

COMPLAINT HANDLING AND GRIEVANCE REDRESS MECHANISM OF COMMERCIAL BANK OF CEYLON PLC (Approved by the Board of Directors in April 2024)

INTRODUCTION

Globally, the concept of Financial Consumer Protection (FCP) is deeply established in the fabric of Financial Regulatory Frameworks and it strives to create an environment where consumers have access to reliable Financial Services and accurate information that can be used to make informed decisions and are shielded from unfair practices while a robust and transparent mechanism is in place for timely handling of complaints and grievances.

At its core, FCP aims to create an environment where financial consumers (FCs) can trust the financial institutions they engage with. This trust is built upon the principles of transparency, fairness, and accountability while FCs (alternatively referred to as 'customers') whether individual or businesses, should have access to clear and accurate information, enabling them to make informed decisions about their financial affairs.

In the absence of robust FCP, the potential for abuse and exploitation by Financial Service Provider (FSP) increases. Unfair practices, hidden fees, and non-disclosure of crucial terms and conditions can erode consumer confidence, leading to a lack of trust in the Financial System. This, in turn, has ripple effects on the stability of financial institutions and the overall health of the economy.

In view of the above, the policymakers and regulators worldwide have recognised the need to fortify consumer protection measures, which include stricter regulations, enhanced disclosure requirements and mechanisms for addressing consumer grievances in order to enhance transparency and governance. Accordingly, the Central Bank of Sri Lanka (CBSL) has issued the Financial Consumer Protection Regulations (FCPR) in August 2023 for implementation by the Banks.

FINANCIAL CONSUMER PROTECTION IN COMMERCIAL BANK OF CEYLON PLC

The Commercial Bank of Ceylon PLC (the Bank), a prominent player in the banking sector in Sri Lanka, recognises the significance of FCP and has developed this Financial Consumer Protection Policy (FCPP) that includes **Complaint Handling and Grievance Redress**, in alignment with the above mentioned Regulations issued by the CBSL and the best practices, to ensure the protection and well-being of Financial Consumers (FCs).

The FCPP, which has been developed to encompass its overseas branch operations and personnel, is not merely a regulatory obligation, but, embodies the Bank's dedication to building lasting relationships with its customers based on trust and fairness. In the policy the Bank places a strong emphasis on establishing **effective mechanisms for dispute resolution** among other aspects such as transparent disclosure, preventing deceptive practices and safeguarding customer data.

As per the FCPR the Bank is required to publish complaint handling procedure in the Bank's website and the following is an extract of the section on **COMPLAINTS AND GRIEVANCE REDRESS** included in the Financial Consumer Protection Policy - Version 1.0 which has been approved by the Board of Directors of the Bank in April 2024.

1. COMPLAINT AND GRIEVANCE REDRESS

The Bank continuously strives to improve the service quality and standard it provides and welcomes any information and feedback from customers. In that context, the complaint is seen as an opportunity to review and evaluate the service the Bank delivers.

In this regard the Bank has introduced a comprehensive complaints handling procedure to give customers the confidence that a complaint made will be treated confidentially, fairly and with no retribution.

The complaint handling activity is directly under the supervision of the Bank's Assistant General Manager - Operations who also acts as the Complaint Resolution Officer to represent the Bank with the Financial Ombudsman of Sri Lanka.

The Branch Manager, the Head of the Department and the Chief Manager – Operations shall be responsible for coordinating complaint handling procedure of each Unit.

The Bank shall maintain records relating to the complaints for a period of six years from the date the complaint is resolved.

Details of complaint handling procedure adopted by the Bank and alternate methods such as the procedure at the Financial Consumer Protection Department (FCRD) of the CBSL and the Financial Ombudsman are made available to the FCs in the Corporate Website and via the other publicised communication channels of the Bank.

2. PROCEDURE ADOPTED BY THE BANK

- i. Complaints may arrive through channels publicised for that purpose or through any other contact details or accesses the complainant may have.
- ii. All complaints received are captured and classified for escalation, review and action as required and to ensure that they are dealt with, promptly in a fair and transparent manner.
- iii. The Bank shall acknowledge the complainant in writing, with contact information of the officer handling the matter.
- iv. The Bank while endeavouring to resolve complaint which require urgent attention at the earliest possible, shall take steps to address any complaints within three working days.
- v. If for any reason a complaint cannot be resolved within three working days, an acknowledgement by way of an interim reply shall be sent to the complainant informing that the matter is receiving attention and if possible, explaining the reason for the delay within such three days. Such complaints shall be resolved within fourteen working days.
- vi. Every effort shall be taken by the Bank to avoid any conflicts of interest when handling complaints of the FCs.
- vii. Bank shall use the complaint data to carry out root cause analysis in order to seek opportunities to improve the products and services offered. Records shall be maintained on complaints for future reference and analysis.

