

කාඩ් මෙහෙයුම් සඳහා වර්ගීකරණ පද්ධතිය

පටුන

1. පෙරවදන
2. ප්‍රධාන කැපවීම්
3. තොරතුරු
4. අය කිරීම් (කුලී / ගාස්තු / පොළී)
5. විකුණුම් හා අලෙවිකරණ ආචාර ධර්ම
6. ක්‍රෙඩිට් කාඩ් නිකුත් කිරීම/ PIN
7. ගිණුම් කටයුතු මෙහෙයවීම්
8. ගිණුම් තොරතුරු වල රහස්‍යභාවය
9. හිඟ මුදල් එකතු කිරීම
10. පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීම
11. ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පතක් අවසන් කිරීම
12. කාඩ් ආරක්ෂණ දැනුවත්භාවය
13. ප්‍රතිචාර සහ යෝජනා

1. පෙරවදන

මෙය ක්‍රෙඩිට් කාඩ් නිකුත් කරන සාමාජික බැංකු / ආයතන සහ / හෝ ඔවුන්ගේ සහායකයින් (මෙතැන් සිට 'නිකුත් කරන්නා' ලෙස හැඳින්වේ) විසින් සම්මත කර ගැනීම සඳහා ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් නිකුත් කරන ලද ක්‍රෙඩිට් කාඩ් මෙහෙයුම් මාර්ගෝපදේශ අංක 01/2010 අනුව සකස් කරන ලද අනිවාර්ය වර්ගීකරණ පද්ධතියකි (මෙතැන් සිට 'උපදෙස් මාලාව' ලෙස හැඳින්වේ). මෙම 'උපදෙස් මාලාව' තනි ගනුදෙනුකරුවන් සමඟ ගනුදෙනු කිරීමේදී මිණුම් සලකුණු සේවා ප්‍රමිතියක් ලෙස ක්‍රියා කරනු ඇතැයි අපේක්ෂා කෙරේ. ක්‍රෙඩිට් කාඩ් සහ වෙනත් කාඩ්පත් නිෂ්පාදන නිකුත් කිරීමේදී නිකුත් කරන්නන් විසින් ඉටු කළ යුතු වගකීම් විස්තර කරන අතර මෙම 'උපදෙස් මාලාව' ගනුදෙනුකරුවන් සමඟ කටයුතු කිරීමේදී නිකුත් කරන්නන්ගේ කාර්ය මණ්ඩලයට මග පෙන්වනු ඇත. ක්‍රෙඩිට් කාඩ් භාවිතා කරන්නන්ට ඔවුන්ගේ අයිතිවාසිකම් සහ ඔවුන්ගේ අවශ්‍යතා ආරක්ෂා කිරීමට ගත යුතු ක්‍රියාමාර්ග තේරුම් ගැනීමට මෙම 'උපදෙස් මාලාව' උපකාරී වනු ඇතැයි අපේක්ෂා කෙරේ. මෙම 'උපදෙස් මාලාව' අනුගමනය කරන නිකුත් කරන්නන් එය ඔවුන්ගේ වෙබ් අඩවි වල තැන්පත් කර ඉල්ලීම පරිදි පිටපත් පාරිභෝගිකයින්ට ලබා දෙනු ඇත.

මෙම උපදෙස් මාලාව පිළිබඳ

අනිවාර්ය ලේඛනයක් ලෙස, මෙම උපදෙස් මාලාව තරඟකාරීත්වය ප්‍රවර්ධනය කරන අතර ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ප්‍රයෝජනය සඳහා ඉහළ මෙහෙයුම් ප්‍රමිතීන් ළඟා කර ගැනීමට වෙළඳපල බලවේග දිරිමත් කරයි. එහි 'අපි / අපේ' යන්නෙන් නිකුත් කරන්නා දක්වයි. කේතයේ ප්‍රමිතීන් පාලනය වන්නේ 2 වන වගන්තියේ විස්තර කර ඇති ප්‍රධාන බැඳීම් මගිනි.

මෙම උපදෙස් මාලාවේ දක්වා ඇති බැඳීම් සාමාන්‍ය මෙහෙයුම් ව්‍යාපාරික පරිසරයක් යටතේ අදාළ වේ. බලහත්කාරයෙන්, උපදෙස් මාලාව, යටතේ ඇති බැඳීම් ඉටු කිරීමට අපට නොහැකි විය හැකි බව පැහැදිලිව වටහා ගත යුතුය.

2. ප්‍රධාන කැපවීම්

අපගේ කැපවීම:

අපගේ සියලු ගනුදෙනු වලදී සාධාරණව හා යුක්ති සහගතව කටයුතු කරන්න;

- a. මෙම සංග්‍රහයේ ප්‍රමිතීන් සපුරාලීම, අප ලබා දෙන නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් සඳහා වන අතර, අපගේ කාර්ය මණ්ඩලය / නියෝජිතයන් අනුගමනය කරනු ලබන ක්‍රියා පටිපාටි සහ භාවිතයන් පහත පරිදි වේ

- b. අපගේ නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් අදාළ නීති, රෙගුලාසි, මාර්ගෝපදේශ, උපදෙස් සහ චක්‍රලේඛයන්ට අනුකූල වන බවට සහ විනිවිද භාවයෙන් යුතු බවට වග බලා ගැනීම.
- c. නීත්‍යානුකූල හා සදාචාරාත්මක පාරිභෝගික භාවිතයන්හි නිරත වීම.

පහත දැක්වෙන තොරතුරු සරල භාෂාවෙන් ඉදිරිපත් කිරීමෙන් අපගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ් නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් ක්‍රියාත්මක වන්නේ කෙසේද යන්න පාරිභෝගිකයාට තේරුම් ගැනීමට උදව් කරන්න;

- a. පාරිභෝගිකයාට ලැබෙන ප්‍රතිලාභ මොනවාද?.
- b. ගනුදෙනුකරුවන්ට ප්‍රතිලාභ ලබා ගත හැකි ආකාරය.
- c. පිරිවැය, ගාස්තු සහ අය කිරීම් මොනවාද?
- d. ඔවුන්ගේ විමසීම් සඳහා පාරිභෝගිකයා සම්බන්ධ කර ගත හැක්කේ කාටද?

පාරිභෝගික විමසීම් සහ පැමිණිලි සමඟ ඉක්මණින් හා ඵලදායී ලෙස කටයුතු කරන්න;

- a. ඔවුන්ගේ විමසුම් සඳහා මග පෙන්වීමට නාලිකා ඉදිරිපත් කරයි.
- b. ඔවුන්ට ඉවසීමෙන් සවන් දීම.
- c. පැමිණිල්ල / විමසුම ලැබී වැඩකරන දින 5 ක් තුළ ගනුදෙනුකරුවන්ට ප්‍රතිචාර ලබාදීම
- d. අපගේ ප්‍රතිචාරය ගැන සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, ඔවුන්ගේ පැමිණිල්ල ඉදිරියට ගෙන යන්නේ කෙසේදැයි පාරිභෝගිකයින්ට දැනුම් දීම.

