டில் இருக்க வேண்டும்.
- XI. ஒரு புகார் முழுமையாக தீர்க்கப்பட்டவுடன், பதிவேடு "நிலுவையில் உள்ள புகார்கள்" கோப்பில் இருந்து "தீர்க்கப்பட்ட புகார்கள்" கோப்பிற்கு மாற்றப்பட வேண்டும்.
- XII. அதன்பிறகு, புகாரின் நகல்கள் மற்றும் அடுத்தடுத்த கடிதங்கள் பதிவு நோக்கத்திற்காக மனிதவள மற்றும் செயல்பாடுகளின் தலைவருக்கு அனுப்பப்பட வேண்டும்.
- XIII. வாடிக்கையாளருடனான இறுதி கடிதத்தின் நகல்களும் கணக்கு ஆணையுடன் இணைக்கப்பட வேண்டும்.
- XIV. புகார் தீர்க்கப்பட்ட நாளிலிருந்து ஆறு ஆண்டுகளுக்குப் பதிவேடுகள் பராமரிக்கப்பட வேண்டும்.
- XV. சிபிசிஎஃப்-ன் வகுக்கப்பட்ட சுற்றறிக்கைகள், கொள்கைகள் அல்லது வழிகாட்டுதல்களை அலட்சியம் அல்லது வேண்டுமென்றே மீறியதாகக் கண்டறியப்பட்ட புகாரைத் தீர்க்கும் போது, அத்தகைய சம்பவங்களும் விசாரிக்கப்பட்டு, உரிய நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.

வாடிக்கையாளர்கள் எளிதாக அணுகுவதற்கு, மேலே உள்ள பெட்டி ஒரு முக்கிய இடத்தில் காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டும். பெட்டியை பூட்டி, கிளை மேலாளர் அல்லது கிளையின் நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரியிடம் சாவி வைத்திருக்கப்பட வேண்டும்.

### 3. நடபடிமுறை

வாடிக்கையாளரால் தீர்மானிக்கப்படும் புகார்களை நேரிலோ, தொலைபேசியிலோ அல்லது எழுத்துப்பூர்வமாகவோ செய்யலாம். வாடிக்கையாளர்கள் எழுத்துப்பூர்வ புகார்களை ஊழியர்களிடம் ஒப்படைக்கும் கடிதங்கள் மூலமாகவோ அல்லது

பரிந்துரை பெட்டியில் அல்லது மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ அனுப்ப ஊக்குவிக்கப்பட வேண்டும்.

தீவிரமான அல்லது அற்பமான அனைத்து புகார்களும் கிளை மேலாளர்/துறைத் தலைவரின் கவனத்திற்குக் கொண்டு வரப்பட வேண்டும்.

பணியாளர் புகார் அளிக்கும் செயல்முறை குறித்து புகார்தாரருக்கு ஆலோசனை வழங்குவார், மேலும் அவர்கள் அவ்வாறு செய்ய விரும்பினால் கிளை மேலாளர்/ துறைத் தலைவரிடம் பேசலாம் என்று அவர்களுக்குத் தெரிவிப்பார்.

கிளை மேலாளர்/துறைத் தலைவர் ஐந்து (05) வேலை நாட்களுக்குள் புகாரைக் கையாளும் அதிகாரி/அதிகாரிகளின் தொடர்பு விவரங்களுடன் புகாரை எழுத்துப்பூர்வமாக ஒப்புக் கொள்ள வேண்டும்.

CBCF வாடிக்கையாளர் CBSL/நிதி குறைதீர்ப்பாளரிடமிருந்து ஒரு புகாரைப் பெற்றவுடன், அத்தகைய புகாரை 21 காலண்டர் நாட்களுக்குள் தீர்க்க வேண்டும். 21 காலண்டர் நாட்களுக்குள் புகாரைத் தீர்க்க முடியாவிட்டால், நீட்டிப்புக்கான காரணத்தை (அதிகபட்சம் 3 மாதங்கள்) கூறி 21 காலண்டர் நாட்கள் முடிவதற்குள் புகாரைத் தெரிவிக்க வேண்டும் மற்றும் இதுவரை சிக்கலைத் தீர்க்க எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கை.

