



INDIAN OVERSEAS BANK COLOMBO

Complaints Handling Process

Share your feedback with us

We are dedicated to providing our services to your satisfaction at all times. Your feedback will help us understand how well we meet your expectations and improve our services as needed.

How to share your feedback & complaint:

- You may contact the bank via our official telephone numbers :

General -0094115324422

- E-mail us :

iobcolombo@iobnet.co.in

supercolombo@iobnet.co.in

- Write to us by post:

The Customer Service Officer
Indian Overseas Bank
No.139, Main Street,
Colombo-11,
Sri Lanka.

How we respond:

- Upon receipt of your complaint, it will be documented in the Bank's Complaint Tracking System, and we will endeavor to promptly address the issue. Subsequently, you will receive an acknowledgement at your registered email address, accompanied by a reference number for your complaint. Our objective is to provide a resolution within 5 working days. Should we be

unable to meet this timeframe due to the complexity of the complaint, we will apprise you of an estimated response time.

- However, if you are not completely satisfied with our response to your concern, you can participate in alternative dispute resolution mechanisms overseen by the regulatory authorities listed below, as per their guidelines.
- The Financial Ombudsman of Sri Lanka
Mr. Ananda Kumaradasa
The Financial Ombudsman
Office of the Financial Ombudsman
143A, Vajira Road
Colombo 05
Contact Number: +94 11 259 5624
Tele/Fax: +94 11 2595625
Email: fosril@sltnet.lk
Website: www.financialombudsman.lk
- Financial Consumer Relations Department (FCRD) of Central Bank of Sri Lanka
Postal Address: Financial Consumer Relations Department,
No. 30, Janadhipathi Mawatha, Colombo 01.
Hotline for Inquiries: 1935
Telephone : +94 112477966
Fax : +94 112477444
Email : fcrd@cbsl.lk

පාරිභෝගික පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමෙහි ක්‍රියාවලිය

ඔබේ ප්‍රතිපෝෂණය අප සමඟ බෙදා ගන්න

සෑම විටම ඔබගේ තෘප්තිය සඳහා අපගේ සේවා වත් සැපයීමට අපි කැපවී සිටිමු. ඔබගේ ප්‍රතිපෝෂණය අප ඔබගේ අපේක්ෂා වත් කෙතරම් හොඳින් ඉටුකර ගැනීමට සහ අවශ්‍ය පරිදි අපගේ සේවා වත් වැඩිදියුණු කිරීමට උපකාරී වනු ඇත.

ඔබේ ප්‍රතිපෝෂණය සහ පැමිණිල්ල බෙදා ගන්නේ කෙසේද:

- ඔබට අපගේ නිල දුරකථන අංක හරහා බැංකුව හා සම්බන්ධ විය හැක:
දුරකථන-0094115324422
- අපට විදියුත් තැපෑල:
iobcolombo@iobnet.co.in
supercolombo@iobnet.co.in
- තැපැල් මගින් අපට ලියන්න:
පාරිභෝගික සේවා නිලධාරියා
ඉන්දියන් ඔවර්සීස් බැංකුව
අංක 139, කෙලින් වීදිය,
කොළඹ-11,
ශ්‍රී ලංකාව.

අපි ප්‍රතිචාර දක්වන ආකාරය:

- ඔබේ පැමිණිල්ල ලැබීමෙන් පසු, එය බැංකුවේ පැමිණිලි ලුහුබැඳීමේ පද්ධතිය තුළලේඛනගත කෙරෙනු ඇති අතර, අපි ගැටලුව කඩිනමින් විසඳීමට උත්සාහ කරන්නෙමු. පසුව, ඔබේ පැමිණිල්ල සඳහා යොමු අංකයක් සමඟ ඔබේ ලියාපදිංචි විදියුත් තැපැල් ලිපිනයට ඔබට පිළිගැනීමක් ලැබෙනු ඇත. වැඩිකරන දින 5ක් ඇතුළත විසඳුමක් ලබා දීම අපගේ අරමුණයි. පැමිණිල්ලේ සංකීර්ණත්වය හේතුවෙන් අපට මෙම කාලරාමුව සපුරාලීමට නොහැකි

වුවහොත්, අපි ඇස්තමේන්තුගත ප්‍රතිචාර දැක්වීමේ කාලය පිළිබඳව ඔබට දැනුම් දෙන්නෙමු.

- කෙසේ වෙතත්, ඔබේ උත්සුකතාවයට අපගේ ප්‍රතිචාර පිළිබඳව ඔබ සම්පූර්ණයෙන්ම සෑහීමකට පත් නො වන්නේ නම්, පහත ලැ සිස්තුගත කර ඇති නියා මත අධිකාරීන් විසින් අධීක්ෂණය කරනු ලබන විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ යාන්ත්‍රණයන්ට ඔවුන්ගේ මා ඊගෝ පදේශ අනුව ඔබට සහභාගීවිය හැක.

