ඩයලොග් ෆිනෑන්ස් PLC

මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුව

පටුන

1. පටුන 2

2. ශබ්ද මාලාව 3

3. හැඳින්වීම 4

4. පවතින නීතිමය ප්‍රතිපාදන 4

5. විෂය පථය 5

6. ආයතනය විසින් සපයනු ලබන භාණ්ඩ සහ සේවා වල අනාවරණය කිරිම සහ විනිවිදභාවය පිළිබද අවශ්‍යතාවය 5

7. පාරිභෝගික අධ්‍යාපනය සහ දැනුවත් කිරිම ප්‍රවර්ධනය සදහා හදුනාගත් යාන්ත්‍රණය 8

8. වගකිව යුතු ව්‍යාපාර චර්යාව සදහා අනුගමනය කල යුතු ක්‍රමවේදය 8

9. පැමිණිලි පරිහරණය සහ පිළියම් ක්‍රමවේදය 11

10. පාරිභෝගිකයන් වෙත සාධාරණ අපක්ෂපාතී සැලකිල්ල පිළිබඳ සහතික වීම 11

11. පාරිභෝගික දත්ත සහ පුද්ගලිකත්වය ආරක්ෂා කිරීම සංරක්ෂණය කිරීම 12

12. මෙම රාමුවේ අනුකූලතා පසුවිපරම් පිළිබඳව අධිකාරිය පැවරීම 12

13. ක්‍රියාත්මක කිරීම 12

ශබ්ද මාලාව

මෙම ලේඛණයේ අංශ වින්‍යාසකරණය සහ කෙටියෙදුම්වල දීර්ඝ නාමකරණය

කෙටි යෙදුම	**දීර්ඝ නාමකරණ**
පනත	2011 අංක 42 දරණ මූල්‍ය ව්‍යාපාර පනත
සමාගම	ඩයාලොග් ෆිනෑන්ස් PLC
CBSL	ශ්‍රී ලංකා මහා බැංකුව
පාරිභෝගික ආරක්ෂා විධානය	යනු, 2018 අංක 01 දරණ විධානයෙන් සංශෝධිත මූල්‍ය ව්‍යාපාර පනත
විධාන	යනු, පනතේ අංක 12 දරණ ප්‍රතිපාදන යටතේ බලපත්‍රලාභී මූල්‍ය සමාගම් වෙතපැවරුණු බලතල යටතේ . මූල්‍ය මණ්ඩලය මගින් වරින් වර නිකුත් කරනු ලබන විධානයන්
රාමුව	මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ප්‍රතිපත්ති රාමුව
ව්‍යාපාරක්රිය ක්‍රියාකාරිත්වයේ අයිතිකරු	යනු, ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකාරීත්වය සහ/ හෝ විශේෂිත ව්‍යාපාර ඒකකයක කළමනාකරුවන්
වෙළඳ දැන්වීම	යනු, එල්ලුම් දඬු, .flyers ., රූපවාහිනී වෙළඳ දැන්වීම්, ගුවන් විදුලි වෙළඳ ප්‍රචාරණ, මාර්ගයේ සංදර්ශන, පුවත්පත් දැන්වීම, සමාජ මාධ්‍ය අළෙවිකරණය, අන්තර්ජාල මිළදී ගැනීමේ වෙළඳ දැන්වීම්
වෙබ් අඩවිය	යනු, ඩයලොග් ෆිනෑන්ස් සමාගමේ වෙබ් අඩවිය
ප්‍රධාන කරුණු ලේඛණය	සරල භාෂවෙන් ලියන ලද, මුද්‍රිත හෝ ඉලෙක්ට්‍රොනික ආකාරයට සකස් කරන ලද, සම්මත ලේඛණය
ව්‍යාපාර ස්ථානය	යනු, සමාගමේ සාමාන්‍ය ව්‍යාපාරික ස්ථානය
ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකාරිත්වය - මෙහෙයුම් කමිටුව	සමාගමේ අනුකූලතා මෙහෙයුම් සහතික කිරීම, පසුවිපරම් කිරීම, සහ අනුමැතීන් ලබාදීම සඳහා, සමාගම විසින් පත් කරන ලද ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකරණ සාමාජිකයන් මෙයට ඇතුලත් විය යුතුය.

