



**Pride of the Nation**

ක්‍රෙඩිට් කාඩ් සඳහා ආචාර ධර්ම සංග්‍රහය  
මෙහෙයුම්  
මහජන බැංකුව

අන්තර්ගතය

1. පූර්විකාව
2. ප්‍රධාන කැපවීම්
3. තොරතුරු
4. ගාස්තු ලේඛනය (ගාස්තු /අයකිරීම්/ පොලී)
5. විකුණුම් සහ අලෙවිකරණ ආචාර ධර්ම
6. ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත / රහස් අංකය නිකුත් කිරීම
7. ගිණුම් මෙහෙයුම්
8. ගිණුම් විස්තර වල රහස්‍යභාවය
9. ගාස්තු එකතු කිරීම
10. පැමිණිලි හැසිරවීම
11. ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පතක් අවසන් කිරීම
12. ප්‍රතිචාර සහ යෝජනා

# 1. පූර්විකාව

මෙය ක්‍රෙඩිට් කාඩ් නිකුත් කරන සාමාජික බැංකු/ආයතන (මින් ඉදිරියට 'නිකුත් කරන්නා' ලෙස හඳුන්වනු ලබන) සහ/හෝ ඔවුන්ගේ ආශ්‍රිතයන් විසින් සම්මත කර ගැනීම සඳහා ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් නිකුත් කරන ලද අංක 01/2010 දරන ක්‍රෙඩිට් කාඩ් මෙහෙයුම් මාර්ගෝපදේශ අනුව සකස් කරන ලද අනිවාර්ය ආචාරධර්ම සංග්‍රහයකි (මින් ඉදිරියට 'සංග්‍රහය' ලෙස හඳුන්වනු ලැබේ). මෙම සංග්‍රහය තනි ගනුදෙනුකරුවන් සමඟ කටයුතු කිරීමේදී සේවා ප්‍රමිති මිණුම් දණ්ඩක් ලෙස ක්‍රියා කරනු ඇතැයි අපේක්ෂා කෙරේ. ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් සහ අනෙකුත් කාඩ්පත් නිකුත් කිරීමේදී නිකුත් කරන්නන් සතු බැඳීම් සංග්‍රහය විස්තර කරයි. මෙම සංග්‍රහය නිකුත් කරන්නන්ගේ කාර්ය මණ්ඩලයට ගනුදෙනුකරුවන් සමඟ කටයුතු කිරීමේදී මහ පෙන්වනු ඇත. ක්‍රෙඩිට් කාඩ් භාවිතා කරන්නන්ට ඔවුන්ගේ අයිතිවාසිකම් සහ ඔවුන්ගේ අවශ්‍යතා ආරක්ෂා කර ගැනීම සඳහා ගත යුතු පියවර තේරුම් ගැනීමට මෙම සංග්‍රහය උපකාර කරනු ඇතැයි අපේක්ෂා කෙරේ. මෙම සංග්‍රහය අනුගමනය කරන නිකුත් කරන්නන් එය ඔවුන්ගේ වෙබ් අඩවිවල පළ කරන අතර ගනුදෙනුකරුවන්ට ඉල්ලීම මත පිටපත් ලබා ගත හැකි බවට වග බලා ගත යුතුය.

## මෙම සංග්‍රහය පිළිබඳව

අනිවාර්ය ලේඛනයක් ලෙස, සංග්‍රහය ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ප්‍රයෝජනය සඳහා තරඟකාරිත්වය ප්‍රවර්ධනය කිරීමත්, ඉහළ මෙහෙයුම් ප්‍රමිතීන් අත්කර ගැනීමට වෙළඳපොළ බලවේග දිරිමත් කිරීමත් සිදු කරයි. සංග්‍රහයේ, 'අපි/අපගේ' යන්නෙන් නිකුත් කරන්නා අදහස් කෙරේ. සංග්‍රහයේ ප්‍රමිතීන් 2 වන කොටසේ විස්තර කර ඇති ප්‍රධාන කැපවීම් මගින් පාලනය වේ. වෙනත් ආකාරයකින් ප්‍රකාශ නොකළහොත්, මෙම සංග්‍රහයේ සියලුම කොටස් සියලුම ක්‍රෙඩිට් කාඩ් නිෂ්පාදන සහ සේවාවන්, ඒවා කවුන්ටරය හරහා, දුරකථනයෙන්, අන්තර්ජාලයෙන් සහ/හෝ වෙනත් ඕනෑම ක්‍රමයක් මගින් සැපයුවත් ඒ සඳහා අදාළ වේ.

