NDB බැංකුව

අනාගත බැංකුකරණයේ පෙරගමන්කරු

NDB ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත් ක්‍රියාත්මක කිරීම් සම්බන්ධයෙන් වූ ආචාරධර්ම සංග්‍රහය

පටුන

1. පූර්විකාව

2. මූලික ප්‍රතිඥා

3. තොරතුරු

4. ගාස්තු (ගාස්තු/ අය කිරීම්/ පොළිය)

5. විකුණුම් සහ අලෙවිකරණ ආචාරධර්ම

6. ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත්/ PIN අංක නිකුත් කිරීම

7. ගිණුම් ක්‍රියාත්මක කිරීම

8. ගිණුම් විස්තරවල රහස්‍යභාවය

9. හිඟ මුදල් අයකර ගැනීම

10. සැක කටයුතු ගනුදෙනු තහවුරු කිරීම

11. පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් ක්‍රියා කිරීම

12. ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පතක් අවසන් කිරීම

13. පසු විපරම සහ යෝජනා

1. පූර්විකාව

1.1 මෙය (මෙහි මින් මතු ''නිකුත් කරන්නා'' යනුවෙන් සඳහන් කරනු ලබන) ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත් නිකුත් කිරීමේ සාමාජික බැංකු/ ආයතන සහ/ හෝ ඔවුන්ගේ ආශ්‍රිතයන් විසින් අනුගමනය කිරීම සඳහා ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් නිකුත් කරන ලද අංක 01/2010 දරන ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත් ක්‍රියාත්මක කිරීමේ මාර්ගෝපදේශ ප්‍රකාරව සකස් කරන ලද (මෙහි මින් මතු ''සංග්‍රහය'' යනුවෙන් සඳහන් කරනු ලබන) විධානාත්මක ආචාරධර්ම සංග්‍රහයක් වේ. තනි පුද්ගල ගනුදෙනුකරුවන් සම්බන්ධයෙන් ක්‍රියා කිරීමේ සීමා ලක්ෂණ සේවා ප්‍රමිතියක් වශයෙන් මෙම සංග්‍රහය ක්‍රියා කරනු ඇතැයි අපේක්ෂා කරනු ලැබේ. ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත් සහ වෙනත් කාඩ්පත් නිෂ්පාදන නිකුත්කිරීමේ දී නිකුත් කරන්නන් විසින් එකඟව සිටිනු ලබන බැඳීම් පිළිබඳව මෙම සංග්‍රහයේ විස්තර වේ. ගනුදෙනුකරුවන් සමග ක්‍රියා කිරීමේ දී මෙම සංග්‍රහය මගින් නිකුත් කරන්නාගේ කාර්ය මණ්ඩලය වෙත මාර්ගෝපදේශ සපයනු ඇත. ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත් භාවිත කරන්නන්ගේ අයිතිවාසිකම් ආරක්ෂා කිරීම සඳහා ඔවුන් විසින් ක්‍රියාත්මක කළ යුතු ඔවුන්ගේ අයිතිවාසිකම් සහ ගනු ලැබිය යුතු පියවර පිළිබඳව එම භාවිතකරුවන්ට අවබෝධයක් ලබා දීම පිණිස ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත් භාවිත කරන්නන්ට සහාය වීම මෙම සංග්‍රහයෙන් අපේක්ෂා කරනු ලැබේ. මෙම සංග්‍රහය අනුගමනය කරනු ලබන නිකුත් කරන්නන් විසින් මෙම සංග්‍රහය ස්වකීය වෙබ් අඩවිවල පළ කරනු ඇති අතර ගනුදෙනුකරුවන් විසින් ඉල්ලීමක් කිරීමේ දී ඔවුන්ට එහි පිටපතක් ලබා ගැනීමට හැකියාව පවතියි.

මෙම සංග්‍රහය පිළිබඳ කෙටි විස්තරයක්

1.2 විධානාත්මක ලේඛනයක් වශයෙන් මෙම සංග්‍රහය මගින් ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ප්‍රතිලාභය උදෙසා තරඟකාරීත්වය ප්‍රවර්ධනය කර වඩා උසස් ක්‍රියාත්මක කිරීමේ ප්‍රමිතීන් ළඟා කර ගැනීම සඳහා එමගින් වෙළඳපල බලවේග උනන්දු කරවනු ලබයි. මෙම සංග්‍රහයේ, ''අප/ අපගේ'' යන වචනවලින් නිකුත් කරන්නා පිළිබඳ සඳහන් කරනු ලබයි. 2 වන වගන්තියේ සවිස්තරාත්මකව විස්තර කර ඇති මූලික ප්‍රතිඥා මගින් සංග්‍රහයේ ප්‍රමිතීන් පාලනය කරනු ලබයි. අන්‍යාකාරයකින් සඳහන් කර ඇත්නම් මිස, අප විසින් ක්‍රෙඩිට්කාඩ් නිෂ්පාදන සහ සේවා කවුන්ටරය හරහා, දුරකථනය මගින්, අන්තර්ජාලය හරහා සහ/ හෝ වෙනත් යම් ක්‍රමයකින් සපයා තිබුණ ද, මෙම සංග්‍රහයේ සියලු කොටස් සියලු ක්‍රෙඩිට්කාඩ් නිෂ්පාදන සහ සේවා සඳහා අදාළ වන්නේ ය.