1. හැඳින්වීම.

සමාගමේ අධ්‍යක්වරු, ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකරුවන් වෙත සමාගමේ මූලික අරමුණු සාක්ෂාත් කර ගැනීම, පාරිභෝගික අවශ්‍යතාව ආරක්ෂා කිරීම, යහපත් සම්බධතා පවත්වා ගැනීම මූල්‍ය අංශය කෙරෙහි පාරිභෝගික විශ්වාසය උසස් කොට දැක්වීම සහ විශේෂිත ලෙස මූල්‍ය තාක්ෂණය සම්බන්ධව වගකීම් මෙම රාමුව මගින් විදහා පෙන්වනු ඇත.

2. පවතින නීතිමය ප්‍රතිපාදන

2018 අංක 1 දරණ මූල්‍ය ව්‍යාපාර පනතේ විධිවිධාන වලට .අපරාපරීය -. 2018 ජනවාරි 16 දිනැති මූල්‍ය පරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුවට අනුව, සමාගම විසින් තම මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ අයිතීන් සහ අභිරුචිය ආරක්ෂා කිරීම සිදුකල යුතුය.

පාරිභෝගික ආරක්ෂණ විධිවිධාන අංක 4 වගන්තියට ට අනුව, සමාගම විසින් සකස් කර, ක්‍රියාත්මක කිරීම පාලනය කිරීම පිණිස සමාගම විසින් මෙය සකස් කර ඇත.

මෙම රාමුව සමාගමේ ව්‍යාපාරික කටයුතු, පාරිභෝගික ආරක්ෂක විධිවිධානවලට අනුකූලව ක්‍රියාත්මක කිරීම සහතික කිරීම පිණිස, යොදා ගැනීම සඳහාය.

3. විෂය පථය

සියළු සේවකයන් සහ පත් කරන ලද ඒජන්තවරුන් මෙම රාමුවේම ඇතුලත් පාරිභෝගික ආරක්ෂණය සඳහා පනවන ලද ප්‍රමිතීන්ට අනුකූලව කටයුතු කිරීම පිළිබඳ වගකීම පාරිභෝගික ආරක්ෂණ පනතේ විධිවිධාන මගින් අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය වෙත පවරනු ලබයි. මෙම අරමුණ සඳහා මණ්ඩලය විසින් ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකාරීත්වය/ මෙහෙයුම් කමිටුව වෙත සමාගමේ සියළු ක්‍රියාකාරීත්වයන් අනුමත කිරීම සහ පසුවිපරම් කිරීම, මෙම රාමුවේ අනුකූලතාවය සහතික කිරීම, සඳහා බලතල පැවරිය යුතු වන අතර, ව්‍යාපාර ක්‍රියාකාරිත්වයේ අයිතිකරුවන්, මෙම රාමුවේ සඳහන් යාන්ත්‍රනය තම අදාල ව්‍යාපාර මෙහෙයුම් කටයුතු සමතුලිත කර ගැනීමේ වගකීම දැරිය යුතුය.

මෙම ප්‍රතිපත්තියේ අඩංගු කරුණු පහත සඳහන් වේ.

3.1. සමාගම මගින් සපයන භාණ්ඩ සහ සේවා වල අනාවරණය සහ විනිවිදභාවය පිළිබඳ අවශ්‍යතාව.

3.2. පාරිභෝගික අධ්‍යාපන සහ දැනුම්වත් කිරීම ප්‍රවර්ධනය සඳහා හඳුනාගනු ලැබූ යාන්ත්‍රනය.

