

இலங்கை நிதியியல் குறைகேள் அதிகாரி (ஓம்புட்ஸ்மன்)

நிதியியல் துறை மறுசீரமைப்புக்களின் ஒரு பகுதியாக, மத்திய வங்கியின் ஒப்புதலுடன் “இலங்கை நிதியியல் குறைகேள் அதிகாரி” என்ற தலைப்பிலான தன்னார்வத் திட்டமொன்று வங்கித்துறையால் ஸ்தாபிக்கப்பட்டு, The Financial Ombudsman Sri Lanka (Guarantee) Limited இனால் ஒருங்கிணைக்கப்பட்டு வருகின்றது.

இத்திட்டத்தில் உள்ளடக்கப்பட்டுள்ள வங்கிகள் மற்றும் ஏனைய நிதியியல் நிறுவனங்களின் வாடிக்கையாளர்களின் முறைப்பாடுகள்/பிணக்குகளுக்கு திருப்திகரமான தீர்வு மற்றும் தீர்மானத்தை முன்னெடுப்பதே குறைகேள் அதிகாரி திட்டத்தின் நோக்கமாகும்.

நிதியியல் குறைகேள் அதிகாரியின் தொடர்பு விபரங்கள் பின்வருமாறு:

முகவரி: The Financial Ombudsman Sri Lanka (Guarantee) Ltd,
நிதியியல் குறைகேள் அதிகாரியின் அலுவலகம்
143ஏ, வஜிர வீதி, கொழும்பு 05.
தொலைபேசி: +94 11 2595625, +94 11 2595624
இணையத்தளம்: www.financialombudsman.lk
மின்னஞ்சல்: fosril@sltnet.lk

குறைகேள் அதிகாரியின் அதிகாரங்கள் என்ன?

குறைகேள் அதிகாரி திட்டத்தின் கீழ் உள்ளடக்கப்பட்டுள்ள நிதியியல் நிறுவனங்கள் மற்றும் தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர்கள் ஆகியோருக்கிடையிலான எந்தவொரு முறைப்பாடுகள் மற்றும் பிணக்குகளை விசாரித்து, தீர்த்து வைக்கும் அதிகாரத்தை நிதியியல் குறைகேள் அதிகாரி கொண்டுள்ளார்.

குறைகேள் அதிகாரி திட்டத்தின் கீழ் உள்ளடக்கப்பட்டுள்ள முறைப்பாடுகள் எவை?

குறைகேள் அதிகாரி திட்டத்தின் கீழ் பின்வரும் விடயங்கள் சார்ந்த முறைப்பாடுகளை மேற்கொள்ளலாம்.

அ) காசோலைகள், வரைவுகள், முறிகள் போன்றவற்றிற்கு பணம்

செலுத்தாமை/நியாயமற்ற தாமதம்.

ஆ) வாடிக்கையாளர்களுக்கும், ஏனையோருக்கும் வரைவுகளை வழங்காதிருத்தல்.

இ) பரிந்துரைக்கப்பட்டுள்ள பணி நேரங்களை பின்பற்றாமை.

ஈ) உத்தரவாதங்கள், கடன் உத்தரவாதம் ஆகியவற்றை வங்கிகள் ஏற்க மறுத்தல்.

உ) வைப்பு, கணக்குகள், நடைமுறைக் கணக்குகள், சேமிப்புக் கணக்குகளிலிருந்து அனுமதியின்றி அல்லது மோசடியாக பணம் மீள்பெறப்படல் தொடர்பான இழப்பீட்டுக் கோரல்கள்.

ஊ) காசோலை/வங்கி வரைபினை மோசடியாக பணமாக மாற்றுதல்.

எ) நிதியியல் நிறுவனத்தில் பேணப்படுகின்ற எந்தவொரு வாடிக்கையாளர் கணக்குகளின் தொழிற்பாடு தொடர்பில் வாடிக்கையாளர்களின் முறைப்பாடுகள்.

ஏ) ஏற்றுமதி முறிகள், முறிகள் சேகரிப்பு ஆகியவற்றை தவறாக கையாளுதல் மற்றும் ஏற்றுமதி வருமானத்தில் தாமதங்கள் தொடர்பில் வாடிக்கையாளர்களின் முறைப்பாடுகள்.

