

யூபி பினான்ஸ் பிளஸ்சி	
தலைப்பு	வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளைக் கையாளுதல் மற்றும் தீர்வு வழங்கும் செயன்முறைக் கையேடு
செயற்படுத்தும் அதிகாரி	இணக்க அதிகாரி
பதிப்பு	02

முன்னுரை

யூபி பினான்ஸ் பிஎல்சி (இதனகத்து இதன் பின்னர் "நிறுவனம்" என குறிப்பிடப்படும்) 2011 ஆம் ஆண்டின் 42ம் இலக்க நிதி வணிகச் சட்டத்தின் பிரகாரம் ஒரு நிதி நிறுவனமாக செயற்படுவதோடு 2000 ஆம் ஆண்டின் 56ம் இலக்க நிதி குத்தகைச் சட்டத்தின் பிரகாரம் பதிவுசெய்யப்பட்ட நிதி குத்தகை நிறுவனமும் ஆகும்.

வாடிக்கையாளரின் கருத்துக்கள் மிக தீவிரமாகக் கவனத்திற் கொள்ளப்படுவதையும், முறைப்பாடுகள் விரைவாகவும், நியாயமான முறையிலும் வெளிப்படைத் தன்மையுடனும் கையாளப்படுவதனை உறுதிசெய்யும் நோக்கத்துடன் முறைப்பாடுகளைக் கையாளுவதில் யூபி பினான்ஸ் பிஎல்சி நிறுவனத்தின் அணுகுமுறையை இந்த செயன்முறை தெளிவுபடுத்திக் காட்டுகிறது. யூபி பினான்ஸ் பிஎல்சி இனால் நிறைவேற்றுவதற்கு உறுதிபூண்டுள்ள ஒழுங்குமுறைக் கடமைகள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவையின் மிக உயர்ந்த தரநிலைகளுடன் முழுமையாக இணங்குவதை உறுதி செய்வதற்கான தேவைகளை இது விபரிக்கின்றது.

பொருளடக்கம்

1. அறிமுகம்	1
1.1 வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளின் வகைகள்:	1
2. குறிக்கோள்	1
3. நோக்கம்	1
4. முறைப்பாடுகளைக் கையாளுதல் தொடர்பான இலங்கையின் சட்டம்	2
5. காலவரையுடன் UBF இன் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் செயன்முறை	2
6. முகாமைத்துவ தகவல்கள்	4

1. அறிமுகம்

யூபி பினான்ஸ் பிஎல்சி (UBF) நிறுவனமானது வாடிக்கையாளர் தொடர்புகளை பயனுள்ள விதத்தில் நிர்வகிப்பதற்காக வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளை மிகவும் மதிப்புமிக்க பின்னூட்டமாக கருதுகின்றது. அதே நேரத்தில் அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் வாடிக்கையாளர் எதிர்பார்ப்புகளை பூர்த்தி செய்வது மட்டுமின்றி ஆண்டுதோறும் அதன் மதிப்பு அதிகரிப்பதனை உறுதி செய்கின்றது. புதிய வாடிக்கையாளர்களை ஈர்ப்பதற்கு மட்டுமின்றி ஏற்கனவேயுள்ள அதன் வாடிக்கையாளர்களை தக்க வைத்துக் கொள்வதற்கும் UBF இனால், உடனடி மற்றும் பயனுள்ள சேவைகள் வழங்கப்படுதல் இன்றியமையாதது என நாங்கள் நம்புகின்றோம். முறைப்பாட்டு வடிவில் தங்கள் அதிருப்தியைப் பகிர்ந்து கொள்வதற்கான எமது வாடிக்கையாளர்களின் உரிமையையும் நாங்கள் ஏற்றுக் கொள்கின்றோம்.