මෙම උපදෙස් මාලාව අපගේ වෙබ් අඩවියට මහජන ප්‍රවේශය සඳහා ලබා දී ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ඉල්ලීම මත ඉංග්‍රීසි, සිංහල සහ දෙමළ භාෂාවෙන් පිටපත් ලබා දිය හැකිය.

**3. තොරතුරු (ගනුදෙනුකරුවන්ට ඔවුන්ගේ අවශ්‍යතා සපුරාලන නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් තෝරා ගැනීමට ඉඩ දීම)**

ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පතක් නිකුත් කිරීමට පෙර, අපි;

- a. අපගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ් නිෂ්පාදනවල ප්‍රධාන අංග පැහැදිලි කරන තොරතුරු සැපයීම; එනම්
  - අදාළ නියමයන් සහ කොන්දේසි;
  - අදාළ ගාස්තු සහ පොලී අනුපාත;
  - ගෙවිය යුතු අවම මුදල හා පොළිය ගණනය කිරීමේ ක්‍රමය;
  - පොලී ගාස්තු සහ දඩ මුදල් අය කිරීම හෝ අවම කිරීම කරන්නේ කෙසේද;
  - බිල්පත් සහ ගෙවීම් පටිපාටි;
  - අලුත් කිරීමේ හා අවසන් කිරීමේ ක්‍රියා පටිපාටි; සහ
  - කාඩ්පත ක්‍රියාත්මක කිරීම සඳහා අවශ්‍ය විය හැකි වෙනත් වැදගත් තොරතුරු;
- b. තෛතික හා නියාමන අවශ්‍යතාවයන්ට අනුකූලව ඔවුන්ගේ අනන්‍යතාවය, ලිපිනය, රැකියාව යනාදිය සම්බන්ධ ලියකියවිලි ඇතුළු ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පතක් නිකුත් කිරීමට සහ ව්‍යවස්ථාපිත බලධාරීන් විසින් නියම කර ඇති වෙනත් ලියවිල්ලක් ඇතුළුව පාරිභෝගිකයාට අවශ්‍ය අවම තොරතුරු / ලියකියවිලි පිළිබඳව පාරිභෝගිකයා දැනුවත් කිරීම..
- c. අවශ්‍ය නම්, දුරකථනයෙන් හා / හෝ මේ සඳහා අප විසින් පත් කරන ලද ආයතන හරහා සම්බන්ධ වීමෙන් ක්‍රෙඩිට් කාඩ් අයදුම්පතේ පාරිභෝගිකයා විසින් සපයන ලද තොරතුරු සත්‍යාපනය කරන්න.

භාණ්ඩයක් / සේවාවක් සඳහා ගනුදෙනුකරුවන් ඉල්ලුම් කරන විට අපගේ ඉලක්කගත නව ප්‍රතිපත්ති අනුගමනය කළයුතු වේලාවන් අපි දැනුම් දෙන්නෙමු.

ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත නැතිවූ විට / අනිසි ලෙස භාවිතා කළ හොත් ගනුදෙනුකරුවන්ගේ අයිතිවාසිකම් සහ වගකීම් සහ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත භාවිතා කිරීම සම්බන්ධයෙන් අදාළ අදාළ තොරතුරු විස්තර කරන සේවා මාර්ගෝපදේශයක් පළමු ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත සමඟ අපි ලබා දෙන්නෙමු.

පාරිභෝගිකයින්ට අවශ්‍ය විටෙක අපව සම්බන්ධ කර ගැනීමට හැකිවන පරිදි දුරකථන අංක, තැපැල් ලිපිනය, වෙබ් අඩවිය / විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනය වැනි අපගේ සම්බන්ධතා තොරතුරු අපි ලබා දෙන්නෙමු. ඔවුන්ගේ මාසික ප්‍රකාශයන් සමඟ සමථයකට පත් කිරීම සඳහා සියලු ගෙවීම් ලැබීම් එකතු කරන ලෙස අපි පාරිභෝගිකයාට උපදෙස් දෙමු. ක්‍රෙඩිට් කාඩ් ප්‍රකාශයේ දිස්වන ගනුදෙනුවක් පාරිභෝගිකයා හඳුනා නොගන්නේ නම්, ඉල්ලීමක් කළහොත් වැඩි විස්තර සපයනු ලැබේ. සමහර අවස්ථාවලදී, ගනුදෙනුකරුවකු ගනුදෙනුවකට අවසර දී නොමැති බව සනාථ කිරීම සඳහා අපට නගවුරු කිරීමක් හෝ සාක්ෂි සැපයීමට පාරිභෝගිකයාට අවශ්‍ය විය හැකිය.

**4. අය කිරීම් (කුලී / ගාස්තු / පොලී)**

අපගේ ගාස්තු හා අයකිරීම් (පොලී අනුපාත ඇතුළුව) අපි ලබා දෙන්නෙමු;

- a. අයදුම්පත සමග,
- b. පිළිගැනීමේ ඇසුරුමේ,
- c. පාරිභෝගිකයා පාරිභෝගික සේවා අංක ඇමතු වීට,
- d. අපගේ වෙබ් අඩවියෙන්, හෝ
- e. අපේ නම් කරන ලද කාර්ය මණ්ඩලය හරහා.

ක්‍රෙඩිට් කාඩ් ප්‍රකාශයේ තොරතුරු සහ වෙබ් අඩවියේ ඇති ප්‍රකාශනයට අමතරව ඉල්ලීම් මත අපි ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ගිණුමට පොලී සහ / හෝ ගාස්තු අය කරන්නේ කෙසේද යන්න අපි පැහැදිලිව විස්තර කරන්නෙමු.

අපගේ ගාස්තු වල වෙනස්කම්

**5. විකුණුම් හා අලෙවිකරණ ආචාර ධර්ම**

ක්ෂේත්‍ර පිරිස්

- a. අපගේ නිෂ්පාදන නියෝජිතයින් කාඩ්පත් නිෂ්පාදන විකිණීම සඳහා ගනුදෙනුකරුවන් සහ අනාගත ගනුදෙනුකරුවන් වෙත ළඟා වන විට ඔවුන් හඳුනාවාදෙනු ඇත.
- b. අපගේ නියෝජිතයා කිසියම් නුසුදුසු හැසිරීමක නිරත වී ඇති බවට ගනුදෙනුකරුවන්ගෙන් යම් පැමිණිල්ලක් ලැබුනහොත්, නිසි පිළියම් යෙදීම සඳහා අපි සුදුසු පියවර ගන්නෙමු.

ටෙලි මාර්කටින්

- a. අපගේ ටෙලි මාර්කටින් කාර්ය මණ්ඩලය / නියෝජිතයින් අපගේ ඕනෑම ක්‍රෙඩිට් කාඩ් නිෂ්පාදන විකිණීම සඳහා හෝ හරස් විකිණීමේ දීමනාවක් සමඟ දුරකථනයෙන් ගනුදෙනුකරුවන් අමතන්නේ නම්, අමතන්නා තමා / ඇය හඳුන්වාදී ඔහු / ඇය අප වෙනුවෙන් මුනගැසීමට පාරිභෝගිකයාගෙන් අවස්ථාව ඉල්ලා සිටිනු ඇත.
- b. බී.ඇමතුම පාරිභෝගිකයා අපහසුතාවයට පත් කරනු ඇතැයි අපේක්ෂා නොකරන විට පමණක් සාමාන්‍යයෙන් පෙ.ව. 09.00 ත් ප.ව. 07.00 ත් අතර. ගනුදෙනුකරුවන් සම්බන්ධ කර ගන්නා බව සහතික කෙරේ.
- c. නියමිත කාල සීමාවට පෙර හෝ පසුව ඇමතුම් ලබා ගත හැක්කේ පාරිභෝගිකයා ලිඛිතව හෝ වාචිකව එසේ කිරීමට අවසර දී ඇති විට පමණි.