3.3. වගකිය යුතු ව්‍යාපාර චර්යාව සඳහා අනුගමනය කළයුතු ක්‍රමවේදය

3.4. පැමිණිලි පරිහරණය සහ පිළියම් ක්‍රමවේදය.

3.5. පාරිභෝගිකයන් සඳහා අපක්ෂපාතී සාධාරණ සැලකිල්ල තහවුරු කිරීම.

3.6. පාරිභෝගික දත්ත හා පෞද්ගලිකත්වය ආරක්ෂා කිරීම.

3.7. රාමුවේ අනුකූලතා පසුවිපරම් පිළිබඳ අධිකාරිය පැවරීම සහ

3.8. ක්‍රියත්මක කිරීම.

4. ආයතනය විසින් සපයනු ලබන භාණ්ඩ සහ සේවා වල අනාවරණය කිරිම සහ විනිවිදභාවය පිළිබද අවශ්‍යතාවය

4.1. භාණ්ඩ/ සේවා පිළිබඳ ප්‍රධාන තොරතුරු

4.1.1. වෙළඳ ප්‍රචාරන අවධියේදී ව්‍යාපාර ක්‍රියාකාරීත්වය අයිතිකරුවන් විසින් සහතික විය යුතු කරුණු.

a. සමාගම විසින් පිරිනමනු ලබන භාණ්ඩ සහ සේවා වලට අදාල සියළු වෙළඳ ප්‍රචාරණ නිවරදාා වූ තේරුම් ගත හැකි, සහ සිද්ධිවාචක කරුණු අඩංගු විය යුතුය.

b. වෙළඳ දැන්වීම් මගින් පාරිභෝගිකයා මූලා කරනු නොලැබිය යුතුය.

c. එවැනි වෙළඳ දැන්වීමක් සම්බන්ධව පැහැදිලි කිරීමක් පිළිබඳව ලැබෙන ඉල්ලීම් පිලිබඳව අදාල නියාමන ආයතනයට හෝ පාරිභෝගිකයා වෙත නිසි පරිදි කාලානුරූපව ලබා දිය යුතුය; සහ

d. ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් සාමාන්‍ය ලෙස හෝ භාණ්ඩයක් සම්බන්ධව විශේෂිත ලෙස වරින් වර නිකුත් කරනු ලබන රෙගුලාසි හෝ ගුරු උපදෙස් වලට අනුකූල විය යුතුය.

4.1.2 පෙර ගිවිසුම් කාලය තුල වයාපාර ක්‍රියාකාරීත්වය හිමිකරුවන් විසින් තහවුරු කළ යුතු කරුණු;

a. වෙබ් අඩවිය මගින් අනාගත පාරිභෝගිකයන් වෙත සියළු භාණ්ඩ සහ සේවා පිළිබඳව “ප්‍රධාන තොරතුරු” ලේඛණයක් ලබාදීමට කටයුතු කල යුතුය.

b. <u>ණය භාණ්ඩ</u> වලට අදාල පහත සඳහන් මූලික තොරතුරු, ප්‍රධාන තොරතුරු ලේඛණයේ අඩංගු විය යුතුය.

- භාණ්ඩයේ/ සේවාවේ මූලික ලක්ෂණ, භාණ්ඩයේ ස්වභාවය, පොළී අනුපාත, දඩ මුදල්, වෙනත් ගාස්තු, කුලිය සහ කොමිස් සම්බන්ධව
- භාණ්ඩ/ සේවාව ලබාගැනීම සඳහා අනුගමනය කල යුතු ක්‍රියා පිළිවෙත
- ප්‍රධාන නියම සහ කොන්දේසි
- භාණ්ඩය සහ සේවාවට අදාල නීතිමය ප්‍රතිපාදන
- පැමිණිලි පරිහරණ ක්‍රමවේදය

c. <u>තැන්පත් භාණ්ඩ</u> වලට අදාලව පහත සඳහන් මූලික තොරතුරු ප්‍රධාන තොරතුරු ලේඛණයේ අඩංගු විය යුතුය.

