පාරිභෝගික පැමිණිලි
හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්තිය සහ
කාර්යපටිපාටික අත්පොත

PMF FINANCE PLC

පටුන

1.0 හැඳින්වීම 3
2.0 පරමාර්ථය 3
3.0 අරමුණු 3
4.0 නියාමන අවශ්‍යතා 4
5.0 පැමිණිල්ල නිර්වචනය 4
6.0 පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීම 4
7.0 කාර්යපටිපාටිය: පැමිණිලි විසඳීම 5
7.1 ශාඛාවේ නම් කරන ලද නිලධාරියාගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලියේ වගකීම් 5
7.2 ප්‍රධාන කාර්යාලයේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය 5
8.0 පැමිණිලි හැසිරවීම සහ උද්ගමන ක්‍රියාවලිය 6
9.0 විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ යාන්ත්‍රණය 6
10.0 ස්වාධීනත්වය සහ අධීක්ෂණය 7
11.0 පැමිණිලි හැසිරවීමේ සාධාරණත්වය, විනිවිදභාවය සහ නොමිලේ බව 7
12.0 තොරතුරුවල රහස්‍යභාවය 8
13.0 විසඳුමෙන් පසු යාන්ත්‍රණය 8
14.0 වාර්තා නඩත්තු කිරීම 8
15.0 බැඳියා පිළිගැටුම 8
16.0 ප්‍රතිපත්ති සමාලෝචනය 8

1.0 හැඳින්වීම

සේවා සපයන සංවිධානයක් ලෙස PMF ෆිනෑන්ස් පීඑල්සී ප්‍රධාන වශයෙන්ම සැලකිල්ල යොමු කරන්නේ ස්වකීය පාරිභෝගික සේවාව සහ පාරිභෝගික තෘප්තිය පිළිබඳව ය. පාරිභෝගික පැමිණිලි යනු ඕනෑම සංස්ථාපිත ආයතනයක ව්‍යාපාරයේ කොටසකි. කඩිනම් සහ කාර්යක්ෂම සේවාවක් සැපයීම අත්‍යවශ්‍ය බව PMF ෆිනෑන්ස් පීඑල්සී විශ්වාස කරනවා පමණක් නොව, ස්වකීය පාරිභෝගිකයින්ට පැමිණිලි කිරීමට ඇති අයිතිය ද පිළිගන්නා අතර, අපගේ සේවාවන් සහ නිෂ්පාදන වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා වටිනා ප්‍රතිචාරයක් ලෙස ඔවුන්ගේ පැමිණිලි පිළිගැනීම සිදු කරයි.

මෙම ප්‍රතිපත්තිය ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් නිකුත් කරන ලද මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසිවලට අනුකූල ව සකස් කර ඇත. මෙම රෙගුලාසියට අනුව සෑම මූල්‍ය සේවා සපයන්නෙකුටම මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ දුක්ගැනවිලි සහ පැමිණිලි භාර ගැනීමට, සාධාරණ සහනයක් සහිත ව විසඳීමට, වන්දි ගෙවීමට සහ ප්‍රතිචාර දැක්වීමට සුදුසු යාන්ත්‍රණ ක්‍රියාත්මක වන බව සහතික කරන පැහැදිලි ලිඛිත ප්‍රතිපත්තියක් සහ ක්‍රියාපටිපාටි තිබිය යුතු ය.

ඒ අනුව මෙම පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්තිය මඟින් ෆිනෑන්ස් පීඑල්සී වෙත ලැබෙන පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමට ඇති ක්‍රියාපටිපාටිය දක්වා ඇත. පාරිභෝගිකයින් විසින් ඉදිරිපත් කරන ලද පැමිණිලි සඳහා කාර්යක්ෂම හා අපක්ෂපාතී පිළියම් ලබා දීම සහතික කිරීම සඳහා පාරිභෝගික පැමිණිලි භාර ගැනීම, වාර්තා කිරීම සහ ප්‍රතිචාර දැක්වීම සඳහා පවතින ක්‍රියාවලිය එහි දක්වා ඇත.

