

ආයතනයේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් මෙහෙයුම් කටයුතු සඳහා වන කාර්ය සංග්‍රහය

අන්තර්ගතය

1. පූර්විකාව
2. මූලික බැඳීම්
3. තොරතුරු
4. අය ක්‍රමය (ගාස්තු/අය කිරීම්/පොළිය)
5. විකුණුම් සහ අලෙවිකරණ ආචාරධර්ම
6. ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත්/PIN අංක නිකුත් කිරීම
7. ගිණුම් මෙහෙයුම් කටයුතු
8. ගිණුම් තොරතුරුවල රහස්‍ය භාවය
9. හිඟ මුදල් රැස් කිරීම
10. පැමිණිලි හැසිරවීම
11. ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පතක් අහවර කිරීම
12. අදහස් සහ යෝජනා

1. පූර්විකාව

1.1 මෙය, මහ බැංකුව විසින් ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් නිකුත් කිරීමේ සාමාජික බැංකු/ආයතන (මෙතැන් සිට නිකුත්කරු ලෙස හැඳින්වෙන) සහ/හෝ වෙනත් හවුල්කාර ආයතන වල භාවිතය සඳහා නිකුත් කරනු ලැබ ඇති අංක 01/2010 දරන ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් මෙහෙයුම් පිළිබඳ මාර්ගෝපදේශයට අනුකූලව සම්පාදනය කර ඇති අනිවාර්ය කාර්ය සංග්‍රහය වේ. තනි පාරිභෝගිකයන් සමග ගනුදෙනු කිරීමේදී මෙම කාර්ය සංග්‍රහය සේවා ප්‍රමිතිය පිළිබඳ මිනුමක් ලෙස කටයුතු කරනු ඇතැයි අපේක්ෂා කෙරේ. ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් සහ වෙනත් කාඩ්පත් සේවා නිකුත් කිරීමේදී ඒවා නිකුත් කරන්නාට ඇති බැඳීම මෙම කාර්ය සංග්‍රහය තුළ සවිස්තරාත්මකව දක්වා ඇත. පාරිභෝගිකයන් සමග ගනුදෙනු කිරීමේදී මෙම කාර්ය සංග්‍රහය නිකුත්කරුගේ කාර්යමණ්ඩල සාමාජිකයන් හට මගපෙන්වනු ඇත. ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් භාවිත කරන්නන් හට සිය හිමිකම් සහ සිය අභිරුචින් ආරක්ෂා කර ගැනීම සඳහා ගත යුතු ක්‍රියාමාර්ග මොනවාද යන්න පිළිබඳ අවබෝධයක් ලබාදීමට උපකාරී වීම මෙම කාර්ය සංග්‍රහය මගින් අපේක්ෂා කෙරේ. මෙම කාර්ය සංග්‍රහය අනුගමනය කරන ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් නිකුත්කරුවෝ එය සිය වෙබ් අඩවි වල පළ කරන අතර පාරිභෝගිකයන් ඉල්ලා සිටියහොත් එහි පිටපත් ලබාදීමට ද කටයුතුය කරති.

මෙම කාර්ය සංග්‍රහය පිළිබඳ

1.2 අනිවාර්ය ලියකියවිල්ලක් ලෙස මෙම කාර්ය සංග්‍රහය පාරිභෝගිකයන්ගේ සුබසිද්ධිය සඳහා ඉහළ මෙහෙයුම් ප්‍රමිතියක් පවත්වා ගැනීමට තරගකාරීත්වය ප්‍රවර්ධනය කිරීමට කටයුතු කරයි. කාර්ය සංග්‍රහයේ ‘අපි/අපගේ’ ලෙස දැක්වෙනුයේ නිකුත්කරු වේ. දෙවන කොටසෙහි සවිස්තරාත්මකව දක්වා ඇති මූලික බැඳීම් මගින් කාර්ය සංග්‍රහයේ සම්මතය පාලනය කෙරේ. වෙනත් ආකාරයකට සඳහන් කර නොමැති නම්, මෙම කාර්ය සංග්‍රහයේ සියලු අංග අප විසින් කවුන්ටරයෙන්, දුරකථන මාර්ගයෙන්, අන්තර්ජාලයෙන් සහ/හෝ වෙනත් ක්‍රමයක් මගින් පිරිනමනු ලබන ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් නිෂ්පාදන සහ සේවා සියල්ල සඳහා වලංගු වේ.

