



**ගනුදෙනුකරුවන්ගේ පැමිණිලි විසඳීමේ  
ක්‍රියාවලිය**

**කාගිල්ලේ බැංකුව**

## ගනුදෙනුකරුවන්ගේ පැමිණිලි විසඳීමේ ක්‍රියාවලිය

(2023 අංක 1 දරණ ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ ව්‍යවස්ථාපිත අවසාන රෙගුලාසි යටතේ)

කාහිල්ලේ බැංකුව විශයෙන් අප සියලු ගනුදෙනුකරුවන් හට විශිෂ්ට සේවාවක් ලබාදීම අපගේ ප්‍රධාන අරමුණයි. එසේ වුවද, අප ලබා දෙන සේවාවන් සම්බන්ධයෙන් ඔබට යම් අපහසුතාවක් හෝ ගැටළු තිබිය හැකි බව අපි දනිමු. අපගේ සේවාවන් සම්බන්ධයෙන් ඔබගේ ප්‍රතිචාරය අපගේ සේවාවන් ඉහළ නැංවීම සඳහා ඉතා වැදගත් වන අතර සේවාවන්හි ශුණාත්මකතාවය ඉහළ නැංවීමටද එය ඉවහල් වනු ඇතැයි අපි අපේක්ෂා කරමු.

### එසේ නෙයින් සිමිගේ ගැටළු අප සමඟ බෙදා හදා ගැනීමට අපි සිමට අවස්ථාව ඉඩ දෙන්නෙමු.

අපගේ සේවාවන් සම්බන්ධයෙන් ඔබට යම් ගැටළුවක් හෝ පැමිණිල්ලක් ඇත්නම් එය අප වෙත ඉදිරිපත් කරන ලෙස අපි ඔබගෙන් ඉල්ලා සිටිමු. ඔබ ඉදිරිපත් කරන ගැටළු ඉතා සාධාරණ හා විනිවිදතාවයෙන් යුක්තව කාලෝචිත ආකාරයෙන් විසඳීමට අපි කැපවී කටයුතු කරන බව සඳහන් කර සිටිමු.

### සිම අපට ඉතා වැදගත් වන අතර සිමගේ ප්‍රතිචාරයන්ද අපගේ සේවාවන් ඉහළ නැංවීමට මඟ පෙන්වනු ඇත.

ඒ සඳහා පහත සඳහන් තොරතුරු සඳහන් කරමින් ඔබේ පැමිණිලි ඉදිරිපත් කරන්න.

- |                 |                              |                            |
|-----------------|------------------------------|----------------------------|
| 01. සම්පූර්ණ නම | 04. පුරකතන අංකය              | 07. ඔබේ පැමිණිල්ල/යෝජනාව - |
| 02. ලිපිනය      | 05. විද්‍යුත් තැපෑල (ඊ මේල්) |                            |
| 03. ගිණුම් අංකය | 06. ජාතික හැඳුනුම්පත් අංකය - |                            |

පහත දක්වා ඇති ඕනෑම ක්‍රමයක් හරහා ඔබේ පැමිණිලි හෝ ගැටළු ඉදිරිපත් කළ හැකිය.

#### • කාහිල්ලේ බැංකු ශාඛාවකට පිවිසීම :

අපගේ ඕනෑම ශාඛාවකට පිවිස ඔබේ ගැටළුව සම්බන්ධයෙන් ශාඛාවේ කාර්ය මණ්ඩලය/ ශාඛා කළමනාකරු සමඟ සාකච්ඡා කළ හැකිය. එසේ නොමැති නම් ඔබට පුද්ගලික සම්බන්ධතා කළමනාකරුවකු සිටි නම් කරුණාකර ඔහු/ඇය හමුවන්න.

**දුරකතන ඇමතුමක් ලබා දීම :**

අපගේ 24x7 සම්බන්ධතා මධ්‍යස්ථානයේ ඇමතුම් අංකය වන + 94 11 764 0640 අමතා අපගේ නියෝජිතයකු සමඟ සම්බන්ධ වන්න. ඔහු/ඇය ඔබට පැමිණිලි විසඳා ගැනීමේ ක්‍රියාවලිය තුළින් අවශ්‍ය මඟ පෙන්වීම සිදු කරනු ඇත.

