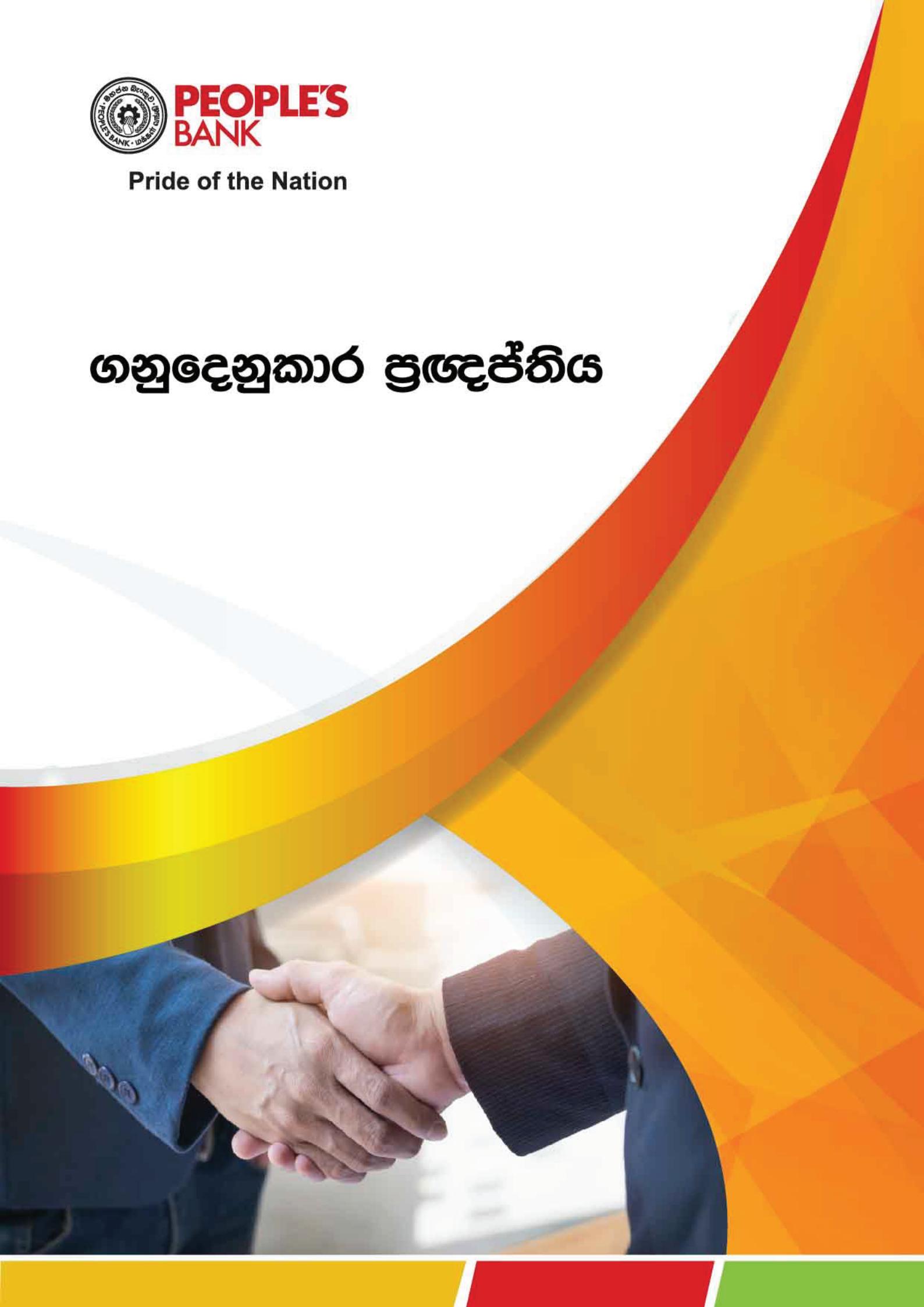




**PEOPLE'S  
BANK**

Pride of the Nation

# ගනුදෙනුකාර ප්‍රයුත්තිය





මහජන බැංකුව

# පටුන

<b>හැඳින්වීම</b>	.....	3	
1. තොරතුරු සැපයීම	.....	4	
1.1 විස්තර පත්‍රකා/දැන්වීම පත්‍රකා	.....	5	
1.2 ප්‍රවාරණය	.....	6	
1.3 තොරතුරු පුදරිණය කිරීම	.....	7	
1.4 ගිණුම් ප්‍රකාශන	.....	9	
1.5 දැනුවත් කිරීමේ වැඩසටහන්	.....	10	
1.6 නියමයන් සහ කොන්දේසි	.....	10	
1.7 නිමැවුම්/සේවා ඉවත් කර ගැනීම/ අවලංග කිරීම සඳහා වන්දි ගෙවීම	.....	13	
2. බැංකු නියෝජ්තයන්ගෙන් රක්වරණය	.....	13	
3. පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කුයා කිරීම	.....	15	
3.1 පැමිණිලි විභාග කිරීමේ පරිපාලය	.....	15	
4. විශේෂ අවධානය සහ සත්කාරය	.....	20	
5. බැංකුව වෙත ගණුදෙනුකරුගේ බැඳීම	.....	21	
අදුම්පූම 1	- පොලී අනුපාත	.....	24
අදුම්පූම 2	- විදේශ විනිමය අනුපාත	.....	26
අදුම්පූම 3	- සේවා ගාස්තු, ගාස්තු සහ කොමිස්	.....	27
අදුම්පූම 4	- තෙවන පාර්ශව නියෝජ්තයින් සඳහා වර්යා ධර්ම පද්ධතිය	.....	29
අදුම්පූම 5	- මායා කාඩ්පත් මෙහෙයුම මාර්ගෝපදේශ	.....	34
අදුම්පූම 6	- පැමිණිලි වාර්තා පොත	.....	52
අදුම්පූම 7	- ශ්‍රී ලංකාවේ මූල්‍ය ඔම්බුඩ්මන්වරයා	.....	53
අදුම්පූම 8	- මායා උපදේශන මධ්‍යස්ථානය	.....	54

## හැඳින්වීම

බැංකු ව්‍යාපාරයේ ජ්‍යෙෂ්ඨ ගණදෙනුකාර සූජදාත්වයේ. වෙශෙස මහත්සේයෙන් උපයාගත් මුදල් කළමනාකරණය සඳහා මෙම සූජදා සම්බන්ධතාවය ඉවහල්වන තිසා තම බැංකුකරු තමාට වැදගත් සේවා සපයන්නකු බව ඕනෑම ගණදෙනුකරුවකගේ නිගමනයයි. එම තිසා බැංකුකරුවකු තොරා ගැනීමේදී හෝ තවදුරටත් එම බැංකුව සමඟ රඳි සිටිමට තිරණය කිරීමේදී ජනතාව විවක්ෂණයිලිව සිතා බැංකුමට පෙළමෙනි. ඒ අනුව, වෙනත් ව්‍යාපාරවල මෙන් නොව බැංකුවකට තම ගණදෙනුකරුවන් රඳවා ගැනීම අභියෝගයක්ව පවතී.

දැනට බැංකු කර්මාන්තයේ පවත්නා තරගකාර ස්වරුපය අනුව බැංකු තව තවත් ගණදෙනුකරු කේතුදීය විම අවයා වේ. ගණදෙනුකාර සේවාවේ විධිඵල්ත්වය, කළුප්වත්ත්නා ව්‍යාපාර වර්ධනයක් අත්තර ගැනීම සඳහා වැදගත්ම මෙවලම වන අතර, එම ක්‍රියාදාමය බැංකුව සහ ගණදෙනුකරු අතර, ගක්තිමත් සභාදියාවක් ගොඩනැගීමෙන්ලා උපකාර වේ. කාර්යක්ෂම සේවය සමඟ බැංකු තිබුවුම් සහ බැංකු සේවා ගැන තිබැරදී සහ යෝගා තොරතුරු ගණදෙනුකරු වෙත ලබාදීම, පැමිණිලි උචිත පරදී භැසිරවීම, සීමිත භෞතික භා මූල්‍ය සම්පත් හිමි අය සඳහා විශේෂ අවධානයක් සහ සැලකිල්ලක් යොමු කිරීම ආදිය තුළින් ගනුදෙනුකරුගේ අයිතිවාසිකම් ආරක්ෂා කෙරෙන අතර, බැංකුව කෙරෙහි ඔවුන්ගේ විශ්වාසය ද වර්ධනය වනු ඇත.

මහත්න බැංකුව, රාජ්‍ය බැංකුවක් වශයෙන් අප සමඟ බැංකු කටයුතු පවත්වාගෙන යන ගණදෙනුකරුවන්ගේ අපේක්ෂාව පරදී සාධාරණ බැංකු පරිවයක් පවත්වමින් බැංකු ක්ෂේෂ්‍යයට ආදාර්ශයක් සැපයීය යුතු වේ.

මෙම ගණදෙනුකාර ප්‍රජාපේතිය ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ මූල්‍ය මණ්ඩලය විසින් 2011 ඔක්තෝබර් මස 05 වන දින සම්මත කළ බැංකු පත්‍ර යටතේ ප්‍රකාශයට පත් කරන ලද අංක 08 දිරුණ බලපෑත්‍රාලාභ බැංකුවල, ගණදෙනුකරුවන්ගේ අයිතිවාසිකම් හා පුද්‍රකම් පිළිබඳ ප්‍රජාපේතියෙන් දැක්වෙන තියාමතයන් අනුගමනය කරමින් බැංකුව විසින් සකසා තිබේ. මෙම ප්‍රජාපේතියෙහි දැක්වෙන ප්‍රමිතින් තිසි ලෙස ක්‍රියාවත නැවතීන් , බැංකුවේ සේවා තත්ත්‍ය නගා සුවුවීම සඳහා ගණදෙනුකරුවන්ගේ සහයෝගය හා ආධාරය ලබා ගතිමින්, එක්ව කටයුතු කිරීම බැංකුවේ අරමුණු කරා ලැබා වීම කෙරෙහි මනා පිටුවහළක් වනු ඇත.

## 1. තොරතුරු හැඳිම

මහජන බැංකුව ප්‍රථිලිඛ්‍රා වූ බැංකු නිමැවුම් පෙළක් මෙන්ම ව්‍යාපාරික සහ ප්‍රදේශගැලීක ගණදෙනුකාර සමුහයකට ප්‍රථිලිඛ්‍රා සේවාවක් ද සපයයි. බැංකුවත පැමිණෙන සැම ගණදෙනුකරුවකටම ඔහුට ආවේනික වූ අවශ්‍යතා සහ බලාපෑලරාත්තු ඇත. විශේෂයෙන්, ඉදිරි කාර්යාලයේ සේවයේ තියුණු සේවකයින්, ගණදෙනුකරුවන්ට බැංකු නිමැවුම් සහ සේවා පිළිබඳ ප්‍රමාණවත් තොරතුරු සපයාදී අවබෝධයක් ලබා ගැනීමට සහාය විය යුතු අතර, අවශ්‍යතාවයට සරිලෙන සුදුසුම නිමැවුම තොරතුරු ගැනීමට උදෑව් කළ යුතුය.

ගණදෙනුකරුවන් තම බැංකු කටයුතු කුමන මූල්‍ය ආයතනය සමඟ පැවැත්විය යුතුද යන්න තිරණය කිරීමේද බොගෝ විට ප්‍රථිමයෙන්ම මූණුගැසෙන්නේ ඉදිරි පෙළ සේවකයින් තිසා ඔවුන්ගේ පොරුෂන්වය සහ කෘත්‍යාචාර්‍යාවය සැලකිල්ලට ගෙන තම තිරණයන්ට එළෙති. එම තිසා සියලුම සේවකයින් බැංකුව විසින් ලබාදෙන සේවා සහ බැංකු නිමැවුම් පිළිබඳ මනා දැනුමක් ලබා තිබිය යුතුය.

එමෙන්ම සේවකයින් ගණදෙනුකරුවන් වෙත අවශ්‍ය තොරතුරු සැපයීමේදී ආචාරකිලිව සහ මිතිකල යුතුය.

ගණදෙනුකරුවන් දුරකථනය මගින් තොරතුරු විමසන අවස්ථාවන්හිදී දුරකථනය නාදුවූ විශය පිළිතුරු සැපයීය යුතු අතර, එය තුන් වරකට වඩා නාදු විමට ඉඩ තොගැබය යුතුය. එසේම පිළිතුරු සැපයීමේදී ආචාරකිලි වීමද, හැකි සෑම අවස්ථාවකදීම තම තම සහ දෙපාර්තමේන්තුව සඳහන් කර තමා ගැඹුන්වා දීමද සිදු කළයුතුය. ගණදෙනුකරු විසින් අපේක්ෂා කරන අන්තර්ගතය තොරතුරු ලබාදීමට කටයුතු කිරීම මෙන්ම වැඩි විස්තර අවශ්‍ය වන්නේතම්, අනුගමනය කළයුතු ක්‍රියා මාර්ගය පහදා දීමද සිදුකළ යුතුවේ. ගණදෙනුකරු ඩළ්ලා සිටින තොරතුරු එසැනින් ලබාදීය තොගැකිනම් අමතන්නාගේ දුරකථන අංකය ලබාගෙන එක් දීනයක් ඇතුළත එම තොරතුරු ලබා දීමට කටයුතු කළ යුතුය. මේ සඳහා ලේඛනයක් පවත්වාගෙන යායුතු අතර, දීනයක අවසානයේ එය පරික්ෂාකොට සියල් ගණදෙනුකාර විමසීමෙන් පිළිතුරු සපයා ඇති බව තහවුරු කර ගෙයුතුය.

ගණදෙනුකරු විද්‍යුත් තැපැල් මගින් තොරතුරු ඩළ්ලා සිටියෙනාත් සාධාරණ කාලසීමාවක් තුළ පිළිතුරු සැපයීම සිදුකළ යුතුය. වැඩිදුර තොරතුරු ලබා ගැනීම සඳහා අවශ්‍ය වියහැකි බැංකුවේ වෙබ් ලිපිනය, ගාබාවේ / දෙපාර්තමේන්තුවේ අදාළ තිලධාරීන්ගේ නම්, දුරකථන අංක වැනි තොරතුරු ද ගණදෙනුකරු වෙත ලබාදීය යුතු වේ.

## 1.1 විස්තර පත්‍රිකා / දැන්වීම් පත්‍රිකා

මහජන බැංකුව තම නිමැවුම් සහ සේවා පිළිබඳ තොරතුරු සැපයීමටත්, වෙනත් විශේෂ ව්‍යාපාර ප්‍රවර්ධනය සඳහාත් තොරතුරු පත්‍රිකා යොදා ගති. සියල් බැංකු නිමැවුම්වලට අදාළ විස්තර පත්‍රිකා සිංහල, දේමල සහ

ඉග්‍රීසි භාෂාවලින් සකසා එම තොරතුරු ලබා ගැනීමට බලාපොරොත්තු වන ගණුදෙනුකරුවන්ට පහසුවෙන් ලබාගත හැකි සේවානවල ඒවා පදුරුශෙනය කළ යුතුය. මෙම විස්තර පත්‍රිකාවල පහත සඳහන් තොරතුරු ඇඩුගු විය යුතුය.

- බැංකු සේවාව පිළිබඳ විස්තරයක්
- වෙළඳ ප්‍රවර්ධන දීමනා ද ඇතුළත්ව ගණුදෙනුකරුවන්ට උබෙන මූල්‍ය සහ අනෙකුත් ප්‍රතිලාභ.
- ගණුදෙනුකරුවන්ගෙන් අයකරනු ලබන ගාස්තු, මොමිස්, පොලිය ආදිය.
- බැංකු සේවාව ලබා ගැනීම සඳහා ගණුදෙනුකරු අනුගමනය කළයුතු ක්‍රියා පටිපාටිය.
- ප්‍රධාන නියමයන් සහ කොන්දේසි
- ගණුදෙනුකරුවන්ට තම ඇම්පීලි ඉදිරිපත් කළේකි පොදු ක්‍රියා පටිපාටිය.

## 1.2 ප්‍රවාරණය

බැංකුවේ ව්‍යාපාර කටයුතු ප්‍රවර්ධනය සඳහා යොදාගත්තා තවත් අලෝවී මෙවලමක් වන්නේ ප්‍රවාරණයයි. බැංකුව ප්‍රධාන වශයෙන් රුපවාහිනිය, ගුවන්විදුලිය සහ මුද්‍රිත මාධ්‍ය මේ සඳහා යොදා ගති. මාධ්‍ය හෝ වෙනත් ප්‍රවාරක ක්‍රම යොදා ගැනීමෙනි සත්‍ය තොරතුරු පමණක් ඒ මගින් ලබාදීමට කටයුතු කළයුතු වේ. එම තොරතුරු තේරුම් ගැනීමට පහසු සහ සරල

අන්දමින් ඉදිරිපත් කළයුතු අතර ජනතාව තොමග යටත සූල් තොරතුරු ඇතුළත් තොකල යුතුය.