ටෙලි මාර්කටින් ආචාර ධර්ම

අපගේ ටෙලි මාර්කටින් කාර්ය මණ්ඩලය පහත පරිදි පිළිගත හැකි දුරකථන ඇමතුම් ආචාර විධි අනුගමනය කරනු ඇත;

පෙර ඇමතුම

බැංකුව හෝ බැංකුව විසින් පත් කරන ලද සෘජු විකුණුම් නියෝජිතයා විසින් අනුමත කර ඇති ලැයිස්තු වෙත පමණක් ඇමතීම.

**ඇමතුම අතරතුර**

- a) තමන් සහ අපගේ බැංකුව හඳුන්වාදීමේදී ඇමතීමට හේතුව සඳහන් කරන්න.
- b) ඉදිරියට යාමට අවසර ඉල්ලන්න අවසරය ප්‍රතික්ෂේප වුවහොත්, සමාව අයදා, ආචාරශීලීව විසන්ධි කරන්න.
- c) ජංගම දුරකථනයකට ඇමතුමක් ලබා දෙන්නේ නම් ස්ථාවර දුරකථනයකට නැවත ඇමතීමට සැමවිටම විමසා සිටින්න.
- d) හැකි තාක් දුරට, පාරිභෝගිකයාට වඩාත් සුවපහසු භාෂාවෙන් කතා කරන්න.
- e) සංවාදය ව්‍යාපාරික කටයුතුවලට පමණක් සීමා කරන්න. කිසි විටෙකත් බාධා හෝ තර්ක නොකරන්න.
- f) පාරිභෝගිකයා භාණ්ඩය මිලදී ගැනීමට අදහස් කරන්නේ නම් 'වඩාත්ම වැදගත් නියමයන් සහ කොන්දේසි' පිළිබඳ පාරිභෝගිකයාගේ අවබෝධය පරීක්ෂා කරන්න.
- g) **පාරිභෝගිකයා ඉල්ලන්නේ නම් ඔබගේ දුරකථන අංකය, ඔබගේ අධීක්ෂකගේ නම හෝ අපගේ බැංකු සම්බන්ධතා තොරතුරු ලබා දෙන්න.**
- h) පාරිභෝගිකයාට ඔවුන්ගේ කාලය වෙනුවෙන් ස්තූතියි.

**පසු ඇමතුම්**

- a) දීමනාව සඳහා පාරිභෝගිකයා උනන්දුවක් නොදක්වයි නම්, ඉදිරි මාස 6 සඳහා එකම දීමනාව සමඟ නැවත පාරිභෝගිකයා ඇමතීමට අපි උත්සාහ නොකරමු.
- b) දැනටමත් විකුණා අවසන් නිෂ්පාදන පිළිබඳව ගනුදෙනුකරුවෙකු ඇමතුමක් ලබා දෙන්නේ නම්, එවැනි විමසීම් හැසිරවීම සඳහා විකුණුම් කාර්ය මණ්ඩලය පාරිභෝගිකයා බැංකුවේ අදාළ දෙපාර්තමේන්තුවට / ඒකකයට යොමු කරනු ඇත.

**පාරිභෝගික තොරතුරු වල රහස්‍යභාවය**

විකුණුම් නියෝජිතයින් සෑම විටම පාරිභෝගිකයාගේ පෞද්ගලිකත්වයට ගරු කරනු ඇත. ගනුදෙනුකරුගේ උනන්දුව සාමාන්‍යයෙන් සාකච්ඡා කළ හැක්කේ පාරිභෝගිකයා සහ පාරිභෝගිකයා විසින් ලිඛිතව අවසර දී තිබේ නම්, විද්‍යුත් තැපෑලෙන්, පටිගත කරන ලද දුරකථන මාර්ගයෙන්, ෆැක්ස් හෝ කෙටි පණිවුඩ මගින්. ගනුදෙනුකරුගේ ගණකාධිකාරී / ලේකම් / කලත්‍රයා වැනි වෙනත් ඕනෑම පුද්ගලයෙකු / පවුලේ සාමාජිකයෙකු සමඟ පමණි.

**පුහුණුව**

විකුණුම් නියෝජිතයින්ට ඔවුන්ගේ කාර්යය ඵලදායී ලෙස ඉටු කිරීම සඳහා අවශ්‍ය පුහුණුව හා මග පෙන්වීම ලබා දෙනු ලැබේ.

**6. ක්‍රෙඩිට් කාඩ් / PIN අංක නිකුත් කිරීම**

අපි සාමාන්‍යයෙන් ගනුදෙනුකරුගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත පාරිභෝගිකයා සඳහන් කළ තැපැල් ලිපිනයට කුරියර් / ලියාපදිංචි තැපෑලෙන් යවනු ලැබේ. විකල්පයක් ලෙස, අපි ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත පාරිභෝගිකයාගේ නිශ්චිත උපදෙස් යටතේ ලිපිනයකට භාර දෙන්නෙමු.

පාරිභෝගිකයාට ලැබෙන ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත සක්‍රීය කර නොමැති නම්, බැංකුව විසින් නියම කර ඇති පරිදි කාඩ්පත සක්‍රීය කළ හැකිය.

PIN (පුද්ගලික හැඳුනුම් අංකය) සූදානම් කළ පසු වෙන වෙනම පාරිභෝගිකයා වෙත යවනු ලැබේ.

**7. ගිණුම් මෙහෙයුම් සහ ක්‍රෙඩිට් කාඩ් ප්‍රකාශණ**

ක්‍රෙඩිට් කාඩ් ගිණුම කළමනාකරණය කිරීමට සහ ක්‍රෙඩිට් කාඩ් භාවිතා කර මිලදී ගැනීම් / මුදල් ගැනීම් පිළිබඳ විස්තර පාරිභෝගිකයාට උපකාර කිරීම සඳහා, අපි තැපෑලෙන් හෝ විද්‍යුත් තැපෑලෙන් ක්‍රෙඩිට් කාඩ් ගනුදෙනු තොරතුරු ලබා ගැනීමේ පහසුකම පාරිභෝගිකයාට ලබා දෙන්නෙමු. සෑම මසකම කලින් තීරණය කළ දිනයක ක්‍රෙඩිට් කාඩ් ප්‍රකාශණ ජනනය වන අතර එය පාරිභෝගිකයාට දැනුම් දෙනු ලැබේ.

ක්‍රෙඩිට් කාඩ් ප්‍රකාශය නොලැබුණහොත්, ප්‍රකාශයේ පිටපතක් ලබා ගන්නා ලෙස අප වෙත දන්වන ලෙස අපි පාරිභෝගිකයාට උපදෙස් දෙමු. නියමිත කාලය තුළ ගෙවීම් කිරීමට පාරිභෝගිකයාට හැකිවීම වනු පිනිස එය දින 10 ක් ඇතුළත යවනු ලැබේ.