- දිරි දීමනා, ප්‍රවර්ධන ඇතුලත්ව, පාරිභෝගිකයා වෙත ඇති මූල්‍ය සහ වෙනත් ප්‍රතිලාභ
- අවම ශේෂ අවශ්‍යතා, ගිණුම් විවෘත කිරීමේ ගාස්තු, ගිණුම් පවත්වා ගැනීමේ ගාස්තු, ගිණුම් වසා දැමීමේ ගාස්තු, තැන්පතු රක්ෂණ ආවරණ පවත්වා ගැනීම.

- ගිණුම් විවෘත කිරීම සඳහා ඇති අවහිරතා, ගිණුම් වැසීම, පාරිභෝගිකයන් විසින් මුදල් හුවමාරුව, අත්හැර දමන ලද දේපල සහ අක්‍රීය ගිණුම් සම්බන්ධව ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියාමාර්ග.

4.1.2. ව්‍යාපාර ක්‍රියාකාරීත්ව හිමිකරුවන් විසින් පාරිභෝගිකයන් සමග ගිවිසුම් සඳහා බල කරනු නොලැබිය යුතු බවට සහතික විය යුතු අතර භාණ්ඩ/ සේවාව පිළිබඳව දැනුම් දෙනු ලබන තීරණයක් ගැනීම පිළිබඳව, සාධාරණ කාලසීමාවක් ලබාදිය යුතුය.........

4.1.3. ගිවිසුම්ගත කාලසීමාව තුලදී, ව්‍යාපාර ක්‍රියාකාරීත්ව හිමිකරුවන් විසින් තහවුරු කළ යුතු කරුණු;

a. අදාල පනත්/ රෙගුලාසි හෝ විධිවිධාන අනුව අවශ්‍ය තොරතුරු අනාවරණය කළ යුතු බවට පාරිභෝගිකයා වෙත දැනුම් දිය යුතුය.

b. භාණ්ඩ/ සේවාවේ ලක්ෂණ සහ අදාල නියාම සහ කොන්දේසි පිළිබඳව පහත සඳහන් තොරතුරු, පාරිභෝගිකයා වෙත පැහැදිලි ලෙස විස්තර කළ යුතුය.

- සාමාන්‍ය තොරතුරු පිළිබඳ විස්තර, එනම් පාරිභෝගිකයා විසින් ගෙවිය යුතු පොළී අනුපාත/ ගාස්තු, කොමිස් මුදල්, වෙනත් සේවා සහ පොලී ගාස්තු ගණනය කිරීමේ ක්‍රමය.
- පැමිණිලි ලබා ගැනීමේ ක්‍රමවේදය, සහ විසඳීමේ යාන්ත්‍රණය.
- පාරිභෝගිකයා විසින් ඔහුගේ බැඳී සිටීම පැහැර හරින අවස්ථාවලදී අනුගමනය කල යුතු නැවත අය කර ගැනීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය සහ සමාගම විසින් පාරිභෝගිකයා වෙතින් නැවත අය කර ගැනීමට දැරිය යුතු වියදම.
- ගිණුම් විවෘත කිරීමට, ගිණුම් වැසීමට, ගිණුම් පවත්වාගෙන යාමට (උදා- අවම ශේෂය), පාරිභෝගිකයන් විසින් මුදල් හුවමාරු කිරීම, සම්බන්ධව පවතින අවහිරතා, සහ අක්‍රීය ගිණුම්, අත්හැර දමන ලද දේපල සම්බන්ධව ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රමවේද.
- පාරිභෝගිකයා විසින් භාණ්ඩ හා සේවා සම්බන්ධව නියමිත කාලයට පෙර සිදුකරන මුදල් ආපසු ගැනීම්/ සමාප්ති කිරීම් අවස්ථාවලදී අදාල පාරිභෝගිකයා විසින් ගෙවිය යුතු දඩ මුදල්, පෙරගෙවුම් ගාස්තු.
- සැක සහිත ගණුදෙනු, සහ පර්යන්තය ඉක්මවන ගණුදෙනු, මූල්‍ය බුද්ධි අංශය වෙත වාර්තා කිරීම පිළිබඳ නීති
- සොරකම් කරන ලද කාඩ්පත්, මූල්‍ය මෙවලම් සම්බන්ධව පාරිභෝගික සහ සමාගමේ බැරකම් සම්බන්ධව, පාරිභෝගිකයා විසින් අනුගමනය කළ යුතු වාර්තා කිරීමේ ක්‍රමවේදය.
- පාරිභෝගිකයා පිළිබඳ තොරතුරු, එවැනි තොරතුරු ලබා ගැනීමට නීතිමය වශයෙන් අධිකාරිය පවතින පාර්ශවයක් වෙත අනාවරණය කිරීම.

