

முறைப்பாட்டைக் கையாளும் நடைமுறைக்கான கையேடு சார்ந்த - கிளை சார்ந்த
நடவடிக்கைப் பிரிவு

வகையீடு 01

உள்ளடக்கம்

1. அறிமுகம்.
2. நோக்கம்
3. இலக்குகள்
4. விதிமுறைசார் தேவைப்பாடுகள்.
- 5 முறைப்பாட்டைக் கையாளும் செயன்முறை
 - 5.1 வாடிக்கையாளரின் முறைப்பாட்டினைக் கையாளும் துறை:
 - 5.2 முறைப்பாடுகளை ஒருங்கிணைத்தல்:
 - 5.3 முறைப்பாடுகளை ஏற்றுக்கொள்ளுதல்:
6. சுயாதீனமும் மேற்பார்வையும்:
7. காரணகாரியப் பகுப்பாய்வு:
8. சுதந்திரமானதும் நியாயமானதும் வெளிப்படையானதுமான செயன்முறை:
9. பதிவேடு காத்தல்:
10. முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வதில் வெளிப்படைத் தன்மை:
11. அக்கறைசார் முரண்பாடு:
12. தீர்வு வழங்குவதற்கான காலக்கெடு...
13. நிறுவனரீதியான அங்கீகாரமும் அறிக்கையிடல் நடைமுறைகளும்:

1. அறிமுகம்

Softlogic Finance PLC (SFPLC) நிறுவனத்தில் எங்கள் மதிப்புமிக்க நிதியியல் நுகர்வோரின் உரிமைகளையும் நலன்களையும் பேணிக் காப்பதற்கு நாம் கடமைப்பட்டுள்ளோம். நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான கொடுக்கல் வாங்கல்களை உறுதி செய்வதற்கான எங்கள் அர்ப்பணிப்பின் ஒரு பகுதியாக, 2023 ஆம் ஆண்டின் 01 ஆம் இலக் நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு விதிமுறைக்கு இணங்க முறைப்பாடுகளைக் கையாளுவதற்கான வலுவான நடைமுறை ஒன்றினை நாங்கள் உருவாக்கியுள்ளோம்.

எங்கள் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் நடைமுறையானது, நிதி நுகர்வோருக்கு உடனடியாகவும் பாரபட்சமின்றிய வகையிலும் அவர்களது குறைகளை நிவர்த்தி செய்ய அணுகக்கூடிய வழிவகைகளை வழங்குவதற்கு ஏற்ப வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. எங்கள் சேவைகளில் நம்பிக்கையையும் நம்பகத் தன்மையையும் பேணுவதற்கு பயனுள்ள வகையிலான முறைப்பாடு தீர்த்தல் அவசியம் என்பதை நாம் ஏற்றுக்கொள்கின்றோம்

முறைப்பாடுகள் பெறப்பட்டு, ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டு, விசாரணை செய்யப்பட்டு, தீர்க்கப்படும் செயன்முறையை படிமுறை படிமுறையாக இந்த ஆவணம் கோடிட்டுக் காட்டுகிறது. மேலும், வெளிப்படையான தன்மை, சுயாதீனத் தன்மை மற்றும் முரண்பாடு தீர்த்தல் ஆகிய கொள்கைகளுக்கான நமது உறுதிப்பாட்டையும் இது எடுத்துக்காட்டுகிறது.

இந்த நடைமுறையினூடாக, தனிப்பட்ட முறைப்பாடுகளைத் திறம்படத் தீர்ப்பது மட்டுமல்லாமல், எமது உற்பத்திகளையும் சேவைகளையும் தொடர்ச்சியாக மேம்படுத்துவதற்கான கருத்துக் கணிப்புகளைப் பயன்படுத்துவதையும் நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளோம்.

