නැෂනල් ඩිවලොප්මන්ට් බැන්ක් පීඑල්සී

මූලික කාරණා අන්තර්ගත ලේඛනය

- **NEOS මාර්ගගත සහ ජංගම යෙදුම**

මූලික කාරණා අන්තර්ගත ලේඛනය - NEOS මාර්ගගත සහ ජංගම යෙදුම

නිෂ්පාදනය/ සේවය	දිරිගැන්වීම් සහ ප්‍රවර්ධන ඇතුලු මූල්‍යමය සහ වෙනත් ප්‍රතිලාභ	ගාස්තු/ අයකිරීම් කොමිස් මුදල්, පොළිය	නිෂ්පාදනය/ සේවය ලබා ගැනීම සඳහා අනුගමනය කරනු ලැබිය යුතු කාර්ය පටිපාටිය සහ මූලික අවදානම්	ප්‍රධාන නියම හා කොන්දේසි
NEOS මාර්ගගත සහ ජංගම යෙදුම	**මූලික ගතිලක්ෂණ** 1. NEOSPay - මගින් • NEOS යෙදුම (App) හරහා ගෙවීම් කටයුතු කරනු ලැබිය හැකිය. • "QR පරිලෝකනය කර (scan) ගෙවීම් කිරීම සඳහා (Scan QR, Log in and pay) යන පහසු පියවර 3 න් පමණක් QR පරිලෝකනය කිරීම (scan) හරහා ලංකා QR සමග වූ ඕනෑම වෙළඳමහතකු වෙත ගෙවීම් කල හැකිය. 2. Just Pay (පහසුවෙන් ගෙවීම)	කරුණාකර NDB බැංකුවේ ආයතනික වෙබ් අඩවියෙහි බාගතකිරීම් අංශයේ උඩුගත කරන ලද ගාස්තු පත්‍රිකාව බලන්න	1. මාර්ගගත බැංකු කටයුතු සඳහා ජංගම උපාංගය සහ වෙබ් බ්‍රවුසරය හරහා ලියාපදිංචි කිරීම. 2. ජංගම යෙදුම සඳහා ලියාපදිංචි වීම- • ජංගම/ ඉතුරුම් ගිණුම මගින් • ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත/ ඩෙබිට් කාඩ්පත මගින් • වෙනත්යම් බැංකු ගිණුමක් මගින්	• ඕනෑම ආකාරයකින් ක්‍රියාත්මකවන ජංගම බැංකු සේවය/ මාර්ගගත බැංකු සේවය හරහා සකස්වන සියලු ගනුදෙනු/ ඉල්ලීම් සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරු සම්පූර්ණ වගකීම භාරගෙන සිටිනු ලැබේ. • ජංගම බැංකු සේවය/ මාර්ගගත බැංකු සේවය සමග ලියාපදිංචිවීමත් සමග ගනුදෙනුකරු විසින් පවත්වාගෙන යනු ලබන සියලුම ගිණුම්, ජංගම බැංකු සේවා යෙදුම සහ/ හෝ මාර්ගගත බැංකු සේවය සමඟ සම්බන්ධවන බවට ගනුදෙනුකරු පිළිගෙන සිටියි.

- Just Pay හරහා NEOS යෙදුම වෙත වෙනත් බැංකු ගිණුම් එකතු කරනු ලැබිය හැකිවේ.

3. ගිණුම්/ ස්ථාවර තැන්පතු/ ඉස්ලාම් බැංකු කටයුතු/ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්/ ණය/ කල්බදු සේවා NDB NEOS යෙදුම වෙත ස්වයංක්‍රීයව සම්බන්ධ කරනු ලැබේ.
4. මුහුණ සහ ඇඟිලි සලකුණු මගින් අනන්‍යතාවය සහතික කිරීම මගින් වැඩිදියුණු කල ආරක්ෂණ විශේෂාංග පවතියි.
5. නියමිත කාලීනව මුදල් පැවරීම සහ ක්‍රෙඩිට්කාඩ් ගෙවීම් පහසුකම
   - වෙනත් බැංකු අතර මුදල් හුවමාරුකිරීම් සහ ක්‍රෙඩිට්කාඩ් ගෙවීම් සම්බන්ධයෙන් NDB NEOS යෙදුම වෙත නියමිත කාලීන මුදල් හුවමාරුකිරීම් හැකියාව (CEFTS) ලබා දී ඇත.
6. ඔබගේ NDB කාඩ්පත් සම්බන්ධයෙන් පාලනයක් තිබීම.
   - NDB NEOS වෙතින් ඔබගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත හෝ ඩෙබිට් කාඩ්පත සක්‍රීය සිදුකල හැකිවේ

