

புகாரைக் கையாளும் நடைமுறை – LOLC ஃபைனான்ஸ் பிஎல்சி

உங்கள் கருத்து எங்களுக்கு மிகவும் மதிப்புமிக்கது. எங்கள் சேவைகள் உங்கள் எதிர்பார்ப்புகளைப் பூர்த்தி செய்யவில்லை என்றால், தயவுசெய்து எங்களுக்குத் தெரியப்படுத்துங்கள். நாங்கள் ஒவ்வொரு பிரச்சனையையும் மிகுந்த முன்னுரிமையுடன் கையாள்வதோடு, சிக்கல்களை உடனடியாகக் கையாண்டு தீர்க்கவும் கடமைப்பட்டுள்ளோம். உங்கள் கேள்விகளும் புகார்களும், எங்கள் சேவை வழங்கலைத் தொடர்ந்து மேம்படுத்த எங்களுக்கு உதவுகின்றன.

எங்களைத் தொடர்புகொள்வது எப்படி

நேரில்

உங்களுக்கு அருகிலுள்ள LOLC ஃபைனான்ஸ் கிளைக்குச் சென்று கிளை முகாமையாளரிடம் கலந்துரையாடுங்கள். உங்களுக்கு ஒரு உறவு முகாமையாளர் (Relationship Manager) நியமிக்கப்பட்டிருந்தால், நீங்கள் அவரை/அவளைத் தொலைபேசி, அஞ்சல் அல்லது மின்னஞ்சல் வழியாக நேரடியாகத் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

மின்னஞ்சல் மூலம்

info@LOLCFinance.com

தபால் மூலம்

வாடிக்கையாளர் சேவைத் தலைவர்

LOLC ஃபைனான்ஸ் பிஎல்சி

501, காலி வீதி

கொழும்பு 06

இலங்கை

தொலைபேசி மூலம்

வாடிக்கையாளர் சேவை துரித இலக்கம்: 1317

(வார நாட்களில் காலை 8:30 மணி முதல் மாலை 5:00 மணி வரை பெற்றுக்கொள்ளலாம்)

சேவையின் தரத்தைக் கருத்தில் கொண்டு அழைப்புகள் பதிவு செய்யப்படலாம் என்பதை நினைவில் கொள்ளவும்.

உங்கள் புகாரில் இரகசியத் தகவல்கள் அல்லது முக்கிய ஆவணங்கள் அடங்கியிருந்தால், தபால் மூலம் எங்களைத் தொடர்புகொள்ளுமாறு பரிந்துரைக்கிறோம்.

அனைத்து மின்னஞ்சல் விசாரணைகளுக்கும் மின்னஞ்சல் மூலமே பதிலளிக்கப்படும்.

நாங்கள் என்ன செய்கிறோம்

- உங்கள் பிரச்சினையை முடிந்தவரை விரைவாகத் தீர்க்க நாங்கள் முயல்கிறோம்.
- உங்கள் புகாரைப் பெற்றவுடன், அது எங்கள் புகார் முகாமைத்துவ அமைப்பில் பதிவு செய்யப்பட்டு, அதற்கென ஒரு தனித்துவமான குறிப்பு இலக்கம் ஒதுக்கப்படும்.
- உங்கள் புகார் பெறப்பட்டதை உறுதிப்படுத்தும் அறிவிப்பு மற்றும் குறிப்பு இலக்கம் உங்களுக்கு வழங்கப்படும்.
- உங்கள் புகார் எங்கள் மேல் முறையீட்டு நடைமுறை மூலம் செயலாக்கப்பட்டு, 21 நாட்களுக்குள் இறுதி பதில் அல்லது தீர்வு வழங்கப்படும். (தேவைப்படும் கூடுதல் காலம் இருப்பின் அது உங்களுக்கு உரிய முறையில் அறிவிக்கப்படும்)
- எங்கள் விசாரணை நடைபெறும் போது கூடுதல் தகவல்கள் கோரப்படலாம். அவை விரைவாக வழங்குவதில் உங்கள் ஒத்துழைப்பை நாங்கள் மதிக்கிறோம்.

நீங்கள் திருப்தியடையவில்லை என்றால்

எங்கள் இறுதி பதில் வழங்கப்பட்ட பின்னரும் நீங்கள் இன்னும் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், நிதி நிறுவனங்களுடன் ஏற்படும் விவாதங்களைத் தீர்க்க சுயாதீனமான மற்றும் இலவச சேவையை வழங்கும் நிதி குறைதீர்ப்பாளர் சேவையினை (Financial Ombudsman Service) நீங்கள் தொடர்புகொள்ளலாம்.

தயவுசெய்து முதலில் எங்களை தொடர்புகொள்ளவும், ஏனெனில் உங்கள் புகாரை நாங்கள் பரிசீலித்த பிறகே குறைதீர்ப்பாளர் அதிகாரி தலையிடுவார்.

நிதி குறைதீர்ப்பாளர் சேவையைத் தொடர்புகொள்வது எப்படி

தபால் மூலம்:

நிதி குறைதீர்ப்பாளர்

நிதி குறைதீர்ப்பாளர் அலுவலகம்

143A, வஜிரா வீதி

கொழும்பு 05

இலங்கை.

தொலைபேசி மூலம்: +94 112 595 624 / 5

மின்னஞ்சல் மூலம்: fosril@stmet.lk

இணையதளம்: www.financialombudsman.lk

LOLCஃபைனான்ஸ் பிஎஸ்சி-இல், மிக உயர்ந்த அளவிலான வாடிக்கையாளர் திருப்தியை வழங்குவதில் நாங்கள் உறுதியாக இருக்கிறோம்.