**ඊ මේල් පණිවිඩයක් යොමු කිරීම :**

ඔබේ පැමිණිල්ල විස්තර සහිතව [customersupport@cargillsbank.com](mailto:customersupport@cargillsbank.com) වෙත ඊ මේල් පණිවිඩයක් යොමු කරන්න. අපගේ පාරිභෝගික සේවා කණ්ඩායම විසින් ඔබගේ ඊ මේල් පණිවිඩය පිළිගෙන ඔබගේ පැමිණිල්ල විසඳීමට කටයුතු කරනු ඇත.

**ගිවිසුම් පැමිණිලි කේන්ද්‍රය :**

අපගේ <https://www.cargillsbank.com/contact-us/feedback/> නිල වෙබ් අඩවියෙහි පළකර ඇති මාර්ගගත (ඔන්ලයින්) පැමිණිලි පත්‍රිකාව පුරවා ඉදිරිපත් කරන්න

**තත්කම්**

අපගේ <https://www.facebook.com/CargillsBank1/> ෆේස් බුක් පිටුව වෙත පිවිස ඔබගේ පැමිණිල්ල ඉන්ඩොක්ස් (inbox) කරන්න

**තැපැල් මාර්ගයෙන් යොමු කිරීම :**

ඔබේ පැමිණිල්ල තැපැල් මාර්ගයෙන් යොමු කරන්න  
කළමනාකරු,  
පාරිභෝගික සම්බන්ධතා අංශය,  
කාහිල්ස් බැංකුව,  
අංක 696, ගාලු පාර,  
කොළඹ 03,

**විකේන් තත්කම්**

කළමනාකරු සමඟ සම්බන්ධ වන්න - විකාසාර්ක ජේලාවන් තුළ ( පෙ.ව. 8.00 සිට ප.ව. 5.00 දක්වා) +94 11 764 0808 අංකයට ඇමතුමක් ලබා දී ඔබේ පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කරන්න. කළමනාකරු විසින් ඔබගේ ගැටළුව ඉක්මණින් විසඳාදීමට කටයුතු කරනු ඇත.

**ඔබේ පැමිණිල්ල අප විසින් විසඳන ආහාරය**

ඔබේ ගැටළුව අප වෙත ඉදිරිපත් කිරීමෙන් අනතුරුව අප විසින් එය පිළිගන්නා අතර සියලු පැමිණිලි ක්ෂණිකව වාර්තා කර එම ගැටළු විසඳීමට කටයුතු කරනු ලබයි. ඔබේ ගැටළුවට ඉක්මන් විසඳුමක් ලබා දීමට අපොහොසත් වුවහොත් රාජකාරී දින 5ක් ඇතුළත ඔබට නිසි විසඳුමක් ලබා දීමට අපි කටයුතු කරමු. පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය අනුව අදාළ කාලය තුළ විසඳුමක් ලබා දීමට නොහැකි වන්නේ නම් ගැටළුව විසඳීමට අවශ්‍ය කාලය පිළිබඳව අපි ඔබට දැනුවත් කර සිටිමු.

ඔබේ පැමිණිල්ල පිළිබඳව නිසි අවධානයක් යොමු කර නොමැති බව ඔබ සිතන්නේ නම් හෝ ලබා දී ඇති විසඳුම සම්බන්ධයෙන් ඔබ සැහිමකට පත් නොවන්නේ නම් පහත දැක්වෙන බාහිර ගැටළු විසඳීමේ යෝජනා ක්‍රමය වෙත ඔබේ පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීමේ හැකියාව ඔබ සතුය.

- ඔබට ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ වෙබ් අඩවියෙහි දැක්වා ඇති ආකෘතිය භාවිතයෙන් ඊ මේල් මඟින්, තැපැල් මඟින් හෝ ෆැක්ස් මාර්ගයෙන් ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ මූල්‍ය පාරිභෝගික සම්බන්ධතා දෙපාර්තමේන්තුව (FCRD) වෙත ඔබේ පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ හැකිය.

පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමේ පෝරමය පහත සබැඳියෙන් ලබා ගත හැකියි.

