

மஹிந்திரா ஐடியல் பினான்ஸ்

வாடிக்கையாளர்களின் முறைபாடுகளை தீர்ப்பதற்கான நடைமுறை

மஹிந்திரா ஐடியல் பினான்ஸ் லிமிடெட்டின் (எம்ஐஎஃப்.பிஎல்) அனைத்து ஊழியர்களும் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு சிறந்த சேவையை வழங்குவதற்காக பயிற்சி செய்யப்பட்டுள்ளனர். எவ்வாறாயினும், எங்கள் சேவைகள் குறித்து உங்களுக்கு ஏதேனும் முறைபாடுகள் இருப்பின் உங்கள் கருத்துகளுக்கு நாங்கள் செவியாகின்றோம். நீங்கள் எங்களை +9411 7724724 அல்லது 1363 (அவசர தொலைபேசி இலக்கம்) என்ற தொலைபேசி இலக்கத்தினை தொடர்பு கொள்ள முடியும் அல்லது [complaints@mahindrafi.lk](mailto:complaints@mahindrafi.lk) க்கு எழுதலாம் (குறிப்புக்காக உங்கள் கையடக்க தொலைபேசி இலக்கம் மற்றும் தே.அ.அ.இல. குறிப்பிடவும்). முறைபாடுகளை தீர்ப்பதற்கு நாங்கள் சிறந்த சேவையை வழங்குவதற்கு தயாராக இருக்கின்றோம். வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் முறைபாடுகளை கிளைகளுக்கு அல்லது தபால் மூலமாக அல்லது வாய்மொழியாக அல்லது பிரத்தியேக அவசர தொலைபேசி இலக்கம் மூலமாக அல்லது நிறுவனத்தின் இணையதளம் ([www.mahindrafi.lk](http://www.mahindrafi.lk)) மூலமாகவோ எங்களுக்கு தெரிவிப்பதற்கு முடியும்.

நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளை கையாளும் அதிகாரி (CCHO) இருக்கின்றார் மற்றும் வேலை நேரங்களில் திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை காலை 8.30 மணி முதல் மாலை 5 மணி வரை தொலைபேசி இலக்கம் +94719923735 மூலம் அவரை தொடர்பு கொள்ள முடியும். அவசர தொலைபேசி இலக்கம் அனைத்து கிளைகளிலும் காட்டப்படும்.

பெறப்பட்ட அனைத்து வாடிக்கையாளர் முறைபாடுகளும் CCHO க்கு அனுப்பப்படும் மற்றும் அவர்/அவள் எங்கள் மதிப்புமிக்க வாடிக்கையாளர்களுக்கு சிறந்த தீர்வை வழங்க சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரிகளுடன் ஒருங்கிணைத்து செயற்படுவார்கள். அத்தகைய சந்தர்ப்பங்களில்'

- 10 வேலை நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்கு தீர்மானம்/பதில் தெரிவிக்கப்படும்.
- தீர்மானம் வழங்குவதற்கு அதிக நேரம் எடுக்கபடுமாயின் வாடிக்கையாளருக்கு இடைக்கால பதில் அனுப்பி வைக்கப்படும்.

முறைபாடுகள் தீர்க்கப்பட்டு, வாடிக்கையாளருக்கு தீர்வு தெரிவிக்கப்படும் வரை, நிறுவனத்தின் தொடர்புடைய அதிகாரிகளைத் தொடர்ந்து கண்காணிக்கும் பொறுப்பு CCHO க்கு உடையதாகும்.

எங்களின் தீர்மானம் உங்கள் எதிர்பார்ப்பை பூர்த்தி செய்யவில்லை என்றால், நிதி குறைதீர்ப்பாளர் அல்லது இலங்கை மத்திய வங்கியின் நிதி நுகர்வோர் உறவுகள் திணைக்களத்திற்கு நேரடியாக முறைப்பாடு செய்ய முடியும். ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் கீழ்

வரும் வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் நிதி நிறுவனங்களுக்கு இடையே ஏதேனும் முறைபாடுகள் மற்றும்/அல்லது பிணக்குகளை விசாரித்து தீர்க்கும் அதிகாரம் நிதிக் குறைதீர்ப்பாளருக்கு உள்ளது.

தற்போதைய நிதி குறைதீர்ப்பாளர்: திரு. ஆனந்த குமாரதாச

அலுவலகம்: 43A வஜிர வீதி, கொழும்பு 5

தொலைபேசி: +94 11 259 5624

தொலைபேசி: தொலைநகல்: +94 11 259 5625

மின்னஞ்சல்: fosril@sitnet.lk

மேலதிக தகவல்களை [www.financialombudsman.lk](http://www.financialombudsman.lk) என்ற இணையதளத்தின் மூலம் பெற்றுக் கொள்ள முடியும்.

நிதி நுகர்வோர் உறவுகள் திணைக்களம்- இலங்கை மத்திய வங்கி

இல.30, ஜனாதிபதி மாவத்தை,

கொழும்பு 01

தொலைபேசி: +94 112477966/வெளி:-1935

தொலைநகல்: +94 112477444 மின்னஞ்சல்: fcrd@cbsl.lk

மேலதிக தகவல்களை <https://www.cbsl.gov.lk/en/fcrd> என்ற இணையதளத்தின் மூலம் பெற்றுக் கொள்ள முடியும்.