

ශ්‍රී ලංකා මූල්‍ය දුක්ගන්තාරාල

ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ එකඟතාවය සමග සහ මූල්‍ය අංශයේ ප්‍රතිසංස්කරණ වල කොටසක් ලෙස “ශ්‍රී ලංකා මූල්‍ය දුක්ගන්තාරාල” යන නේමාව යටතේ බැංකුකරණ ක්ෂේත්‍රය විසින් ශ්‍රී ලංකා මූල්‍ය දුක්ගන්තාරාල (ඇපකර) සමාගමෙහි සම්බන්ධීකරණය යටතේ ස්වේච්ඡා යෝජනා ක්‍රමයක් පිහිටුවා ඇත.

දුක්ගන්තාරාල යෝජනා ක්‍රමයෙහි අරමුණ වන්නේ පැමිණිලි සඳහා සතුටුදායක නිරාකරණයක් සහ තීරණයක් ලබා දීම/ යෝජනා ක්‍රමය යටතේ ආවරණය වන බැංකු හා අනෙකුත් මූල්‍ය ආයතනවල ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ගැටළු විසඳීමයි.

මූල්‍ය දුක්ගන්තාරාල සඳහා අදාළ සම්බන්ධතා විස්තර පහත දැක්වේ.

ලිපිනය: සීමාසහිත ශ්‍රී ලංකා මූල්‍ය දුක්ගන්තාරාල (ඇපකර),
මූල්‍ය දුක්ගන්තාරාල කාර්යාලය,
143A, වජිර මාවත, කොළඹ 05.
දුරකථන: +94 11 2595625, +94 11 2595624
වෙබ් අඩවිය www.financialombudsman.lk විද්‍යුත් තැපෑල : fosril.sltnet.lk

දුක්ගන්තාරාල සතු බලතල මොනවාද?

දුක්ගන්තාරාල යෝජනා ක්‍රමය මගින් ආවරණය වන පරිදි තනි ගනුදෙනුකරුවන් සහ මූල්‍ය ආයතන අතර ඕනෑම ආකාරයේ පැමිණිලි සහ ගැටුම් විමර්ශනය කිරීම සහ විසඳීම සඳහා මූල්‍ය දුක්ගන්තාරාල හට බලයක් ඇත.

දුක්ගන්තාරාල යෝජනා ක්‍රමය මගින් ආවරණය වන පැමිණිලි කවරේද?

දුක්ගන්තාරාල යෝජනා ක්‍රමය යටතේ පැමිණිල්ලක් කළ හැකි කරුණු පහත දැක්වේ.

- මුදල් නොගෙවීමක්/ මුදල් ගෙවීම් වල හෝ වෙක්පත්, ණයවර, බිල්පත් ආදිය එකතු කිරීම් වල සීමාව ඉක්මවූ ප්‍රමාදයක්
- ගනුදෙනුකරුවන්ට සහ වෙනත් අයට ණයවර නිකුත් නොකිරීම.
- නියමිත වැඩ කරන පැය ගණන නොසලකා හැරීම.
- බැංකුව විසින් ඇපයන්ට/ ණයවර වගකීම් වෙත ගරු කිරීමට අසමත් වීම.
- තැන්පතු ගිණුම්, ජංගම ගිණුම්, ඉතිරිකිරීමේ ගිණුම් වලින් අනවසර හෝ වංචාකාරී මුදල් ආපසු ගැනීම් සම්බන්ධයෙන් වන හිමිකම්
- වෙක්පතක්/ බැංකු අණකරයක වංචනික මුදල් කිරීමක්
- අදාළ මූල්‍ය ආයතනය සමඟ පවත්වාගෙන යන ඕනෑම ගනුදෙනුකාර ගිණුමක් පවත්වාගෙන යාම සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරුවන් විසින් ඉදිරිපත් කරන පැමිණිල්ලක්
- අපනයන බිල්පත් වල අවපරිහරණ, බිල්පත් එකතු කිරීම හා අපනයන ආදායම් ලැබීමේ ප්‍රමාදයන් මත අපනයන ගනුදෙනුකරුවන් විසින් සිදු කරන පැමිණිලි
- ශ්‍රී ලංකාවේ ගිණුම් පවත්වාගෙන යන ශ්‍රී ලංකාවේ පදිංචිව නොසිටින පුද්ගලයන්ගෙන් ශ්‍රී ලංකාව වෙත ඔවුන් එවනු ලබන ප්‍රේෂණ සහ ඔවුන්ගේ ගිණුම් වල ක්‍රියාකාරිත්වය පිලිබඳ පැමිණිලි
- මූල්‍ය සේවා සම්බන්ධයෙන් ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ නියෝගයන් උල්ලංඝනය කිරීම සම්බන්ධයෙන් සිදුකරන පැමිණිලි