මෙම කාර්ය සංග්‍රහයේ දක්වා ඇති බැඳීම් සාමාන්‍ය ව්‍යාපාර මෙහෙයුම් පරිසරයක් යටතේ වලංගු වේ. අනපේක්ෂිත අවස්ථා වලදී මෙම කාර්ය සංග්‍රහයේ දක්වා ඇති බැඳීම් සපුරාලීමට අපට නොහැකි විය හැකි බව පැහැදිලිව අවබෝධ කර ගත යුතුය.

2. මූලික බැඳීම්

අපි පහත දැක්වෙන ආකාරයෙන් බැඳී සිටින්නෙමු:

2.1 පහත පරිදි අපි සාධාරණ සහ යුක්තිසහගත ලෙස කටයුතු කරන්නෙමු;

- a) අප පිරිනමන නිෂ්පාදන සහ සේවා මෙන්ම අපගේ කාර්යමණ්ඩල සාමාජිකයන්/නියෝජිතයන් අනුගමනය කරන ක්‍රියාවලි සහ ක්‍රමවේද වලදී ද කාර්ය සංග්‍රහයේ ප්‍රමිතීන් ළඟා කර ගැනීම.
- b) අදාළ නීති, නියමයන්, මාර්ගෝපදේශ, විධානයන් සහ චක්‍රලේඛ අනුව අපගේ නිෂ්පාදන සහ සේවා ලබාදීම.
- c) අප පාරිභෝගිකයන් සමඟ සිදුකරන ගනුදෙනු අවංක සහ විනිවිදභාවයෙන් යුතු ආචාරධර්මවලට අනුකූලව සිදුකිරීම.
- d) නීත්‍යානුකූල සහ ආචාරධර්ම වලට අනුකූල පාරිභෝගික ක්‍රමවේද පමණක් භාවිත කිරීම.

2.2 අපි පහත තොරතුරු සරළ බසින් පාරිභෝගිකයාට ලබාදෙමින් අපගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් නිෂ්පාදන සහ සේවා ක්‍රියාත්මක වන්නේ කෙසේද යන්න පිළිබඳ ඔවුන් දැනුවත් කරන්නෙමු;

- a) පාරිභෝගිකයාට ඇති ප්‍රතිලාභ
- b) පාරිභෝගිකයාට එම ප්‍රතිලාභ ලබාගත හැකි ආකාරය
- c) පිරිවැය, ගාස්තු සහ අය කිරීම් මොනවාද
- d) තම ගැටළු ඉදිරිපත් කළ යුත්තේ කාටද/කෙසේද

2.3 අපි පහත දැක්වෙන පරිදි කඩිනමින් සහ ඵලදායී ලෙස පාරිභෝගික විමසීම් සම්බන්ධව කටයුතු කරන්නෙමු;

- a) තම විමසීම් යොමු කිරීමට මාර්ග පිරිනැමීම
- b) ඔවුන්ට ඉවසීමෙන් යුතුව සවන්දීම
- c) විමසීම/පැමිණිල්ල ලැබී වැඩකරන දින 10ක් තුළ පාරිභෝගිකයාට ප්‍රතිචාර දැක්වීම
- d) අපගේ ප්‍රතිචාරයෙන් සැහීමකට පත් නොවේ නම් තම පැමිණිල්ල ඉදිරියට ගෙනයන්නේ කෙසේද යන්න පිළිබඳ පාරිභෝගිකයා දැනුවත් කිරීම

2.4 අපි අපගේ වෙබ්අඩවියට ඇතුළත් කිරීමෙන් සහ පාරිභෝගික අවශ්‍යතාවය මත ලබාදීම සඳහා ඉංග්‍රීසි, සිංහල හා ද්‍රවිඩ යන භාෂා වලින් පිටපත් සුදානම් කර තැබීම හරහා මෙම කාර්ය සංග්‍රහය මහජනතාව වෙනුවෙන් ප්‍රසිද්ධියට පත්කරන්නෙමු.