ශ්‍රී ලංකා මුදල් මධ්‍යස්ථානය

කාර්යාල ලිපිනය :

මුදල් මධ්‍යස්ථානය,

මධ්‍යස්ථාන කාර්යාලය,

නො. 143 A, වජිර පාර,

කොළඹ 05.

කාර්යාල දුරකථන අංකය : +94 11 259 5624

ටෙලි/ෆැක්ස් : +94 11 2595625

විද්‍යුත් තැපෑල : fosril@sltnet.lk

වෙබ් අඩවිය : www.financialombudsman.lk

ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ මුදල් පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුව

(CBSL - FCRD)

තැපැල් ලිපිනය:

මුදල් පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුව,

අංක 30, ජනාධිපති මාවත, කොළඹ 01.

විමසීම් සඳහා ක්ෂණික ඇමතුම් අංකය : 1935

දුරකථන : +94 112477966

ෆැක්ස් : +94 112477444

විද්‍යුත් තැපෑල : fcrd@cbsl.lk

உங்கள் கருத்தை எங்களுடன் பகிர்ந்து கொள்ளுங்கள்

உங்கள் கருத்தை எங்களுடன் பகிர்ந்து கொள்ளுங்கள்

எல்லா நேரங்களிலும் உங்கள் திருப்திக்கு எங்கள் சேவைகளை வழங்க நாங்கள் கடமைப்பட்டுள்ளோம். உங்கள் எதிர்பார்ப்புகளை நாங்கள் எவ்வளவு சிறப்பாகச் சந்திக்கிறோம் என்பதை மேம்படுத்தவும், தேவைக்கேற்ப எங்கள் சேவைகளை மேம்படுத்தவும் உங்கள் கருத்து எங்களுக்கு உதவும்

உங்கள் கருத்தையும் புகாரையும் எப்படிப் பகிர்வது:

- எங்கள் அதிகாரப்பூர்வ தொலைபேசி எண்கள் மூலம் நீங்கள் வங்கியைத் தொடர்புகொள்ளலாம்:
தொலைபேசி-0094115324422
- எங்களுக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பவும்:
iobcolombo@iobnet.co.in
supercolombo@iobnet.co.in
- அஞ்சல் மூலம் எங்களுக்கு எழுதவும்:
வாடிக்கையாளர் சேவை அதிகாரி
இந்தியன் ஓவர்சீஸ் வங்கி
எண். 139, பிரதான வீதி,
கொழும்பு-11,
இலங்கை.

நாங்கள் எவ்வாறு பதிலளிக்கிறோம்:

- உங்கள் புகாரைப் பெற்றவுடன், அது வங்கியின் புகார் கண்காணிப்பு அமைப்பில் ஆவணப்படுத்தப்படும், மேலும் சிக்கலை விரைவாகத் தீர்க்க முயற்சிப்போம். பின்னர், உங்கள் புகாருக்கான ஆதார் எண்ணுடன் உங்கள் பதிவு செய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு ஒப்புக்கைப் பெறுவீர்கள். 5 வேலை நாட்களுக்குள் தீர்வு வழங்க இலக்கு வைத்துள்ளோம். புகாரின் சிக்கலான காரணத்தால் இந்த காலக்கெடுவை எங்களால் சந்திக்க முடியவில்லை என்றால், மதிப்பிடப்பட்ட பதிலளிப்பு நேரத்தை உங்களுக்கு அறிவிப்போம்.

- எவ்வாறாயினும், உங்கள் கவலைக்கான எங்கள் பதிலில் நீங்கள் முழுமையாக திருப்தி அடையவில்லை என்றால், கீழே பட்டியலிடப்பட்டுள்ள ஒழுங்குமுறை அதிகாரிகளால் அவர்களின் வழிகாட்டுதல்களின்படி கண்காணிக்கப்படும் மாற்று தகராறு தீர்வு வழிமுறைகளில் நீங்கள் பங்கேற்கலாம்.

- இலங்கையின் நிதி ஒம்புட்ஸ்மேன்

திரு. ஆனந்த குமாரதாசு
 நிதி ஒம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகம்
 143A, வஜிரா வீதி
 கொழும்பு 05
 தொடர்பு எண்: +94 11 259 5624
 தொலைநகல்/தொலைநகல்: +94 11 2595625
 மின்னஞ்சல்: fosril@sltnet.lk

www.financialombudsman.lk

- இலங்கை மத்திய வங்கியின் நிதி நுகர்வோர் உறவுகள் திணைக்களம் (FCRD)

அஞ்சல் முகவரி : நிதி நுகர்வோர் உறவுகள் திணைக்களம்,
 இல. 30, ஜனாதிபதி மாவத்தை, கொழும்பு 01.
 விசாரணைகளுக்கான தொலைபேசி எண் : 1935
 தொலைபேசி : +94 112477966
 தொலைநகல் : +94 112477444
 மின்னஞ்சல் : fcrd@cbsl.lk