



ගනුදෙනුකාර පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය

අන්තර්ගතය

1. හැඳින්වීම
2. පැමිණිල්ල යන්න අර්ථ දැක්වීම
3. ක්‍රියාපටිපාටියේ අරමුණ
4. පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමේ ක්‍රම
5. සාධාරණ සහ ප්‍රවේශ විය හැකි යාන්ත්‍රණය
6. පැමිණිල්ල පිළිගැනීම
7. පැමිණිලි සම්බන්ධීකරණය
8. පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය
9. පැමිණිලිකරුගේ වගකීම
10. මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ බැඳීම
11. වාර්තා පවත්වාගෙන යාම
12. පැමිණිලි යොමු කිරීමේ මට්ටම්
13. පැමිණිලි යොමු කිරීමට විකල්ප මාර්ග
14. නිගමනය

ගනුදෙනුකාර පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය

1. හැඳින්වීම

අපගේ වටිනා ගනුදෙනුකරුවන්ගේ අයිතිවාසිකම් සහ අවශ්‍යතාවයන් ආරක්ෂා කරන අතරම, සාධාරණ, පාරදෘශ්‍ය සහ වගකිවයුතු බැංකු පිළිවෙත් ආරක්ෂා කිරීමට මහජන බැංකුව කැපවී සිටී. ශ්‍රී ලංකාවේ බැංකු පනතේ විධිවිධාන මගින් පාලනය වන රාජ්‍ය බැංකුවක් ලෙස, අපි නියාමන අනුකූලතාව සහ ඉහළ ප්‍රමිතියකින් යුත් පාරිභෝගික සේවාවක් ලබා දීම කෙරෙහි දැඩි අවධානයක් යොමු කරමු.

මෙම පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගෙන් පුද්ගලික දුක්ගැනවිලි ලබා ගැනීම, කළමනාකරණය කිරීම සහ විසඳුම් ලබාදීම සඳහා වන අපගේ ප්‍රවේශය ගෙනහැර දක්වයි.

ගනුදෙනුකරුවන්ට ඔවුන්ගේ ගැටළු ප්‍රකාශ කිරීමට සහ සුදුසු පිළියම් ලබා ගැනීමට ප්‍රවේශ විය හැකි, ප්‍රතිචාරාත්මක සහ ඵලදායී මාර්ග ඇති බව සහතික කිරීම සඳහා මෙම ක්‍රියාපටිපාටිය නිර්මාණය කර ඇත.

2. පැමිණිල්ල යන්න අර්ථ දැක්වීම

“පැමිණිල්ලක්” යනු මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් පිරිනමනු ලබන මූල්‍ය නිෂ්පාදනයක් හෝ සේවාවක් සහ ඒ ආශ්‍රිත අංශ සම්බන්ධයෙන් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකු විසින් සන්නිවේදනය කරනු ලබන සිය අතෘප්තිමත් තත්ත්වයයි.

3. ක්‍රියාපටිපාටියේ අරමුණ

පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරණය කිරීම සඳහා පැහැදිලි, ව්‍යුහගත සහ සාධාරණ ක්‍රියාවලියක් ස්ථාපිත කිරීම, සෑම දුක්ගැනවිල්ලක්ම කඩිනමින්, විනිවිදභාවයෙන් සහ පක්ෂග්‍රාහී වීමෙන් තොරව හසුරුවන බව සහතික කිරීම, පාරිභෝගික විශ්වාසය ගොඩනැගීම සහ පවත්වාගෙන යාම මෙම ප්‍රතිපත්තියේ අරමුණ වේ.