இந்தக் செயன்முறையின் கீழுள்ள முறைப்பாடுகள், அதிருப்தியின் வாய்மொழி அல்லது எழுத்துப்பூர்வ வெளிப்பாடாக வரையறுக்கப்படுகிறது. UBF இனால் மேற்கொள்ளப்படும் வணிகக் கொடுக்கல் வாங்கலுடன் தொடர்புடைய ஒரு சேவையை வழங்குதல் அல்லது வழங்கத் தவறியதன் காரணமாக முறைப்பாட்டாளருக்கு ஏதும் துன்பம் ஏற்படுதல் (ஏற்படுமெனக் கருதும் பட்சத்தில்), நற்பெயருக்கு கலங்கம் ஏற்படுதல், பொருள் இழப்பு, பொருள் ரீதியான அசௌகரியங்களுக்கு முகம் கொடுத்தல் ஆகிய சந்தர்ப்பங்களின் போது ஒரு நபரிடமிருந்து அல்லது அவர் சார்பாக நியாயப்படுத்தப்பட்டதாகவோ அவ்வாறின்றியோ பெறப்படும் எவ்வகையான முறைப்பாடுகளும் அடங்கும்.

1.1 வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளின் வகைகள்:

- வழங்கப்படும் சேவை தொடர்பான முறைப்பாடுகள்
- வழங்கப்படும் வசதிகள் தொடர்பான முறைப்பாடுகள்
- அறவீடு தொடர்பான முறைப்பாடுகள்
- மோசடி நடவடிக்கைகள்
- வழமையான கொடுக்கல் வாங்கல்கள் தொடர்பான விடயங்கள்
- ஒழுங்குமுறை தேவைப்பாடுகளை மீறுதல்

2. குறிக்கோள்

யூபி பினான்ஸ் பிஎல்சி நிறுவனமானது தனது வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகள் மற்றும் கருத்துக்களுக்கு செவி சாய்த்து தீர்வுகளை வழங்குவதன் மூலம், உயர்தர நிபுணத்துவ சேவையை வழங்கும் நிறுவனம் என்ற ரீதியில் தனது நற்பெயரை நிலைநாட்டுவதற்கு முயல்கிறது.

நிறுவனம் முறைப்பாடுகளைப் பெற்றுக் கொள்ளும் மற்றும் கையாளும் விதத்தில் வழிகாட்டுதலை வழங்கும் வகையில் செயன்முறைக் கோவை மற்றும் நடைமுறை விதிகள் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது.

செயன்முறைக் கோவையின் நோக்கம், நிறுவனமானது முறைப்பாடுகளை எவ்வாறு திறமையான, பயனுள்ள மற்றும் தொழில்முறை ரீதியில் தீர்க்கின்றது என்பதைக் கோடிட்டுக் காட்டுவதோடு வாடிக்கையாளர் தேவைகள் மற்றும் கருத்துக்களுக்குப் பதிலளிக்கும் ஒரு தொழில்சார் நிபுணத்துவம் வாய்ந்த நிறுவனம் என்ற ரீதியில் எமது நற்பெயரைப் பேணுவதை உறுதி செய்வதுமாகும். முறைப்பாடுகளை திறமையான மற்றும் பயனுள்ள விதத்தில் நிர்வகித்தலானது, சிக்கல்களை அடையாளம் காண்பதற்கும் எமது தரத்தினையும் சேவைகளையும் தொடர்ந்து மேம்படுத்துவதற்கும் உதவுகின்றது.

3. நோக்கம்

இதனகத்து இதன் பின்னர் “முறைப்பாட்டாளர்” எனக் குறிப்பிடப்படும் ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளருக்கும் முறைப்பாடு செய்வதற்கான உரிமையுள்ளது என்பதை UBF ஏற்றுக் கொள்கின்றது. எமது சேவைகள் மற்றும் செயல்முறைகளை தொடர்ந்தும் மேம்படுத்துவதற்கு வழிவகுப்பதால் வாடிக்கையாளர்களின் கருத்துக்கள் மிகவும் பெறுமதி வாய்ந்ததாகும்.

4. முறைப்பாடுகளை கையாளுதல் தொடர்பான இலங்கையின் சட்டம்

2018 ஆம் ஆண்டின் 01ம் இலக்க நிதி வணிகச் சட்ட வழிகாட்டல்கள் - நிதி வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கட்டமைப்பு.