සියල් ප්‍රවාරණ දැන්වීම්වල, අදාළ නිලධාරීන් සම්බන්ධ කරගත ගැකි ආකාරයද, මහජන බැංකුව ග්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ අධික්ෂණයට යටත් බලපත්‍රලාභී බැංකුවක් බව ද සඳහන් විය යුතුය. සියල් සේවකයින් දැන්වීම් තුළත් ප්‍රවාරය කරනු ලබන තොරතුරු පිළිබඳ දැනුවත් විය යුතු අතර අවශ්‍ය අවස්ථාවන්හිදී ගණුදෙනුකරුට තොරතුරු, පැහැදිලි කිරීම් ලබා දැය යුතුය.

### තොරතුරු පුද්රේගනය කිරීම

ගණුදෙනුකරු බැංකුවට පැමිණෙන විට ඔහුට අවශ්‍ය මූලික තොරතුරු පුද්රේගනය කර තිබෙනම් ගණුදෙනුකරු සහ බැංකුව යන දෙපාර්ශවයේම කාලය සහ ගුමය අපනේ යාම වැළැක්වේ. ප්‍රධාන කාර්යාලය, සියල් ගාබා සහ සේවා මධ්‍යස්ථාන, ආයතනික බැංකු ආය (CBD), එනෑර ගණුදෙනුකාර සේවා ඒකකය (OCS), කාඩ් මධ්‍යස්ථානය සහ අක්වෙරල බැංකු කටයුතු ඒකකයද යන සියල් ස්ථානයන්හි හොඳින් පෙනෙන ස්ථානයක පහත සඳහන් තොරතුරු භාඡා තුනෙන්ම පුද්රේගනය කළයුතු වේ.

- I.        සියල් තැන්පතු සහ ගාය යෝජනා කුමයන්හි වර්තමාන පෙළී අනුපාත
- II.        සේවා ගාස්තු, ගාස්තු සහ තොමස්
- III.        විදේශ විතිමය ගැනුම් සහ විකුණුම් අනුපාත

- IV. බැංකුවේ ණය ගෝනීය හා එස්ට පාදක මූලික නිර්ණ්‍යකෙයන්
- V. මූල්‍ය දුක්ගැනවිලි හාර ගත්තා නිලධාරයා (මෙමුව්‍යීස්මන්වරය) සහ අය උපදේශන මධ්‍යස්ථානය ඇමතිමේ තොරතුරු (ඇමුණුම් 7 සහ 8)
- VI. බැංකු ගණනීතු වේලාවන් සහ නිවාඩු දැන්වීම්
- VII. උච්ච පරිදි වෙනත් තොරතුරු (උකස් අනුපාත ආදිය)
- VIII. බැංකු බලපෑම්
- IX. ගාබාවේ / දේපාර්තමේන්තුවේ නම
- X. ගාබාව තුළ පවත්තා ඇගයන්ගේ සහ කුවන්තර් වල තම ප්‍රුවරු

මෙම තොරතුරු වෙනස් වන අවස්ථා වල එච්චා යථාවත් කළයුතු අතර එම කටයුත්ත වගකිවයුතු සේවකයෙකු වෙත පූර්වීය යුතුය. පුදුරුගනය කරන ලද තොරතුරු වල තිරවද්‍යනාවය සහ නියමිත ආකෘතියට අනුකූලද යන්න තහවුරු කර ගැනීම ගාබා කළමනාකාර / දේපාර්තමේන්තු ප්‍රධානීයාගේ වගකිම වේ. පොලී අනුපාත, විතිමය අනුපාත, සේවා ගාස්තු, ගාස්තු සහ කොමිස් පුදුරුගනය කිරීමේ ආකෘතිය සඳහා 2011.07.18 දින දුරණ නියෝජ්‍ය සාමාන්‍යකාර(මෙහෙයුම්) වකුගල්බ ලිපි අංක 7051/2011 උපයෝගී කරගත හැකි අතර, මෙහි ඇමුණුම් අංක 1 සිට 3 දුක්ටා අඳාළ විස්තර අඩංගු වේ.

## 1.4 ගිණුම් ප්‍රකාශන

ඉතුරුම් සහ අක්‍රිය ගිණුම් හැර ඇත් සියලු ගිණුම් සදහා ගණුදෙනුකරුගේ කැමැත්ත පරදී ලිඛිත හෝ විද්‍යුත් ගිණුම් ප්‍රකාශන නියමිත කාල වකවානුවේදී ලබාදිය යුතු වේ. සාමාන්‍යයෙන් ගිණුම් ප්‍රකාශන මාසිකව ජනනය කර, ගිණුම්කරුගේ ලිපිනයට සතියක් ඇතුළත යැවිය යුතුය. ගණුදෙනුකරුවන් දෙශීකව ගිණුම් ප්‍රකාශ එවත ලෙස හෝ පැමිණ ලබාගත්තා බවට තිබේන උපදෙස් දී ඇති විට එම ඉල්ලම පිළිගෙන අවශ්‍යතාවය ඉටුකර දීය යුතුය. ගණුදෙනුකරුගේ විශේෂ අවසරයක් නොමැතිව තුන්වන පාර්ශ්වයකට ගිණුම් ප්‍රකාශන ලබා නොදිය යුතු අතර ගිණුම් නොරතුරු පිළිබඳ රෝස්සනාවය පවත්වා ගැනීමට සූම විමම පියවර ගත යුතුය. භාරදීය නොඟිත ගිණුම් ප්‍රකාශ කුඩා කැබලි බවට පත්කර ඉවත් කිරීම වැනි විශේෂ ආරක්ෂිත පියවර අනුගමනය කළ යුතුය.

පිපල්ස් නොව (People's Net) ජාලය ණරහා අන්තර් ජාල බැංකු ගණුදෙනු ක්‍රමය තුලින්ද විද්‍යුත් ප්‍රකාශන ( E Statements) ලබා ගැනීමේ හැකියාව ඇත. මෙම ක්‍රමය ආරක්ෂිත සහ කාර්යක්ෂම සේවාවක් සපයන හේතින් එම පහසුකම ලබා ගැනීමට ගණුදෙනුකරුවන් දිරීමන් කිරීම සිදු කළ යුතුවේ.

නෘය පත් ( Credit Card) ප්‍රකාශන වල ඇතුළත් විය යුතු විස්තර :-

- අවම ගෙවීම සහ ගෙවීම කළ යුතු දිනය
- අවම මුදල ගෙවා ඇති විට අයකරන මුළු පොලිය
- නියමිත දිනයේදී අවම මුදල ගෙවා නොමැති අවස්ථාවකදී අය කෙරෙන ප්‍රමාද ගාස්තු

## **1.5      දැනුවත් කිරීමේ වැඩසටහන්**

මූල්‍ය නිමැවුම් සහ සේවා සම්බන්ධ පවත්නා අවදානම් පිළිබඳව මූල්‍ය සාක්ෂරතා (Financial Literacy) වැඩසටහන් දියත් කර ගණුදෙනුකරුවත් සහ මහජනතාව දැනුවත් කිරීම බැංකුව විසින් සිදුකළ යුතුවේ. එසේම මහජනතාවගේ , විශේෂයෙන් අඩු වරප්‍රසාද සහිත කොටස්වල මූල්‍ය සාක්ෂරතාව වර්ධනය කිරීමේ අරමුණ පෙරදැර කරගෙන ප්‍රජා වැඩසටහන් පැවැත්වීම ගාබා ජාලයේ හා ප්‍රධාන කාර්යාලයේ දෙපාර්තමේන්තු වල වගකීම වේ.

## **1.6      තියමයන් සහ කොන්දේසි**

බැංකුවෙන් ලබාගන්නා නිමැවුම් සහ සේවා සම්බන්ධ තියමයන් සහ කොන්දේසි ගැන දැනගැනීමටත් ඒ පිළිබඳ පූර්ණ අවබෝධයක් ලබාගැනීමටත් සියලු ගණුදෙනුකරුවත්ට පූර්ණ අයිතියක් පවතී. එම අයිතිය ගණුදෙනුකරුවත්ට ලබාදීම සියලු බැංකු සේවකයින්ගේ වගකීමක් වේ. විශේෂයෙන් ඕනෑම නිමුවමක් ගෝ සේවාවක් ගැන පහත සඳහන් තොරතුරු දැනගැනීමේ අයිතිය ගණුදෙනුකරු සතු වේ.

- I.      පොලී ගණනය කිරීමේ ආකාරයද ඇතුළත්ව ගණුදෙනුකරුවත් ගෙවිය යුතු පොලී අනුපාත, ගාස්තු හා කොමිස් ආදි සාමාන්‍ය බැංකු අයකිමේ පිළිබඳ විස්තර
- II.      ඇම්බීල් භාර ගැනීමේ සහ තිරාකරණය කිරීමේ බැංකුවේ කුම වේදිය
- III.      ගණුදෙනුකරු තම බැඳීම් තිබාස් කිරීම අතපසු කරනවිට බැංකුව අනුගමනය කරන අයකිරීමේ ක්‍රියා මාර්ග සහ එවත් ක්‍රියාමාර්ග

ක්‍රියාත්මක කිරීමේදී බැංකුව විසින් දරන ලැබ, ගණුදෙනුකරුගෙන් පසුව අයකරනු ලබන වියදුම්

- IV.     ගණුදෙනුකරු භාක්ති විදින යම් නිමුවුම හෝ සේවා කල් පිරීමට පෙර ආපසු ලබාගැනීම / අවසන් කිරීම වෙනුවෙන් ගෙවීමට අවශ්‍ය වන වනඩි මූදල් පිළිබඳ විස්තර
- V.     ගිණුමක් විවෘත කිරීමේදී වසා දැමීමේදී පවත්වා ගැනීමේදී (එදා:- අවම ගේෂයක් පවත්වා ගැනීම), අරමුදල් මාරු කිරීමේදී අදාළ වන කොන්දේසි හා අත්හර දැමූ දේපල හා අක්‍රිය ගිණුම පිළිබඳ ප්‍රතිපත්ති හා ක්‍රියා පටිපාටිය
- VI.     නිත්‍යානුකූලව අවසරලන් පාර්ශවයකට ගණුදෙනුකරුවන්ගේ තොරතුරු අනාවරණය කෙරෙන බව.
- VII     (i)     සැක කටයුතු ගණුදෙනු සහ සිමාවකට ඉහළ ගණුදෙනු මූල්‍ය බුද්ධී ඒකකය වෙත වාර්තා කිරීම  
(ii)     ගණුදෙනුකරුගේ කාඩ්පත් / මූල්‍ය උපකරණ සෞරකම් කරන ලදුව විට එම පිළිබඳ පැමිණිලි කිරීමේදී ගණුදෙනුකරු අනුගමනය කළයුතු ක්‍රියා පටිපාටිය  
(iii)     ඛැකවිසා ගණුදෙනුකරුගේ වගක්ම් වලට අදාළ නිති නිති
- VIII     නයක් සඳහා සුරක්ෂා ලේස රඳවාගත් දේපලක් අත්පත් කර ගැනීම සඳහා බැංකුව විසින් අදාළ කරගත්තා ක්‍රියා පටිපාටිය සහ ගණුදෙනුකරුට එමහින් ඇතිවන ප්‍රතිචිපාක හා ඔහුට/ඇයට ගිමි විකල්ප අවස්ථා .

බැංකුව පිළිගත්වන සෑම නිමැවුමක් සඳහාම ඒ හා ආග්‍රිත තියමයන් හා කොන්දේසි ගණුදෙනුකරුට කැමති භාජාවකින් (සිංහල/දෙමළ/ඉංග්‍රීසි) ලබාදිය යුතු අතර අදාළ තියමයන් සහ කොන්දේසි වල පිටපතක්, යම් නිමැවුමක්/සේවයක් ලබාගැනීමට බලාපොරොත්තු වන අනාගත ගණුදෙනුකරු වෙත ලබා දීමට කටයුතු කළයුතු වේ. තමා ලබාගැනීමට යන පහසුකම / සේවාව ආග්‍රිත තියමයන් සහ කොන්දේසි අනාගත ගණුදෙනුකරු අවබෝධ කරගෙන ඇති බවට සේවකයා සහතික විය යුතුය. විකල්ප නිමැවුම්/සේවා පිළිබඳ කොරතුරුද ලබාදි ගණුදෙනුකරුට ඒවා පහදා දීම සිදු කළයුතු අතර එම කොරතුරු අවබෝධ කර ගැනීමෙන් පසු තිරණයක් ගැනීමට සාධාරණ කාලයක් ගණුදෙනුකරුට ලබා දිය යුතුය. තියමයන් සහ කොන්දේසි වල යම් වෙනසක් සිදුවුවගෙන් වහාම ලියකියවිලි යථාවත් කර ලැබිතව හෝ ප්‍රවත්පන් දැන්වීමකින් හෝ වෙනත් සූදුසු ක්‍රමයකින් ගණුදෙනුකරු වෙත අදාළ වෙනස් කිරීම දන්වා සිටිය යුතුය.

නිමැවුමට හෝ සේවාවට අදාළ කොන්දේසි අවබෝධ කරගෙන පිළිගත් බවට ලැබිත තහවුරුවක් ගණුදෙනුකරු වෙතින් ලබාගත යුතු අතර එම ලියවිලි ගණුදෙනුකරුගේ අනෙකුත් ලියකියවිලි සමඟ ගොනු කළ යුතුය. ලබාගත්තා ලියකියවිලි තිසිලෙස සම්පූර්ණ කොට ගණුදෙනුකරු විසින් අත්සන් තබා ඇති බවට සේවකයා සහතික විය යුතුය. එමෙන්ම කුමන හෝතුවක් නිසා හෝ ගිස් හෝ අසම්පූර්ණ ලියකියවිලි සඳහා ගණුදෙනුකරුගේ අත්සන ලබා නොගත යුතුය. ගණුදෙනුකරු ලියකියවිලි සම්පූර්ණ කර තියමයන් සහ කොන්දේසි අවබෝධ කර ගැනීමෙන් පසු අත්සන් කර ඇති බවට සහතිකවීම කාර්යභාර තිලධාරියාගේ වගකීම වේ.

## 1.7 තීමැවුම්/සේවා ඉත්කරුගැනීම/අවලංගු කිරීම සඳහා වනදී ගෙවීම

ගිවිසුම්ගත තැන්පත් කුමයක් වැනි සේවාවක් අවසන් කිරීමට ගෝ ඉන් ඉත්කරීමට බැංකුව අදහස් කරයි නම් කල් ඇතිව හෙලදුරවි කරන ලද වනදී ගෙවීමේ කුමවේදුකක්ද සමඟ ගණුදෙනුකරුව සාධාරණ කාලයක් ලබා ගැනීමට අයිතියක් ඇත.

### ඩැංකු නියෝජිතයින්ගෙන් රැකවරණය

වර්තමානයේදී මහජන බැංකුව ව්‍යාපාර කටයුතු ප්‍රතිචාරයෙන යාම සඳහා පහත සඳහන් කාර්යයන් ඉටු කිරීමට නියෝජිතයින්ගේ සේවය ලබාගති.

- තොඩිවි කාඩ් තිකුත් කිරීම - අලෙවිය, ප්‍රවර්ධනය සහ ප්‍රවාරය සඳහා වැඩිසටහන්දියන් කිරීම, නව අයදුම්පත් සම්බන්ධ කටයුතු
- තොඩිවි කාඩ් සඳහා වෙළෙඳුන් පත්කර ගැනීම - වෙළෙන්දුන් සෞයා ගැනීම සහ විකුණුම් ස්ථාන පිහිටිම, ආපදා සේවාව, වෙළෙඳුන්ගේ ගැටළු සඳහා විසඳුම් ලබාදීම.
- තොඩිවි කාඩ් සඳහා ලැබිය යුතු මූදල් අයකර ගැනීම - ගෙවීම අතපසු කරන ලද ගණුදෙනුකරුවන් ගමුවීම, ණය එකතු කිරීම, විසඳුම් සැපයීම, ලබාදුන් විසඳුම් පසු විපරම කිරීම

අමුණුම අංක 4 ලෙස සලකනු කරමේ සමඟ අමුණා ඇති තුන්වන පාර්ශව නියෝජිතයින් සඳහා වන වර්යා පද්ධතියේ ක්‍රියා පටිපාටියෙන් ඔවුන් බැඳීමට ලක්වේ. ගණුදෙනුකරුවන්ගේ රැකවරණය සඳහා එහි පහත සඳහන් විශේෂ ප්‍රතිපාදන ඇතුළත් කර ඇත.