c. <u>ණය භාණ්ඩ</u>, සෑම පාරිභෝගිකයා වෙතම පහත සඳහන් මූලික තොරතුරු සහිත ප්‍රදානය කිරීමේ ලිපියක්/ භාණ්ඩ ප්‍රකාශයක් ලබා දිය යුතුය.

- ලබා ගන්නා අයගේ නම
- සම්බන්ධ කර ගත හැකි අංකය (ණය යොමු අංකය)
- ප්‍රදානය කල ප්‍රමාණය
- ප්‍රදානය කල දිනය හා ණය කාල සීමාව
- පොලී අනුපාතය සහ එහි පදනම (නාමික හෝ බල සහිත)
- නැවත ගෙවීමේ නියම සහ වාරික ගෙවීමේ කාලය (දිනපතා, සතිපතා, මාස්පතා හෝ වෙනත් පදනමක් මත)
- ඇපකරයේ තොරතුරු
- රක්ෂණ, තකසේරුව, ලේඛනගත කිරීම, ලියාපදිංචිය, යනාදි (අදාල පරිදි) වැනි අමතර ගාස්තු පිළිබඳව ප්‍රභේදනය
- ගෙවීම් ප්‍රමාද වන අවස්ථාවලදී දඩ මුදල් (වාර්ෂික)
- ගෙවීම් පැහැර හරින අවස්ථාවලදී පාරිභෝගිකයාගෙන් නැවත අය කර ගැනීමේ ක්‍රමවේදය (වත්කම් නැවත ලබා ගැනීම, එම ක්‍රියාදාමය සඳහා වැයවන පිරිවැය, නැත ලබාගැනීමෙන පසු ක්‍රියාත්මක කරන ක්‍රියාපටිපාටිය, අදාල වන අනෙකුත් ගාස්තු වැනි)
- ණය කල් ඇතිව පියවීම සම්බන්ධ කොන්දේසි.

d. <u>තැන්පතු භාණ්ඩ</u> වලට අදාලව, අවශ්‍ය අවස්ථාවලදී, අදාල පනත්/ විධිවිධාන මගින් පනවන ලද ආකාරයට අවශ්‍ය තොරතුරු අනාවරණය කළ යුතුය. පාස්පොත ඉතිරිකිරිම් ගිණුම් හැර, පරිභෝගිකයන් ගේ ඉතිරි කිරිම් තැන්පතු ශේෂ, ගණුදෙනු පිළිබඳව, පාරිභෝගිකයන් වෙත මුද්‍රිත හෝ ඉලෙක්ට්‍රොනික් මාධ්‍යයෙන් කලාවර්තක ප්‍රකාශ ලබා දිය යුතුය.