ඕනෑම නව සේවාවන් සහ අගය එකතු කිරීම් පිළිබඳව අපි වරින් වර පාරිභෝගිකයාට දැනුම් දෙන්නෙමු, පිළිගැනීමට හෝ ප්‍රතික්ෂේප කිරීමට ඇති විකල්පය සමඟ අපි හඳුන්වා දෙන අතර එවැනි නව සේවාවන් සඳහා අදාළ ගාස්තු / අයකිරීම් කල්තියාම දක්වනු ඇත.

ගනුදෙනුකරුගේ කාඩ්පත් ගිණුමට තැන්පත් කළ චෙක්පතක් ආපසු හරවා එවනු ලැබුවහොත්, එවැනි නොගෙවූ චෙක්පත් ලැබුණු දින සිට දින 7 ක් ඇතුළත අපි නැවත පැමිණීම පිළිබඳව පාරිභෝගිකයාට දන්වන්නෙමු.

අප විසින් නියම කරන ලද කාල සීමාව තුළ ගෙවීම් කළ යුතු දිනට පෙර චෙක්පත් තැන්පත් කළද, අප විසින් සිදුකරන ලද දෝෂ / ප්‍රමාදයන් හේතුවෙන් නියමිත දිනට පසුව අවබෝධ කරගනු ලැබුවහොත් අපි පාරිභෝගිකයාට අනවශ්‍ය ලෙස දඩුවම් නොකරමු.

කිසියම් යෝජිත වැඩිදියුණු කිරීමක් සහ / හෝ පාරිභෝගිකයාගේ ගිණුමේ වැඩි දියුණු කිරීම් සීමා කිරීම පිළිබඳව අපි පාරිභෝගිකයාට දැනුම් දෙන්නෙමු. යෝජිත වැඩිදියුණු කිරීම පිළිගැනීමට හෝ ප්‍රතික්ෂේප කිරීමට සහ / හෝ නියමිත කාල සීමාව තුළ වැඩි දියුණු කිරීම් සීමා කිරීමට පාරිභෝගිකයාට අවස්ථාව ලබා දෙනු ඇත. ගනුදෙනුකරුවන් එවැනි දැනුම්දීම් ප්‍රවේශමෙන් කියවා ඒ අනුව ප්‍රතිචාර දක්වනු ඇතැයි අපි අපේක්ෂා කරමු.

**8.** ගනුදෙනුකරුගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත අනිසි ලෙස භාවිතා කිරීමෙන් ආරක්ෂා කර ගත හැකි දේ අපි පාරිභෝගිකයාට උපදෙස් දෙන්නෙමු. ගනුදෙනුකරුගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත නැතිවී හෝ සොරකම් කර තිබේ නම් හෝ ගනුදෙනුකරුගේ PIN අංකය හෝ වෙනත් ආරක්ෂක තොරතුරු තෙවන පාර්ශවයකට දැනගත හොත්, පාරිභෝගිකයා අපට දැනුම් දීමෙන් පසු, පාරිභෝගිකයාගේ කාඩ්පත අක්‍රිය කිරීමට ක්ෂණික පියවර ගෙන කාඩ්පත් හිමියන්ගේ ගිවිසුමේ නියමයන් හා කොන්දේසි අනුව පියවර ගනු ඇත.

**9.** ගිණුම් විස්තර වල රහස්‍යභාවය  
අපි ගනුදෙනුකරුගේ පුද්ගලික තොරතුරු පුද්ගලික සහ රහස්‍ය ලෙස සලකන්නෙමු (පුද්ගලයා තවදුරටත් ගනුදෙනුකරුවෙකු නොවුවහොත්). පහත සඳහන් සුවිශේෂී අවස්ථා හැරුණු විට අපි ගනුදෙනුකරුගේ ගිණුම්වල ගනුදෙනු තොරතුරු තෙවන පාර්ශවයකට හෙළි නොකරන්නෙමු;  
a. නීතියෙන් ඉල්ලීමක් කල විට.  
b. ගනුදෙනුකරු විසින් ලිඛිතව, විද්‍යුත් තැපෑලෙන්, පටිගත කරන ලද දුරකථන ඇමතුමකින්, ෆැක්ස් හෝ කෙටි පණිවුඩ මගින් ඉල්ලා සිටී නම් (මෙම ඉල්ලීම් අනාගත විමර්ශනය සඳහා සංරක්ෂණය කෙරේ).  
c. නීතියට අනුකූල වීම සඳහා.  
d. අපගේ අවශ්‍යතාවයන් නම්, වංචා වැළැක්වීම, විගණනය යනාදිය සඳහා තොරතුරු ලබා දීම අවශ්‍ය වේ.

**10.** හිඟ මුදල් එකතු කිරීම  
පාරිභෝගික විශ්වාසය සහ දිගුකාලීන සම්බන්ධතාවය. සමහර අවස්ථා වලදී අපගේ බැංකුවේ හිඟ මුදල් එකතු කිරීමේ ප්‍රතිපත්තිය අනුග්‍රහය, සාධාරණ සැලකීම සහ ඒත්තු ගැන්වීම මත ගොඩනගා ගැනීමට වඩා කලින් හෝ පසුව ඇමතුම් ලබා දෙනු ඇත. ගනුදෙනුකරුගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත බාධා නොමැතිව ක්‍රියාත්මක කිරීම සහතික කිරීමට අදාළ හිඟ මුදල් ගෙවීම් සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරු සම්බන්ධ කර ගැනීම සඳහා නිර්දේශිත සුදුසුම කාල සීමාව පැය 0900 සහ පැය 1900 බව අපි විශ්වාස කරමු,

අපගේ කාර්ය මණ්ඩලය හෝ හිඟ මුදල් එකතු කිරීමේදී සහ / හෝ ආරක්ෂක නැවත ලබා ගැනීමේදී අප වෙනුවෙන් පෙනී සිටීමට බලයලත් ඕනෑම පුද්ගලයෙකු විසින් ඔහු / ඇය හඳුනාගෙන පාරිභෝගිකයා සමඟ සිවිල් ආකාරයකින් කටයුතු කරනු ඇති අතර අපි ගනුදෙනුකරුට හිඟ මුදල් පිළිබඳ සියලු තොරතුරු ලබා දෙන අතර හිඟ මුදල් ගෙවීම සඳහා ප්‍රමාණවත් දැනුම් දීමක් කරන්නෙමු.

සාධාරණ කාල සීමාවක් තුළ පාරිභෝගිකයාගේ හිඟ මුදල් සහ අයකර ගැනීමේ ලිපි සම්බන්ධයෙන් පාරිභෝගිකයා විසින් කරන ලද විමසීම් හෝ පැහැදිලි කිරීම් වලට අපි ප්‍රතිචාර දක්වන්නෙමු.

**11. පැමිණිලි හැසිරවීම**

- සංවිධානය තුළ අපට පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටියක් ඇත.