එය ශ්‍රී ලංකාවේ මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසිවලට සම්පූර්ණයෙන්ම අනුකූල වන පරිදි නිර්මාණය කර ඇති අතර එමඟින් වගකිවයුතු සහ සඳාචාරාත්මක පාරිභෝගික සේවාවක් සඳහා බැංකුවේ කැපවීම ශක්තිමත් කරයි. පැමිණිලි විසඳීමේ ක්‍රියාවලියට මූල හේතු විශ්ලේෂණය (root cause analysis) ඇතුළත් කිරීමෙන්, ප්‍රතිපත්තිය සේවා ගුණාත්මකභාවය අඛණ්ඩව වැඩිදියුණු කිරීමට සහාය වේ. ඊට අමතරව, වගවීම සහ සේවා විශිෂ්ටත්වය සඳහා සියලු පැමිණිලිවල පුළුල් වාර්තා පවත්වාගෙන යාම , ඵලදායී අධීක්ෂණය, විශ්ලේෂණය සහ වාර්තා කිරීම සඳහා පහසුකම් සැලසීම මෙමගින් අනිවාර්ය කරයි.

4. පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමේ ක්‍රම

මහජන බැංකුව පාරිභෝගික තෘප්තියට ප්‍රමුඛත්වය ලබාදෙන අතර අපගේ වටිනා ගනුදෙනුකරුවන්ට ඔවුන්ගේ ගැටළු විසඳීමට සහ ප්‍රතිපෝෂණ ලබා දීමට ප්‍රවේශ විය හැකි සහ කාර්යක්ෂම ක්‍රම ඇති බව සහතික කිරීමට ප්‍රයත්න දරමු.

ඊට පහසුකම් සැලසීම සඳහා, විවිධ මනාපයන් සහ විවිධ මට්ටම්වලට පහසු වන පරිදි නිර්මාණය කර ඇති විවිධ පැමිණිලි භාර ගැනීමේ ක්‍රම ඉදිරිපත් කරන්නෙමු. පාරිභෝගිකයාගේ අභිමතය පරිදි සිංහල, දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි භාෂාවෙන් පැමිණිලි ඉදිරිපත් කළ හැකිය.

පහසුව සහ ප්‍රවේශ වීමේ හැකියාව සහතික කිරීම සඳහා, මහජන බැංකුව බහුවිධ පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමේ ක්‍රමවේද ඉදිරිපත් කර ඇති අතර ගනුදෙනුකරුවන්ට සිංහල, දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි භාෂාවෙන් පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීම කළ හැකිය.

පැමිණිලි ඉදිරිපත් කළ හැකි මාර්ග

- ශාඛා ජාලය හරහා - පැමිණිලි ලිඛිතව, වාචිකව, දුරකථනයෙන්, විද්‍යුත් තැපෑලෙන්, පැමිණිලි පොත්වලින් හෝ ශාඛාවල ඇති පැමිණිලි පෙට්ටි මගින් ඉදිරිපත් කළ හැකිය. හැකි සෑම විටම ශාඛාවන් විසින් හැකි සෑම අවස්ථාවන්හිදීම පැමිණිලි සඳහා විසඳුම් ලබා දෙනු ලබන අතර එසේ විසඳුම් ලබා දිය නොහැකි පැමිණිලි අදාළ බලධාරීන් වෙත යොමු කරනු ඇත.

- ඩිජිටල් නාලිකා හරහා - ගනුදෙනුකරුවන්ට සමාජ මාධ්‍ය (උදා: ෆේස්බුක් මැසෙන්ජර්) වැනි මාර්ගගත වේදිකා හරහා හෝ සජීවී කතාබස් (Live Chat) හරහා පැමිණිලි ඉදිරිපත් කළ හැකිය.

- වෙන් වූ දුරකථන අංක - අපගේ නියෝජිතයන් සමඟ සෘජුව සාකච්ඡා කිරීමට +94 (0) 11 2481481 හෝ 1961 ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය අමතන්න.

- විද්‍යුත් තැපෑල් ලිපිනය -

පැමිණිලි info@peoplesbank.lk වෙත විද්‍යුත් තැපෑලෙන් යැවිය හැක. මෙය ලිඛිත වාර්තාවක් වන අතර කඩිනම් විසඳුමක් සඳහා පහසුකම් සපයයි.