### **3.1 எழுத்துப்பூர்வ புகார்கள்**

#### **3.1.1. வணிகப் பிரிவினால் பெறப்பட்ட எழுத்துப்பூர்வ புகார்கள்**

எழுத்துப்பூர்வ புகாரைப் பெறும் பணியாளர் கீழே கூறப்பட்டுள்ள நடைமுறையைப் பின்பற்ற வேண்டும்;

- a) புகாரின் மீது தேதி முத்திரை வைக்கவும்.
- b) புகார்தாரரின் அடையாளம் (NIC/பாஸ்போர்ட் எண்), கணக்கு எண், தொலைபேசி எண் மற்றும் பிற தொடர்புடைய விவரங்கள் உள்ளன என்பதை உறுதிப்படுத்தவும்.
- c) பெறுநர் சிக்கலைத் தீர்க்க முயற்சிக்க வேண்டும். தீர்க்கப்பட்டால், அதற்கான குறிப்பீடு செய்யப்பட வேண்டும்.
- d) வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கப்பட வேண்டும் மற்றும் அத்தகைய கடிதத்தின் நகல் புகாருடன் இணைக்கப்பட வேண்டும்.
- e) இது மேலும் விசாரிக்கப்பட வேண்டியிருந்தால், வாடிக்கையாளருக்கு 03 நாட்களுக்குள் இடைக்கால பதில் (இணைப்பு 1) அனுப்பப்பட வேண்டும்.
- f) பெறுநரால் புகாரைத் தீர்க்க முடியாவிட்டால், அது கிளை/துறைக்குள் அடுத்த கட்டத்திற்கு உயர்த்தப்பட வேண்டும்.
- g) தீர்க்கப்படும் வரை, புகாரானது கிளை மேலாளர்/துறைத் தலைவரின் பாதுகாப்பில் உள்ள "நிலுவையில் உள்ள புகார்கள்" கோப்பில் பராமரிக்கப்பட வேண்டும்.

- h) கிளை/துறைக்குள் தீர்வு காண முடியாத ஒரு புகார் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்குள் மேற்கொள்ளப்படும் முயற்சிகளில் திருப்தி அடையாத பட்சத்தில், அதற்கேற்ப ஆலோசனையைப் பெற மனிதவள மற்றும் செயல்பாடுகளின் தலைவரிடம் விஷயத்தை விரிவுபடுத்த வேண்டும்.
- i) மனிதவள மற்றும் செயல்பாடுகளின் தலைவர் மேலும் விசாரித்து அதன்படி செயல்படுவார் மற்றும் முறையான காலதாமதமின்றி நியாயமான காலத்திற்குள் புகார்தாரருக்கு பதிலைத் தயாரிப்பார்.

### 3.12. பரிந்துரை பெட்டியில் வைக்கப்பட்டுள்ள எழுத்துப்பூர்வ புகார்கள்

CBCF இன் தயாரிப்பு, சேவை அல்லது வணிகச் செயல்முறை தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஏதேனும் பரிந்துரை அல்லது பரிந்துரைகளைச் சமர்ப்பிக்க ஊக்குவிக்க, ஒவ்வொரு கிளைக்கும் CBCF ஒரு பரிந்துரைப் பெட்டியை அறிமுகப்படுத்தியுள்ளது.

கிளை மேலாளர்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள நடைமுறையைப் பின்பற்றுமாறு அறிவுறுத்தப்படுகிறார்கள்.

- I. வாடிக்கையாளர்கள் எளிதாக அணுகுவதற்கு, மேலே உள்ள பெட்டி ஒரு முக்கிய இடத்தில் காட்டப்பட வேண்டும். பெட்டியை பூட்டி, கிளை மேலாளர் அல்லது கிளையின் நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரியிடம் சாவி பராமரிக்க வேண்டும்.
- II. நியமிக்கப்பட்ட அலுவலர் தினசரி அடிப்படையில், வணிக நேரத்திற்கு வெளியே பெட்டியை சுத்தம் செய்வதை கிளை மேலாளர் உறுதி செய்ய வேண்டும். அத்தகைய அழிக்கப்பட்ட உள்ளடக்கங்கள் கிளை மேலாளரின் பார்வைக்கு வைக்கப்பட வேண்டும்.
- III. சமர்ப்பிப்புகள் கிளை மேலாளரால் கவனிக்கப்பட வேண்டும். எந்தவொரு பொதுவான கருத்தும், குறிப்பிட்ட பரிந்துரை அல்லது சிக்கலைக் கொண்டிருக்காமல் புறக்கணிக்கப்பட வேண்டும். மேலாளரிடமிருந்து இந்த விளைவுக்கான குறிப்புடன், அத்தகைய பரிந்துரைகள் "பரிந்துரைகள்" க்காக திறக்கப்பட்ட ஒரு பெட்டி கோப்பில் தாக்கல் செய்யப்பட வேண்டும்.
- IV. கிளை மட்டத்தில் கையாளக்கூடிய எந்தவொரு புகாரும் அல்லது பரிந்துரையும் மேலாளரால் கவனிக்கப்பட வேண்டும் மற்றும் மேலாளரின் தகுந்த கருத்துக்களுடன் மேலே குறிப்பிடப்பட்ட பெட்டி கோப்பில் சமர்ப்பிப்பு செய்யப்பட வேண்டும்.
- V. மேலாளரின் எல்லைக்கு அப்பாற்பட்ட எந்தவொரு புகாரும் அல்லது பரிந்துரையும், HR & செயல்பாடுகளின் தலைவருக்கு அவரது கவனத்திற்கு அனுப்பப்பட வேண்டும் அல்லது தொடர்புடைய தலைமை அலுவலகத்திற்கு அனுப்ப வேண்டும். கிளை மேலாளரின் கருத்துக்களுடன் அத்தகைய சமர்ப்பிப்பின் நகல் பெட்டி கோப்பில் தாக்கல் செய்யப்பட வேண்டும்.