PMF ෆිනෑන්ස් පීඑල්සී හි පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්තිය පදනම් වී ඇත්තේ:

- අඩුපාඩු (ඇත්නම්) ඒවා හඳුනාගෙන ඊට ප්‍රතිචාර දැක්වීමේ මෙවලමක් ලෙස පාරිභෝගික පැමිණිලි පිළිගැනීම.
- පාරිභෝගිකයින්ට සැමවිටම සාධාරණ ව සහ ඉහළම වෘත්තීය ප්‍රමිතීන්ට අනුව සැලකීම.
- පාරිභෝගිකයින් ඉදිරිපත් කරන පැමිණිලි කඩිනමින් හා උපරිම ආචාරශීලී ව හැසිරවීම.
- සමාගම ස්වකීය පැමිණිලිවලට දක්වන ප්‍රතිචාරය පිළිබඳ ව සම්පූර්ණයෙන්ම සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, සංවිධානය තුළ ඔවුන්ගේ පැමිණිලි/දුක්ගැනවිලි උද්ගමනය කිරීමට ඇති මාර්ග සහ විකල්ප පිළියම් සඳහා ඔවුන්ගේ අයිතිවාසිකම් පිළිබඳ ව පාරිභෝගිකයින්ට පූර්ණ දැනුමක් ලබා දීම.
- සමාගම් සේවකයින් පැමිණිලි අවම කිරීම සඳහා සද්භාවයෙන් සහ පාරිභෝගිකයාගේ අවශ්‍යතාවලට අගතියකින් තොර ව කටයුතු කළ යුතු ය.

2.0 පරමාර්ථය

මෙම පැමිණිලි හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්තියේ සහ කාර්යපටිපාටික අත්පොතෙහි අරමුණ වන්නේ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගෙන් ලැබෙන දුක්ගැනවිලි සහ පැමිණිලි විසඳීම සඳහා ව්‍යුහගත සහ විනිවිදභාවයෙන් යුතු රාමුවක් ස්ථාපිත කිරීම යි. පැමිණිලි කඩිනමින්, සාධාරණ ව සහ සම්බන්ධ වන සියලුම පාර්ශ්වයන්ගේ අයිතිවාසිකම් සහ අවශ්‍යතා නිසි ලෙස සලකා බලා කටයුතු කිරීම සහතික කිරීම මෙහි අරමුණ යි.

3.0 අරමුණු

අපගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ කාර්යපටිපාටියේ අරමුණ වන්නේ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගෙන් ලැබෙන දුක්ගැනවිලි සහ පැමිණිලි කාලෝචිත, සාධාරණ සහ කාර්යක්ෂම ආකාරයකින් විසඳීම සඳහා ව්‍යුහගත සහ විනිවිද පෙනෙන රාමුවක් ස්ථාපිත කිරීම යි. මෙම කාර්යපටිපාටිය හරහා අපි අරමුණු කරන්නේ:

1. පාරිභෝගික තෘප්තිය සහ පක්ෂපාතිත්වය ඉහළ නැංවීමට පැමිණිලි සඳහා කඩිනම් විසඳුමක් සහතික කිරීම.

2. 2023 අංක 01 දරන මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසි සහ අනෙකුත් අදාළ මාර්ගෝපදේශ සමඟ නියාමන අනුකූලතාවය තහවුරු කිරීම.

3. පැමිණිලි දත්තවල මූල කාරණා විශ්ලේෂණය තුළින් අපගේ මූල්‍ය නිෂ්පාදන හා සේවාවන්හි වැඩිදියුණු කළ යුතු ක්ෂේත්‍ර හඳුනාගැනීම.

4. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින් අතර විශ්වාසය සහ පැහැදීම ගොඩනැගීම සඳහා අපගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලියේ විනිවිදභාවය, ස්වාධීනත්වය සහ සාධාරණත්වය පවත්වා ගැනීම.

5. පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීම හා විසඳීම සඳහා ප්‍රවේශ විය හැකි මාර්ග සැපයීමෙන් පාරිභෝගික සේවා උපායමාර්ගය ශක්තිමත් කිරීම

6. පැමිණිලි මගින් රැස් කරගත් වටිනා පාරිභෝගික අවබෝධය භාවිතා කිරීමෙන් අපගේ සංවිධානය තුළ අඛණ්ඩ වැඩිදියුණු කිරීමට පහසුකම් සැලසීම.

7. සියලුම ශාඛා සහ දෙපාර්තමේන්තු හරහා වගවීම සහ අනුකූලතාව සහතික කරමින් පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලියට සම්බන්ධ සියලුම පාර්ශවකරුවන් සඳහා පැහැදිලි මාර්ගෝපදේශ සහ කාර්යපටිපාටි ලබා දීම.

8. ඵලදායී පැමිණිලි කළමනාකරණ පිළිවෙත් තුළින් නියාමන අනුකූලතාව, පාරිභෝගික කේන්ද්‍රීය සහ සේවා සැපයීමේ විශිෂ්ටත්වය සඳහා වන අපගේ කැපවීම පෙන්නුම් කිරීම.