- රාජ්‍ය නාලිකා හරහා - පාරිභෝගිකයින්ට ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුව (FCRD), මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් කාර්යාලය, ජනාධිපති කාර්යාලය, අග්‍රාමාත්‍ය කාර්යාලය වැනි බාහිර බලධාරීන්ට ද අනෙකුත් රජයේ ආයතන වෙතද පැමිණිලි ඉදිරිපත් කළ හැකිය. මෙම පැමිණිලි බැංකුව විසින් භාර ගනු ලබන අතර පැමිණිලි කළමනාකරණ පද්ධතියේ (CMS) සටහන් කරනු ලැබේ.

- බාහිර බලධාරීන්

පැමිණිලි පහත සඳහන් අංශ වෙතද යොමු කළ හැකිය

- ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුව (FCRD)
- මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා
- ජනාධිපති කාර්යාලය
- අග්‍රාමාත්‍ය කාර්යාලය
- අනෙකුත් බලයලත් රාජ්‍ය ආයතන

මෙම පැමිණිලි බැංකුවේ පැමිණිලි කළමනාකරණ පද්ධතියට (CMS) ද ඇතුළත් කරනු ලැබේ.

5. සාධාරණ සහ ප්‍රවේශ විය හැකි යාන්ත්‍රණය

අපගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ යාන්ත්‍රණයේ ප්‍රධාන ලක්ෂණ

- සාධාරණත්වය - සියලුම පැමිණිලි අරමුණුගතව සහ පක්ෂග්‍රාහීත්වයකින් තොරව, ඒවායේ ගුණාංග මත පදනම්ව සහ ස්ථාපිත ප්‍රතිපත්තිවලට අනුකූලව ඇගයීමට ලක් කෙරේ.
- විනිවිදභාවය - ගනුදෙනුකරුවන්ට ඔවුන්ගේ පැමිණිලිවල තත්ත්වය, ප්‍රගතිය සහ ප්‍රතිඵලය පිළිබඳව දැනුවත්කරනු ලැබේ.
- ස්වාධීනත්වය - අපක්ෂපාතීත්වය සහතික කිරීම සඳහා පැමිණිලි හැසිරවීමේ ඒකකය ව්‍යාපාරික කාර්යයන්ගෙන් ස්වාධීනව ක්‍රියාත්මක වේ.

6. පැමිණිල්ල පිළිගැනීම

පැමිණිල්ලක් ලැබුණු පසු, වැඩ කරන දින පහක් (5) ඇතුළත පැමිණිලිකරුට පැමිණිල්ල ලද බව දැනුම් දෙන්නෙමු. මෙම පිළිගැනීම පැමිණිලිකරුට අදාළ පැමිණිල්ල බරපතල ලෙස සලකන බවත් කාලීනව විසඳනු ලබන බවත් සහතික කිරීමක් වේ.

පැමිණිල්ල පිළිගැනීමේ ක්‍රියාවලිය

- සන්නිවේදනය - පැමිණිල්ල සම්බන්ධව ක්‍රියාත්මක වන බවට පිළිගැනීම පැමිණිලිකරුට ලිපියක් / විද්‍යුත් තැපෑලක් / කෙටි පණිවුඩයක් හරහා යවනු ලැබේ.
- පිළිගැනීමේ අන්තර්ගතය- පිළිගැනීම පිළිබඳ සන්නිවේදනයේ පහත විස්තර ඇතුළත් වේ.
 - යොමු අංකය - සෑම පැමිණිල්ලකටම පසු විපරම් කිරීම සඳහා යොමු අංකයක් ලබාදෙනු ලැබේ.
 - පිළිගැනීමේ පණිවිඩය - ගැටලුව අපගේ අවධානයට යොමු කිරීම සම්බන්ධ කෘතඥතාව පළ කරන විධිමත් පිළිගැනීමේ පණිවිඩයක්.
- සම්බන්ධතා තොරතුරු - පැමිණිල්ල හසුරුවන නිලධාරියා පිළිබඳ තොරතුරු, ඔවුන් සම්බන්ධ කරගත හැකි අංකය සහ විද්‍යුත් තැපෑල් ලිපිනය ඇතුළත් වේ.
- කාලරාමුව - දින 21ක් ඇතුළත පැමිණිල්ල විසඳීම පිළිබඳ සහතිකයක්, ප්‍රමාද වුවහොත්, ප්‍රමාදයට හේතු සහ අපේක්ෂිත නව කාලරාමුව (උපරිම මාස 3 දක්වා) පිළිබඳ පැහැදිලි සන්නිවේදනයක්.