3. ALTERNATE DISPUTE RESOLUTION PROCEDURES

If the complaint has not been resolved by the Bank to the satisfaction, further redress mechanisms are available for the Financial Consumer.

3.1 Complaint Handling Procedure of the FCRD - CBSL

FCs have been given the option to seek assistance from CBSL and details regarding the specific procedures followed by the CBSL in handling complaints made by the FCs are clearly outlined in the Section 47 of the Extraordinary Gazette Notification No.2344/17 dated 09th August 2023 - Financial Consumer Protection Regulations.

3.2 Financial Ombudsman

In addition to submitting the complaint to CBSL, FCs may resort to seeking resolutions by referring their complaints to the Financial Ombudsman.

4. REVIEW AND APPROVAL

The Financial Consumer Protection Policy FCPP which included the Complaints and Grievance Redress procedure has been developed and approved by the Board of Directors of the Bank in April 2024.

The FCPP shall be reviewed periodically for the contents to be effective and relevant, considering the changes taking place in the regulatory environment, industry best practices and the needs of Financial Consumers.

END OF DOCUMENT

කොමර්ෂල් බැංකුවේ පැමිණිලි සහ දුක්ගැහවිලි හැසිරවීමේ යාන්ත්‍රණය (අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය විසින් 2024 අප්‍රේල් මස අනුමත කරන ලදී)

01. හැඳින්වීම

ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂක රෙගුලාසි නිකුත් කර ඇති අතර ඒ අනුව එක් එක් මූල්‍ය ආයතන මගින් මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ප්‍රතිපත්තිය සකස් කල යුතු වේ.

ඉහත සඳහන් ප්‍රතිපත්තිය තුල බැංකුවේ පැමිණිලි සහ දුක්ගැහවිලි විසඳීමේ යාන්ත්‍රණයද ඇතුළත් විය යුතුය.

02. කොමර්ෂල් බැංකුවේ මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණය

ශ්‍රී ලංකාවේ බැංකු ක්ෂේත්‍රයේ ප්‍රමුඛ පෙළේ බැංකු ආයතනයක් වන කොමර්ෂල් බැංකුව මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ සංකල්පයෙහි ඇති වැදගත්කම හඳුනාගෙන ඇති අතර, එම සංකල්පයට අනුව පැමිණිලි හැසිරවීම සහ දුක්ගැහවිලි විසඳීමේ යාන්ත්‍රණයක් සකස් කර ඇත. මෙම යාන්ත්‍රණය ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් නිකුත් කරන ලද ඉහත සඳහන් “හැඳින්වීම” කොටසේ සඳහන් කල මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසි සමඟ අනුකූල වේ.

මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසි වලට අනුව බැංකුව විසින් පැමිණිලි සහ දුක්ගැහවිලි විසඳීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය බැංකුවේ වෙබ් අඩවියේ ප්‍රකාශයට පත්කිරීමට අවශ්‍ය වන අතර පහත දැක්වෙන්නේ 2024 අප්‍රේල් මාසයේදී බැංකුවේ අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය විසින් අනුමත කරන ලද මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ප්‍රතිපත්තියේ - අනුවාදය 1.0 හි ඇතුළත් පැමිණිලි සහ දුක්ගැහවිලි විසඳීමේ යාන්ත්‍රණය ඇතුළත් වන පරිච්ඡේදයන්හි උපුටාගැනීමකි.

03. පැමිණිලි සහ දුක්ගැහවිලි විසඳීම

බැංකුව විසින් සපයනු ලබන සේවාවේ ගුණාත්මකභාවය සහ ප්‍රමිතිය වැඩිදියුණු කිරීම වෙනුවෙන් අඛණ්ඩව උත්සාහ කරන අතර පාරිභෝගිකයන් විසින් ලබාදෙන ඕනෑම අදහසක් හෝ ප්‍රතිචාරයක් බැංකුව විසින් ඉතා සතුටින් පිළිගනු ලැබේ. ඒ අනුව, පාරිභෝගිකයන් විසින් ලබාදෙන පැමිණිලි, බැංකුවේ සේවාවන් සමාලෝචනය කිරීමට, ඇගයීමට සහ සේවාවන්හි එහි ගුණාත්මකභාවය වර්ධනය කිරීමට හිමිවන අවස්ථාවක් ලෙස බැංකුව විසින් සලකනු ලැබේ.