4.0 නියාමන අවශ්‍යතා

පැමිණිලි හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්තිය සහ කාර්යපටිපාටිය, 2018 අංක 01 දරන මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුව සහ 2023 අංක 01 දරන මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසි මගින් දක්වා ඇති මාර්ගෝපදේශවලට දැඩි ලෙස අනුකූල ව සකස් කර ඇත. මේවා නියාමන ප්‍රමිතීන්ට අනුකූල වීමට සහ අදාළ බලධාරීන් විසින් දක්වා ඇති අපේක්ෂාවන් සපුරාලීමට ඇති අපගේ කැපවීම පිළිබිඹු කරයි.

5.0 පැමිණිල්ල නිර්වචනය

පැමිණිල්ලක් යනු සමාගමේ නිෂ්පාදන, සේවා, සේවක හැසිරීම්/ආකල්ප, ක්‍රියාවලීන්, පද්ධති යනාදී ඕනෑම අංශයක් පිළිබඳ ව අතෘප්තිය ප්‍රකාශ කරන ඕනෑම ආකාරයකින් (වාචික/ලිඛිත/තැපැල්/විද්‍යුත් තැපෑල) සමාගමට ලැබෙන සන්නිවේදනයකි.

6.0 පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීම

6.1 පාරිභෝගිකයින්ට විවිධ මාර්ග හරහා අපගේ පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරියා සමඟ ඍජුවම සම්බන්ධ විය හැකි ය.

- පුද්ගලිකව: ශාඛාවේ නම් කරන ලද නිලධාරියා (පැමිණිලි පෙට්ටිය ශාඛා පරිශ්‍රයේ තබා ඇත)ග
- දුරකථනය: අපගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ නියෝජිතයන් සමඟ ඍජුව කතා කිරීමට අපගේ ක්ෂණික දුරකථන අංකය 0117 666 333 හෝ 0743830953 ඔස්සේ පාරිභෝගිකයින්ට අප හා සම්බන්ධ විය හැකි ය.
- විද්‍යුත් තැපෑල: කඩිනම් අවධානය සහ විසඳුම් සඳහා පාරිභෝගිකයින්ට info@pmf.lk වෙත ස්වකීය පැමිණිලි විද්‍යුත් තැපෑලෙන් යොමු කළ හැකි ය.
- වෙබ් අඩවිය: අපගේ වෙබ් අඩවියේ (https://pmf.lk/en/contact-us/) ඇති "මාර්ගගත විමසීම් ආකෘතිය" කොටස හරහා පාරිභෝගිකයින්ට පැමිණිලි ඉදිරිපත් කළ හැකි ය.
- තැපෑලෙන්:
  අනුකූලතා ප්‍රධානී
  PMF ෆිනෑන්ස් පීඑල්සී
  No. 361, 361/1, ආර්. ඒ. ද මැල් මාවත, කොළඹ 03.

6.2 සමාගම විසින් සපයනු ලබන විසඳුම පිළිබඳ ව පාරිභෝගිකයෙකු සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, ඔහුට/ඇයට එය ශ්‍රී ලංකාවේ මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයාට හෝ ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ මූල්‍ය

පාරිභෝගික සම්බන්ධතා දෙපාර්තමේන්තුවට යොමු කිරීමෙන් බාහිර සහාය ලබා ගත හැකි ය.

6.3 පාරිභෝගිකයින්ට ස්වකීය පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමට හැකි වන පරිදි සෑම ශාඛා පරිශ්‍රයකම / සේවා මධ්‍යස්ථානයකම පැමිණිලි පෙට්ටියක් තැබිය යුතු ය. පෙට්ටියේ යතුර ශාඛාවේ අදාළ නම් කරන ලද නිලධාරියා සතු ව තබා ගනු ඇත.

6.4 ශාඛා පරිශ්‍රයේ ඇති පූර්ව මුද්‍රිත පාරිභෝගික පැමිණිලි ආකෘතිය (ඇමුණුම 1 බලන්න) හරහා ලැබෙන වාචික පැමිණිලි වාර්තා කිරීම සඳහා ශාඛාවේ නම් කරන ලද නිලධාරියා වගකිව යුතු ය. ඔහුගේ/ඇයගේ පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීමට අවශ්‍ය විය හැකි ඕනෑම සහායක් ඔහු/ඇය පාරිභෝගිකයාට ලබා දිය යුතු ය.