මෙම සංග්‍රහයේ දක්වා ඇති බැඳීම් සාමාන්‍ය ව්‍යාපාරික මෙහෙයුම් පරිසරය තුළ අදාළ වේ. පාලනයෙන් තොරව සිදුවන අවස්ථාවකදී, මෙම සංග්‍රහය යටතේ ඇති බැඳීම් ඉටු කිරීමට අපට නොහැකි විය හැකි බව පැහැදිලිව තේරුම් ගත යුතුය.

# 2. ප්‍රධාන කැපවීම්

## අපි කැපවී සිටින්නේ:

- අපගේ සියලු ගනුදෙනු වලදී සාධාරණව හා සැලකිය යුතු ලෙස කටයුතු කිරීම;
- a. මෙම සංග්‍රහයේ ඇති ප්‍රමිතීන් සපුරාලීම, අප පිරිනමන නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් සඳහා සහ අපගේ කාර්ය මණ්ඩලය/නියෝජිතයින් අනුගමනය කරනු ලබන ක්‍රියා පටිපාටි සහ භාවිතයන් තුළ.
- b. අපගේ නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් අදාළ නීති, රෙගුලාසි, මාර්ගෝපදේශ, උපදෙස් සහ චක්‍රලේඛවලට අනුකූල වන බවට වග බලා ගැනීම.
- c. අපගේ ගනුදෙනුකරුවන් සමඟ ගනුදෙනු අඛණ්ඩතාව සහ විනිවිදභාවය පිළිබඳ සඳාචාරාත්මක මූලධර්ම මත රඳා පවතින බව සහතික කිරීම.
- d. නීත්‍යානුකූල සහ සඳාචාරාත්මක පාරිභෝගික පිළිවෙත්වල නියැලීම.

අපගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ් නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් ක්‍රියාත්මක වන ආකාරය තේරුම් ගැනීමට පාරිභෝගිකයාට උපකාර කිරීම සඳහා පහත තොරතුරු සරල භාෂාවෙන් ලබා දෙන්න;

- a. පාරිභෝගිකයාට ලැබෙන ප්‍රතිලාභ මොනවාද.
- b. ගනුදෙනුකරුවන්ට ප්‍රතිලාභ ලබා ගත හැකි ආකාරය.
- c. වියදම්, කුලිය සහ ගාස්තු මොනවාද.
- d. පාරිභෝගිකයාට තම විමසීම් වලට පිළිතුරු ලබා ගැනීමට කවුරුන්ද/කෙසේද සම්බන්ධ කර ගත හැකි අයුරු.

පාරිභෝගික විමසීම් සහ පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කඩිනමින් සහ ඵලදායී ලෙස කටයුතු කිරීම;

- a. ඔවුන්ගේ විමසුම් යොමු කිරීමට ක්‍රම ලබා දීම.
- b. ඔවුන්ට ඉවසිලිවත්තව සවන් දීම.
- c. පැමිණිල්ලක්/විමසුමක් ලැබී වැඩ කරන දින 10ක් ඇතුළත ඒ සඳහා ප්‍රතිචාර ගනුදෙනුකරුවන්ට දැනුම් දීම.
- d. අපගේ ප්‍රතිචාරයෙන් සැඟිමකට පත් නොවන්නේ නම්, ඔවුන්ගේ පැමිණිල්ල ඉදිරියට ගෙන යන ආකාරය පිළිබඳව ගනුදෙනුකරුවන් දැනුවත් කිරීම.

මෙම සංග්‍රහය අපගේ වෙබ් අඩවිය හරහා මහජන ප්‍රවේශය සඳහා ලබා දීමෙන් සහ ඉංග්‍රීසි, සිංහල සහ දෙමළ භාෂාවලින් ගනුදෙනුකරුවන්ට පිටපත් ලබා දීමෙන් එය ප්‍රසිද්ධ කරන්න.