7. පැමිණිලි සම්බන්ධීකරණය

පාරිභෝගික විශ්වාසය සහ තෘප්තිය පවත්වා ගැනීම සඳහා ඵලදායී පැමිණිලි කළමනාකරණය අත්‍යවශ්‍ය බව මහජන බැංකුව පිළිගනී. මෙය සාක්ෂාත් කර ගැනීම සඳහා, බැංකුවේ මෙහෙයුම් ව්‍යාපාරික ඒකකවලින් ස්වාධීනව ක්‍රියාත්මක වන පැමිණිලි හැසිරවීමේ ඒකකයක් (CHU) ස්ථාපිත කර ඇත.

විකුණුම් හෝ අලෙවිකරණයට සම්බන්ධ කාර්ය මණ්ඩල සාමාජිකයින් විසින් පැමිණිලි හසුරුවන විට ඇතිවිය හැකි ගැටුම් වලින් තොර, සාධාරණ හා විනිවිද පෙනෙන ක්‍රියාවලියක් සහතික කිරීම සඳහා මෙම ස්වාධීනත්වය ඉතා වැදගත් වේ.

බැංකුවේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ඒකකයේ ව්‍යුහය විශේෂයෙන් නිර්මාණය කර ඇත්තේ අරමුණු සහගත බව සහ අපක්ෂපාතීත්වය ප්‍රවර්ධනය කිරීම සඳහාය. අලෙවිකරණය, විකුණුම් හෝ නිෂ්පාදන ඒකකයන්හි සේවක මණ්ඩලයට බොහෝ විට කාර්යසාධන දිරිගැන්වීම් සහ වගකීම් ඇති අතර ඒවා සාධාරණ හා ඵලදායී පැමිණිලි විසඳීමේ මූලධර්මවලට අනුකූල විය නොහැකිය. එම නිසා පැමිණිලි හැසිරවීම මෙම කාර්යයන්ගෙන් ව්‍යුහාත්මකව වෙන් කිරීමෙන්, බැංකුව සංජානනයව හෝ පක්ෂග්‍රාහී වීමේ අවදානම අඩු කරන අතර ගනුදෙනුකරුවන්ට පැමිණිලි සිදු කිරීමේදී ආරක්ෂිත සහ විශ්වාසදායක බවක් දැනෙනු ඇත.

විශේෂයෙන් ණය නිලධාරීන් වැනි පාරිභෝගිකයාගේ මූල්‍ය සේවා කෙරෙහි සෘජු බලපෑමක් ඇති කාර්ය මණ්ඩල සාමාජිකයින් පැමිණිල්ලට සම්බන්ධ වන විට ප්‍රතිලාභ සම්බන්ධ බිය වැළැක්වීමට ද මෙම ප්‍රවේශය උපකාරී වේ.

පාලනය තවදුරටත් ශක්තිමත් කිරීම සඳහා, පැමිණිලි හැසිරවීමේ ඒකකය (CHU) ව්‍යුහාත්මක ඒකකයක් යටතේ ක්‍රියාත්මක වන අතර, ඒකකයේ සමස්ත කාර්ය සාධනය සඳහා වගකිව යුතු ප්‍රධාන කළමනාකරුවෙකු විසින් මෙහෙයවනු ලැබේ. මෙම කළමනාකරු විධායක කළමනාකාරිත්වයට නීතිපතා වාර්තා සපයන අතර, පැමිණිලි විසඳීමේ ක්‍රියාවලීන්හි විනිවිදභාවය, අධීක්ෂණය සහ අඛණ්ඩ වැඩිදියුණු කිරීම සහතික කරයි. ඊට අමතරව, ඒකකය අධීක්ෂණය කිරීම, එහි මෙහෙයුම්වල අඛණ්ඩතාව තහවුරු කිරීම සහ පැමිණිලිවලට අදාළ සියලුම නියාමන කටයුතුවලදී බැංකුවේ නියෝජිතයා ලෙස සේවය කිරීම සඳහා නම් කරන ලද විධායක නිලධාරියෙකු වගකිව යුතුය. අවසාන වශයෙන්, බැංකුවේ අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය පැමිණිලි හැසිරවීමේ ඒකකයෙහි කාර්යක්ෂමතාව සඳහා ප්‍රධාන වගකීම දරයි. පැමිණිලි හැසිරවීමේ ඒකකය ක්ෂේත්‍රයේ රෙගුලාසි සහ හොඳම භාවිත නිර්දේශයන් සමඟ පූර්ණ අනුකූලතාවය සහතික කරනු ලබයි.

