ගනුදෙනුකරුවන්ගේ අයිතිවාසිකම් හා යුතුකම් පිළිබඳ ප්‍රඥප්තිය

1. හැඳින්වීම

ගනුදෙනුකරුවන්ගේ සහ බැංකුවේ අභිවෘද්ධිය උදෙසා සාධාරණ බැංකු පරිචයන් හි ප්‍රධාන ප්‍රමිතීන් විදහාදැක්වීම මෙම 'ගනුදෙනුකරුවන්ගේ අයිතිවාසිකම් හා යුතුකම් පිළිබඳ ප්‍රඥප්තියේ' අරමුණ වේ. ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ මුදල් මණ්ඩලය විසින් සංශෝධිත 1988 අංක 30 දරන බැංකු පනතේ 46(I) සහ 76(J)(I) වන වගන්ති මගින් තහවුරු කරන ලද බලතල ප්‍රකාර නිකුත් කරන ලද, 2011 අංක 08 දරන විධානයට අනුකූලව මෙම පාරිභෝගික ප්‍රඥප්තිය සම්පාදනය කර ඇත.

මෙම ප්‍රඥප්තිය මඟින් බැංකුව හා ගනුදෙනු කිරීමේදී ගනුදෙනුකරුවන්ගෙන් අපේක්ෂා කරන බැංකු පරිචයන් පිළිබඳ ප්‍රධාන ප්‍රමිතීන් සකස් කරන අතර ගනුදෙනුකාර සේවාවන් සහ ඔවුන්ගේ ආරක්ෂාව උදෙසා 'ආචාරධර්ම පද්ධතියක්' සම්මත කරගැනීමට මෙයින් බැංකුවට මගපෙන්වයි. අවසාන වශයෙන්, මෙමගින් ගනුදෙනුකරුවන් විසින් බැංකුව සම්බන්ධයෙන් වන වගකීම් සමුදායක් ගෙනහැර දක්වයි.

රාජ්‍ය බැංකුවක් වශයෙන්, අප විසින් සෑමවිටම උසස් තත්ත්වයේ මෙන්ම පහසුවෙන් ලබාගත හැකි සේවාවන් ලබාදීමට උත්සුක වන අතර අපගේ සියලුම ගනුදෙනුකරුවන්ට එක හා සමානව සලකනු ලැබේ. තවද, ඔවුන් අප හා සම්බන්ධ වන කාලසීමාවේදී අප සපයන සේවාවන් මගින් සෑමවිටම ඔවුන්ගේ අවශ්‍යතා සහ අපේක්ෂාවන් සපුරාලන බව සහතික කරගැනීම සඳහා හැකි සෑම උත්සාහයක්ම අප විසින් ගනුලැබේ.

02. තොරතුරු ලබාගැනීම සහ බැංකුවේ නිමැවුම්/ සේවාවන් පිළිබඳ අවබෝධයක් ලබාගැනීම

ලංකා බැංකුව විසින් සෑමවිටම ගනුදෙනුකරුවන්ගේ සමාජ තත්ත්වය, ශාරීරික හැකියාව, විවාහක අවිවාහක බව, ජාතිය, කුලය, ස්ත්‍රී පුරුෂ භාවය, වයස, ආගම සහ මූල්‍ය සාක්ෂරතාව යනාදිය නොසලකා සෑම ගනුදෙනුකරුවකු වෙතම, බැංකුවේ මූල්‍ය නිමැවුම් සහ සේවාවන් සාධාරණ ලෙසත්, එක හා සමානවත් ලබාදීමට වගබලාගනී.

බැංකුව විසින් පිරිනමනු ලබන මූල්‍ය නිමැවුම්/සේවාවන් පිළිබඳ අවබෝධ කර ගැනීම සඳහා අප විසින් තොරතුරු ඇති සැටියෙන් ලබාදේ. අප බැංකුව විසින් මේ සම්බන්ධයෙන් පහත සඳහන් ක්‍රියාමාර්ග දියත්කරනු ලැබේ.

2.1 බැංකුව විසින් පිරිනමන මූල්‍ය නිමැවුම්/සේවාවන් පිළිබඳ ප්‍රමාණවත් තොරතුරු සපයමින් ඒවා තේරුම් ගැනීමට ගනුදෙනුකරුවන්ට උපකාරීවීමත්, ඒවායෙහි මූල්‍යමය ක්‍රියාකාරිත්වය පැහැදිලි කරමින් තමන්ට අදාළ බැංකු නිමැවුම්/සේවාවන් තෝරාගැනීමට ඔවුනට සහාය දැක්වීමත් ලංකා බැංකුව විසින් කරනු ලැබේ.

