ණය කාඩ්පත් (CREDIT CARD)මෙහෙයුම් සඳහා චර්යා ධර්ම සංග්‍රහය

අන්තර්ගතය

1. පූර්විකාව

2. ප්‍රධාන බැඳීම්

3. තොරතුරු

4. අයකිරීම් (ගාස්තු / ගෙවීම් /පොලී)

5. විකුණුම් සහ අලෙවි ආචාරධර්ම

6. ණය කාඩ්පත් නිකුත් කිරීම / පුද්ගල අනන්‍යතා අංකය (PIN)

7. ගිණුම ක්‍රියාත්මක කිරීම

8. ගිණුම් විස්තරවල රහස්‍යභාවය

9. හිඟ මුදල් එකතු කිරීම

10. සැක කටයුතු ගනුදෙනු තහවුරු කිරීම

11. පැමිණිලි විභාගය

12. ණය කාඩ්පතක් අවසන් කිරීම

13. අදහස් සහ යෝජනා

1. පූර්විකාව

1.1 මෙය ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් ණය කාඩ්පත් නිකුත් කිරීම සහ අත්පත් කර ගැනීමේ සාමාජික බැංකු/ආයතන (මෙතැන් සිට ඉදිරියට 'නිකුත් කරන්නා' ලෙස හැඳින්වේ) සහ ඔවුන්ගේ ආශ්‍රිතයින් විසින් සම්මත කර ගැනීම සඳහා නිකුත් කරන ලද අංක 01/2010 ණය කාඩ්පත් මෙහෙයුම් මාර්ගෝපදේශ අනුව සකස්කරන ලද අනිවාර්ය චර්යාධර්ම සංග්‍රහයකි. (මෙතැන් සිට ඉදිරියට 'සංග්‍රහය' ලෙස හැඳින්වේ). මෙම සංග්‍රහය එක් එක් ගනුදෙනුකරුවෙකු සමඟ ගනුදෙනු කිරීමේදී මිණුම් ලකුණක් සහ සේවා ප්‍රමිතියක් ලෙස ක්‍රියාකරනු ඇතැයි අපේක්ෂා කරනු ලැබේ. ණය කාඩ්පත්, කාඩ්පත් ගෙවීම් විසඳුම් සහ අනෙකුත් කාඩ්පත් නිෂ්පාදන නිකුත් කිරීමේදී නිකුත් කරන්නන් සහ අත්පත් කරගන්නන් සතු වගකීම්, සංග්‍රහය මගින් විස්තර කර ඇත. මෙම සංග්‍රහය, ගනුදෙනුකරුවන් සමඟ කටයුතු කිරීමේදී කාර්යමණ්ඩලයට මඟ පෙන්වනු ඇත. ණය කාඩ්පත් භාවිතා කරන්නන්ට සහ කාඩ්පත් වෙළෙන්දන්ට ඔවුන්ගේ අයිතිවාසිකම් සහ අවශ්‍යතා ආරක්ෂා කරගැනීමට ගතයුතු ක්‍රියාමාර්ග අවබෝධ කර ගැනීමට මෙම සංග්‍රහය උපකාර වනු ඇතැයි අපේක්ෂා කෙරේ. මෙම සංග්‍රහය අනුගමනය කරන නිකුත්කරන්නන් සහ අත්පත්කරගන්නන් එය ඔවුන්ගේ වෙබ් අඩවි වල බහා පාරිභෝගික ඉල්ලීම මත පිටපත් ලබා දෙනු ඇත.

මෙම සංග්‍රහය ගැන

1.2 අනිවාර්ය ලේඛනයක් ලෙස, මෙම සංග්‍රහය තරඟකාරිත්වය ප්‍රවර්ධනය කරන අතර, ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ප්‍රයෝජනය සඳහා ඉහළ මෙහෙයුම් ප්‍රමිතීන් සපුරාලීමට වෙළඳපල බලවේග දිරිමත් කරයි. සංග්‍රහයෙහි අපි/අපේ යනුවෙන් දක්වා ඇත්තේ නිකුත් කරන්නා සහ අත්පත්කර ගන්නාය. සංග්‍රහයේ ප්‍රමිතීන් දෙවන වගන්තියේ දක්වා ඇති ප්‍රධාන කැපවීම් මගින් පාලනය වන්නේය. වෙනත් ආකාරයකින් දක්වා නොමැති නම්, මෙම සංග්‍රහයේ එන සියලුම කරුණු අපි කවුලුව හරහා, දුරකථනය හරහා හෝ අන්තර්ජාලය හරහා සහ/හෝ වෙනත් ආකාරයකින් ලබාදෙන ණය කාඩ්පත් නිෂ්පාදන හා සේවා සඳහා අදාළ වන්නේය.

