# ලංකා බැංකුවේ ගනුදෙනුකාර පැමිණිලි පිළිබඳ කටයුතුකිරීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය

Classification: Public

## 1.0. පැමිණිල්ලක් යනු කුමක්ද?

පැමිණිල්ලක් යනු බැංකුවේ නිමැවුම්, ශාඛා පද්ධතිය, අනෙකුත් සේවා සැපයුම් මාර්ග, සේවක හැසිරීම/ආකල්ප, ක්‍රියාවලි හෝ පද්ධතිවල ඕනෑම අංශයක් පිළිබඳ අතෘප්තිය ප්‍රකාශ කරන ඕනෑම මාර්ගයක් හරහා බැංකුවට ලැබෙන සන්නිවේදනයකි.

## 2.0. පැමිණිලි කළ හැක්කේ කාටද?

බැංකුවේ නිමැවුම්, ශාඛා පද්ධතිය, අනෙකුත් සේවා සැපයුම් මාර්ග, සේවක හැසිරීම/ආකල්ප, ක්‍රියාවලි හෝ පද්ධතිවල කිසියම් අංශයක් පිළිබඳව අතෘප්තිමත් බවක් ඇති පහත සඳහන් පුද්ගලයන්ට/ආයතනවලට ඒ පිළිබඳව පැමිණිලි කළ හැකිය.

- ගනුදෙනුකරුවන්
- ගනුදෙනුකරුවන් නොවන අය
- ලංකා බැංකුවේ කාර්ය මණ්ඩලය
- ලංකා බැංකුවේ විශ්‍රාමිකයන්
- ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව
- අමාත්‍යංශ සහ අනෙකුත් රාජ්‍ය ආයතන
- වෙනත් ඕනෑම පුද්ගලයෙක්/ ආයතනයක්

## 3.0. පැමිණිල්ලක් කරන්නේ කෙසේද?

පැමිණිලිකරුට තමන් කැමති භාෂාවකින් (සිංහල, දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි) පහත සඳහන් මාර්ග හරහා තම පැමිණිලි ඉදිරිපත් කළ හැකිය.

3.1 පුද්ගලිකව

3.2 තැපෑලෙන්

3.3 විද්‍යුත් තැපෑලෙන් boc@boc.lk or bocexmgt@boc.lk

3.4 දුරකථනයෙන්

3.5 ෆැක්ස් මගින්

3.6 වෙබ් ලිපිනය හරහා - www.boc.lk (මාර්ගගත ගනුදෙනුකාර සම්බන්ධතා පෝරමය ඉදිරිපත් කිරීම - “Tell Us Online” ක්‍රමය)

5.7 ලංකා බැංකු ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය හරහා (1975/ 011-2204444)

5.8 චැට් කිරීම මගින් - ෆේස්බුක් මැසෙන්ජර් (ලංකා බැංකුවේ ෆේස්බුක් පිටුව හරහා)

## 4.0. පැමිණිල්ලක් කිරීමේදී සැපයිය යුතු තොරතුරු

පැමිණිලි නිසියාකාරව මෙහෙයවීම සඳහා, පැමිණිල්ලක් කිරීමේදී පැමිණිලිකරු විසින් පහත මූලික තොරතුරු සැපයිය යුතුය. මෙමඟින් ගැටලුව පහසුවෙන් අවබෝධ කර ගැනීමට සහ ඊට ඉක්මන් විසඳුමක් සොයාගැනීමට බැංකුවට හැකියාව ලැබෙනු ඇත.

4.1 නම, ජාතික හැඳුනුම්පත සහ ලිපිනය

4.2 ගිණුම් අංකය

4.3 දුරකතන අංකය/විද්‍යුත් ලිපිනය

4.4 සිද්ධිය/පැමිණිල්ල පිළිබඳ සවිස්තරාත්මක විස්තර

4.5 සනාථකිරීමේ ලේඛනවල පිටපත් (අදාළ අවස්ථාවන්හිදී)

කිසියම් පැමිණිලිකරුවකු ඔහුගේ/ ඇයගේ අනන්‍යතාව හෙළිකිරීමට හෝ ඉහත සඳහන් කර ඇති සියලුම මූලික තොරතුරු සැපයීමට මැලිවන්නේ නම්, ඔවුන්ට තම පැමිණිලි නිර්නාමිකව හෝ තොරතුරුවල කොටසක් ඉදිරිපත් කළ හැකිය.