මූලික අවදානම්

1. උපාංගය හෝ SIM කාඩ්පත නැතිවුවහොත් හෝ සොරකම් කිරීමකට ලක්වුවහොත්, PIN අංක කේත, SMS සංඥා වැනි ගනුදෙනුකරුගේ බැංකු තොරතුරු එමගින් අවධානයට ලක්වීම සහ ගනුදෙනුකරුට වංචා සිදුවීමේ අවදානම් සඳහා මුහුණදීමට සිදු වීම සිදු විය හැකිය.
2. SIM කාඩ්පත වැරදි තැනැත්තන් අතට පත්වීම මගින් ගනුදෙනුකරු ලෙස

- ගනුදෙනුකරුගේ ගිණුමේ (ගිණුම්වල) බැංකු ගාස්තු ද ඇතුලත්ව ප්‍රමාණවත් මුදල් නොපවතීනම් ජංගම බැංකු සේවය/ මාර්ගගත බැංකු සේවය හරහා ගනුදෙනුකරු විසින් ගනුදෙනු ක්‍රියාත්මක කරනු නොලැබිය යුතුය.
- අදාල දිනයේදී සහ කාලයේදී ගනුදෙනුකරුගේ ගිණුමේ (ගිණුම්වල) ප්‍රමාණවත් මුදල් පවතීනම් පමණක් අනාගත දින සඳහා සැලසුම් කරනු ලබන ගනුදෙනු ක්‍රියාත්මකවන බවට ගනුදෙනුකරු එකඟව සිටියි.
- ගනුදෙනුකරු වෙනුවෙන් ගෙවීමක් සිදු කිරීමේ දී, ගෙවීම ලබාදෙන ලෙස නියමකර ඇත්තේ යම් ගනුදෙනුකරුවකු වෙතද එම ගනුදෙනුකරුගේ නියෝජිතයකු වශයෙන් හෝ තුන්වන පාර්ශව නියෝජිතයකු වශයෙන් බැංකුව ක්‍රියා නොකරන බවට ගනුදෙනුකරු පිළිගෙන සිටියි.
- ජංගම බැංකු සේවය සහ/ හෝ මාර්ගගත බැංකු සේවය හරහා

	කිරීමට/ අක්‍රීය කර තැබීමට ඔබවෙත හැකියාව ලබාදෙයි • නැතිවූ කාඩ්පත් App එක හරහා වාර්තා කල හැකිය 7. යම් තැනැත්තකු වෙත මුදල් ගෙවීම • ඔබගේ දුරකථන අංක ලැයිස්තුවෙහි පවතින ඔබගේ මිතුරන්ගේ දුරකථන අංක භාවිත කරමින් ඔබගේ මිතුරන් වෙත මුදල් යැවීම • QR සංකේතය පරිලෝකනය කර (scan) NDB ගිණුම් හිමියන් වෙත ගෙවීම් කිරීම • QR උඩුගත කර (upload) ගෙවීම 8. NDB NEOS හරහා යම් පසුගෙවීම් හෝ පෙරගෙවීම් සම්බන්ධතා නැවත ආරෝපණය කිරීම (recharge) 9. ඔබගේ ගිණුම්වලින් බිල්පත් ගෙවීම 10. ලියාපදිංචි කිරීමේ දී ඔබගේ අන්වර්ත නාම (nickname) ලබා දෙන්න; NDB NEOS විසින් ඉන්පසුව ඔබව හඳුනාගනු ලබයි 11. **එන විද්‍යුත් තැපැල් ගොනුව (Inbox Options)**		වෙනත් තැනැත්තකුට පෙනී සිටීමට හැකියාව ලැබීම මෙන්ම ගනුදෙනුකරුගේ සම්බන්ධතා, පණිවුඩ සහ වෙනත් ගිණුම් වැනි පුද්ගලික දත්ත වෙත වෙනත් තැනැත්තකුට ප්‍රවේශවීමේ හැකියාවද ලැබෙනු ඇත. 3. ගනුදෙනුකරු විසින් ස්වකීය සම්බන්ධවීමේ විස්තර පිළිබඳව කඩිනමින් බැංකුව වෙත දැනුම් දෙනු නොලැබුවහොත්, එමගින් ගනුදෙනු පිළිබඳ නිවේදනය කිරීම, වංචා	ගනුදෙනුකරු විසින් බලාත්මක කරනු ලබන භාවිතකරුගේ ක්‍රියාකාරකම් සහ ගනුදෙනු පිළිබඳ ලොග් සටහන් පවත්වාගෙන යෑම සඳහා ගනුදෙනුකරු විසින් බැංකුව වෙත බලය පවරා සිටිනු ලැබේ. • රතු නිවේදන ගෙවා නිරාකරණය කිරීම සඳහා ජංගම බැංකු සේවය භාවිත කරනු ලැබිය නොහැකි බවටත් එම කටයුත්ත බැංකු ශාඛාවකදී සිදුකල යුතු බවටත් ගනුදෙනුකරු එකඟව සිටියි. • ජංගම බැංකු සේවය සහ/හෝ මාර්ගගත බැංකු සේවය හරහා සකස්වන බැංකුවේ සියලු ගනුදෙනු පිළිබඳ වාර්තා සහ ප්‍රකාශ සියලු කාර්ය සඳහා තීරණාත්මක සහ ගනුදෙනුකරු වෙත බැඳීම් සහගතවන බවට ගනුදෙනුකරු පිළිගෙන සිටියි. • උපාංගයේ ආරක්ෂාව පිළිබඳව සහ ජංගම බැංකු සේවය සහ/හෝ මාර්ගගත බැංකු සේවය සම්බන්ධයෙන් සිදු විය හැකි ද්වේශ සහගත කටයුතුවලට එරෙහිව උපාංගය