- නියෝගීතයේන් වාචිකව හෝ කාසිකව ගණුදෙනුකරුවන් බිඟ ගැන්වීම හෝ ප්‍රවාශ ක්‍රියා සිදු කිරීම නොකළ යුතුය.
- කිසිම ගණුදෙනුකරුවෙකු සම්බන්ධ තොරතුරු සාකච්ඡා කිරීම, ප්‍රවර්ධනය, මුද්‍රණය හෝ ප්‍රකාශ කිරීම නොකළ යුතුය.
- නිමැවුම්/සේවා පිළිබඳව සාචදා හෝ තොමග යටත සූල් තොරතුරු ලබා නොදිය යුතුය.
- බැංකුවේ නිමැවුම්/සේවා ලබාගත්තා ලෙස ගණුදෙනුකරුවන්ට හෝ මහජනතාවට අතියම බලපෑම නොකළ යුතුය.
- බැංකුවන් පිටතදී කිසිම සුරිකුම ලියවිල්ලකට අත්සන් ලබා තොගත යුතුය.
- බැංකුව විසින් කාචිපත් ගිමියකු සෞයාගැනීම සඳහා ලබාදෙන තුන්වන පාර්ශවයේ තොරතුරු ඒ කාර්යය සඳහා පමණක් භාවිතා කළයුතුය.
- තුන්වන පාර්ශවයන්ට අපහසු අවස්ථාවල කරදුරකාර දුරකථන ඇමතුම් ලබාදී මෙවත්ව විරුද්ධව ක්‍රියාමාර්ග තොගත යුතු අතර එම ප්‍රවාලේ සාමාජිකයීන්ට හෝ ගණුදෙනුකරුගේ දාත්‍ය ප්‍රදේශීලියීන්ට කරදුරකාර වන ලෙස ක්‍රියා නොකළ යුතුය.

ඊට අමතරව ඇමුණුම් 5 හි සඳහන් ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ අංක 01/2010 දුරණ ණය කාචිපත් මහපෙන්වීම් සහ ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවන් නිකත් කරන වෙනත් මහ පෙන්වීම්ද පිළිපෑන ලෙස නියෝගීතයීන්ට උපදෙස් ලබාදී ඇත.

ගණුදෙනුකාර සේවා සඳහා බැංකුවෙන් පත්කර ඇති නියෝජිතයීන්ගේ තොරතුරු සහ නියෝජිතයීන්ගේ වැරදි තියාවලින් ගණුදෙනුකරුවන් ආරක්ෂා කර ගැනීමට බැංකුව ගෙන ඇති පූර්ව ක්‍රියා මාර්ග දැනගැනීමේ අයිතිය ගණුදෙනුකරුවන් සතුවේ.

### 3. පැමිණිලි සම්බන්ධ ක්‍රියා කිරීම

ගණුදෙනුකරුවන්ගේ පැමිණිලි ඩිනෑම ආයතනයක ව්‍යාපාරික පැවත්මේ අරයකි. බැංකු යනු සේවා සපයන ආයතන වන ගෙයීන් ඒ තත්ත්වය වඩාන් කැපී පෙනේ. සේවා සපයන ආයතනයක් ලෙස ඩිනෑම බැංකුවක් මූල්‍යෙනළා සැලකිය යුත්තේ ගණුදෙනුකාර සේවාව සහ ගණුදෙනුකාර තෘප්තියයි. ගණුදෙනුකාර පැමිණිලි තිසි ලෙස විමසා බැලීම අතිශය වැදගත් කරුණක් වන්නේ ගණුදෙනුකරුවේ නිත්‍යානුකූල බැඳීම එමගින් සුරක්ෂා වන බැවිති. එහි ප්‍රතිඵලයක් ලෙස බැංකුවේ කිරීතිනාමය ආරක්ෂාවීම හේතුවෙන් ගණුදෙනුකරුවන් විසින් දියත් කළහැකි සිවිල් තංකිත මහජරවා ගැනීමට බැංකුව හැකියාව ලැබේ. පැමිණිලි විභාග කිරීමේ පටිපාටිය ගණුදෙනුකාර පැමිණිලි සහ දුක්ගැනවිලි අවම කිරීමේ අරමුණ ඇතිව ක්‍රියාත්මක වේ තම එය සේවා තත්ත්වය වර්ධනය කර ගැනීමටත් ගණුදෙනුකරු සමඟ සුභද්‍යත්වය ගක්තිමත් කර ගැනීමටත් අගෙනා අවස්ථාවක් වනු ඇත.

#### 3.1 පැමිණිලි විභාග කිරීමේ පටිපාටිය

තමන් වෙත ලබාදෙන සේවය ගුණාත්මක බවින් තොර හෝ එම සේවාවෙන් සැහීමකට පත්විය තොහැකි යැයි අදාළ කරන ගණුදෙනුකරුවන්ට එම ගැටළුව අදාළ සේවකයීන්ගේ අවධානයට වාචිකව, ලිඛිතව හෝ

දුරකථනයෙන් යොමු කළ හැකිය. පැමිණිල්ල ලිඛිතවම ඉදිරිපත් කළයුතු යැයි ගණුදෙනුකරු වෙත පැවසීම නොකළයුතුය. සැම ගාබාටක්/දේපාර්තමේන්තුවක්ම පැමිණිලි සටහන් කිරීමේ ලේඛනයක් සහ /හෝ පැමිණිලි පෙවියක්, ගණුදෙනුකරුවන්ගේ පැමිණිලි දැනුමිදීම සඳහා තබා තිබිය යුතුය.

පැමිණිල්ලක් ලද විට :-

- පැමිණිල්ල ලබාගත් අය පැමිණිල්ල ලද බව ගණුදෙනුකරු වෙත වහාම දැනුමිදී අපගේ දැනගැනීම සඳහා එය අප අතට පත්කිරීම ගැන ස්තුති කළ යුතුය.
- යම් වරදක් හෝ අපහසුනාවයක් සිදුවී ඇත්තම ගණුදෙනුකරු නිතරම තිබුරු බවට සැලකීම අපගේ යුතුකම බව සිත්හි රඳවාගෙන සමාච අයිදු සිටිය යුතුය.
- වාද කිරීමෙන් නොරව අවාරගිලි අත්දීමින් ඒ සම්බන්ධව ක්‍රියා කිරීම අවශ්‍ය වන අතර ගණුදෙනුකරුගේ අවශ්‍යනාවය ඉතා ඉක්මණීන් ඉට කරන බවට වගබලා ගනයුත වේ.
- පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් වහාම ක්‍රියා කළ නොහැකිවෙනම විස්තර ලබාගෙන පැමිණිල්ල විසඳුමට අවශ්‍ය වන සත්‍ය කාලය ගණුදෙනුකරු වෙත දැනුමිදීය යුතුය.
- පැමිණිල්ල වාර්තා ගත කර වගකිවයුතු තිලධාර වෙත දන්වා සිටිය යුතුය.
- සිංහලැදුවීම් ඇබෙනතුරු නොසිට ප්‍රමාදයකින් නොරව ප්‍රතිචාර දැක්වීය යුතුය.

- පැමිණීල්ල සාධාරණ නම් ඉක්මණීන් සහ කාර්යක්ෂමව එය විසඳා දීමට/ තිබුරදු කිරීමට සෑම උත්සාහයක්ම දුරිය යුතුය.

ගණුදෙනුකරුවකු චාලිතව තම නොසතුව පළතර සිටි විටක වහාම පැමිණීල්ල විභාග කිරීම සඳහා සේවක මණ්ඩලය දීමෙන් කෙරෙන අතර එය විසඳුමට ඉක්මණීන් ක්‍රියා කිරීම අවශ්‍ය වේ.

ලිඛිතව හෝ විද්‍යුත් තැපෑලන් පැමිණීල්ලක් ලද විට ජ්‍යෙෂ්ඨ වැඩ කරන දීනය තුළ පැමිණීල්ල ලද දීනය, ගනු ලබන පියවර, විසඳුමක් ලබාදීම සඳහා බැංකුවට කොපමණ කාලයක් අවශ්‍යද යන්න මෙන්ම පැමිණීල්ල සම්බන්ධයෙන් විමසීමක් කිරීමට සම්බන්ධ කරගත යුතු බැංකු සේවකයාගේ නම සහ අනෙකුත් විස්තර සම්බන්ධව පැමිණීල්ල කළ අය දැනුවත් කළ යුතුය.

දුරකථනය මගින් පැමිණීල්ලක් ලද විට ගණුදෙනුකරු සම්බන්ධ කරගත භැංකි ආකාරය මෙන්ම ඔහුගේ අනතුශතාවද සහාය කරගත යුතුය.

නිර්නාමික පැමිණීල්ල තම අභිමතය පරිදි සෞද්‍යසි කර නිර්නාමික යන්න ගැන නොතකා පරික්ෂණ සිදු කළයුතුය. පැමිණීල්ල සාධාරණ නම් පැමිණීල්ල සම්බන්ධයෙන් අනුගමනය කරන තිසි ක්‍රමවේදය අනුගමනය කළයුතු වේ.

සෑම ගාබාවක්/දෙපාර්තමේන්තුවක්ම තමන් වෙත ආමන්ත්‍රිත සියලු පැමිණීල්ල පහත සඳහන් විස්තර සහිතව පොතක සටහන් කළයුතු ය.

- පැමිණීල්ල ලද දීනය
- පැමිණීල්ලකරුගේ නම / ගිණුම් අංකය
- පැමිණීල්ලේ අන්තර්ගතය

- පැමිණීල්ල සම්බන්ධයෙන් ක්‍රියා කිරීමේ වගකීම පැවරෙන තිලඛපියාගේ නම සහ සේවා අංශය
- බැංකුවේ ප්‍රතිචාරය - පැමිණීල්ල විසඳු ආකාරය, බැංකුවන් යම් ප්‍රතිපූරීණයක් ලබා දුන්නේද යන වග, එසේනම් එය ගණනය කළ අයුරු සහ එම පිරිනැමීමට පැමිණීලිකරු දැක්වූ ප්‍රතිචාරය
- බැංකුව ප්‍රතිචාර දැක්වූ දිනය
- එවැනි තන්ත්‍රයක් ඇතාගතයේදී ඇති තොවීම සඳහා උගෙන් පාඨම් සහ බැංකු පටිපාටියේ සිදු කරන ලද වෙනස්කම්

අමුණුම අංක 6 හි පැමිණීලි සටහන් කිරීමේ පොනෙහි ආකෘතියක් ඉදිරිපත් කර ඇත.

පැමිණීලි සම්බන්ධයෙන් ක්‍රියා කිරීමට සහ අදාළ තොරතුරු කළමනාකාරීත්වය වෙත සැපයීම සඳහා සැම ගාබාවක් / දෙපාර්තමේන්තුවක්ම වගකිව යුතු තිලඛපියෙකු පත් කළ යුතුය. ගණුදෙනුකාර පැමිණීලි අදාළ තිලඛපි විසින් වහාම විමර්ශනය කළයුතු වන්නේ සේවාමය / පටිපාටිමය උගෙනා සහ ආකාර්යක්ෂමතා තුළින් බරපෙනු අක්‍රමිකතා සහ ව්‍යාපිද්‍රව්‍ය පිළිබඳ දැන ගැනීමට කළමනාකාරීත්වයට එමගින් මග පැදෙන බැවිති.

සේවකයෙකුට විරුද්ධව ලැබී ඇති පැමිණීල්ලක් තිසි විටකන් ඔහු / ඇය විසින් ම විහාග තොකළ යුතුය. ගාබා කළමනාකාරුට විරුද්ධව ඇති පැමිණීල්ලක් සහකාර ප්‍රාදේශීය කළමනාකාරු වෙත යොමු කළ යුතු අතර පැමිණීලි සම්බන්ධ ක්‍රියාකරන තිලඛපින්ට විරුද්ධව ඇති පැමිණීලි ගාබා කළමනාකාරු හෝ මෙහෙයුම කළමනාකාරු විසින් විහාග කළයුතුය.

තිලධාරියෙකුට හෝ සේවකයෙකුට හෝ විරුද්ධව බරපතල වෝදනා එල්ලවී ඇත්තම් ඒ පිළිබඳව දැඩි ලෙස රහස්‍යගාචාරය රිකිය යුතුය. තිත්‍යානුකූල කටයුතු කිරීමේ තරේතන හෝ අතියම් පෙළඹුවීම් ඇතිවෙතම් ගැකි ඉක්මණීන් ප්‍රධාන නිති තිලධාරී අමතා උපදෙස් ලබාගත යුතුය.

ඇම්බේල් සම්බන්ධ කටයුතු කරන තිලධාරී විසින් :

- ඇම්බේල් වාර්තා පොනේහි සටහන් කළ යුතුය.
- ඇම්බේල් අදාළ තිලධාරී/දෙපාර්තමේන්තුව වෙත යොමු කර විසුදුමක් ලබාගත ගැක්මණීන් ගණුදෙනුකරු වෙත ප්‍රතිචාර දැක්වීය යුතුය.
- ඇම්බේල් ලැබූ දින 10 ක් ඇතුළත විසුදුමක් ලබාදීම සඳහා සැම වැයමක්ම දැරිය යුතුය.
- ඇම්බේල්ලෙහි තත්ත්වය පිළිබඳව වරින් වර ගණුදෙනුකරු දැනුවත් කළ යුතුය.

ගණුදෙනුකාර ඇම්බේල් පොත සහකාර ප්‍රාදේශීය කළමනාකරු විසින් මාසිකවද, අභ්‍යන්තර විගණක තිලධාරී විසින් මෙම මාසිකවද, අනුකූලතා තිලධාරී විසින් අභ්‍යන්තර ලෙසය සමාලෝචනය හානිය කර ගණුදෙනුකාර ඇම්බේල් විසදා ඇති බව හෝ නොවිසදා ඇති ඇම්බේල් ගැන ක්‍රියා කරමින් සිටින බවට හෝ සහතික විය යුතුය.

ඡාබාවේ ගණුදෙනුකාර සේවා සම්බන්ධ ඇම්බේල් විසදීම පිළිබඳව අවසාන වගයෙන් කළමනාකරු වගකිව යුතුය. ඔහු/අය ඡාබාවට ලැබෙන සියලු ඇම්බේල් විමර්ශනය අවසන් කර ඇති බවට සහතික විය යුතුය. ඇම්බේල්

පිළිබඳව වහාම, විනිවිද්‍යාවයකින්, අපක්ෂපාතිව හා විශ්වාසයෙන් යුතුව ත්‍යාකර ඇති බවට සහතිකවම ඔහුගේ/ඇයගේ වගකීම වේ. පැමිණිල්ල ගණදෙනුකරුගේ පූර්ණ ත්‍යාපතියට ගේතුවන අයුරින් විසඳා ඇති බවට වගබලා ගැනීම කළමනාකරුගේ මූලිකම වගකීමක් වන අතර, ගණදෙනුකරු එසේ සැහිමකට පත් නොවන්නේ නම් ගැටළුව විසඳා ගැනීම සඳහා විකල්ප මාර්ග පෙන්වා දිය යුතුය. ආබා කළමනාකරුට ඔහුගේ මට්ටමන් ගැටළුව සඳහා විසඳුමක් දිය නොහැකි බව හැරෝ නම් එම කාරණය අදාළ උසස් තිලධාර වෙත යොමුකළ යුතුවේ. ප්‍රධාන කාර්යාලයේ සහ ප්‍රාදේශීය ප්‍රධාන කාර්යාලයේ අදාළ තිලධාරීන්ගේ විස්තර ගණදෙනුකරු වෙත ලබාදිය යුතුය. පැමිණිල්ල සාධාරණ කාලයක් තුළ විසඳා නොමැතිනම් හෝ බැංකුව විසින් ලබාදී ඇති විසඳුම පිළිබඳව සැහිමකට පත් නොවන්නේ නම් හෝ මුළු කටයුතු පිළිබඳ ඔවුන්විස්මන්වරයා වෙත තම ගැටළුව යොමු කිරීමට ගණදෙනුකරුට අයිතිය ඇත. ඔවුන්විස්මන්වරයා සම්බන්ධ කරගත හැකි අයිරු විස්තර සහිතව ඇමුණුම් අක 07 හි සඳහන් අතර එම විස්තර ගණදෙනුකරුට ලබාදිය යුතුය.