2. நோக்கம்

இந்த முறைப்பாட்டைக் கையாளும் நடைமுறையின் நோக்கம், நிதி நுகர்வோரின் மனக்குறைகளையும் முறைப்பாடுகளையும் நிவர்த்தி செய்வதற்கான கட்டமைக்கப்பட்ட, வெளிப்படையான செயன்முறை ஒன்றை உருவாக்குவதாகும். முறைப்பாடுகள் உடனடியாகவும், நியாயமாகவும், சம்பந்தப்பட்ட அனைத்து தரப்பினரின் உரிமைகளையும் நலன்களையும் கருத்திற் கொண்டும் கையாளப்படுவதை உறுதி செய்வதே இதன் நோக்கமாகும்.

3. இலக்குகள்

எங்கள் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் நடைமுறையின் நோக்கம், நிதி நுகர்வோரிடமிருந்து எழுகின்ற மனக்குறைகள் மற்றும் முறைப்பாடுகளைச் சரியான நேரத்தில், நியாயமான மற்றும் வினைத் திறனான முறையில் நிவர்த்தி செய்வதற்கான ஒரு கட்டமைக்கப்பட்ட, வெளிப்படையான செயன்முறை ஒன்றை உருவாக்குவதாகும். இந்த நடைமுறையின் மூலம், நாங்கள் இலக்கு வைத்துள்ள விடயங்களாவன:

1. வாடிக்கையாளரின் திருப்தியையும் நம்பிக்கையையும் அதிகரிக்க, முறைப்பாடுகளை உடனுக்குடன் தீர்ப்பதை உறுதி செய்தல்.

2. 2023 ஆம் ஆண்டின் 01 ஆம் இலக்க நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு விதிமுறை மற்றும் பிற தொடர்புடைய வழிகாட்டுதல்களுடன் ஒழுங்குறுத்தல் இணக்கப்பாட்டைப் பேணுதல்.

3. முறைப்பாடுகள் பற்றிய தரவுகளை வைத்துக் காரணகாரியப் பகுப்பாய்வு செய்வதனூடாக எமது நிதிசார் உற்பத்திகளையும் சேவைகளையும் மேம்படுத்துவதற்கான அம்சங்களை இனங்காணுதல்

4. நிதியியல் நுகர்வோர் மத்தியில் நம்பிக்கை மற்றும் நம்பகத்தன்மையை வளர்ப்பதற்காக எங்கள் முறைப்பாடு கையாளும் செயற்பாட்டில் வெளிப்படைத்தன்மையையும், சுயாதீனத் தன்மையையும் நேர்மையையும் பேணுதல்

5. முறைப்பாடு சமர்ப்பிப்பு மற்றும் முறைப்பாடு தீர்த்தல் சம்பந்தமாக அவர்கள் அணுகக்கூடிய வழிவகைகளை வழங்குவதன் மூலம் எமது வாடிக்கையாளர் சேவைக்கான உத்தியை வலுப்படுத்துதல்.

6. முறைப்பாடுகளில் இருந்து பெற்றுக்கொண்ட மதிப்புமிக்க வாடிக்கையாளர்களது கண்ணோட்டங்களைக் கவனித்து செயற்படுவதன் மூலம் எமது நிறுவனத்தின் தொடர்ச்சியான முன்னேற்றத்தை எளிதாக்குதல்.

7. முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வதில் ஈடுபட்டுள்ள அனைத்து பங்குதாரர்களுக்கும் தெளிவான வழிகாட்டுதல்களையும் நடைமுறைகளைகளையும் வழங்குதல் மற்றும் அனைத்து கிளைகளிலும் துறைகளிலும் பொறுப்புக்கூறலையும் நிலைபேற்றுத் தன்மையையும் உறுதிப்படுத்துதல்.

8. ஒழுங்குமுறைகளுக்கு அமைந்து செயற்படுதல், வாடிக்கையாளரை மையப்படுத்தி செயற்படுதல் மற்றும் சேவை வழங்கலில் சிறந்து விளங்குதல் போன்ற விடயங்களை வினைத்திறனான முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவ நடைமுறைகள் மூலமான எமது அர்ப்பணிப்பின் மூலம் நிரூபித்தல்.