තොරතුරු

3. තොරතුරු (තම අවශ්‍යතා සපුරාගැනීම සඳහා පාරිභෝගිකයන්ට නිෂ්පාදන සහ සේවා තෝරාගැනීමට අවස්ථාව ලබාදීම)

3.1 ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පතක් නිකුත් කිරීමට පෙර අපි;

a) පහත දැක්වෙන තොරතුරු ඇතුළුව අපගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් වල ප්‍රධාන විශේෂතා පැහැදිලි කරමින් තොරතුරු ලබාදෙන්නෙමු;

- අදාළ නියාමනයන් සහ කොන්දේසි
- අදාළ ගාස්තු සහ මිල ගණන්
- ගෙවිය යුතු අවම මුදල සහ පොළී ගණනය කරන ක්‍රමවේදය
- පොළී ගාස්තු සහ දඬුවම් ගාස්තුවලින් වැළකී සිටීම හෝ ඒවා අවම කර ගැනීම
- බිල්පත් සහ ගෙවීම් ක්‍රියාවලි
- කාඩ්පත් අලුත් කර ගැනීමේ සහ අත්හිටුවීමේ ක්‍රියාවලි සහ
- කාඩ්පත භාවිත කිරීමේදී වැදගත් විය හැකි වෙනත් ඕනෑම තොරතුරක්

b. පාරිභෝගිකයාගේ අන්‍යෝන්‍යතාව, ලිපිනය, රැකියාව ඇතුළු තෛතික සහ නියාමන අවශ්‍යතාවලට අනුකූල වීම සඳහා ව්‍යවස්ථාපිත අධිකාරී මගින් නියම කර ඇති වෙනත් ඕනෑම ලියකියවිල්ලක් ආදී පාරිභෝගිකයෙකුට ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පතක් නිකුත් කිරීම සඳහා අවශ්‍ය අවම තොරතුරු/ලියකියවිලි පිළිබඳ පාරිභෝගිකයා දැනුවත් කිරීමට අපි කටයුතු කරන්නෙමු.

c. දුරකථනයෙන් සහ/හෝ පාරිභෝගිකයා මුණගැසීමෙන් ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් අයදුම් පත්‍රයේ දක්වා ඇති තොරතුරු නිවැරදි බවට තහවුරු කර ගැනීමට අපි කටයුතු කරන්නෙමු. අවශ්‍ය යයි හැඟුණහොත් මෙම කාර්යය සඳහා පත්කර ඇති නියෝජිත ආයතන හරහා ද එය සිදුකර ගැනීමට අපි කටයුතු කරන්නෙමු.

3.2 පාරිභෝගිකයා කිසියම් නිෂ්පාදනයක්/සේවාවක් සඳහා අයදුම් කිරීමේදී අප ඔහුට/ඇයට යළි ප්‍රතිචාර දැක්වීමට කොපමණ කාලයක් ගතවනු ඇතිද යන්න පිළිබඳ අපි පාරිභෝගිකයා දැනුවත් කරන්නෙමු.

3.3 නියමයන් සහ කොන්දේසි, පොළී සහ ගාස්තු, ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත නැතිවූ හෝ අවහාචිත වූ අවස්ථාවක පාරිභෝගිකයාට ඇති හිමිකම් සහ වගකීම් මෙන්ම ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත භාවිතය, ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත සම්බන්ධ වෙනත් අදාළ තොරතුරු සවිස්තරාත්මකව දක්වා ඇති සේවා මාර්ගෝපදේශයක්/සාමාජික පොත් පිටුවක් ලබාදීමට අපි කටයුතු කරන්නෙමු.

3.4 පාරිභෝගිකයාට අවශ්‍ය ඕනෑම මොහොතක අප සමඟ සම්බන්ධ වීම සඳහා අපගේ දුරකථන අංක, ලිපිනය, වෙබ්අඩවි, ඉ-මේල් ලිපිනය ඇතුළු අප සමඟ සම්බන්ධ විය හැකි තොරතුරු අපි පාරිභෝගිකයාට ලබාදෙන්නෙමු.

3.5 තම මාසික මූල්‍ය ප්‍රකාශනය සමඟ සැසඳීම සඳහා සියලු ගෙවීම් රිසිට්පත් එකතුකර ගන්නා ලෙස අපි පාරිභෝගිකයාට උපදෙස් දෙන්නෙමු. ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පතේ ගනුදෙනු ප්‍රකාශනයේ සඳහන්ව ඇති කිසියම් ගනුදෙනුවක් පාරිභෝගිකයාට හඳුනා ගැනීමට නොහැකි නම් සහ පාරිභෝගිකයා ඒ පිළිබඳ වැඩිදුර තොරතුරු ඉල්ලා සිටින්නේ නම් ඒ පිළිබඳ වැඩිදුර තොරතුරු පිරිනැමේ. යම් අවස්ථාවලදී පාරිභෝගිකයා අදාළ ගනුදෙනුව සඳහා අවසර ලබාදී නොමැති බවට සනාථ කිරීමට පාරිභෝගිකයාට සිදු විය හැකිය.