#### 4. විශේෂ අවධානය සහ සන්කාරය

“ජනගඳ ගුණනය” බැංකුවක් ලෙස අප බැංකුව විශේෂ අවධාන සහිත ජනතාව කෙරෙහි තිරන්තරව දක්වන දායාරු බව පිළිබඳව කිරීතියක් උසුලයි. වැශිතවියන්, ආබාධිත වුවත් සහ මුළු කටයුතු පිළිබඳ අඩු අවබෝධයක් සහිත ගණදෙනුකරුවන් වෙත විශේෂ අවධානය යොමු කිරීම කෙරෙහි සේවකයින් තිරන්තරව සැලැකිලිමත් වියයුතු අතර, බැංකුව පිරිනමන සේවා ලබාගැනීම සඳහා ඔවුන්ට සාධාරණ සහ සමාන අවස්ථාවන් ලැබිය යුතුය. එසේම ඔවුන්ට බැංකු පරේශ්‍රයට සහ ස්වයුත්‍යය

වෙළඳ යන්තු (ATM) වැනි වෙනත් පහසුකම් වෙත පහසුවෙන් ප්‍රමේණ වියහැකි බවට සේවකයින් සහතික විය යුතුයි. විශේෂ සත්තර අවශ්‍ය පුද්ගලයන් වෙත ආවාරිලිව, කාරුණිකව සැලකීම සහ ඔවුන් ලබාගත්තා තිමැලුම හෝ සේවා පිළිබඳව අවශ්‍ය තොරතුරු අවබෝධ කරගත්තා තුරු විස්තර කරදීම තුළින් ඔවුන්ගේ හඳුවන් දිනාගැනීමටත්, ඒ නිසාවෙන් ගණුදෙනුකරුවන්ගේ පක්ෂපාතිතවය ලබාගැනීමටත් තුළින් ඔවුන් සමඟ දිගු ගමනක් යාමට ගැකිවතු ඇත.

එසේම සියලුම ගණුදෙනුකරුවන්ගේ ජ්‍යෙෂ්ඨ සමාජ තත්ත්වය රැකියාව, වයස සහ ස්ථ්‍රී/පුරුෂ භාවය තොතකා සඩාරණව සහ සමව සැලකීම බැංකුව විසින් සිදු කළයුතු වන අතර, එවත් සේවයක් සැලසීමට පුරුණ උත්සාහයක බැංකුව යොදුමෙන් සිටින්යි. සේවකයින් නිතරම අවකත්වයේ සහ පාරදායා භාවයේ ප්‍රතිපත්ති රැකිය යුතු අතර පිරිනමන තිමැලුම සහ සේවා අදාළ තිති සහ තියමයන්ට අනුකූල බවට සහතික විය යුතුයි.

## 5. බැංකුව වෙත ගණුදෙනුකරුගේ බැඳීම්

ගණුදෙනුකරුවන් තම බැඳීම් ඉටුකරමින් බැංකුව සමඟ සිය සම්බන්ධතාවය වඩවාගත යුතුයි.

ඒ සඳහා :-

- අ) තමාට දැරය හැකි ආපසු ගෙවීමේ හැකියාව ඉක්මවා නෙය ලබා තොගත යුතුයි.
- ඇ) ගණුදෙනුකරුවන් සිය ගෙවීම හා වාරික හිඹ සිටි තත්වයන්ට පත්වීමට එක තොගීය යුතු අතර අප්‍රමාදව ගෙවීම සිදුකිරීම මගින් බැංකුව සමඟ යෙපත් සම්බන්ධතාවයක් පවත්වා ගත යුතුයි.

- ඇ) ගණුදෙනුකරුවෙකුට තාය මුදල තාය කාලසීමාව අවසන් විමට පෙර ගෙවා නිම කිරීමට අවශ්‍ය වන්නේ නම් තාය මුදල ලබාගත්තා අවස්ථාවේදී එකඟවූ පරදි තාය මුදල් මත ගණනය කරනු ලබන ගෙවීමකට යටත් විමට සිදුවේ.
- ඇ) ගණුදෙනුකරුවෙකුට ඔහුගේ/ඇයගේ හිහ තාය මුදල් පොරාන්දු වූ පරදි, ආපසු ගෙවීමට තොගැකි නම්, බැංකුවේ තියෙයන් සහ තොන්දේසී වල සඳහන් පරදි බැංකුවේ වියදුම් ද ඇතුළට ලැබිය යුතු සියලු මුදල් අයකර ගැනීමට බැංකුවට අයිතියක් ඇත.
- උ) ගණුදෙනුකරුවෙකුට යම්කිසි හෝ මූල්‍ය අපහසුතාවයක් පැන තැහැන විටදී ගැකි ඉක්මණීන් ඒ සම්බන්ධයෙන් බැංකුව දැනුවත් කළ යුතුය. බැංකුව ගණුදෙනුකරුවන්ගේ ගැටලු සාකච්ඡා කිරීමට යුහුසුල් වන තරමට බැංකුව සහ ගණුදෙනුකරු යන දෙපාර්ශවයටම විසඳුමකට එළඹීමට පහසු වනු ඇත.
- ඊ) ගණුදෙනුකරුවන්ගේ ගෙවීම් පැහැර හරින ලද අවස්ථාවකදී බැංකුව විසින් ගනු ලබන පළමු ක්‍රියා මාර්ගය වන්නේ පාරිභාගිකයා ඇමතිමයි. මේ අනුව ගණුදෙනුකරු ඔහුගේ / ඇයගේ ලිපිනයේ හෝ අනෙකුත් සම්බන්ධ කරගත ගැකි තොරතුරු වල වෙනසක් සිදු වුවහොත් ඒ පිළිබඳව බැංකුව දැනුවත් කිරීම වැදුගත් වේ.
- ඊ) ගිවිසුමට එළඹීමට පෙර බැංකුව විසින් සපයනු ලබන සියලු සේවා පිළිබඳ ප්‍රාග්ධන දැනුමක් හා අවබෝධයක් ගණුදෙනුකරු සතු විය යුතුය.

- (o) ගනුදෙනුකරුවන් අදාළ අයදුම්පත සහ අනෙකුත් අවශ්‍ය ලියකියටිලි නිසිපරදි සම්පූර්ණ කොට ඇප්මැඳව ඉදිරිපත් කළයුතුය.
- (b) ගනුදෙනුකරුවන් බැංකු සමග සිදු කරන සියලු ගනුදෙනු වලදී සුප්‍රරේෂාකාරීව කටයුතු කළ යුතුය.
- (c) මිනුම වෘත්තික ගනුදෙනුවක් හෝ එවැනි වැයමක් දැනගත් අවස්ථාවකදී, ගනුදෙනුකරුවන් ඒ පිළිබඳව වහාම බැංකුව දැනුවත් කළ යුතුය.
- (d) ගනුදෙනුකරුවන්, බැංකු විසින් තිකුත් කරනු ලබන විද්‍යුත් කාචිපත් භාවිතයේදී සහ ලග තබා ගැනීමේදී ඒවායේ රහස්‍ය අංක සහ ආරක්ෂණ මිනුම දුඩු තෙරෙගි විශේෂ අවධානයක් යොමු කළ යුතුය.
- (e) බැංකුවට ගෙවීමට ඇති මූදල පිළිබඳ යම් මතගේදයක් හැර බැංකුවක යුතුකම් පිළිබඳ කිසියම් මෙහෙයුම් දෙළුම් ජ්‍යෙෂ්ඨයක් අධිකරණයක අවසරයකින් තොරව ගනුදෙනුකරු ඔහුගේ/ඇයගේ ණය තොපියටිමට හෝ පියවීම පමා කිරීමට හේතුවක් ලෙස තොසුලකිය යුතුය. එවැනි සියලු සිදුවීම් වෙනම හෝ තනි තත්ත්ව විසඳා ගත යුතුය.
- (f) තම ව්‍යාපාර කටයුතු සම්බන්ධව අභිතකර වෙළඳපළ තත්ත්වයක් පැන තැගී ඇත්තම් ගනුදෙනුකරු ඒ බව දන්වා සිටීම සඳහා වැඩපිළිවෙළක් යෙදිය යුතුය.

### පොලී අනුපාත

විස්තරය	..... දිනට අවම අනුපාතය	..... දිනට රැකිම අනුපාතය
නැත්පත් සඳහා පොලී අනුපාත		
ඉතුරුම් නැත්පතු		
බාලවයස්කාර ඉතුරුම් නැත්පතු		
නිවේදනීය නැත්පතු		
කාලීන නැත්පතු අවු: 1 ක් සඳහා		
පොලී ගෙවීම - මාසිකව		
- කළුපිරිමේදී		
අනේවාසික විදේශ මුදල් ඉතුරුම් නැත්පතු		
අමෙරිකන් බොලු		
ස්වරුපින් පවුම්		
යුරෝ		
වෙනත් විදේශ මුදල්		
අත්තිකාරම සඳහා පොලී අනුපාත		
අපනයන බිල්පත් මූල්‍යකරණය - රු.පෙනුකම්		
අත්තන බිල්පත් මූල්‍යකරණ - රු.පෙනුකම්		
කල්බදු මූල්‍යකරණය		
සුල් භා මධ්‍ය පරිමාන කර්මාන්ත ණය		
නිවාස ණය		

ලිභය් ණය		
අපනයනය සඳහා නය (ඇ: බොල්ට)		
අයිරා		
- ස්විර		
- තාවකාලික		
පුද්ගල නය		
වාගන නය		
නය කාඩ්පත්		
කෘෂිකාරීමක නය		
ප්‍රතිමූලය යෝජනා ක්‍රම		
I. කෘෂිකර්මය සහ සනත් ඇති කිරීම		
නේ වගා සංවර්ධන ව්‍යාපෘතිය (වක්‍රය අරමුදල)		
කෘෂි - සන්ව ගෙවිපල සංවර්ධන ව්‍යාපෘතිය		
වෙනත්		
II සුළු සහ මධ්‍ය පරීමාණ ව්‍යවසාය ආයෝ		
සු.ය.න නය යෝජනා ක්‍රමය		
ස්වයං රැකියා ආරම්භක නය යෝජනා ක්‍රමය		
වෙනත්		
III ක්ෂේර මූලය ආයෝ		
දිලිං සහන ක්ෂේර මූලය යෝජනා ක්‍රමය		
සුළු ගෙවීන් සහ ඉඩම් අධිම අය සඳහා නය යෝජනා ක්‍රම		
වෙනත්		

## විදේශ විතිමය අනුපාත

මුදල් වර්ගය	විතිමය අනුපාතය :- විදේශ මුදල් ඒකකයක් පදනා ..... දිනට උපියල්					
	මුදල් නොවූ		සංචාරක වෙක්සන්/අනාකර		විදුලී පැවරැම	
	ගැනුම මිල	විකුණුම මිල	ගැනුම මිල	විකුණුම මිල	ගැනුම මිල	විකුණුම මිල
බිස්ට්‍රේලියානු බොලර්						
කැනඩා බොලර්						
නෙදුර්ලන්ත තොශනර්						
යුරෝප්						
හොංකොං බොලර්						
ඡපාන යෝන්						
නවසිලන්ත බොලර්						
නොවීජයානු තොශනර්						
ස්වෑඛලන් පැවම්						
සිංගප්පූරු බොලර්						
ස්වේච්ඡ තොශනර්						
ස්විස් උනක්						
ඇමරිකන් බොලර්						

සේවා ගාස්තු ගාස්තු සහ කොමිස්

විස්තර		..... දිනට රු:
සේවා ගාස්තු		
ඉනුරුම් ගිණුම්		
	නියමිත අවම ගෝපය පවත්වා නොගන්න ගිණුම් සඳහා ගාස්තු	
ජ.ගම ගිණුම්		
	ජ.ගම ගිණුම් සඳහා මාසික සේවා ගාස්තු	
	ගිණුම් ප්‍රිකාභන සඳහා ගාස්තු	
	වෙක්පත් නිකුත් කිරීමේ ගාස්තු	
	ගෙවීම් නැවැත්වීමේ නියෝග	
	ප්‍රමාණවත් ගෝපයක් නොමැති නිසා වෙක්පත් අගරු කිරීම	
ප්‍රෝෂණ		
	රුපියල් ගිණුම් සඳහා අභ්‍යන්තරික ප්‍රෝෂණ	
	විදේශ මුදල් ගිණුම් සඳහා අභ්‍යන්තරික ප්‍රෝෂණ	
	විදේශ මුදල් අන්තර , බැංකු අන්තර තිබුත් කිරීම	
සංවාරක වක්පත්		
	සංවාරක වෙක්පත් මුදල් කිරීම	
	සංවාරක වෙක්පත් අලුවි කිරීම	

ස්වයංක්‍රීය වෙළඳ යන්තු		
	තිකුත් කිරීමේ ගාස්තු	
	තම බැංකුවේ වෙළඳ යන්තුයකින් මුදල් ආපසු ගැනීම	
	වෙනත් බැංකුවක වෙළඳ යන්තුයකින් මුදල් ආපසු ගැනීම	
ණය කාබිජන් - ප්‍රධාන කාබි හිමියා		
	වාර්ශික ගාස්තු	
	ප්‍රමාද ගාස්තු	
	පොලී අයකිරීම් ආදිය	
ගාස්තු සහ කොමිස්		
	ස්ලිප්ස් (SLIPS) ගෙවීම් ගාස්තු	
	RTGS	
	අයිරා පහසුකම් සැලසීමේ ගාස්තු සුරකුම් මිත සුරකුම් රහිත	
	පෙර පියවීමේ ගාස්තු තිවාස ඣය වාහන ඣය	
	වෙක්පන් මිලට ගැනීමේ කොමිස්	
	ණයවර ලිපි කොමිස් ණයවර ලිපි විවෘත කිරීමේ ගාස්තු සහ කොමිස්	
	තාවික ඇපකර	
	බැංකු ඇපකර	
	ප්‍රතිග්‍රහණ	

තෙවත පාර්ශව නියෝජිතයේන් සඳහා වර්යා ධර්ම පද්ධතිය

1. භැඳීනවීම :-

බැංකුවේ නියෝජිතයෙකු වගයෙන් ක්‍රියා කිරීමට බාහිර නියෝජිතයෙකු බඳවා ගැනීමේ ප්‍රධාන අරමුණ ගක්තිමතක් හා ලාභදායී අපුරුණ් ව්‍යාපාරය ගෙන යාමට සහාය වීමයි.

2. අරමුණ :-

මෙම ලියවිල්ල පිළියෙළ කිරීමේ අරමුණ වන්නේ බාහිර සමාගම සහ එහි බාහිර නියෝජිතයේනව පවරා ඇති රාජකාරී කටයුතු වල යෙදුමෙන් අනුගමනය කිරීමට වර්යා ධර්ම පද්ධතියක් ගළන්වාදීමයි.

වසන්තියනාට, අවකන්වය සහ කිරීතිනාමය පවත්වා ගතිමත් යහපත් ප්‍රතිඵල ලෙසකර ගැනීම මෙම වර්යා ධර්ම පද්ධතිය අනුගමනය කිරීම තුළින් සිදුවේ.

3. අර්ථ දැක්වීම

ඛැකවූ

1961 අක 29 දුරනු මහජන බැංකු පනතින් (සංගෝධිත) සංස්ථාගත කරන ලද මහජන බැංකුව, (මින් ඉදිරියට බැංකුව ලෙස ගළන්වන) බැංකුව විසින් පවතන ලද නිශ්චිත රාජකාරියක් ඉටුකිරීම සඳහා බාහිර නියෝජිතයෙකුගේ සේවය ලබාගත්තා ආයතනයියි.

## නියෝගීත ආයතනය

බැංකුව විසින් ඉටුකරන සේවා කරගෙන යාම සඳහා අනුමැතිය ලබා ඇති 2007 අංක 7 දිරණ සමාගම් ආදාළ පනත යටතේ නිසිලස ලියාපදිංචි වූ සමාගමක් හෝ ආදාළ බලාධිකාරීය සමග නිසිලස ලියාපදිංචි වූ හැවුල් ව්‍යාපාරයක් හෝ තති අයිතිකාර වෙළඳ ව්‍යාපාරයක් බාහිර ක්‍රියාකාරකම් පවත්වා ගෙන යාම සඳහා නියෝගීත ආයතනයක් ලෙස පත් කළ ගැකිය.

## නියෝගීතයින් වෙත ඇවරෙන රාජකාරී

ප්‍රධාන ව්‍යාපාර අරමුණු හා සම්බන්ධ ව්‍යාපාර කටයුතු වල යේදීමට ලබාදී ඇති අවසරය සහිත ගිවිසුමෙහි සඳහන් ඩිනැම ව්‍යාපාර කටයුත්තක්.

4. බාහිර නියෝගීත ආයතනය / නියෝගීතයාගේ විනය පාලනය පවත්වා ගෙන යාම

සේවා දායකයා සහ නියෝගීත ආයතනය හෝ එහි නියෝගීතයා අතර සාහුත එළඟි සියලු ගිවිසුම් ගැන මෙන්ම ආදාළ කටයුතු සඳහා වැදගත්වන සියලු සිද්ධී වහාම බැංකුවට දැනුම්දිය යුතුය.

නියෝගීතයක වශයෙන් ඔහු/ඇය ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව හෝ වෙනත් බලාධිකාරයක් විසින් නිකුත් කර ඇති තිති උති සහ මග පෙන්වීම් ගැන දැනුවත්ව සිටිය යුතු අතර මොනම හේතුවක් නිසාවත් එම කොන්දේසින් උල්ලාසනය නොකළ යුතුය.