### 3. තොරතුරු (පාරිභෝගිකයින්ට ඔවුන්ගේ අවශ්‍යතා සපුරාලන පරිදි නිෂ්පාදන සහ සේවා තෝරා ගැනීමට හැකියාව ලබා දීම)

ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පතක් නිකුත් කිරීමට පෙර, අපි;

- a. අපගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ් නිෂ්පාදනවල ප්‍රධාන විශේෂාංග පැහැදිලි කරන තොරතුරු සැපයීම;
  - අදාළ නියමයන් සහ කොන්දේසි;
  - අදාළ ගාස්තු සහ පොලී අනුපාත;
  - අවම ගෙවිය යුතු මුදල සහ පොලිය ගණනය කිරීමේ ක්‍රමය;
  - පොලී ගාස්තු සහ දඩ ගාස්තු වලක්වා ගන්නේ හෝ අවම කරන්නේ කෙසේද;
  - බිල්පත් සැකසීම සහ ගෙවීම් පටිපාටි;
  - අලුත් කිරීමේ සහ අවසන් කිරීමේ ක්‍රියා පටිපාටි; සහ
  - කාඩ්පත ක්‍රියාත්මක කිරීමට අවශ්‍ය විය හැකි වෙනත් වැදගත් තොරතුරු;
- b. ණයපත් නිකුත් කිරීමට හැකි වන පරිදි පාරිභෝගිකයාගෙන් අවශ්‍ය අවම තොරතුරු/ලේඛන පිළිබඳව ඔවුන් දැනුවත් කිරීම. ඔවුන්ගේ අනන්‍යතාවය, ලිපිනය, රැකියාව ආදිය පිළිබඳ ලියකියවිලි සහ නෛතික හා නියාමන අවශ්‍යතාවලට අනුකූල වීම සඳහා ව්‍යවස්ථාපිත බලධාරීන් විසින් නියම කරනු ලබන වෙනත් ඕනෑම ලියවිල්ලක්.
- c. අවශ්‍ය යැයි හැඟේ නම්, දුරකථනයෙන් සම්බන්ධ වීමෙන් සහ/හෝ මේ සඳහා අප විසින් පත් කරන ලද ආයතන හරහා පැමිණීමෙන්, ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් අයදුම්පතෙහි පාරිභෝගිකයා විසින් සපයා ඇති තොරතුරු සත්‍යාපනය කළ හැකිය.

පාරිභෝගිකයින් නිෂ්පාදනයක්/සේවාවක් සඳහා අයදුම් කරන විට අපගේ ඉලක්කගත ආපසුහැරවුම් කාලයන් අපි දැනුම් දෙන්නෙමු.

ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත නැති වුවහොත් / අනිසි ලෙස භාවිතා කළහොත්, පාරිභෝගිකයාගේ නියමයන් සහ කොන්දේසි, අදාළ පොලිය සහ ගාස්තු, අයිතිවාසිකම් සහ වගකීම් සහ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පතේ භාවිතයට අදාළ අනෙකුත් අදාළ තොරතුරු විස්තර කරන සේවා මාර්ගෝපදේශයක්/සාමාජික පොත් පිටුවක් අපි පළමු ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත සමඟ සපයන්නෙමු.

පාරිභෝගිකයින්ට අවශ්‍ය විටෙක අප හා සම්බන්ධ වීමට හැකිවන පරිදි දුරකථන අංක, තැපැල් ලිපිනය, වෙබ් අඩවිය/ විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනය වැනි අපගේ තොරතුරු අපි ලබා දෙන්නෙමු.

මාසික ප්‍රකාශන සැසඳීම සඳහා සියලුම ගෙවීම් රිසිට්පත් එකතු කරන ලෙස අපි පාරිභෝගිකයාට උපදෙස් දෙමු. ක්‍රෙඩිට් කාඩ් ප්‍රකාශනයේ දිස්වන ගනුදෙනුවක් පාරිභෝගිකයා හඳුනා නොගන්නේ නම්, ඉල්ලා සිටියහොත් වැඩි විස්තර සපයනු ලැබේ. සමහර අවස්ථාවලදී, ගනුදෙනුවක් සඳහා ඔවුන් අවසර දී නොමැති බව ඔප්පු කිරීමට තහවුරු කිරීමක් හෝ සාක්ෂි අපට ලබා දීමට පාරිභෝගිකයාට සිදු විය හැකිය.

**4. ගාස්තු ලේඛනය (පොලී/ ගාස්තු/අයකිරීම්)**

අපි අපගේ ගාස්තු සහ අයකිරීම් උපලේඛනය (පොලී අනුපාත ඇතුළුව) සපයන්නෙමු;

- a. අයදුම්පත්‍රය සමඟ,
- b. සේවා මාර්ගෝපදේශයෙහි/සාමාජික පොත් පිටුවෙහි,
- c. පාරිභෝගිකයා පාරිභෝගික සේවා අංකවලට කතා කරන විට,
- d. අපගේ වෙබ් අඩවියේ, හෝ
- e. අපගේ නම් කරන ලද කාර්ය මණ්ඩලය හරහා.