4.1.4. ණය භාණ්ඩ සම්බන්ධව , පාරිභෝගිකයාගේ ඉල්ලීම මත පහත සඳහන් තොරතුරු ඇතුලත් ප්‍රකාශයක්, ව්‍යාපාර ක්‍රියාකාරීත්ව අයිතිකරු විසින් ලබාදීම පිළිබඳව සහතික විය යුතුය.

a. වාර්තා කරන කාලසීමාව සඳහා ගණුදෙනු පිළිබඳව සවිස්තරාත්මක තොරතුරු (එනම් පාරිභෝගිකයාගේ ගිණුමට අදාල අයිතම සඳහා හර සහ බැර)

b. බලාත්මක පොලී අනුපාත සහ කාල සීමාව සඳහා පොලී අයකිරීම්.

c. කාලසීමාව සඳහා ගෙවිය යුතු වාරික.

d. අදාල දිනය සහ හිඟ ශේෂය.

4.1.5. ව්‍යාපාර ක්‍රියාකාරීත්ව හිමිකරු විසින්, පාරිභෝගිකයා වෙතින්, භාණ්ඩ/ සේවාව පිළිබඳ තොරතුරු, සහ ඒවායේ නියම සහ කොන්දේසි නිසි ලෙස පැහැදිලි කර තේරුම් ගත් බවට සහ ලබාගත් බවට ස්ථිර කෙරෙන, ලිඛිත ප්‍රකාශයක් ලබා ගත් බවට සහිතක විය යුතුය.

4.1.6. භාණ්ඩය/ සේවාවට අදාල ලියකියවිලි නිසි ලෙස සම්පූර්ණ කර පාරිභෝගිකයා විසින් අත්සත් කර, භාරගත් බව, ව්‍යාපාර ක්‍රියාකාරීත්ව හිමිකරු විසින් සහතික විය යුතුය.

4.1.7. ගිවිසුමේ අඩංගු නියම සහ කොන්දේසි වෙනස් කරන අවස්ථාවලදී, එසේ වෙස් කිරීමට ප්‍රථම, එය පාරිභෝගිකයා වෙත දැනුම් දීම ව්‍යාපාර ක්‍රියාකාරීත්ව හිමිකරු විසින් තහවුරු කල යුතුය.

4.2. භාණ්ඩ/ සේවා පිළිබඳ සාමාන්‍ය තොරතුරු

4.2.1. සමාගමේ ව්‍යාපාර ස්ථානයේ ප්‍රදර්ශනය කරනු ලබන තොරුතුරු වල පහත සඳහන් කරුණු ඇතුලත් වන බවට, ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකාරීත්වය- මෙහෙයුම් කමිටුව විසින් සහතික විය යුතුය.

a. ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් නිකුත් කරන ලද ව්‍යාපාර බලපත්‍රය.
b. සමාගමේ ආසන්නතම විගණනය කල මූල්‍ය ප්‍රකාශ කිහිපයක්.
c. ගැබ් වී ඇති නිරූපිතය සහිතව සමාගමේ ණය ප්‍රමාණ කිරීම්.
d. ගුරු උපදෙස් අංක 4.1 හි ප්‍රතිපාදන අනුව, පාරිභෝගික පැමිණිලි සම්බන්ධව කටයුතු කරන පුද්ගලයාගේ මූලික සම්බන්ධීකරණ විස්තර.
e. මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා සම්බන්ධ කරගත හැකි තොරතුරු.
f. ව්‍යාපාර කාල වේලාවන් සහ නිවාඩු දැන්වීම්.

4.2.2. ඉහත සඳහන් තොරතුරු ඇතුලත්ව, පහත සඳහන් තොරතුරු වෙබ් අඩවියේ ප්‍රදර්ශණය කරනු ලබන බවට පාරිභෝගික සුරැකීමේ කමිටුව විසින් සහතික විය යුතුය.

