

ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් පිළිබඳ මෙහෙයුම් සඳහා වන වර්ගීකරණ සංග්‍රහය

**HSBC – 2022**

**පටුන**

1. පෙරවදන.....	2
2. මූලික කැපවීම්.....	3
3. තොරතුරු (ගනුදෙනුකරුවන්ගේ අවශ්‍යතා සපුරාලන සැලසුම් සහ සේවාවන් තෝරා ගැනීමේ හැකියාව ඔවුන් වෙත සලසමින්).....	4
4. ගාස්තු අය ක්‍රමය (පොලිය/ගාස්තු/අයකිරීම්) .....	5
5. විකුණුම් සහ අලෙවිකරණ ආචාරධර්ම.....	6
6. Issuance of Credit Card / PIN ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත/පුද්ගලික අන්‍යන්‍යතා අංකය (PIN) නිකුත් කිරීම .....	8
7. ගිණුම් මෙහෙයවීම සහ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් ප්‍රකාශන .....	8
8. ගිණුම් විස්තර වල රහස්‍ය භාවය .....	9
9. හිඟ මුදල් එකතු කරගැනීම.....	10
10. සැක-කටයුතු ගනුදෙනු තහවුරු කිරීම් .....	10
11. පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීම.....	10
12. ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත අවසන් කිරීම .....	11
13. ප්‍රතිචාර සහ යෝජනා.....	11

# 1. පෙරවදන

1.1 මෙම අනිවාර්ය වර්ගයාධර්ම සංග්‍රහය (මෙහි මින් මතු ‘සංග්‍රහය’ යනුවෙන් හැඳින්වේ) යනු, ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් නිකුත් කරනු ලබන සාමාජික බැංකු/ආයතන (මෙහි මින් මතු ‘නිකුත්කරන්නා’ යනුවෙන් හැඳින්වේ) සහ/හෝ ඔවුන්ගේ සම්බන්ධිතයන් විසින් යොදා ගැනීම පිණිස ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් නිකුත් කරන ලද මෙහෙයුම් මාර්ගෝපදේශ අංක 01/2010 අනුව සකසන ලද්දකි. තනි පුද්ගලයන් වශයෙන් ගනුදෙනුකරුවන් සමග කටයුතු කිරීමේ දී මෙම සංග්‍රහය, සේවා ප්‍රමිතිය පිළිබඳ මිනුම් දණ්ඩක් ලෙසට ක්‍රියා කරනු ඇතැයි අපේක්ෂා කෙරෙයි. ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් සහ කාඩ්පත් හා බැඳුණු වෙනත් සැලසුම් නිකුත් කිරීමේ දී නිකුත් කරන්නන් විසින් භාරගනු ලබන වගකීම් මෙම සංග්‍රහය මගින් විස්තර කෙරෙයි. ගනුදෙනුකරුවන් සමග කටයුතු කිරීමේ දී නිකුත් කරන්නාගේ කාර්යමණ්ඩලයට මෙම සංග්‍රහය මගින් අවශ්‍ය මගපෙන්වීම් සිදු කරනු ඇත. ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් භාවිත කරන්නන් හට ඔවුන්ගේ අයිතීන් සහ ඔවුන්ගේ ලැදියාවන් සුරැකීමේ දී අනුගමනය කළ යුතු පියවර අවබෝධ කරගැනීමට සහය දීම මෙම සංග්‍රහයෙන් අපේක්ෂා කෙරෙයි. මෙම සංග්‍රහය යොදා ගනු ලබන නිකුත් කරන්නන් ඔවුන්ගේ වෙබ්අඩවි වල මෙය පළ කරන්නටත්, ඉල්ලා සිටින විට ගනුදෙනුකරුවන් වෙත ලබාදීම පිණිස මෙම ලේඛනයේ පිටපත් සුදානම් කර තැබීමටත් කටයුතු කරනු ඇත.

## මෙම සංග්‍රහය පිළිබඳව

1.2 අනිවාර්ය ලේඛනයක් වශයෙන්, මෙම සංග්‍රහය මගින් තරගකාරීත්වය ප්‍රවර්ධනය කරමින්, ගනුදෙනුකරුවන්ට ප්‍රතිලාභ උදෙසා වෙළඳපොළ බලකායන් විසින් වඩාත් උසස් මෙහෙයුම් ප්‍රමිතීන් සාක්ෂාත් කරගැනීම දිරිමත් කරයි. සංග්‍රහයේ ‘අප/අපගේ’ මගින් දැක්වෙන්නේ, නිකුත් කරන්නා ය. 2 වන වගන්තියෙහි විස්තර කර ඇති මූලික කැපවීම් මගින් මෙම සංග්‍රහයේ ප්‍රමිතීන් පාලනය වේ. අන්‍යාකාරයකින් දක්වා නොමැති නම් මිස, අප විසින් කවුන්ටරය හරහා, දුරකථනය මගින්, අන්තර්ජාලය සහ/හෝ වෙනත් ඕනෑම ක්‍රමවේදයක් හරහා ලබාදෙන ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් පිළිබඳ සියලුම සැලසුම් සහ සේවාවන් සඳහා මෙම සංග්‍රහයේ සියලුම කොටස් අදාළ වේ.