ක්‍රෙඩිට් කාඩ් ප්‍රකාශනයේ තොරතුරු සහ වෙබ් අඩවියේ ඇති ප්‍රකාශනයට අමතරව, ඉල්ලීමක් මත උදාහරණ භාවිතා කරමින්, අපි ගනුදෙනුකරුගේ ගිණුමට පොලී සහ/හෝ ගාස්තු ගණනය කරන ආකාරය පැහැදිලි කරන්නෙමු.

**අපගේ ගාස්තු වල වෙනස්කම්**

අපගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ් නිෂ්පාදන සඳහා අපගේ ගාස්තු (පොලී අනුපාතය සහ/හෝ වෙනත් ගාස්තු/අයකිරීම්) වෙනස් කරන විට, එවැනි වෙනස්කම් ක්‍රියාත්මක කිරීමට අවම වශයෙන් දින 10 කට පෙර ගනුදෙනුකරුවන්ට දැනුම් දීම සඳහා අපි අපගේ දුරකථන පණිවිඩ, වෙබ් අඩවිය සහ ක්‍රෙඩිට් කාඩ් ප්‍රකාශනයේ ඇති තොරතුරු යාවත්කාලීන කරන්නෙමු.

**5. විකුණුම් සහ අලෙවිකරණ ආචාර ධර්ම**

**ක්ෂේත්‍ර නිලධාරීන්**

- a. කාඩ්පත් නිෂ්පාදන විකිණීම සඳහා ගනුදෙනුකරුවන් සහ විභව ගනුදෙනුකරුවන් වෙත ළඟා වන විට අපගේ අලෙවි නියෝජිතයන් තමන්ව හඳුන්වා දෙනු ඇත.
- b. අපගේ නියෝජිතයා කිසියම් නුසුදුසු හැසිරීමක නියැලී ඇති බවට ගනුදෙනුකරුවන්ගෙන් පැමිණිල්ලක් ලැබුණු විට, පැමිණිල්ල විසඳීම සඳහා අපි සුදුසු පියවර ගන්නෙමු.

**ටෙලි අලෙවිකරණය**

- a. අපගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ් නිෂ්පාදන විකිණීම සඳහා හෝ ඕනෑම හරස්-විකිණුම් දීමනාවක් සඳහා අපගේ දුරකථන අලෙවිකරණ කාර්ය මණ්ඩලය/නියෝජිතයින් දුරකථනයෙන් ගනුදෙනුකරුවන් සම්බන්ධ කර ගන්නේ නම්, අමතන්නා තමාව හඳුන්වා දී අප වෙනුවෙන් ඔහු/ඇය අමතන බව පාරිභෝගිකයාට දැනුම් දෙනු ඇත.
- b. ඇමතුම් පාරිභෝගිකයාට අපහසුතාවයක් ඇති කරයි යැයි අපේක්ෂා නොකරන විට පමණක් ගනුදෙනුකරුවන් සම්බන්ධ කර ගන්නා බව සහතික කෙරේ. සාමාන්‍යයෙන්, පැය 0900 සිට පැය 1900 දක්වා කාලය තුළ.
- c. නියමිත කාල සීමාවට පෙර හෝ පසුව ඇමතුම් ලබා ගත හැක්කේ පාරිභෝගිකයා ලිඛිතව හෝ වාචිකව එසේ කිරීමට අවසර දී ඇති විට පමණි.

**ටෙලි මාකර්ටින් ආචාර විධි**

අපගේ ටෙලි අලෙවිකරණ කාර්ය මණ්ඩලය පහත සඳහන් පිළිගත හැකි ටෙලි ඇමතුම් ආචාර ධර්ම අනුගමනය කරනු ඇත;

**පෙර ඇමතුම**

බැංකුව හෝ බැංකුව විසින් පත් කරන ලද සෘජු අලෙවි නියෝජිතයා විසින් නිෂ්කාශනය කරන ලද ලැයිස්තු වලට පමණක් ඇමතීම.