4. ගාස්තු ක්‍රමය (පොළිය/ගාස්තු/අය කිරීම්)

4.1 අපි අපගේ අය කිරීම් සහ ගාස්තු (පොළී අනුපාත ද ඇතුළුව) වක්‍රය පිළිබඳ පහත දැක්වෙන අයුරින් පාරිභෝගිකයා දැනුවත් කරන්නෙමු;

- a. අයදුම් පත්‍රය සමඟ
- b. සේවා මාර්ගෝපදේශය/සාමාජික පොත් පිටුව හරහා
- c. පාරිභෝගිකයා පාරිභෝගික සේවා අංකය ඇමතු වීමට
- d. අපගේ වෙබ්අඩවියෙන් හෝ
- e. අප පත්කර ඇති කාර්යමණ්ඩල සාමාජිකයන් හරහා

4.2 ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් ප්‍රකාශනයට සහ වෙබ්අඩවියේ දක්වා ඇති ප්‍රකාශනයට අමතරව පාරිභෝගිකයාගේ ඉල්ලීම මත උදාහරණ ආශ්‍රයෙන් පොළී සහ/හෝ ගාස්තු අය කෙරෙන ආකාරය පිළිබඳ අපි පාරිභෝගිකයාට පැහැදිලිව විස්තර කරන්නෙමු.

4.3 අපගේ ගාස්තු ක්‍රමයේ වෙනස්වීම්

ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් සම්බන්ධව අපගේ ගාස්තු ක්‍රමයේ වෙනසක් සිදු කරන්නේ නම් (පොළී අනුපාත සහ/හෝ වෙනත් ගාස්තු/අය කිරීම්) එවැනි වෙනස්වීම් ක්‍රියාත්මක කිරීමට දින 10කට පෙර අපි දුරකථන පණිවිඩ, වෙබ්අඩවි සහ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් ප්‍රකාශනය හරහා එම වෙනස්වීම් පිළිබඳ පාරිභෝගිකයා දැනුවත් කරන්නෙමු.

5. විකුණුම් සහ අලෙවිකරණ ආචාරධර්ම

5.1 ක්ෂේත්‍ර නිලධාරීන්

- a. ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් අලෙවිකිරීම සඳහා අපගේ විකුණුම් නියෝජිතයන් පැමිණෙන විට තමන් හඳුන්වා දීමට ඔවුහු කටයුතු කරති..
- b. අපගේ නියෝජිතයෙකු කිසියම් අනිසි කටයුත්තක් සිදු කළ බවට අප වෙත පැමිණිල්ලක් ලැබුණු විට ඒ පිළිබඳ අවශ්‍ය පියවර ගැනීමට අපි කටයුතු කරන්නෙමු.

5.2 ටෙලිමාකට්ටන්

- a. අපගේ ටෙලිමාකට්ටන් කාර්යමණ්ඩලය/නියෝජිතයන් අපගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් හෝ වෙනත් හරස් විකුණුම් දීමනා අලෙවි කිරීම සඳහා දුරකථන මාර්ගයෙන් පාරිභෝගිකයන් සමඟ සම්බන්ධ වන විට ඔවුන් ප්‍රථමයෙන් තමන් හඳුන්වා දීමටත් ඔවුන් අමතන්නේ අප ආයතනය නියෝජනය කරමින් බව දැනුම් දීමටත් කටයුතු කරයි.
- b. පාරිභෝගිකයාට දුරකථන ඇමතුම නිසා කිසියම් අපහසුතාවක් ඇති නොවන වෙලාවක පාරිභෝගිකයා සම්බන්ධ කර ගැනීමට අපි වගබලා ගන්නෙමු (සාමාන්‍යයෙන් පෙ.ව 9 සිට ප.ව. 7 දක්වා)
- c. ලිඛිතව හෝ වාචිකව පාරිභෝගිකයා දැනුම්දී ඇත්නම් පමණක් ඉහත වෙලාවන් වලට පෙර හෝ පසුව දුරකථන ඇමතුම් ලබා ගැනේ.

5.3 ටෙලිමාකට්ටන් ආචාරධර්ම

අපගේ ටෙලිමාකට්ටන් කණ්ඩායම පිළිගත් දුරකථන ඇමතුම් ආචාරධර්ම අනුගමනය කරයි;

5.3.1 ඇමතුම් ලබා ගැනීමට පෙර

බැංකුව හෝ බැංකුව විසින් පත්කරන ලද සෘජු විකුණුම් නියෝජිතයන් විසින් අනුමත කරන ලද ලැයිස්තුවට පමණක් ඇමතුම් ලබා ගැනීම.