මෙම සංග්‍රහයේ පෙන්වුම් කර ඇති කැපවීම්, සාමාන්‍ය මෙහෙයුම් ව්‍යාපාරික පරිසරයක් යටතෙහි අදාළ වේ. අනපේක්ෂිත විපතකදී, මෙම සංග්‍රහය යටතේ වන කැපවීම් සපුරාලීමට අපට නොහැකි විය හැකි බව පැහැදිලිවම අවබෝධ කරගෙන සිටිය යුතු වේ.

## 2. මූලික කැපවීම

පහත කරුණු වෙත අපි කැපවෙමු:

- 2.1. පහත පරිදි, අප සිදුකරන සියලු කටයුතු වලදී අපක්ෂපාතීව හා සාධාරණව ක්‍රියා කරමින්;
  - a. අප පිරිනමනු ලබන සැලසුම් සහ සේවාවන් සම්බන්ධයෙන්, සහ අපගේ කාර්යමණ්ඩලය/නියෝජිතයන් විසින් අනුගමනය කරනු ඇති කාර්යපටිපාටි සහ පිළිවෙත් වලදී, මෙම සංග්‍රහයේ ප්‍රමිතීන් අනුව කටයුතු කිරීම.
  - b. අපගේ සැලසුම් සහ සේවාවන් අදාළ නීති, රෙගුලාසි, මාර්ගෝපදේශ, නියෝග සහ වක්‍රලේඛ වලට අනුකූල බව සහතික කිරීම.
  - c. ගනුදෙනුකරුවන් සමඟ අප සිදු කරන කටයුතු අවංක භාවයේ සහ විනිවිද භාවයේ සදාචාරාත්මක මූලධර්ම මත රඳා පවත්නා බව සහතික කිරීම.
  - d. නීත්‍යානුකූල සහ සදාචාරාත්මක පාරිභෝගික පිළිවෙත් අනුගමනය කිරීම.
  
- 2.2. පහත දක්වා ඇති තොරතුරු සරල භාෂාවකින් ලබාදෙමින්, අපගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් සඳහා වන සැලසුම් සහ සේවාවන් හි මෙහෙයුම් කටයුතු සිදුවන ආකාරය ගනුදෙනුකරු හට අවබෝධ කරගැනීමට සහය වීම;
  - a. ගනුදෙනුකරුට ඇති ප්‍රතිලාභ මොනවාද.
  - b. ගනුදෙනුකරු විසින් ප්‍රතිලාභ ලබාගන්නේ කෙසේද.
  - c. පිරිවැය, ගාස්තු සහ අයකිරීම් මොනවාද.
  - d. සිය ගැටලු විසඳා ගැනීම උදෙසා කා සමග/කෙසේ සම්බන්ධ විය හැකි ද.
  
- 2.3. ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ගැටලු සහ පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් නොපමාව සහ කාර්යක්ෂමව ක්‍රියා කිරීමේදී;
  - a. ඔවුන්ගේ ගැටලු යොමු කිරීමට නිසි මාර්ග පිරිනැමීම.
  - b. ඉවසීමෙන් යුතුව ඔවුන්ට සවන්දීම.
  - c. පැමිණිල්ලක්/ගැටලුවක් ලැබී වැඩ කරන දින 10ක් ඇතුළත ප්‍රතිචාරය ගනුදෙනුකරු වෙත සන්නිවේදනය කිරීම.
  - d. අපගේ ප්‍රතිචාරය ඔවුන් සෑහීමකට පත් නොකරන්නේ නම්, ඔවුන්ගේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් ඔවුන් විසින් ඉදිරි කටයුතු සිදු කළ අයුරු ගැන ගනුදෙනුකරුවන්ට දැනුම්දීම.

2.4. මහජනතාවට පිවිසීමට හැකි වන පරිදි අපගේ වෙබ්අඩවිය මගින් මෙම සංග්‍රහය ප්‍රසිද්ධියට පත් කිරීම සහ ඉල්ලා සිටින විට මෙම සංග්‍රහයේ මුද්‍රිත පිටපත් ඉංග්‍රීසි, සිංහල හෝ දමිළ භාෂා වලින් ගනුදෙනුකරුවන් වෙත ලබාදීම.