ගනුදෙනුකරුවන්ගේ පැමිණිලි වලට ප්‍රතිචාර දැක්වීමේ වේලාවන් සහ නිවු කිරීමේ ක්‍රියාවලිය ඇතුළුව අපගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය අපගේ වෙබ් අඩවියේ ප්‍රදර්ශනය කෙරේ

ශ්‍රී ලංකාවේ මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයාට පැමිණිල්ලක් කිරීම

ගනුදෙනුකරුගේ පැමිණිල්ලට දින 30 ක් ඇතුළත පාරිභෝගිකයාගෙන් සැහීමකට පත්විය හැකි ප්‍රතිචාරයක් නොලැබුණේ නම් සහ පාරිභෝගිකයා වෙනත් විසඳුම් සෙවීමට අපේක්ෂා කරන්නේ නම්, පාරිභෝගිකයාට ශ්‍රී ලංකාවේ මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් වෙත ලඟා විය හැකිය. Address; No. 143A, Vajira Road, Colombo – 05. Telephone: +94 11 259 5624 Fax : +94 11 259 5626 Email : [fosril@sltnet.lk](mailto:fosril@sltnet.lk) Website : [www.financialombudsman.lk](http://www.financialombudsman.lk)

**11. ක්‍රෙඩිට් කාඩ් අවසන් කිරීම**

ගනුදෙනුකරු අපට දැනුම් දීමෙන් සහ කාඩ්පත් හිමියන්ගේ ගිවිසුමේ අපගේ නියමයන් හා කොන්දේසි අනුව අප විසින් නියම කර ඇති ක්‍රියා පටිපාටිය අනුගමනය කිරීමෙන් ණය මුදල් අවසන් කළ හැකිය. ගනුදෙනුකරු කාඩ්පත් හිමියන්ගේ ගිවිසුම උල්ලංඝනය කර ඇත්නම් සහ ආරවුල් විසඳීමේ ක්‍රියා පටිපාටියට අනුව නොවිසඳුනු ගැටළු විසඳීමට අවශ්‍ය පියවර ගන්නේ නම් අපට ගනුදෙනුකරුගේ ණය පත අවසන් කළ හැකිය.

**12 කාඩ්පත් ආරක්ෂණ දැනුවත්භාවය**

ඔන්-ලයින් වංචාව යනු කුමක්ද?

යමෙකු පුද්ගලික දත්ත ලබා ගැනීම සඳහා නීත්‍යානුකූල සමාගමක් ලෙස පෙනී සිටිමින් ඔබේ පවතින ගිණුම්වල වංචනික ලෙස ගනුදෙනු කරන විට එය ඔන්-ලයින් වංචාවකි. මෙය බොහෝ විට “ඊෂින්” (Phishing) හෝ “ෆාර්මින්” (Pharming) ලෙස හැඳින්වේ. ඔන්-ලයින් වංචාවන්හි වඩාත් පොදු ක්‍රම වන්නේ වංචනික ඊමේල්, වෙබ් අඩවි සහ උත්පන්න කවුළු (Pop-up windows) හෝ මේවායේ ඕනෑම සංයෝජනයකි.

ගිණුම හෝ ක්‍රෙඩිට් කාඩ් අංක, පද්ධති මුරපද හෝ පාරිභෝගික හඳුනාගැනීමේ අංක ඇතුළුව ඔබේ පුද්ගලික තොරතුරු ඔවුන්ගේ වෙබ් අඩවියට සබැඳියක් (Link) හරහා යාවත්කාලීන කරන ලෙස කිසිදු පිළිගත් ව්‍යාපාරයක් විද්‍යුත් තැපැල් හරහා ඔබෙන් ඉල්ලුම් නොකරනු ඇත.

“ඊෂින්” (Phishing) යනු කුමක්ද?

“ගිණිත්” යනු අන්තර්ජාල වංචාකරුවන් අන්තර්ජාලය හරහා පරිශීලකයින්ගෙන් පුද්ගලික තොරතුරු ඉල්ලා සිටින වංචාවකි. මෙම ඉල්ලීම් බොහෝ විට ඔබ ව්‍යාපාර කළ හැකි හෝ නොකළ හැකි ආයතනයක ඊමේල් ස්වරූපයෙන් වේ. බොහෝ අවස්ථාවන්හීදී, ඊමේල් එක හරියටම නීත්‍යානුකූල සංවිධානයක විද්‍යුත් තැපෑල සමාගම් ලාංඡන සහ වෙනත් ඒත්තු ගැන්වෙන තොරතුරු සමඟ සම්පූර්ණයෙන්ම දිස්වන ආකාරයට පෙනේ. සාමාන්‍යයෙන් ඔබේ පුද්ගලික තොරතුරු යාවත්කාලීන කිරීමට සමාගමට අවශ්‍ය බව හෝ ඔබේ ගිණුම අක්‍රිය වීමට ආසන්නව ඇති බව ඊමේල් පණිවුඩයේ සඳහන් වේ. ව්‍යාජ වෙබ් අඩවියට ගොස් ඔබගේ සියලු තොරතුරු ඇතුළත් කිරීමට ඔබ සබැඳිය (Link) ක්ලික් කළහොත්, ඔබ ගිණිත් ප්‍රහාරයකට ගොදුරු වී ඇත. වංචාකරුවන් අන්තර්ජාලය හරහා ඔබගේ ගිණුම් වෙත පිවිසීමට අවශ්‍ය සියලු තොරතුරු ලබාගෙන ඇත.

“ෆාර්මිං” (Pharming) යනු කුමක්ද?

“ෆාර්මිං” (Pharming) යනු ක්‍රෙඩිට් කාඩ් සහ බැංකු ගිණුම් අංක වැනි රහස්‍ය තොරතුරු ඉල්ලා සිටින නීත්‍යානුකූල වෙබ් අඩවි වලින් පරිශීලකයින් වංචනිකයින් වෙත හරවා යෑමට අපරාධකරුවන් භාවිතා කරන ක්‍රියාකාරකමකි.

“ප්‍රිටෙක්ස්ටිංග්” Pretexting යනු කුමක්ද?

ඔබේ මූල්‍ය ආයතනයෙන් ඔබව සම්බන්ධ කර ගන්නා බව පවසන අයෙකුගෙන් ඔබට දුරකථන ඇමතුමක් ලැබේ. ඔවුන් ඔබේ ගිණුම් සහ පුද්ගලික තොරතුරු නීත්‍යානුකූල විය යුතු යැයි යෝජනා කරන ආකාරයෙන් ඔවුන් සමඟ කතා කරයි. කෙසේ වෙතත්, මෙම පුද්ගලයා ඇත්ත වශයෙන්ම අන්‍යන්‍යතා සොරෙකු වන අතර ඔහු ඔබ ගැන යම් තොරතුරු අනාවරණය කරගෙන ඇති අතර නවත් බොහෝ දේ සොයයි. බුච්සර් ආරක්ෂාව

Auto-Complete (ස්වයංක්‍රීයව සම්පූර්ණ කරන්න) ක්‍රියා වරහින කිරීම

ඔබගේ මුරපද මතක නැති වන පරිදි බුච්සරය සකසා ඇති බවට වග බලා ගන්න. එක් මෙතනු එකකින් ඔබට එම විකල්පය සැකසුම් තුළ සැකසිය හැකිය. එම සැකසුම් වල නිශ්චිත පිහිටීම එක් එක් බුච්සරයට වෙනස් වේ.