	• ඔබගේ බැංකුව සමග සම්බන්ධව සිටිමින් පහත දැක්වෙන ආකාරයේ සුරක්ෂිත උපදෙස් යවන්න: • ගිණුම පවත්වාගෙන යෑම පිළිබඳ විමසීම් • පැමිණිලි සහ උපදෙස් • ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත් විමසීම් • මුදල් හුවමාරුකිරීම්වලට ආශ්‍රිත විමසීම් • කල්බදු විමසීම් • වෙනත් විමසීම් • සංචාර සැලසුම් යාවත්කාලීන කිරීමේ ඉල්ලීම් 12. **ගෙවීම් සැලසුම් කිරීම** • සැලසුම්ගත ගෙවීම්කිරීමේ ක්‍රමවේදය භාවිත කරමින් දැන් NDB NEOS භාවිතකරුවන් විසින් ස්වකීය බිල්පත් ගෙවීම් සහ මුදල් හුවමාරුකිරීම් කටයුතු පහසුවෙන් සැලසුම්ගත කළ හැකිය. (දෛනිකව, සතිපතා, මාසිකව, කාර්තු වශයෙන්, වාර්ෂිකව) 13. **සියලු මූලික දේ ඔබ අතලග** • ඔබගේ ගිණුම් ශේෂය පරීක්ෂා කිරීම • ඔබගේ ගනුදෙනු ඉතිහාසය බලා ගැනීම		වැළැක්වීමේ පණිවුඩ හෝ එක් වරක් පමණක් ලබාදෙන මුරවචන (OTP) වැනි බැංකුවෙන් ලැබෙන SMS සංඥා ගනුදෙනුකරුට නොලැබීයෑමට හේතු විය හැකිය. 4. ජංගම දුරකථනය අනවසර තැනැත්තන් වෙත ලැබීම මගින් ඔබගේ මුදල් සොරකම් කිරීමට ලක්වීමට හෝ ඔබගේ මුදල් වංචාකිරීමකට ලක්වීමට හේතු විය හැකිය.	ප්‍රමාණවත් ආරක්ෂා සහිතව නිසි ක්‍රියාකාරී අනුපිළිවෙලකින් පවත්වාගෙන යනු ලබන බවට ගනුදෙනුකරු සහතික විය යුතු මෙන්ම කිසිදු මෘදුකාංගයක් බැංකුවට හානිකර වන ආකාරයට භාවිත කරනු නොලැබිය යුතුය. • ගනුදෙනුකරු විසින් භාවිතකරුගේ අනන්‍යතාවය (ID) සහ/හෝ මුරවචනය නැතිකරගෙන ඇති අවස්ථාවකදී, ගනුදෙනුකරු විසින් වහාම ඒ පිළිබඳව බැංකුව දැනුවත් කරනු ලැබිය යුතුය. • භාවිතකරුගේ අනන්‍යතාවය සහ මුරවචනය දැඩි රහස්‍යභාවයෙන් තබා ගන්නා බවට සහ කිසිදු අවස්ථානුගත කරුණක් යටතේ එය වෙත ප්‍රවේශ වීමට කිසිදු තැනැත්තකු වෙත කිසිදු අවකාශයක් ලබා නොදෙන බවට ගනුදෙනුකරු මෙයින් පිළිගෙන සිටියි. • යම් විද්‍යුත් මාධ්‍යයක භාවිත කරනු ලබන පොදු භාවිතකරුගේ අනන්‍යතාවය සහ මුරවචනය භාවිත

	• ඔබගේ ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත් හිඟ ශේෂය පරීක්ෂා කිරීම • ඔබගේ බිල්පත් නොකල ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත් ගනුදෙනු සහ පසුගිය ප්‍රකාශන බලා ගැනීම • ඔබට ආසන්නතම ශාඛාව/ ATM යන්ත්‍රය සොයා ගැනීම • ආසන්නතම NDB ගනුදෙනු සහ පිරිනැමීම් (offers) පරීක්ෂා කිරීම • සංඥා නිවේදන • ඔබගේ ගනුදෙනු සීමා සකස්කිරීම			කිරීමේ ප්‍රතිවිපාක පිළිබඳව ගනුදෙනුකරු සම්පූර්ණයෙන්ම දැනුවත්ව සිටින බවත් එවැනි අවස්ථා වැළැක්වීම සඳහා පූර්ව ආරක්ෂන පියවර ගනු ලැබිය යුතු බවටත් එවැනි අවස්ථා සම්බන්ධයෙන් බැංකුව වගකීම් භාරගනු නොලබන බවටත් ගනුදෙනුකරු එකඟව සිටියි.