මෙම සංග්‍රහයේ නිශ්චිතව දක්වා ඇති ප්‍රතිඥා සාමාන්‍ය ව්‍යාපාරික මෙහෙයුම් වටපිටාවක් යටතේ අදාළ කරගනු ලැබිය හැකි වේ. අනපේක්ෂිත ස්වභාවික ව්‍යවසනයක් සිදු වන අවස්ථාවක දී, (අදිසි තත්ත්වයක්) මෙම සංග්‍රහය යටතේ වූ ප්‍රතිඥා ඉටු කිරීමට අපට හැකියාව නොලැබිය හැකි බවට පැහැදිලිව ම අවබෝධ කර ගෙන සිටිය යුතු වේ.

2 මූලික ප්‍රතිඥා

2.1 පහත දැක්වෙන ආකාරයට ක්‍රියා කිරීම මගින්, එනම්

- අප විසින් පිරිනමනු ලබන නිෂ්පාදන සහ සේවා සඳහා මෙන්ම අපගේ කාර්ය මණ්ඩලය/ නියෝජිතයන් විසින් අනුගමනය කරනු ලබන කාර්යපටිපාටි සහ ව්‍යවහාරයන් සම්බන්ධයෙන් මෙම සංග්‍රහයේ සඳහන් ප්‍රමිතීන් අනුගමනය කිරීම මගින්;

- අපගේ නිෂ්පාදන සහ සේවා අදාළ නීතිවලට, නියෝගවලට, මාර්ගෝපදේශවලට, විධානවලට සහ චක්‍රලේඛවලට අනුකූලවන බවට සහතික කිරීම මගින්;

- ගනුදෙනුකරුවන් සමග සිදු කරන අපගේ කටයුතු අවංකභාවය සහ විනිවිදභාවය පිළිබඳ සදාචාරාත්මක මූලධර්ම මත රඳාපවතින බව තහවුරු කිරීම මගින්;

- නීත්‍යානුකූල සහ සදාචාරාත්මක පාරිභොගික පරිචයන්හි යෙදී සිටීම මගින්,

අපගේ සියලු කටයුතුවල දී සාධාරණ ලෙස සහ විනිවිදභාවයෙන් යුතු ව ක්‍රියා කරන බවට අප විසින් ප්‍රතිඥා දී සිටිනු ලැබේ.

2.2 සරල භාෂාවකින් පහත දැක්වෙන තොරතුරු සැපයීම මගින්, එනම්

- ගනුදෙනුකරුට ලැබෙන ප්‍රතිලාභ මොනවාද යන්න පිළිබඳව;

- ගනුදෙනුකරුවන් විසින් ප්‍රතිලාභ අත්කරගත හැක්කේ කෙසේද යන්න පිළිබඳව;

- පිරිවැය, ගාස්තු සහ අය කිරීම් මොනවා ද යන්න පිළිබඳව;

- ස්වකීය ගැටලු සඳහා විසඳුම් ලබා ගැනීමට කවුරුන් සමග සම්බන්ධ විය හැකි ද/ කෙසේ ගනුදෙනුකරු ස්වකීය ප්‍රශ්න විසඳා ගැනීම සඳහා සම්බන්ධ විය හැකි ද යන්න පිළිබඳව,

තොරතුරු සැපයීම මගින් කෙසේ අපගේ ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත් නිෂ්පාදන සහ සේවා ක්‍රියාත්මක වේ ද යන්න පිළිබඳව ගනුදෙනුකරු දැනුවත්වීම සඳහා ගනුදෙනුකරුට සහාය වන බවට අප විසින් ප්‍රතිඥා දී සිටිනු ලැබේ.

2.3 ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ගැටලු සහ පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් පහත දැක්වෙන පරිදි කඩිනමින් සහ කාර්යක්ෂම ලෙස ක්‍රියා කරන බවට, එනම්

- ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ගැටළු නිවැරදි මගක් ඔස්සේ මෙහෙය වීම සඳහා අවශ්‍ය මාධ්‍ය සැපයීම මගින්;

- ඔවුන්ට ඉවසීමෙන් යුතුව සවන් දීම මගින්;

- පැමිණිල්ල/ ගැටළුව ලැබීමේ දින සිට දින 10 ක කාලයක් ඇතුළත ගනුදෙනුකරුවන් වෙත ලබා දෙන ප්‍රතිචාර පිළිබඳව ඔවුන්ට සන්නිවේදනය කිරීම මගින්;

- අපගේ ප්‍රතිචාරය සමග ගනුදෙනුකරුවන් සෑහීමට පත් නොවේ නම්, ඔවුන්ගේ පැමිණිල්ල ඉදිරියට ගෙන යා යුත්තේ කෙසේ ද යන්න පිළිබඳව ගනුදෙනුකරුවන් වෙත දැනුම් දීම මගින්,

කඩිනමින් සහ කාර්යක්ෂම ලෙස ක්‍රියා කරන බවට අප විසින් ප්‍රතිඥා දී සිටිනු ලැබේ.

2.4 මෙම ආචාරධර්ම සංග්‍රහය ඉංග්‍රීසි, සිංහල සහ දෙමළ භාෂාවලින් අපගේ වෙබ් අඩවියේ මහජන ප්‍රවේශය සඳහා ඉදිරිපත් කිරීම මගින් සහ ඉල්ලීමක් ඉදිරිපත් කිරීමේ දී ගනුදෙනුකරුවන් වෙත පිටපත් ලබා ගැනීමට හැකියාව ලබා දීම මගින් ප්‍රසිද්ධ කරනු ලැබේ.