- VI. கிளை மேலாளர் வாடிக்கையாளருக்கு தகுந்த பதிலை அனுப்ப வேண்டும் மற்றும் எதிர்கால குறிப்புக்காக மேலே குறிப்பிட்டுள்ள பெட்டி கோப்பில் தொடர்புடைய சமர்ப்பிப்புடன் பதிலின் நகலை தாக்கல் செய்ய வேண்டும்.
- VII. நிலுவையில் உள்ள அனைத்து பொருட்களையும் கிளை மேலாளர் மாதந்தோறும் பின்பற்ற வேண்டும்.

**3.1.3 தலைவர், நிர்வாக இயக்குனர் மற்றும் தலைமை இயக்க அதிகாரிக்கு எழுதப்பட்ட புகார்கள்**

- a) தலைவர், நிர்வாக இயக்குநர்/தலைமை நிர்வாக அதிகாரி மற்றும் தலைமை இயக்க அதிகாரி ஆகியோரால் பெறப்பட்ட அனைத்து வாடிக்கையாளர் புகார்களும், பொருத்தமானதாகக் கருதப்படும் என கருதப்படும் மனித வள மற்றும் செயல்பாடுகளின் தலைவர் மற்றும் கடன் மற்றும் கிளை நிர்வாகத் தலைவர் ஆகியோருக்கு அனுப்பப்படும்.
- b) இத்தகைய புகார்கள் மனிதவளக் குழுவின் விசாரணைக்கு அனுப்பப்பட்டு, அதற்கேற்ப உடனடி நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.
- c) வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்பப்பட்ட பதிலின் நகலை புகார் பதிவோடு மற்றும் கிளை/துறை மற்றும் மனிதவள மற்றும் செயல்பாடுகளின் தலைவரிடம் பராமரிக்கப்படும் வாடிக்கையாளர் ஆணையுடன் தாக்கல் செய்யப்பட வேண்டும்.

**3.1.4 CBCFன் அதிகாரப்பூர்வ இணையதளம் மற்றும் மின்னஞ்சல் மூலம் பெறப்பட்ட புகார்கள்**

- a) அனைத்து புகார்களும் முதலில் இணக்க அதிகாரியால் அணுகப்பட்டு, அதன் பிறகு மனிதவள மற்றும் செயல்பாடுகளின் தலைவருக்கு நகலின் கீழ் பொருத்தமான வணிகப் பிரிவுக்கு அனுப்பப்படும்.
- b) புகாரின் தன்மையைப் பொறுத்து கிளை மேலாளர்/துறைத் தலைவர் புகாரை ஒப்புக்கொண்டு கவனிப்பார்.
- c) புகார்தாரர் மற்றும் தொடர்புடைய தரப்பினருடனான அனைத்து கடிதங்களும் மனிதவள மற்றும் செயல்பாடுகளின் தலைவருக்கு நகல் மூலம் செய்யப்படும்.

**3.1.5 CBCF இன் எந்தவொரு மேலாளரின் அதிகாரப்பூர்வ அஞ்சல் பெட்டிக்கு மின்னஞ்சல் புகார்கள்.**

- a) புகார் கிடைத்தவுடன் மனித வள மற்றும் செயல்பாடுகளின் தலைவர் மற்றும் கிளை நிர்வாகம் மற்றும் கடன் தலைவர் ஆகியோருக்கு பிரதியுடன் உடனடியாக ஒப்புக் கொள்ளப்பட வேண்டும்.
- b) தொடர்புடைய வணிகப் பிரிவு மேலே விவரிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர் கையாளுதல் நடைமுறையில் பிரிவு 3.1 இன் கீழ் அமைக்கப்பட்டுள்ள நடைமுறையைப் பின்பற்ற வேண்டும்.

- c) புகார் வேறு பிரிவில் கையாளப்பட்டதாகக் கருதப்பட்டால், மனிதவள மற்றும் செயல்பாடுகளின் தலைவரின் ஆலோசனையின் கீழ், மின்னஞ்சல் உடனடியாக தொடர்புடைய பிரிவுக்கு அனுப்பப்பட வேண்டும்.