## 5.0. පැමිණිල්ලක් කළ යුත්තේ කොතනටද?

පැමිණිලිකරුවන්ට බැංකුවේ පහත සඳහන් ඕනෑම බලධරයකුට තම පැමිණිලි ඍජුවම ඉදිරිපත් කළ හැකිය.

5.1 ශාඛාවේ/ප්‍රධාන කාර්යාල දෙපාර්තමේන්තුවේ ඕනෑම නිලධරයකුට
5.2 ශාඛාවේ/ ප්‍රධාන කාර්යාල අංශයේ/ ඒකකයේ කළමනාකරු වෙත
5.3 අදාළ පළාතේ ප්‍රදේශ කළමනාකරු/ පළාත් මෙහෙයුම් කළමනාකරු වෙත
5.4 අදාළ පළාතේ සහකාර මහා කළමනාකරු වෙත
5.5 ලංකා බැංකුවේ ප්‍රධාන කාර්යාලයේ ප්‍රධාන අභ්‍යන්තර විගණක වෙත
5.6 ලංකා බැංකුවේ ප්‍රධාන කාර්යාලයේ අදාළ නියෝජ්‍ය මහා කළමනාකරුවන් හෝ සහකාර මහා කළමනාකරුවන් වෙත
5.7 ලංකා බැංකුවේ සභාපතිවරයාට හෝ මහා කළමනාකරුට

ලිපිනය : ලංකා බැංකුව, 29 වන මහල,
BOC චතුරශ්‍රය, අංක 01,
ලංකා බැංකු මාවත
කොළඹ 01.

5.8 ප්‍රධාන කාර්යාලයේ ගනුදෙනුකාර අත්දැකීම් කළමනාකරු

ලිපිනය : ගනුදෙනුකාර අත්දැකීම් කළමනාකරණ ඒකකය
ලංකා බැංකුව, 22 වන මහල,
"BOC චතුරශ්‍රය", අංක 1,
ලංකා බැංකු මාවත,
කොළඹ 01.

දුරකථන : 011-2435814/ 011-2204750/ 011-2204751
(වැඩ කරන වේලාවන් තුළ)

ෆැක්ස් : 011-2435815
විද්‍යුත් තැපෑල : bocexmgt@boc.lk
වෙබ් : ලංකා බැංකු වෙබ් අඩවියේ (www.boc.lk) "මාර්ගගත ගනුදෙනුකාර සම්බන්ධතා පෝරමය" පිරවීම

## 6.0. පැමිණිලි පිළිබඳ කටයුතුකිරීම් ක්‍රියාවලිය

6.1. සියලුම පැමිණිලි අපක්ෂපාතීව විනිවිදභාවයෙන් යුතුව විසඳනු ලැබේ.

6.2. පැමිණිල්ල මෙහෙයවීමට වගකිව යුතු ශාඛාවේ/ පළාතේ/ ගනුදෙනුකාර අත්දැකීම් කළමනාකරණ ඒකකයේ ප්‍රධාන කාර්‍යාල අංශයේ අදාළ බලධරයා වෙත පැමිණිල්ල ලැබුණු පසු, එදින සිට සාධාරණ කාලසීමාවක් ඇතුළත, කැමති ලිපි හුවමාරු ක්‍රමයකට පැමිණිලිකරුට පැමිණිල්ල ලැබුණු බවට වන දැන්වීමක් යවනු ලැබේ.

6.3. පැමිණිලිකරු විසින් සපයන ලද තොරතුරු මත පදනම්ව මූලික තක්සේරුව සිදු කළ යුතුය.

6.4. කිසියම් අමතර තොරතුරක් හෝ ලේඛනයක් අවශ්‍ය වේ නම්, බැංකුව විසින් පැමිණිලිකරුගෙන් එය ඉල්ලා සිටිය හැකිය.

6.5. අදාළ කාරණය බැංකුවට හෝ ගනුදෙනුකරුගේ වත්කම් වලට බලපාන්නේ නම්, එය වහාම සලකාබලනු ලැබේ .