මෙම සංග්‍රහයේ දක්වා ඇති කැපවීම් සහ කාර්යභාරයන් සාමාන්‍ය ව්‍යාපාරික මෙහෙයුම් පරිසරය යටතේ අදාළ වන අතර, කිසියම් බලහත්කාරමය තත්වයක් ඇතිවූ විට, මෙම සංග්‍රහය යටතේ ඇති බැඳීම් සහ කාර්භාරයන් ඉටු කිරීමට අපට නොහැකි විය හැකි බව පැහැදිලිව වටහා ගත යුතුය.

2. ප්‍රධාන කැපවීම්

අප බැඳී සිටින්නේ:

2.1 පහත දක්වා ඇති ආකාරයට අපගේ සියලු ගනුදෙනු වලදී සාධාරණව සහ යුක්තිසහගතව ක්‍රියා කිරීමටය;

a. අප පිරිනමන නිෂ්පාදන සහ සේවා සඳහා සහ අපගේ කාර්යමණ්ඩලය/නියෝජිතයින් අනුගමනය කරනු ලබන ක්‍රියා පටිපාටි සහ භාවිතයන් වලදී මෙම සංග්‍රහයේ ඇති ප්‍රමිතීන් සපුරාලීම.

b. අපගේ නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් අදාළ නීති, රෙගුලාසි, මාර්ගෝපදේශ, උපදෙස් සහ චක්‍රලේඛ වලට අනුකූල වන බවට සහතික වීම.

c. ගනුදෙනුකරුවන් සමඟ සිදුකරන අපගේ ගනුදෙනුවල අඛණ්ඩතාවය සහ විනිවිදභාවය පිළිබඳ සදාචාරාත්මක මූලධර්ම මත රඳා පවතින බව සහතික කිරීම.

d. නීත්‍යානුකූල සහ සදාචාරාත්මක පාරිභෝගික භාවිතයන්හි නිරත වීම.

2.2 පහත දක්වා ඇති තොරතුරු සරල භාෂාවකින් ලබා දීමෙන් අපගේ ණය කාඩ්පත් නිෂ්පාදන හා සේවා ක්‍රියාත්මක වන ආකාරය ගැන ගනුදෙනුකරුවාට අවබෝධ කර ගැනීමට සහාය වීම;

a. ගනුදෙනුකරුවාට ලැබෙන ප්‍රතිලාභ මොනවාද.

b. ගනුදෙනුකරුවන්ට ප්‍රතිලාභ ලබාගත හැක්කේ කෙසේද.

c. වියදම්, ගාස්තු සහ අයකිරීම් මොනවාද.

d. ගනුදෙනුකරුවාට ඔහුගේ විමසුම් සහ ගැටළු විසඳා ගැනීමට සම්බන්ධ විය හැක්කේ කා සමගද/කෙසේද.

2.3 ගනුදෙනුකරුවන්ගේ විමසීම් සහ පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් පහත සඳහන් පරිදි කඩිනමින් සහ ඵලදායී ලෙස කටයුතු කිරීම;

a. ඔවුන්ගේ විමසීම් යොමු කරන ආකාරය පෙන්වා දීම.

b. ඔවුන්ට ඉවසීමෙන් සවන් දීම.

c. පැමිණිල්ල/විමසීම ලැබීමෙන් පසු වැඩකරන දින 10ක් ඇතුළත ගනුදෙනුකරුවන්ට ප්‍රතිචාරය සන්නිවේදනය කිරීම.

d. අපගේ ප්‍රතිචාරයෙන් ඔවුන් සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, ඔවුන්ගේ පැමිණිල්ල ඉදිරියට ගෙනයන ආකාරය ගනුදෙනුකරුවන්ට දැනුම් දීම.

2.4 අපගේ වෙබ් අඩවියට මහජන ප්‍රවේශය සඳහා ඉඩ ලබා දීමෙන් සහ ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ඉල්ලීම මත ගනුදෙනුකරුවන්ට ඉංග්‍රීසි, සිංහල සහ දමිල භාෂා වලින් පිටපත් ලබා දීමෙන් මෙම සංග්‍රහය ප්‍රසිද්ධ කිරීම.