7.0 කාර්යපටිපාටිය: පැමිණිලි විසඳීම

7.1 ශාඛාවේ නම් කරන ලද නිලධාරියාගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලියේ වගකීම්

7.1.1 ශාඛා මට්ටමින්, ශාඛා කළමනාකරුවන් හෝ සහකාර කළමනාකරුවන් හෝ භාර නිලධාරීන් පාරිභෝගික පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීම සඳහා පළමු සම්බන්ධීකරණ රේඛාව ලෙස කටයුතු කරයි. ශාඛා කළමනාකරු හෝ සහකාර ශාඛා කළමනාකරු හෝ භාර නිලධාරියෙකු නොමැති විට, පැමිණිලි කඩිනමින් උද්ගමනය කර විසඳා ගැනීම සහතික කිරීමේ වගකීම පාරිභෝගික සත්කාර නිලධාරියා වෙත පැවරේ. මෙමගින් පැමිණිලි කාර්යක්ෂම ව සහ ඵලදායී ලෙස ආයතනික සහ ශාඛා මට්ටම් දෙකෙහිම හසුරුවන බව සහතික කරන අතර එමගින් ගනුදෙනුකරුවන්ට කාලෝචිත විසඳුම් සහ සහාය ලබා දේ.

7.1.2 ඔහු/ඇය, පාරිභෝගිකයින් විසින් ඉදිරිපත් කරන සියලුම පැමිණිලි (වාචික හෝ ලිඛිත) පිළිගෙන සෑම ශාඛාවකම පවත්වාගෙන යනු ලබන පැමිණිලි ලේඛනයේ සටහන් කළ යුතු ය. (පැමිණිලි ලේඛනයේ ආකෘතිය සඳහා ඇමුණුම 2 බලන්න).

7.1.3 පාරිභෝගිකයින්ගෙන් ලැබුණු සියලුම පැමිණිලි (ලිපි, පාරිභෝගික පැමිණිලි ආකෘති), ආධාරක ලියකියවිලි ද සමඟ එදිනම අවසානයේ ප්‍රධාන කාර්යාලයේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරියා වෙත කුරියර් සේවය මගින් යොමු කළ යුතු ය.

7.1.4 පැමිණිලි හැසිරවීම සඳහා පත් කරන ලද නිලධාරියා විසින් සෑම සතියකම සඳුදා, බදාදා සහ සිකුරාදා දිනවල පැමිණිලි පෙට්ටි විවෘත කළ යුතු ය.

7.2 ප්‍රධාන කාර්යාලයේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය

7.2.1 ප්‍රධාන කාර්යාලයේ අනුකූලතා ප්‍රධානියාගේ අධීක්ෂණය යටතේ සිටින නම් කරන ලද පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරියා විසින් ශාඛා හරහා හෝ සෘජුවම ලැබෙන සියලුම පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීම සඳහා ප්‍රධාන පැමිණිලි ලේඛනයක් පවත්වාගෙන යා යුතු ය. (ප්‍රධාන පැමිණිලි ලේඛනය සඳහා ඇමුණුම 3 බලන්න).

7.2.2 ඔහු/ඇය සෑම පැමිණිල්ලකටම අනන්‍ය පැමිණිලි හඹා යෑමේ (tracking) අංකයක් ලබා දිය යුතු ය.

7.2.3 පැමිණිල්ල ලැබුණු දින සිට වැඩ කරන දින 5 ක් ඇතුළත, ඇමුණුම 4 යටතේ නියම කර ඇති පරිදි, අදාළ පාරිභෝගිකයා වෙත ලිඛිතව පිළිගැනීමක් යැවිය යුතු ය.

7.2.4 පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරියා විසින් නිසි විමර්ශනයකින් පසු සියලුම පැමිණිලිවලට ප්‍රතිචාර දැක්වීම සඳහා වගකිව යුතු ය. පැමිණිලි විමර්ශනය/විමසීම සඳහා, පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරියා පැමිණිල්ල අයත් ශාඛාව හෝ දෙපාර්තමේන්තුව සමඟ සම්බන්ධීකරණය කර අවශ්‍ය ඕනෑම අමතර තොරතුරු හෝ ලේඛන ඉල්ලා සිටිනු ඇත. අවශ්‍ය නම් පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරියාට පැමිණිලිකරුගෙන් ඕනෑම අමතර තොරතුරු සහ ලේඛන ඉල්ලා

සිටිය හැකි ය.

7.2.5 පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරියාගේ ප්‍රමුඛතම රාජකාරිය වන්නේ පාරිභෝගිකයාගේ තෘප්තියට හේතු වන පරිදි පැමිණිලි සම්පූර්ණයෙන්ම විසඳා ඇති බව සහතික කිරීම වන අතර පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලියේ කිසිදු අවස්ථාවක පාරිභෝගිකයින්ට අසාධාරණ ලෙස නොසැලකිය යුතු ය.