5.3.2 ඇමතුම අතරතුර

- a) තමන් සහ බැංකුව හඳුන්වාදීම, ඇමතුම ලබාගැනීමේ අරමුණ ප්‍රකාශ කිරීම.
- b) ඇමතුම ඉදිරියට පවත්වා ගැනීමට අවසර ලබාගැනීම. අවසර නොලැබුනහොත් සමාව ඉල්ලා ආචාරශීලීව ඇමතුම විසන්ධි කිරීම
- c) ඇමතුම ජංගම දුරකථනයකට ලබා ගත්තේ නම් නිරන්තරයෙන් ස්ථාවර දුරකථනයට ඇමතුම ලබාගැනීමට යෝජනා කිරීම
- d) හැකි තරම් පාරිභෝගිකයාට පහසු භාෂාවෙන් කතා කිරීම.
- e) සංවාදය ව්‍යාපාරික කටයුතු වලට පමණක් සීමාකිරීම. බාධා කිරීම හෝ වාදකිරීමට කටයුතු නොකිරීම.
- f) පාරිභෝගිකයා කිසියම් සේවාවක් ලබාගැනීමට සැලසුම් කරන්නේ නම් ඔහු/ඇය 'වඩාත් වැදගත් නියමයන් සහ කොන්දේසි' පිළිබඳ අවබෝධයෙන් පසුවන්නේ දැයි පරීක්ෂා කිරීම.
- g) පාරිභෝගිකයා ඉල්ලා සිටියහොත් තම දුරකථන අංකය, තම ඉහළ නිලධාරියාගේ නම හෝ අපගේ බැංකුවේ දුරකථන අංක ලබාදීම
- h) ඇමතුම සඳහා කාලය මිඩංගු කිරීම පිළිබඳ පාරිභෝගිකයාට ස්තූති කිරීම

5.3.3 ඇමතුමෙන් පසුව

- a) කිසියම් සේවාවක් පිළිබඳ පාරිභෝගිකයාට උනන්දුවක් නොමැති බව පාරිභෝගිකයා අඟවන්නේ නම් මිළභ මාස 6ක කාලය තුළ එම සේවාව සඳහා යළි ඇමතීමෙන් වැළකීම.
- b) කිසියම් පාරිභෝගිකයෙකු දැනටමත් අලෙවිවී ඇති සේවාවක් පිළිබඳ විමසන අවස්ථාවකදී අපගේ විකුණුම් කාර්යමණ්ඩල සාමාජිකයෙකු විසින් එම පාරිභෝගිකයා බැංකුවේ අදාළ අංශය/ඒකකය වෙත යොමු කරනු ලැබේ.

5.4 පාරිභෝගික තොරතුරුවල රහස්‍යභාවය

විකුණුම් නියෝජිතයා සෑමවිටම පාරිභෝගිකයාගේ පුද්ගලිකභාවයට ගරු කරයි.

පාරිභෝගිකයාගේ අභිරුචීන් සාමාන්‍යයෙන් පාරිභෝගිකයා සමග පමණක් සාකච්ඡා කෙරෙන අතර, පාරිභෝගිකයා විසින් ලිඛිතව, ඉ-මේල් හරහා, පටිගත කරන ලද දුරකථන ඇමතුමක්, ෆැක්ස් හෝ කෙටි පණිවිඩයක් මගින් නියම කරනු ලබන අවස්ථා වලදී පමණක් එම තොරතුරු පාරිභෝගිකයාගේ ගණකාධිකාරී/ලේකම්/සැමියා හෝ බිරිඳ වැනි පුද්ගලයන්/පවුලේ සාමාජිකයන් සමග පමණක් සාකච්ඡා කෙරේ.

5.5 පුහුණුව

විකුණුම් නියෝජිතයන් හට තම කටයුතු ඵලදායී ලෙස ඉටුකිරීමට අවශ්‍ය පුහුණුව සහ මගපෙන්වීම ලබාදීමට කටයුතු කෙරේ.

6. ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත/PIN අංකය නිකුත් කිරීම

6.1 සාමාන්‍යයෙන් අපි පාරිභෝගිකයා සඳහන් කර ඇති ලිපිනයට කුරියර්/ලියාපදිංචි තැපෑල හරහා පාරිභෝගිකයාගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත යොමු කිරීමට කටයුතු කරන්නෙමු. එසේ නොමැති නම්, පාරිභෝගිකයාගේ විශේෂ ඉල්ලීම / උපදෙස් මත වෙනත් ලිපිනයකට ද ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත යොමු කළ හැකිය.

6.2 පාරිභෝගිකයාට හිමිවූ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත සක්‍රීය කර නොමැති නම්, බැංකුව විසින් ලබාදී ඇති උපදෙස් මත පාරිභෝගිකයාට එය සක්‍රීය කර ගත හැකිය.

6.3 PIN (පුද්ගලික හඳුනා ගැනීමේ අංකය) අංකය නිකුත් කළ වහාම එය පාරිභෝගිකයාට වෙනම යොමු කෙරේ.

7. ගිණුම් මෙහෙයුම් කටයුතු සහ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් ප්‍රකාශනය

7.1 ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් ගිණුම කළමනාකරණය කර ගැනීමේ සහ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත භාවිත කරමින් සිදු කරන ලද ගැනුම්/මුදල් ගැනුම් පිළිබඳ තොරතුරු පරීක්ෂා කර ගැනීමේ පහසුව ලබාදීම සඳහා ඉ-මේල් හෝ අන්තර්ජාල බැංකුකරණ සේවාව හරහා ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් ගනුදෙනු පිළිබඳ තොරතුරු පාරිභෝගිකයාට දැනුම්දීමට අපි කටයුතු කරන්නෙමු. ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් ප්‍රකාශනය කලින් තීරණය කරන ලද දිනකදී සෑම මසකම නිකුත් කෙරෙනු ලැබේ.

7.2 ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් ප්‍රකාශනය නොලැබුණු විටෙක ඒ පිළිබඳ අප දැනුවත් කර එහි පිටපතක් ලබා ගන්නා ලෙස අපි දැනුවත් කරන්නෙමු. එම ඉල්ලීම ලැබී කැලැන්ඩර් දින 10ක් තුළ එම පිටපත පාරිභෝගිකයාට යොමු කර ගෙවීම් කලට වෙලාවට සිදුකිරීමේ අවස්ථාව පාරිභෝගිකයාට ලබාදෙන්නෙමු.

7.3 කලින් කලට අප හඳුන්වා දෙන නව සේවා සහ අගය එකතු කිරීම් පිළිබඳ අප එම සේවා පිළිගැනීමේ/ප්‍රතික්ෂේප කිරීමේ පහසුකම මෙන්ම ඊට අදාළ ගාස්තු/අය කිරීම් තොරතුරු ද සමගින් පාරිභෝගිකයාට දැනුම්දෙනු ලැබේ.

7.4 පාරිභෝගිකයාගේ කාඩ්පත් ගිණුමට බැර කරන ලද වෙක්පතක් අගරු වූ විට ඒ පිළිබඳ එවැනි අගරු වෙක්පතක් ලැබී කැලැන්ඩර් දින 7ක් තුළ පාරිභෝගිකයාට දැනුවත් කෙරේ.

7.5 අප විසින් නියම කරන ලද කාල සීමාව තුළ පාරිභෝගිකයා වෙක්පතක් තැන්පත් කළ ද අපගේ වැරදීමක්/ප්‍රමාද දෝෂයක් නිසා එය මුදල් ගෙවීමට ඇති දිනයට පසුව නිෂ්කාගනය වූ අවස්ථාවකදී ඒ වෙනුවෙන් පාරිභෝගිකයාට අපහසුතාවක් ඇති නොවීමට අපි වගබලා ගන්නෙමු.

7.6 පාරිභෝගිකයාගේ ගිණුමේ යාවත්කාලීන කිරීමක් සහ/හෝ ණය සීමාව වැඩිකිරීමක් පිළිබඳ අපි පාරිභෝගිකයාට දැනුම්දෙන්නෙමු. නිශ්චිත කාල සීමාව තුළ එම යෝජිත යාවත්කාලීන කිරීම සහ/හෝ ණය සීමාව වැඩිකිරීම පිළිගැනීමට හෝ ප්‍රතික්ෂේප කිරීමට පාරිභෝගිකයාට හැකිය. පාරිභෝගිකයා එවැනි දැනුම්දීම් ඉතා ඕනෑකමින් කියවා සුදුසු පරිදි ඊට ප්‍රතිචාර දක්වනු ඇතැයි අපි අපේක්ෂා කරන්නෙමු.