ලිපිනය:

ප්‍රධාන කළමනාකරු,
පැමිණිලි හැසිරවීමේ ඒකකය,
ශාඛා කළමනාකරණ දෙපාර්තමේන්තුව,
අංක 75, සර් විත්තම්පලම් ඒ ගාඩ්නර් මාවත,
කොළඹ 02.

දුරකථන අංකය: 0112481320 / 0112481629

ෆැක්ස්: 0112436956

විද්‍යුත් තැපෑල: info@peoplesbank.lk

8. පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය

පාරිභෝගිකයෙකුගෙන් පැමිණිල්ලක් ලැබුණු පසු, බැංකුව දින 21ක් ඇතුළත ගැටලුව විසඳනු ඇත. මෙම කාල රාමුව තුළ බැංකුවට එසේ කිරීමට නොහැකි නම්, දින 21 ඉකුත්වීමට පෙර පැමිණිලිකරුට දැනුම් දෙන අතරම, ප්‍රමාදයට හේතු දක්වමින් සහ ගැටලුව විසඳීම සඳහා මෙතෙක් ගෙන ඇති ක්‍රියාමාර්ග දැනුම් දෙනු ලැබේ.

අපගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය සැලසුම් කර ඇත්තේ සෑම දුක්ගැන්විල්ලක්ම කඩිනමින් සහ සාධාරණ ලෙස විසඳනු ලබන බව ඇති බව සහතික කිරීම සඳහා ය. එය ආරම්භ වන්නේ පැමිණිල්ල පිළිගැනීම සහ සුදුසු විසඳුමක් තීරණය කිරීම සඳහා එය තක්සේරු කිරීමෙනි. සාරාංශගත පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය පහත පරිදි වේ,

- පිළිගැනීම - තෝරාගත් නාලිකාව හරහා (උදා: පුද්ගලිකව, විද්‍යුත් තැපෑල, සමාජ මාධ්‍ය) පැමිණිල්ල කඩිනමින් ලබා ගැනීම සහ පිළිගැනීම.
- තක්සේරු කිරීම සහ විසඳුම - සුදුසු විසඳුම තීරණය කිරීම සඳහා පැමිණිල්ල ඇගයීම.
- විමර්ශනය - පැමිණිල්ල අදාළ ඒකකයට/දෙපාර්තමේන්තුවට පැවරීම, වාර්තා, සන්නිවේදන සටහන් සහ සම්මුඛ සාකච්ඡා භාවිතා කරමින් කරුණු මත පදනම් වූ විමර්ශනයක් සිදු කිරීම.
- ප්‍රතිචාරය - ගැටලුව සතුටුදායක ලෙස විසඳමින් පුද්ගල බද්ධ ප්‍රතිචාරයක් සහතික කරමින් පුද්ගල දුක්ගැන්විලි සඳහා ප්‍රතිචාර දැක්වීම.
- ප්‍රතිපෝෂණ ලබා ගැනීම - විසඳුමෙන් පසු, තෘප්තිය තක්සේරු කිරීමට සහ වැඩිදියුණු කළ යුතු ක්ෂේත්‍ර හඳුනා ගැනීමට පැමිණිලිකරුගෙන් ප්‍රතිපෝෂණ ලබා ගැනීම.
- පැමිණිල්ල වසා දැමීම - පැමිණිලිකරු තෘප්තිය ප්‍රකාශ කළහොත් හෝ විසඳුම ලබා දී දින 14ක් ඇතුළත ප්‍රතිචාරයක් නොමැති නම් පැමිණිල්ලක් වසා දැමූ බව සලකනු ලැබීම.