ඒ නිසාම පාරිභෝගිකයන් විසින් ඉදිරිපත් කරන්නා වූ පැමිණිලිවල රහස්‍යභාවය ආරක්ෂා කරමින් එම පැමිණිලි සාධාරණව හා අපක්ෂපාතීව විමර්ශනය කර විසඳීමට බැංකුව ඉදිරිපත් වන බව තහවුරු කරමින් පාරිභෝගිකයන්ට විශ්වාසය තැබිය හැකි පුළුල් පැමිණිලි හැසිරවීමේ සහ විසඳීමේ ක්‍රියාපටිපාටියක් බැංකුව විසින් හඳුන්වා දී ඇත.

ඒ අනුව බැංකුවේ පාරිභෝගික පැමිණිලි විසඳීමේ යාන්ත්‍රණය බැංකුවේ සහකාර සාමාන්‍යාධිකාරී මෙහෙයුම් නිලධාරියාගේ සෘජු හා පූර්ණ අධීක්ෂණය යටතේ සිදුවේ.

එක් එක් ඒකකයේ පැමිණිලි විසඳීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය සම්බන්ධීකරණය කිරීම සම්බන්ධයෙන් වගකීම ආබා කළමනාකරු, අංශ ප්‍රධානී සහ ප්‍රධාන කළමනාකරු - මෙහෙයුම් සතු වේ.

පැමිණිලිවල විසඳු දින සිට වසර හයක කාලයක් සඳහා බැංකුව පැමිණිලිවලට අදාළ වාර්තා පවත්වාගෙන යයි.

බැංකුව විසින් අනුගමනය කරන ලද පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය පිළිබඳ විස්තර සහ ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ දෙපාර්තමේන්තුවේ ක්‍රියාපටිපාටිය සහ මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්තුමාට පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමේ ක්‍රමවේදයට අදාළ තොරතුරු ආයතනික වෙබ් අඩවියෙන් සහ බැංකුවේ අනෙකුත් ප්‍රසිද්ධ සන්නිවේදන මාර්ග හරහා ලබාදෙනු ඇත.

04. බැංකුව විසින් අනුගමනය කරන ක්‍රියාපටිපාටිය

- i. පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීම සඳහා බැංකුව විසින් ප්‍රසිද්ධියට පත් කර ඇති මාධ්‍යයන් ඔස්සේ හෝ පැමිණිලිකරුට ප්‍රවේශ වීමට හැකි වෙනත් ඕනෑම සම්බන්ධ කරගැනීමේ ක්‍රමයක් ඔස්සේ පැමිණිලි ලබා දිය හැකිය.
- ii. ලැබී ඇති සියලුම පැමිණිලි ලබාගෙන අවශ්‍ය පරිදි සමාලෝචනය සහ අවශ්‍ය පරිදි ක්‍රියා මාර්ග ගැනීම සඳහා වර්ගීකරණය කරනු ඇති අතර ඒවා සඳහා කඩිනමින් සාධාරණ හා විනිවිදභාවයෙන් යුතුව ක්‍රියාමාර්ග ගන්නා බවට සහතික වේ.
- iii. බැංකුව විසින් පැමිණිල්ල ලැබුණු බව පැමිණිල්ල හසුරුවන නිලධාරියා සමග සම්බන්ධ විය හැකි තොරතුරු සහිතව පැමිණිලිකරුට දන්වනු ලැබේ.
- iv. බැංකුව හැකි ඉක්මනින් පැමිණිල්ලක් විසඳීමට උත්සාහ කරන අතරම, පැමිණිල්ලක් කාර්යාලයීය දින තුනක් ඇතුළත විසඳීමට පියවර ගනු ලබයි.
- v. කිසියම් හේතුවක් නිසා පැමිණිල්ලක් කාර්යාලයීය දින තුනක් ඇතුළත විසඳාගත නොහැකි නම්, ඒ පිළිබඳව අවධානය යොමු කර ඇති බව සහ ප්‍රමාදයට හේතුව පැහැදිලි කරමින් අතරු පිළිතුරක් පැමිණිලිකරුට එවනු ඇත. එවැනි පැමිණිලි දින දහහතරක් ඇතුළත විසඳනු ලැබේ.
- vi. පාරිභෝගික පැමිණිලි විසඳීමේදී ඇති වියහැකි ලබාදියාවන් අතර ගැටුම් වළක්වා ගැනීමට බැංකුව විසින් සෑම උත්සාහයක්ම ගනු ලැබේ.
- vii. බැංකුව විසින් ලබාදෙන සේවාවන් වැඩිදියුණු කිරීම වෙනුවෙන්, ලැබෙන පැමිණිලිවල මූල හේතු විශ්ලේෂණය කිරීමට බැංකුව විසින් පැමිණිලි තොරතුරු භාවිතා කරනු ලබයි. සියලුම පැමිණිලි වාර්තා අනාගත පරිශීලනය වෙනුවෙන් සුරැකිව පවත්වාගෙන ඇත.

05. විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ ක්‍රියාපටිපාටි

බැංකුව විසින් පාරිභෝගිකයා සෑහීමකට පත්වන පරිදි අදාළ පැමිණිල්ල විසඳා නොමැති නම්, පැමිණිලිකරු පාරිභෝගික පාර්ශ්වය හට වෙනත් සහන යාන්ත්‍රණ සඳහා යොමු විය හැක.

5.1 ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ දෙපාර්තමේන්තුවේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය -

පාරිභෝගිකයන්හට ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව වෙතින් සහය ලබා ගැනීමට අවස්ථාව ලබා දී ඇති අතර පාරිභෝගිකයා විසින් කරන ලද පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් අනුගමනය කරන නිශ්චිත ක්‍රියාපටිපාටි පිළිබඳ විස්තර 2023 අගෝස්තු 09 දිනැති අංක 2344/17 දරන මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසි අතිවිශේෂ ගැසට් නිවේදනයේ 47 කොටසේ පැහැදිලිව දක්වා ඇත.

5.2 මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්

ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව වෙත පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීමට අමතරව, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ට ඔවුන්ගේ පැමිණිලි මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් වෙත යොමු කිරීමෙන් විසඳුම් සෙවීමට යොමු විය හැක.

06. සමාලෝචනය සහ අනුමැතිය

පැමිණිලි සහ දුක්ගැහවිලි විසඳීමේ පටිපාටිය ඇතුළත් මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ප්‍රතිපත්ති 2024 අප්‍රේල් මාසයේදී බැංකුවේ අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය විසින් අනුමත කර ඇත.

නියාමන පරිසරයේ සිදුවන වෙනස්කම්, ක්ෂේත්‍රයේ හොඳම භාවිතයන් සහ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ අවශ්‍යතා සැලකිල්ලට ගනිමින් අන්තර්ගතය ඵලදායී හා වඩාත් සුදුසු වීම වෙනුවෙන් මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ප්‍රතිපත්ති වරින් වර සමාලෝචනය කරනු ලැබේ.

ලේඛනයේ අවසානය

**கொமர்ஷல் பேங்க் ஒஃப் சிலோன் பிஎல்சி இன்
முறைப்பாடுகளை கையாளுதல் மற்றும் குறைகளை
நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறை**

(ஏப்ரல் 2024 இல் பணிப்பாளர் சபையினால் அங்கீகரிக்கப்பட்டது)

அறிமுகம்

உலகளவில், நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு (Financial Consumer Protection - FCP) என்ற எண்ணக்கரு நிதி ஒழுங்குபடுத்தல் கட்டமைப்பில் ஆழமாக நிறுவப்பட்டுள்ளதுடன் நம்பகமான நிதிச் சேவைகள் மற்றும் துல்லியமான தகவல்களை நுகர்வோர் அணுகக்கூடிய சூழலை உருவாக்க முயற்சிப்பதுடன், நியாயமற்ற நடைமுறைகளிலிருந்து, புகார்கள் மற்றும் குறைகளை சரியான நேரத்தில் கையாளுவதற்கு வலுவான மற்றும் வெளிப்படையான வழிமுறையையும் இது கொண்டுள்ளது.