6.6. මූලික තක්සේරුවෙන් පසු, යම් නිශ්චිත පැමිණිලි මෙහෙයවීම සඳහා වගකිව යුතු පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ අධිකාරිය විසින් හැකි ඉක්මනින් ගැටලුව විසඳීමට සෑම උත්සාහයක්ම ගත යුතුය.

6.7. අදාළ කාරණය සම්බන්ධයෙන් වැඩිදුර විමර්ශන අවශ්‍ය වේ නම්, ඒ බව පැමිණිලිකරුට දැනුම් දිය යුතුය.

6.8. අදාළ පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ අධිකාරියට පැමිණිල්ල ලැබුණු දින සිට දින 21ක් ඇතුළත [වැඩිදුර විමර්ශනයක් අවශ්‍ය නොවේ නම්, උපරිම මාස 03ක් ඇතුළත] පැමිණිල්ල විසඳීමට සෑම උත්සහයක්ම ගනු ලැබේ.

## 7.0. පැමිණිලිකරුවන්ට ප්‍රතිචාර දැක්වීම

7.1 පැමිණිල්ල විසඳූ පසු, බැංකුව විසින් ප්‍රතිචාරය පැමිණිලිකරු කැමති භාෂාවෙන් සහ ඔහු/ඇය විසින් තෝරා ගන්නා ලද මාර්ගයෙන් එවනු ඇත.

7.2 දින 21ක් ඇතුළත පැමිණිල්ල විසඳීමට නොහැකි නම්, ඒ බව දින 21ක් ඉකුත්වීමට පෙර, කාලය දීර්ඝ කිරීමට හේතු (වැඩිදුර විමර්ශනයක් අවශ්‍ය නොවේ නම්, උපරිම මාස 03ක්) සහ මෙතෙක් පැමිණිල්ල විසඳීමට ගත් පියවර පැමිණිලිකරුට දැනුම් දෙනු ලැබේ.

## 8.0. පැමිණිලිකරුගේ අයිතිවාසිකම්

8.1. පැමිණිලිකරුවන්ට තමන් පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ මුල් ස්ථානය හෝ පැමිණිල්ල මෙහෙයවන පුද්ගලයා හෝ ගනුදෙනුකාර අත්දැකීම් කළමනාකරණ ඒකකය (CXMU) අමතා පැමිණිල්ලේ වත්මන් තත්ත්වය පිළිබඳව විමසිය හැකිය.

8.2. පැමිණිලිකරු ප්‍රතිචාරය පිළිබඳ සෑහීමට පත්නොවන්නේ නම්, එය නැවත සලකා බැලීම සඳහා ලංකා බැංකුවේ සභාපතිවරයා වෙත යොමුකිරීමේ විකල්පය ඇත. සියලු අංශ සලකා බැලීමෙන් අනතුරුව රාජකාරි දින 14ක් ඇතුළත පැමිණිලිකරුට අවසන් ප්‍රතිචාරය ලැබෙනු ඇත.

8.3 බැංකුවේ ප්‍රතිචාරය පිළිබඳව පැමිණිලිකරු සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, පැමිණිල්ල පැමිණිලිකරුවන්ට නොමිලේ ස්වාධීන සේවා සපයන මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් වෙත සහ ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ මූල්‍ය ගනුදෙනුකාර සම්බන්ධතා දෙපාර්තමේන්තුව (FCRD) වෙත ද යොමු කළ හැකිය.

- මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා සම්බන්ධකර ගැනීමේ විස්තර:

ලිපිනය : මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්,
මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් කාර්යාලය,
අංක 01, බෙතෙස්ඩා පෙදෙස, මිලාගිරිය,
කොළඹ 05

දුරකථනය : 011-2595624
ටෙලිෆැක්ස් : 011-2595625
විද්‍යුත් තැපෑල : fosril@sltnet.lk
වෙබ් ලිපිනය : www.financialombudsman.lk

- ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ මූල්‍ය ගනුදෙනුකාර සම්බන්ධතා දෙපාර්තමේන්තුව (FCRD) සම්බන්ධ කර ගැනීමේ විස්තර:

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

ක්ෂණික ඇමතුම් අංකය: 1935
දුරකථනය : 011-2477966
ෆැක්ස් : 011-2477444
විද්‍යුත් තැපෑල : fcrd@cbsl.lk