3. **තොරතුරු (ගනුදෙනුකරුවන්ගේ අවශ්‍යතා සපුරාලන පරිදි නිෂ්පාදන සහ සේවා තෝරා ගැනීම සඳහා ගනුදෙනුකරුවන් වෙත හැකියාව ලබා දීම)**

3.1 ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පතක් නිකුත් කිරීමට පෙරාතුව, අප විසින් -

අ. පහත දැක්වෙන කරුණු ඇතුලු අපගේ ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත් නිෂ්පාදන සේවාවල මූලික ලක්ෂණ පැහැදිලි කරමින් තොරතුරු සපයන්නෙමු; එනම් -

- අදාළ නියම සහ කොන්දේසි;
- අදාළ ගාස්තු සහ පොළී අනුපාතික;
- ගෙවිය යුතු අවම මුදල සහ පොළිය ගණනය කිරීමේ ක්‍රමවේදය;
- පොළි ගාස්තු සහ දඩ මුදල් ගාස්තු මගහරවා ගන්නා හෝ අවම කර ගනු ලබන ආකාරය;
- බිල්පත් කිරීමේ සහ ගෙවීම් කිරීමේ කාර්යපටිපාටි;
- අලුත් කිරීමේ සහ අවසන් කිරීමේ කාර්යපටිපාටි; සහ
- කාඩ්පත ක්‍රියාත්මක කිරීම සඳහා අවශ්‍ය විය හැකි වෙනත් යම් වැදගත් තොරතුරු;

ආ. ගනුදෙනුකරුවන් හඳුනා ගැනීම පිළිබඳ ලිපිනය පිළිබඳ සේවානියුක්තිය යනාදිය පිළිබඳ ලේඛන මෙන්ම යම් නෛතික සහ නියාමන අවශ්‍යතාවලට අනුකූලව ක්‍රියා කිරීමේ අරමුණින් යුතුව යම් ව්‍යවස්ථාපිත අධිකාරියක් විසින් නිශ්චිතව දක්වනු ලැබිය හැකි වෙනත් යම් ලේඛනයක් ඇතුළු අප විසින් ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පතක් නිකුත් කිරීම සඳහා අපට හැකියාව ලබා ගැනීම පිණිස ගනුදෙනුකරුගෙන් ලබා ගැනීමට නියමිත අවම තොරතුරු/ ලේඛන පිළිබඳව අප විසින් ගනුදෙනුකරු දැනුවත් කරන්නෙමු.

ඇ. දුරකථනය හරහා සම්බන්ධ වීම මගින් සහ/ හෝ අවශ්‍ය යැයි සලකන්නේ නම්, මෙම කාර්ය සඳහා අප විසින් පත් කරනු ලබන නියෝජිත ආයතන හරහා සම්බන්ධවීම මගින් ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත් ඉල්ලුම්පත්‍රය සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරු විසින් සපයා ඇති තොරතුරු අප විසින් තහවුරු කර ගනු ලැබේ.

3.2 ගනුදෙනුකරුවන් විසින් නිෂ්පාදනයක්/ සේවාවක් සඳහා ඉල්ලුම් කර ඇති අවස්ථාවක දී, අප විසින් අපගේ ඉලක්කගත සකසා යැවීමේ වේලාවන් අප විසින් දන්වා සිටිනු ලැබේ.

3.3 ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත නැති වී/ අවභාවිත කිරීමට ලක් වී ඇති අවස්ථාවක දී, අප විසින්, පළමු ක්‍රෙඩිට්කාඩ් පතට අදාළ නියම හා කොන්දේසි, අදාළ වන පොළිය සහ ගාස්තු, ගනුදෙනුකරුගේ අයිතිවාසිකම් සහ වගකීම් පිළිබඳ මෙන්ම ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත භාවිත කිරීම සම්බන්ධයෙන් වූ වෙනත් අදාළ තොරතුරු ඇතුළත් සේවා මාර්ගෝපදේශයක්/ සාමාජික පොත් පිංචක් අප විසින් සපයනු ලැබේ.

3.4 ගනුදෙනුකරුවන්ට අවශ්‍ය වන ඕනෑම අවස්ථාවක දී අපව සම්බන්ධ කර ගැනීම සඳහා ගනුදෙනුකරුවන්ට හැකි වන පරිදි දුරකථන අංක, තැපැල් ලිපිනයන්, වෙබ් අඩවි/ ඊමේල් ලිපිනයන් වැනි අපගේ සම්බන්ධ වීමේ තොරතුරු අප විසින් සපයනු ලැබේ.

3.5 ගනුදෙනුකරුවන්ගේ මාසික ප්‍රකාශ සසඳා බැලීම සඳහා සියලු ගෙවීම් රිසිට්පත් එකතු කර තබාගන්නා ලෙස අප විසින් ගනුදෙනුකරුවන් වෙත දැනුම් දී සිටින්නෙමු. ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත් ප්‍රකාශය මත සඳහන් වන යම් ගනුදෙනුවක් ගනුදෙනුකරු විසින් පිළිගෙන නොසිටින අවස්ථාවක දී, ඉල්ලා සිටියහොත් තවදුරටත් වූ තොරතුරු සපයනු ඇත. ඇතැම් අවස්ථාවල දී, ගනුදෙනුකරුවන් විසින් යම් ගනුදෙනුවක් සඳහා අවසර ලබා දී නොමැති බවට ඔප්පු කිරීම සඳහා ගනුදෙනුකරු විසින් අප වෙත තහවුරු කිරීම් හෝ සාක්ෂි ලබා දීම අවශ්‍ය විය හැකි ය.

