

வாடிக்கையாளர் புகார் கையாளும் செயன்முறை

மெர்கன்டைல் இன்வெஸ்ட்மென்ட் அண்ட் ஃபைனான்ஸ் பிஎஸ்சியில், எல்லா நேரங்களிலும் விதிவிலக்கான சேவையை வழங்குவதற்காக நாங்கள் உறுதிபூண்டுள்ளோம். இருப்பினும், எங்கள் சேவைகள் குறித்து உங்களுக்கு கவலைகள் அல்லது புகார்கள் இருக்கும் சந்தர்ப்பங்கள் இருக்கலாம் என்பதை நாங்கள் நன்கு அறிவோம். உங்கள் கருத்துக்கள் எங்களுக்கு மிகவும் பெறுமதி வாய்ந்தவை, ஏனெனில் இது எங்கள் சேவைகளின் தரத்தை தொடர்ந்து மேம்படுத்த உதவுகிறது.

எங்கள் சேவைகளின் போது எந்தவொரு நேரத்திலாவது உங்களுக்கு ஏதேனும் சிக்கல்கள் ஏற்பட்டாலோ அல்லது ஏதேனும் புகார்கள் இருந்தாலோ, எங்களைத் தொடர்பு கொள்ளுமாறு நாங்கள் கோட்டுக்கொள்கின்றோம். உங்கள் கவலைகளை உடனடியாகவும், நியாயமாகவும், வெளிப்படையாகவும் நிவர்த்தி செய்வதற்கு நாங்கள் அர்ப்பணிப்புடன் செயற்படுவோம்.

பின்வரும் வழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் நீங்கள் புகார்கள் அல்லது கவலைகளைப் பதிவு செய்யலாம்.

- கிளைக்கு விஜயம் செய்யவும்
நீங்கள் எங்களுடைய எந்தவொரு கிளைக்கும் சென்று உங்கள் புகார் குறித்து கிளை முகாமையாளரிடம் உரையாடலாம் அல்லது

- மின்னஞ்சல்:
உங்கள் புகாரின் விபரங்களுடன் customerrelations@mi.com.lk என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு ஒரு மின்னஞ்சல் அனுப்புங்கள். எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை குழுவினர் உங்கள் மின்னஞ்சலை ஏற்றுக்கொண்டு உங்கள் புகாரைத் தீர்ப்பதற்கான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்வார்கள் அல்லது

- தொலைபேசி :
அலுவலக நேரங்களில் (காலை 8.30 முதல் மாலை 5.00 மணி வரை) +94112 434412 என்ற இலக்கத்திற்கு அழைப்பினை ஏற்படுத்தி எங்கள் பிரதிநிதிகளில் ஒருவரிடம் பேசுங்கள், அவர்கள் புகார் தீர்வு செயன்முறை மூலம் உங்களுக்கு வழிகாட்டுவார்கள் அல்லது

- எழுது மூலமாக:
எங்களுக்கு எழுதுங்கள்;
இணக்க அதிகாரி
மெர்கன்டைல் இன்வெஸ்ட்மென்ட் அண்ட் ஃபைனான்ஸ் பிஎஸ்சி
இல. 236, காலி வீதி
கொழும்பு 03
இலங்கை.

உங்கள் புகார் எங்களுக்கு கிடைக்கப்பெற்று இரண்டு வேலை நாட்களுக்குள் நாங்கள் அதை ஏற்றுக்கொள்வோம். பதினான்கு வேலை நாட்களுக்குள் உங்கள் திருப்திக்கு அமைய உங்கள் புகாரை தீர்ப்பதே எங்கள் நோக்கம்.

தவிர்க்க முடியாத காரணங்களால், இந்த காலப்பகுதிக்குள் எங்களால் ஒரு தீர்வை வழங்க முடியாவிட்டால், அந்த விடயத்தை நிவர்த்தி செய்ய எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள் குறித்து உங்களுக்கு அறியத்தருவோம்.

- உங்கள் புகாருக்கு போதுமான அளவு முன்னுரிமை வழங்கப்படவில்லை என்று நீங்கள் நினைத்தால், அல்லது வழங்கப்பட்ட தீர்வில் நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், கீழே பட்டியலிடப்பட்டுள்ள வெளிப்புற தகராறு தீர்வுத் திட்டங்களுக்கு உங்கள் புகாரை நீங்கள் விரிவுபடுத்தலாம்:
- இலங்கை மத்திய வங்கியின் நிதி நுகர்வோர் உறவுகள் துறைக்கு (FCRD) அவர்களின் வலைத்தளத்தில் கிடைக்கும் குறிப்பிட்ட வடிவமைப்பைப் பயன்படுத்தி மின்னஞ்சல், தபால் அல்லது தொலைநகல் மூலம் உங்கள் புகாரை அனுப்பலாம்.

புகார் அறிக்கையிடல் வடிவமைப்பை

https://www.cbsl.gov.lk/sites/default/files/fcrd_complaint_submission_form_e.pdf ஊடாக அனுப்பலாம்.

இயக்குநர்

நிதி நுகர்வோர் உறவுகள் துறை (FCRD)

இலங்கை மத்திய வங்கி (CBSL) 30,

ஜனாதிபதி மாவத்தை,

கொழும்பு 01.

தொலைபேசி : +94 11 247 7966

விசாரணைகளுக்கான துரித இலக்கம்: 1935

தொலைநகல் : +94 11 247 7744

மின்னஞ்சல் : fcrd@cbsl.lk

இணையத்தளம் : www.cbsl.gov.lk/en/fcrd

- உங்கள் புகார் தொடர்பாக ஒரு சுயாதீன நிதி குறைதீர்ப்பாளரின் சேவைகளை நீங்கள் நாடலாம். நீங்கள் நிதி குறைதீர்ப்பாளரின் அலுவலகத்தை நேரடியாகத் தொடர்பு கொள்ளலாம், தொடர்பு விபரங்கள் பின்வருமாறு.

நிதி குறைதீர்ப்பாளரின் அலுவலகம்,

நிதி குறைதீர்ப்பாளரின் அலுவலகம் - இலங்கை

143 ஏ, வஜிரா வீதி,

கொழும்பு 05

இலங்கை.

தொலைபேசி : +94 11 259 5624

தொலைநகல் : +94 11 259 5625

மின்னஞ்சல் : fosril@sltnet.lk

இணையத்தளம் : www.financialombudsman.lk

மெர்கன்டைல் இன்வெஸ்ட்மென்ட் அண்ட் ஃபைனான்ஸ் பிஎஸ்சியைத் தெரிவு செய்தமைக்கு மிக்க நன்றி. உங்கள் கருத்துக்களை நாங்கள் மதிக்கிறோம், மேலும் சிறந்த சேவை அனுபவத்தை உங்களுக்கு வழங்க உறுதிபூண்டுள்ளோம்.