4. விதிமுறைசார் தேவைப்பாடுகள்

2023 ஆம் ஆண்டின் 01 ஆம் இலக்க நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு விதிமுறை மூலம் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களை கண்டிப்பாக கடைப்பிடிக்கும் வகையில் முறைப்பாடு கையாளும் செயன்முறை உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. இது விதிமுறைசார் தரநியமங்களுக்கு இணங்கி நடப்பதற்கான எமது அர்ப்பணிப்பையும், சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரிகளால் வரையறை செய்யப்படுகின்ற எதிர்பார்ப்புகளைப் பூர்த்தி செய்வதற்கான எமது அர்ப்பணிப்பையும் எடுத்துக்காட்டுகின்றது.

5 முறைப்பாட்டைக் கையாளும் செயன்முறை

5.1 வாடிக்கையாளரின் முறைப்பாட்டினைக் கையாளும் துறை:

SFPLC இல் வாடிக்கையாளர்களது மனக்குறைகள் மற்றும் முறைப்பாடுகளைத் திறமையான முறையில் முகாமைத்துவம் செய்வதற்கும் தீர்வு வழங்குவதற்குமான செயற்பாடுகளை மேற்கொள்வதற்கென்று வாடிக்கையாளர்களது முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் துறையை நாம் பிரத்தியேகமாக நிறுவியுள்ளோம். வாடிக்கையாளர்கள் பல்வேறு வழி முறைகள் மூலமாக எமது வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடு கையாளும் துறையை நேரடியாகத் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

தொலைபேசி: வாடிக்கையாளர்கள் எங்களை (+94) 703442571 என்ற இலக்கத்தினூடாகத் தொடர்புகொண்டு முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் எமது பிரதிநிதிகளுடன் நேரடியாகப் பேசலாம்.

மின்னஞ்சல்: உடனடியாகக் கவனம் செலுத்துவதற்கும் தீர்வு பெறுவதற்கும் வாடிக்கையாளர்கள் தமது முறைப்பாடுகளை info@softlogicfinance.lk என்னும் முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்.

தொலைநகல்: (+94) 112 359 799 என்ற இலக்கத்துக்கு தொலைநகல் அனுப்பவதன் மூலமாகவும் முறைப்பாடுகளைச் சமர்ப்பிக்கலாம்.

இணையதளம்: எமது இணையதளத்தில் உள்ள ”இன்றே எம்மைத் தொடர்பு கொள்ளுங்கள்” என்ற பிரிவின் மூலமும் வாடிக்கையாளர்கள் முறைப்பாடுகளைச் சமர்ப்பிக்கலாம்

5.2 முறைப்பாடுகளை ஒருங்கிணைத்தல்:

கிளை மட்டத்தில் வாடிக்கையாளர்களது முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வதற்கான முதல் வரிசை ஒருங்கிணைப்பாளர்களாகக் கிளை முகாமையாளர்கள் அல்லது பொறுப்பிலுள்ள அலுவலர்கள் பணியாற்றுகின்றனர். கிளை முகாமையாளர் அல்லது பொறுப்பிலுள்ள அலுவலர் இல்லாத பட்சத்தில், முறைப்பாடுகள் உடனடியாகத் துரிதப்படுத்தப்பட்டுத் தீர்வு காணப்படுவதை உறுதி செய்யும் பொறுப்பு கிளையின் செயற்பாட்டு அலுவலரின் பாற்பட்டதாகும். வாடிக்கையாளர்களுக்கு சரியான நேரத்தில் தீர்வினையும் ஆதரவையும் வழங்குவதன் மூலமாக, நிறுவன மட்டத்திலும் கிளை மட்டத்திலும் முறைப்பாடுகள் வினைத்திறனாகவும் விளைத்திறனாகவும் கையாளப்படுவதை இது உறுதி செய்கிறது.