3. තොරතුරු (ගනුදෙනුකරුවන්ට ඔවුන්ගේ අවශ්‍යතා සපුරාලන නිෂ්පාදන සහ සේවා තෝරා ගැනීමේ හැකියාව ලබා දීම)

3.1 ණය කාඩ්පතක් නිකුත් කිරීමට පෙර, අපි;

a. අපගේ ණය කාඩ්පත් නිෂ්පාදන වල ප්‍රධාන ලක්ෂණ පැහැදිලි කරමින්, පහත සඳහන් කරුණු ඇතුළු තොරතුරු සපයන්න;

- අදාළ නියමයන් සහ කොන්දේසි;
- අදාළ ගාස්තු සහ පොලී අනුපාත;
- ගෙවිය යුතු අවම මුදල සහ පොලී ගණනය කිරීමේ ක්‍රමවේදය;

- පොලී ගාස්තු සහ දඩ මුදල් වලක්වා ගන්නා සහ අවමකර ගන්නා ආකාරය;
- බිල්පත් සහ ගෙවීම් ක්‍රියා පටිපාටිය;
- අලුත් කිරීමේ සහ අවසන් කිරීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය; සහ,
- කාඩ්පත භාවිතා කිරීමට අවශ්‍ය විය හැකි වෙනත් වැදගත් තොරතුරු.

b. ණය කාඩ්පතක් හෝ ගෙවීම් විසඳුමක් ක්‍රියාත්මක කිරීමට අවශ්‍ය ඔවුන්ගේ අනන්‍යතාවය, ලිපිනය, රැකියාව යනාදිය සම්බන්ධ ලිපි ලේඛන ඇතුළුව නෛතික සහ නියාමන අවශ්‍යතාවන්ට අනුකූල වීම සඳහා ව්‍යවස්ථාපිත බලධාරීන් විසින් නියම කරන අවම තොරතුරු/ ලිපි ලේඛන පිළිබඳව ගනුදෙනුකරුවා දැනුවත් කරන්න.

c. අවශ්‍ය යැයි හැඟේ නම්, දුරකථන මාර්ගයෙන් සහ/හෝ අප විසින් පත් කරන ලද නියෝජිත ආයතන හරහා ඉදිරිපත් වීමෙන් ණය කාඩ්පතෙහි/වෙළඳ අයදුම්පත්‍රයේ ගනුදෙනුකරුවා විසින් සපයා ඇති විස්තර තහවුරු කරන්න.

3.2 ගනුදෙනුකරුවන් නිෂ්පාදනයක්/සේවාවක් සඳහා අයදුම් කරන විට අපගේ ඉලක්කගත හැරවුම් කාලයන් අපි දැනුම් දෙන්නනෙමු.

3.3 සේවාව පළමුවරට ක්‍රියාත්මක කරන විටම, ගනුදෙනුකරුවාගේ නියමයන් සහ කොන්දේසි, අදාළ පොලී සහ ගාස්තු, ණය කාඩ්පත අස්ථාන ගත වීමක්/ අනිසි ලෙස භාවිතා කිරීමක් සිදු වීමේදී ගනුදෙනුකරුවාගේ අයිතිවාසිකම් සහ වගකීම් සහ ණය කාඩ්පත් භාවිතය හෝ ගෙවීම් විසඳුම් සම්බන්ධයෙන් වන වෙනත් අදාළ තොරතුරු විස්තර කෙරෙන සේවා මාර්ගෝපදේශ/සාමාජික පොත් පිංචක් අපි ලබා දෙන්නෙමු.

3.4 ගනුදෙනුකරුවන්ට අවශ්‍ය වූ විටෙක අප හා සම්බන්ධ වීමට හැකිවන පරිදි දුරකථන අංක, තැපැල් ලිපිනය, වෙබ් අඩවිය/ඊමේල් ලිපිනය වැනි අපගේ සම්බන්ධතා තොරතුරු අපි ලබා දෙන්නෙමු.

3.5 තම මාසික ප්‍රකාශයන් ගලපාගැනීම් සඳහා සියලුම ගෙවීම් ලදුපත් එකතු කරන ලෙස අපි ගනුදෙනුකරුවන්ට උපදෙස් ලබා දෙන්නෙමු. ණය කාඩ්පත් ප්‍රකාශයේ සඳහන් කිසියම් ගනුදෙනුවක් ගනුදෙනුකරු හඳුනා නොගන්නේ නම්, ඉල්ලීමක් කළහොත් ඒ පිළිබඳ අවශ්‍ය වැඩි විස්තර සපයනු ලැබේ. සමහර අවස්ථා වලදී, ගනුදෙනුවක් සඳහා ඔවුන්ගේ අවසරය ලබා දී නොමැති බව ඔප්පු කිරීමට අවශ්‍ය තහවුරු කිරීම් හෝ සාක්ෂි සපයන ලෙස ඉල්ලා සිටීමට අපට අවශ්‍ය විය හැකිය.