බැංකුවේ සේවාදායකයින් බැංකුක්‍රීමට යන සැම අවස්ථාවකම සන්නවාදී අවංක සහ වෘත්තියමය වශයෙන් මතා නිපුණතාවයක් ප්‍රදාර්ශනය කළ යුතුය.

තමා විසින් ඇවු කරන ක්‍රියාකාරකම් පැලිබුව පූජල් දැනීමක් තිබිය යුතුය.

සාර්ථක ලෙස කේටළු කිරීමේ ගක්තියකින් හෙබි වියයුතු අතර මතා පොරුණු ප්‍රතිච්‍රියක් සමඟ කරනු එෂ්ට්‍ර ගැන්වීමේ භැංකියාටක් තිබිය යුතුය.

ගණදෙනුකරුවන් බැංකුකිමට යන සෑම අවස්ථාවකම නියෝගීතයෙකු වශයෙන් ඔහු / ඇය විධිමත් ලෙස ඇද පැලදී සිටිය යුතුය.

විධිමත් ඇදුම ප්‍රහත සඳහන් අයුරින් සමන්වීත විය යුතුය.

- නියෝගීත ආයතනය විසින් නම සහ තතුර පෙන්තුම් කරමින් තිකුත් කරන සේවක භැංකුම්පත
- නියෝගීත ආයතනය විසින් නියෝගීතයා සම්බන්ධ කරගත භැංකි විස්තර සහිත තිකුත් කර ඇති නාම පත්‍රය (Visiting Card)

බැංකුවෙන් ලබාදුන් ලැබිත අවසරයක් හෝ සංගේධිත ලේඛනයක් නොමැතිව කිසිදු නියෝගීතයෙකු තමා බැංකුවේ හෝ එහි අනුබද්ධීත සමාගමක සේවකයෙකු ලෙස ගැන්වා නොදිය යුතුය.

ගණදෙනුකරුවන්ගෙන් අයවීමට ඇති ගිහ මුදල් අයකර ගැනීම සඳහා නියෝගීතයා පත්කර ඇත්තම ඒ ගැන කටයුතු කිරීමේදී සහ මුදල් භාර ගැනීමේදී ඔහු / ඇය සම්පූර්ණ වගකීම භාරගත යුතු අතර නිතරම බැංකුව විසින් අනුමත කළ ලදුපතක් ලබාදිය යුතුවා මෙන්ම එවා ආරක්ෂා කර ගැනීමට ප්‍රථිවාරක්ෂක පියවර ගතයුතුය.

නියෝගීතයෙකු (බැංකුවේ ගණදෙනුකරුවන්ගෙන් හෝ වෙනත් ප්‍රදේශලැංඩින්ගෙන්) ත්‍යාග මුදල් කොමිස් හෝ වෙනත් ලාභ ප්‍රයෝගන ලබා නොගත යුතුය.

නියෝජිතයින් නිතරම නිත අනුගමනය කරමින් ක්‍රියා කළයුතු අතර , බැංකුවේ ව්‍යාපාර වලට , අවකාශයට , තම්බුවට සහ කිරීති තාමයට අගතිගාමි ක්‍රියාවක යෙදීමෙන් වැළකිය යුතුය.

නියෝජිතයින් වෙත පැවති ඇති රාජකාරී කරගෙන යාමේදී මුළුන් දැක්වෙන පහත සඳහන් කොන්දේසි / අවශ්‍යතා සමඟ බැංශ සිටිය යුතුය.

- කිසිම පුද්ගලයෙකුට විරුද්ධව වාචකව/ඁාරිකව බිජැන්වම් හෝ හිංසා පිඩා නොකළ යුතුය.
- බැංකුව විසින් ලබාදෙන තුන්වන පාර්ශව තොරතුරු (යොමු කරනු ලබන්නාගේ තොරතුරු) ප්‍රකාශීත අනිප්‍රාය සඳහා පමණක් භාවිතා කළ යුතුයි.
- අපහසු වෙළුවල හිංහැරකාරී දුරකථන ඇමතුම් දීමෙන් කිසිම තුන්වන පාර්ශව පුද්ගලයින්ට , ප්‍රවාල් සාමාජිකයින්ට හෝ ගණුදෙනුකරුගේ දාත්‍ය පුද්ගලයිනට එරෙහිව පියවර තොගත යුතුය.
- තිමැවුම්/සේවා සම්බන්ධ ව්‍යාජ හෝ නොමග යටත සූල් තොරතුරු ලබා තොදිය යුතුය.
- බැංකු තිමැවුම්/සේවා මිලදිගන්නා ලෙස හෝ ඒවාට සහභාග වන ලෙස හෝ ගණුදෙනුකරුවන්ට හෝ මහජනතාවට තොමනා ලෙස බලපෑම් තොකළ යුතුය.
- බැංකුවෙන් බාහිරව සුරක්ෂාම් ලියකියටලි අත්සන් කරවා ගැනීමෙහි තිරන තොටිය යුතුය.

## 5. තොරතුරු පිළිබඳ රහස්‍යභාවය

- ජය කැඩපත් නිකුත් කිරීමේ ක්‍රියාවලිය , වෙළඳන් අත්පත් කර ඇතිම , ජය අය කිරීම වැනි සාමේදී යැයි සැලකෙන රාජකාරීවල යොදුවා ඇති නියෝගීතයින්ගේ වර්යාව සහ දැනුම අනුව උපරිමයෙන් තොරතුරුවල රහස්‍යභාවය ආරක්ෂා කරන බවට එළඟීය වගකීමෙන් බැඳෙනු ඇත.

ඉහත සඳහන් කරුණ සම්බන්ධ ක්‍රියාවලියට අදාළව නියෝගීතයන්ට පහත සඳහන් ආකාරයේ බඳාපෑමක් ඇතිවේ.

- ගෙනුදෙනුකරුවකුට අදාළව මොනම අත්දුමේ හෝ විස්තර මොනම හේතුවක් නිසාවන් සාකච්ඡා කිරීම, ප්‍රවර්ධනය, මුද්‍රණය හෝ පල කිරීම නොකළ යුතුය.
- මෙම ලියවිල්ලෙහි අඩංගු නොවන යම් තොරතුරු එකතු කිරීමට අදහස් කරන්නේනම් වර්යා ධරිම පද්ධතියට අනුකූලව එසේ කළයුතු ඇතර එළඟීය බැංකුව සමඟ අත්සන් කළ මුල් ගිවිසුම සමඟ ඉදිරිපත් කළ යුතුයි.

## 6. ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව සහ වෙනත් බලධාරයකු විසින් නිකුත් කරනු ලබන නිති රේඛි සහ මහජනන්වීම්.

ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව හෝ වෙනත් අදාළ බලධාරයකු විසින් කළින් කළට නිකුත් කරනු ලබන නිති රේඛි සහ මහජනන්වීම්වලට සමාගම එකඟ විය යුතුය.

ණය කාඩ්පත් මාරගෝපදේශ අංක 01/2010

## ඡාය කාඩ්පත් මෙහෙයුම් මාරගෝපදේශ

### 1. මාරගෝපදේශ හඳුන්වාදීම

කාඩ්පත් භාවිතය මගින් භාණ්ඩ හා සේවා මිලදී ගැනීම සහ / හෝ මූදල් ලබාගැනීම පසුගිය වසර කිහිපය තුළදී සැලකිය යුතු ලෙස වැඩි වූ අතර එයට ප්‍රධාන හේතුවක් වූයේ එදිනෙනු ගණුදෙනු පියවා ගැනීම සඳහා ඣය කාඩ්පත් භාවිතයට මහජනතාවගේ ඇති කැමැත්ත වර්ධනය වීමයි. ගණුදෙනුකරුට ඇති පහසුවන්, ගණුදෙනුවේ ඇති අරක්ෂාකාරී බවත් මෙම වර්ධනය ඇති වීමට බලපා ඇත. විදුළුත් අලෙවි කුවුලු ප්‍රමාණය වර්ධනය වීම, ඣය කාඩ්පත් නිකුත් කරන්නන් ඣය කාඩ්පත් භාවිතය ඉහළ තැබීම සඳහා පිරිනමනු ලබන ත්‍යාග ක්‍රම සහ දිරිගැනීම් මෙම ඉහළ වර්ධනයට තවදුරටත් සාක්ෂි දරයි.

ගෙවීම් සහ පියවීම් පද්ධතියෙහි ආරක්ෂාකාරී බව, කාර්යක්ෂම බව, තරගකාරී බව සහ සේවායිනාවය සහතික කිරීම සඳහා ජාතික ගෙවීම් ප්‍රතිපත්තිය ක්‍රියාත්මක කිරීමටත්, ගෙවීම් සහ පියවීම් පද්ධති අධික්ෂණ කටයුතු කිරීමටත් අවශ්‍ය වන නීතිමය බලනල, 2005 අංක 28 දරණ ගෙවීම් සහ බෛරුම් කිරීමේ පද්ධති පනත මගින් ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව වෙත ලබාදී ඇත. විදුළුත් ගෙවීම් ක්‍රම වැඩි දියුණු කිරීම මෙන්ම පරිහෝජික ආරක්ෂාව සහතික කිරීම සඳහා වන කාලීන අවශ්‍යතාවය සැලකිල්ලට ගනිමින් ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් 2009 ජූලි 31 වන දින සිට බලපැවැත්වෙන පරිදි 2009 අංක 1 දරණ ගෙවීම් කාඩ්පත් සේවා සැපයුම්කරුවන් සඳහා වූ රෙගුලාසි නිකුත් කරන ලදී. ගෙවීම් මාධ්‍යක් ලෙස ඣය කාඩ්පත් භාවිතා කිරීමේ දී ආරක්ෂිත, විශ්වසනීය සහ කාර්යක්ෂම ක්‍රියාවලියක් සහතික කිරීම සඳහා ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් ඣය කාඩ්පත් මෙහෙයුම් සඳහා වූ පහත සඳහන් මාරගෝපදේශ නිකුත් කරන ලදී.

ඉහත සඳහන් රෙගුලාසි පදනම් කරගෙන සකස් කරන ලද ඣය කාඩ්පත් සඳහා වූ මෙම මෙහෙයුම් මාරගෝපදේශ, 2010 මාර්තු මස 01 වැනි දින සිට බලපැවැත්වෙන පරිදි ඣය කාඩ්පත් ව්‍යවසාරයෙහි නියුතු සියලුම සේවා සැපයුම්කරුවන්ට අදාළ වනු ඇත.

මෙම මාරගෝපදේශවල සඳහන් වන ඒක වචන, බහු වචන සඳහා ද බහු වචන ඒක වචන සඳහාද වලංගු අතර පුරුෂ ලිංග වචන ස්ත්‍රී ලිංග වචන සඳහාද අදාළ වේ.

## 2. ගාය කාඩ්පත් අලෙවිකරණය

ජය කාඩ්පත් නිකුත් කිරීම මගින් කාඩ්පත්ලාභියෙකු (මෙහි මින් මතු "ගනුදෙනුකරු" ලෙස සඳහන් කරනු ලබන) සමඟ ගිවිසුම්ගත සම්බන්ධතාවයක් ගොඩනගා ගන්නා කාඩ්පත් නිකුත් කරන ආයතන (මෙහි මින් මතු "කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නා" යනුවෙන් සඳහන් කරනු ලබන) විසින් තම ගාය කාඩ්පත් මෙහෙයුම් සඳහා වෙළඳපොල උපාය මාර්ග සැලුපුම් කිරීමේ දී සහ ක්‍රියාත්මක කිරීමේදී පහත සඳහන් මාර්ගෝපදේශයන්ට අනුකූලව කටයුතු කළ යුතුය.

- 2.1 අපේක්ෂිත හෝ වර්තමාන ගනුදෙනුකරුවන් සඳහා කාඩ්පත් ප්‍රවර්ධන ක්‍රියාවලියෙහි නිරත වීමත පෙර හෝ ඒ අතරතුර දී අලෙවිකරණ කාර්ය මණ්ඩලය විසින් ඔවුන්ගේ නිල හැඳුනුම්පත් ඉදිරිපත් කළ යුතුය.
- 2.2 කාඩ්පත් නිකුත් කරන්නා විසින් ඕනෑම ජය කාඩ්පත් අලෙවි ප්‍රවර්ධන ක්‍රියාවලියක දී හෝ ජය කාඩ්පත් මෙහෙයුම් හා සම්බන්ධ වෙනත් කවර අවස්ථාවකදී හෝ ගනුදෙනුකරුවන් හට ප්‍රතිලාභ, දිරිගැනීම් සඳහා තැංකි ලබා දෙන විටදී මෙන්ම අයකිරීම හෝ ගාස්තු අඩු කිරීමක් සිදුකරන විටදී ද ඒ සියල්ල ලියවිල්ලක් මගින් (විද්‍යුත් හෝ මූලික ආකාරයෙන්) පැහැදිලිව ගනුදෙනුකරු වෙත දුන්වීය යුතුය.
- 2.3 ජය කාඩ්පත් හා සම්බන්ධ නියමයන් සහ කොන්දේසි ගනුදෙනුකරුට පැහැදිලිව ප්‍රකාශ කළ යුතු අතර, එම තොරතුරු ඉල්ලා සිටින අවස්ථාවකදී ඔවුන් වඩාත් කැමති භාඡා මාධ්‍යකින් ලිඛිතව ඒවා ලබාදිය යුතුය. තවද කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නාට් විසින් මෙම නියමයන් සහ කොන්දේසි ඔවුන්ගේ වෙබ් අඩවිවල පුද්ගලනය කළ යුතුය.
- 2.4 කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නාන් විසින් ජය කාඩ්පත් මෙහෙයුම් සම්බන්ධ ඔවුන්ගේ වර්යාධර්ම/ආයතනික ප්‍රතිපත්තිය අලෙවිකරණ ක්‍රියාවලියේදී අනාවරණය කළ යුතු අතර එම වර්යාධර්ම/ආයතනික ප්‍රතිපත්තිය නිල වෙබ් අඩවිවල පුද්ගලනය කළ යුතුයි.
- 2.5 කාඩ්පත් නිකුත් කරන ආයතනයන්හි අලෙවිකරණ කාර්යය මණ්ඩලය ගනුදෙනුකරුවන්ට ජය කාඩ්පතෙහි විශේෂාග/හිමිවන ප්‍රතිලාභ මෙන්ම අවස්ථා පිළිබඳව ද සම්පූර්ණ විස්තරයක් ලබාදිය යුතු අතර කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නා විසින් එස් ලබානෙනැදන කුමන හෝ විශේෂායයක්/ප්‍රතිලාභයක් පිළිබඳ අසත්‍ය තොරතුරු ප්‍රකාශ කිරීම නොකළ යුතුය.

- 2.6      නොමග යවන පූඩ් හෝ ආචාරයදර්මයන්ට පටහැනි තොරතුරු / දැන්වීම් ඉදිරිපත් කිරීම හෝ ප්‍රසිද්ධ කිරීම නොකළ යුතුය.
- 2.7      කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නන් විසින් කළින් වෙන්කරවා ගන්නා ලද වේලාවන්වලදී හැර ගනුදෙනු කරුවන්ට අපහසු වේලාවන්වලදී/කාර්යාල වේලාවන් තුළ දී, ආතුමණයිලි ආකාරයෙන් අලෙවිකරන කටයුතුවල නොයෙදිය යුතුය.
- 2.8      කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නන් විසින් ඔවුන්ගේ අලෙවි කරන කාර්ය මණ්ඩලය සඳහා විධිමත් ප්‍රපූණු සහ දැනුවත් කිරීමේ වැඩමුළ පැවැත්විය යුතු අතර එම වැඩමුළ තුළින් ගනුනුකරුවන්ගෙන් අයකරන ගාස්තු, ආරක්ෂාකාරී ක්‍රියාවිලිවත්, ආරාවුල් / පැමිණිල් විසඳුම් ක්‍රියාවලිය ආදි තොරතුරු ඇතුළත්ව ජය කාඩ්පත් මෙහෙයුම් හා සම්බන්ධ සියලු අංශයන් පිළිබඳව අවබෝධයක් ලබා දිය යුතුය.
3.      ජය කාඩ්පත් නිකුත් කිරීම.
- අ.      ප්‍රධාන ජය කාඩ්පත් නිකුත් කිරීම
- 3.1      ජය කාඩ්පත් නිකුත්කළ හැකි වන්නේ පහත සඳහන් ප්‍රාග්ධන සුදුසුකම් සපුරාලන තනි පුද්ගලයෙකුට පමණි.
- කාඩ්පතක් සඳහා අයදුම්කරන දිනයට වයස අවු. 18 ඉක්මවු සහ මූල්‍යමය ස්වාධීනත්වයක් ඇති ශ්‍රී ලංකාවේ පුරවැසියෙකු හෝ ස්ථීර පදිංචිකරුවෙකු.
- ශ්‍රී ලංකාවේ පදිංචිකරුවෙකු නොවන නමුත් අනේවාසික විදේශ මුදල් ගිණුමක්/නොවාසික විදේශ මුදල් ගිණුමක් / නොවාසික විජාතික විදේශ මුදල් ගිණුමක්/අක්වෙරල බැංකු ඒකක ගිණුමක් පවත්වා ගෙන යන්නාවූ හා ජය කාඩ්පතට අදාළ ගෙවීම මෙම ගිණුම මගින් විදේශ මුදලින් සිදුකරන්නාවූ අයෙකු.
- 3.2      කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නන් විසින් ගනුදෙනු කරුවන් හඳුනාගැනීම (Know Your Customer) පිළිබඳ අවශ්‍යතාවයන් සම්පූර්ණ කිරීමේ වගකීම දැරිය යුතු අතර ඒ පිළිබඳ ලියකියවිලි සුරක්ෂිතව තබාගත යුතුය.