5.3 முறைப்பாடுகளை ஏற்றுக்கொள்ளுதல்:

முறைப்பாட்டைப் பெற்றவுடன், 24 மணி நேரத்திற்குள் அதை உடனடியாக நாம் ஏற்றுக்கொள்கின்றோம். இவ்வாறு ஏற்றுக்கொள்வது வாடிக்கையாளரின் பிரச்சினைகள் கருத்தாற்றிக் கவனிக்கப்படுகின்றன என்பதை வாடிக்கையாளர்கள் உறுதிசெய்து கொள்வதற்குத் துணைபுரிகின்றது. மேலும், வாடிக்கையாளர்களது முறைப்பாடு ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டமை குறித்து ஒரு தனித்துவமான தொடரிலக்கத்தைக் கொண்ட குறுஞ்செய்தி (SMS) அறிவிப்பை வாடிக்கையாளர்கள் பெறுவார்கள். இந்தத் தொடரிலக்கம் மூலமாக முறைப்பாடு தொடர்பான நடவடிக்கைகளை கண்காணிக்க வசதியாக இருக்கும். குறுஞ்செய்தி அறிவிப்புடன், வாடிக்கையாளர்கள் தமது முறைப்பாட்டைக் கையாள்வதற்குப் பொறுப்பான அதிகாரியின் அல்லது அதிகாரிகளின் தொடர்பு விவரங்களையும் பெறுவார்கள். இது முறைப்பாடு தொடர்பிலான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்கும், தீர்வு வழங்கும் செயன்முறை முடிவடையும் வரையில் நேரடியாகத் தகவல்களைப் பரிமாறிக்கொள்வதற்குமான வழிவகைகளையும் வழங்குகின்றது.

6. சுயாதீனமும் மேற்பார்வையும்:

முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் எமது பொறிமுறையானது வணிகக் கட்டுக்கோப்புகளிலிருந்து இருந்து சுயாதீனமாக இயங்குகிறது. முறைப்பாடுகள் பாரபட்சமின்றியும் பக்கச்சார்பின்றியும் தீர்க்கப்படுவதை இது உறுதி செய்கிறது. தீர்வு வழங்கும் செயற்பாட்டில் நேர்மையையும் வெளிப்படைத்தன்மையையும் கருத்திற்கொண்டு செயற்படுகின்ற அதேவேளை, முக்கிய நிர்வாகப் பணியாளர்களால் மேற்பார்வையிடப்படுவதன் மூலம் விதிமுறைகளுக்கு அமைவாக

செயற்படுவது மட்டுமல்லாமல், உள்ளகக் கொள்கைகளுக்கும் தரநியமங்களுக்கும் அமைவாக செயற்படுவதையும் இது உறுதிசெய்கிறது..

7. காரணகாரியப் பகுப்பாய்வு:

வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதிருப்தியை உண்டாக்கும் அடிப்படைச் சிக்கல்களை ஆழமாக ஆராய்வதற்காக முறைப்பாட்டுத் தரவுகள் தொடர்பாக இயல்பில் காணப்படுகின்ற காரணகாரியங்கள் பகுப்பாய்வு செய்யப்படுகின்றன. இந்தப் பகுப்பாய்வு மேலெழுந்தவாரியான பிரச்சினைகளை ஆராய்வதற்கும் அப்பாற்பட்டது. மாறாக எமது நிதிசார் உற்பத்திகள் மற்றும் சேவைகளில் உள்ள முறையான சிக்கல்களைக் கண்டறிவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. இந்த அடிப்படைக் காரண காரியங்களைச் சுட்டிக்காட்டுவதன் மூலம், வாடிக்கையாளரின் ஈடுபாட்டை மேம்படுத்துவதற்கும், செயற்பாட்டு ரீதியான அபாயங்களைக் குறைப்பதற்கும் ஓட்டுமொத்த சேவை வழங்கலை மேம்படுத்துவதற்கும் ஏதுவான வகையில் தீர்வுகளை நடைமுறைப்படுத்த முடியும்.