**ඇමතුමක් අතරතුර**

- a. තමන්ව සහ අපගේ බැංකුව හඳුන්වා දී, ඇමතුමට හේතුව සඳහන් කරන්න.
- b. ඉදිරියට යාමට අවසර ඉල්ලන්න, අවසරය නොලැබුනේ නම්, සමාව අයැද, ආචාරශීලීව විසන්ධි කරන්න.
- c. ජංගම දුරකථනයකට ඇමතුමක් ලබා ගන්නේ නම්, සෑම විටම ස්ථාවර දුරකථනයෙන් නැවත ඇමතීමට අවස්ථාව දෙන්න.
- d. හැකිතාක් දුරට, පාරිභෝගිකයාට වඩාත් පහසු භාෂාවෙන් කතා කරන්න.
- e. සංවාදය ව්‍යාපාරික කටයුතුවලට පමණක් සීමා කරන්න. කිසි විටෙකත් බාධා හෝ තර්ක නොකරන්න.
- f. පාරිභෝගිකයා භාණ්ඩය මිලදී ගැනීමට අදහස් කරන්නේ නම්, 'වඩාත් වැදගත් නියමයන් සහ කොන්දේසි' පිළිබඳ පාරිභෝගිකයාගේ අවබෝධය පරීක්ෂා කරන්න.
- g. ගනුදෙනුකරු ඉල්ලා සිටින්නේ නම්, ඔවුන්ගේ දුරකථන අංකය, ඔවුන්ගේ අධිකෘතියේ නම හෝ අපගේ බැංකු සම්බන්ධතා තොරතුරු ලබා දෙන්න.
- h. ගනුදෙනුකරුට ඔවුන්ගේ කාලය වෙනුවෙන් ස්තූති කරන්න.

**පසු ඇමතුම**

- a. පාරිභෝගිකයා මෙම දීමනාව සඳහා උනන්දුවක් නොමැති බව ප්‍රකාශ කර ඇත්නම්, ඉදිරි මාස 6 තුළ එම දීමනාව සම්බන්ධයෙන් පාරිභෝගිකයා ඇමතීමෙන් වැළකී සිටීමට අපි උත්සාහ කරන්නෙමු.
- b. දැනටමත් අලෙවි වී ඇති නිෂ්පාදන සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරුවෙකු ඇමතුවහොත්, එවැනි විමසීම් සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීම සඳහා විකුණුම් කාර්ය මණ්ඩලය ගනුදෙනුකරු බැංකුවේ අදාළ දෙපාර්තමේන්තුව/ ඒකකය වෙත යොමු කරනු ඇත.

**පාරිභෝගික තොරතුරු වල රහස්‍යභාවය**

අලෙවි නියෝජිතයන් සෑම විටම ගනුදෙනුකරුගේ පෞද්ගලිකත්වයට ගරු කරනු ඇත. සාමාන්‍යයෙන් ගනුදෙනුකරුගේ බැඳියාවන් සාකච්ඡා කළ හැක්කේ ගනුදෙනුකරු සහ ගනුදෙනුකරු විසින් ලිඛිතව, විද්‍යුත් තැපෑලෙන්, පටිගත කළ දුරකථන මාර්ගයෙන්, ෆැක්ස් හෝ කෙටි පණිවුඩ මගින් අවසර දී ඇත්නම් ගනුදෙනුකරුගේ ගණකාධිකාරීවරයා/ලේකම්වරයා/කලත්‍රයා වැනි වෙනත් ඕනෑම පුද්ගලයෙකු/පවුලේ සාමාජිකයෙකු සමඟ පමණි.

**පුහුණුව**

අලෙවි නියෝජිතයින්ට තම කාර්යය ඵලදායී ලෙස ඉටු කිරීම සඳහා අවශ්‍ය පුහුණුව සහ මග පෙන්වීම ලබා දෙනු ලැබේ.

**6. ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත / රහස් අංකය නිකුත් කිරීම**

අපි සාමාන්‍යයෙන් පාරිභෝගිකයාගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත කුරියර්/ලියාපදිංචි තැපෑල හරහා පාරිභෝගිකයා සඳහන් කළ තැපැල් ලිපිනයට යවන්නෙමු. විකල්පයක් ලෙස, පාරිභෝගිකයාගේ නිශ්චිත උපදෙස් යටතේ දී ඇති ලිපිනයකට අපි පාරිභෝගිකයාගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත භාර දෙන්නෙමු.

පාරිභෝගිකයාට ලැබුණු ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත සක්‍රීය කර නොමැති නම්, බැංකුව විසින් නියම කර ඇති පරිදි පාරිභෝගිකයාට කාඩ්පත සක්‍රීය කළ හැකිය.