2.2 බැංකුවේ නිමැවුම් හා සේවාවන්ට අදාළ ප්‍රධාන කරුණු සහ බැංකුව විසින් ක්‍රියාත්මක කරනු ලබන වෙනත් විශේෂ ව්‍යාපාර ප්‍රවර්ධනයන් හෝ ප්‍රචාරණයන් පිළිබඳ තොරතුරු, විස්තර පත්‍රිකා/ අත්පත්‍රිකා/ වෙබ් අඩවිය මාර්ගයෙන් ලබාදෙන අතර, එම තොරතුරු සියල්ල ගනුදෙනුකරුට අවශ්‍ය භාෂාවකින්, එනම්, සිංහල, දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි මාධ්‍යයෙන් ලබාදේ.

2.3 ලංකා බැංකුව විසින් සිය ප්‍රචාරණ කටයුතු සඳහා ප්‍රධාන වශයෙන් රූපවාහිනී, ගුවන්විදුලි සහ මුද්‍රිත මාධ්‍ය, ලංකා බැංකු නිල සමාජ මාධ්‍ය පිටුව භාවිතකරන අතර එමගින් තොරතුරු සරලව හා පහසුවෙන් තේරුම් ගත හැකි ආකාරයට ලබාදේ. ඊට අමතරව, හැකි සෑම විටම බැංකුව, ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් අධීක්ෂණය කරනු ලබන බලපත්‍රලාභී බැංකුවක් බව වෙළඳ දැන්වීම්වල සඳහන් කෙරේ. තවද, මහජනතාව නොමඟයවන සුළු කිසිදු තොරතුරක් ප්‍රචාරණයේදී ඇතුළත් නොවන්නේය.

2.4 වෙළඳ දැන්වීම්වල ඇති තොරතුරු සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරුවන්ට යම් පැහැදිලි කිරීමක් අවශ්‍ය විට ඒ සඳහා සහයවීමට සෑමවිටම කාර්යමණ්ඩලයේ සියල්ලන්ම යාවත්කාලීන කර ඇත.

2.5 අප විසින් පහත සඳහන් තොරතුරු ගනුදෙනුකරුවන්ට පැහැදිලිව පෙනෙන අයුරින් සෑම ව්‍යාපාර පරිශ්‍රයකම ප්‍රදර්ශනය කරනු ලැබේ:

I. බැංකු බලපත්‍රයේ පිටපත
II. බලයලත් මුදල් හුවමාරු ලාංඡනය
III. තැන්පතු සහ ණය යෝජනා ක්‍රමයන් හි වත්මන් පොලී අනුපාත
IV. විදේශ මුදල් ඒකක මිලදීගැනීමේ හා විකිණීමේ අනුපාත
V. බැංකුවේ ණය ශ්‍රේණිය සහ එයට පාදක වූ නිර්ණායකයන්
VI. ස්වෛරී රත්‍රංවල දෛනික වෙළඳපල වටිනාකම

VII. රත්‍රං භාණ්ඩයේ එක් එක් කැරට් ප්‍රමාණය මත ණයට දෙන රත්‍රං භාණ්ඩයේ වටිනාකමේ උපරිම ප්‍රතිශතය

VIII. බැංකුවේ ගනුදෙනුකරන වේලාවන් සහ නිවාඩු පිළිබඳ දැන්වීම්

IX. මූල්‍ය දුක්ගැනවිලි භාරගන්නා නිලධරයා (ඔම්බුට්ස්මන්වරයා) සහ ණය උපදේශන මධ්‍යස්ථානය සම්බන්ධකර ගැනීමේ තොරතුරු

X. බැංකුවේ ආදායම් ප්‍රකාශය හා ශේෂ පත්‍රය

XI. තොරතුරු දැනගැනීමේ අයිතිය පිළිබඳ දැන්වීම (භාෂා තුනෙන්ම)

XII. මූල්‍ය බුද්ධි ඒකකය විසින් මූල්‍ය ආයතනවල ගනුදෙනුකරුවන් වෙත කරනුලබන දැන්වීම (භාෂා තුනෙන්ම)

XIII. මූල්‍ය වංචාකාරයින්ගෙන් ප්‍රවේශම් වන ලෙස කරනු ලබන දැන්වීම

XIV. ස්මාර්ට් කලාපයට/ ATM කුටියට අදාළ වෙනත් දැන්වීම්

2.6 ගනුදෙනුකරුවන්ගේ අක්‍රීය ගණයට පත්වූ පාස්පොත් ඉතිරිකිරීමේ ගිණුම් හැර අනෙකුත් තැන්පතු ගිණුම්වල සහ සේවාවන්හි ගනුදෙනුකරුවන් විසින් කරනු ලබන ගනුදෙනු හා ශේෂයන් ගනුදෙනුකරුගේ කැමැත්ත මත ඔවුන් තෝරාගන්නා ලද ක්‍රමයකට, එනම්, මුද්‍රිතව හෝ ඉලෙක්ට්‍රොනිකව කාලානුරූපී ගිණුම් ප්‍රකාශයක් ලබාදීමට අප විසින් කටයුතු සූදානම් කරනු ලැබේ. ණය කාඩ්පත් ප්‍රකාශ මගින් පහත තොරතුරු සපයනු ලැබේ.