ඔබගේ පසුවිපරම අප සමග හුවමාරු කරගන්න

සියලු අවස්ථාවලදී ඔබ සෑහීමට පත්වන ආකාරයට ඔබවෙත අපගේ සේවා සැපයීම සඳහා අප ඇපකැපවී සිටින්නෙමු.

අප විසින් ඔබගේ අපේක්ෂාවන් කොතරම් හොඳින් ඉටුකර ඇද්ද යන්න පිළිබඳව දැනගැනීම සඳහා සහ අවශ්‍ය අවස්ථාවලදී දියුණු කරගතයුතු කරුණු පිළිබඳව දැනුවත්වීම සඳහා ඔබගේ පසුවිපරම අප හට උපකාරීවනු ඇත.

ඔබගේ පසුවිපරම හුවමාරු කරගත යුතු ආකාරය:

ඔබට ඔබගේ ශාඛා කළමනාකරු හෝ ඔබගේ සම්බන්ධතා කළමනාකරු හා සම්බන්ධ විය හැකි ය.
අංක. +94(0) 11 2448888 දරන පැය 24 පුරා ක්‍රියාත්මකවන ඇමතුම් මධ්‍යස්ථාන අංකය අමතන්න.

අප වෙත විද්‍යුත් තැපෑලෙන් යොමු කරන්න:- contact@ndbbank.com

ලිඛිතව ඉදිරිපත් කරන්න:- කළමනාකරු, ගනුදෙනුකාර සම්බන්ධතා කළමනාකාර අංශය, නැෂනල් ඩිවලොප්මන්ට් බෑන්ක් පීඑල්සී අංක. 40 නවම් මාවත, කොළඹ 02

අප විසින් ප්‍රතිචාර දක්වන ආකාරය;

පැමිණිල්ල ලැබීමෙන් පසුව, අප විසින් එය බැංකුවේ පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් ක්‍රියාකිරීමේ පද්ධතියෙහි වාර්තාකර එම ගැටලුව වහාම විසඳීම සඳහා උත්සාහ කරන්නෙමු. අපට එසේ ක්‍රියාකිරීමට අපොහොසත් වන අවස්ථාවක දී, අප විසින් ඔබ වෙත වැඩකරන දින තුනක් ඇතුලත විසඳුමක් ලබා දෙන්නෙමු. පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය අනුව මෙම කාලසීමාව තුලදී මෙම ගැටලුව විසඳීමට අපට නොහැකි වුවහොත්, අප විසින් ඔබවෙත ප්‍රතිචාර දක්වනු ලබන ඇස්තමේන්තුගත කාලය පිළිබඳව ඔබව දැනුවත් කරන්නෙමු.

ඔබගේ ගැටළුවට අපෙන් ලැබුණු පිළිතුර පිළිබඳව ඔබ කිසිසේත් සෑහීමට පත් නොවන්නේ නම්, ඔබට ශ්‍රී ලංකා මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් කාර්යාලය හෝ ශ්‍රී ලංකා මහා බැංකුවේ මූල්‍ය පාරිභෝගික සම්බන්ධතා අංශය (FCRD) අමතා සම්බන්ධ විය හැකිය.

ශ්‍රී ලංකා මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් කාර්යාලය (Office of The Financial Ombudsman - SL)
සන්දියානි විජේසිංහ මිය
මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් කාර්යාලය, නො. 01, බෙතෙස්දා පෙදෙස , මිලාගිරිය, කොළඹ 05.
කාර්යාල දුරකථන අංකය: +94 11 259 5624 ටෙලි/ෆැක්ස්: +94 11 259 5625
විද්‍යුත් තැපෑල: fosril@sltnet.lk වෙබ් අඩවිය: www.financialombudsman.lk

ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුව (CBSL - FCRD)
මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුව,
ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව, නො. 30, ජනාධිපති මාවත, කොළඹ - 01.
විමසීම් සඳහා ක්ෂණික ඇමතුම් (Hotline): 1935
දුරකථන: +94 112 477 966 ෆැක්ස්: +94 112 477 744
විද්‍යුත් තැපෑල: fcrd@cbsl.lk