**PIN අංකය** (පුද්ගලික හඳුනාගැනීමේ අංකය) සෑම අවස්ථාවකම, පාරිභෝගිකයා වෙත වෙනම යවනු ලැබේ.

**7. ගිණුම් මෙහෙයුම් සහ ක්‍රෙඩිට් කාඩ් ප්‍රකාශන**

ක්‍රෙඩිට් කාඩ් ගිණුම කළමනාකරණය කිරීමට සහ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත භාවිතයෙන් මිලදී ගැනීම්/මුදල් ලබා ගැනීම් පිළිබඳ විස්තර පරීක්ෂා කිරීමට පාරිභෝගිකයාට උපකාර කිරීම සඳහා, අපි පාරිභෝගිකයාට ක්‍රෙඩිට් කාඩ් ගනුදෙනු විස්තර විද්‍යුත් තැපෑලෙන් හෝ අන්තර්ජාල බැංකුකරණය හරහා ලබා ගැනීමේ පහසුකම ලබා දෙන්නෙමු. සෑම මසකම කලින් තීරණය කළ දිනයක ක්‍රෙඩිට් කාඩ් ප්‍රකාශයක් ජනනය කරනු ලබන අතර එය පාරිභෝගිකයාට දැනුම් දෙනු ලැබේ.

ක්‍රෙඩිට් කාඩ් ප්‍රකාශය නොලැබුණු අවස්ථාවක, අප වෙත දැනුම් දීමෙන් ගනුදෙනුකරුට ගෙවීම් නිසි පරිදි සිදු කිරීමට හැකි වන පරිදි දින 10ක් ඇතුළත එවනු ලබන ක්‍රෙඩිට් කාඩ් ප්‍රකාශයේ පිටපතක් ලබා ගන්නා ලෙස අපි පාරිභෝගිකයාට උපදෙස් දෙමු.

කලින් කලට හඳුන්වා දිය හැකි නව සේවාවන් සහ අගය එකතු කිරීම් පිළිබඳව අපි පාරිභෝගිකයාට දැනුම් දෙන අතර, පිළිගැනීමේ/ප්‍රතික්ෂේප කිරීමේ විකල්පය ඇත. එවැනි නව සේවාවන් සඳහා අදාළ වන ගාස්තු/අයකිරීම් කල්තියා දක්වන්නෙමු.

ගනුදෙනුකරුගේ කාඩ්පත් ගිණුමට තැන්පත් කරන ලද වෙක්පතක් ආපසු ලැබුණහොත්, එවැනි නොගෙවූ වෙක්පත් ලැබුණු දින සිට දින 7ක් ඇතුළත අපි ඒ පිළිබඳව පාරිභෝගිකයාට දැනුම් දෙන්නෙමු.

අප විසින් නියම කරන ලද කාල රාමුව තුළ ගෙවීම් නියමිත දිනට පෙර වෙක්පත් තැන්පත් කළද, අපගේ පැත්තෙන් සිදුවන දෝෂ/ප්‍රමාදයන් හේතුවෙන් නියමිත දිනට පසුව වෙක්පත් ගෙවනු ලැබුවහොත්, අපි ගනුදෙනුකරුට අනවශ්‍ය ලෙස දඩුවම් පැනවීම් නොකරමු.

පාරිභෝගිකයාගේ ගිණුමේ යෝජිත ශ්‍රේණි ඉහළ දැමීමක් සහ/හෝ සීමාව වැඩි කිරීමක් පිළිබඳව අපි පාරිභෝගිකයාට දැනුම් දෙන්නෙමු. යෝජිත ශ්‍රේණි ඉහළ දැමීම පිළිගැනීමට හෝ ප්‍රතික්ෂේප කිරීමට සහ/හෝ සීමාව වැඩි කිරීමට පාරිභෝගිකයාට අවස්ථාව ලබා දෙනු ඇත. පාරිභෝගිකයින් එවැනි දැනුම්දීම් ප්‍රවේශමෙන් කියවා ඒ අනුව ප්‍රතිචාර දක්වනු ඇතැයි අපි අපේක්ෂා කරමු.

ගනුදෙනුකරුගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත අනිසි ලෙස භාවිතා කිරීමෙන් ආරක්ෂා කර ගැනීම සඳහා කළ හැකි දේ පිළිබඳව අපි පාරිභෝගිකයාට උපදෙස් දෙන්නෙමු.

ගනුදෙනුකරුගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත නැතිවී හෝ සොරකම් කර ඇත්නම්, හෝ ගනුදෙනුකරුගේ **PIN අංකය** හෝ වෙනත් ආරක්ෂක තොරතුරු තෙවන පාර්ශවයක් දැනගතහොත්, ගනුදෙනුකරු අපට දැනුම් දුන් වහාම, ගනුදෙනුකරුගේ කාඩ්පත අක්‍රීය කිරීමට අපි වහාම පියවර ගන්නා අතර කාඩ්පත් හිමියාගේ ගිවිසුමේ නියමයන් සහ කොන්දේසි වලට අනුකූලව පියවර ගන්නෙමු.