- වත්මන් බිල්පත් කාලය සඳහා ගෙවිය යුතු අවම මුදල

- අවශ්‍ය අවම මුදල පමණක් ගෙවන්නේ නම්, අය කරන මුළු පොලිය

- අවම මුදල නොගෙවුවහොත්, ප්‍රමාද ගෙවීම් ගාස්තුව

ඊට අමතරව, අවසර ලත් දින ගණනක් සඳහා ස්මාර්ට් පාස්පොත්, ජංගම යෙදවුම් සහ අන්තර්ජාල හා ජංගම බැංකුකරණය හරහා ගනුදෙනුකරුවන්ට සිය බැංකු ප්‍රකාශ තමන් විසින්ම බලාගැනීමේ හැකියාව ඇත. තවද, එය ගනුදෙනුකරුවන්ට ඉතා ආරක්ෂිත සහ කාර්යක්ෂම වන බැවින් ඉලෙක්ට්‍රොනික ප්‍රකාශ හෝ තමන් විසින්ම ප්‍රකාශ ලබාගැනීමට ඔවුන් දිරිමත් කරනු ලැබේ.

2.7 අප විසින් දැනුවත් කිරීමේ වැඩසටහන් සහ මූල්‍ය සාක්ෂරතා වැඩසටහන් පැවැත්වීමෙන් අපගේ මූල්‍ය නිමැවුම් සහ සේවාවන් මෙන්ම ඒ ආශ්‍රිත ඕනෑම අවදානම් තත්ත්වයන් පිළිබඳව දැනුවත්කිරීම් කරනු ලැබේ. එමෙන්ම, ප්‍රජාවගේ මූල්‍ය සාක්ෂරතාව වැඩිදියුණු කිරීමේ අරමුණින් අපගේ ශාඛා/දෙපාර්තමේන්තු විසින් ප්‍රජා වැඩසටහන් පවත්වනු ලැබේ.

2.8 අප බැංකුවේ සියලුම කාර්ය මණ්ඩලය විසින් අනුගමනය කළ යුතු සහ පිළිපැදිය යුතු "ආචාර ධර්ම සංග්‍රහයක්" අප විසින් හඳුන්වා දී ඇත. බැංකුවේ වත්මන් සේවක මණ්ඩලය විසින් 'ගනුදෙනුකරුවන්ගේ අයිතිවාසිකම් හා යුතුකම් පිළිබඳ ප්‍රඥප්තියට' අනුකූලව කටයුතුකරන බවට වන ලිඛිත තහවුරුකිරීමක් ඔවුන්ගෙන් ලබාගන්නා අතර අලුතෙන් බඳවාගන්නා සේවකයින්ගෙන් බැංකුවේ රැකියාව භාරගැනීමට පෙරාතුව එවැනි තහවුරුකිරීමක් ලබා ගනී.

3. නිමැවුම්/ සේවාවල "නියමයන් හා කොන්දේසි" පිළිබඳ දැනුවත්වීම සහ අවබෝධයක් ලබාගැනීම

බැංකුව විසින් අපගේ නිමැවුම් හා සේවාවන්ට අදාළ නියමයන් සහ කොන්දේසි විනිවිදභාවයෙන් සහ විස්තරාත්මකව අප ගනුදෙනුකරුවන් වෙත ප්‍රකාශයට පත්කෙරේ.

3.1 තමා කැමති භාෂාවකින් එනම්, සිංහල, ඉංග්‍රීසි හෝ දෙමළ භාෂාවෙන් සියලුම නිමැවුම් හෝ සේවාවන්ට අදාළ නියම හා කොන්දේසි වෙත ප්‍රවේශවීමටත්, ඒවා පිළිබඳ මනා අවබෝධයක් ලබාගැනීමටත්, ලංකා බැංකුවේ සියලුම ගනුදෙනුකරුවන්ට අවස්ථාව ලැබේ.

3.2 අප විසින් නිමැවුම් හෝ සේවාවන්හි විශේෂතා, නියමයන් හා කොන්දේසි සහ ලක්ෂණ පිළිබඳව ගනුදෙනුකරුවන්ට පැහැදිලිව තේරුම් කරනු ලබන අතර ඒවා සසඳා බලා තීරණයක් ගැනීමට ඔවුනට සාධාරණ කාලයක් ලබා දෙනු ඇත.

3.3 නිමැවුම් හෝ සේවා පිළිබඳ විස්තර සහ නියමයන් සහ කොන්දේසි ලැබුණු බව, පැහැදිලි කරදුන් බව හා තේරුම් ගත් බව ගනුදෙනුකරු විසින් ලිඛිතව තහවුරු කළ යුතුය.