5. காலவறையுடன் UBF இன் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் செயன்முறை

- கிடைக்கப்பெறும் அனைத்து முறைப்பாடுகளையும் சம்பந்தப்பட்ட பிரிவுகள் மற்றும் கிளைகளுடன் ஒருங்கிணைப்பதற்காக தலைமை அலுவலகத்தில் உத்தியோகத்தரொருவர் நியமிக்கப்பட்டிருப்பார். ஒவ்வொரு கிளை / பிரிவு மூலமும் பெறப்படும் அனைத்து முறைப்பாடுகளையும், முறைப்பாடு ஒருங்கிணைப்பு அதிகாரிக்கு அனுப்புதல் வேண்டும் என்பதோடு ஒருங்கிணைப்பு அதிகாரியினால் முறைப்பாடு கையாளும் பதிவேட்டைப் பேணுதல் வேண்டும். வாடிக்கையாளர்கள் அளிக்கும் முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வதற்கு மற்றும் தீர்வினைப் பெற்றுக் கொடுப்பதற்கான பொறுப்புடன் ஒவ்வொரு கிளையிலும் / பிரிவிலும் ஒரு அதிகாரி நியமிக்கப்பட்டுள்ளார். முறைப்பாடுகளுக்கான தீர்வு 10 வேலை நாட்களுக்குள் வழங்கப்படாவிட்டால், அதற்கான தீர்வு வழங்கப்படும் வரை அதனை அடுத்த முடிவெடுக்கும் அதிகாரிக்கு முன்வைத்தல் குறித்த உத்தியோகத்தரின்/உத்தியோகத்தர்களின் பொறுப்பாகும். கிளைகளில் முறைப்பாடுகள் முன்வைக்கப்படும் போது குறித்த வாடிக்கையாளர்களை அவ்வாறான முறைப்பாடுகளை தீர்ப்பதற்கு நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரிக்கு அனுப்பப்படுதல் வேண்டும். மத்திய நிலையத்தில் நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரியுடன் ஒருங்கிணைப்பு நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்வதற்கு நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரிகளாக கிளை முகாமையாளர்கள் மற்றும் பிரிவுத் தலைவர்கள் செயற்படுவார்கள்.
- பிரதிப் பொது முகாமையாளரின் (கடன் மற்றும் செயற்பாடுகள்) கீழ் நிர்வகிக்கப்படும் நிறுவனத்தின் பிரதான அலுவலகம், முறைப்பாடுகள் கையாளப்படும் மத்திய நிலையமாக இருக்கும். மத்திய நிலையத்திற்குக் கிடைக்கப்பெறும் அனைத்து முறைப்பாடுகளும் மதிப்பீடு செய்யப்பட்டு, கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ளவாறு அதன் தன்மை மற்றும் நிறுவனத்தின் மீது ஏற்படுத்தும் தாக்கம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் மூன்று பாதிப்பு வகைகளாக வகைப்படுத்தப்படும்.

பாதிப்பு வகை	விபரம்
குறைந்த	கிளைகளில் / பிரிவுகளில் / அலகுகளில் மேற்கொள்ளப்படும் வழமையான கொடுக்கல் வாங்கல்கள் தொடர்பான விடயங்கள்.
நடுத்தர	ரூபா 1.0 மில்லியன் வரையான நிதியிழப்புடன் தொடர்புடைய விடயங்கள்.
உயர்	ஒழுங்குமுறை தேவைகளை மீறுவதால் எழும் விடயங்கள், நிதியியல் வாடிக்கையாளர் தொடர்புகள் திணைக்களத்திடமிருந்து (FCRD) பெறப்படும் முறைப்பாடுகள் மற்றும் / அல்லது 1.0 மில்லியன் ரூபா தொகைக்கு மேல் நிதி இழப்பு ஏற்படும் சந்தர்ப்பத்தில் மற்றும் / அல்லது நிறுவனத்தின் நற்பெயரை இழத்தல் மற்றும் / அல்லது வழங்கப்படும் சேவையின் தரம் காரணமாக எழும் சிக்கல்கள்

- வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து முறைப்பாடுகள் (எழுத்து மூலமாக, வாய்மொழி மூலமாக அல்லது ஏதேனும் இலத்திரனியல் ஊடக முறைமையினூடாக) கிடைக்கப் பெற்றதும், அவற்றுடன் ஒழுங்குமுறை அதிகார சபையினால் அனுப்பி வைக்கப்படும் முறைப்பாடுகள் உட்பட, சகல முறைப்பாடுகளையும், கிளையில் அல்லது பிரிவில் நியமிக்கப்பட்டுள்ள முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் அலுவலரினால், மத்திய நிலையத்தில் நியமிக்கப்பட்டுள்ள அதிகாரிக்கு மின்னஞ்சல் மூலம் அனுப்பி வைத்தல் வேண்டும். முறைப்பாடுகள் பெறப்பட்ட ஒரு வேலை நாளுக்குள், முறைப்பாட்டு மத்திய நிலையத்தில் உள்ள நியமிக்கப்பட்ட உத்தியோகத்தருக்கு அத்தகைய முறைப்பாடுகளை அனுப்பி வைக்குமாறு கிளையிலுள்ள முறைப்பாட்டு உத்தியோகத்தரை கண்டிப்பாக அறிவுறுத்துதல் வேண்டும். ஒரு வேலை நாளுக்குள் மத்திய நிலையத்தில் உள்ள நியமிக்கப்பட்ட உத்தியோகத்தருக்கு அத்தகைய முறைப்பாடுகளை தெரிவிக்கத் தவரும் பட்சத்தில் அவ்வுத்தியோகத்தர் கடமையை புறக்கணித்ததற்கான பொறுப்பை ஏற்க வேண்டுமென்பதோடு அத்தகைய உத்தியோகத்தர்கள் மீது தகுந்த நடவடிக்கை எடுக்கப்படல் வேண்டும். ஒழுங்குமுறை அதிகாரசபை மற்றும் நிதியியல் வாக்கையாளர் தொடர்புகள் திணைக்களத்திடமிருந்து இணக்க அதிகாரிக்கு நேரடியாகப் பெறப்படும் முறைப்பாடுகளை மத்திய நிலையத்திற்கு அறிக்கையிடுதல் வேண்டும். அவ்வாறான முறைப்பாடுகள் கிடைக்கப் பெற்றவுடன் மத்திய நிலையத்தில் நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரியினால் கிளை அல்லது பிரிவில் நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரிகள் மற்றும் தொடர்புடைய தரப்பினருடன் குறித்த முறைப்பாட்டின் முன்னேற்றம் சம்பந்தமாக தொடர் நடவடிக்கையெடுத்தல் வேண்டும்.