- 3.3 කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නන් විසින් බැංකු පනතෙහි සහ මූල්‍ය සමාගම පනතෙහි විධිවිධාන උද්ලෝසනය වන ආකාරයට ගනුදෙනුකරුවන්ගෙන් කිසිවිටෙක කිසි අපුරකිත් තැන්පතු ලෙස අරමුදල් බාර නොගත යුතුය.
- 3.4 කාඩ්පත් නිකුත් කරන්නෙක් විසින් අලේක්සිජ ගනුදෙනුකරුවෙකු සඳහා එය කාඩ්පතක් නිකුත් කළ යුත්තේ නිසි ලෙස සම්පූර්ණ කර ඇත්සන් කරන ලද අයදුම්පතුයක් සහ එයට අදාළ ලියකියවිලි ලබා ගැනීමෙන් පසුවය. කළින් අනුමත කරන ලද කාඩ්පත් සත්‍ය කළ යුත්තේ ගනුදෙනුකරුන්ගෙන් ලිඛිත පිළිගැනීමක් ලැබුණ පසුවය තවද, ගනුදෙනුකරුවෙකුගේ විශේෂ ඉල්ලීමක් නොමැතිව කාඩ්පත් නිකුත් නොකළ යුතුය.
- 3.5 කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නන් ගනුදෙනුකරුවන්ගේ එය යෝග්‍යතාවය පිරික්සීමේදී උපරිම සැලකිල්ලක් දක්වීය යුතුය. එය කාඩ්පත් නිකුත් කිරීමට ප්‍රථම ගනුදෙනුකරුගේ එය යෝග්‍යතාවය තක්සේරු කිරීම සඳහා සියලුම යුත්තිසහගත සහ විශ්වාසනීය ක්‍රම භාවිත කරමින් එය අවදානම පිළිබඳව ස්වාධීන තක්සේරුවක් කළ යුතුවේ. කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නන් විසින් ගනුදෙනුකරුවන්ගේ එය යෝග්‍යතාවය පිරික්සීම සඳහා එය තොරතුරු කාර්යාලයෙන් අදාළ තොරතුරු ලබා ගත යුතුවේ.
- 3.6 තමාගෙන් හෝ වෙනත් එය කාඩ්පත් නිකුත් කරන ආයතනයකින් හෝ එය කාඩ්පතක් ලබාගැනීමට ඉදිරිපත්කරන ලද අදාළම වාර්තා නැවත ඉදිරිපත් කරමින්, ගණුදෙනු කරුවෙකු විසින් තවත් එය කාඩ්පතක් ලබාගැනීමට අයදුම්කර ඇති විට, එම ගනුදෙනුකරු විසින් නොගෙවා ඇති සමස්ථ එය ප්‍රමාණය නොසළකා හැර නැවත එය කාඩ්පතක් නිකුත්කිරීම නොකළ යුතුය.
- 3.7 ගනුදෙනුකරුගේ එයසීමාව තීරණය කිරීමේදී, එය තොරතුරු කාර්යාලයෙන් ලබාගන්නා ලද තොරතුරු සහ ගනුදෙනුකරුගේ ස්වයං ප්‍රකාශ මූලික කර ගනිමින් ගනුදෙනුකරු සහ සියලු එය කාඩ්පත් වලට අදාළව මුක්ති විධින සමුව්විත එය සීමාවන් පිළිබඳව සලකා බැලීමට කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නන් පියවර ගත යුතුය.

- 3.8 ගනුදෙනුකරුවෙකුගේ දැනට පවත්නා තෙය සීමාව එම ගනුදෙනුකරුගේ ඉල්ලීම් මත, අවස්ථාවයේ ස්වභාවය පදනම්කර ගතිමින් උපරිම මාස 06 ක කාලසීමාවකට යටත්ව කාචකාලිකව ඉහළ දුෂ්මීමට කාච්පත් නිකුත් කරන්නන්හට හැකියාව ඇතු. කෙසේ වෙතත් එලෙස තෙය සීමාව ඉහළ දුෂ්මීමේදී එම වැඩිවන තෙය සීමාවට අදාළ වන වගකීම පියවීමට ගනුදෙනුකරුගේ ඇති හැකියාව පිළිබඳව කාච්පත් නිකුත්කරන්නා සැශීමකට පත්විය යුතුය.
- 3.9 කාච්පත් නිකුත් කරන්නන් විසින් ගනුදෙනුකරුට ලිඛිත දැනුම්දීමකින් තොරව තෙය කාච්පත්වල වර්ගය/තෙය සීමාව උසස් කිරීම සහ/හෝ ඉහළ තැංවීම නොකළ යුතුය.
- 3.10 ගනුදෙනුකරුට තෙය කාච්පත නිකුත් කරන අවස්ථාවේදී තෙය කාච්පත් සම්බන්ධ නීයමයන් සහ කොන්දේසි පැහැදිලිව සන්නිවේදනය කළයුතු අතර අලෙවිකරණ ක්‍රියාවලිය තුළදී එම තොරතුරු ලබා දී තිබුණද ගනුදෙනුකරු වඩාත් කැමති භාෂාවකින් කියවීමට හැකි ප්‍රමාණයේ පැහැදිලි අකුරුවලින් එම තොරතුරු ලිඛිතව ද ඉදිරිපත් කළයුතුය.
- 3.11 ගනුදෙනුකරුගේ අයිතිවාසිකම් අසාධාරණ ලෙස අවහිර කරන නීයමයන්, තහංචි, වගන්ති හෝ නීයෝග කිසිවක් අදාළ ඕවිසුමක/සම්මුතියක නීති සහ කොන්දේසි වලට ඇතුළත් නොකළ යුතුය.
- 3.12 කාච්පත් නිකුත්කරන්නන් විසින් පහත සඳහන් තොරතුරු සරල බසින්, ලිඛිතව (විද්‍යුත් මාර්ගයෙන් හෝ ලියවිල්ලකින්) ගනුදෙනුකරුවන්ගේ දැනගැනීම සඳහා ඉදිරිපත් කළ යුතු අතර සිය වෙබ් අඩවි මස්සේදී එම තොරතුරු ප්‍රසිද්ධ කළ යුතුය.
- (i) ගනුදෙනුකරුවන්ට සපයන ප්‍රතිලාභ/සේවාවන්
- (ii) කාච්පත් හාවිතයේදී ගනුදෙනුකරුවන් දැනගත යුතු නීයමයන්, කොන්දේසි මෙන්ම තෙය කාච්පත් සම්බන්ධ වැදගත් තොරතුරු සහ අවදානම් ප්‍රතිච්චාක
- (iii) ප්‍රධාන සහ අතිරේක ගනුදෙනුකරුවන්ගේ අයිතිවාසිකම්, වගකීම සහ බැඳීම්

- (iv) සම්බන්ධතා ගාස්තු, වාර්ෂික ගාස්තු, පරිපාලන හා පරිහරණ ගාස්තු හෝ ගනුදෙනුකරු විසින් ගෙවිය යුතු අනෙකුත් ගාස්තු
- (v) මුදල් අත්තිකාරම් සීමාව සහ රට අදාල ගාස්තු
- (vi) පොලී රහිත කාල සීමාව (සහන කාලය)
- (vii) ගෙවිය යුතු අවම මුදල (අවම ගෙවීම) ගණනය කරන කුමවේදය
- (viii) වත්මිය ණය මුදල් (අවම ගෙවීම කළ පසු ඉතිරිවන හිග ගේපය) සහ මුදල් අත්තිකාරම් සඳහා හිග පොලීය ගණනය කරන කුම වේදය, වාර්ෂික පොලී අනුපාතයන් සහ ගනුදෙනුකරුවන් විසින් දිරිය යුතු දැඩි/ගාස්තු යනාදිය, හිග පොලී ගණනය කරන කුමවේදය උදාහරණ මගින් පැහැදිලි ලෙස දැක්විය යුතුය.
- (ix) ප්‍රමාද ගෙවීම ගාස්තු සහ එවැනි ගාස්තු ගණනය කරන කුම වේදය උදාහරණ සහිතව
- (x) ගනුදෙනු කරු විසින් ගෙවිය යුතු අවම ගෙවීම ඉක්මවන පරිදි අදාල බිල්පතෙන් කොටසක් ගෙවා ඇති විට පොලීය ගණනය කරන කුම වේදය උදාහරණ සහිතව
- (xi) නැතිවූන, සොරකම් කරන ලද, හෝ විනාජ වූ නය කාචිපත් සහ අනෙකුත් පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් අනුගමනය කරන ක්‍රියා පිළිවෙත සහ එම පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීමට ගතවන කාලය
- (xii) පැමිණිලි සම්බන්ධව කටයුතු කිරීමට වෙන් කරන ලද විශේෂ දුරකථන ආක
- (xiii) නිත්‍යානුකුල බලයක් නැති තුන්වන පාර්ශවයක් විසින් නය කාචිපත භාවිතා කළ අවස්ථාවකදී ගනුදෙනුකරුගේ වගකීම සහ අයිතිවාසිකම්
- (xiv) නය කාචිපත් ගනුදෙනුවක් සම්බන්ධයෙන් විෂමතාවක්/ආරවුලක් ඇතිවූ විට ඒ පිළිබඳව අනුගමනය කළ යුතු ක්‍රියා මාර්ගය
- (xv) නය ගෙවීම පැහැර නැරීම නිසා ගනුදෙනුකරුවන්ට සිදුවන අවාසි, එනම් නය තොරතුරු කාර්යාලයට තොරතුරු වාර්තා කිරීම යනාදිය
- (xvi) නය කාචිපත් අවලංගු කිරීමේ ක්‍රියා පිළිවෙත

- 3.13 ගෞය කාඩ්පත් හාවිතා කරමින් ඉඩම් හෝ වෙනත් දේපල මිලදී ගැනීම, ගනුදෙනුකරු හෝ වෙනත් තෙවන පාර්ශවයක් විසින් අත්පත් කරගත් ඕනෑම දේපලක් වෙනුවෙන් මාසික වාරික ගෙවීම සහ/හෝ විතිමය පාලන පනත මගින් සහ අදාළ බලයලත් ආයතන විසින් නිකුත් කරන ලද නියෝග, නියාමන සහ මාර්ගෝපදේශකවල විශේෂයෙන් දක්වා ඇති ප්‍රාග්ධන ගිණුම් පිළිබඳ ගනුදෙනු සඳහා ගනුදෙනුකරුවන් පෙළඳවීමක්/අනුබලදීමක් කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නන් විසින් නොකළ යුතුය.
- 3.14 ශ්‍රී ලංකා නීතිය යටතේ වරදක් ලෙස සලකනු ලබන නීති විරෝධී කටයුතු සඳහා ගෞය කාඩ්පත් හාවිතා නොකළ යුතු බව කාඩ්පත් නිකුත් කරන්නන් විසින් තම නීතියන් සහ කොනේදේසි වල සඳහන් කළ යුතුය. එවැනි නීති විරෝධී කටයුතු සඳහා ගනුදෙනු කරුවෙක් විසින් ගෞය කාඩ්පත හාවිතා කරන බව දූනගතහාත් කාඩ්පත් නිකුත් කරන්නන් විසින් එම ගනුදෙනුකරු සඳහා ලබාදී ඇති ගෞය කාඩ්පත් පහසුකම වහාම තවතා දමා එවැනි ගනුදෙනු සම්බන්ධයෙන් අදාළ තොරතුරු ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව වෙත දූන්වීය යුතුය.
- ආ. අතිරේක ගෞය කාඩ්පත් නිකුත් කිරීම
- 3.15 කාඩ්පත් නිකුත් කරන්නන් විසින් ප්‍රධාන/අතිරේක/එකතු කරන ලද (Principal/Supplementary/Add on) ගනුදෙනුකරුවන් වෙත කාඩ්පත් නිකුත් කිරීමේදී කාඩ්පත් වල ගෙවීම සම්බන්ධයෙන් වූ ඔවුන්ගේ වගකීම පිළිබඳ පැහැදිලි උපදෙස් ලබාදිය යුතුය. තවද අතිරේක/එකතු කරන ලද ගනුදෙනුකරුවන්ගේ සියලුම ගෙවීම පිළිබඳ වගකීම් අවසාන වගයෙන් ප්‍රධාන ගනුදෙනුකරු විසින් දුරිය යුතු බව ප්‍රධාන ගනුදෙනුකරුට දනුම් දිය යුතුවේ.
- 3.16 වයස අවු 16-18 අතර පසුවන ගිශ්චයන්ගේ අධ්‍යාපන කටයුතු සඳහා හැර අවු. 18ට අඩු පුද්ගලයින් වෙත අතිරේක හෝ එකතු කරන ලද (Supplementary/Add on subsidiary) කාඩ්පත් නිකුත් නොකළ යුතුය. වයස අවු 16 - 18 අතර ගිශ්චයන් වෙත අධ්‍යාපන අරමුණු සඳහා කාඩ්පත් ලබාදිය යුත්තේ එම ගිශ්චයන් ප්‍රධාන ගනුදෙනුකරුගේ සාපුරු යැපෙන්නන් වන්නේ නම් පමණි.

4. පොලී අනුපාත සහ වෙනත් අයකිරීම්

- 4.1 ගාස්තු කාඩ්පත් හාවිතාකර හාණේඩ සහ සේවා මිලදී ගැනීමේදී හා මූදල් අත්තිකාරම් ලබා ගැනීමේදී කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නන් විසින් අයකරනු ලබන පොලී අනුපාත සහ සේවා ගාස්තු, වාර්ෂික පදනම්න් වෙන් වෙන් වශයෙන් දැක්වීය යුතුය.
- 4.2 කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නන් විසින් කාඩ්පත් නිකුත් කරන අවස්ථාවේදී ප්‍රකාශ තොකරන ලද කිසියම් මූදලක්, ගනුදෙනුකරුට පූර්ව දැනුම් දීමින් තොරව, අය තොකල යුතුය. එසේ වූවත්, මෙම තොන්දේසි කළුව රුපයෙන් හෝ වෙනත් ව්‍යුහස්ථාපිත බලධාරයෙකු විසින් පනවනු ලැබේය හැකි බදු හෝ ගාස්තු වලට අදාළ තොවේ.
- 4.3 ගාස්තු අය කරනු ලබන තව සේවාවන් හඳුන්වාදීමට පෙර ගනුදෙනුකරුට පූර්ව දැනුම්දීමක් කළ යුතුය.
- 4.4 අය කිරීම්/ගාස්තු වල, පොලී අනුපාත වල හෝ තොයමයන් හා තොන්දේසි වල සහ දිරිගැනීම් සම්බන්ධයෙන් කරනු ලබන සංශෝධන සියලුම සක්‍රීය ගනුදෙනුකරුවන් වෙත එම සංශෝධන ක්‍රියාත්මක වීමට අවම වශයෙන් දින 10 කටවත් පෙර පහසුවෙන් කියවීමට හැකි ප්‍රමාණයේ අකුරුවලින් ලිඛිතව/විද්‍යුත් මාර්ගයෙන් දැය යුතුය.