3.4 ගනුදෙනුකරුවකු විසින් යම් නිමැවුමක්/සේවාවක් වෙත ලියාපදිංචිවීමට පෙර/ බැංකුවේ ගනුදෙනුකරුවකු වීමට පෙර, ඊට අදාළ සියලුම ලියකියවිලි සම්පූර්ණ කර ඒවාට අත්සන තැබිය යුතුය.

3.5 බැංකුව විසින් යම් නියමයන් සහ කොන්දේසිවල වෙනස්කම් සිදු කරන විට, යම් සාධාරණ කාලසීමාවක් ඇතුළත එහි ස්වභාවය අනුව බැංකුව විසින් තීරණය කරනු ලබන පරිදි බැංකුවේ නිල වෙබ් අඩවිය හරහා හෝ පුවත්පත් දැන්වීමකින් හෝ විද්‍යුත් මාධ්‍යයෙන් හෝ වෙනත් යම් ක්‍රමයකින් ඒ බව ගනුදෙනුකරුවන්ට දැනුම් දිය

යුතු අතර වහාම එම වෙනස්කම් ගනුදෙනුකරුගේ ලේඛනවල යාවත්කාලීන කළ යුතුය.

3.6 "නියමයන් හා කොන්දේසි" යටතේ විශේෂයෙන් පහත සඳහන් කරුණු පිළිබඳ දැනගැනීමට ගනුදෙනුකරුවන්ට අයිතියක් ඇත.

අ) පොලිය ගණනය කිරීමේ ආකාරයද ඇතුළත්ව ගනුදෙනුකරුවන් ගෙවිය යුතු පොලී අනුපාත, ගාස්තු සහ කොමිස් ආදී සාමාන්‍ය බැංකු ගාස්තු පිළිබඳ විස්තර

ආ) ගනුදෙනුකරු සිය වගකීම් පැහැරහරින අවස්ථාවක, ලංකා බැංකුව විසින් අනුගමනය කරනු ලබන අයකිරීමේ ක්‍රියාමාර්ග සහ බැංකුවේ වියදම් සුදුසු පරිදි ගනුදෙනුකරුගෙන් අයකරගන්නා බව.

ඇ) යම් නිමැවුමක හෝ සේවාවක නියමිත කාලය ඉකුත්වීමට පෙරාතුව එයින් ඉවත්වන්නේ නම් හෝ එම සේවාව ලබාගැනීම අවසන් කරන්නේ නම්, ගනුදෙනුකරු විසින් ගෙවිය යුතු යම් වන්දි මුදල් පිළිබඳ විස්තර.

ඈ) ගිණුම් විවෘත කිරීම, වසා දැමීම සහ පවත්වාගෙන් යාම (උදා: අවම ශේෂ අවශ්‍යතා), ගනුදෙනුකරුවන් විසින් මුදල් හුවමාරු කිරීම සම්බන්ධයෙන් වන යම් යම් සීමාවන් හා අක්‍රීය ගිණුම් සහ අතහැර දැමූ දේපල සම්බන්ධ ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියා පටිපාටි.

ඉ) නීත්‍යනුකූලව අවසර ලද පාර්ශ්වයකට ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තොරතුරු අනාවරණය කෙරෙන බව.

ඊ) සැක කටයුතු ගනුදෙනු හා සීමාවකට ඉහළ ගනුදෙනු මූල්‍ය බුද්ධි ඒකකයට වාර්තා කිරීම, ගනුදෙනුකරුවකුගේ මූල්‍ය උපකරණ/ කාඩ්පත් සොරකම් කරනු ලැබූ විට එය දැනුම්දීමට ගනුදෙනුකරු විසින් අනුගමනය කළයුතු ක්‍රියාපිළිවෙත සහ ගනුදෙනුකරුගේ හා බැංකුවේ වගකීම්වලට අදාළ නීති රීති.

උ) ණයක් සඳහා සුරැකුමක් ලෙස රඳවාගත් දේපලක් අත්පත් කරගැනීමට පරාවේ පිළිවෙත යටතේ බැංකුව ගන්නා ක්‍රියාමාර්ග සහ වෙන්දේසියේදී එම දේපල බැංකුවට

පවරන අවස්ථාවන්හි දී, එසේ පැවරූ දේපල නැවත විකිණීම හෝ විකිණීම අවලංගු කිරීම සඳහා අනුගමනය කළ යුතු ක්‍රියාපටිපාටීන්.

4. බැංකුවේ නිමැවුම්/ සේවාවන් ඉවත්කරගැනීම/ අවලංගු කිරීම පිළිබඳ තොරතුරු

දැනට ගිවිසුම්ගතව පවතින නිමැවුමක් හෝ සේවාවක්, විශේෂයෙන්ම තැන්පතු නිමැවුමක් ඉවත් කර ගැනීමට/අවසන් කිරීමට බැංකුව තීරණය කරන අවස්ථාවක, ඒ බව සාධාරණ කාලසීමාවක් ලබාදී ගනුදෙනුකරුට කල්තියා දැනුම් දෙනු ලැබේ.