9. පැමිණිලිකරුගේ වගකීම

පැමිණිලි ක්‍රියාවලියේ අදියර	වගකීම
1. පැමිණිල්ල පිළිගැනීම (Acknowledgement)	• නිවැරදි තොරතුරු සැපයීම - පැමිණිල්ල කඩිනමින් පිළිගැනීම සහ ඉදිරි ක්‍රියාමාර්ග ක්‍රියාත්මක කිරීම පහසු කිරීම සඳහා ගිණුම් අංක, දිනයන්, ගනුදෙනු විස්තර සහ වෙනත් අදාළ තොරතුරු වැනි අවශ්‍ය සියලු විස්තර පැමිණිල්ලේ ඇතුළත් කර ඇති බවට වග බලා ගැනීම. • සම්බන්ධකර ගත හැකි තොරතුරු සහ බැංකුවෙන් ලැබෙන ඕනෑම පසු විපරම් ප්‍රශ්න හෝ පැහැදිලි කිරීම් සඳහා ප්‍රතිචාර දැක්වීම.
2. තක්සේරු කිරීම සහ විසඳීම (Assessment and Resolution)	• විමර්ශන කටයුතු සම්බන්ධයෙන් සහයෝගයෙන් කටයුතු කිරීම - පැමිණිල්ල තක්සේරු කර විසඳීමට බැංකුවට අවශ්‍ය විය හැකි අමතර තොරතුරු හෝ පැහැදිලි කිරීම්

	සඳහා වන ඕනෑම ඉල්ලීමකට වහාම ප්‍රතිචාර දැක්වීම. පැමිණිල්ල නිවැරදිව තක්සේරු කර විසඳීමට බැංකුවට උපකාර වන ගැටලුව සම්බන්ධයෙන් සත්‍යවාදී සහ සම්පූර්ණ තොරතුරු සැපයීම.
3. ප්‍රතිචාරය (Response)	- බැංකුව විසින් සපයන ලද විසඳුම ප්‍රවේශමෙන් කියවා තේරුම් ගැනීම. - අමතර ප්‍රතිපෝෂණ ලබා දීම - විසඳුම සතුටුදායක නොවන්නේ නම්, එයට හේතු සහ විසඳුම සඳහා පවතින වැඩිදුර අපේක්ෂාවන් සඳහන් කරමින් බැංකුවට දැනුම් දීම.
4. ප්‍රතිපෝෂණ එකතු කිරීම (Feedback Collection)	- ප්‍රතිපෝෂණ සමීක්ෂණවලට සහභාගී වීම- බැංකුවට එහි පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය වැඩිදියුණු කිරීමට උපකාර කිරීම සඳහා වන ප්‍රතිපෝෂණ සමීක්ෂණයන් සම්පූර්ණ කිරීම හෝ අදහස් දැක්වීම - නිර්මාණශීලී වීම බැංකුවට වැඩිදියුණු කළ යුතු ක්ෂේත්‍ර හඳුනා ගැනීමට සහ සමස්ත පාරිභෝගික අත්දැකීම් වැඩිදියුණු කිරීමට උපකාරී වන නිර්මාණාත්මක ප්‍රතිපෝෂණ ලබා දීම.

10. මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ බැඳීම

සියලුම පැමිණිලි වහාම පිළිගැනීමට, පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය පැහැදිලිව සන්නිවේදනය කිරීමට, අපේක්ෂිත කාලරාමු සහ පසු විපරම් සඳහා අදාළ සම්බන්ධතා තොරතුරු සැපයීමට සහ පරිපූර්ණ සහ අපක්ෂපාතී විමර්ශන පැවැත්වීමට බැංකුව බැඳී සිටී. විශේෂයෙන් කිසියම් ප්‍රමාදයක් සිදුවුවහොත්, පැමිණිලිකරුවන්ට ප්‍රගතිය පිළිබඳව නිතිපතා දැනුම් දෙන අතර, ස්ථාපිත කාල රාමු තුළ ගැටළු විසඳීමට බැංකුව උත්සාහ කරනු ලබයි.