ඔබේ බැංකුවේ වෙබ් අඩවි ලිපිනය කෙලින්ම ටයිප් කරන්න

සබැඳි (Link) වලින් ඔබේ බැංකු වෙබ් අඩවියට පිවිසෙන්න එපා. සෑම විටම වෙබ් ලිපිනය බුච්සරයේ ලිපින තීරුවෙහි ටයිප් කරන්න. සත්‍යය දේට සමාන විය හැකි නවීන ව්‍යාජ බැංකු වෙබ් අඩවි වෙත මිනිසුන් හරවා යවන “ෆාර්මිං” (Pharming) වංචා කිරීමේ අවස්ථාව අඩු කිරීමට මෙය උපකාරී වේ. ඔබේ බැංකුවේ වෙබ් අඩවි ලිපිනය සලකුණු කර වෙබ් අඩවියට පිවිසීමට මෙය භාවිතා කරන්න.

ඔබේ බැංකු සැසිය අවසන් කිරීම

ඔබ අවසන් වූ විට සෑමවිටම ඔබගේ ගිණුමෙන් ඉවත් වන්න, නවද බුච්සරයේ ගබඩා කර ඇති අමතර තොරතුරු ඉවත් කිරීමට බුච්සරය වසා දැමීමට වග බලා ගන්න.

ආරක්ෂක සංකේත පරීක්ෂා කරන්න

වෙබ් අඩවියක පුද්ගලික තොරතුරු බෙදා ගැනීමේදී, සෑම විටම බුච්සරයේ තත්ව තීරුවේ ඇති අගුලක (පැඩ්ලොක්) සංකේතය සොයන්න. මෙය නොපවතින්නේ නම් සම්ප්‍රේෂණය අඩු ආරක්ෂිත සම්බන්ධතාවයක් හරහා සිදු වේ.

වෙබ් අඩවි URL පරීක්ෂා කරන්න

සාමාන්‍යයෙන් URL එක ආරම්භ වන්නේ “http” අක්ෂර වලින්. කෙසේ වෙතත් සම්බන්ධතාවය ආරක්ෂිත නම් ලිපිනය “Https” වලින් ආරම්භ විය යුතුය.

විද්‍යුත් තැපෑල ආරක්ෂාව

ඔබගේ ගිණුමේ තොරතුරු සහ / හෝ මුරපදය හෝ ඉල්ලා නොදන්නා යවන්නන්ගේ විද්‍යුත් තැපෑල වලින් පැමිණි සැක සහිත ඊමේල් විවෘත කිරීමෙන් වළකින්න. ඔබ කිසියම් සැක සහිත විද්‍යුත් තැපෑලක් විවෘත කර ඇත්නම්, එහි අඩංගු විය හැකි ඇමුණුමක් හෝ සබැඳියක් විවෘත නොකරන්න, මකා දමන්න.

**සාමාන්‍ය**

ඔන්ලයින් බැංකුකරණයට සාර්ථකව පිවිසීමෙන් පසු, අවසාන සාර්ථක පිවිසුම සහ අවසාන පිවිසුම් දිනය සඳහා කාල මුද්‍රාව පරීක්ෂා කිරීමට වග බලා ගන්න. ස්වයංක්‍රීය යාවත්කාලීන කිරීමේ අංගයක් සහිත ප්‍රති-වයිරස සහ ඇඩ්වෙයාර් / ස්පයිවෙයාර් මෘදුකාංග වැඩසටහනක් වන ෆයර්වෝලයක් මගින් ඔබේ පද්ධතිය ආරක්ෂා කරන බවට සහතික වන්න. ඔබගේ ගිණුම් ගනුදෙනු නීතිපතා සමාලෝචනය කරන්න.

**ඔබේ ක්‍රෙඩිට් / ඩෙබිට් කාඩ්පත ආරක්ෂා කිරීම**

- ඔබේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ් / ඩෙබිට් කාඩ් භාවිතා කිරීමට වෙනත් කිසිවෙකුට ඉඩ නොදෙන්න
- නව කාඩ්පත ලැබුණු වහාම එහි පිටුපස අත්සන යොදන්න
- නිතරම ඔබගේ පැරණි, කල් ඉකුත් වූ කාඩ්පත් කපා දැමීමෙන් ඒවා විනාශ කරන්න

ඔබේ කාඩ්පත ආරක්ෂිත ස්ථානයක තබා ඔබ මුදල් සහ / හෝ වෙනත් මූල්‍ය උපකරණයක් සලකන ආකාරයටම එය සලකන්න

ඔබේ ගිණුම් ප්‍රකාශනයට ඇතුළත්වන නිසා කාඩ්පත් ගනුදෙනු සහ ස්වයංක්‍රීය ටෙලර් යන්ත්‍ර මගින් ලැබුණු රිසිට්පත් පරිස්සුමින් ඉවතලන්න. ඔබ සහ ඔබගේ කාඩ්පත් පිළිබඳ තොරතුරු අත් අය ලබා ගැනීම වැළැක්වීමට මෙය උපකාරී වේ.

ඔබ ඔබේ කාඩ්පත භාවිතා කරන සෑම අවස්ථාවකම එය නැවත ලබා ගැනීමට වග බලා ගන්න

- ඔබේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ් අංකය කිසි විටෙකත් විද්‍යුත් තැපෑලෙන් එවන්න එපා

ජංගම දුරකථන අංකය ඇතුළුව ඔබගේ පුද්ගලික තොරතුරු යාවත්කාලීනව තබා ගන්න එවිට අසාමාන්‍ය ගනුදෙනුවක් අනාවරණය වුවහොත් අපට ඔබව සම්බන්ධ කර ගත හැකිය

කෙටි පණිවුඩ අනතුරු ඇඟවීමේ පහසුකම ලබා ගන්න, එවිට ඔබට ඔබගේ සහ ඔබේ අතිරේක කාඩ්පත් හිමියන්ගේ ගනුදෙනු පිළිබඳව සොයා බැලීමට හැකි වේ.

ඔබට ඔබගේ කාඩ්පත අහිමි වී ඇත්නම් හෝ එය සොරකම් කර ඇතැයි සිතන්නේ නම් +94 11 2350000 ට වහාම අපට දන්වන්න. එවිට අපට කාඩ්පත අවලංගු කර වංචනික ගනුදෙනු වලක්වා ගත හැකිය.