5. බැංකු නියෝජිතයන්ගෙන් ආරක්ෂාවීම

5.1 ලංකා බැංකුව විසින් බලයලත් නියෝජිතයන් හරහා පහසු මෙන්ම සැමට ප්‍රවේශ වියහැකි බැංකු සේවාවන් සපයනු ලැබේ. නියෝජිත බැංකුකරණය යනු, මූල්‍යමය වශයෙන් සැවොම ඇතුළත් කරගැනීමට හා බැංකු සේවාවන් වෙත මහජනතාව වැඩි වශයෙන් ප්‍රවේශකර ගැනීමට බැංකුව විසින් දරන ලද උත්සහායේ ප්‍රතිඵලය කි.

ඒ අනුව, නියෝජිත බැංකුකරණය සම්බන්ධයෙන් බැංකුව විසින් ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ආරක්ෂාව, රහස්‍යභාවය, විනිවිදභාවය සහ නියාමන ප්‍රමිතීන්ට අනුකූල වීම කෙරෙහි අවධානය යොමු කරනු ලැබේ.

5.2 යාවත්කාලීන කරන ලද බලයලත් නියෝජිත ලැයිස්තුව වෙබ් අඩවියේ ශාඛා/ATM යටතේ ඇත.

5.3 ලංකා බැංකුවේ නියෝජිතයන් විසින් ගනුදෙනුකරුවන්ට හිරිහැර කිරීමෙන්, අයථා ලෙස ණය රැස්කිරීමේ ක්‍රම භාවිත කිරීමෙන්, අනවසර පාර්ශ්වයන්ට තොරතුරු හෙළිකිරීමෙන්, නිමැවුම්/සේවාවන් පිළිබඳ අසත්‍ය හෝ නොමඟ යවන සුළු තොරතුරු ලබාදීමෙන් සහ බැංකුවේ නිමැවුම්/ සේවාවන් මිලදී ගැනීමට හෝ ලබා ගැනීමට ගනුදෙනුකරුවන්ට අනිසි බලපෑම් කිරීමෙන් හා ඕනෑම සුරැකුම් සම්බන්ධ ලිපි බැංකු පරිශ්‍රයට පිටතදී අත්සන් කර ගැනීමෙන් වැළකීසිටින බව ලංකා බැංකුව සහතික වේ.

6. පැමිණිලි කිරීම සහ රැකවරණය

ගනුදෙනුකරුවන් හට පැමිණිලි කිරීමට අයිතියක් ඇති අතර බැංකුවේ සේවාවන් සහ නිමැවුම් වැඩිදියුණු කිරීමෙහි ලා උපකාරවන බැවින් බැංකුව එම පැමිණිලි සතුටින් භාරගනී. මීට අමතරව, සෑම පැමිණිල්ලක්ම සමාන කොට සලකා බැංකුවේ කටයුතු පිළිබඳ සැබෑ තොරතුරු සපයන මූලාශ්‍රයක් වන බැවින්, ගනුදෙනුකරුවන් නොවන අයගෙන් සහ වෙනත් ආයතනවලින් ලැබෙන පැමිණිලි ද බැංකුව භාර ගනී.

එපමණක් නොව, තම පැමිණිලි ඵලදායීව හා විනිවිදභාවයෙන් යුතුව විසඳාගැනීමේ අයිතියද ගනුදෙනුකරුවන් සතුය. මේ සම්බන්ධයෙන්, අපගේ බැංකුව ගනුදෙනුකරුවන්/ ගනුදෙනුකරුවන් නොවන අය අතර ඇති වන ආරවුල් සම්බන්ධයෙන් ඉක්මන් හා ඵලදායී විසඳුම් යාන්ත්‍රණයක් ක්‍රියාත්මක කර ඇත.

6.1 යම් ගනුදෙනුකරුවකු/ ගනුදෙනුකරුවකු නොවන අයකු බැංකුවේ නිමැවුම් හෝ සේවාවන් පිළිබඳ සෑහීමට පත් නොවන්නේ නම්, ඔවුන් මෙපමණ කලක් කටයුතු කළ ශාඛාවේ/ ප්‍රධාන කාර්යාලයේ හෝ ගනුදෙනුකාර අත්දැකීම් කළමනාකරණ ඒකකයේ කාර්‍ය මණ්ඩල සාමාජිකයාට සෘජුවම තම පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ හැකිය. ඔවුන් ඒ සඳහා මැලිකමක් දක්වන්නේ නම් හෝ අදාළ නිලධාරියාට ඒ සම්බන්ධයෙන් සුදුසු පිළියමක් ලබාදීමට නොහැකි බව හැඟෙන්නේ නම්, ඔවුන්ට එම පැමිණිල්ල බැංකුවේ ඉහළ කළමනාකාරිත්වයට ඉදිරිපත් කළ හැකිය.