8. சுதந்திரமானதும் நியாயமானதும் வெளிப்படையானதுமான செயன்முறை:

எங்கள் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் பொறிமுறையானது இலவசமானதாகவும், அணுகக்கூடிய தன்மை கொண்டதாகவும், வெளிப்படையானதாகவும், சம்பந்தப்பட்ட அனைத்து தரப்பினரும் சமமாக நடத்தப்படுவதை உறுதி செய்யும் வகையிலும் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. வணிக நடவடிக்கைகளில் இருந்து விடுபட்டு சுயாதீனமாகச் செயற்படுவதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்களிடையே நம்பிக்கையையும் நம்பகத்தையும் வளர்த்தெடுக்கின்ற அதேவேளை முறைப்பாடு தீர்க்கும் செயன்முறை முழுவதிலும் ஒருமைப்பாட்டையும் நேர்மையையும் நாம் பேணுகின்றோம்,

9. பதிவேடு காத்தல்:

முறைப்பாட்டைக் கையாளும் எமது செயற்பாட்டில் வெளிப்படைத்தன்மையையும் பொறுப்புணர்வையும் உறுதிசெய்வதன் மூலம் பெறப்பட்ட அனைத்து முறைப்பாடுகள் சம்பந்தப்பட்ட விரிவான பதிவுகளை நாம் பராமரிக்கிறோம். மேலும் எமது உற்பத்திகளையும் சேவைகளையும் தொடர்ந்து மேம்படுத்த ஏதுவான வகையில் அவற்றின் தற்போதைய போக்குகள், நடைமுறைகள் பற்றி இனங்கண்டு கொள்வதற்கான பெறுமதிமிக்க வளங்களாக முறைப்பாடுகளைப் பற்றிய இப்பதிவுகள் காணப்படுகின்றன.

10. முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வதில் வெளிப்படைத் தன்மை:

முறைப்பாட்டைக் கையாளும் வழிமுறைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் பற்றிய எமது தகவல்களை ஒப்பந்த ஆவணங்கள் வாயிலாகவும், எமது உத்தியோகபூர்வ இணையதளம் மற்றும் பல்வேறு விளம்பரப் பொருட்கள் மூலமாகவும் வாடிக்கையாளர்கள் உடனுக்குடன் பெற்றுக்கொள்ளலாம். முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் எமது செயன்முறையை முன்கூட்டியே தொடர்புகொள்வதன் மூலம், வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் பொறுப்புக்கூறலுக்கான எமது உறுதிப்பாட்டை வெளிப்படுத்துகின்ற அதேவேளை வாடிக்கையாளர்களிடையே நம்பிக்கையையும் நம்பகத்தன்மையையும் வளர்க்க நாம் முயற்சி செய்கின்றோம்,

வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் பொறுப்புணர்வை உறுதி செய்வதற்காக, பெறப்பட்ட முறைப்பாடுகள் மற்றும் தீர்க்கப்பட்ட முறைப்பாடுகள் குறித்த மாதாந்த அறிக்கையினைக் கண்காாய்வுக் குழுவிற்கும் தேவைப்பட்டால் ஒன்றிணைந்த இடர் முகாமைத்துவக் குழுவிற்கும் சமர்ப்பிக்கப்படும். இந்த வழக்கமான அறிக்கையிடல் பொறிமுறையானது, முறைப்பாடுகளின்

அளவு மற்றும் முறைப்பாடுகளின் தன்மை ஆகியவற்றைப் பற்றி நிர்வாகத்திற்குத் தெரியப்படுத்துகிறது. மேலும் மூலோபாய ரீதியான முடிவுகளை எடுப்பதையும் தொடர்ச்சியான முன்னேற்றம் தொடர்பான முயற்சிகளை மேற்கொள்வதையும் இது எளிதாக்குகின்றது.