**ඔබගේ කාඩ් පත / මුරපද ආරක්ෂා කිරීම**

ඔබේ මුදල් පසුම්බි , පසුම්බිය හෝ දිනපොතෙහි කිසි විටෙකත් PIN තබා නොගන්න, නැතහොත් අත් අයට තේරුම් ගත නොහැකි ආකාරයට එය සටහන් කරන්න

ඔබගේ PIN අංකය, මුරපදය හෝ ආරක්ෂක තොරතුරු වෙනත් කිසිවෙකුට නොකියන්න

ඔබේ අංකය අත් අය දැකීම වැළැක්වීම සඳහා ස්වයංක්‍රීය ටෙලර් යන්ත්‍රයකින් ඔබේ PIN අංකය ඇතුළත් කිරීමේදී සෑම විටම ඔබේ අත වසා ගැනීමට උත්සාහ කරන්න

ඔබ සමඟ පහසුවෙන් සම්බන්ධ විය හැකි PIN එකක් තෝරා නොගන්න, උදා: - ඔබගේ උපන් දිනය, දුරකථන අංකය හෝ ඔබගේ කාඩ්පත් අංකයේ කොටස්



ඔබේ මුදල් පසුම්බිය, පසුම්බිය හෝ දිනපොතෙහි කිසි විටෙකත් PIN තබා නොගන්න, නැතහොත් අන් අයට තේරුම් ගත හැකි ආකාරයට එය සටහන් කරන්න

ඔබගේ PIN අංකය, මුරපදය හෝ ආරක්ෂක තොරතුරු වෙනත් කිසිවෙකුට නොකියන්න

Number ඔබේ අංකය අන් අය දැකීම වැළැක්වීම සඳහා ස්වයංක්‍රීය ටෙලර් යන්ත්‍රයකින් ඔබේ PIN අංකය ඇතුළත් කිරීමේදී සෑම විටම ඔබේ අන වසා ගැනීමට උත්සාහ කරන්න

You ඔබ සමඟ පහසුවෙන් සම්බන්ධ විය හැකි PIN එකක් තෝරා නොගන්න, උදා: - ඔබගේ උපන් දිනය, දුරකථන අංකය හෝ ඔබගේ කාඩ්පත් අංකයේ කොටස්

- ගැකිලිමත් මුරපද භාවිතය
- ගැබ්ද කෝෂයක සොයාගත හැකි වචන භාවිතා නොකරන්න
- සෑම වෙබ් අඩවියකටම එකම මුරපදය භාවිතා නොකරන්න
- කැපියල් ඉහළ හා සිම්පල් අකුරු, අංක සහ අවම වශයෙන් එක් සංකේතයක් මිශ්‍ර කරන්න
- විවිධ මුරපද භාවිතා කරන්න
- මුරපද ලියා නොගන්න
- ගබඩා උපාංගවල මුරපද ගබඩා නොකරන්න
- විද්‍යුත් තැපෑල හරහා මුරපද යවන්න එපා

**Tips to Shop Wisely Online**

ඔබ සරල රීතියක් අනුගමනය කරන තාක් කල් ඔබගේ කාඩ්පත ඔන්ලයින් භාවිතා කිරීම ආරක්ෂිත සහ පහසුය. අන්තර්ජාලය හරහා සාප්පු යාමේදී, ඔබගේ කාඩ්පත් විස්තර ඇතුළත් කළ විට "ආරක්ෂිත" වෙබ් පිටු පමණක් භාවිතා කරන්න. ඔබගේ බ්‍රව්සරයේ පහළ දකුණු කෙළවරේ අගුලු දමා ඇති පැඩලොක් නිබේ නම් හෝ ලිපිනය 'https' සමඟ ආරම්භ වන්නේ නම්, 's' ආරක්ෂිතව පවතී නම් වෙබ් පිටුවක් ආරක්ෂිත වේ. එසේම, පරිගණක ආරක්ෂිත පියවරක් ගැනීම ඔබේ වගකීමකි (උදා: ගුප්තකේතනය, වෛරස් පරිලෝකන මෘදුකාංග, ෆයර්වෝල්, ඔන්ලෑ-විරෝධී මෘදුකාංග සහ වෙනත් සමාන ආරක්ෂණ)

අන්තර්ජාලය හරහා මිලදී ගැනීමට ඔබේ කාඩ්පත භාවිතා කරන විට, පිළිගත් අන්තර්ජාල වෙළඳසැල් සොයා බලන්න.

අන්තර්ජාල වෙළෙඳුන්ට හෝ ගබඩාවට ප්‍රතිලාභ සහ මුදල් ආපසු ගෙවීමේ ප්‍රතිපත්තියක් තිබේදැයි පරීක්ෂා කරන්න

සේවාවක් වෙත ප්‍රවේශ වීමට ඔබට මුරපදයක් භාවිතා කිරීමට සිදුවුවහොත්, මෙය පහසුවෙන් හඳුනාගත නොහැකි බවට වග බලා ගන්න සහ එය කිසිවෙකුට හෙළි නොකරන්න

ඔබ මාර්ගගත මිලදී ගැනීමක් කරන්නේ නම්, ඔබේ වාර්තා සඳහා ගනුදෙනුවේ පිටපතක් මුද්‍රණය කරන්න. මෙය ඔබගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ් ප්‍රකාශය පරීක්ෂා කිරීම පහසු කරයි

ඔබේ එක් ප්‍රකාශයක හඳුනා නොගත් ගාස්තුවක් හෝ අය කිරීමක් දිස්වන්නේ නම් හැකි ඉක්මනින් +94 11 2350000 අංකයෙන් ඩිඑෆ්සීසී බැංකු ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය අමතන්න.

ඔන් ලයින් බැංකුකරණය සඳහා උපදෙස්ඔබ එහි මූලාශ්‍රය නොදන්නේ නම් කිසි විටෙකත් මුදල් භාර නොගන්න.

ඔවුන් වෙනුවෙන් අරමුදල් ලබා ගන්නා ලෙස ඉල්ලා සිටින පුද්ගලයින් / සංවිධාන වලින් පරිස්සම් වී එය නම් කරන ලද ලිපිනයකට මාරු කරන්න.

ඔබගේ පුද්ගලික තොරතුරු දුරකථනයෙන් සොරකම් කිරීමට සහ ඔබේ කෙටි පණිවුඩ කඩාකප්පල් කිරීමට හැකි දුරකථන යෙදුම් වලින් පරිස්සම් වන්න.

අවසාන වෙබ් අඩවි වලින් ඔබගේ ජංගම දුරකථනයේ යෙදුම් ස්ථාපනය හෝ බාගත නොකරන්න. අදාළ ක්‍රීඩා වෙළඳසැලෙන් සැමවිටම බාගත කර ප්‍රකාශකයාගේ නම සොයන්න.

