



முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் படிமுறை

வங்கி வழங்கும் சேவைகளில் ஏதேனும் உங்களுக்கு முறைப்பாடு இருந்தால், எங்களைத் தொடர்பு கொள்ளவும், உங்கள் முறைப்பாட்டிற்கு நாங்கள் பதிலளிப்போம்.

முறைப்பாடுகளுக்கான எங்கள் தொடர்பு விவரங்கள் மற்றும் எங்கள் வாடிக்கையாளர் முறைப்பாட்டு நடைமுறைகள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன.

வாடிக்கையாளர்களின் முறைப்பாடுகளைத் தீர்ப்பதற்கான படிமுறை

1. படிமுறை 1

ஏதேனும் முறைப்பாடு செய்யப்பட்டால் அது வங்கியின் தொடர்புடைய திணைக்களத்தின் முறைப்பாட்டு அலுவலர் (“பிரதம அலுவலர்”) மூலம் பதிவு செய்யப்படும்.

2. படிமுறை 2

முறைப்பாடானது 3 வேலை நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், உங்கள் முறைப்பாட்டின் பெறுகையை மேற்கூறிய பிரதம அலுவலர் ஒப்புக்கொள்வார்.

3. படிமுறை 3

பிரதம அலுவலர் ஒரே நேரத்தில் உங்கள் முறைப்பாட்டை விசாரிக்கத் தொடங்குவார், அவ்வாறு செய்யும்போது, அவருக்கு உங்களிடமிருந்து மேலதிக விவரங்கள், ஆவணங்கள் போன்றவை தேவைப்பட்டால், உங்களுடன் தொடர்புகொள்வார்.

4. படிமுறை 4

பிரதம அலுவலர் தொடர்புடைய தலையீட்டாளர்களுடன் சேர்ந்து உங்கள் முறைப்பாட்டினை நீங்கள் முறைப்பாட்டினை செய்த திகதியிலிருந்து 21 நாட்காட்டி நாட்களுக்குள் தீர்வு செய்ய முனைவார்கள். இல்லை என்றால் உங்கள் முறைப்பாட்டை விசாரிப்பதற்குத் தீர்ப்பதற்கு மேலும் கால அவகாசம் தேவை என்று பிரதம அலுவலர் உங்களுக்குத் தெரிவிப்பார்.

5. படிமுறை 5

உங்கள் முறைப்பாட்டின் தீர்வில் நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், நீங்கள் உங்கள் முறைப்பாட்டை வங்கியின் பிரதம நடவடிக்கை அதிகாரிக்கு அனுப்பலாம்.

6. படிமுறை 6

பிரதம நடவடிக்கை அதிகாரி முறைப்பாடு அவருக்கு அனுப்பப்பட்ட நாளிலிருந்து 5 வேலை நாட்களுக்குள் உங்களுக்குப் பதிலளிக்க முயற்சிப்பார்.

7. படிமுறை 7

வங்கியின் வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகள் தீர்வுக் கொள்கையின் கீழ், உங்கள் முறைப்பாட்டிற்கு வங்கி வழங்கிய தீர்மானத்துடன் அல்லது உங்கள் முறைப்பாடு ஏதேனும் நேரத்தில் கையாளப்பட்ட விதத்தில் நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், உங்கள் அதிருப்தியை *இலங்கை மத்திய வங்கியின் நிதியியல் வாடிக்கையாளர் தொடர்புகள் திணைக்களத்திடம் அல்லது **நிதியியல் குறைகேள் ஆணையாளருக்கு அறிவிக்கலாம். இன்னாரின் தொடர்பு விபரங்கள் கீழே தரப்பட்டுள்ளன.

*** நிதியியல் வாடிக்கையாளர் தொடர்புகள் திணைக்களம்**

வினவல்களுக்கு தொலைபேசி உதவி இலக்கம்: 1935

தொலைபேசி இலக்கம்: +94 112477966

மின்னஞ்சல்: fcrd@cbsl.lk

****நிதியியல் குறைகேள் ஆணையாளர்**

143யு, வஜிர வீதி, கொழும்பு 5.

தொலைபேசி இலக்கம்: +94 11 259 5624

மின்னஞ்சல்: fosril@slt.net.lk

முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் குழு [முறைப்பாட்டு அலுவலர் (“பிரதம அலுவலர்”)]

நிறுவன வங்கி (பண முகாமை/ வர்த்தக நிதி/கட்டுக்காப்பு மற்றும் பாதுகாப்பு சேவைகள்)

மின்னஞ்சல்:- ams.colombo@db.com

தொலைபேசி இலக்கம்: - +94 11 4 791301

தொலைபேசி இலக்கம்: +94 11 4 791209

தொலைபேசி இலக்கம்: +94 11 4 791322

தொலைபேசி இலக்கம்: +94 11 4 791141

ஆபத்து மேலாண்மை (வெளிநாட்டு செலாவணி தரவுகள் தொடர்பாக)

மின்னஞ்சல்: dhakshitha.serasundera@db.com

தொலைபேசி இலக்கம்: +94 11 4 791256

மேலதிக முறைப்பாட்டிற்காக தொடர்பு கொள்க

ஜனத் இலங்கன்திலக

பணிப்பாளர் | பிரதம நடவடிக்கை அதிகாரி

டொய்ஷ் வங்கி ஏஜீ,

21ஆம் மாடி, வன் கோள்பேஸ் டவர், 01A, மத்திய வீதி,

கொழும்பு 2, இலங்கை.

தொலைபேசி இலக்கம்: 94 114791450

மின்னஞ்சல்: janath.ilangantileke@db.com

கடைசி புதுப்பிப்பு:

16/05/2025