4. අයකිරීම් (පොලී/ගාස්තු/ගෙවීම්)

4.1 පහත සඳහන් අවස්ථා වලදී අපි අපගේ ගාස්තු සහ අයකිරීම් (පොලී අනුපාත ඇතුළුව) සටහන ලබා දෙන්නෙමු;

a. අයදුම්පත සමඟ,

b. සේවා මාර්ගෝපදේශ/සාමාජික පොත් පිංච තුළ,

c. ගනුදෙනුකරු, පාරිභෝගික සේවා දුරකථන අංක වලට කතා කළ විට,

d. අපගේ වෙබ් අඩවිය තුලින්, හෝ

e. අපගේ නම්කරන ලද කාර්යමණ්ඩලය හරහා.

4.2 ණය කාඩ්පත් ප්‍රකාශයේ සහ වෙබ් අඩවියේ ප්‍රකාශයට අමතරව, ඉල්ලා සිටින විටදී, ගනුදෙනුකරුවාගේ ගිණුමට පොලී සහ අයකිරීම් සිදුකරන ආකාරය අපි උදාහරණ සහිතව පැහැදිලිව විස්තර කරන්නෙමු.

4.3 අපගේ අයකිරීම් වල වෙනස්කම්

අපගේ ණය කාඩ්පත් නිෂ්පාදන සඳහා සිදුකරන අයකිරීම් (පොලී අනුපාත/ගාස්තු හෝ වෙනත් අය කිරීම්) වෙනස් කරන විට, එවැනි වෙනස් කිරීම් ක්‍රියාත්මක කිරීමට අවම වශයෙන් දින 10කට පෙර අපගේ දුරකථන පණිවිඩ, වෙබ් අඩවිය සහ ණය කාඩ්පත් ප්‍රකාශ මගින් තොරතුරු යාවත්කාලීන කර අපි ගනුදෙනුකරුවන් වෙත අදාළ දැනුම් දීම් සිදු කරන්නෙමු.

5. විකුණුම් සහ අලෙවි ආචාරධර්ම

5.1 ක්ෂේත්‍ර විකුණුම් නියෝජිතයින්

a. ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් නියම කර ඇති මාර්ගෝපදේශයන්ට අනුකූලව, අපගේ විකුණුම් නියෝජිතයින් කාඩ්පත් නිෂ්පාදන විකිණීම සඳහා ගනුදෙනුකරුවන් සහ අනාගත ගනුදෙනුකරුවන් වෙත පැමිණෙන විට තම අනන්‍යතාවය සහතික කරනු ලැබේ.

b. අපගේ නියෝජිතයා කිසියම් අයථා ක්‍රියාවක යෙදී ඇති බවට ගනුදෙනුකරුවන් විසින් පැමිණිලි කරනු ලබන අවස්ථාවකදී, අපි එකී පැමිණිල්ල පිළිබඳව විමසා විසඳීම සඳහා සුදුසු පියවර ගන්නෙමු.

5.2 ටෙලි අලෙවිකරණය

a. අපගේ ටෙලි අලෙවිකරණ කාර්ය මණ්ඩලය/නියෝජිතයින් අපගේ ඕනෑම ණය කාඩ්පත් නිෂ්පාදනයක් විකිණීම සඳහා හෝ කිසියම් විකුණුම් දීමනාවන් පිළිබඳව ගනුදෙනුකරුවන් දුරකථනයෙන් සම්බන්ධ කර ගන්නේ නම්, ඔහු/ඇය තමාව හඳුන්වා දී, ඔහු/ඇය අප වෙනුවෙන් කතා කරන බව ගනුදෙනුකරුවා දැනුවත් කරනු ඇත.

b. ඇමතුම නිසා ගනුදෙනුකරුවාට අපහසුතාවයක් ඇති නොකරනු ඇතැයි අපේක්ෂා කරන විට පමණක් ගනුදෙනුකරුවන් සම්බන්ධ කර ගන්නා බවට සහතික වනු ලැබේ. සාමාන්‍යයෙන් සම්බන්ධ කරගනු ලබන්නේ පැය 0900 සිට 1900 අතර වේ.

c. නියමිත කාල සීමාවට කලින් හෝ පසුව ඇමතුම් ලබාගත හැක්කේ ගනුදෙනුකරු ලිඛිතව හෝ වාචිකව එසේ කිරීමට අවසර දී ඇති විටෙක පමණකි.