7.7 ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත අවභාවිතයෙන් වළක්වා ගැනීම සඳහා කුමක් කළ යුතුද යන්න පිළිබඳ අපි පාරිභෝගිකයාට උපදෙස් ලබා දෙන්නෙමු.

7.8 පාරිභෝගිකයාගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත අස්ථානගත වීමකදී හෝ සොරකම් කරන ලද විටෙකදී හෝ පාරිභෝගිකයාගේ PIN අංකය හෝ වෙනත් ආරක්ෂණ තොරතුරක් තුන්වන පාර්ශ්වයක් දැනගත් විටෙක හෝ ඒ පිළිබඳ පාරිභෝගිකයා අප වෙත දැනුම්දුන් පසු පාරිභෝගිකයාගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත අක්‍රීය කර කාඩ්පත් හිමියාගේ ගිවිසුමේ දැක්වෙන නියමයන් සහ රෙගුලාසි ප්‍රකාරව කටයුතු කරන්නෙමු.

8. ගිණුම් තොරතුරු වල රහස්‍යභාවය

8.1 පාරිභෝගිකයාගේ පුද්ගලික තොරතුරු වල රහස්‍ය භාවය සහ පුද්ගලිකත්වය ආරක්ෂා කිරීමට අප කටයුතු කරන්නෙමු (කිසියම් තැනැත්තෙකු තවදුරටත් අපගේ පාරිභෝගිකයෙකු නොවන අවස්ථාවකදී වුව ද පාරිභෝගිකයාගේ පුද්ගලික තොරතුරු වල රහස්‍යභාවය සහ පුද්ගලිකත්වය ආරක්ෂා කිරීමට අපි කටයුතු කරන්නෙමු.) පහත දැක්වෙන අවස්ථාවලදී හැර තුන්වන පාර්ශ්වයකට පාරිභෝගිකයාගේ ගනුදෙනු පිළිබඳ විස්තර හෙළි කිරීමට අපි කටයුතු නොකරන්නෙමු.

- නීතියෙන් ඉල්ලා සිටියහොත්.
- පාරිභෝගිකයා ලිඛිතව, ඉ-මේල්, පටිගත කරන ලද දුරකථන ඇමතුමක්, ෆැක්ස් හෝ කෙටි පණිවිඩ මාර්ගයෙන් ඉල්ලා සිටියහොත් (මෙම ඉල්ලීම් අනාගත භාවිතය සඳහා තැන්පත් කෙරේ)
- නෛතික රාමුවට අනුකූලව කටයුතු කිරීම සඳහා
- අප ආයතනයේ අභිවෘද්ධිය උදෙසා, වංචාවක් වළක්වා ගැනීමට, විගණනය සඳහා අවශ්‍ය වූ විටදී මෙම තොරතුරු ලබාදීමට සිදුවිය හැක

9. හිඟ මුදල් රැස් කිරීම

අපගේ බැංකුවේ හිඟ මුදල් එක්රැස් කිරීමේ ප්‍රතිපත්තිය සාධාරණත්වය, සාධාරණ සැලකීම සහ පෙළඹවීම මත ගොඩනැගී ඇත. පාරිභෝගිකයාගේ විශ්වාසය සහ දිගුකාලීන සබඳතාව ශක්තිමත් කර ගැනීම පිළිබඳ අපි විශ්වාස කරන්නෙමු. පාරිභෝගිකයාගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පතේ මෙහෙයුම් කටයුතු බාධාවකින් තොරව පවත්වා ගැනීම සඳහා යම් අවස්ථාවලදී පෙ.ව. 9 සහ ප.ව 7 යන කාල සීමාවට පෙර හෝ පසුව හිඟ මුදල් රැස් කිරීමට අදාළව දුරකථන ඇමතුම් ලබාගැනීමට සිදුවිය හැකිය.

හිඟ මුදල් එකතු කිරීමට සහ/හෝ සුරැකුම් නැවත ලබා ගැනීම සඳහා අප නියෝජනය කිරීමේ බලය ඇති ඕනෑම කාර්යමණ්ඩල සාමාජිකයෙකු හෝ පුද්ගලයෙකු තමන් හඳුන්වා දීමෙන් අනතුරුව නිසි ආකාරයට පාරිභෝගිකයා සමඟ ගනුදෙනු කරනු ඇත.