[https://www.cbsl.gov.lk/sites/default/files/fcrd\\_complaint\\_submission\\_form\\_e.pdf](https://www.cbsl.gov.lk/sites/default/files/fcrd_complaint_submission_form_e.pdf)

අධ්‍යක්ෂ,  
 මූල්‍ය පාරිභෝගික සම්බන්ධතා දෙපාර්තමේන්තුව,  
 ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව  
 අංක 30, ජනාධිපති මාවත  
 කොළඹ 01

දුරකතන අංකය - +94 11 247 7966  
 ක්ෂණික ඇමතුම් - 1935  
 ෆැක්ස් - +94 11 247 7744  
 ඊ මේල් - [fcrd@cbsl.lk](mailto:fcrd@cbsl.lk)

- තවද ඔබගේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් අවශ්‍ය සහාය ලබා ගැනීමට ස්වාධීන මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයකුගේ සේවය ලබා ගැනීමටද ඔබට හැකියාව ඇත. පහත සපයා ඇති තොරතුරු භාවිතයෙන් මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් කාර්යාලය සමඟ ඔබට සෘජුවම සම්බන්ධ විය හැකිය. මීට අමතරව පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමේ [www.financialombudsman.lk/forms/FORMB.pdf](http://www.financialombudsman.lk/forms/FORMB.pdf) පෝරමය තුළින් තොරතුරු ලබා ගත හැකිය.

මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා,  
 මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් කාර්යාලය - ශ්‍රී ලංකාව  
 143 A, විජිර පාර,  
 කොළඹ 05  
 දුරකතන අංකය - +94 11 259 5624  
 ෆැක්ස් - +94 11 259 5625  
 ඊ මේල් - [fosril@sltnet.lk](mailto:fosril@sltnet.lk)  
 වෙබ් අඩවිය - [www.financialombudsman.lk](http://www.financialombudsman.lk)

**කායිල්ස් බැංකුව තෝරා ගැනීම පිළිබඳ ඔබට ස්තූතියක් වේමු. අප ඔබගේ විශ්වාසය ඉහලින්ම පුරකින අතර ඔබට වඩා හොඳ සේවාවක් ලබාදීමට බලාපොරොත්තු වෙමු.**

**පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමේ පෝරමය**

• **වර්ගය** මූලික පැමිණිල්ල :  නැවත ඉදිරිපත් කිරීම :

• **පළමු පැමිණිලිකරුගේ විස්තරය:**

සම්පූර්ණ නම/ ආයතනික නාමය : .....

ජා.නැ.අංකය/ රියදුරු බලපත්‍රය/ විදේශ ගමන් බලපත්‍රය/ වෙනත් අනන්‍යතා ලේඛන :

.....

ස්ත්‍රී/පුරුෂ භාවය - පුරුෂ  ස්ත්‍රී :  (අයතන සඳහා අදාළ නොවේ)

තැපැල් ලිපිනය: .....

ඊ මේල් : .....

දුරකථන අංකය/ අංක : .....

• **ලිපි හුවමාරු කර ගැනීම සඳහා කැමති මාධ්‍යය** තැපැල් :  ඊ මේල් : (විෂය පමණක් ලෙසට පමණක්)

පැමිණිල්ල නැවත ඉදිරිපත් කරන්නේ නම් පළමුව පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ දිනය සහ පැමිණිලි අංකය ලබාදීම කළ යුතුය

පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ (දිනය/මාසය/වසර) සහ පැමිණිලි යොමු අංකය - .....

• **පැමිණිල්ල පිළිබඳ කෙටි විස්තරය -**

ඉඩ ප්‍රමාණවත් නොවේ නම් අමතර කඩදාසි භාවිත කරන්න. ඔබේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධ විස්තරාත්මක උපකාරක ලියකියවිලි ඇත්නම් ඒවා අමුණන්න.

අපේක්ෂිත විසඳුම/ බලාපොරොත්තු වන සහන පිළිබඳ කෙටි විස්තරය -

ඉඩ ප්‍රමාණවත් නොවේ නම් අමතර කඩදාසි අමුණන්න

මම/අපි විසින් සපයා ඇති සියලු තොරතුරු/ලේඛන සත්‍ය හා නිවැරදි බව තහවුරු කර සිටිමි/ සිටිමු.

.....

පැමිණිලිකරුගේ අත්සන

දිනය - දිනය/මාසය/වසර