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

4.1 අප විසින් අපගේ ගාස්තු සහ අය කිරීම් උපලේඛනය (පොළී අනුපාතික ද ඇතුලුව)

- සේවා මාර්ගෝපදේශයෙහි/ ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත් පිළිගැනීමේ පොත් පිංචෙහි;

- ගනුදෙනුකරු විසින් ගනුදෙනුකාර සේවා අංක අමතන අවස්ථාවල දී;
- අපගේ වෙබ් අඩවියෙහි; හෝ
- අපගේ නම් කළ කාර්ය මණ්ඩලය හරහා;

ඉදිරිපත් කර සිටින්නෙමු.

4.2 ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත් ප්‍රකාශයේ සහ වෙබ් අඩවියේ පවතින ප්‍රකාශයේ සඳහන් වන තොරතුරුවලට අමතරව, ඉල්ලා සිටීමේ දී, උදාහරණ භාවිත කරමින් අප විසින් ගනුදෙනුකරුගේ ගිණුම සඳහා පොළිය සහ/ හෝ ගාස්තු අදාල කර ගන්නා ආකාරය පිළිබඳ අප විසින් ඉතා නිරවුල්ව පැහැදිලි කර සිටිනු ලැබේ.

4.3 **අපගේ ගාස්තු වෙනස් කිරීම**

අපගේ ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත් නිෂ්පාදන සේවා සම්බන්ධයෙන් වූ ගාස්තු (පොළී අනුපාතිකය සහ/ හෝ වෙනත් ගාස්තු/ අය කිරීම්) අප විසින් වෙනස් කර සිටින අවස්ථාවක දී, එම වෙනස් කිරීම් ක්‍රියාත්මක කිරීමට යටත් පිරිසෙයින් දින 10 කට හෝ පොරොතුව ඒ පිළිබඳව ගනුදෙනුකරුවන් දැනුවත් කිරීමේ අරමුණින් යුතුව අප විසින් අපගේ දුරකථන පණිවුඩවල, වෙබ් අඩවියේ සහ ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත් ප්‍රකාශයෙහි පවතින තොරතුරු යාවත්කාලීන කර සිටිනු ලැබේ.

5 විකුණුම් සහ අලෙවිකරණ ආචාරධර්ම

5.1 ක්ෂේත්‍රවල වැඩ කරන තැනැත්තන්

අ. කාඩ්පත් නිෂ්පාදන සේවා විකිණීම සඳහා අපගේ අලෙවි නියෝජිතයන් විසින් ගනුදෙනුකරුවන් වෙත සහ විභව ගනුදෙනුකරුවන් වෙත ප්‍රවේශ වන අවස්ථාවල දී අපගේ අලෙවි නියෝජිතයන් විසින් තමාව හඳුන්වා දෙනු ඇත.

ආ. අපගේ නියෝජිතයකු විසින් අනිසි ක්‍රියාකලාපයක යෙදීම සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරුවන්ගෙන් යම් පැමිණිල්ලක් ලැබී ඇති අවස්ථාවක දී, එම පැමිණිල්ල සඳහා විසඳුමක් ලබා දීමට අප විසින් උචිත පියවර ගනු ලැබේ.

5.2 දුරකථනය මගින් අලෙවිකරණය කිරීම

අ. අපගේ ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත් නිෂ්පාදන සේවාවලින් යම් ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත් නිෂ්පාදන සේවයක් විකිණීම සඳහා හෝ වර්තමාන ගනුදෙනුකරුවකු සඳහා වෙනත් සේවාවක් ඉදිරිපත් කිරීම සම්බන්ධයෙන් (Cross Sell Offer) අපගේ දුරකථනය මගින් අලෙවිකරණය සිදු කිරීමේ කාර්ය මණ්ඩලය/ නියෝජිතයන් විසින් දුරකථනය හරහා ගනුදෙනුකරුවන් සම්බන්ධ කර ගනු ලබන අවස්ථාවක දී, ඇමතුම්කරු විසින් ඔහු/ ඇය හඳුන්වා දී ඔහු/ ඇය විසින් අප වෙනුවෙන් ඇමතුම ලබා දෙන බව ගනුදෙනුකරුට දැනුම් දිය යුතු වේ.

ආ. ගනුදෙනුකරුට ඇමතුම මගින් අපහසුතාවක් සිදු නොවන බවට අපේක්ෂා කරන වේලාවන්හි දී පමණක් එනම් සාමාන්‍යයෙන් 0900 පැය සහ 1900 පැය කාලය අතරතුර දී පමණක් ගනුදෙනුකරුවන් සම්බන්ධ කර ගනු ලබන බවට සහතික කර සිටිනු ලැබේ.

ඇ. ගනුදෙනුකරු විසින් ලිඛිතව හෝ වාචිකව ඒ සඳහා අවසර ලබා දී ඇති අවස්ථාවල දී පමණක් නියමිත කාලසීමාවට කලින් හෝ පසුව දුරකථන ඇමතුම් යොමු කරනු ලැබිය හැකි ය.