- iv. மத்திய நிலையத்தினால் ஒரு முறைப்பாடு கிடைக்கப் பெற்றதும், நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரியினால் அதற்காக ஒரு குறிப்பிலக்கத்தை ஒதுக்குதல் வேண்டும் [முறைப்பாட்டின் குறிப்பிலக்க வடிவம் : பிரிவு/கிளையின் பெயர் (மூன்று எழுத்துக்கள்) /ஆண்டு/மாதம் /தொடர் இலக்கம்) உதாரணம் : REC/2021/01/0001] அத்தோடு குறித்த முறைப்பாட்டிற்காக ஒதுக்கப்பட்ட குறிப்பிலக்கத்தை முறைப்பாட்டை அறிக்கையிட்ட உரிய உத்தியோகத்தருக்குத் தெரிவித்தல் வேண்டும். இந்த குறிப்பிலக்கம் தொடர் நடவடிக்கை இலக்கமாக இருக்குமென்பதோடு முறைப்பாடு சம்பந்தமான நடவடிக்கைகள் நிறைவடையும் வரை முறைப்பாட்டுடன் தொடர்புடைய அனைத்து கடிதங்களிலும் இதனைக் குறிப்பிடப்படுதல் வேண்டும்.
- v. முறைப்பாடு கிடைக்கப்பெற்ற நாளிலிருந்து 3 வேலை நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்கு மத்திய நிலையத்திலுள்ள நியமிக்கப்பட்ட உத்தியோகத்தரினால் குறிப்பிலக்கத்தைக் குறிப்பிட்டு, முறைப்பாடு கிடைக்கப் பெற்றமை தொடர்பாக அறிவித்தல் விடுத்தல் வேண்டுமென்பதோடு குறித்த முறைப்பாட்டிற்கான தீர்வு தொடர்பாக நிறுவனம் பின்பற்றும் நடைமுறையை தெரிவித்தல் வேண்டும். அத்தோடு முறைப்பாட்டினைக் கையாளும் உத்தியோகத்தர்/உத்தியோகத்தர்களின் தொடர்பு விபரங்களையும் வழங்குதல் வேண்டும்.
- vi. மத்திய நிலையத்தினால் முறைப்பாடுகளை சம்பந்தப்பட்ட கிளை அல்லது பிரிவுக்கு அனுப்பி, முறைப்பாடு தொடர்பான கருத்துக்கள் கோரப்படும்.
- vii. கிளை / பிரிவானது, வழங்கப்பட்ட தகவலைக் கருத்தில் கொண்டு, முறைப்பாடு மீதான விசாரணையை வெளிப்படையாகவும், பாரபட்சமின்றியும் மேற்கொள்ளும் என்பதோடு விசாரணையை முடிப்பதற்கு ஏதேனும் மேலதிக தகவல் அல்லது ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால், குறித்த பிரிவினால் வாடிக்கையாளரைத் தொடர்புகொண்டு விபரங்களைத் தெளிவுபடுத்திக் கொள்ளலாம் அல்லது தேவைப்படும் பட்சத்தில் மேலதிக தகவல்களைக் கோரிப் பெற்றுக் கொள்ளலாம்.
- viii. முறைப்பாடுகளைத் தீர்ப்பதற்காக நியமிக்கப்பட்டுள்ள கிளை அல்லது உரிய பிரிவினால் பத்து (10) வேலை நாட்களுக்குள் முறைப்பாட்டுடன் தொடர்புடைய ஏதேனும் நடவடிக்கைக்கான ஆதாரத்துடன் கண்டுபிடிப்புகளை மத்திய நிலையத்திற்குத் தெரிவித்தல் வேண்டும் என்பதோடு மத்திய நிலையத்தில் நியமிக்கப்பட்டுள்ள உத்தியோகத்தருக்கும் அது தொடர்பாக தெரிவித்தல் வேண்டும்.
- ix. பத்து (10) வேலை நாட்களில் ஒரு தீர்மானத்தை வழங்க முடியாவிட்டால், மத்திய நிலையத்தினால் மூன்று (3) வேலை நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தாமதத்திற்கான காரணங்களை தெரிவித்தல் வேண்டும்.
- x. நிறுவனத்தினால் வழங்கப்பட்ட சேவையில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையாத பட்சத்தில், பின்வரும் முறைகள் மூலம் நிறுவனத்தின் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் உத்தியோகத்தரைத் தொடர்பு கொள்ள முடியும்.

தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய முறை	இலக்கம் / முகவரி
1. தொலைபேசி இல.	+94 (0) 71 645 4714
2. தொலைநகல்	+94 (0) 112 508 517
3. மின்னஞ்சல்	info@ubf.lk
4. தபால் மூலம் அல்லது நேரில்	செல்வி தேமினி விக்ரமசிங்ஹ பூபி பினான்ஸ் பிளஸ்சி இல. 10, டேசி விலா ஒழுங்கை, கொழும்பு 04, இலங்கை.

xi. ஆரம்பகட்ட தீர்மானத்தில் திருப்தி அடையாவிட்டால், மேன்முறையீடு செய்வதற்காக பின்வரும் அதிகாரியைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

செல்வி ஹிமாலி பெரேரா - பிரதிப் பொது முகாமையாளர் (கடன் மற்றும் செயற்பாடு)
 யூபி பினான்ஸ் பிஎல்சி
 இல. 10, டேசி விலா ஒழுங்கை, கொழும்பு 04, இலங்கை.
 தொலைபேசி : +94 (0)114 468 888
 தொலைநகல் : +94 (0) 112 508 517
 மின்னஞ்சல் : info@ubf.lk

குறைகேள் அதிகாரியின் தொடர்பு விபரங்கள் அனைத்து கிளைகளிலும் தெளிவாகத் தெரியும் வண்ணம் காட்சிப்படுத்தப்படல் வேண்டும்.