### 3. තොරතුරු (ගනුදෙනුකරුවන්ගේ අවශ්‍යතා සපුරාලන සැලසුම් සහ සේවාවන් තෝරා ගැනීමේ හැකියාව ඔවුන් වෙත සලසමින්)

2.5. ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පතක් නිකුත් කිරීමට පෙරාතුව, අප විසින්;

a. පහත කරුණු ද ඇතුළත්ව, අපගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් සැලසුම් පිළිබඳ මූලික විශේෂාංග පැහැදිලි කරමින් තොරතුරු සපයන්නෙමු;

- අදාළ නීතිරීති සහ කොන්දේසි;
- අදාළ ගාස්තු සහ පොලී අනුපාතික;
- ගෙවීමට නියමිත අවම මුදල සහ පොලිය ගණනය කිරීමේ ක්‍රමවේදය;
- පොලී අයකිරීම් සහ දඩ අයකිරීම් මග හරින හෝ අවම කරගන්නා අයුරු;
- බිල්ගත කිරීමේ සහ ගෙවීම් සිදු කිරීමේ කාර්යපටිපාටි;
- අලුත් කිරීමේ සහ අවසන් කිරීමේ කාර්යපටිපාටි; සහ
- කාඩ්පත භාවිත කිරීමට අවශ්‍ය විය හැකි වෙනත් ඕනෑම වැදගත් තොරතුරක්;

b. ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පතක් නිකුත් කිරීමේ හැකියාව අප වෙත ලැබීම පිණිස ගනුදෙනුකරු වෙතින්, ඔවුන්ගේ අනන්‍යතාව, ලිපිනය, රැකියාව ආදිය සම්බන්ධ ලේඛන ද ඇතුළුව අවශ්‍ය කෙරෙන අවම තොරතුරු/ලේඛන සහ නෛතික සහ නියාමන අවශ්‍යතා වලට අනුකූල වීම පිණිස ව්‍යවස්ථාපිත අධිකාරීන් විසින් අවශ්‍ය යැයි දක්වනු ලබන වෙනත් ඕනෑම ලේඛනයක් පිළිබඳව ගනුදෙනුකරු දැනුවත් කරමු.

c. ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත සඳහා වන ඉල්ලුම්පත මගින් ගනුදෙනුකරු ලබා දුන් විස්තර සත්‍ය බවට සහතික කිරීම සඳහා, අවශ්‍ය යැයි සලකනු ලැබුවහොත්, දුරකථනය මගින් සහ/හෝ මෙම අරමුණ උදෙසා අප විසින් පත් කරන ලද නියෝජිතයන් හරහා ගනුදෙනුකරු හා සම්බන්ධ වෙමු.

3.2. ගනුදෙනුකරුවන් අයදුම් කරන සැලසුමක්/සේවාවක් සම්බන්ධයෙන් අවශ්‍ය කටයුතු සම්පූර්ණ කර, එය ලබාදීම සඳහා අපට ගත වනු ඇති කාලය ගැන අප විසින් දැනුම් දෙමු.

3.3. නීතිරීති සහ කොන්දේසි, අදාළ පොලී සහ අයකිරීම්, ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත නැති වි/අවභාවිත කර ඇත්නම් ගනුදෙනුකරුගේ අයිතිවාසිකම් සහ බැඳීම්, සහ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත භාවිතය

සම්බන්ධයෙන් අදාළ වෙනත් තොරතුරු සවිස්තරාත්මකව අඩංගු සේවා මගපෙන්වුමක්/සාමාජික පොත්පිංචක්, පළමු ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පතක් සමග අප විසින් ලබා දෙමු.

3.4. ගනුදෙනුකරුවන් හට අවශ්‍ය ඕනෑම වෙලාවක දී අප හා සම්බන්ධ වීමේ හැකියාව ඔවුන්ට ලැබෙන පරිදි, දුරකථන අංක, තැපැල් ලිපිනය, වෙබ්අඩවිය/විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනය වැනි අප හා සම්බන්ධ විය හැකි ආකාරයන් පිළිබඳ තොරතුරු අප විසින් ලබා දෙමු.

3.5. සිය මාසික ප්‍රකාශන සසඳා බැලීම පිණිස ගෙවීම් ලද්දත් සියල්ල එකතු කර තබා ගන්නා ලෙසට ගනුදෙනුකරුවන්ට අප විසින් උපදෙස් දෙමු. ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පතෙහි පෙන්නුම් කරන ගනුදෙනුවක් ගනුදෙනුකරුට පිළිගත නොහැකි වුවහොත්, ඉල්ලා සිටියහොත් වැඩිදුර විස්තර සපයන්නෙමු. ඇතැම් අවස්ථාවන් හි දී, ඔවුන් විසින් ගනුදෙනුවක් සඳහා බලය ලබා දී නොමැති බවට තහවුරු කිරීමක් හෝ සාක්ෂි සැපයීමක් සිදු කරන ලෙසට අප විසින් ගනුදෙනුකරු වෙතින් ඉල්ලා සිටිය හැකිය.