### 3.2 வாய்மொழி புகார்கள்

- I. CBCF இன் குறிப்பிட்ட எந்த இடத்தில் தொலைபேசி மூலமாகவோ அல்லது நேரிலோ செய்யப்படும் புகார், வாய்மொழி புகாராகக் கருதப்படும்.
- II. வாய்மொழி புகாரைப் பெறுபவர் குறிப்பிட்ட புகாரைக் கையாளத் தகுதியற்றவராக இருந்தால், மேலதிக வழிகாட்டுதலுக்காக கிளை மேலாளர்/துறைத் தலைவருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- III. வாய்மொழி புகாரைப் பெறுபவர் கண்டிப்பாக:
  - புகாரின் உண்மைகளை பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் எழுதவும் (இணைப்பு ii)
  - CBCF இன் முறையான புகார் தீர்க்கும் நடைமுறையைப் பற்றி புகார்தாரருக்கு அறிவிக்க வேண்டும்.
  - கிளை/துறையின் பொருத்தமான புகார் கோப்புடன், எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கையுடன் தாளைத் கோப்பிடவும். ஏற்கனவே தீர்க்கப்பட்டிருந்தால்; தீர்க்கப்பட்ட புகார்கள் கோப்புடன் கூடிய கோப்பு நிலுவையில் இருந்தால்; நிலுவையில் உள்ள புகார்கள் கோப்புடன்.
- IV. பொருத்தமான பட்சத்தில், புகார்தாரரின் சொந்த வார்த்தைகளிலேயே புகார் பதிவு செய்யப்படும் வகையில், புகாரின் எழுத்துப்பூர்வ கணக்கை தபால், மின்னஞ்சல் மற்றும் இணையதளம் மூலம் அனுப்புமாறு புகார்தாரர் கோரப்பட வேண்டும்.

### 4. வாடிக்கையாளர் புகார் கையாளும் பிரிவு

வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாள்வதற்கான தரப்படுத்தப்பட்ட செயல்முறைகளை நிறுவ வாடிக்கையாளர் புகார் கையாளுதல் குழு இந்த பிரிவில் கோடிட்டுக் காட்டப்பட்டுள்ளது. வாடிக்கையாளர் புகார் கையாளுதல் குழுவை வழிநடத்தும் பொறுப்பு இணக்க அதிகாரிக்கு உள்ளது, இதில் நிறுவனத்தின் செயலாளர், மனிதவளத் தலைவர், மூத்த மேலாளர் கடன் மற்றும் வட மத்திய குழும மேலாளர் ஆகியோர் உள்ளனர். வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாளும் குழு வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கண்காணித்து தீர்ப்பதற்கு பொறுப்பாகும்.

வாடிக்கையாளர் புகார் கையாளும் அதிகாரி  
மஹாசென் காமதேவத்த  
இணக்க அதிகாரி  
சிபிசி பினான்ஸ்  
187, கடுகஸ்தோட்டை வீதி, கண்டி  
தொலைபேசி: +94 81 2200 272  
மொபைல்: +94 77 3354 151  
தொலைநகல்: +94 81 2213 497  
Mahasen [kamathewatta@cbcfinance.lk](mailto:kamathewatta@cbcfinance.lk)

நிதக் குறைகேள் அதிகாரி  
நிதி ஒம்புட்ஸ்மேன் ஸ்ரீலங்கா (உத்தரவாதம்)  
லிமிடெட்,  
Level L Mezzanine, Ceylinco House, Colombo 1  
தொலைபேசி:0112345230  
[slba@slba.lk](mailto:slba@slba.lk)

**ANNEXURE I**

Date :.....

.....  
.....  
.....  
.....

Dear Sir/Madam

**Complaint Regarding .....**

We refer to your letter dated .....addressed to .....  
received at CBCF on.....

We wish to inform you that your complaint is receiving our attention. We will revert to you in due course.

Yours faithfully

.....

Branch Manager/Head of Department





**Dear Customer,**

To give you an excellent service, please submit your proposals through the following telephone number.

Thank You

Head of human Resources and Operations  
**076 1755 271**

**නිතවන් ජාර්භෝගිකභවතුනි,**

ඔබ හට වඩාත් උසස් සේවාවක් ලබා දීම සඳහා ඔබගේ යෝජනා ඇතොත් පහත දුරකථන අංකයට අමතන්න.

අංශ ප්‍රධානි - මානව සම්පත් හා මෙහෙයුම්  
**076 1755 271**

**අනුපාන වාදිකකයාලර්කලේ**

උනර්කලර්කලට පිකස් ජිරිනර්ත ජේවේ ජේවේතර්කාන ආලෝජනේකලේ පිනර්වරුම තෝලේපේජිපිනර් මුලම තේරිවිපුනර්කලර්.

මනිත වලර්කලර් මර්ණුම  
ජේප්ලර්පාඋකලිනර් තලේවර්  
**076 1755271**

 **CBC FINANCE**