7.2.6 පැමිණිල්ලක් සඳහා අවසාන විසඳුම පැමිණිල්ල කළ දින සිට ලිත් දින 21ක් නොඉක්මවන කාලයක් තුළ යැවිය යුතු ය (අවසාන පිළිතුරේ ආකෘතිය ඇමුණුම 5 හි දක්වා ඇත). කෙසේ වෙතත්, සමාගමට ලිත් දින 21ක් ඇතුළත පැමිණිල්ලක් විසඳීමට නොහැකි නම්, ලිත් දින 21ක් ඉකුත්වීමට පෙර පැමිණිලිකරුට දැනුම් දිය යුතු අතර දීර්ඝ කිරීමට හේතු [උපරිම මාස තුනක් (03)] සහ මේ දක්වා කාරණය විසඳීමට ගෙන ඇති පියවර ලබා දිය යුතු ය.

7.2.7 කෙසේ වුව ද, සමාගම සහ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා යන දෙඅංශයේම බලපෑම, හදිසිභාවය සහ අවදානම සැලකිල්ලට ගනිමින්, හැකි ඉක්මනින් හදිසි ක්‍රියාමාර්ග අවශ්‍ය වන පැමිණිලි විසඳීමට සමාගම අවශ්‍ය සියලු කටයුතු සකස් කළ යුතු ය.

7.2.8 පැමිණිල්ලට විසඳුමක් ලබා දීමට සමාගමට නොහැකි වුවහොත්, ඉහත 7.2.6 වගන්තියේ දක්වා ඇති කාල සීමාවන් තුළ සමාගමේ ස්ථාවරය පැමිණිලිකරුට පැහැදිලි කළ යුතු ය.

7.2.9 නියමිත කාල සීමාවන් තුළ විසඳා නොමැති සියලුම පාරිභෝගික පැමිණිලි කඩිනම් නිවැරදි කිරීමේ ක්‍රියාමාර්ග ගැනීම සඳහා සෑම මසකම ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකාරිත්වයට වාර්තා කළ යුතු ය.

7.2.10 පාරිභෝගික පැමිණිලිවලට අදාළ සියලුම ලියකියවිලි, පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරියා විසින් පවත්වාගෙන යනු ලබන ගොනුවක, අනාගත යොමු කිරීම් සඳහා පිළිවෙලින් ගොනු කළ යුතු ය.

7.2.11 අනුකූලතා ප්‍රධානියා/නම් කරන ලද පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරියා, මූල්‍ය සේවා සපයන්නාට සහ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට ඇති විය හැකි බලපෑම සහ අවදානම සැලකිල්ලට ගනිමින්, හදිසි පැමිණිලි කඩිනමින් සමාලෝචනය කරනු ලබයි. ඕනෑම අහිතකර බලපෑමක් අවම කිරීම සහ හැකි ඉක්මනින් පාරිභෝගික තෘප්තිය යථා තත්ත්වයට පත් කිරීම අරමුණු කරගත් මෙම පැමිණිලි හදිසි හා කඩිසරකමෙන් යුතු ව හසුරුවනු ලබයි.

8.0 පැමිණිලි හැසිරවීම සහ උද්ගමන ක්‍රියාවලිය

මෙම ඉල්ලීම් අනුකූලතා දෙපාර්තමේන්තුවට සෘජුවම ලැබේ. ලැබුණු පසු, එකී පැමිණිලි ප්‍රධාන කාර්යාලයේ පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරියා වෙත යොමු කරනු ලැබේ. පසුව, ඒවා අදාළ දෙපාර්තමේන්තුවට හෝ දෙපාර්තමේන්තු ප්‍රධානියාගේ අවධානය සහ විසඳුම සඳහා යොමු කරනු ලැබේ. ප්‍රතිචාර පිළිබඳ දැනුම්දීම් පසුව මහ බැංකුව හෝ ඔම්බුඩ්ස්මන් කාර්යාලය වැනි අදාළ ආයතන වෙත යවනු ලැබේ.

9.0 විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ යාන්ත්‍රණය

PMF විසින් සපයන ලද විසඳුම පාරිභෝගිකයාගේ අපේක්ෂාවන් සපුරාලන්නේ නැත්නම්, ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයාට හෝ මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුවට සෘජු පැමිණිල්ලක් යොමු කළ හැකි ය.

ශ්‍රී ලංකා මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා

ඔම්බුඩ්ස්මන් යෝජනා ක්‍රමය මගින් ආවරණය වන පාරිභෝගිකයින් සහ මූල්‍ය ආයතන අතර ඇති ඕනෑම පැමිණිල්ලක් සහ/හෝ ආරවුලක් විමර්ශනය කර විසඳීමට මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයාට බලය ඇත. විස්තර පහත පරිදි වේ:

ආනන්ද කුමාරදාස මහතා
ශ්‍රී ලංකා මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්
අංක. 143ඒ, වජිර පාර,
කොළඹ 5.
දුරකථන: +94 11 259 5624
ටෙලිෆැක්ස්: +94 11 259 5625
විද්‍යුත් තැපැල: fosril@sltnet.lk

**අතිරේක තොරතුරු www.financialombudsman.lk වෙබ් අඩවියෙන් ද ලබා ගත හැකි ය.

මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුව (FCRD)

ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් නියාමනය කරනු ලබන ආයතනවල මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින් විසින් යොමු කරනු ලබන සියලුම බාහිර පැමිණිලි භාර ගැනීම සහ බෙදා හැරීම සඳහා FCRD තනි සම්බන්ධතා ස්ථානයක් ලෙස කටයුතු කරනු ලැබේ ඇත. FCRD හි සම්බන්ධ කර ගැනීමේ තොරතුරු පහත දැක්වේ.

මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුව,
ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව
අංක. 30, ජනාධිපති මාවත,
කොළඹ 01.
විමසීම් සඳහා ක්ෂණික ඇමතුම් අංකය: 1935
දුරකථන: +94 112477966
ෆැක්ස්: +94 112477444
විද්‍යුත් තැපැල: fcrd@cbsl.lk

** අමතර තොරතුරු FCRD වෙබ් අඩවියෙන් ද ලබා ගත හැකිය: https://www.cbsl.gov.lk/fcrd

10.0 ස්වාධීනත්වය සහ අධීක්ෂණය

අපගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ යාන්ත්‍රණය ව්‍යාපාරික ඒකකවලින් ස්වාධීනව ක්‍රියාත්මක වන අතර, පැමිණිලි අපක්ෂපාතීව සහ පක්ෂග්‍රාහීත්වයෙන් තොරව විසඳනු ලබන බව සහතික කරයි. ප්‍රධාන කළමනාකරණ නිලධාරීන් විසින් අධීක්ෂණය කරනු ලබන මෙය නියාමන අනුකූලතාව පමණක් නොව, අභ්‍යන්තර ප්‍රතිපත්ති සහ ප්‍රමිතීන්ට අනුකූල වීම සහතික කරන අතර විසඳීමේ ක්‍රියාවලියේදී සාධාරණත්වය සහ විනිවිදභාවය ප්‍රවර්ධනය කරයි.

11.0 පැමිණිලි හැසිරවීමේ සාධාරණත්වය, විනිවිදභාවය සහ නොමිලේ බව

අපගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ යාන්ත්‍රණය නොමිලේ, ප්‍රවේශ විය හැකි සහ විනිවිදභාවයෙන් යුක්ත වන පරිදි නිර්මාණය කර ඇති අතර සම්බන්ධ වන සියලුම පාර්ශ්වයන්ට සමාන සැලකිල්ලක් ලැබෙන බව සහතික කරයි. ව්‍යාපාරික මෙහෙයුම් වලින් ස්වාධීනව ක්‍රියාත්මක වීමෙන්, පැමිණිලි විසඳීමේ ක්‍රියාවලිය පුරාම අපි අඛණ්ඩතාව සහ සාධාරණත්වය පවත්වා ගෙන යන අතර පාරිභෝගිකයින් අතර විශ්වාසය හා පැහැදීම පෝෂණය කරමු.

අපගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ යාන්ත්‍රණයන් සහ කාර්යපටිපාටි පිළිබඳ තොරතුරු, ගිවිසුම්ගත ලේඛන, අපගේ නිල වෙබ් අඩවිය සහ විවිධ ප්‍රවර්ධන ද්‍රව්‍ය හරහා පාරිභෝගිකයින්ට පහසුවෙන් ලබා ගත හැකි ය.

පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය ක්‍රියාකාරී ව සන්නිවේදනය කිරීමෙන්, විනිවිදභාවයට සහ වගවීමට අපගේ කැපවීම පෙන්වමින් පාරිභෝගිකයින් අතර විශ්වාසය සහ පැහැදීම ගොඩනැගීමට අපි උත්සාහ කරමු. විනිවිදභාවය සහ වගවීම සහතික කිරීම සඳහා, ලැබුණු සහ විසඳුණු පැමිණිලි පිළිබඳ යාවත්කාලීන වාර්තාවක් අධිකාරී මණ්ඩල ඒකාබද්ධ අවදානම් කළමනාකරණ කමිටුවට (Board Integrated Risk Management Committee) ඉදිරිපත් කරනු ලැබේ. මෙම නිත්‍ය වාර්තාකරණ යාන්ත්‍රණය මගින් කළමනාකාරීත්වයට පැමිණිලිවල ප්‍රමාණය සහ ස්වභාවය පිළිබඳව දැනුවත් ව සිටීමට හැකිවන අතර, උපායමාර්ගික තීරණ ගැනීම් සහ අඛණ්ඩ වැඩිදියුණු කිරීමේ උත්සාහයන් පහසු කරයි.