#### 4. ගාස්තු අය ක්‍රමය (පොලිය/ගාස්තු/අයකිරීම්)

4.1. අපගේ ගාස්තු සහ අයකිරීම් (පොලි අනුපාතිකයන් ද ඇතුළත්) වගුව අප විසින් ලබා දෙමු;

- a. අයදුම්පත සමග.
- b. සේවා මගපෙන්වුමෙහි/සාමාජික පොත්පිංචෙහි ඇතුළත් කර,
- c. පාරිභෝගික සේවා අංක හරහා ගනුදෙනුකරු අප ඇමතු විට,
- d. අපගේ වෙබ්අඩවිය මගින්, හෝ
- e. අපගේ, නම් කරන ලද කාර්යමණ්ඩලය හරහා.

4.2. ඉල්ලා සිටිය විටෙක, ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් ප්‍රකාශනයෙහි සහ වෙබ්අඩවියේ පළ කරන ලද ප්‍රකාශනයෙහි අඩංගු තොරතුරු වලට අමතරව, ගනුදෙනුකරුගේ ගිණුමට අප විසින් පොලි සහ/හෝ අයකිරීම් අදාළ කරගන්නා අයුරු උදාහරණ භාවිතයෙන් පැහැදිලිව තේරුම් කර දීමට අප කටයුතු කරමු.

4.3. අපගේ ගාස්තු අය ක්‍රම ලේඛනයේ වෙනස්කම්

අපගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් සඳහා සැලසුම් පිළිබඳව අපගේ ගාස්තු අය ක්‍රම (පොලි අනුපාතික සහ/හෝ වෙනත් ගාස්තු/අයකිරීම්) ලේඛනය අප විසින් වෙනස් කරන විට, අවම වශයෙන් එකී වෙනස්කම් ක්‍රියාත්මක කිරීමට දින 10කට පෙර ගනුදෙනුකරුවන් වෙත දැනුම්දීම සඳහා අප විසින් අපගේ දුරකථන පණිවුඩ වල, වෙබ්අඩවියේ සහ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් ප්‍රකාශන වල අඩංගු තොරතුරු යාවත්කාලීන කරනු ඇත.

## 5. විකුණුම් සහ අලෙවිකරණ ආචාරධර්ම

### 5.1 ක්ෂේත්‍ර පිරිස්

- a. කාඩ්පත් සැලසුම් විකිණීම සඳහා ගනුදෙනුකරුවන් සහ ගනුදෙනුකරුවන් විය හැකි අය වෙත පිවිසීමේ දී තමන් හඳුන්වාදීමට අපගේ විකුණුම් නියෝජිතවරු කටයුතු කරනු ඇත.
- b. අපගේ නියෝජිතයකු තුසුදුසු හැසිරීමක යෙදුණු බවට කිසියම් පැමිණිල්ලක් ගනුදෙනුකරුවන් වෙතින් ලැබුණු අවස්ථාවක දී, පැමිණිල්ලට ප්‍රතිකර්ම ලබාදීම උදෙසා අප විසින් නිසි පියවර ගනු ඇත.

### 5.2 දුරකථනය මගින් අලෙවිකරණය

- a. අපගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් වලට අදාළ ඕනෑම සැලසුමක් හෝ වෙනත් ඕනෑම cross sell (මූලිකව මිලදී ගැනීමට යෝජනා කරන අයිතමයන්ට අමතරව සැලසුම් සහ සේවාවන් මිලදී ගන්නට ඔවුන් දිරිගන්වනු ලබන) දීමනාවක් විකිණීම සඳහා අපගේ ටෙලි-අලෙවිකරණ කාර්යමණ්ඩලය/නියෝජිතයන් දුරකථනයෙන් ගනුදෙනුකරුවන් අමතන විට, ඇමතුම්කරු විසින් ඔහු/ඇය හඳුන්වාදීමට සහ ඔහු/ඇය එසේ අමතන්නේ අප වෙනුවෙන් බව ගනුදෙනුකරුට දැනුම් දෙනු ඇත.
- b. ගනුදෙනුකරුවන් ඇමතීම සිදු කරන්නේ එම ඇමතුමෙන් ගනුදෙනුකරුට අපහසුතාවක් ඇති නොවේ යැයි අපේක්ෂිත වේලාවන් හි දී බවට සහතික කෙරෙයි. සාමාන්‍යයෙන් පැය 0900 සහ පැය 1900 අතර කාලයේ දී ය.
- c. දක්වා ඇති කාලවේලාවන්ට පෙර හෝ පසු ලබාදෙන ඇමතුම් ලබාදීම ගනුදෙනුකරු විසින් ලිඛිතව හෝ වාචිකව අවසර දී ඇති විට පමණක් සිදු කරනු ඇත.