நிதி நுகர்வோர் (FC) தாம் ஈடுபாடு கொண்டுள்ள நிதி நிறுவனங்களை நம்பக்கூடிய சூழலை உருவாக்குவதை நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு (FCP) நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. இந்த நம்பிக்கையானது வெளிப்படைத்தன்மை, நேர்மை மற்றும் பொறுப்புக்கூறல் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் கட்டமைக்கப்பட்டுள்ளது, அதே சமயம் நிதி நுகர்வோர் - FC (இனிமேல் 'வாடிக்கையாளர்கள்' என குறிப்பிடப்படுவர்) தனிநபர்களாக இருந்தாலும் அல்லது வணிகங்களாக இருந்தாலும், அவர்களின் நிதி விவகாரங்கள் குறித்து தெளிவான மற்றும் துல்லியமான தகவல்களை அணுகக்கூடியதாக இருப்பதுடன், தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்கவும் இது உதவுகின்றது.

வலுவான நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு (FCP) இல்லாதிருப்பின், நிதி சேவை வழங்குனரால் (Financial Service Provider - FSP) துஷ்பிரயோகம் மற்றும் சுரண்டலுக்கான சாத்தியம் அதிகரிக்கிறது. நேர்மையற்ற நடைமுறைகள், மறைமுக கட்டணங்கள் மற்றும் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வெளிப்படுத்தாதமை ஆகியன நுகர்வோரின் நம்பிக்கையை சிதைத்து, நிதி அமைப்பில் நம்பிக்கையின்மைக்கு வழிவகுக்கும். இது, நிதி நிறுவனங்களின் ஸ்திரத்தன்மை மற்றும் பொருளாதாரத்தின் ஒட்டுமொத்த நலனிலும் அதிர்வலைகளை ஏற்படுத்தும்.

மேற்கூறியவற்றைக் கருத்தில் கொண்டு, உலகெங்கிலும் உள்ள கொள்கை வகுப்பாளர்கள் மற்றும் ஒழுங்குபடுத்துனர்கள் ஆகியோர் நுகர்வோர் பாதுகாப்பு நடவடிக்கைகளை வலுப்படுத்த வேண்டியதன் அவசியத்தை அங்கீகரித்துள்ளனர், கடுமையான விதிமுறைகள், மேம்பட்ட வெளிப்படுத்தல் தேவைகள், வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நிர்வாகத்தை மேம்படுத்துவதற்காக நுகர்வோர் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான வழிமுறைகள் ஆகியன இதில் அடங்கும். அதன்படி, இலங்கை மத்திய வங்கி (CBSL) 2023 ஒகஸ்ட் மாதத்தில் வங்கிகளால் நடைமுறைப்படுத்துவதற்காக நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு ஒழுங்குமுறைகளை (FCPR - Financial Consumer Protection Regulations) வெளியிட்டிருந்தமை குறிப்பிடத்தக்கது.

கொமர்ஷல் பேங்க் ஒஃப் சிலோன் பிஎல்சியின் நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு

இலங்கையில் வங்கித் துறையில் முன்னணி வகிக்கும் கொமர்ஷல் பேங்க் ஒஃப் சிலோன் பிஎல்சி (வங்கி), நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பின் (FCP) முக்கியத்துவத்தை உணர்ந்துள்ளமையின் காரணமாக, முறைப்பாடுகளை கையாளுதல் மற்றும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்தல் ஆகியனவற்றை கொண்டதாக இந்த நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு கொள்கையை (FCPP) வடிவமைத்துள்ளது. மத்திய வங்கியினால் (CBSL) வெளியிட்டுள்ள மேற்குறிப்பிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் சிறந்த நடைமுறைகள் நிதி நுகர்வோரின் (FC) பாதுகாப்பு மற்றும் நல்வாழ்வை உறுதி செய்வதாக அமைந்துள்ளமை சிறப்பம்சமாகும்.

நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு கொள்கையானது (FCPP) அதன் வெளிநாட்டு கிளைச் செயல்பாடுகள் மற்றும் பணியாளர்களை உள்ளடக்கியதாக உருவாக்கப்பட்டுள்ளது, இதுவொரு ஒழுங்குபடுத்தல் செயற்பாடு மட்டுமன்றி, நம்பிக்கை மற்றும் நேர்மையின் அடிப்படையில் அதன் வாடிக்கையாளர்களுடன் நீடித்த உறவுகளை உருவாக்குவதற்கான வங்கியின் அர்ப்பணிப்பை உள்ளடக்கியதாகும். கொள்கையில் வெளிப்படைத்தன்மை, ஏமாற்றும் நடைமுறைகளைத் தடுத்தல் மற்றும் வாடிக்கையாளர் தரவுகளை பாதுகாத்தல் போன்ற அம்சங்களில் **சர்ச்சைகளுக்கான தீர்வுகளாக பயனுள்ள வழிமுறைகளை** நிறுவுவதில் வங்கி வலுவான முக்கியத்துவத்தை அளிக்கின்றது.

நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு ஒழுங்குமுறைகளுக்கு (FCPR) அமைய, வங்கியினால் புகார்களை கையாளும் நடைமுறையை

இணையதளத்தில் வெளியிட வேண்டியிருப்பதுடன் கீழே காணப்படுவது, வங்கியின் பணிப்பாளர் சபை மூலம் 2024 ஏப்ரல் மாதம் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்புக் கொள்கை - பதிப்பு 1.0 இல் உள்ள **புகார்கள் மற்றும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்தல்** என்ற பிரிவில் காணப்படும் மேற்கோள்களுக்கு ஏற்ப அமைவனவாகும்.

1. **புகார்கள் மற்றும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்தல்**

வங்கியானது சேவையின் தரம் மற்றும் தரத்தை மேம்படுத்துவதற்கு தொடர்ந்து அர்ப்பணிப்புடன் செயல்படுகின்றது. மேலும், வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து எந்தவொரு தகவல் மற்றும் கருத்துக்களையும் வரவேற்கிறது. இவ்வாறு கிடைக்கப்பெறும் புகார்கள், வங்கியின் சேவைகளை மதிப்பாய்வு செய்வதற்கும் திறனாய்வு செய்வதற்கும் ஒரு வாய்ப்பாக காணப்படுகின்றது.

இது தொடர்பாக வங்கியானது புகார்களைக் கையாளும் விரிவான ஒரு நடைமுறையை வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிமுகப்படுத்தியுள்ளது, அதற்கமைய கிடைக்கப்பெறும் முறைப்பாடுகள் இரகசியமாக, நியாயமாக மற்றும் எந்தவிதமான பழிவாங்கல்களும் இல்லாதவாறு கையாளப்படும் என்ற நம்பிக்கையை வாடிக்கையாளர்களுக்கு அளிக்கின்றது.

முறைப்பாடுகளை கையாளும் நடவடிக்கையானது வங்கியின் உதவிப் பொது முகாமையாளரின் மேற்பார்வையின் கீழ் நேரடியாக நடைபெறுவதுடன், இவர் முறைப்பாடுகளை தீர்க்கும் வகையில் வங்கியைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் இலங்கையின் நிதிக் குறைகேள் அதிகாரியாகவும் செயற்படுகின்றார்.

கிளை முகாமையாளர், இலாகா தலைவர் மற்றும் தலைமை முகாமையாளர் - ஆகியோர் ஒவ்வொரு பிரிவினதும் புகார்களை கையாளும் நடைமுறையை ஒருங்கிணைப்பதற்கான பொறுப்பை வகிப்பார்கள்.

புகார் தீர்க்கப்பட்ட நாளிலிருந்து ஆறு வருட காலத்திற்கு புகார்கள் தொடர்பான பதிவுகளை வங்கி பராமரிக்கும்.

புகார்களை கையாள்வதில் வங்கியினால் பின்பற்றப்படும் நடைமுறைகள் தொடர்பான விபரங்கள் மற்றும் மத்திய வங்கியின் நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு இலாகாவின் (FCRD - Financial Consumer Protection Department) செயன்முறைகள், நிதி ஒம்புட்ஸ்மன் போன்ற மாற்று வழிமுறைகள் தொடர்பான விபரங்களை நிறுவன இணையதளம்

மற்றும் ஏனைய வங்கித் தொலைத்தொடர்பு வழிகளின் மூலமாகவும் நிதி நுகர்வோர் (FC) பெறக் கூடியதாக இருக்கும்.

