Customer Suggestions and Complaints

As a valued customer of the Bank, your suggestions and views are very important to us in order to provide you with the highest level of service on a continuous basis.

We kindly request you to give us a part of your valuable time to advise us how we can improve in serving you better, by completing Bank's Survey Form, which is made available at all branches.

If you are not happy or satisfied in the manner in which you were served at the Bank or if our Services / Products did not meet your expectations please advise us by completing the ***"Customer Suggestion & Complaint Note"***, which is made available at the branches and drop it in the ***"Complaint & Suggestion Box"*** which is maintained at the Branch's front teller counters or hand it over to the Frontline Officer at the branches or to the respective Heads of Department or e-mail same to pbbslk@publicbank.com.lk . In addition you an call on the dedicate contact number : 94 76 848 5088 and lodge your complaint with the bank.

We will try to resolve the matter at our earliest and advise you in writing, the action taken by the Bank or the status of the complaint handling.

While we would prefer to always resolve any concern raised, to the best of your satisfaction, you can also write to the office of the ***"Financial Ombudsman"*** or ***"Upadeshana"*** depending on the nature of your complaint and request for a solution.

The Ombudsman's Office
Address : No: 01, Bethesda Place,Milagiriya, Colombo 05.
Tele : 94 11 259 5624
Tel. Fax : 94 11 259 5625
Web : www.financialombudsman.lk

"Upadeshana" Credit Counseling Centre
Address : The Centre for Banking Studies, No. 58, Sri Jayawardenapura Mawatha, Rajagiriya.
Tele : 94 11 288 7006-7

If the given details in this document are not sufficient and you require additional information on the products offered, you could obtain same from the branches of Public Bank Sri Lanka.

This Key-Facts Document is given for customer information as required under the Customer Charter of Licensed Commercial Bank, issued under Central Bank of Sri Lanka Direction No.: 8 of 2011.

ගණුදෙනුකරුවන්ගේ යෝජනා සහ පැමිණිලි

බැංකුවේ වටිනා ගනුදෙනුකරුවෙකු ලෙස, ඔබගේ යෝජනා සහ නිරීක්ෂණ, අඛණ්ඩ පදනමක් මත ඉහළම මට්ටමේ සේවාවක් ඔබට සැපයීම පිණිස අපට ඉතා වැදගත්ය.

සියලු ශාඛා වලදී ලබා ගත හැකි බැංකුවෙහි සමීක්ෂණ පෝරමය සම්පූර්ණ කිරීමෙන්, ඔබට වඩාත් හොඳින් සේවා සැපයීම අපට කෙසේ වැඩි දියුණු කළ හැකිද යන්න පිළිබඳව අපට උපදෙස් දීමට ඔබගේ වටිනා කාලයෙන් කොටසක් අපට ලබා දෙන මෙන් අපි ඔබගෙන් කාරුණිකව ඉල්ලමු.

බැංකුවෙහිදී ඔබට සේවා සැපයූ ආකාරය පිළිබඳ ඔබ ප්‍රීතිමත් හෝ තෘප්තිමත් නැතිනම් නැතහොත් අපගේ සේවාවන් /නිෂ්පාදන ඔබගේ අපේක්ෂාවන් ළඟා කර නොගනී නම්, ශාඛා වලදී ලබා ගත හැකි "පාරිභෝගික යෝජනා සහ පැමිණිලි සටහන් ", සම්පූර්ණ කර ශාඛාවෙහි ඉදිරිපස ටෙලර් කවුළු අසල පවත්වාගෙන යන "පැමිණිලි සහ යෝජනා පෙට්ටිය" තුළට බහාලීමෙන් හෝ එය ශාඛාවල ඉදිරිපෙළ නිලධාරියා වෙත හෝ අදාළ දෙපාර්තමේන්තු ප්‍රධානියා වෙත අතින් භාරදීමෙන් හෝ එය pbbslk@publicbank.com.lk වෙත ඊ-තැපැල් කිරීමෙන් කරුණාකර අපට උපදෙස් ලබා දෙන්න. ඊට අමතරව 94 76 848 5088 යන විශේෂිත දුරකථන අංකයට කථා කර ඔබේ පැමිණිල්ල බැංකුවට ඉදිරිපත් කරන්න.

අප අපට හැකි ඉක්මනින් කාරණය විසඳීමට සහ බැංකුව මගින් ගන්නා ලද ක්‍රියා මාර්ගය හෝ පැමිණිල්ල නැසිරවීමේ තත්වය පිළිබඳව, ඔබට ලිඛිතව උපදෙස් දීමට උත්සාහ කරමු.

මතු කළ කිනම් හෝ අදාළ කරුණක්, ඔබ උපරිම ලෙස තෘප්තිමත් වන පරිදි විසඳීමට අප සැමවිට ප්‍රියකරන අතර, ඔබට ද පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය මත පදනම්ව "ඔම්බුඩිස්මන්වරයා" හෝ "උපදේශන" කාර්යාලයට ලියා විසඳුමක් ඉල්ලිය හැක.