### 5.3 ටෙලි-අලෙවිකරණ ආචාරධර්ම

අපගේ ටෙලි-අලෙවිකරණ කාර්යමණ්ඩලය විසින් පහත පරිදි, පිළිගත හැකි ටෙලි-ඇමතුම් ආචාරධර්ම අනුගමනය කරනු ඇත:

#### 5.3.1 පූර්ව වශයෙන් සැලසුම් කළ

බැංකුව හෝ බැංකුව විසින් පත් කරන ලද සෘජු විකුණුම් නියෝජිත විසින් තහවුරු කරන ලද ලැයිස්තු අනුව පමණක් ඇමතුම් ලබාදීම.

### 5.3.2 ඇමතුමක් අතරතුර

- a) තමන්ව සහ අපගේ බැංකුව හඳුන්වා දෙමින්, සහ ඇමතුමට හේතුව සඳහන් කිරීම.
- b) ඇමතුම පවත්වාගෙන යාමට අවසර ඉල්ලීම සහ අවසර ලබා නොදුන්නොත්, සමාව අයැද, ආචාරශීලීව ඇමතුම විසන්ධි කිරීම.
- c) ජංගම දුරකථනයකට ඇමතුම ලබා දුන්නේ නම්, හැම විටම, ස්ථාවර දුරකථනයට ඇමතිය හැකි බව දැන්වීම.
- d) හැකි තාක් දුරට, ගනුදෙනුකරුට පහසු භාෂාවෙන් ඇමතුම පවත්වාගෙන යාම.
- e) සංවාදය ව්‍යාපාරික කරුණු වලට පමණක් සීමා කිරීම. බාධා කිරීම් හෝ තර්ක කිරීම් කිසි විටෙක නොකිරීම.
- f) ගනුදෙනුකරු, සැලසුම මිලදී ගැනීමට අදහස් කරන්නේ නම්, 'වඩාත් වැදගත් තීරණි සහ කොන්දේසි' පිළිබඳ ගනුදෙනුකරුගේ අවබෝධය පිරික්සා බැලීම.
- g) ගනුදෙනුකරු විසින් ඉල්ලා සිටියහොත්, ඇමතුම්කරුගේ දුරකථන අංකය..., ඔවුන්ගේ සුපරීක්ෂකගේ නම සහ අපගේ බැංකුව හා සම්බන්ධවීය හැකි ආකාරයන් පිළිබඳ විස්තර ලබාදීම.
- h) ගනුදෙනුකරු වැය කළ කාලයට ස්තූති කිරීම.

### 5.3.3 ඇමතුමට පසු

- a) දීමනාව සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරු දැක්වූ උනන්දුව අඩු නම්, එම දීමනාව සම්බන්ධයෙන් ඊළඟ මාස 6ක කාලය තුළ නැවත ගනුදෙනුකරු ඇමතීමෙන් වළකින්නට අප කටයුතු කරමු.
- b) විකුණා අවසන් කළ සැලසුම් සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරුවකු ඇමතීමක් ලබාදුන්නොත්, එවැනි විමසීම් සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීම පිණිස බැංකුවෙහි අදාළ අංශය/ඒකකය වෙත එකී ගනුදෙනුකරුවා යොමු කිරීම විකුණුම් කාර්යමණ්ඩලය විසින් සිදු කරනු ඇත.

### 5.4 ගනුදෙනුකාර තොරතුරු වල රහස්‍ය භාවය

විකුණුම් නියෝජිතයන් සැම විටෙකම ගනුදෙනුකරුගේ පෞද්ගලිකත්වයට ගරු කරනු ඇත. ගනුදෙනුකරුගේ ලැදියාවන් සාමාන්‍යයෙන් සාකච්ඡා කරනු ලබන්නේ, ගනුදෙනුකරු විසින් ලිඛිතව අවසර ලබා දී ඇත්තේ නම් විද්‍යුත් තැපෑල, පටිගත කළ දුරකථන පණිවුඩ, ෆැක්ස් හෝ කෙටි පණිවුඩ මගින් සහ ගනුදෙනුකරු හා ගනුදෙනුකරුගේ ගණකාධිකාරී/ලේකම්/කලත්‍රයා වැනි වෙනත් තනි පුද්ගලයන්/පවුලේ සාමාජිකයන් සමඟ පමණකි.

5.5 පුහුණුව

විකුණුම් නියෝජිතයන් හට තම කාර්යභාරය කාර්යක්ෂමය සිදු කිරීම උදෙසා අවශ්‍ය පුහුණුව සහ මගපෙන්වුම් ලබාදෙනු ලැබේ.

6. ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත/පුද්ගලික අන්‍යෝන්‍ය අංකය (PIN) නිකුත් කිරීම

- 6.1 සාමාන්‍යයෙන් අප විසින් සිදු කරනු ලබන්නේ, ගනුදෙනුකරු විසින් දක්වා ඇති ලිපි යැවිය යුතු ලිපිනය වෙත දුත සේවාව/ලියාපදිංචි තැපෑල මගින් අප විසින් ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත බෙදා හැරීමයි. ඊට විකල්ප වශයෙන්, විශේෂිත උපදෙස් යටතේ ගනුදෙනුකරු ලබාදී ඇති ලිපිනයක් වෙත ගනුදෙනුකරුගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත බෙදා හැරීම ද අප විසින් සිදු කරනු ලබයි.
- 6.2 ගනුදෙනුකරු විසින් ලද ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත සක්‍රීය කර නොමැති නම්, බැංකුව විසින් දක්වා ඇති ආකාරයට කාඩ්පත සක්‍රීය කිරීමේ හැකියාව ගනුදෙනුකරුට ඇත.
- 6.3 පෞද්ගලික අන්‍යෝන්‍ය අංකය (PIN) වෙන්කර ඇති අවස්ථාවක දී, එය ගනුදෙනුකරු වෙත වෙනම යැවීමට කටයුතු කරනු ලබයි.

7. ගිණුම් මෙහෙයවීම සහ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් ප්‍රකාශන

- 7.1 ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත ගිණුම කළමනාකරණය සහ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත භාවිතයෙන් සිදු කළ මිලදී ගැනීම්/මුදල් ලබාගැනීම් පිළිබඳ විස්තර පිරික්සීම සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරුට සහය පිණිස, ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් ගනුදෙනු විස්තරය තැපෑල හෝ අන්තර්ජාල බැංකුකරණය හරහා ලැබීමේ පහසුකම අප විසින් ගනුදෙනුකරු වෙත පිරිනමනු ඇත. ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් ප්‍රකාශනය පූර්ව-වශයෙන් තීරණය කරනු ලබන දිනයක දී උත්පාදනය කිරීම සෑම මසකම සිදු කර, එය ගනුදෙනුකරු වෙත ලැබෙන්නට සලස්වනු ඇත.
- 7.2 ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් ප්‍රකාශනය ගනුදෙනුකරු වෙත නොලැබුණු අවස්ථාවක දී, ප්‍රකාශනයේ පිටපතක් ලබාගැනීම පිණිස ඒ බව අප වෙත දැනුම් දෙන ලෙසට ගනුදෙනුකරුට අප විසින් උපදෙස් දෙන අතර, ලිත් දින 10ක් ඇතුළත එය යැවීම මගින් නියමිත වේලාවට ගෙවීම් සිදු කිරීමේ හැකියාව ගනුදෙනුකරු වෙත සලසනු ඇත.
- 7.3 කලින් කලට අප විසින් හඳුන්වා දෙනු ඇති නව සේවාවන් හෝ අගය එකතු කළ දෑ කිසිවක් හෝ වේ නම්, ඒවා පිළිගැනීමේ/ප්‍රතික්ෂේප කිරීමේ විකල්පය සහිතව සහ එකී නව සේවාවන් සඳහා අදාළ වන ගාස්තු/අයකිරීම් ද ගනුදෙනුකරු වෙත අප විසින් කල් ඇතිව දැනුම් දෙනු ඇත.