- முகவரி - குறைகேள் அதிகாரி, இல. 143ஏ, வஜிர வீதி, கொழும்பு 5.
- தொலைபேசி - 0112 595624
- தொலைநகல் - 0112 595625
- மின்னஞ்சல் - forsril@stl.lk

தீர்வு வழங்கப்படாத முறைப்பாடுகள் தொடர்பாக மாதாந்த தொடர் நடவடிக்கை மேற்கொள்ளப்படல் வேண்டுமென்பதோடு நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவுக்குள் தீர்க்கப்படாத அனைத்து வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகள் தொடர்பாகவும் ஒவ்வொரு மாதமும் உயர்மட்ட நிர்வாகத்திற்கு அறிக்கையிடுதல் வேண்டும். தீர்க்கப்படாத விடயங்களுக்கான உடனடி தீர்வு நடவடிக்கைகளை உயர்மட்ட நிர்வாகம் எடுத்தல் வேண்டும்.

அனைத்து வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளையும் பதிவு செய்வதற்காக ஒரு தரவுத்தளம் மத்திய நிலையத்தினால் நிறுவப்படுதல் வேண்டுமென்பதோடு தரவுத்தளத்திற்கு பொறுப்பான உத்தியோகத்தரொருவரை நியமித்தல் வேண்டும்.

xi. கால எல்லை

வகை	கால எல்லை
1. முறைப்பாடு கிடைக்கப் பெற்றமை தொடர்பாக அறிவித்தல்	மூன்று (3) வேலை நாட்களுக்குள்
2. முறைப்பாட்டுக்கான தீர்வை வழங்குதல்	பத்து (10) வேலை நாட்களுக்குள்
3. வாடிக்கையாளருக்கு பின்னூட்டல்களை வழங்குதல்	தீர்வைப் பெற்ற பின்னர் மூன்று (3) வேலை நாட்களுக்குள்
4. பத்து (10) வேலை நாட்களுக்குள் ஒரு தீர்மானத்தை வழங்க முடியாவிட்டால்,	தாமதத்திற்கான காரணங்களை மூன்று (3) வேலை நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கவும்
5. மேன் முறையீடு செய்தல்	வழங்கப்பட்ட தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால்
6. வாடிக்கையாளரிடமிருந்து பதில் கிடைக்காத பட்சத்தில், முறைப்பாடுகள் மற்றும் மேன்முறையீடுகள் தொடர்பான அனைத்து விடயங்களும் நிறுத்தப்படும்.	பதிலளித்த திகதியிலிருந்து ஐந்து (5) வாரங்களுக்குள்

6. முகாமைத்துவ தகவல்

மத்திய நிலையத்தில் நியமிக்கப்பட்டுள்ள உத்தியோகத்தர், பெறப்பட்ட, தீர்க்கப்பட்ட மற்றும் தீர்க்கப்படாத முறைப்பாடுகளின் சுருக்கத்தை மாதாந்த அடிப்படையில் ஒரு அட்டவணை வடிவத்தில் அடுத்த மாதம் 10 ஆம் திகதி அல்லது அதற்கு முன்னர், பிரதான நிறைவேற்றதிகாரி மற்றும் இணக்க அதிகாரிக்கு பிரதியுடன் பிரதிப் பொது முகாமையாளருக்கு (கடன் மற்றும் செயற்பாடு) முன்வைத்தல் வேண்டும்.

5. வெளியீடு

இந்த வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடு தீர்வு வழங்கும் செயன்முறைக் கையேடு UBF உத்தியோகபூர்வ இணையத்தளத்தில் “எமது வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுக்கான தீர்வு வழங்கும் செயன்முறைக் கையேடு” என்ற தலைப்பின் கீழ் பிரசுரிக்கப்பட்டுள்ளது.

6. செயன்முறைக் கையேட்டின் மதிப்பாய்வு காலஎல்லை

இந்த செயன்முறைக் கையேடானது ஒழுங்குபடுத்தல் அதிகாரிகளினால் வழங்கப்பட்ட சட்டங்கள், கட்டளைகள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்கவும், வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வது தொடர்பான நடைமுறைகளைத் துல்லியமாகப் பிரதிபலிப்பதற்காகவும், இந்தக் ஒழுங்குமுறை விதிக் கோவையானது குறைந்தபட்சம் வருடாந்தம் அல்லது அவசியமெனக் கருதும் கால எல்லையில் மதிப்பாய்வு செய்யப்படல் வேண்டும்.