

OFS உங்கள் நிதி புகார்களை மற்றும் முரண்பாடுகளை எப்படி தீர்க்கிறது.....



1 முதலில் உங்கள் புகாரை உங்கள் நிதி சேவை வழங்குநருடன் (Financial Service Provider, FSP) முறையிட வேண்டும்.



2 அவர்களின் முடிவில் திருப்தி இல்லையா, அல்லது 60 நாட்களுக்கு பிறகும் உங்கள் புகாருக்கு பதில் கிடைக்கவில்லையா?



3 OFSஇன் புகார் வரம்புகள் (jurisdiction) கீழ் இருந்தால் உங்கள் நிதி முரண்பாடை எங்களிடம் முறையிடுங்கள்.



4 வழக்கு மேலாளர் (Case Manager) இரு தரப்பினருக்குமிடையில் சுமுகமான முறையில் தீர்வு காண உதவுவார் மற்றும் / அல்லது ஒரு தீர்மானத்தை பரிந்துரைப்பார்.



5 வழக்கு மேலாளரின் பரிந்துரையை ஏற்க மறுத்தால், மாற்று தீர்ப்புக்கு ஒம்புடஸ்மேனை நாடலாம்.



6 ஒம்புடஸ்மேன் மறுஆய்வு செய்து இறுதி முடிவை வழங்குவார்.



7 இறுதி முடிவை நீங்கள் ஏற்றுக்கொள்ளவில்லை என்றால், நிதிமன்றம் அல்லது மத்தியஸ்தர் (arbitrator) போன்ற பிற வழிமுறைகளை நாடலாம்.

எங்களை தொடர்பு கொள்ள



+603 2272 2811



+603 2272 1577



enquiry@ofs.org.my



www.ofs.org.my



Ombudsman for Financial Services

(664393P)
Tingkat 14, Blok Utama
Menara Takaful Malaysia
No. 4 Jalan Sultan Sulaiman
50000 Kuala Lumpur
Malaysia



OMBUDSMAN FOR FINANCIAL SERVICES
OMBUDSMAN PERKHIDMATAN KEWANGAN

நிதி முரண்பாடுகளுக்கான தீர்வு



நாங்கள் செவிமடுப்போம். மத்தியஸ்தம் செய்வோம்.
தீர்வு காண்போம்.

+603 2272 2811 • www.ofs.org.my

நாங்கள் யார்

OFS என்பது மத்திய வங்கியால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு மையம், இது நிதி குறைதீர்ப்பாளர் திட்டத்தின் (Financial Ombudsman Scheme, FOS) ஆபரேட்டர் ஆகும்.

எங்களின் செயற்பாடு

நிதி சேவை வழங்குநர்களுடன் தங்களின் நிதி முரண்பாடுகளை தீர்க்க முடியாத நிதி பயனீட்டாளர்களுக்கு, நாங்கள் நியாயமான, சுயாதீனமான மற்றும் விரைவான முறையில் தீர்வு வழங்குகின்றோம்.

எங்கள் உறுப்பினர்கள்

- > வங்கிகள், இஸ்லாமிய வங்கிகள் உட்பட
- > இன்சூரன்ஸ் நிறுவனங்கள் மற்றும் தக்காப்புல் ஆபரேட்டர்கள்
 - > வளர்ச்சி நிதி நிறுவனங்கள்
 - > கட்டண சேவை கருவி வழங்குநர்கள்
 - > இன்சூரன்ஸ் மற்றும் தக்காப்புல் தரகர்கள்
 - > நிதி ஆலோசகர்கள் (இஸ்லாமிய நிதி ஆலோசகர்கள் உட்பட)

யார் புகார்களை சமர்ப்பிக்க முடியும்

எங்கள் உறுப்பினர்களின் நிதி சேவைகளை பயன்படுத்தும் நிதி பயனீட்டாளர்கள் எங்களின் தகுதி வாய்ந்த புகாராளர்கள் ஆகும்.

தனி நபர்	தனிப்பட்ட அல்லது வீட்டுக்குரிய பயன்பாட்டுக்காக
சிறிய மற்றும் நடுத்தர தொழில்	சிறு வணிகங்கள் தொடர்பானவை

எங்களின் புகார் வரம்புகள்

நாங்கள் பின்வரும் வரம்புகளுக்குள் உட்பட்ட நிதி இழப்புகள் தொடர்பான முரண்பாடுகளை ஏற்கிறோம்:

புகார்களின் வகை	அதிகபட்ச தொகை
வங்கியியல் (இஸ்லாமிய வங்கியியல் உட்பட) சேவைகள் / இன்சூரன்ஸ் மற்றும் தக்காப்புல் கோரிக்கைகள் (claims)	RM250,000.00
மோட்டார், மூன்றாம் தரப்பு சொத்து சேதம், இன்சூரன்ஸ் / தக்காப்புல்	RM10,000.00
நியமிக்கப்பட்ட கட்டண சேவை கருவி வழங்குநர்கள் மூலமாக அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகள் (unauthorised transactions): இணைய வங்கி, மொபைல் வங்கி அல்லது ஆடலோமேட்டட் டெல்லர் இயந்திரம் (ATM), அல்லது அங்கீகரிக்கப்படாத காசோலை பயன்பாடு	RM25,000.00

கேள்விகளும் பதில்களும்

> OFSஇன் சேவைகளுக்கு நான் கட்டணம் செலுத்த வேண்டுமா?
இல்லை. OFSஇன் சேவை, நிதி பயனீட்டாளர்களுக்கு இலவசமாக வழங்கப்படுகிறது.