ඔබේ තොරතුරු ආරක්ෂා කිරීම සඳහා සෑම විටම යාවත්කාලීන කරන ලද ප්‍රති-වසිරසයක් ඔබගේ දුරකථනයේ සහ පරිගණකයේ තබා ගන්න

**ස්වයංක්‍රීය ටෙලර් යන්ත්‍ර භාවිතා කිරීම සඳහා උපදෙස්**

ස්වයංක්‍රීය ටෙලර් යන්ත්‍රයක් භාවිතා කිරීමට පෙර ඔබේ වටපිටාව නිරීක්ෂණය කරන්න  
ස්වයංක්‍රීය ටෙලර් යන්ත්‍රයක් භාවිතා කරන විට ඔබට උදව් කිරීමට ආගන්තුකයෙකුට ඉඩ නොදෙන්න.  
ඔබේ කාඩ්පත එළියට ගෙන භාවිතයට සූදානම්ව සිටින්න  
සහ යතුරුපුවරුව ආරක්ෂා කරන්න එවිට ස්වයංක්‍රීය ටෙලර් යන්ත්‍රය භාවිතා කිරීමට බලා සිටින ඕනෑම කෙනෙකුට ඔබගේ PIN අංකය හෝ ගනුදෙනු මුදල ඇතුළත් කළ නොහැක  
ඔබේ මුදල්, කාඩ්පත සහ රිසිට්පත වහාම ඉවතට දමන්න. ඔබගේ මුදල් පසුව ගණන් කරන්න, සෑම විටම ඔබේ රිසිට්පත තබා ගන්න  
ඔබ යමෙකු හෝ සැක සහිත දෙයක් දුටුවහොත්, ඔබේ ගනුදෙනුව අවලංගු කර වහාම පිටව යන්න  
ගනුදෙනුවක් කිරීමෙන් පසු යමෙකු ඔබ පසුපස යන්නේ නම්, හොඳින් ජනාකීර්ණ ප්‍රදේශයකට ගොස් පොලීසියට කතා කරන්න  
ඩුයිව්-අප් ස්වයංක්‍රීය ටෙලර් යන්ත්‍රයක් භාවිතා කරන විට, සියලුම මගී මෝටර් රථ දොරවල් අගුළු දමා ජනේල සවි කර ඇති බවට වග බලා ගන්න  
ඔබ ස්වයංක්‍රීය ටෙලර් යන්ත්‍රයක් භාවිතා කිරීමට පිටත්ව යන විට ඔබේ මෝටර් රථය අගුළු ඇරීමට හෝ එන්ජිම ධාවනය නොකරන්න  
ස්වයංක්‍රීය ටෙලර් යන්ත්‍ර බොහෝමයක් පැය 24 පුරාම ලබා ගත හැකි අතර සමහර ඒවා විවෘතව පවතින්නේ දේශීය ව්‍යාපාරික ස්වයංක්‍රීය ටෙලර් යන්ත්‍රවල නුහුරු සවිකිරීම් සොයා බලන්න. මෙම සවිකිරීම් සාමාන්‍ය ස්වයංක්‍රීය ටෙලර් යන්ත්‍රයේ කොටසක් ලෙස නොපෙන්වයි, නැතහොත් ඔබ ඔබේ කාඩ්පත ඇතුළු කරන තව එකට අමුණා ඇත. සැක සහිත දෙයක් ඔබ දුටුවහොත් එය භාවිතා නොකර වහාම බැංකුවට වාර්තා කරන්න

**විදේශයන්හි කාඩ්පත් භාවිතා කරන විට උපදෙස්**

- 
- ඔබ නිවාඩුවක් ගත කිරීමට සැලසුම් කරන විට, යාවත්කාලීන කළ සම්බන්ධතා තොරතුරු සමඟ ඔබේ සංචාරක
- සැලැස්ම පිළිබඳව ඔබේ බැංකුවට දැනුම් දෙන්න.
- ඔබේ කාඩ්පතෙන් සිදුකරන සියලුම ගනුදෙනු පිළිබඳව ඔබ දැනුවත් වන පරිදි කෙටි පණිවුඩ අනතුරු ඇඟවීමේ පහසුකම ලබා ගන්න
- ඔබ විදේශ ගතව සිටින කාලය තුළ සිදු කරන ලද සියලුම ගනුදෙනු වල රිසිට්පත් තබා ගන්න, එවිට ප්‍රකාශය ලැබීමෙන් පසු ඔබේ ගනුදෙනු සැසඳිය හැකිය
- කාඩ්පත තබා එකට ඇලවීම නොකරන්න
- . හදිසි අවස්ථාවකදී සෑම විටම අමතර මුදල් ටිකක් ඔබ සමඟ රැගෙන යන්න

Card ඔබගේ කාඩ්පත් සඳහා හදිසි පැය 24 දුරකථන අංක ඔබ සතුව ඇති බවට වග බලා ගන්න, එවිට ඔබට ඕනෑම සොරකමක් හෝ අලාභයක් වහාම වාර්තා කළ හැකිය

ඔබේ ක්‍රෙඩිට් / ඩෙබ්ට් කාඩ්පතේ ගනුදෙනුවක් විවාද කරන්නේ කෙසේද?

- ඔබගේ ඩෙබ්ට් කාඩ්පතේ කිසියම් හඳුනා නොගත් හෝ අනවසර ගනුදෙනුවක් ඔබ දුටුවහොත්, ගනුදෙනුව පිළිබඳ වැඩිදුර තොරතුරු සඳහා ඔබට බැංකු පාරිභෝගික සේවා ඇමතුම් අංකයට ඇමතිය හැකිය. ඔබට තවමත් ඒත්තු ගැන්වී නොමැති නම්, ගනුදෙනුව පිළිබඳ ආරවුලක් ඉල්ලා සිටිය හැකිය.
- ඔබ එකඟ නොවන ඕනෑම ගනුදෙනුවක් ගිණුම් ප්‍රකාශය ජනනය කළ දින සිට දින 20 ක් ඇතුළත බැංකුවට සන්නිවේදනය කළ යුතුය. කෙටි පණිවුඩ අනතුරු ඇඟවීම භරහා බැංකුව විසින් ඔබට දැනුම් දෙන ඕනෑම ගනුදෙනුවක් ඔබ විසින් පිළිගත් ගනුදෙනුවක් ලෙස සලකනු ලැබේ.
- ඔබේ ආරවුල විසඳීම සඳහා අදාළ වෙළෙන්දා සහ අත්පත් කර ගැනීමේ ආයතනය සමඟ අය කිරීමක් කළ හැකිය. එවැනි ගාස්තු ආපසු ගෙවීම අදාළ කාඩ්පත් යෝජනා ක්‍රම ජාල සංවිධානය විසින් නියම කර ඇති නීති රීති හා කාල රාමු වලට බැඳී ඇත.

ගනුදෙනුව සිදු කිරීමට ඔබ එකඟ වුවහොත්, ගනුදෙනුව අවලංගු කිරීමට ඔබට අවශ්‍ය නම්, හෝ වෙළෙන්දාගෙන් ණය මුදලක් ඔබට ලැබිය යුතු යැයි විශ්වාස කරන්නේ නම්, ඔබේ ආරවුල් නඩුවට සහාය වන සියලු උපකාරක ලියකියවිලි ලබා ගන්න. බැංකුවට පැමිණිලි කිරීමට පෙර, ඔබ ගනුදෙනු කළ වෙළෙන්දා සමඟ ගනුදෙනු ආරවුල කෙලින්ම විසඳීමට උත්සාහ කරන්න.

**13 ප්‍රතිචාර සහ යෝජනා**

ගනුදෙනුකරුවන්ට අපගේ සේවාවන් පිළිබඳ ප්‍රතිපෝෂණ ලබා දිය හැකි අතර ඔවුන්ගේ යෝජනා අපගේ සේවාවන් වැඩිදියුණු කිරීමට උපකාරී වේ. 0112350000 අමතන්න හෝ info@dfccb.com වෙත විද්‍යුත් තැපෑලෙන් හෝ කළමනාකරු පාරිභෝගික සේවය, ඩී.එෆ්.සී.සී බැංකු පීඑල්සී අංක 73/5 ගාලේ පාර කොළඹ 3