5.3 දුරකථනය මගින් අලෙවිකරණය සිදු කිරීම සම්බන්ධ ආචාර ධර්ම

අපගේ දුරකථනය මගින් අලෙවිකරණය සිදු කරන කාර්ය මණ්ඩලය විසින් පහත දැක්වෙන පරිදි පිළිගත් දුරකථන ඇමතුම් ආචාරධර්ම අනුගමනය කරනු ලබයි;

5.3.1 පූර්ව ඇමතුම්

බැංකුව විසින් හෝ බැංකුව විසින් පත් කරන ඍජු අලෙවි නියෝජිතයා විසින් ප්‍රකාශයට පත් කර ඇති ලැයිස්තු සම්බන්ධයෙන් පමණක් ඇමතුම් ලබා දීම.

5.3.2 ඇමතුමක් ලබා ගන්නා කාලය තුළ දී -

- ඔවුනොවුන් සහ අපගේ බැංකුව හඳුන්වා දී ඇමතුම ලබා ගැනීම සම්බන්ධයෙන් වූ හේතුව ප්‍රකාශ කරන්න.

- ඇමතුම අඛණ්ඩව පවත්වාගෙන යෑම සඳහා අවසර ඉල්ලා සිටිය යුතු අතර අවසර ලබා දීම ප්‍රතික්ෂේප කරන්නේ නම් සමාව අයැද ආචාරශීලී ලෙස ඇමතුම විසන්ධ කරන්න.

- ජංගම දුරකථනයකට කතා කරන්නේ නම්, නිතරම ස්ථාවර දුරකථන අංකයකට ආපසු කතා කිරීම සඳහා අවස්ථාව ලබා දෙන්න.

- හැකිතාක් දුරට ගනුදෙනුකරුට වඩාත් පහසු වන භාෂාවෙන් කතා කළ යුතු වේ.

- සංවාදය ව්‍යාපාරික කාරණාවලට සීමා කරන්න. කිසිදු අවස්ථාවක බාධා කිරීම හෝ විවාද කිරීම සිදු නොකළ යුතු වේ.

- ගනුදෙනුකරු විසින් නිෂ්පාදන සේවාව මිල දී ගැනීමට සැලසුම් කරන්නේ නම්, වඩාත් වැදගත් නියම හා කොන්දේසි ගනුදෙනුකරු විසින් අවබෝධ කරගෙන ඇද්ද යන්න පරීක්ෂා කරන්න.

- ගනුදෙනුකරු විසින් ඉල්ලා සිටිනු ලැබුවහොත් ඔවුන්ගේ දුරකථන අංක, ඔවුන්ගේ අධීක්ෂකගේ නම හෝ අපගේ බැංකුවේ සම්බන්ධ වීමේ විස්තර සපයන්න.

- වේලාව ලබා දීම සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරුට ස්තුතිවන්ත වන්න.

5.3.3 **පශ්චාත් ඇමතුම්**

- මෙම පිරිනැමීම සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරු විසින් උනන්දුවක් නොදක්වන අවස්ථාවක දී, එම පිරිනැමීම සම්බන්ධයෙන් ඉදිරි මාස 6 ක කාලසීමාවක් සඳහා ගනුදෙනුකරු ඇමතීමට අප විසින් උත්සාහ කරනු නොලැබේ.

- දැනුටමත් අලෙවිකර ඇති නිෂ්පාදන සේවා සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරු විසින් ඇමතුමක් ලබා දෙන අවස්ථාවක දී, එම ගැටළුව සම්බන්ධයෙන් ක්‍රියා කිරීම

සඳහා අලෙවි කාර්ය මණ්ඩලය විසින් ගනුදෙනුකරුව බැංකුවේ අදාළ අංශය/ ඒකකය වෙත යොමු කරනු ඇත.

5.4 **ගනුදෙනුකරුගේ තොරතුරුවල රහස්‍යභාවය**

අලෙවි නියෝජිතවරුන් විසින් නිතරම ගනුදෙනුකරුගේ පෞද්ගලිකත්වයට ගරු කරනු ඇත. ගනුදෙනුකරුගේ අවශ්‍යතාවය සාමාන්‍යයෙන් ගනුදෙනුකරු සමග පමණක් සාකච්ඡා කරනු ලබන අතර ගනුදෙනුකරු විසින් ලිඛිතව, විද්‍යුත් තැපෑලෙන්, පටිගත කළ දුරකථන මාර්ගයකින්, ෆැක්ස් මගින් හෝ කෙටි පණිවුඩ (SMS) මගින් බලය පවරා ඇත්නම් ගනුදෙනුකරුගේ ගණකාධිකාරීවරයා/ ලේකම්වරයා/ කළත්‍රයා වැනි වෙනත් තැනැත්තකු/ පවුලේ සාමාජිකයකු සමග පමණක් ගනුදෙනුකරුගේ අවශ්‍යතාවය සාකච්ඡා කරනු ලැබිය හැකි ය.

5.5 **පුහුණුව**

ස්වකීය කාර්ය ඵලදායී ලෙස ඉටු කිරීම සඳහා අලෙවි නියෝජිතවරුන්ට අවශ්‍ය පුහුණුව සහ මාර්ගෝපදේශ සපයනු ලැබේ.

6. ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත/ PIN අංකය නිකුත් කිරීම

6.1 ගනුදෙනුකරු විසින් සඳහන් කර ඇති තැපැල් ලිපිනය වෙත කුරියර් සේවාව හරහා/ ලියාපදිංචි තැපෑලෙන් අප විසින් සාමාන්‍යයෙන් ගනුදෙනුකරුගේ ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත භාර දෙනු ලබයි. විකල්පයක් වශයෙන්, ගනුදෙනුකරු විසින් විශේෂයෙන් ම දක්වා ඇති උපදෙස් යටතේ වන යම් ලිපිනයක් වෙත ගනුදෙනුකරුගේ ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත භාරදෙනු ඇත.