5.3 ටෙලි අලෙවිකරණ ආචාරවිධි

අපගේ ටෙලි අලෙවිකරණ කාර්යමණ්ඩලය පහත සඳහන් පරිදි සම්මත සහ පිළිගත හැකි දුරකථන ඇමතුම් ආචාරවිධි අනුගමනය කරනවා ඇත;

5.3.1 ඇමතුමට පෙර

බැංකුව විසින් හෝ බැංකුව මඟින් පත්කරන ලද ඍජු අලෙවි නියෝජිතයින් විසින් නිෂ්කාශනය කරන ලද ලැයිස්තු වලට පමණක් ඇමතුම් ලබා දීම.

5.3.2 ඇමතුමක් අතරතුර

a. තමන් සහ අපගේ බැංකුව හඳුන්වා දී, ඇමතුමට හේතුව සඳහන් කිරීම.
b. ඇමතුම ඉදිරියට ගෙනයාමට අවසර ඉල්ලීම සහ, අවසරය ප්‍රතික්ෂේප කළහොත් සමාව ඇයද, ආචාරශීලීව විසන්ධි කිරීම.
c. ජංගම දුරකථනයට ඇමතුම ලබා ගන්නේ නම්, සැමවිටම ස්ථාවර දුරකථනයට නැවත ඇමතුමක් ලබා දීමට ඉදිරිපත් වීම.
d. හැකිතාක් දුරට ගනුදෙනුකරුවාට වඩාත් පහසු භාෂාවකින් කතා කිරීම.
e. සංවාදය ව්‍යාපාරික කටයුතු වලට පමණක් සීමා කිරීම. කිසි විටෙකත් බාධා නොකිරීම සහ තර්ක නොකිරීම.
f. ගනුදෙනුකරු නිෂ්පාදනය මිලදී ගැනීමට අදහස් කරන්නේ නම්, 'වඩාත් වැදගත් නියමයන් සහ කොන්දේසි' පිළිබඳව ඔහුගේ අවබෝධය පරීක්ෂා කිරීම.
g. ගනුදෙනුකරුවා විසින් ඉල්ලා සිටින්නේ නම්, තම දුරකථන අංකය, තම අධීක්ෂකගේ නම හෝ අපගේ බැංකු සම්බන්ධතා තොරතුරු සැපයීම.
h. ලබාදුන් කාලය සඳහා ගනුදෙනුකරුවාට ස්තුති කිරීම.

5.3.3 ඇමතුමෙන් පසු

a. ගනුදෙනුකරුවා අපගේ පිරිනැමීම පිළිබඳව උනන්දුවක් නොමැති බව ප්‍රකාශ කර ඇත්නම්, එම දීමනාව පිළිබඳව ඉදිරි මාස 6 තුළ එකී ගනුදෙනුකරු ඇමතීමෙන් වැලකී සිටීමට උත්සාහ කිරීම.
b. දැනටමත් අලෙවි කර ඇති නිෂ්පාදනයක් සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරුවෙකුගෙන් ඇමතුමක් ලැබුනු විට, එවැනි විමසීම් පිළිබඳව සොයා බැලීම සඳහා අලෙවි කාර්යමණ්ඩලය විසින් ගනුදෙනුකරුව අදළ දෙපාර්තමේන්තුවට/ඒකකයට යොමු කරනු ඇත.

5.4 ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තොරතුරු වල රහස්‍යභාවය

අලෙවි නියෝජිතයින් සැමවිටම ගනුදෙනුකරුවාගේ පෞද්ගලිකත්වයට ගරු කරනු ඇත. ගනුදෙනුකරුවාගේ ලැදියාවන් සාමාන්‍යයෙන් ගනුදෙනුකරුවා සමඟ පමණක් සාකච්ඡා කරනු ලබන අතර, ගනුදෙනුකරු විසින් තැපැල් මගින්, පටිගත කරන ලද දුරකථන මාර්ගයෙන්, ෆැක්ස් මගින් හෝ කෙටි පණිවිඩ සේවාව මගින් ලිඛිතව බලය පවරනු ලැබුවහොත්, ගනුදෙනුකරුවාගේ ගණකාධිකාරී, ලේකම්, සහකාරිය/සහකරු වැනි වෙනත් ඕනෑම පුද්ගලයෙකු හෝ පවුලේ සාමාජිකයෙකු සමඟ පමණක් සාකච්ඡා කළ හැකිය.

5.5 පුහුණුව

අලෙවි නියෝජිතයින්ට ඔවුන්ගේ කාර්යය ඵලදයී ලෙස ඉටුකිරීම සඳහා අවශ්‍ය පුහුණුව සහ මඟ පෙන්වීම ලබාදෙනු ලැබේ.