11. වාර්තා පවත්වාගෙන යාම

ගනුදෙනුකරුවන්ගෙන් ලැබෙන සියලුම පැමිණිලිවල සවිස්තරාත්මක වාර්තා පවත්වා ගැනීමට මහජන බැංකුව කැපවී සිටී. වාර්තා තබා ගැනීම සඳහා අනුගමනය කරනු ලබන මෙම ප්‍රවේශය මඟින් පැමිණිලි ඵලදායී ලෙස කළමනාකරණය කිරීමට, ප්‍රවණතා විශ්ලේෂණය කිරීම සහ පාරිභෝගික ප්‍රතිපෝෂණ මත පදනම්ව අපගේ සේවාවන් අඛණ්ඩව වැඩිදියුණු කිරීමට හැකියාව ලැබේ.

12. පැමිණිලි යොමු කිරීමේ මට්ටම

මහජන බැංකුව ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තෘප්තිය සඳහා පැමිණිලි විසඳීම අනිශ්චිත වැදගත් බව හඳුනා ගෙන ඇති අතර ලබා දී ඇති විසඳුම පිළිබඳව පැමිණිලිකරුවෙකු සැහීමකට පත් නොවන අවස්ථාවන්හිදී, ඔවුන්ගේ

ගැටළු කඩිනමින්, සාධාරණව සහ විනිවිදභාවයෙන් යුතුව විසඳීම සහතික කිරීම සඳහා හොඳින් නිර්වචනය කරන ලද පහත ඉදිරි අදියරයන් හඳුන්වා දී ඇත.

නිවුතර මට්ටම්

- I. ශාඛා කළමනාකරු
- II. ප්‍රාදේශීය කළමනාකරු
- III. විධායක/ආයතනික කළමනාකරණය
- IV. ප්‍රධාන විධායක නිලධාරී / සාමාන්‍යාධිකාරී
- V. සභාපති සහ අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය

13. පැමිණිලි යොමු කිරීමට විකල්ප මාර්ග

බැංකුවෙන් ලැබුණු ප්‍රතිචාරයෙන් ගනුදෙනුකරු සැහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, පැමිණිල්ල ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයාට හෝ මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුවට (FCRD) යොමු කළ හැකිය.

- මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයාගේ සම්බන්ධතා තොරතුරු

ලිපිනය: මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්,
මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් කාර්යාලය,
අංක 143 ඒ, වජිර පාර, කොළඹ 05

දුරකථන අංකය: 011-2595624

ෆැක්ස් අංකය : 011-2595625

ඊමේල් : fosril@sltnet.lk

වෙබ් අඩවිය: www.financialombudsman.lk

- මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුවේ (FCRD) සම්බන්ධතා තොරතුරු

ලිපිනය: මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුව,
ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව,
අංක 30, ජනාධිපති මාවත,
කොළඹ 01.

ක්ෂණික දුරකථන අංකය : 1935

දුරකථන අංකය : 011-2477966

ෆැක්ස් අංකය : 011-2477444

ඊමේල් ලිපිනය : fcrd@cbsl.lk

15. නිගමනය

මහජන බැංකුව පාරිභෝගික පැමිණිලි කඩිනමව, සාධාරණ සහ විනිවිදභාවයෙන් යුතුව විසඳීමට දැඩි ලෙස කැපවී සිටී. අපගේ ව්‍යුහාත්මක පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය ප්‍රවේශවීමේ හැකියාව, වගවීම සහ අඛණ්ඩ සේවා වැඩිදියුණු කිරීම සහතික කරයි. පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීම, කාලෝචිත පිළිගැනීම සහ පාරදෘශ්‍ය පෙනෙන පැමිණිලි යොමු කිරීමේ ස්ථර සඳහා ප්‍රවේශය ලබා දීමෙන්, පාරිභෝගික තෘප්තිය සහ විශ්වාසය පිළිබඳ ඉහළම ප්‍රමිතීන් පවත්වා ගැනීමට උත්සාහ කරනු ලබයි.