6.2 පැමිණිල්ල ලැබුණු පසු, බැංකුව විසින් යම් සාධාරණ කාලසීමාවක් ඇතුළත අභිමත මාධ්‍යයකින් හා භාෂාවකින් ගනුදෙනුකරුට ප්‍රතිචාර දක්වනු ලැබේ.

6.3 ගැටළුවේ සංකීර්ණ බව හේතුවෙන් එය නිරාකරණය කිරීම සඳහා ලිත් දින 21කට වඩා ගතවේ නම්, බැංකුව විසින් එහි තත්ත්වය සහ ඒ සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කරන තැනැත්තාගේ විස්තර පැමිණිලිකරු වෙත ලබාදෙනු ඇත.

6.4 එහි විමර්ශන කටයුතු අවසන් වූ පසු, බැංකුව විසින් පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් සොයාගනු ලැබූ දේ, ප්‍රතිඵල සහ ඒ සම්බන්ධව ගනු ලැබූ ක්‍රියාමාර්ග පිළිබඳ පැමිණිලිකරුට දන්වනු ලැබේ.

6.5 පැමිණිලි ක්‍රියාපටිපාටිය විස්තරාත්මකව වෙබ් අඩවියේ දී ඇත.

7. විශේෂ අවධානය හා සැලකිල්ල

බැංකුවේ සියලුම නිමැවුම් හා සේවාවන් වෙත සාධාරණ ලෙස ප්‍රවේශවීමේ හැකියාව සහතික කිරීම සඳහා වැඩිහිටි, ආබාධිත (විවිධ හැකියාවන් ඇති) හෝ බැංකු ගනුදෙනු සිදුකිරීමට සහ/ හෝ දෘශ්‍යාබාධ, ශ්‍රවණාබාධ, අත් පා අහිමිවීම් ආදිය ඇතුළු, නමුත් ඒවාට පමණක් සීමානොවන ශාරීරික හෝ වෛද්‍ය හේතූන් මත සහ වයස්ගතවීම මත බැංකු සේවා ලබාගැනීමට අමතර සහාය අවශ්‍ය වන මූල්‍ය සාක්ෂරතාව අඩු ගනුදෙනුකරුවන් වෙත අප විසින් විශේෂ අවධානය යොමුකරනු ලැබේ.

7.1 ලංකා බැංකුව විසින් විශේෂ අවශ්‍යතා ඇති ගනුදෙනුකරුවන්ට පහත දැක්වෙන බැංකු සේවාවන් පිරිනමනු ලැබේ.

I. බැංකුව විසින් පිරිනමන සියලුම නිමැවුම් විශේෂ අවශ්‍යතා ඇති ගනුදෙනුකරුවන්ට ලබාගැනීමට හැකියාව පවතී .

II. සියලුම ශාඛා විසින් අනෙකුත් ගනුදෙනුකරුවන්ට සපයන සියලුම පහසුකම් විශේෂ අවශ්‍යතා සහිත ගනුදෙනුකරුවන්ට ද සැපයිය යුතුය. තවද, සමහර පහසුකම් හා සම්බන්ධ අවදානම් තත්ත්වයන් සාමාන්‍ය ගනුදෙනුකරුවකුට වඩා විශේෂ අවශ්‍යතා සහිත ගනුදෙනුකරුවන්ට වැඩි විය හැකි බැවින් ඒ පිළිබඳව ඔවුන් දැනුවත් කරනුලැබේ.

III. බැංකු ගිණුම් කටයුතු සිදුකිරීම සඳහා තම මහපට ඇඟිලි සලකුණ තබන දෘශ්‍යාබාධිත ගනුදෙනුකරුවන් ඇතුළු විශේෂ අවශ්‍යතා සහිත ගනුදෙනුකරුවන් වෙත යම් යම් සේවාවන් ලබදීම බැංකුව විසින් ප්‍රතික්ෂේප නොකළයුතුය.

IV. බැංකු ගිණුමක් තවත් පුද්ගලයකු සමග බද්ධ ගිණුමක් ලෙස පවත්වාගෙන යාමට හෝ තුන්වන පාර්ශ්වයක් ඉදිරියේ බැංකු කටයුතු සිදුකිරීමට බැංකුව විසින් විශේෂ අවශ්‍යතා සහිත ගනුදෙනුකරුවන්ට බලකරනු නොලැබේ. එසේ වුවද, ඔහු/ ඇය විසින් තෝරාගනු ලබන විශේෂ අවශ්‍යතා සහිත තවත් ගනුදෙනුකරුවකු ඇතුළු ඕනෑම තැනැත්තකු සමග බද්ධ ගිණුමක් විවෘතකිරීමට අප ඉඩලබා දේ.