ගෙවීමට ඇති මුදල් පිළිබඳ සියලු තොරතුරු අපි පාරිභෝගිකයාට දැනුම්දෙන අතර එම මුදල් ගෙවීම සඳහා ප්‍රමාණවත් පෙර දැනුම්දීමක් සිදුකරන්නෙමු.

පාරිභෝගිකයාගේ ගෙවීමට ඇති මුදල් සහ යළි පියවා ගැනීමේ ලිපියක් සම්බන්ධව පාරිභෝගිකයා ඉදිරිපත් කරන ඕනෑම විමසීමක් හෝ පැහැදිලි කිරීමක් සඳහා අපි ප්‍රමාණවත් කාල සීමාවක් තුළ ප්‍රතිචාර දක්වන්නෙමු.

10. සැකකටයුතු ගනුදෙනු තහවුරු කර ගැනීම

යම් අවස්ථා වලදී පාරිභෝගිකයාගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පතේ සැකකටයුතු ගනුදෙනුවක් පිළිබඳ තහවුරු කර ගැනීම සඳහා පෙ.ව. 9න් ප.ව. 7න් යන කාල සීමාවට පෙර හෝ පසුව දුරකථන ඇමතුම් ලබාදීමට සිදුවිය හැකිය. පාරිභෝගිකයාගේ අනුදැනුමින් තොරව ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත භාවිත වීමෙන් වළක්වා ගැනීම සඳහා මෙම ක්‍රියාමාර්ගය ගනු ලැබේ.

11. පැමිණිලි හැසිරවීම

11.1 අභ්‍යන්තරව පාරිභෝගිකයාගේ පැමිණිලි හැසිරවීම

- a. අපගේ ආයතනය තුළ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රමවේදයක් පවතී.
- b. පාරිභෝගිකයාට ප්‍රතිචාර දැක්වීමට අපේක්ෂා කරන කාල සීමාව සහ ඒ සඳහා ක්‍රියාමාර්ග ගැනීමේ ක්‍රියාවලිය ද ඇතුළුව අපගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය අපගේ වෙබ්අඩවියේ සහ ශාඛා වල ප්‍රදර්ශනය කෙරෙනු ඇත.

11.2 ශ්‍රී ලංකා මුදල් ඔම්බුඩ්ස්මන් වරයාට පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීම

කිසියම් පාරිභෝගිකයෙකුට දින 30ක් තුළ අපගෙන් සෑහීමකට පත්විය හැකි ප්‍රතිචාරයක් නොලැබුණි නම් සහ ඒ සම්බන්ධව ඉදිරි ක්‍රියාමාර්ග ගැනීමට අපේක්ෂා කරන්නේ නම් එම පාරිභෝගිකයාට ශ්‍රී ලංකා මුදල් ඔම්බුඩ්ස්මන් වරයාට එම පැමිණිල්ල යොමු කළ හැකිය.

ලිපිනය: 11.2.1 අංක. 143A, වර්ජර පාර, කොළඹ - 05.

දුරකථන : +94 11 259 5624

ෆැක්ස් : +94 112595625

ඉ-මේල් : fosril@sltnet.lk

වෙබ්අඩවිය : www.financialombudsman.lk

12. ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත අත්හිටුවීම

12.1 හිඟ මුදල් ඇත්නම් ඒවා පියවීමෙන් පසුව කාඩ්පත් හිමියාගේ ගිවිසුමේ දැක්වෙන නියමයන් සහ කොන්දේසි වල දක්වා ඇති ක්‍රියා පටිපාටියට අනුකූලව අප වෙත දැනුම්දීමෙන් පසුව පාරිභෝගිකයාට සිය ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත අත්හිටුවිය හැකිය.

12.2 පාරිභෝගිකයා කාඩ්පත් හිමියාගේ ගිවිසුම උල්ලංඝනය වන ආකාරයෙන් කටයුතු කර ඇති විට අප විසින් පාරිභෝගිකයාගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත අත්හිටුවීමට කටයුතු කරන අතර විසඳාගෙන නොමැති ගැටළු ඇත්නම් ගැටළු නිරාකරණය කිරීමේ ක්‍රමවේදයට අනුව ඒ සඳහා අවශ්‍ය ක්‍රියාමාර්ග ගනු ලැබේ.

13. අදහස් සහ යෝජනා

අපගේ සේවා පිළිබඳ ප්‍රතිචාර ලබාදීමට පාරිභෝගිකයන්ට හැකි අතර ඔවුන්ගේ යෝජනා අපගේ සේවා තවත් වැඩිදියුණු කර ගැනීමට උපකාරී වේ..