ඔම්බුඩිමන්ස්වරයාගේ කාර්යාලය
ලිපිනය : අංක: 01, බෙතෙස්ඩා පෙදෙස,මීලාගිරිය කොළඹ 05.
ටෙලි : 94 11 259 5624
ටෙලි. ෆැක්ස් : 94 11 259 5625
වෙබය : www.financialombudsman.lk

"උපදේශන" ණය උපදේශන මධ්‍යස්ථානය
ලිපිනය : බැංකු අධ්‍යයන සඳහා වූ මධ්‍යස්ථානය, අංකය 58, ශ්‍රී ජයවර්ධනපුර මාවත, රාජගිරිය.
ටෙලි : 94 11 288 7006-7

ලේඛනය තුළ දෙන ලද විස්තර පමාණවත් නොමැති නම් සහ පිරිනමන නිපැයුම් පිළිබඳ අමතර තොරතුරු ඔබට අවශ්‍ය නම්, ඔබට ඕනා පබ්ලික් බැන්ක් ශ්‍රී ලංකා ශාඛා වලින් ලබා ගත හැක.
මෙම මූලික කරුණු ලේඛනය ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ 2011 අංක 8 යොමුව යටතේ නිකුත් කළ, බලපත්‍රලාභී වාණිජ බැංකුවල පාරිභෝගික ප්‍රඥප්තිය යටතේ අවශ්‍ය පරිදි පාරිභෝගික තොරතුරු සඳහා දෙන ලදී.

வாடிக்கையாளரின் கருத்துக்கள் மற்றும் முறையீடுகள்

வங்கிக்கு நீங்கள் ஒரு பெறுமதிமிக்க வாடிக்கையாளர் என்ற ரீதியில் எங்களின் உயர் தரமான சேவையை தொடர்வதற்கு உங்களுடைய கருத்துக்கள் மிகவும் சிரத்தையுடன் கவனத்தில் கொள்ளப்படும்.

எங்களுடைய சேவையினை மேலும் சிறப்பானதாக்க எங்களுடைய சகல கிளைகளிலும் காணப்படும் கருத்தாய்வு படிவத்தினை உங்கள் பெறுமதிமிக்க நேரத்தை ஒதுக்கி பூரணப்படுத்தி தருமாறு தாழ்மையுடன் வேண்டுகோள் விடுக்கின்றோம்.

நீங்கள் எங்களுடைய சேவை தொடர்பாக மகிழ்ச்சி அல்லது திருப்தி அடையாவிடின் அல்லது எங்களுடைய பொருட்கள் சேவைகள் உங்களுடைய எதிர்பார்ப்பினை பூர்த்தி செய்யாவிடின்

உங்களுடைய முறையீடுகளை கிளைகளில் வாடிக்கையாளர் கருத்துக்கள் மற்றும் முறையீட்டு குறிப்பினை பூர்த்தி செய்து படிவங்கள் சேகரிக்கும் நபர் அல்லது முறையீடு மற்றும் கருத்துக்கள் பெட்டியில் இடவும் அல்லது கிளையில் உள்ள முகப்பு அதிகாரி அல்லது குறிப்பிட்ட பிரிவு தலைமை அதிகாரியிடம் ஒப்படைக்கவும். அல்லது pbbslk@publicbank.com.lk மின்னஞ்சல் அனுப்பவும். மற்றும் உங்கள் முறையீடுகளை வங்கிக்கு தொலைபேசி இலக்கம் 076 848 5088 மூலம் அறிவிக்கலாம்

உங்களுடைய விடயங்களை எங்களால் முடிந்ததளவிற்கு விரைவாக தீர்த்து வைக்க முற்படுவோம். அல்லது எழுத்து மூலம் அறிவிப்போம். நடவடிக்கைகள் ஆனது வங்கியினால் அல்லது முறையீடு கையாள்கை நிலைமையினால் மேற்கொள்ளப்படும்.

நாம் எந்தவொரு தீர்வினையும் உங்களை திருப்திப்படுத்தும் விதத்தில் அக்கறையுடனே மேற்கொள்வோம். முறையீகள் மற்றும் தீர்விற்கான வேண்டுக்கோளிற்கு இணங்க நிதிசார் குறைகேள் அதிகாரிகளுக்கு அல்லது உபதேசனா காரியாலயங்களுக்கும் எழுதலாம்.

நிதிசார் குறைகேள் அதிகாரி அலுவலக முகவரி
முகவரி : இல : இல 01, பெத்செடா பிலேஸ், மிலாகிரிய , கொழும்பு 5
தொலைபேசி : 94 11 2595624
பெக்ஸ் : 94 112 595625
இணையத்தளம் : www.financialombudsman.lk

உபதேசனா கடன் அறிவுரை நிலையம்
வங்கியியல் கல்வி நிலையம்
இல 58 ஸ்ரீ ஜெயவர்தனபுர மாவத்தை இராஜகிரிய
தொலைபேசி : 94 112887006

இவ் ஆவணத்தில் கொடுக்கப்பட்டிருக்கும் தகவல்கள் பேதுமானதாக இல்லையெனில் மேலும் தகவல்கள் தேவைப்படும் பட்சத்தில் இலங்கை பப்ளிக் வங்கியின் கிளைகளின் மூலம் பெற்றுக்கொள்ளலாம்.

முக்கிய விடயங்களை உள்ளடக்கிய ஆவணத்தில் உள்ள தகவல்கள் ஆனது இலங்கை மத்திய வங்கியின் இல 2011 ஆம் ஆண்டின் வழிகாட்டி தகவல்களிற்கு அமைவாக அனுமதிக்கப்பட்ட வர்த்தக வங்கியின் வாடிக்கையாளர் உரிமை ஆவணத்தின் வேண்டுகோளிற்கிணங்க வழங்கப்பட்டுள்ளது.