11. அக்கறைசார் முரண்பாடு:

முறைப்பாட்டைக் கையாளும் எமது செயன்முறையின் நேர்மைத் தன்மையை நிலைநாட்டுவதற்காக, அக்கறைசார் முரண்பாடுகள் ஏற்படுவதனைக் கண்டிப்பாக நாம் தவிர்க்கின்றோம். எந்தவொரு தேவையற்ற செல்வாக்கும் அல்லது உள்ளக காரணிகளின் அடிப்படையில் அல்லது வெளியகக் காரணிகளின் அடிப்படையில் பக்கச்சார்பு எதுவும் இல்லாமலும், பாரபட்சமின்றியும் நியாயமான முறையில் முறைப்பாடுகள் தீர்க்கப்படுவதை இது உறுதி செய்கிறது.

12. தீர்வு வழங்குவதற்கான காலக்கெடு:

முறைப்பாடுகள் பெறப்பட்டதிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படும் என்பதுடன் தெளிவான காலக்கெடு வாடிக்கையாளர்களுடன் கலந்துரையாடி அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும். கூடுதலான காலக்கெடு தேவைப்படும் சந்தர்ப்பங்களில், வெளிப்படாததன்மையை உறுதிசெய்து எதிர்பார்ப்புகளை திறம்பட நிர்வகிக்கும் வகையில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவ்விடயம் உடனடியாக அறிவிக்கப்படும்.

13. அவசரமான முறைப்பாடுகள்:

நிதிச் சேவை வழங்குநர் மற்றும் நிதி நுகர்வோர் இருவருக்கும் ஏற்படக்கூடிய பாதிப்பு மற்றும் இடர்களைக் கருத்திற் கொண்டு, உடனடியான கவனம் செலுத்தும் வகையில் அவசர முறைப்பாடுகளுக்கு முன்னுரிமை அளிக்கப்படுகின்றது. இந்த முறைப்பாடுகள் அவசரமாகவும் நேர்த்தியான முறையிலும் கையாளப்படுகின்றன. அதன்மூலம் எந்தவொரு பாதகமான விளைவுகளையும் குறைத்து வாடிக்கையாளரது திருப்தியை முடிந்தவரை விரைவாக வழங்குவதே நோக்கமாகக் கொள்ளப்படுகின்றது.

14. நிறுவனரீதியான அங்கீகாரமும் அறிக்கையிடல் நடைமுறைகளும்:

எந்தவொரு பணத்தையும் திரும்பப்பெறுதல் அல்லது மறுபரிசீலனை செய்வதற்கான ஒப்புதல் வாடிக்கையாளர் சேவைப் பிரிவால் அந்தந்த நிறுவன நிர்வாகத் தலைவர்களிடமிருந்து பெறப்படும். பணத்தைத் திரும்பப் பெறுதல் அல்லது மறுபரிசீலனை செய்தல் தொடர்பான அனைத்து நிதிசார் முடிவுகளும் நிறுவனம்சார் கொள்கைகள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்களுக்கு அமைவாக மேற்கொள்ளப்படுவதை இது உறுதிசெய்கிறது. அதேவேளை நிறுவனத்தின் நிலைத்தன்மையையும் பொறுப்புணர்வையும் இது பேணிக்காக்கின்றது.

15. மத்திய வங்கியிடமும் முறைகேள் அதிகாரியிடமும் மேற்கொள்ளும் முறைப்பாடுகள்

இந்த கோரிக்கைகள் அமைந்தொழுகல் துறையால் நேரடியாகப் பெறப்படுகின்றன. அவைகள் பெறப்பட்டதும், முறைப்பாடுகள் தலைமை அலுவலகத்தில் உள்ள வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடு கையாளும் அதிகாரிக்கு அனுப்பப்படும். பின்னர், அம்முறைப்பாடுகள் சம்பந்தப்பட்ட துறைக்கு அல்லது துறைத் தலைவருக்கு அவை குறித்துக் கவனம் செலுத்துவதற்கும் தீர்வு வழங்குவதற்கும் அனுப்பப்படுகின்றன. பதில்கள் தொடர்பான அறிவிப்புகள் அதன்பின்னர் மத்திய வங்கி அல்லது முறைகேள் அதிகாரி அலுவலகம் போன்ற தொடர்புடைய நிறுவனங்களுக்கு அனுப்பப்படும்.