5. බිල්පත් පිළිබඳ ක්‍රියා පිළිවෙත

- 5.1 ගාස්තු කාඩ්පත් නිකුත් කරන්නන් විසින්, සිය සක්‍රීය ගනුදෙනුකරුවන් වෙත, මුළුන්ගේ බිල්පත් වල කාල ව්‍යුත අවසානයේදී අදාළ කාලය තුළ සිදුකරන ලද ගනුදෙනු ඇතුලත් බිල්පත් ලිඛිතව හෝ විද්‍යුත් ක්‍රම මගින් යැවීමට කටයුතු කළ යුතුය. එම බිල්පත් මගින් පහත සඳහන් තොරතුරු පැහැදිලිව අනාවරණය කළ යුතුය.
- (i) ගනුදෙනුව කළ දිනය, වෙළෙන්දාගේ නම, මූදල් වර්ගය සහ වට්නාකම
- (ii) පොලීය එකතු වීම අරම්භවන දිනය
- (iii) ගනුදෙනුකරුට දීර්ඝමට සිදුවන ගාස්තු ගණනය කරන ක්‍රමවේදය

- (iv) ගනුදෙනුකරු විසින් ගෙවීය යුතු වන අවම මූදල
- (v) අවම මූදල ගෙවීමට නියමිත දිනය
- (vi) හාන්බ/සේවා මිලදී ගැනීම සහ මූදල් අත්තිකාරම් සඳහා අදාළ වාර්ෂික පොලී ප්‍රතිගතයන් (එම ගස්තු වෙන වෙනම දැක්වීය යුතුය)
- (vii) ප්‍රමාද වී කරනු ලබන ගෙවීම සඳහා අයකරන දඩ මූදල් සහ පොලී ගාස්තු
- (viii) ගෙවීම සිදුකළ හැකි මාධ්‍යයන් (අදාළ මගින්, සාපුෂ් ශිණුම් හර කිරීමෙන්, වෙක්පත් මගින්, ගිණුම් වලින් මාරු කිරීමේ පහසුකම මගින්)
- (ix) එක් එක් ගෙවීම මාධ්‍යය මගින් ගෙවීම කිරීමේදී නිෂ්කාශනය සඳහා ගතවන දින ගණන සහ ඒ සඳහා යම් ගාස්තුවක් අය කෙරෙනම් ඒ පිළිබඳ විස්තර
- (x) විදේශ මූදලින් කරන ගනුදෙනුවලදී එම ගනුදෙනු වල විදේශ මූදල් වට්නාකම සහ ර්ථ අදාළ ශ්‍රී ලංකා රුපියල් වට්නාකම.
- විල්පතෙහි ආකෘතියක් කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නන් විසින් තම වෙබ් අඩවි ඔස්සේ භාජා තුනෙන්ම පුද්ගලනය කළ යුතුය.
- 5.2 කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නන් විසින් තම සක්‍රීය ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ඩිල්පත් කාල වකුයන් අවසානයේදී අදාළ ඩිල්පත් ගෙවීමට නියමිත දිනට දින 14කට වත් පෙර, ඔවුන්ට යැවිය යුතුය.
- 5.3 වර්තමාන ඩිල්පත තොලිම් සම්බන්ධයෙන් යම් ගනුදෙනුකරුවකුගෙන් පැමිණිල්ලක් ලැබුණ විට, එම ඩිල්පතෙහි පිටපතක් ගාස්තු අය කිරීමකින් තොරව, පැමිණිල්ල ලත් දිනයේ සිට කැලැශ්බර් දින 10ක් ඇතුළත එම ගනුදෙනුකරුට යැවිය යුතුය.
- 5.4 කාඩ්පත් නිකුත් කරන්නන් විසින් තම ව්‍යාපාර සැලසුම් සහ ගනුදෙනුකරුවන්ගේ අවශ්‍යතාවයන් සැලකිල්ලට ගනීමින් නම් කරන ලද බැංකු ගාබා, එක්ස්ස් කිරීමේ මධ්‍යස්ථාන, වෙක්පත් රස්කරන පෙටටි සහ අනෙකුත් ඉලෙක්ට්‍රොනික මාධ්‍යන් මගින් ඩිල්පත් සඳහා කරන ලද ගෙවීම රස්කිරීම සඳහා පරිපූර්ණ සහ පහසු ක්‍රමවේදයක් සැකකිය යුතුය.

- 5.5 බිල්පතක් ගෙවීම සඳහා ඉදිරිපත් කරන ලද වෙක්පතක් අගරු වූ විටක ඒ පිළිබඳව කාධිපත් නිකුත් කරන්නා විසින් වැඩ කරන දින 07ක් ඇතුළත ගනුදෙනුකරුට දැනුම් දිය යුතුය. බිල්පත් ගෙවීමට නියමිත කාලය තුළ බාරදුන් එහෙත් නියමිත දිනට පසුව නිෂ්කාශනය වූ වෙක්පත් සම්බන්ධයෙන් කාධිපත් නිකුත් කරන්නා විසින් ගනුදෙනුකරුගෙන් දිඩු මුදල් අය නොකළ යුතුය.
- 5.6 ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව/රජය විසින් වර්ෂය ආරම්භයේදීම ප්‍රකාශයට පත් කරන ලද/ගැසට් කරන ලද රජයේ/බැංකු නිවාඩු දිනයන් හෝ සෞඛ්‍යරාඛා හෝ ඉරිදා දිනයන් "බිල්පත් ගෙවීම සඳහා නියමිත දිනයන්" ලෙස බිල්පත්වල සඳහන් නොකිරීමට කාධිපත් නිෂ්කාශනයන් විසින් වගබලා ගත යුතුය. කෙසේ වුවත් මෙම කොන්දේසිය පිළිපැදිමට නොහැකි අවස්ථාවල ගෙවීමට නියමිත දිනය නිවාඩු දිනයකට යෙදේ නම් ගෙවිය යුතු දිනය පැහැදිලිව බිල්පතේහි සඳහන් කළ යුතුය.

## 6. එකතු කිරීමේ / අය කිරීමේ ක්‍රම වේදය

- 6.1 යෙය කාධිපත් ගනුදෙනු සම්බන්ධයෙන් අයවිය යුතු මුදල් එකතු කිරීමේදී කාධිපත් නිකුත් කරන්නන් විසින් විවක්ෂණයිලිව කටයුතු කළයුතුය. කාධිපත් නිකුත් කරන්නන් විසින් මෙම ක්‍රියා වලියේදී පොදු යහපතට හානි වන ක්‍රියාවන් නොකළ යුතු අතර, තම අයිතිවාසිකම් රැකිමේ දී අවංකව සහ සඳහාවයෙන් කටයුතු කළ යුතුය.
- 6.2 කාධිපත් නිකුත්කරන්නන් අය කිරීම සම්බන්ධයෙන් යවන ලිපි ගනුදෙනුකරු විසින් අවසන් වරට දීන්වා ඇති ලිපිනයට යැවීමට වගබලා ගතයුතු අතර, එම ලිපිවල කාධිපත් නිකුත් කරන ආයතනයේ අදාළ නිලධාරීයාගේ නිල නාමය, දුරකථන අංකය (හෝ අංක) සහ රාජකාරී ලිපිනය ඇතුළන් කළ යුතුය.
- 6.3 අයකිරීම ක්‍රියාවලියේදී ගනුදෙනුකරුට හෝ ඔහුගේ පැවුලේ සාමාජිකයින්ට, නිරදේශකයින්ට හෝ මිතුයන්ට වාචිකව හෝ ගාරීරිකව නිරිහුර කිරීම සහ තරවු කිරීම සිදු නොවීමට කාධිපත් නිකුත්කරන්නන් වග බලා ගත යුතුය.

6.4 ගෞය ආපසු ලබා ගැනීම පිළිබඳව යචන ලිපි සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරුවන් විසින් ඉදිරිපත් කරනු ලබන විමසීම වලට සාධාරණ කාල සීමාවක් තුළදී ප්‍රතිචරු දැක්වීමට කාඩ්පත් නිකුත් කරන්නන් වග බලා ගත යුතුවේ. ගනුදෙනුකරුවන් විසින් කරනු ලබන විමසීම සඳහා ප්‍රතිචරු දැක්වීමට ගතවන කාලය වර්යාධර්ම මාලාව තුළ අඩංගු කළ යුතු වන අතර ඒ පිළිබඳව ගනුදෙනුකරුවන් දැනුවත් කර තිබේ යුතුය.

6.5 ගනුදෙනුකරුවන් විසින් පැහැර හරිනු ලබන ගෞය මුදල් ආපසු ලබාගැනීම සඳහා කාඩ්පත් නිකුත් කරන්නා විසින් අනුමතය කරනු ලබන තුම්බේදය ගෞය කාඩ්පත් නිකුත් කරන අවස්ථාවේදී පැහැදිලිවම ගනුදෙනුකරුවන්ට ප්‍රකාශ කළයුතු වේ. ගෞය කාඩ්පත් ගෙවීම පැහැර හැරීම පිළිබඳව තොරතුරු තුන්වන පාර්ශවයන් වෙත අනාවරණය තොකළ යුතුය.

## 7. රහස්‍යභාවය සහ ගනුදෙනුකරුගේ අයිතිචිකීම් ආරක්ෂා කිරීම

7.1 කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නන් විසින් ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තොරතුරුවල රහස්‍යභාවය ආරක්ෂාකළ යුතු වේ. එමෙන්ම ව්‍යාපාර ක්‍රියාවලියේදී එම තොරතුරු භාවිතා කරන අලෙවිකරණ කාර්යමණ්ඩලය, ගෞය ආපසු අයකරන නියෝජනයින් හෝ කුමන හෝ තුන්වන පාර්ශවයක් විසින් එම තොරතුරුවල රහස්‍යභාවය ආරක්ෂා කිරීම පිළිබඳව වගකීම කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නන් විසින් දැරිය යුතුය.

7.2 කාඩ්පත් නිකුත් කරන්නන් විසින් කාඩ්පත් නිකුත් කරන අවස්ථාවේදී ලබාගන්නා ලද ගනුදෙනුකරු හා සම්බන්ධ තොරතුරු සහ ගනුදෙනුකරු සම්බන්ධ කර ගත හැකි විස්තර ගනුදෙනුකරුගේ පූර්ව අනුමැතියකින් තොරව වෙනත් පූද්ගලයෙකුට හෝ ආයතනයකට අනාවරණය තොකළ යුතුය. තුන්වන පාර්ශවයක් විසින් ගනුදෙනුකරු හා සම්බන්ධ තොරතුරු ඉල්ලා සිටින විට, කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නන් විසින් එම තොරතුරු නීති උපදෙස් මත හා ගනුදෙනුවලට අදාළ රහස්‍යභාවය පිළිබඳ නීති උල්ලාසනය තොවන පරිදි පමණක් ලබාදීමට කටයුතු කළ යුතුය.

7.3 ගනුදෙනුකරුවන්හේ ගෞය කාඩ්පත් මත පදනම්ව, ඔවුන්ගේ විශේෂ ඉල්ලීමක් තොමැතිව ගෞය ප්‍රදානය කිරීම හෝ වෙනත් ගෞය පහසුකම් ලබාදීම තොකළ යුතුය.

8. ආරවුල් බෙරුම් කිරීම

- 8.1 කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නන් විසින් ගනුදෙනුකරුවන්ගෙන් ලැබෙන පැමිණිලි ප්‍රමාණයට සරිලන අයුරින් ආරවුල් බෙරුම් කිරීමේ මනා කුම වේදයක් සහ සේවා ක්‍රියාවලියක් පවත්වා ගත යුතුය. එමෙන්ම, එම පැමිණිලි අවම කාල සීමාවක් තුළදී විසඳීමට පියවර ගත යුතු වේ.
- 8.2 කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නන් විසින් ආරවුල් බෙරුම් කිරීමේ කුමවේදය තම නිල වෙත අඩවි මගින් අනාවරණය කළ යුතුය. කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නහාට පැමිණිලි ලියාපදිංචි කිරීමේ මාරුගත ක්‍රියාවලියක්ද සැකසිය හැකිය. කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නන් විසින් පැමිණිලි වල වර්තමාන තත්ත්වය දූනගතහැකි කුමයක් සැකසිය යුතු අතර, ඒ පිළිබඳව ගනුදෙනුකරුවන් දූනවත් කළ යුතුය.
- 8.3 කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නන් ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ආරවුලට ලක්වී ඇති ගනුදෙනු බෙරුම් කිරීමදී විසා, මාස්ටර්කාඩ්, ඇමෙක්ස් සහ අනෙකුත් ජාත්‍යන්තර කාඩ්පත් සංගම් වල නීතිරිති වලට අනුව ගනුදෙනුවේ ස්වභාවය, දුර ප්‍රමාණය, කාල කළාප යනාදිය ගැන සැලකිලිමත් වෙමින් හැකි ඉක්මණින් ඒවා විසඳීමට කටයුතු කළ යුතුය.
- 8.4 මත හේදයට ලක්වූ ගනුදෙනුවක් විභාග කරන කාලසීමාව තුළ, ගනුදෙනුකරුට ගෙය කාඩ්පත භාවිතා කිරීමට ඉඩ දෙන්නේද යන්න සම්බන්ධයෙන් කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නා විසින් ගනුදෙනුකරුට පැහැදිලිව දූනවිය යුතුය.
- 8.5 මත හේදයට ලක්වූ ගනුදෙනුවක් ගනුදෙනුකරුට වාසි සහගත ලෙස නීරාකරණය වූවහොත් අය කරන ලද පොලීය සහ වෙනත් ගාස්තු ආපසු ගෙවීමට කටයුතු කළ යුතු අතර, එකතුවූ පොලීය අය කර ගැනීමට හැකි වන්නේ කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නාට වාසි වන අයුරින් එම ආරවුල නීරාකරණය වූවහොත් පමණි.
- 8.6 මත හේදයට ලක්වූ ගනුදෙනුවක් සම්බන්ධයෙන් වූ පැමිණිලි විභාගය ගනුදෙනුකරුට වාසිසහගත අයුරින් නීරාකරණය වූවහොත් කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නා විසින් ආරවුලට භාජනය වූ ගනුදෙනු පිළිබඳ සාක්ෂි, කිහිම ගාස්තුවක් අය කිරීමකින් තොරව, ගනුදෙනුකරුට ලබා දිය යුතුවේ.

9. අලෙවිකරණ/අයකිරීමේ කාර්යයන් සහ වෙනත් මෙහෙයුම් සඳහා බාහිර සේවා ලබාගැනීම
- 9.1 කාච්පත් නිකුත්කරන්නන්හට අලෙවිකරණය, අයකිරීම් සහ කාච්පත් සකස් කිරීම, අයුෂ්ම්පත් පරික්ෂා කිරීම සහ පණිවුඩ සේවා වැනි අනෙකුත් මෙහෙයුම් සඳහා තුන්වන පාර්ශව වල සේවය ලබාගත හැකිය.
- 9.2 කාච්පත් නිකුත්කරන්නන් විසින් බාහිර සේවා සපයන්නන්ගේ වගකීම් හා බැඳීම් පැහැදිලිව අර්ථ දැක්වීය යුතුය.
- 9.3 බාහිර සේවා සපයන්නන් විසින් ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තොරතුරුවල රහස්‍යභාවය ආරක්ෂාකරන බවට කාච්පත් නිකුත්කරන්නන් විසින් සහතික විය යුතුය.
- 9.4 අලෙවිකරණයෙහි නියුතු බාහිර සේවා සපයන්නන් විසින් මෙම මාර්ගෝපදේශයන්හි දෙවන කොටසට අයන් වගන්ති පිළිපාදන බවත්, එකතු කිරීම්/අයකිරීමට අදාළ කටයුතුවල නියුතු බාහිර සේවා සපයන්නන් විසින් හයවන කොටසට අයන් වගන්ති පිළිපාදන බවත්, කාච්පත් නිකුත්කරන්නා සහතික කළ යුතුය.
- 9.5 ගනුදෙනුකරුවන් පෙළඹිවීම්, පහසු වේලාවන් තුළ ගනුදෙනුකරුවන් ඇමතිම, නිවැරදි නියමයන් සහ කොන්දේසි ගනුදෙනුකරුවන්ට ද්‍රන්වීම වැනි කරුණු කෙරෙහි තමාට ඇති වගකීම පිළිබඳව බාහිරසේවා සපයන ආයතනවල සේවකයන් හට නිසි අධ්‍යාපනයක් සහ පුහුණුවක් ලබා දී ඇති බවට කාච්පත් නිකුත්කරන්නා විසින් සහතික විය යුතුය.
- 9.6 බාහිර සේවා සපයන ආයතනයකට සේවය තවදුරටත් සැපයීය තොගැකි බව කාච්පත් නිකුත්කරන්නාට වැටහි ගිය හොත් එම බාහිර සේවා සපයන ආයතනයෙහි සේවය ලබා ගැනීමෙන් ඉවත්ව, තම ව්‍යාපාරය කරගෙන යැමිම අවශ්‍ය ක්‍රමවේදයක් නිවිය යුතුය.

10. පනවා ඇති නීති රෙගුලාසිවලට අනුකූලව ක්‍රියා නොකිරීම සඳහා වූ ගාස්තුවක් අය කිරීමට ඇති හිමිකම

2009 අංක 1 දරන ගෙවීම් කාඩ්පත් සේවා සැපයුම්කරුවන් සඳහාවූ නියෝග යටතේ මෙම මාර්ගේපදේශ උල්ලංසනය කරන කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නන්ගෙන්, නීති රෙගුලාසි වලට අනුකූලව කටයුතු නොකිරීමේ ගාස්තුවක් අය කිරීමේ බලය ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව සතු වේ.

11. නීතිමය ප්‍රතිපාදන

- 11.1 කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නන් විසින් ගය කාඩ්පත් මෙහෙයුම් සම්බන්ධ මනා නීතිමය පදනමක් මෙන්ම සුදුසු නීති සහ ක්‍රියා පිළිවෙත් පවත්වා ගත යුතුය.