6.2 ගනුදෙනුකරුට ලැබෙන ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත සක්‍රීය වී නොමැති නම්, බැංකුව විසින් නියම කරනු ලබන ආකාරයට ගනුදෙනුකරු විසින් ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත සක්‍රීය කරනු ලැබිය හැකි ය.

6.3 PIN අංකය (පුද්ගල හඳුනා ගැනීමේ අංකය) වෙන් කර දෙනු ලබන ඕනෑම අවස්ථාවක දී, එම අංකය ගනුදෙනුකරු වෙත වෙනම යවනු ඇත.

7. ගිණුම පවත්වාගෙන යෑමේ කටයුතු සහ ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත් ගිණුම් ප්‍රකාශ

7.1 ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත් ගිණුම කළමනාකරණය කිරීම සඳහා සහ ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත භාවිත කිරීම මගින් සිදු කරන මිල දී ගැනීම්/ මුදල් ආපසු ගැනීම් පිළිබඳ විස්තර පරීක්ෂා කිරීම සඳහා ගනුදෙනුකරුට සහාය දැක්වීම පිණිස, අප විසින් තැපැල් මගින් හෝ අන්තර්ජාල බැංකු සේවය හරහා ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත් ගනුදෙනු පිළිබඳ විස්තර ලබා ගැනීමේ පහසුකම ගනුදෙනුකරු වෙත පිරිනමනු ලැබේ. ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත් ගිණුම් ප්‍රකාශය සෑම මාසයකම කලින් තීරණය කරනු ලබන දිනයක දී උත්පාදනය කරනු ලබන අතර එම දිනය පිළිබඳව ගනුදෙනුකරු දැනුවත් කරනු ඇත.

7.2 ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත් ගිණුම් ප්‍රකාශය ලැබී නොමැති අවස්ථාවක දී, ගිණුම් ප්‍රකාශ පිටපතක් ලබා ගැනීම සඳහා අපව දැනුවත් කරන ලෙස අප විසින් ගනුදෙනුකරුගෙන් ඉල්ලා සිටින අතර නියමිත කාලීනව ගෙවීම් සිදු කිරීම සඳහා ගනුදෙනුකරුට හැකියාව ලැබෙන පරිදි එම ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත් ගිණුම් ප්‍රකාශය කැලැන්ඩර දින 10 ක් ඇතුළත එවනු ලැබේ.

7.3 ගනුදෙනුකරු විසින් පිළිගැනීමේ/ ප්‍රතික්ෂේප කිරීමේ විකල්ප අයිතිය ද සහිතව අප විසින් කලින් කල හඳුන්වා දෙනු ලැබිය හැකි අලුත් සේවාවන් සහ අගය එකතු කිරීම් පිළිබඳව අප විසින් ගනුදෙනුකරු වෙත දැනුම් දෙනු ලබන අතර එම අලුත් සේවා සඳහා අදාළ වන ගාස්තු/ අය කිරීම් අප විසින් පූර්වයෙන් නිශ්චිතව දක්වනු ලැබේ.

7.4 ගනුදෙනුකරුගේ කාඩ්පත් ගිණුමට තැන්පත් කරනු ලබන යම් චෙක්පතක් අගරු වී ඇති අවස්ථාවක දී, එම ගෙවීම් නොකරන චෙක්පත් ලැබීමේ දින සිට කැලැන්ඩර දින 7 ක් ඇතුළත එම චෙක්පත් අගරු වීම පිළිබඳව අප විසින් ගනුදෙනුකරු වෙත දැනුම් දෙනු ඇත.

7.5 අප විසින් නියම කරනු ලබන නිශ්චිත කාල රාමුවක් ඇතුළත ගෙවීම් කළ යුතු දිනයට පෙරාතුව චෙක්පත් තැන්පත් කර එහෙත් අපගේ පාර්ශ්වයෙන් සිදු වන දෝෂ/ ප්‍රමාද වීම් හේතුවෙන් නියමිත දිනයට පසුව චෙක්පත් නිශ්කාෂණය වී ඇති අවස්ථාවක දී, අප විසින් අනිසි ලෙස ගනුදෙනුකරු වෙත දඩ මුදල් පැනවීම සිදු කරනු නොලැබේ.

7.6 ගනුදෙනුකරුගේ ගිණුම සම්බන්ධයෙන් සිදුවන යම් යෝජිත ශ්‍රේණි ඉහළ දැමීමක් සහ/ හෝ සීමාව වැඩි කිරීමක් පිළිබඳව අප විසින් ගනුදෙනුකරු වෙත දැනුම් දෙනු ඇත. එහි නිශ්චිතව දක්වා ඇති කාලසීමාවක් ඇතුළත යෝජිත ශ්‍රේණි ඉහළ දැමීම සහ/ හෝ සීමාව වැඩි කිරීම පිළිගැනීම සඳහා හෝ ප්‍රතික්ෂේප කිරීම සඳහා වන විකල්ප තේරීම

ගනුදෙනුකරු වෙත පිරිනමනු ලැබේ. එවැනි නිවේදන ගනුදෙනුකරු විසින් ඉතා සුපරික්ෂාකාරීව කියවා බලා ඒ අනුව ප්‍රතිචාර දක්වනු ඇතැයි අප විසින් අපේක්ෂා කරන්නෙමු.