6. ණය කාඩ්පත නිකුත් කිරීම/පුද්ගල අනන්‍යතා අංකය (PIN)

6.1 අපි සාමාන්‍යයෙන් ගනුදෙනුකරුවාගේ ණය කාඩ්පත කුරියර් සේවය/ලියාපදිංචි තැපැල හරහා ගනුදෙනුකරු සඳහන් කර ඇති තැපැල් ලිපිනයට යවන්නෙමු. විකල්පයක් වශයෙන්, ගනුදෙනුකරුවාගේ විශේෂිත උපදෙස් අනුව ඔහුගේ ණය කාඩ් පත ඔහු නම් කරන ලිපිනයකට අපි භාර දෙන්නෙමු.

6.2 ගනුදෙනුකරුට ලැබෙන ණය කාඩ්පත සක්‍රිය කර නොමැති නම්, බැංකුව විසින් නියම කරන ක්‍රමවේදය අනුව ඔහුට ණය කාඩ්පත සක්‍රිය කළ හැකිය.

6.3 පුද්ගල අනන්‍යතා අංකය (PIN අංකය) වෙන්කළ විට එය ගනුදෙනුකරු වෙත වෙනම ලැබෙන්නට සලස්වන්නෙමු.

7. ගිණුම් මෙහෙයුම් සහ ණය කාඩ්පත් ප්‍රකාශන

7.1 ණය කාඩ්පත් ගිණුම කළමනාකරණය කිරීමට සහ ණය කාඩ්පත් භාවිතයෙන් මිලදී ගැනීම්/මුදල් ලබා ගැනීම් පිළිබඳ විස්තර පරීක්‍ෂා කිරීමට ගනුදෙනුකරුට උපකාර කිරීම සඳහා, අපි ඔහුට ණය කාඩ්පත් ගනුදෙනු පිළිබඳ තොරතුරු විද්‍යුත් තැපෑලෙන් හෝ අන්තර්ජාල බැංකුකරණය හරහා ලබා ගැනීමේ පහසුකම ලබා දෙන්නෙමු. ණය කාඩ්පත් ගනුදෙනු පිළිබඳ ප්‍රකාශය සෑම මසකම කලින් තීරණය කරන ලද දිනයක සකස්කරනු ලබන අතර එය ගනුදෙනුකරුට දැනුම් දෙනු ලැබේ.

7.2 ණය කාඩ්පත් ප්‍රකාශය නොලැබුනහොත්, එහි අනු-පිටපතක් ලබා දෙන ලෙස අපෙන් ඉල්ලා සිටින්නැයි අපි ගනුදෙනුකරුට උපදෙස් දෙන්නෙමු. ගනුදෙනුකරුට නියමිත වේලාවට ගෙවීම් කිරීමට හැකිවන පරිදි එකී අනු-පිටපත දින දහයක් ඇතුලත එවනු ලැබේ.

7.3 පිළිගැනීමේ/ප්‍රතික්‍ෂේප කිරීමේ විකල්පය තෝරා ගැනීමේ හැකියාව ඇතිව, විටින් විට හඳුන්වා දීමට සිදුවන සෑම නව සේවාවන් සහ අගය එකතු කිරීම් සම්බන්ධයෙන් අපි ගනුදෙනුකරුට දැනුම් දෙන අතර, එවැනි නව සේවාවන් සඳහා අදළ වන ගාස්තු/ගෙවීම් පිළිබඳව කලින් සඳහන් කරන්නෙමු.

7.4 ගනුදෙනුකරුගේ කාඩ්පත් ගිණුමට බැරකරන ලද චෙක්පතක් අගරු වූ අවස්ථාවක, එවැනි අගරු වූ චෙක්පත් ලැබුනු දින සිට දින හතක් ඇතුලත ඒ බව අපි ගනුදෙනුකරුට දන්වන්නෙමු.

7.5 අප විසින් නියම කර ඇති කාලසීමාව තුළ ගෙවීම් සිදු කිරීම සඳහා නියමිත දිනයට පෙර චෙක්පත් තැන්පත් කළද, අප පාර්ශවයෙන් සිදුවූ දෝෂ/ප්‍රමාදයන් හේතුවෙන් ඒවා නියමිත දිනයෙන් පසුව බැර වන්නේ නම් අපි ගනුදෙනුකරුට අනවශ්‍ය ලෙස දඩුවම් නොකරන්නෙමු.

7.6 ගනුදෙනුකරුගේ ගිණුමෙහි කිසියම් යෝජිත උත්ශ්‍රේණි කිරීමක් සහ/හෝ සීමා වැඩි කිරීමක් පිළිබඳව අපි ගනුදෙනුකරුට දන්වන්නෙමු. යෝජිත උත්ශ්‍රේණි කිරීම සහ/හෝ සීමා වැඩි කිරීම නියමිත කාල සීමාවක් තුළ පිළිගැනීමේ හෝ ප්‍රතික්ෂේප කිරීමේ විකල්පය ගනුදෙනුකරුට ලබා දෙනු ඇත. ගනුදෙනුකරුවන් එවැනි දැනුම්දීම් හොඳින් කියවා බලා ප්‍රතිචාර දක්වනු ඇතැයි අපි බලාපොරොත්තු වෙමු.