- සියලු ආයෝජන භාණ්ඩ සහ තැන්පතු පිළිබඳව, පවතින පොළී අනුපාත.
- ණය භාණ්ඩ සඳහා පවතින මූලික පොළී අනුපාත සහ ගාස්තු. (අවශ්‍ය පරිදි)
- ප්‍රතිපාදන අංක 4.1.2 යටතේ අනාවරණය කිරීමේ අවශ්‍යතා.

5. පාරිභෝගික අධ්‍යාපනය සහ දැනුම්වත් කිරීම ප්‍රවර්ධනය සඳහා හඳුනාගන්නා ලද යාන්ත්‍රණය

5.1. ඵලදායී භාරදීම් අධ්‍යාපන වැඩසටහන.

5.1.1. සමාගම, තමා විසින් හෝ වෙනත් කර්මාන්ත ආයතනයක් සමග සහයෝගීත්වයෙන්, පාරිභෝගිකයන් ගේ මූල්‍ය භාණ්ඩ/ සේවා සම්බන්ධව දැනුම වර්ධනය කිරීම සඳහා මූල්‍ය සාක්ෂරතාවය විශේෂිත වැඩසටහන් සංවර්ධනය කල යුතුය. ඉලක්කගත ශ්‍රාවකයන් ගේ මූල්‍ය සාක්ෂරතා අවශ්‍යතා සපුරාලන සේ මූල්‍ය අධ්‍යාපනික වැඩසටහන් සැලසුම් කල යුතුය.

5.1.2. මූල්‍ය අධ්‍යාපනික මෙවලම් ලෙස මුද්‍රිත පොත් පිංච, Flyers, පොස්ටර්, අධ්‍යාපන වීඩියෝ (උදා- මුදල් පාලනය, ණය පාලනය, ඉතිරි කිරීම්) අන්තර් ක්‍රියාකාරීත්ව ණය ගණනය කිරීම්, ප්‍රධාන පණිවිඩ (උදා- ඔබේ මුදල් ආරක්ෂා කරගන්න, ඔබගේ භාණ්ඩය පිළිබඳ දැනුවත් වන්න. නියම කොන්දේසි කියවා තේරුම් ගන්නා ඔබේ ප්‍රකාශනය නිවැරදි දැයි බලන්න, ඔබගේ ණය වාරික නිසි කලට ගෙවන්න, ගාස්තු අයකිරීම් පිළිබඳ පැහැදිලිව තේරුම් ගන්න, ඔබගේ පෞද්ගලික හැඳුනුම් අංකය ආරක්ෂා කරගන්න)

5.1.3. සමාගම විසින් භාණ්ඩ/ සේවා සම්බන්ධව අදාල නීතිමය ප්‍රතිපාදන පිළිබඳව පාරිභෝගිකයන් දැනුවත් කල යුතුය. උදා- මූල්‍ය ව්‍යාපර පණත, මූල්‍ය කල්බදු පනත, උකස් ආඥා පනත යනාදිය.

5.2. මූල්‍ය සංයමය ප්‍රවර්ධනය

5.2.1. මූල්‍ය අධ්‍යාපනික සහ තොරතුරු ලබාදීමේ වැඩසටහන්වල විශේෂයෙන්ම අනතුරට භාජනය විය හැකි කණ්ඩායම් වල මූල්‍ය දැනුම හැකියාව ගැඹුරු කිරිමට අදාල ප්‍රතිපාදන ඇතුලත් විය යුතුය.

6. වගකිව යුතු ව්‍යාපාර චර්යාව සඳහා අනුගමනය කල යුතු ක්‍රමවේදය.

6.1. පාරිභෝගිකයා සහ යෝග්‍යතාවය පිළිබඳව හැඳිනගැනීම.

පාරිභෝගික ආරක්ෂන විධිවිධාන වල ප්‍රතිපාදන අනුව පහත සඳහන් කරුණු ක්‍රියාවට නැංවීම සමාගම සහ/ හෝ පත් කරන ලද ඒජන්තවරුන්ට හැකිවේ.