ஓ) தாம் இலங்கையிலுள்ள தமது கணக்குகளுக்கு அனுப்பி வைக்கும் பணம் மற்றும் அக்கணக்குகளை செயற்படுத்தல் தொடர்பில் இலங்கையில் கணக்குகளைப் பேணி வருகின்ற இலங்கையில் வதியாதோரிடமிருந்து கிடைக்கும் முறைப்பாடுகள்.

ஔ) நிதியியல் சேவைகள் தொடர்பில் இலங்கை மத்திய வங்கியின் கட்டளைகளை மீறுதல் தொடர்பான முறைப்பாடுகள்.

ஓள) விதிக்கப்பட்ட கட்டணங்கள்/அறவீடுகள் தொடர்பான முறைப்பாடுகள். கட்டணங்கள்/வட்டி வீதங்கள் மற்றும் அறவீடுகள் தொடர்பில் வங்கி/நிதியியல் நிறுவனம் போன்றவற்றால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வீதங்களை விட உண்மையாக அறவிடப்பட்ட வீதங்கள் வேறுபடும் சூழ்நிலைக்கு மட்டுமே இம்முறைப்பாடுகள் மட்டுப்படுத்தப்பட்டுள்ளன.

ஃ) காலத்திற்கு காலம் மத்திய வங்கியால் குறிப்பிடப்படுகின்ற ஏனைய எந்தவொரு விடயங்களையும் நிதியியல் குறைகேள் அதிகாரி கையாளக்கூடும்.

முறைப்பாடு செய்யும் தகைமையை எவர் கொண்டுள்ளார்?

வங்கியின் வாடிக்கையாளர் ஒருவர்.

வாடிக்கையாளர் முதலில் எவரிடம் முறைப்பாட்டினை மேற்கொள்ள வேண்டும்?

அ) முதற்படியாக, குறைகேள் அதிகாரியிடம் முறையிடுவதற்கு முன்பதாக, சேவையை வழங்கியுள்ள கிளை அல்லது அலுவலகத்திற்கு முறைப்பாட்டினை விடுக்க வேண்டும். எமது அனைத்து கிளைகளிலும் வாடிக்கையாளர்களின் முறைப்பாடுகளைக் கவனிப்பதற்காக அதிகாரி ஒருவரை கிளை முகாமையாளர் நியமித்துள்ளார். வாடிக்கையாளர்கள் தமது முறைப்பாட்டினை அவருக்கு நேரடியாக தெரிவிக்கவோ அல்லது எழுத்து மூலமாக சமர்ப்பிக்கவோ முடியும்.

ஆ) இரண்டாவது படியாக, வாடிக்கையாளர் வங்கிக்கு அளித்துள்ள முறைப்பாட்டை வங்கி திருப்திகரமான முறையில் கையாளத் தவறும் பட்சத்தில், வாடிக்கையாளர் தலைமை அலுவலகத்திலுள்ள “முறைப்பாடுகளைத் தீர்க்கும் அதிகாரியை” தொடர்பு கொள்ள அல்லது எழுத்து மூலமாக அறிவிக்க முடியும்.

இ) மூன்றாவது படியாக, தலைமை அலுவலக பணியாளராலும் முறைப்பாட்டிற்கு தீர்வு காண முடியாமல் போகும் பட்சத்தில், அப்பிணக்கிற்கு தீர்வைப் பெற்றுக்கொள்வதற்கு வாடிக்கையாளர் குறைகேள் அதிகாரியிடம் முறையிடலாம்.

முறைப்பாட்டை மேற்கொள்வதற்கு வாடிக்கையாளர்கள் பூரணப்படுத்த வேண்டிய படிவங்கள் எவை மற்றும் பின்பற்ற வேண்டிய நடைமுறை என்ன?

நிதியியல் நிறுவனம் ஒன்றின் கிளை ஒன்றுக்கு அல்லது தலைமை அலுவலகத்திற்கு முறைப்பாட்டினை மேற்கொள்ளும் வழமையான படிவம் என்பது படிவம் "A" ஆகும். குறைகேள் அதிகாரியிடம் நேரடியாக முறைப்பாட்டை மேற்கொள்ளும் போது படிவம் "B" இனை உபயோகிக்க முடியும். விதிமுறைகள் மற்றும் ஒழுங்கு முறைகள் மற்றும் கைக்கொள்ள வேண்டிய நடைமுறையைப் பின்பற்றுவது அவசியமாகும். "இலங்கை நிதியியல் குறைகேள் அதிகாரி" இணையத்தளமான www.financialombudsmand.lk மூலமாக இப்படிவங்களை பதிவிறக்கம் செய்து கொள்ள முடியும்.