- 7.4 ගනුදෙනුකරුගේ කාඩ්පත් ගිණුමට තැන්පත් කරන ලද වෙක්පතක් අගරු වූ අවස්ථාවක දී, එකී නොගෙවූ වෙක්පත අප වෙත ලැබී ලිපි දින 7ක් ඇතුළත එකී අගරුවීම සම්බන්ධයෙන් අප විසින් ගනුදෙනුකරු වෙත දැනුම් දෙනු ඇත.
- 7.5 වෙක්පත් තැන්පත් කර ඇත්තේ අප විසින් දක්වා ඇති කාලසීමාව තුළ, ගෙවීම් නියමිත දිනට පෙර නමුදු, ප්‍රමාද දෝෂ/ප්‍රමාද හේතුවෙන් එය නිශ්කාශනය වූයේ ගෙවීම් නියමිත දිනට පසුව වුවහොත්, අප විසින් අනිසි ලෙස ගනුදෙනුකරු දණ්ඩනයට ලක් නොකරමු.
- 7.6 ගනුදෙනුකරුගේ ගිණුම මත යම් යෝජිත ඉහළ දැමීමක් සහ/හෝ සීමාව වැඩි කිරීමක් වේ නම්, අප විසින් ඒ බව ගනුදෙනුකරුට දැනුම් දෙමු. යෝජිත ඉහළ දැමීම සහ/හෝ සීමාව වැඩි කිරීම, එහි දැක්වෙන කාල සීමාව ඇතුළත පිළිගැනීමේ හෝ ප්‍රතික්ෂේප කිරීමේ විකල්පය ගනුදෙනුකරු සතු වේ. එවැනි දැනුම්දීම් හොඳින් කියවා බලා ඒ අනුව ප්‍රතිචාර දැක්වීමට ගනුදෙනුකරු කටයුතු කරනු ඇතැයි අප අපේක්ෂා කරමු.
- 7.7 ගනුදෙනුකරුගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත අවහාචිත කිරීමෙන් ආරක්ෂා කරගැනීම සඳහා කළ යුතු දැ පිළිබඳව අප විසින් ගනුදෙනුකරුට උපදෙස් දෙන්නෙමු.
- 7.8 ගනුදෙනුකරුගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත නැතිවුවහොත් හෝ සොරකම් කරනු ලැබුවහොත්, හෝ ගනුදෙනුකරුගේ පෞද්ගලික අනන්‍යතා අංකය (PIN) හෝ වෙනත් ආරක්ෂණ තොරතුරු තෙවැනි පාර්ශ්වයක් හට දැනගැනීමට ලැබුණහොත්, ගනුදෙනුකරු විසින් අපට ඒ බව දැනුම් දුන් පසුව, ගනුදෙනුකරුගේ කාඩ්පත අක්‍රීය කිරීමට සහ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් හිමියන් සඳහා වන ගිවිසුමෙහි නීතිරීති සහ කොන්දේසි අනුව කටයුතු කිරීමට අප විසින් වහාම පියවර ගනු ඇත.

## 8. ගිණුම් විස්තර වල රහස්‍ය භාවය

- 8.1 ගනුදෙනුකරුගේ පෞද්ගලික තොරතුරු, (පුද්ගලයා තවදුරටත් අපගේ ගනුදෙනුකරුවකු නොවුවද) පුද්ගලික සහ රහස්‍ය ලෙසට අප විසින් සලකනු ලැබේ. පහත දක්වා ඇති ව්‍යාතිරේක අවස්ථාවන් හි දී හැර, තෙවැනි පාර්ශ්වයක් වෙත ගනුදෙනුකරුගේ ගිණුම් පිළිබඳ විස්තර අප විසින් හෙළිදරවු නොකරනු ඇත:
  - a. නීතිය මගින් අවශ්‍ය වුවහොත්.
  - b. ලිඛිතව, පටිගත කළ දුරකථන ඇමතුමකින්, ෆැක්ස් හෝ sms (මෙකී ඉල්ලීම්, මතු විමසුම් සඳහා සුරක්ෂිත කෙරෙනු ඇත) මගින් ගනුදෙනුකරු විසින් ඉල්ලා සිටියහොත්.
  - c. නීතියට අනුකූල වීම සඳහා.
  - d. අපගේ ලැදියාවන් මත, වංචා වැළැක්වීමට, විගණනයට ආදී කටයුතු සඳහා අප විසින් තොරතුරු ලබාදීම අවශ්‍ය වුවහොත්.

## 9. හිඟ මුදල් එකතු කරගැනීම

අප බැංකුවෙහි, හිඟ මුදල් එකතු කිරීම පිළිබඳ ප්‍රතිපත්තිය සකසා ඇත්තේ, ආචාරශීලීත්වය, සාධාරණ සැලකීම සහ ඒත්තු ගැන්වීම මත ය. ගනුදෙනුකරුගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පතේ මෙහෙයුම් කටයුතු අඛණ්ඩව සිදු කෙරෙන බව සහතික කිරීම පිණිස හිඟ මුදල් සම්බන්ධයෙන්, ඇතැම් අවස්ථාවන් හි දී, දක්වා ඇති කාලචේලාවන් වන පැය 0900 සහ පැය 1900ට පෙර හෝ පසුව ඇමතුම් ලබාදීම සිදුවිය හැකිය.

හිඟ මුදල් එකතු කිරීම සහ/හෝ සුරක්ෂිත යළි-අත්පත් කරගැනීම් වලදී ඒ වෙනුවට පත් කරන ඇති අපගේ කාර්යමණ්ඩලය හෝ අවසර දී ඇති ඕනෑම අයෙකු හෝ ඔහු/ඇය හඳුන්වා දීමෙන් පසු ඒ සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරු සමඟ කටයුතු කිරීම ශීඝ්‍ර අන්දමින් සිදු කරනු ඇත.