- 11.2 නීති සහ ක්‍රියාදාමයන් මෙන්ම අදාළ පාර්ශවයන් (ලදා : මූල්‍ය අත්තකරුවන්, කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නන්, වෙළඳුන් සහ ගනුදෙනුකරුවන්) සමග ඇති ගිවිසුම්ගත සම්බන්ධතාවයන්ද වලංගු සහ බලාත්මක කළ හැක එවා බවට තහවුරු කිරීම සඳහා සුදුසු ක්‍රියාවලි ඇති බවට සහතික විය යුතුය. තවද දේශීය සහ විදේශීය ගනුදෙනු අනුමත කිරීම සහ නිෂ්කාශනය සහ පියවිම්, නියාමනය කිරීම සඳහා අවශ්‍ය පැහැදිලි නීති සහ ක්‍රියාදාමයන්, අදාළ වන පරිදි අන්තර්ගත විය යුතුය.

12. ව්‍යාපාර අඛණ්ඩතාවය, අභ්‍යන්තර පාලනය සහ අනුගත වීම

- 12.1 කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නන් හට මුළුණ දීමට සිදුවිය හැකි මූල්‍යය සහ මූල්‍යමය නොවන අවදානම් අවම කර ගැනීම සඳහා මනා සහ විවක්ෂණයීලි කළමනාකරණ, පරීපාලනමය, ගිණුම්කරන සහ පාලන ක්‍රම වේදයන් කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නන් විසින් පවත්වා ගත යුතුය.

- 12.2 කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නා, තමන් විසින් හඳුන්වා දෙනු ලබන නව නිපැයුම්/සේවාවන් පිළිබඳව අවදානම් විශ්ලේෂණයන් සහ ගක්‍රනා අධ්‍යනයන් කළ යුතු වේ. එමෙන්ම පවත්නා තත්ත්වයන්හි වෙනසක් සිදුවූ අවස්ථාවන්හිදී කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නා විසින් දැනට පවත්නා නිපැයුම්/සේවාවන්හි ආරක්ෂාව සහ අඛණ්ඩ බව පිළිබඳ අවදානම තක්සේරු කිරීම සඳහා තම අවදානම් පිළිබඳව සමාලෝචනයක් කළ යුතු වේ.

- 12.3 ව්‍යාපාරයේ සියලුම පද්ධතින් නිසි මට්ටමකින් පවත්වාගෙන යාම සඳහා ප්‍රමාණවත් මෙන්ම මනාව පූහුණු වූ දැක්ම කාරුය මණ්ඩලයක් සිටින බවට කාචිපත් නිකුත්කරන්නා විසින් වග බලා ගත යුතුය.
- 12.4 ජය කාචිපත් සම්බන්ධ වංචා පිළිබඳ දැනුවත් කිරීම සඳහා අවශ්‍යයැයි හැගෙන ජය කාචිපත් මෙහෙයුම් සහ කාචිපත් හාවිතා කළ යුතු නිසි පිළිවෙළ හෝ වංචා අවදානම අවම කර ගැනීම සඳහා ජය කාචිපත් සැකකීම හා සම්බන්ධ තොරතුරු ගනුදෙනුකරුවන්ට සහ අදාළ වෙළඳුන්වෙත දැනුම්ද තිබිය යුතුය.
- 12.5 ක්‍රමවත් ක්‍රියා නොකිරීම්, පද්ධති අවකිරතා සහ සම්පූෂණ බිඳ වැටීම් හෝ ප්‍රමාදයන් සිදුවූ අවස්ථාවන්හි දී මෙහෙයුම් වල විශ්වාසනියන්වය, ජාලයෙහි සංස්කීර්ණ ව්‍යුහ සහ ගනුදෙනුවල කාලීන බව ප්‍රමාණවත් මට්ටමකින් පවත්වාගෙන යාමට අවශ්‍ය පරිපූර්ණ, විස්තර සහ මනාව ලේඛනගත කළ මෙහෙයුම් සහ තාක්ෂණික ක්‍රමවේදයන් කාචිපත් නිකුත්කරන්නාන් විසින් පවත්වාගත යුතුය. එමෙන්ම කාචිපත් නිකුත්කරන්නා විසින් අනළේක්මිත අවකිරතාවන්ට මුහුණ දීම සඳහා ප්‍රමාණවත් වන එලදායී, මනාව ලේඛනගත කළ සහ නිරන්තරයෙන් පරීක්ෂා කරනු ලබන ව්‍යාපාරික හඳුසි අවස්ථා සැලසුමක් පවත්වා ගත යුතුය.
- 12.6 ජය කාචිපත් පද්ධතියෙහි මෙහෙයුම්වලට බලපෑමක් ඇතිවේ යැයි හැගේ නම්, බාහිර සේවා සපයන ආයතන සමග පවත්නා සම්බන්ධතා කළමනාකරණයේදී, පරිපූර්ණ වූ සුපරික්ෂණ සහ අධික්ෂණ ක්‍රියාවලියක් කාචිපත් නිකුත්කරන්නා අනුගමනය කළ යුතුය.
- 12.7 පවත්නා මෙහෙයුම් කටයුතු අඛණ්ඩව පවත්වාගෙන යැමට ප්‍රමාණවත් ධරිතාවයකින් යුතු ජය කාචිපත් මෙහෙයුම්වලට අදාළ තාක්ෂණික පද්ධති, කාචිපත් නිකුත්කරන්නා විසින් පවත්වා ගත යුතු අතර, ඒවා කිලින් කළ නිරික්ෂණය කිරීම මෙන්ම අවශ්‍ය යැයි හැගෙන විට වැඩි දිසුණු කිරීමද කළ යුතු වේ.
- 12.8 ජය කාචිපත් පද්ධතියෙහි මෙහෙයුම් කාර්යක්ෂමව, විශ්වසනියව සහ ආරක්ෂකව පවත්වාගෙන යැම සඳහා ප්‍රමාණවත් නීත්කාංග හා පියවිම් ක්‍රමවේදයන් ජය කාචිපත් නිකුත්කරන්නා විසින් පවත්වා ගත යුතුය.

- 12.9 කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නා විසින් ආරක්ෂාව පිළිබඳ අරමුණු, ප්‍රතිපත්ති සහ මෙහෙයුම් සේවා කටයුතු කළින් කළ සමාලෝචනය කළ යුතු වේ.
- 12.10 කාඩ්පත් නිකුත් කරන්නා විසින් තම කටයුතු, පවත්නා නියෝග, මාර්ගෝපදේශ සහ වර්යාධර්මවලට අනුකූලව මෙහෙයුම් පිළිබඳව වාර්ෂික ස්වයං පරීක්ෂාවක් කළ යුතුය. අභ්‍යන්තර විගණකයින්, අභ්‍යන්තර අනුකූලතා නිලධාරියෙකු (Internal Compliance Officer) හෝ පත් කරන ලද සේවාධීන තක්සේරුකරුවෙකු විසින් ඔවුන්ගේ රාජකාරියෙහි කොටසක් ලෙස මෙම ස්වයං පරීක්ෂාව සිදු කළ යුතුය.
- 12.11 කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නා විසින් හිමිකාරීන්වය සහ කළමනාකරණ ව්‍යුහය වැනි සංවිධානාත්මක සැලසුම් මනාව තිරුවෙනය කොට ලේඛනගත කළ යුතු අතර, අවපාලනයන් හා වංචාවන් ඇතිවීමේ සම්භාවිතාව අවම වන පරිදි සූදුසු රාජකාරී බෙදීම සහ අභ්‍යන්තර පාලන ක්‍රමවේදයන් ක්‍රියාත්මක කළ යුතු වේ.
- 12.12 කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නා විසින් මෙම මාර්ගෝපදේශනයන්ට හා ඔවුන්ගේ වර්යාධර්මයන්ට අනුකූලව කටයුතු කිරීමට අවශ්‍ය වන එළඳායී ක්‍රියාදාමයන් සහ පාලන ක්‍රම සකස් කරගත යුතු ය.
13. පොදු කොන්දේසි
- 13.1 ශ්‍රී ලංකාව තුළ නිකුත් කරන ලද ජාත්‍යන්තර ණය කාඩ්පත් ශ්‍රී ලංකාව තුළ හාවිතා කළ විටදී, එම අදාළ නිෂ්කාශනයන් ශ්‍රී ලංකා රුපියල්ලින් සිදු කළ යුතු වේ. ශ්‍රී ලංකාව තුළ නිකුත් කරන ලද ජාත්‍යන්තර ණය කාඩ්පත් විදේශ රටකදී හාවිතා කිරීමේ දී හෝ විදේශ රටක දී නිකුත් කරන ලද ජාත්‍යන්තර ණය කාඩ්පත් ශ්‍රී ලංකාව තුළ හාවිතා කිරීමේ දී, නිෂ්කාශනය කිරීම බලධාරයින් විසින් අනුමත කරන ලද විදේශ මුදලින් සිදු කළ යුතුය.

## පරිග්‍රීක්ෂණය

### නිර්වචනය

- අ. “කාඩ්පත් දරන්නා” යනුවෙන් අදහස් කෙරෙන්නේ කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නෙකු විසින් නිකුත් කරන ලද මූල්‍ය කාඩ්පතක් භාවිතා කිරීමට බලයලත් පුද්ගලයෙකි.
- ආ. “කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නා” යනුවෙන් අදහස් කෙරෙන්නේ මූල්‍ය කාඩ්පත් නිකුත් කරන ආයතනයක් වන අතර, එමගින් කාඩ්පත් දරන්නෙකු සමග ගිවිසුම්ගත සම්බන්ධතාවයකට ඇතුළත් වන්නෙකි.
- ඇ. “ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව” යනුවෙන් අදහස් කෙරෙන්නේ 1949 අංක 58 දරන (422 පරිව්‍යේදය) මුදල් නීති පනතින් ස්ථාපනය කර ඇති ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවයි.
- ඈ. “මූල්‍ය කාඩ්පතක්” යනුවෙන් අදහස් කෙරෙන්නේ මූල්‍ය කාඩ්පත් නිකුත්කරන්නා විසින් මූල්‍ය කාඩ්පත් දරන්නාහට මූල්‍ය මාලාවක් සහිතව ලබාදෙන ගෙවීම් කාඩ්පතක් වන අතර කාඩ්පත් දරන්නා හට එම කාඩ්පත භාවිතා කර ලබාගත් මූල්‍ය ප්‍රමාණය සම්පූර්ණයෙන්ම හෝ එමගින් කොටසක් යම් නිශ්චිත දිනයකට පෙර ගෙවා දූම්මට හැකිය. කාඩ්පත් දරන්නා විසින් පාවිච්ච කරන ලද එහෙත් නියම කළ දිනයට සම්පූර්ණයෙන්ම නොගෙවා ඇති මුදල් ප්‍රමාණය පොලී, ප්‍රතිලාභ හෝ වෙනත් ගාස්තුවලට යටත් වේ.
- ඉ. “දිනය” යනුවෙන් අදහස් කෙරෙන්නේ කැලැනුව්‍යර දිනයකි.
- ඊ. “සංශ්‍ය යැපන්නා” යනුවෙන් අදහස් කෙරෙන්නේ ප්‍රධාන කාඩ්පත් දරන්නාගේ දැරුවෙකු හෝ ඔහුගේ භාරකාරත්වය යටතේ සිටින දැරුවෙකි.
- උ. “බලපත්‍රලාභී වාණිජ බැංකුව” යනුවෙන් අදහස් කෙරෙන්නේ 1988 අංක 30 දරණ බැංකු නීති පනතෙහි නීතිරිති යටතේ ශ්‍රී ලංකාවේ බැංකු ව්‍යාපාරයක් පවත්වාගෙන යාමට බලපත්‍රලත් සමාගමක් හෝ සංස්ථාවකි.
- ඌ. “බලපත්‍රලාභී විශේෂීත බැංකු” යනුවෙන් අදහස් කෙරෙන්නේ 1988 අංක 30 දරණ බැංකු පනතේ නීතිරිති යටතේ බලපත්‍ර නිකුත් කර ඇති මුදල් තැන්පත් භාර ගැනීම, ආයෝජන කිරීම සහ මුදල් මූල්‍ය මූල්‍ය දීමේ ව්‍යාපාර කටයුතු වල නිරත්වීමට අවසර ලත් ආයතනයකි.

- ඩ. "ප්‍රධානියා" යනු ගය කාඩ්පතෙහි සම්පූර්ණ අයිතිය හිමි පුද්ගලයායි.
- ඩී. "විශේෂ ඉල්ලීමක් නොමැතිව දෙන ලද කාඩ්පත්" යනුවෙන් සඳහන් වන්නේ කාඩ්පත් දරන්නාගේ අත්සන සහිත පිළිගැනීමක් නොමැතිව, නිකුත් කර ඇති ගය කාඩ්පත්ය.
- ඩ. "විශේෂ ඉල්ලීමක් නොමැතිව දෙන ලද ගය" යනුවෙන් සඳහන් වන්නේ ගනුදෙනුකරුගේ අත්සන සහිත පිළිගැනීමක් නොමැතිව දෙන ලද ගය මුදල්ය.

අමුණුම 6

**පැමිණිලි වාර්තා පොත**

දිනය	පැමිණිලිකරුගේ ගිණුම් අංකය සහ නම	පැමිණිල්ලේ අන්තර්ගතය	වගකිවපු තිබාධියාගේ නම සහ යෝ. අංකය	බැඳුව දැක්වූ ප්‍රතිචාරයේ ස්වභාවය	බැඳුව ප්‍රතිචාරයේ දැක්වූ දිනය	ලගත්පාඩම් සහ වෙනසට භාජනය කළ ක්‍රියා පටිපාටිය

## ශ්‍රී ලංකාවේ මූල්‍ය ඔම්බුධිස්මන්තරයා

ඔම්බුධිස්මන් වැඩ පිළිවෙළින් ආවරණය වන ගනදෙනුකරු සහ මූල්‍ය ආයතනය අතර ඇතිවත පැමිණිලි සහ ගැටළු විමර්ශනය කර විසඳුමට බලයලත් පුද්ගලයාය.

වර්තමානයේ මෙම තනතුර දුරණ තිලකයා ආචාර්ය ආංක්.බ්.රණරාජ මහතා වේ.

පහත සඳහන් තොරතුරු මස්සේ මූල්‍ය ඔම්බුධිස්මන්තරයා සම්බන්ධ කරගත හැක.

ලිපිනය :- ආක.143 ඒ, ව්‍යිපර පාර, කොළඹ 05.

දුරකථනය :- +9411 2595624

පැක්ස් :- +9411 2595625

ඊ-මෙල් :- fosril@slt.net.lk

වෙබ් ලිපිනය :- [www.financialombudsman.lk](http://www.financialombudsman.lk)

### ඡාය උපදේශන මධ්‍යස්ථානය

ශ්‍රී ලංකා බැංකු සංගමය (SLBA) විසින් සමාජ සත්කාරයක් ලෙස පුද්ගලයින් සහ සමාගම්වල ඡාය කළමනාකරණය සඳහා සභාය විම ඉලක්ක කරගත ඡාය උපදේශන මධ්‍යස්ථානය පිහිටුවන ලදී.

ලිපිනය:-      “ උපදේශන ” ඡාය උපදේශන මධ්‍යස්ථානය  
බැංකු අධ්‍යක්ෂක කේන්ද්‍රය  
අ/ක. 58, ශ්‍රී ජයවර්ධනපුර මාවත,  
රාජයිරිය

දුරකථනය      :- +9411 2887006-7  
පැක්ස්            :- +94112873247  
ඊ-මෙල්            :- upadeshana@gmail.com  
වෙබ ලිපිනය    :- [www.slba.lk](http://www.slba.lk)

## ගනුදෙනුකාර ප්‍රජාපේතිය

(ලිපිනය) පදිංචි

(නම) වන මම

මහජන බැංකුවේ සේවකයකු ලෙස ගනුදෙනුකාර ප්‍රජාපේතියේ පිටපතක් ලද බව  
මෙයින් දන්වා සිටිමි. තවදුරටත් මෙහි අඩංගු විධිවිධානයන් තෝරුම් ගත් බව භා  
සෑමවිටම මෙම ගනුදෙනුකාර ප්‍රජාපේතියට අනුකූලව කටයුතු කරන බවටත් එකඟ  
වෙමි.

20.....දින.....ගිදු අත්සන්  
කරන ලදී.

(ස්ථානය)

(ප්‍රකාශනය කරන්නාගේ අත්සන)

(සේවා අංශය)

මුල් පිටපත සේවකයාගේ පුද්ගලික ලිපිගොනුවේ තැන්පත් කළ යුතු අතර, පිටපතක්  
කාබාවේ/ දෙපාර්තමේන්තුවේ තබා ගත යුතුය.