7.7 ගනුදෙනුකරුගේ ණය කාඩ්පත අවභාවිතා කිරීමෙන් ආරක්ෂා වීම සඳහා කළ හැකි දේ පිළිබඳව අපි ගනුදෙනුකරුට උපදෙස් ලබා දෙන්නෙමු.

7.8 ගනුදෙනුකරුගේ ණය කාඩ්පත අස්ථානගතවී හෝ සොරකම් කර හෝ ඇත්නම් හෝ, ගනුදෙනුකරුගේ රහස් අංකය හෝ වෙනත් ආරක්ෂක තොරතුරු තෙවන පාර්ශවයකට දැන ගැනීමට ලැබුනහොත් හෝ, ඒ පිළිබඳව අපට දැනුම් දීමෙන් පසු ගනුදෙනුකරුගේ කාඩ්පත අක්‍රිය කිරීමට සහ කාඩ්පත් හිමියන්ගේ ගිවිසුමෙහි නියමයන් හා කොන්දේසි වලට අනුකූලව ක්‍රියාමාර්ග ගැනීමට කඩිනම් පියවර ගන්නෙමු.

8. ගිණුම් විස්තරවල රහස්‍ය භාවය

8.1 ගනුදෙනුකරුවාගේ පුද්ගලික තොරතුරු (පුද්ගලයා තවදුරටත් ගනුදෙනුකරුවෙකු නොවන විට පවා), පුද්ගලික සහ රහසිගත ලෙස සලකන්නෙමු. පහත සඳහන් සුවිශේෂී අවස්ථාවන් හිදී හැර, අපි ගනුදෙනුකරුවාගේ ගිණුම් වල ගනුදෙනු පිළිබඳ තොරතුරු තෙවන පාර්ශවයකට හෙළි නොකරන්නෙමු;

a. නීතියෙන් අවශ්‍ය වූ විට හෝ නීතියට අනුකූල වීමට සිදුවූ විට.

b. තැපැල් මගින්, පටිගත කරන ලද දුරකථන මාර්ගයෙන්, ෆැක්ස් මගින් හෝ කෙටි පණිවිඩ සේවාව මගින් ලිඛිතව ගනුදෙනුකරු විසින් ඉල්ලා සිටින විට (මෙම ඉල්ලීම් අනාගත යොමුවීම් සඳහා සංරක්ෂණය කරනු ලැබේ).

c. අධිකරණයක් විසින් සිදු කිරීමට නියම කළ විට.

d. අපගේ අවශ්‍යතාවයන් සඳහා වංචා වැලැක්වීමට, විගණනයට යනාදී කටයුතු වලදී අප විසින් ලබා දීමට අවශ්‍ය වූ විට.

9. හිඟ මුදල් එකතු කිරීම

අපගේ බැංකුවේ හිඟ මුදල් එකතු කිරීමේ ප්‍රතිපත්තිය ආචාරශීලීත්වය, සාධාරණ සැලකීම සහ ඒත්තු ගැන්වීම මත ගොඩනගා ඇත. ගනුදෙනුකරුවන්ගේ විශ්වාසය සහ දිගු කාලීන සබඳතාවය වර්ධනය කිරීම ගැන අපි විශ්වාස කරන්නෙමු. සමහර අවස්ථාවලදී ගනුදෙනුකරුවාගේ ණය කාඩ්පත සුමට ලෙස ක්‍රියාත්මක වීම සහතික කිරීම සඳහා අයවිය යුතු ගෙවීම් පිළිබඳව ගනුදෙනුකරු සම්බන්ධ කර ගැනීම සඳහා නියමිත පැය 0900 සහ පැය 1900 ට පෙර හෝ පසුව ඇමතුම් ලබා දීමට සිදුවනු ඇත.

අය විය යුතු මුදල් එකතු කිරීම සහ/හෝ ආරක්ෂාව නැවත ස්ථාපිත කර ගැනීම සඳහා අපගේ කාර්යමණ්ඩලය හෝ අප වෙනුවෙන් පෙනී සිටින වෙනත් ඕනෑම පුද්ගලයෙකු ඔහු/ඇය හඳුන්වා දී ගනුදෙනුකරු සමඟ සිවිල් ආකාරයෙන් කටයුතු කරනු ඇත.