12.0 තොරතුරුවල රහස්‍යභාවය

පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලියට සම්බන්ධ සියලුම නිලධාරීන් පාරිභෝගික තොරතුරුවල රහස්‍යභාවය ආරක්ෂා කිරීමට සහ එය අනිසි ලෙස භාවිතා නොකිරීමට හෝ අනිසි ලෙස පරිහරණය නොකිරීමට වග බලා ගත යුතු ය.

13.0 විසඳුමෙන් පසු යාන්ත්‍රණය

අවදානම්/අවදානම් අංශයේ ප්‍රධානියා විසින් පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරියා විසින් පවත්වාගෙන යනු ලබන "ප්‍රධාන පැමිණිලි ලේඛනය" කාර්තුමය පදනමින් සමාලෝචනය කළ යුතු අතර පැමිණිලි දත්ත මත මූල හේතු විශ්ලේෂණය සිදු කළ යුතු අතර නිෂ්පාදන සහ සේවා පිරිනැමීම වැඩිදියුණු කිරීමට සහ ක්‍රියාවලීන්හි මෙහෙයුම් කාර්යක්ෂමතාව වැඩි දියුණු කිරීමට එවැනි විශ්ලේෂණයක් භාවිතා කළ යුතු ය.

පාරිභෝගික අතෘප්තියට හේතු වන යටින් පවතින ගැටලු සම්බන්ධයෙන් ගැඹුරින් සොයා බැලීම සඳහා නිතිපතා පැමිණිලි දත්තවල මූල හේතු විශ්ලේෂණය සිදු කරනු ලැබේ. මෙම විශ්ලේෂණය මතුපිට මට්ටමේ ගැටලු ඉක්මවා යන අතර, අපගේ මූල්‍ය නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් තුළ පවතින පද්ධතිමය ගැටලු හඳුනා ගැනීම අරමුණු කරයි. මෙම මූල හේතු හඳුනා ගැනීමෙන්, පාරිභෝගික අත්දැකීම් වැඩිදියුණු කිරීමට සහ මෙහෙයුම් අවදානම් අවම කිරීමට ඉලක්කගත විසඳුම් ක්‍රියාත්මක කළ හැකි අතර, අවසානයේ සමස්ත සේවා සැපයීම වැඩි දියුණු කළ හැකි ය.

ඕනෑම සොයාගැනීමක් මෙහෙයුම් අවදානම් සම්බන්ධ කාර්යයන්හි කොටසක් ලෙස අධිකාරී මණ්ඩල ඒකාබද්ධ අවදානම් කළමනාකරණ කමිටුවට (Board Integrated Risk Management Committee) වාර්තා කළ යුතු ය.

14.0 වාර්තා නඩත්තු කිරීම

අනුකූලතා දෙපාර්තමේන්තුව/පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ ඒකකය අපගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලියේ විනිවිදභාවය සහ වගවීම සහතික කරමින් ලැබෙන සියලුම පැමිණිලිවල සවිස්තරාත්මක වාර්තා පවත්වාගෙන යයි. මෙම වාර්තා ප්‍රවණතා සහ රටා හඳුනා ගැනීම සඳහා වටිනා අවබෝධයක් ලබා දෙන මූලාශ්‍ර ලෙස කටයුතු කරන අතර එමඟින් අපගේ නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් අඛණ්ඩව වැඩිදියුණු කිරීමට අපට හැකියාව ලැබේ.

15.0 බැඳියා පිළිගැටුම

අපගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලියේ සාකල්‍යභාවය ආරක්ෂා කිරීම සඳහා, අපි බැඳියා පිළිගැටුම් දැඩි ලෙස වළක්වා ගනිමු. අභ්‍යන්තර හෝ බාහිර සාධකවලින් කිසිදු අනවශ්‍ය බලපෑමක් හෝ පක්ෂග්‍රාහීත්වයක් නොමැති ව පැමිණිලි අපක්ෂපාතී ව සහ සාධාරණ ව විසඳනු ලබන බව මෙයින් සහතික කරයි.

නිලධාරියෙකු එම පැමිණිල්ලට පාර්ශ්වයක් වන අයෙකු හෝ අදාළ නිලධාරියාගේ සෘජු අධීක්ෂකයෙකු හෝ පැමිණිල්ල හෝ පැමිණිලිකරු සම්බන්ධයෙන් උනන්දුවක් ඇති අයෙකු නම්, එම නිලධාරියා එම පැමිණිල්ලට අදාළ ක්‍රියාවලියට සම්බන්ධ නොවිය යුතු ය.