2. வங்கியினால் பின்பற்றப்படும் நடைமுறை

i. குறித்த நோக்கத்திற்காக பிரபல்யப்படுத்தப்பட்ட செனல்கள் மூலமாகவோ அல்லது பிற தொடர்புத் தகவல் மூலமாகவோ அல்லது புகார்தாரர் அணுகக்கூடிய அணுகு முறைகள் மூலமாகவோ புகார்கள் வழங்கப்படலாம்.

ii. பெறப்பட்ட அனைத்து புகார்களும் கவனத்திற் கொள்ளப்பட்டு, அவை தேவைக்கேற்ப விரிவாக்கம், மறு ஆய்வு மற்றும் வகைப்படுத்தப்பட்டு நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான முறையில் உடனடியாகக் கையாளப்படுவது உறுதி செய்யப்படும்.

iii. விடயத்தை கையாளும் அதிகாரியின் எழுத்துப்பூர்வமான தொடர்பு விபரங்களுடன் புகார்தாரரை வங்கி ஏற்றுக் கொள்ளும்.

iv. வங்கியானது மிக முக்கியமாக கவனம் செலுத்த வேண்டியுள்ள புகார்களைத் தீர்க்க முயலும் அதேவேளை, எந்தவொரு புகாரையும் மூன்று வேலை நாட்களுக்குள் தீர்க்க நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.

v. ஏதேனும் காரணத்தால் மூன்று வேலை நாட்களுக்குள் புகார் தொடர்பில் தீர்வினை காண முடியாவிட்டால், குறித்த புகார் தொடர்பில் கவனம் செலுத்தப்பட்டு வருவதாக குறிப்பிட்டு முதல் மூன்று தினங்களுக்குள் ஒரு தற்காலிக பதிலொன்றை புகார்தாரருக்கு அனுப்பப்படும். இத்தகைய புகார்கள் பதினான்கு வேலை நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படும்.

vi. நிதி நுகர்வோரின் (FC) புகார்களை கையாளும் போது எந்தவொரு கருத்து முரண்பாடுகளையும் தவிர்க்க வங்கியால் அனைத்து முயற்சிகளும் எடுக்கப்படும்.

vii. வழங்கப்படுகின்ற தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை மேம்படுத்துவதற்கான வாய்ப்புகளை கண்டறிவதற்காக, வங்கியானது புகார் தரவுகளை பயன்படுத்தும். எதிர்கால குறிப்பு மற்றும் பகுப்பாய்வுக்காக புகார் பதிவுகள் பராமரிக்கப்படும்.

3. சிக்கல்களுக்கான மாற்றுத் தீர்வு நடைமுறைகள்

புகார் திருப்திகரமாக வங்கியால் தீர்க்கப்படவில்லையாயின், நிதி நுகர்வோருக்கு தீர்வுக்கான வேறு வழிமுறைகளும் உள்ளன.

3.1 FCRD இன் புகார்களை கையாளும் CBSL நடைமுறை

நிதி நுகர்வோருக்கு (FC) மத்திய வங்கியிடமிருந்து (CBSL) உதவியைப் பெறுவதற்கான தெரிவு வழங்கப்பட்டுள்ளது, மற்றும் நிதி நுகர்வோர் செய்த புகார்களை கையாள்வதில் CBSL பின்பற்றும் குறிப்பிட்ட நடைமுறைகள் தொடர்பான விபரங்கள் 2023 ஓகஸ்ட் 09 என திகதியிடப்பட்ட அதிவிசேட வர்த்தமானி எண்.2344/17 இன் பிரிவு 47 இல் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன -நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு விதிமுறைகள்

3.2 நிதி குறைகேள் அதிகாரி (Ombudsman)

நிதி நுகர்வோர் (FC) மத்திய வங்கிக்கு (CBSL) தமது புகாரைச் சமர்ப்பிப்பது மட்டுமன்றி, நிதி குறைகேள் அதிகாரியிடமும் (Ombudsman) பரிந்துரைப்பதன் மூலம் தீர்வுகளைப் பெறலாம்.

4. மதிப்பாய்வு மற்றும் ஒப்புதல்

நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்புக் கொள்கையானது (FCPP) புகார்கள் மற்றும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் நடைமுறையை உள்ளடக்கியதாகும், மேலும் இது 2024 ஆம் ஆண்டு ஏப்ரல் மாதத்தில் வங்கியின் பணிப்பாளர் சபையால் உருவாக்கப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்பட்டதாகும்.

ஒழுங்குபடுத்தல் முறைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள், தொழில்துறையின் சிறந்த நடைமுறைகள் மற்றும் நிதி நுகர்வோரின் தேவைகள் ஆகியவற்றில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் போன்றவற்றை கருத்தில் கொண்டு, நுகர்வோர் பாதுகாப்பு கொள்கையானது (FCPP) அதன் உள்ளடக்கங்கள் பயனுள்ளதாகவும் பொருத்தமானதாகவும் அமையத்தக்கதாக அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.

ஆவணம் முடிவுற்றது