හිඟ මුදල් පිළිබඳ සියලු තොරතුරු අප විසින් ගනුදෙනුකරු වෙත ලබාදෙනු ඇති අතර, හිඟ මුදල් ගෙවීම සඳහා දැනුම්දීම ද කල් ඇතිව සිදු කරමු.

එකතු කිරීමේ අංශය වෙත ලැබුණු දින සිට වැඩකරන දින 8ක් ඇතුළත ගනුදෙනුකරුගේ හිඟ මුදල් සහ අත්පත් කරගැනීමේ ලිපි සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරු මතු කරනු ලබන ඕනෑම ගැටලුවක් සහ ඉල්ලා සිටින පැහැදිලි කිරීමක් සම්බන්ධයෙන් අප ප්‍රතිචාර දක්වනු ඇත.

## 10. සැක-කටයුතු ගනුදෙනු තහවුරු කිරීම්

ගනුදෙනුකරුගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත මත සැක-කටයුතු ගනුදෙනු පිළිබඳ තහවුරු කිරීම් සම්බන්ධයෙන් ඇතැම් අවස්ථාවන් හි දී, දක්වා ඇති කාලචේලාවන් වන පැය 0900 සහ පැය 1900ට පෙර හෝ පසුව ඇමතුම් ලබාදීම සිදුවිය හැකිය. ගනුදෙනුකරුගේ යහපත උදෙසා එය සිදු කරනුයේ, අනවසර භාවිතය වැළැක්වීම පිණිස වේ.

## 11. පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීම

### 11.1 ගනුදෙනුකරුගේ පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් අභ්‍යන්තරව කටයුතු කිරීම

- පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාපටිපාටියක් අප විසින් අපගේ ආයතනය තුළ පවත්වා ගනු ලබයි.

- ගනුදෙනුකරුගේ පැමිණිලි වෙත ප්‍රතිචාර දැක්වීමට ඉලක්කගත කාලවේලාවන් සහිත අපගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය සහ එය සිදු කිරීමේ ක්‍රියාවලිය, අපගේ වෙබ්අඩවියෙහි දැක්වෙනු ඇත.

**11.2 ශ්‍රී ලංකා මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මාන්වරයා වෙත පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීම**

ගනුදෙනුකරුගේ පැමිණිල්ල සඳහා දින 30ක් ඇතුළත අප වෙතින් සතුටුදායක ප්‍රතිචාරයක් ගනුදෙනුකරු වෙත නොලැබුණහොත්, සහ ප්‍රතිකර්ම උදෙසා වෙනත් ක්‍රමයක් අනුගමනය කිරීමට ගනුදෙනුකරු අදහස් කරන්නේ නම්, ශ්‍රී ලංකා මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මාන්වරයා වෙත යොමු වීමේ හැකියාව ගනුදෙනුකරු සතු ය.

ලිපිනය: අංක 143A, වර්ජින පාර, කොළඹ - 05. දුරකථන: +94 11 259 5624 ෆැක්ස්: +94 11 259 5625  
විද්‍යුත් තැපැල් : [fosril@slt.net.lk](mailto:fosril@slt.net.lk) වෙබ්අඩවිය : [www.financialombudsman.lk](http://www.financialombudsman.lk)

**12. ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත අවසන් කිරීම**

12.1 කාඩ්පත් හිමියන් සඳහා වන ගිවිසුමෙහි දක්වා ඇති අපගේ නීතිරීති සහ කොන්දේසි වල දක්වා ඇති ක්‍රියාපටිපාටිය අනුගමනය කරමින් සහ ගෙවීමට නියමිත හිඟ මුදල් තිබේ නම් ඒ සියලු හිඟ මුදල් ගෙවීමෙන් පසුව, අප වෙත දැනුම්දීමක් සහිතව ගනුදෙනුකරු විසින් ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත අවසන් කළ හැකිය.

12.2 ගනුදෙනුකරු විසින් කාඩ්පත් හිමියන් සඳහා වන ගිවිසුම උල්ලංඝනය කර ඇත්නම් අප විසින් ගනුදෙනුකරුගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත අවසන් කිරීම සහ නොවිසඳුණු ගැටලු වේ නම්, මතභේද විසඳීමේ ක්‍රියාපටිපාටියට අනුව ඒවා පියවීම උදෙසා අවශ්‍ය පියවර ගැනීමට ද අප කටයුතු කරනු ඇත.

**13. ප්‍රතිචාර සහ යෝජනා**

අපගේ සේවා සම්බන්ධයෙන් ප්‍රතිචාර ලබාදීමට ගනුදෙනුකරුවන්ට හැකියාව පවතින අතර, අපගේ සේවාවන් වැඩිදියුණු කිරීමෙහි ලා ඔවුන්ගේ යෝජනා අපට උපකාරී වනු ඇත.