- k) අයකිරීම්/ගාස්තු පිළිබඳ පැමිණිලි. අයකිරීම්, පොළී අනුපාත හා ගාස්තු සම්බන්ධ පැමිණිලි, මූල්‍ය ආයතන විසින් නියම කරන ලද ප්‍රකාශිත ගාස්තුවලට වෙනස් වූ ගාස්තු අයකිරීමක් සිදු වූ අවස්ථාවන්ට පමණක් සීමා වේ.
- l) මූල්‍ය දුක්ගන්තාරාලහට කාලානුරූපීව මහ බැංකුව විසින් නිශ්චිතව දක්වා ඇති අනෙකුත් අදාළ කරුණු සම්බන්ධයෙන් ද කටයුතු කළ හැකිය.

පැමිණිලි සිදුකිරීමට හිමිකම් ඇති ඇය කවුද?

බැංකුවෙහි ඕනෑම ගනුදෙනුකරුවෙකු

පාරිභෝගිකයා පළමුව පැමිණිලි කල යුත්තේ කාහටද?

පළමුවන පියවර වශයෙන්, දුක්ගන්තාරාල වෙත පැමිණිලි කිරීමට පෙර, සේවාව ලබා දුන් ශාඛාවට හෝ කාර්යාලයට පැමිණිලි කළ යුතුය.

අපගේ සෑම ශාඛාවකම, පාරිභෝගිකයෙකුට පැමිණිල්ලක් ගැන කතා කිරීමට හෝ ලිවීමට හැකි නිලධාරියෙකු ශාඛා කළමනාකරු විසින් පත් කර ඇත.

දෙවන පියවර වශයෙන්, ගනුදෙනුකරු විසින් ශාඛා කාර්යාලයේ පැමිණිලි කරන ලද ආකාරය පිළිබඳව සෑහීමකට පත් නොවන්නේනම්, ප්‍රධාන කාර්යාලයේ “පැමිණිලි නිරවුල් කිරීමේ නිලධාරියා” වෙත සම්බන්ධ වීමට හෝ ලිඛිතව දැනුම් දීමට හැකියාව ඇත.

තෙවන පියවර ලෙස අදාළ පැමිණිල්ල ප්‍රධාන කාර්යාලයේ කාර්ය මණ්ඩලය විසින් පවා විසඳාගත නොහැකි නම්, පාරිභෝගිකයා හට දුක්ගන්තාරාල වෙත ආරවුල විසඳාගැනීම සඳහා පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කල හැක.

පාරිභෝගිකයා විසින් පැමිණිලි කිරීම සඳහා සම්පූර්ණ කල යුතු අයදුම්පත් හා අනුගමනය කළ යුතු ක්‍රියා පිළිවෙත කුමක්ද?

"A" ආකෘතිය යනු යම් මූල්‍ය ආයතනයක ශාඛාවක් හෝ ප්‍රධාන කාර්යාලය වෙත පැමිණිලි කිරීම සඳහා සම්මත ආකෘතියක් වේ.

"B ආකෘතිය ", දුක්ගන්තාරාල වෙත කෙලින්ම පැමිණිලි කිරීමේදී භාවිතා කළ හැකිය.

අනුගමනය කළ යුතු නීති හා රෙගුලාසි සහ ක්‍රියා පටිපාටිය වෙත අවධානය යොමු කිරීම ද වැදගත් වේ.

www.financialombudsman.lk යන “ශ්‍රී ලංකා මූල්‍ය දුක්ගන්තාරාල” වෙබ් අඩවිය මගින් මෙම ආකෘතින් බාගත කර ගත හැක.