16.0 ප්‍රතිපත්ති සමාලෝචනය

16.1 මෙම ප්‍රතිපත්තිය අවම වශයෙන් වසර දෙකකට වරක් හෝ නියාමන හෝ වෙනත් අවශ්‍යතාවල සිදු වන වෙනස්කම් අනුව අවශ්‍ය වූ විටෙක දී සමාලෝචනය කළ යුතු ය.

16.2 මෙම ප්‍රතිපත්තිය අධිකාරී මණ්ඩල ඒකාබද්ධ අවදානම් කළමනාකරණ කමිටුවේ (BIRMC) නිර්දේශය සහිත ව අධ්‍යක්ෂක මණ්ඩලයේ අනුමැතිය සඳහා ඉදිරිපත් කළ යුතු ය.

ඇමුණුම **1** – පාරිභෝගික පැමිණිලි ආකෘතිය

<u>පාරිභෝගික පැමිණිලි ආකෘතිය</u>

දිනය : ………………………………………………………………..

පාරිභෝගිකයාගේ නම : ………………………………………………………………..

ජා. හැ. අංකය : ………………………………………………………………..

ලිපිනය : ………………………………………………………………..

දුරකථන අංකය : ……………………………………………………………….

විද්‍යුත් තැපැල : ………………………………………………………………..

ස්ථාවර තැන්පතු / පහසුකම් අංකය : ………………………………………………………………..

සිදුවීම/පැමිණිල්ල පිළිබඳ සම්පූර්ණ විස්තර

………
………
………
………
………
………
…………………………………………………………………………………………………..

ආධාරක ලේඛන පිටපත් අමුණන්න (අදාළ නම්)

ඇමුණුම **2** – ශාඛාවල නඩත්තු කළ යුතු පැමිණිලි ලේඛනයේ ආකෘතිය

දිනය	පාරිභෝගිකයාගේ නම	ගිවිසුම් අංකය / තැන්පතු අංකය	පැමිණිල්ල කෙටියෙන්	ප්‍රධාන පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරියා වෙත කුරියර් කළ දිනය	අත්සන

ඇමුණුම **3 -** ප්‍රධාන කාර්යාලයේ නඩත්තු කළ යුතු ප්‍රධාන පැමිණිලි ලේඛනයේ ආකෘතිය

ශාඛාවෙන් / සෘජුවම පැමිණිල්ල ලද දිනය / වේලාව	ශාඛාවේ නම	පැමිණිල්ලේ අංකය	ලැබුණු මාධ්‍යය	පාරිභෝගිකයාගේ නම	ගිවිසුම් අංකය	පැමිණිල්ල කෙටියෙන්	පිළිගැනීමේ ලිපියේ දිනය	අතරමැදි පිළිතුරු ලිපි දිනය (තිබේ නම්)	අවසන් පිළිතුර / විසඳුම් දිනය	බලයලත් නිලධාරියාගේ අත්සන

ඇමුණුම **4** – පිළිගැනීමේ ලිපියේ ආකෘතිය

<u>පිළිගැනීම</u>

දිනය: __/__/____.

හිතවත් _________________ මයා/මිය/මෙය

<u>විෂය: පාරිභෝගික පැමිණිලි අංක XXX</u>

ඔබේ __/__/____ දිනැති පැමිණිල්ල ලද බව අපි මෙයින් පිළිගන්නා අතර ඔබගේ පැමිණිල්ල සඳහා XXX දරන අනුක්‍රමික අංකය ලබා දී ඇත.

අප විමර්ශන ක්‍රියාවලිය ආරම්භ කර ඇති අතර කඩිනමින් ඔබ වෙත අපගේ පිළිතුර යොමු කරන බව කාරුණික ව සලකන්න.

සැම විටම ඔබේ කරුණ සම්බන්ධයෙන් අපගේ ප්‍රමුඛ අවධානය යොමු වන බව සහතික කරමු

මෙයට විශ්වාසී,

(බලයලත් අයගේ අත්සන)

ඇමුණුම **5** – අවසන් පිළිතුරේ ආකෘතිය

දිනය: __/__/____.

හිතවත් ________________ මයා/මිය/මෙය

<u>විෂය: පාරිභෝගික පැමිණිලි අංක XXX</u>

ඔබේ පැමිණිලි අංක XXXOOO සම්බන්ධව පහත සොයාගැනීම් සිදු කර විසඳුම් ලබා දී ඇත:

1____
2____
3____

සෑම විටම ඔබේ කරුණ සම්බන්ධයෙන් අපගේ ප්‍රමුඛ අවධානය යොමු වන බව සහතික කරන අතර ම අපගේ අවංක උත්සාහයන් ඔබගේ ගැටලුවට හොඳම විසඳුම ලබා දුන්නේ යැයි අපි අපේක්ෂා කරමු.

මෙය විශ්වාසී,

(බලයලත් අයගේ අත්සන)