V. යම් ගිණුමක් විවෘතකිරීමට/ සේවාවන් ලබාදීමට පෙර එහි නියම හා කොන්දේසි, අයිතීන් හා වගකීම්, විශේෂතා සහ වෙනත් තොරතුරු

විශේෂ අවශ්‍යතා සහිත ගනුදෙනුකරුවන්ට අවශ්‍ය නම් බැංකුව විසින් ඒවා පැහැදිලි කරනු ලැබේ.

VI. රෝගී/ මහලු හෝ යම් නොහැකියාවක් ඇති ගිණුම් හිමියකුගෙන් මහපට ඇඟිලි සලකුණ හෝ පාදයේ ඇඟිලි සලකුණ ලබාගන්නා අවස්ථාවක, එක් බැංකු නිලධාරියකු හා බැංකුවේ දැනට ගනුදෙනුකරුවකුව සිටින තැනැත්තකු ඊට සාක්ෂි පිණිස සිටිනු ලැබේ.

VII. විශේෂ අවශ්‍යතා සහිත ගනුදෙනුකරුවකුට මුදල් ආපසුගැනීමට අවශ්‍ය වන අවස්ථාවක, ගනුදෙනුකරුගේ තත්තවය මත, එම මුදල් ආපසුගන්නා අවස්ථාවේදී ඊට සාක්ෂි පිණිස සිටි තැනැත්තාගේ විස්තර වාර්තාකර ගනිමින් බැංකු නිලධාරියා විසින් එම මුදල් සාක්ෂිකරු ඉදිරිපිටදී ගනුදෙනුකරුට භාරදෙනු ලැබේ.

8. ගනුදෙනුකරුවන්ගේ වගකීම්

I. ගිණුමක් විවෘත කිරීමේදී හෝ මූල්‍ය නිමැවුමක්/ සේවාවක් ලබාගැනීම සඳහා අයදුම්කිරීමේදී ගනුදෙනුකරුවකු විසින් නිවැරදි මෙන්ම යාවත්කාලීන වූ පුද්ගලික හා මූල්‍ය තොරතුරු බැංකුවට ලබාදිය යුතු අතර ඊට අනන්‍යතාව පිළිබඳ වලංගු තොරතුරු සහ සම්බන්ධ කරගැනීමේ තොරතුරු ලබාදීම ඇතුළත් වේ.

II. ගනුදෙනුකරුගේ සම්බන්ධ කරගැනීමේ තොරතුරුවල යම් වෙනසක් සිදුවූ විට ඒ බව වහාම බැංකුවට දැනුම් දිය යුතුය.

III. යම් ගිවිසුමකට/ එකඟතාවකට ඇතුළත්වීමට පෙර බැංකුව විසින් පිරිනමන නිමැවුමකට/ සේවාවකට අදාළ 'නියමයන් හා කොන්දේසි' පිළිබඳ ගනුදෙනුකරුට මනා දැනුමක් හා අවබෝධයක් තිබිය යුතුය.

IV. PIN අංකය, මුරපදය, සහ ගිණුම් අංක වැනි ගිණුම් විස්තර සුරක්ෂිතව තබාගැනීම ගනුදෙනුකරුවන්ගේ වගකීම වන අතර එම විස්තර වෙනත් තැනැත්තකු හා හුවමාරුකිරීම සහ අවසර නොලත් තැනැත්තන් සිය ගිණුම වෙත ප්‍රවේශවීම වැළැක්වීමට අවශ්‍ය පියවර ගත යුතුය.

V. යම් ගෙවීම්, මුදල් ආපසුගැනීම් සහ චෙක්පත් ඇතුළු ඕනෑම ගනුදෙනුවක් සිදුකිරීමට තම ගිණුමේ ප්‍රමාණවත් තරම් මුදල් තිබෙන බව ගනුදෙනුකරු විසින් සහතික විය යුතුය.

VI. ගනුදෙනුකරුවන් විසින් ප්‍රති මුදල් විශුද්ධිකරණය සහ Know Your Customer (KYC) නියමයන් ඇතුළු සියලුම නීති හා නියෝගයන්ට අනුකූල විය යුතු අතර සිය ගිණුම් හරහා කිසිඳු නීතිවිරෝධී හෝ වංචනික ක්‍රියාවල නිරත නොවිය යුතුය.

VII. ගනුදෙනුකරුවකුගේ චෙක්පොත, පාස්පොත, හර/ණය කාඩ්පත හෝ බැංකු කටයුතුවලට අදාළ වෙනත් යමක් අස්ථානගත වූ විට හෝ සොරකම් කරනුලැබූ විට, අනවසර භාවිතයන් වැළැක්වීම සඳහා ඔවුන් ඒ බව වහාම බැංකුවට වාර්තා කළ යුතුය.