**8. ගිණුම් විස්තර වල රහස්‍යභාවය**

අපි ගනුදෙනුකරුගේ පුද්ගලික තොරතුරු පුද්ගලික සහ රහස්‍යගත ලෙස සලකමු (පුද්ගලයා තවදුරටත් ගනුදෙනුකරුවෙකු නොවන විට වුවද). පහත සඳහන් සුවිශේෂී අවස්ථා වලදී හැර, ගනුදෙනුකරුගේ ගිණුම්වල ගනුදෙනු විස්තර තෙවන පාර්ශවයකට අපි හෙළි නොකරමු;

- a. නීතියෙන් අවශ්‍ය නම් හෝ නීතියට අනුකූල වීම සඳහා.
- b. පාරිභෝගිකයා විසින් ලිඛිතව, විද්‍යුත් තැපෑලෙන්, පටිගත කළ දුරකථන ඇමතුමක් මගින් ඉල්ලා සිටින්නේ නම්, ෆැක්ස් හෝ කෙටි පණිවුඩ මගින් (මෙම ඉල්ලීම් අනාගත යොමුව සඳහා සංරක්ෂණය කරනු ලැබේ).
- c. අධිකරණය විසින් කිරීමට අවශ්‍ය වූ විට.
- d. අපගේ අවශ්‍යතා සඳහා නම්, වංචා වැළැක්වීම සඳහා, විගණනය ආදිය සඳහා තොරතුරු ලබා දීමට අවශ්‍ය නම්, එසේ කිරීමට අපෙන් ඉල්ලා සිටිවිට.
- e. බැංකුවේ අධ්‍යක්ෂවරයාගේ, කළමනාකරුගේ, නිලධාරියාගේ හෝ වෙනත් පුද්ගලයෙකුගේ රාජකාරි ඉටු කිරීමේදී.

**9. ගාස්තු එකතු කිරීම**

අපගේ බැංකුවේ හිඟ මුදල් එකතු කිරීමේ ප්‍රතිපත්තිය ආචාරශීලීත්වය, සාධාරණ සැලකීම සහ එකඟ කරවා ගැනීම මත ගොඩනගා ඇත. පාරිභෝගික විශ්වාසය සහ දිගුකාලීන සබඳතා වර්ධනය කිරීම අපි විශ්වාස කරමු. සමහර අවස්ථාවලදී, ගනුදෙනුකරුගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පතේ සුමට ක්‍රියාකාරීත්වය සහතික කිරීමට ගෙවීම් සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරු සම්බන්ධ කර ගැනීම සඳහා පැය 0900 සහ පැය 1900 යන නියමිත කාල සීමාවට පෙර හෝ පසුව ඇමතුම් ලබා දෙනු ලැබේ. ශාඛා ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් අයකරගැනීමවල ද නිරත වන අතර ගනුදෙනුකරුවන්ට ඔවුන්ගේ පහසුව සඳහා ශාඛා හරහා ඔවුන්ගේ පියවීම් ඉදිරිපත් කළ හැකිය.

අපගේ කාර්ය මණ්ඩලය හෝ ගෙවීම් එකතු කිරීමේදී සහ/හෝ සුරැකුම්පත් නැවත අත්පත් කර ගැනීමේදී අප නියෝජනය කිරීමට බලයලත් ඕනෑම පුද්ගලයෙකු තමන්ව හඳුන්වා දී පාරිභෝගිකයා සමඟ සිවිල් ආකාරයෙන් කටයුතු කරනු ඇත.

අපි පාරිභෝගිකයාට ගෙවිය යුතු මුදල් පිළිබඳ සියලු තොරතුරු ලබා දෙන අතර ගෙවිය යුතු මුදල් ගෙවීම සඳහා ප්‍රමාණවත් දැනුම්දීමක් කරන්නෙමු.

සාධාරණ කාල සීමාවක් තුළ, ගනුදෙනුකරුගේ හිඟ මුදල් සහ අයකර ගැනීමේ ලිපි සම්බන්ධයෙන් පාරිභෝගිකයා විසින් ඉල්ලා සිටින ඕනෑම විමසීමකට හෝ පැහැදිලි කිරීම් සඳහා අපි ප්‍රතිචාර දක්වන්නෙමු.