අයවිය යුතු මුදල් පිළිබඳ සියලුම තොරතුරු අපි ගනුදෙනුකරුට ලබා දෙන අතර, එකී මුදල් ගෙවීම සඳහා ප්‍රමාණවත් දැනුම්දීමක් කරන්නෙමු.

සාධාරණ කාලසීමාවක් තුළ ගනුදෙනුකරුගේ හිඟ මුදල් සහ අයකර ගැනීමේ ලිපි සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරු විසින් කරනු ලබන විමසීම් හෝ පැහැදිලි කිරීම් සඳහා අපි ප්‍රතිචාර දක්වන්නෙමු.

10. සැක කටයුතු ගනුදෙනු තහවුරු කිරීම

සමහර අවස්ථා වලදී, ගනුදෙනුකරුවාගේ ණය කාඩ්පතෙන් සිදු කෙරෙන සැක කටයුතු ගනුදෙනු තහවුරු කර ගැනීම සඳහා නියමිත කාල සීමාව වන පැය 0900 සහ පැය 19000 ට පෙර හෝ පසුව ඇමතුම් ලබා ගත හැකිය. අනවසර භාවිතය වැළැක්වීම සඳහා සහ ගනුදෙනුකරුගේ යහපත පිණිස මෙලෙස සිදු කරනු ලැබේ.

11. පැමිණිලි විභාගය

11.1 ගනුදෙනුකරුවන්ගේ පැමිණිලි අභ්‍යන්තරව විභාග කිරීම

- අප ආයතනය තුළ පැමිණිලි විභාග කිරීමේ ක්‍රියා පටිපාටියක් ඇත.
- ගනුදෙනුකරුවන්ගේ පැමිණිලි සඳහා ප්‍රතිචාර දැක්වීමේ ඉලක්කගත වේලාවන් සහ උත්සන්න කිරීමේ ක්‍රියාවලිය ඇතුළුව අපගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය අපගේ වෙබ් අඩවියේ සහ ශාඛාවල ද ප්‍රදර්ශනය කරනු ඇත.

11.2 ශ්‍රී ලංකාවේ මුල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් වරයා වෙත පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීම

දින 30ක් ඇතුලත ගනුදෙනුකරුට සිය පැමිණිල්ල පිළිබඳව සතුටුදයක ප්‍රතිචාරයක් නොලැබුනහොත් සහ, ගනුදෙනුකරුට සහනය සඳහා වෙනත් මාර්ග අනුගමනය කිරීමට අවශ්‍ය වන්නේ නම්, ඔහුට ශ්‍රී ලංකාවේ මුල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් වරයා වෙත යොමු විට හැකිය.

ලිපිනය : අංක.143A, වජිර පාර, කොළඹ 05.
දුරකථනය : +94 11 259 5624
ෆැක්ස් : +94 112595625
ඊ-මේල් : fosril@sltnet.lk
වෙබ් අඩවිය : www.financialombudsman.lk

12. ණය කාඩ්පත අවසන් කිරීම

12.1 ගනුදෙනුකරු විසින් අපට ලිඛිත දැන්වීමක් ලබා දීමෙන් සහ කාඩ්පත් හිමියාගේ/වෙළඳ ගිවිසුමේ නියමයන් සහ කොන්දේසි අනුව අප විසින් නියමකර ඇති ක්‍රියා පටිපාටිය අනුගමනය කිරීමෙන් සහ, හිඟ මුදල් තිබේනම් ඒවා ගෙවා සම්පූර්ණ කිරීමෙන් පසුව, ණය කාඩ්පත/වෙළඳ ගිවිසුම අවසන් කළ හැකිය.

12.2 ගනුදෙනුකරු කාඩ්පත් දරන්නාගේ ගිවිසුම කඩකර ඇත්නම් හෝ ආරවුල් විසඳීමේ ක්‍රියා පටිපාටියට අනුකූලව, නොවිසඳුනු ගැටළු තිබේනම් ඒවා විසඳීමට අවශ්‍ය ක්‍රියාමාර්ග ගැනීම සඳහා අපට ගනුදෙනුකරුගේ ණය කාඩ්පත/වෙළඳ ගිවිසුම අවසන් කළ හැකිය..

13. අදහස් සහ යෝජනා

ගනුදෙනුකරුවන්ට අපගේ සේවාවන් පිළිබඳව ඔවුන්ගේ අදහස් ලබාදිය හැකි අතර, ඔවුන්ගේ අදහස් සහ යෝජනා අපගේ සේවාවන් වැඩිදියුණු කිරීමට අපට උපකාරී වනු ඇත.