> OFS உடன் ஒரு புகாரை சமர்ப்பிக்க கால அவகாசம் இருக்கிறதா?

ஆம். நீங்கள் உங்கள் புகாரை OFS உடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய காலக்கெடு:

- சம்பந்தப்பட்ட உறுப்பினர் வழங்கிய இறுதி முடிவின் நாளில் இருந்து 6 மாதங்களுக்குள்; அல்லது
- புகாரை சமர்ப்பித்து 60 நாட்களில் சம்மந்தப்பட்ட உறுப்பினரிடம் இருந்து எந்த பதிலும் பெறவில்லை என்றால்.

> தேவையான பத்திரங்கள்(documents) எவை?

முழுதாக பூர்த்தி செய்யப்பட்ட புகார் பாரத்துடன் (Dispute Form) மற்றும் நிதி முரண்பாட்டுக்கு தொடர்புடைய பத்திரங்களையும் OFSக்கு வழங்க வேண்டும். பத்திரப் பட்டியலைப் (Document Checklist) பற்றிய கூடுதல் தகவலுக்கு, www.ofs.org.my என்ற எங்களின் இணையதளத்தை வளம் வருக.

> எனது நிதி முரண்பாடை தீர்க்க OFSக்கு எவ்வளவு காலம் எடுக்கும்?

உங்கள் நிதி முரண்பாடின் சிக்கலை பொறுத்து, உங்களிடமிருந்தும் சம்மந்தப்பட்ட உறுப்பினரிடமிருந்தும் முழு பத்திரங்களையும் பெறும் நாளில் இருந்து 3 முதல் 6 மாதங்களுக்குள் உங்கள் முரண்பாடை தீர்க்க OFS முயற்சிக்கும்.

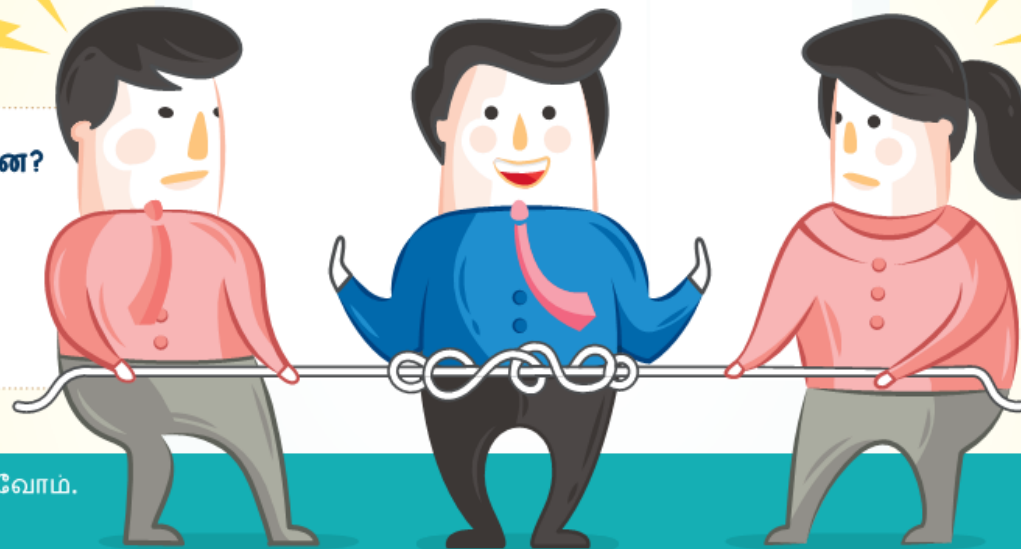
> வழக்கறிஞரின் சேவை எனக்கு தேவைப்படுமா?

இல்லை. நீங்கள் வழக்கறிஞரின் சேவையை நாட தேவையில்லை.

> நான் OFSக்கு சமர்ப்பித்த பத்திரங்களை சம்மந்தப்பட்ட உறுப்பினரை தவிர வேறு தரப்பினருக்குத் வெளியிட படுமா?
இல்லை. OFSக்கு சமர்ப்பிக்கப்பட்ட எல்லா பத்திரங்களும் ரகசியமாக கையாளப்படும்.

ஓம்பட்ஸ்மேன் என்றால் என்ன?

“ஓம்பட்ஸ்மேன் என்பது ஒரு சுயாதீன நபர் அல்லது ஒரு அமைப்பு, இவர் புகார்கள் மற்றும் பிரச்சனைகளை நீதிமன்றங்கள் அல்லது வேறு எந்த சட்ட வழிமுறைகளை காட்டிலும் நியாயமாகவும், விரைவாகவும் தீர்வு காண்பவர்.”



நாங்கள் செவிமடுப்போம். மத்தியஸ்தம் செய்வோம். தீர்வு காண்போம்.

+603 2272 2811 • www.ofs.org.my