7.7 ගනුදෙනුකරුගේ ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත අවභාවිත වීමට ලක්වීමෙන් වළක්වා ගැනීම සඳහා කුමක් කළ යුතු ද යන්න පිළිබඳව අප විසින් ගනුදෙනුකරු දැනුවත් කරනු ලැබේ.

7.8 ගනුදෙනුකරුගේ ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත නැතිවී හෝ සොරකම් කිරීමකට ලක්වී ඇති අවස්ථාවක දී හෝ ගනුදෙනුකරුගේ PIN අංකය හෝ වෙනත් ආරක්ෂිත තොරතුරු තුන්වන පාර්ශ්වයක් වෙත දැනගන්නට ලැබී ඇති අවස්ථාවක දී, ගනුදෙනුකරු විසින් ඒ පිළිබඳව අපව දැනුවත් කිරීමේ දී, අප විසින් ගනුදෙනුකරුගේ කාඩ්පත අක්‍රීය කිරීම සඳහා වහාම පියවර ගෙන කාඩ්පත්හිමියා සම්බන්ධයෙන් වන ගිවිසුමේ නියම සහ කොන්දේසි ප්‍රකාරව පියවර ගනු ලැබේ.

8. ගිණුම් විස්තරවල රහස්‍යභාවය

8.1 ගනුදෙනුකරුගේ පුද්ගලික තොරතුරු පෞද්ගලික සහ රහස්‍ය තොරතුරු ලෙස අප විසින් සලකනු ලැබේ. (අදාළ තැනැත්තා තවදුරටත් ගනුදෙනුකරුවකු නොවන තාක් දුරට පවා). පහත දැක්වෙන ව්‍යතිරේකමය අවස්ථාවල දී හැරෙන්නට, ගනුදෙනුකරුගේ ගිණුම සම්බන්ධයෙන් වූ අදාළ ගනුදෙනු තොරතුරු කිසිදු තුන්වන පාර්ශ්වයක් වෙත අප විසින් හෙළිදරව් කරනු නොලැබේ; එනම් -

(i) නීතිය මගින් නියම කර ඇති අවස්ථාවක දී;

(ii) ගනුදෙනුකරු විසින් ලිඛිතව, විද්‍යුත් තැපෑලෙන්, පටිගත කළ දුරකථන ඇමතුමක් මගින්, ෆැක්ස් මගින් හෝ කෙටි පණිවුඩ සේවය (SMS) මගින් ඉල්ලා ඇති අවස්ථාවල දී (අනාගත ප්‍රයෝජනය සඳහා මෙම ඉල්ලීම් ලේඛනාගාරගත කර තබනු ලැබේ.);

(iii) නීතියට අනුකූලව ක්‍රියා කිරීමේ අරමුණින් යුතු ව;

(iv) අපගේ යහපත පිණිස, වංචාවක් වැළැක්වීම පිණිස, විගණන කටයුතු සඳහා ආදි කරුණු වෙනුවෙන් තොරතුරු ලබා දීම අප විසින් සිදු කළ යුතු බවට පෙනී යන අවස්ථාවක දී.

9. අයවිය යුතු හිඟ මුදල් අයකර ගැනීම

අපගේ බැංකුවේ අයවිය යුතු හිඟ මුදල් අය කිරීමේ ප්‍රතිපත්තිය ආචාරශීලී බව, සමාන ලෙස සැලකීම සහ පෙළඹ වීම මත පදනම්ව පවතියි. ගනුදෙනුකරුගේ විශ්වාසය සහ දීර්ඝ කාලීන සම්බන්ධතාවය නගාසිටුවීම කෙරෙහි අප විශ්වාසය තබා ඇත. ඇතැම් අවස්ථාවල දී, ගනුදෙනුකරුගේ ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත්‍රය වඩාත් සුමට ලෙස ක්‍රියාත්මක වීම සහතික කිරීම පිණිස, අයවිය යුතු හිඟ මුදල් ගෙවීම් සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරු සම්බන්ධ කර ගැනීමේ අරමුණින් යුතුව 0900 පැය සහ 1900 පැය යන නියමිත කාලයට පෙරාතුව හෝ පසුව ඇමතුම් ලබා ගැනීමට සිදු වනු ඇත.

හිඟ මුදල් අයකර ගැනීමේ යෙදී සිටින සහ/ හෝ ඇපකර සන්තකය අත්කර ගැනීමේ යෙදී සිටින අපගේ කාර්ය මණ්ඩලය හෝ ඒ සඳහා අපව නියෝජනය කිරීමට බලය පවරා ඇති යම් තැනැත්තකු විසින් ඔහුව/ ඇයව හඳුන්වා දී ගනුදෙනුකරු සමග ආචාරශීලී ආකාරයෙන් සහයෝගයෙන් යුතුව කටයුතු කරනු ඇත. අයවිය යුතු හිඟ මුදල් සම්බන්ධයෙන් වන සියලු තොරතුරු අප විසින් ගනුදෙනුකරු වෙත සපයන අතර හිඟ මුදල් ගෙවීම සඳහා ප්‍රමාණවත් නිවේදනය කිරීමක් ද ලබා දී සිටින්නෙමු.