**10. සැක සහිත ගනුදෙනු තහවුරු කිරීම**

සමහර අවස්ථාවලදී, ගනුදෙනුකරුගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පතේ සැක සහිත ගනුදෙනු තහවුරු කිරීම සඳහා නියමිත පැය 0900 සහ පැය 1900 කාල සීමාවට පෙර හෝ පසුව ඇමතුම් ලබා ගත හැකිය. අනවසර භාවිතය වැළැක්වීම සඳහා පාරිභෝගිකයාගේ යහපත වෙනුවෙන් මෙය සිදු කෙරේ.

## 11. පැමිණිලි හැසිරවීම

අභ්‍යන්තර පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීම

- අපගේ ආයතනය තුළ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටියක් ඇත.
- පාරිභෝගික පැමිණිලි සඳහා ඉලක්කගත ප්‍රතිචාර කාලයන් සහ උත්සන්න කිරීමේ ක්‍රියාවලිය ඇතුළුව අපගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය අපගේ වෙබ් අඩවියේ සහ ශාඛාවල ද ප්‍රදර්ශනය කෙරේ.

ශ්‍රී ලංකාවේ මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයාට පැමිණිල්ලක් කිරීම.

ගනුදෙනුකරුගේ පැමිණිල්ලට දින 30ක් ඇතුළත අපෙන් සතුටුදායක ප්‍රතිචාරයක් නොලැබුනේ නම් සහ ගනුදෙනුකරුට සහන ලබා ගැනීම සඳහා වෙනත් මාර්ග සොයා ගැනීමට අවශ්‍ය නම්, ගනුදෙනුකරුට ශ්‍රී ලංකාවේ මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා ඇමතිය හැකිය.

ලිපිනය : අංක 143A, වජිර පාර, කොළඹ 05.

දුරකථන : +94 11 259 5624

ෆැක්ස් : +94 11 259 5626

විද්‍යුත්

තැපෑල : [fosril@slt.net.lk](mailto:fosril@slt.net.lk)

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

## 12. ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත අවසන් කිරීම

පාරිභෝගිකයාට අපට ලිඛිත දැනුම්දීමක් කිරීමෙන් සහ කාඩ්පත් හිමියාගේ ගිවිසුමේ අපගේ නියමයන් සහ කොන්දේසි වල දක්වා ඇති ක්‍රියා පටිපාටිය අනුගමනය කිරීමෙන්, හිඟ මුදල් තිබේ නම් ඒවා පියවීමෙන් පසු ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත අවසන් කළ හැකිය.

ගනුදෙනුකරු කාඩ්පත් හිමියාගේ ගිවිසුම උල්ලංඝනය කරන්නේ නම්, ආරවුල් විසඳීමේ ක්‍රියා පටිපාටියට අනුව, නොවිසඳුණු ගැටළු තිබේ නම්, ඒවා විසඳීමට අවශ්‍ය පියවර ගැනීමට අපට පාරිභෝගිකයාගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත අවසන් කළ හැකිය.

ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත අවසන් වූ පසු, නව කාඩ්පතක් නිකුත් කිරීම බැංකුවේ අභිමතය පරිදි වේ.

ඔබ සපයන ප්‍රතිචාර සඳහා මහජන බැංකුව සැමවිටම කෘතඥ වෙන අතර අපගේ සේවාවන් වැඩිදියුණු කිරීමට ඔබට යෝජනාවක් තිබේ නම් හෝ අප සමඟ කටයුතු කිරීමේදී ඔබට අත්විඳීමට සිදු වූ අඩුපාඩු සම්බන්ධයෙන් පැමිණිල්ලක් තිබේ නම්, කරුණාකර පහත සඳහන් ඕනෑම මාර්ගයක් භාවිතා කර අප හා සම්බන්ධ වන්න:

- (1) ළඟම ඇති ශාඛාවේ කළමනාකරු හෝ කාර්ය මණ්ඩලය
- (2) කාඩ්පත් මධ්‍යස්ථානයේ ප්‍රධාන කළමනාකරු අමතන්න හෝ ලියන්න

සම්බන්ධතා තොරතුරු:

ප්‍රධාන කළමනාකරු - කාඩ්පත් මධ්‍යස්ථානය  
දෙවන මහල, අංක 1161, මරදාන පාර, කොළඹ 08.

දුරකථන: 0112 490 451

ෆැක්ස්: 0112 169 023

විද්‍යුත් තැපෑල: [card@peoplesbank.lk](mailto:card@peoplesbank.lk)

- (3) [www.peoplesbank.lk](http://www.peoplesbank.lk) වෙබ් අඩවියට පිවිස “ අප අමතන්න ” යන විකල්පය තෝරා අවශ්‍ය තොරතුරු සපයන්න.