

முறைப்பாடு கையாளும் கொள்கை:

ஹட்டன் நஷனல் வங்கியில் நாம் எமது வாடிக்கையாளர்களின் திருப்தியினை முன்னுரிமைப்படுத்தி, ஒவ்வொரு கரிசனையும் உடனடியாகவும், நியாயமாகவும் தீர்க்கப்படுகின்றது என்பதை உறுதி செய்வதற்கு முயற்சிக்கின்றோம்.

முறைப்பாடுகளைச் சமர்ப்பிப்பதற்கு கிடைக்கப் பெறுகின்ற பின்வரும் பல்வேறு வழிகள் ஊடாக முறைப்பாட்டைச் சமர்ப்பிக்கலாம்.

- கிளைகளுக்கு நேரடியாகச் சமூகமளித்தல் (மின்னஞ்சல் அல்லது கடிதம் ஊடாக முறைப்பாட்டை மேற்கொள்ளல்)
- எமது 24x7 அழைப்பு நிலையமான HNB Connect ஊடாகச் சமர்ப்பித்தல் (தொடர்பு - 0112 462 462, மின்னஞ்சல் hnbconnect@hnb.lk)
- குறித்தொதுக்கப்பட்ட ஆலோசனைப் பெட்டிகளில் முறைப்பாடுகளை வைப்பிலிடுதல்
- சமூக வலைத்தளம், இணையவழி அரட்டை அல்லது எமது அதிகாரபூர்வ வலைத்தளம்
- 0112 661 963 / 0112 661 979 அல்லது customer.experience@hnb.lk என்ற மின்னஞ்சல் ஊடாக வாடிக்கையாளர் அனுபவப் பிரிவினைத் தொடர்பு கொள்ளுதல்
- சிரேஷ்ட முகாமைத்துவத்தை நேரடியாகத் தொடர்புகொள்ளுதல்
- தொடர்பு அலுவலர் / முகாமையாளர்

கையாளும் செயன்முறை:

- அனைத்து முறைப்பாடுகளும் கிடைக்கப் பெற்றவுடன், உடனடியாகப் பதிவு செய்யப்படும். மூன்று வேலைநாட்களுக்குள் தொடர்பு இலக்கம் ஒன்று வழங்கப்பட்டு, முறைப்பாடு கிடைக்கப்பெற்றமை பற்றி அறிவிக்கப்படும் மற்றும் தொடர்புடைய பிரிவுகளுக்கு அல்லது அலுவலர்களுக்கு தீர்மானத்திற்காகக் குறித்தொதுக்கப்படும்.
- சாத்தியமான போதெல்லாம் உடனடித் தீர்மானம் வழங்கப்படும். அத்துடன், சிக்கலான பிரச்சினைகள் 10 வேலை நாட்களுக்குள் தீர்மானத்திற்காக அட்டவணைப்படுத்தப்படும்.
- ஏற்புடையவாறும், ஏற்புடைய போதும், முறைப்பாட்டின் நிலை பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிரமமாக இற்றைப்படுத்தல் வழங்கப்படும்.
- முறைப்பாடு கிடைக்கப்பெற்ற மொழியிலேயே தீர்மானம் வழங்கப்படும்.
- முறைப்பாடு கையாள்தலுக்காக வாடிக்கையாளர்களிடம் கட்டணம் அறவிடப்பட மாட்டாது.

முறைப்பாடுகளை மேலே கொண்டு செல்லுதலும் மாற்று வழியாக பிணக்கைத் தீர்த்தலும்:

நிதியியல் குறைகேள் அதிகாரி

நிதியியல் குறைகேள் அதிகாரியின் அலுவலகம்,

இல. 143A, வஜிர வீதி, கொழும்பு 5

தொலைபேசி: 0112 595 625

மின்னஞ்சல்: fosril@sltnet.lk

இலங்கை மத்திய வங்கி

நிதியியல் வாடிக்கையாளர் தொடர்புகள் திணைக்களம்,

கொழும்பு 1

தொலைபேசி: 0112 477 966

மின்னஞ்சல்: fcrd@cbsl.lk

உங்களது பின்னூட்டல்கள் எமக்கு முக்கியமானவை. உங்களது கரிசனைகளை உடனடியாகவும், நியாயமாகவும் தீர்ப்பதற்கு நாம் உறுதி பூண்டுள்ளோம்.