ගනුදෙනුකරුගෙන් අයවිය යුතු හිඟ මුදල් සම්බන්ධයෙන් සහ අයකර ගැනීමේ ලිපි සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරු විසින් ඉදිරිපත් කරන ගැටළු සඳහා හෝ ගනුදෙනුකරු විසින් ඉල්ලා සිටින පැහැදිලි කිරීම් සඳහා අප විසින් සාධාරණ කාලසීමාවක් ඇතුළත ප්‍රතිචාර දක්වනු ලැබේ.

10. සැක කටයුතු ගනුදෙනු තහවුරු කිරීම

ගනුදෙනුකරුගේ ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත සම්බන්ධයෙන් වන සැක කටයුතු ගනුදෙනු තහවුරු කර ගැනීමේ අරමුණින් යුතුව, ඇතැම් අවස්ථාවල දී 0900 පැය සහ 1900 පැය යන නියමිත කාලසීමාවට පෙරාතුව හෝ පසුව දුරකථන ඇමතුම් ලබා ගැනීමට සිදු විය හැකි ය. අනවසර භාවිතය වැළැක්වීම සඳහා ගනුදෙනුකරුගේ යහපත වෙනුවෙන් මෙසේ ක්‍රියා කරනු ඇත.

11. පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් ක්‍රියා කිරීම

11.1 ගනුදෙනුකරුවන්ගේ පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් අභ්‍යන්තර වශයෙන් ක්‍රියා කිරීම.

- සංවිධානය ඇතුළත අපට පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් ක්‍රියා කිරීමේ කාර්යපටිපාටියක් පවතියි.
- ගනුදෙනුකරුවන්ගේ පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් ඉලක්කගත ප්‍රතිචාර දැක්වීමේ කාලසීමා සහ සංකීර්ණ ක්‍රියාවලිය ඇතුලු පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් ක්‍රියා කිරීමේ අපගේ කාර්යපටිපාටිය අපගේ වෙබ් පද්ධතියෙහි ප්‍රදර්ශනය කරනු ලැබේ.

11.2 ශ්‍රී ලංකාවේ මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා වෙත පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීම.

ගනුදෙනුකරුගේ පැමිණිල්ලක් සඳහා දින 30 ක කාලයක් ඇතුළත අපගෙන් ගනුදෙනුකරුට සෑහීමට පත් විය හැකි ප්‍රතිචාරයක් නොලැබෙන අවස්ථාවක දී, සහ සහනයක් ලබා ගැනීම සඳහා වෙනත් මාර්ග කෙරෙහි යොමු වීමට ගනුදෙනුකරු අපෙක්ෂා කරන අවස්ථාවක දී, ගනුදෙනුකරු විසින් ශ්‍රී ලංකාවේ මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා වෙත ස්වකීය පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළහැකි වේ.

ශ්‍රී ලංකාවේ මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් කාර්යාලය

ආනන්ද කුමාරදාස මහතා,
මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්,
මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් කාර්යාලය,
අංක 01, බෙතෙස්ඩා පෙදෙස, මිලාගිරිය,
කොළඹ 05.
දුරකථන අංකය:-+94112595624
දුරකථන/ෆැක්ස්:- +94112595625
විද්‍යුත් තැපැල:- fosril@sltnet.lk
වෙබ් අඩවිය :- www.financialombudsman.lk

ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුව (FCRD)

තැපැල් ලිපිනය:- මූල්‍ය පාර්භෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුව,
අංක. 30, ජනාධිපති මාවත, කොළඹ 01.

විමසීම් කිරීමේ ක්ෂණික ඇමතුම:- 1935

දුරකථන අංකය :-+94112477966

ෆැක්ස් අංකය :-+94112477744

විද්‍යුත් තැපෑල :- fcrd@cbsl.lk

12. ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත භාවිත කිරීම අවසන් කිරීම

12.1 හිඟ මුදල් ගෙවීමට ඇත්නම් එම සියලු හිඟ මුදල් ගෙවා නිරාකරණය කිරීමෙන් පසුව අප වෙත දැනුම් දීම මගින් සහ කාඩ්පත්හිමියා සම්බන්ධයෙන් වූ ගිවිසුමේ අපගේ නියම සහ කොන්දේසිවල අප විසින් නිශ්චිතව දක්වා ඇති කාර්යපටිපාටිය අනුගමනය කිරීම මගින් ගනුදෙනුකරු විසින් ක්‍රෙඩිට්කාඩ්පත භාවිත කිරීම අවසන් කරනු ලැබිය හැකි ය.

12.2 ගනුදෙනුකරු විසින් කාඩ්පත්හිමියා සම්බන්ධයෙන් වූ ගිවිසුම උල්ලංඝනය කරන අවස්ථාවක දී, අප විසින් ගනුදෙනුකරුගේ ක්‍රේඩිට්කාඩ්පත භාවිත කිරීම අවසන් කර විසඳා නොමැති ගැටළු ඇත්නම් එම ගැටළු ආරවුල් විසඳීමේ කාර්යපටිපාටිය අනුව විසඳීම සඳහා අප විසින් අවශ්‍ය පියවර ගනු ලැබේ.

13. පසු විපරම සහ යෝජනා

ගනුදෙනුකරුවන් විසින් අපගේ සේවා පිළිබඳ පසු විපරමක් ලබා දිය හැකි අතර, අපගේ සේවාවන් වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා ඔවුන්ගේ යෝජනා අපට උපකාරී වනු ඇත.