VIII. ගනුදෙනුකරුවන්ට තම ගිණුම් හෝ ගනුදෙනු සම්බන්ධයෙන් යම් ගැටළුවක් හෝ සැකයක් ඇත්නම් ඔවුන් විසින් බැංකුවේ ගනුදෙනුකාර සේවාව ඇමතිය යුතුය, නැතහොත් පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ ක්‍රියාමාර්ගය අනුගමනය කළ යුතුය.

IX. ගනුදෙනුකරුවන් විසින් බැංකුවේ නිමැවුම් හා සේවාවන් ඔවුන්ගේ අපේක්ෂිත අරමුණු උදෙසා මිස මුදල් විශුද්ධිකරණය ඇතුළු යම් නීතිවිරෝධී හෝ වංචනික ක්‍රියා සඳහා භාවිත නොකළ යුතු අතර ඔවුන් විසින් බැංකුව සමග කරන සියලුම ගනුදෙනුවලදී ඊට නිසි සැලකිල්ලක් දැක්විය යුතුය.

X. බැංකු ගිණුම්/ සේවාවන්, අන්තර්ජාල බැංකුකරණය සහ ඩිජිටල් නිමැවුම්වලට අදාළ නියමයන් හා කොන්දේසිවලට අනුව කටයුතු කිරීම ගනුදෙනුකරුවන්ගෙන් අපේක්ෂාකෙරේ.

XI. ගනුදෙනුකරුවන් විසින් තමන්ට දැරිය හැකි ණය ආපසුගෙවීමේ සීමාව ඉක්මවා ණය ලබානොගත යුතුය.

XII. ගනුදෙනුකරුවන් විසින් සිය ආපසුගෙවීම් හෝ වාරික හිඟ තත්ත්වයට පත්වීමට ඉඩ නොතැබිය යුතු අතර නිසි කලට ගෙවීම් සිදුකිරීමෙන් බැංකු සමග යහපත් සම්බන්ධතාවන් පවත්වාගත යුතුය.

XIII. ගනුදෙනුකරුවකුට ඔහුගේ/ ඇයගේ ණය මුදල, ණය කාල සීමාව අවසන්වීමට පෙර ගෙවා නිමකිරීමට අවශ්‍යවන්නේ නම්, ණය මුදල ලබාගන්නා අවස්ථාවේදී එකඟ වූ පරිදි ණය මුදල මත ගණනය කරනු ලබන යම් ගෙවීමකට යටත්වීමට සිදුවේ.

XIV. ගනුදෙනුකරුවකුට ඔහුගේ/ ඇයගේ හිඟ ණය මුදල් පොරොන්දු වූ පරිදි, ආපසුගෙවීමට නොහැකි වේ නම්, බැංකුවේ 'නියමයන් හා කොන්දේසිවල'

සඳහන් පරිදි බැංකුවේ වියදම් ද ඇතුළුව බැංකුවට ලැබිය යුතු මුදල අයකරගැනීමට අයිතියක් ඇත.

XV. ගනුදෙනුකරුවකුට යම්කිසි මූල්‍ය අපහසුතාවක් පැනනැගුණු විට, හැකි ඉක්මනින් ඒ සම්බන්ධයෙන් බැංකුව දැනුවත් කළ යුතුය. බැංකුව ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ගැටළු සාකච්ඡාකිරීමට යුහුසුළු වන තරමට බැංකුව සහ ගනුදෙනුකරු යන දෙපාර්ශ්වයටම විසඳුමකට එළඹීමට පහසු වනු ඇත.

XVI. ගනුදෙනුකරුවන් විසින් අදාළ අයදුම්පත සහ අවශ්‍ය අනෙකුත් ලේඛන නිසිපරිදි සම්පූර්ණ කොට අප්‍රමාදව ඉදිරිපත් කළ යුතුය.

XVII. සිය ගිණුම් හරහා යම් වංචනික ගනුදෙනුවක්/ ගනුදෙනු හෝ එවැනි යම් වෑයමක් පිළිබඳ දැනගත් විගස ගනුදෙනුකරුවන් විසින් වහාම ඒ පිළිබඳ බැංකුව දැනුවත්කළ යුතුය.

XVIII. බැංකුවට ගෙවීමට ඇති මුදල පිළිබඳ යම් මතභේදයක් හැර ඉහත 2 සිට 7 වන වගන්තිය දක්වා ඇති වගන්තිවල සඳහන් බැංකුවක යුතුකම් සම්බන්ධයෙන් වන යම් මෙහෙයුම් දෝෂයක්, අධිකරණයක අවසරයකින් තොරව, ගනුදෙනුකරු ඔහුගේ/ඇයගේ ණය නොපියවීමට හෝ පියවීම ප්‍රමාදකිරීමට හේතුවක් ලෙස නොසැලකිය යුතුය. එවැනි සියලු සිදුවීම් වෙන වෙනම හෝ තනි තනිව විසඳාගත යුතුය.