6.1.1. පාරිභෝගිකයා හැඳින්ගැනීම.

ව්‍යාපාර ක්‍රියාකාරීත්ව හිමිකරු සහ/ හෝ පත්කරන ලද ඒජන්තවරුන් විසින් පාරිභෝගිකයා වෙත අදාල භාණ්ඩය/ සේවාව පිළිබඳව නිර්දේශ කිරීම, ලබාදීමට ප්‍රථම, තොරතුරු රැස් කර වාර්තා කල යුතුය. එක් රැස් කරගත් තොරතුරු වල මට්ටම, පාරිභෝගිකයා විසින් ඉල්ලා සිටිනු ලබන භාණ්ඩයේ/ සේවාවේ ස්වභාවය, සංකීර්ණතාවයට යෝග්‍ය විය යුතුය.

6.1.2. යෝග්‍යතාවය තක්සේරු කිරීම.

ව්‍යාපාර ක්‍රියාකාරීත්ව හිමිකරු/ හෝ පත් කරන ල එජන්තවරු විසින්, භාණ්ඩය/ සේවාව පාරිභෝගිකයාගේ අවශ්‍යතාව, අරමුණු සපුරාලන්නේද සහ එම භාණ්ඩ/ සේවාව හා සම්බන්ධ අවධානම් දැරීමට මූල්‍යමය වශයෙන් පාරිභෝගිකයාට හැකිද යන කරුණු සලකා බැලිය යුතුය.

6.1.3. ප්‍රමාණය ඉක්මවූ ණයගැති භාවය වැළැක්වීම.

a. නව ණය භාණ්ඩයක් හෝ සේවාවක් ප්‍රදානය කිරීමේදී, පාරිභෝගිකයාගේ බැර කිරීම් යෝග්‍යතාවය ලෙස තක්සේරු කිරිම සහ පාරිභෝගිකයාගේ නැවත ගෙවීමේ

හැකියාව සම්බන්ධව හොඳින් විශ්ලේශනය කල යුතු අතර, පාරිභෝගිකයා, භාණ්ඩය සම්බන්ධව ඇති මුල්‍යමය බැඳීම සහතික කර ගත යුතුය.

b. සමාගමේ මණ්ඩලය සහ ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකාරීත්වය විසින්, පාරිභෝගිකයාගේ ප්‍රමාණය ඉක්මවන ණය ගැතිභාවයට පත්වීමේ අවදානම පිළිබඳව දැනුවත් වීම සහ සැලකිලිමත් වීම අවශ්‍ය වේ. උපරිම ණය සේවය, සහ අදායම අතර අනුපාතය (එනම් සේවාවේ ණය සඳහා, පාරිභෝගිකයාට තම ආදායමෙන් බැහැර කල හැකි උපරිම අනුපාතය) හඳුනාගත යුතුය.

c. පාරිභෝගිකයාගේ පවතින ණය යෝග්‍යතාවය සීමාව ඉක්මවා අනාවරණය වීම වැළැක්වීම පිණිස, සමාගම විසින් වෙනත් මුල්‍ය ආයතනය වෙතින් ලබාගත් ණය පියවීම පිණිස නව ණය ප්‍රදානය සීමා කිරීමට සමාගම විසින් පියවර ගත යුතුය.

d. පාරිභෝගිකයා ප්‍රමාණය ඉක්මවන ණය ගැතිභාවයට ආවරණය කරනු නොලැබීම සහතික කරණු පිණිස සමාගම විසින් ණය තොරතුරු කාර්යාංශය (CRIB) සාම්ප්‍රදාය භාවිතා කල යුතුය.

6.2. පාරිභෝගිකයන් පෞද්ගලිකව මුණ ගැසීම සහ සම්බන්ධතාවය.

6.2.1. ව්‍යාපාර ක්‍රියාකාරීත්ව හිමිකරුවන් විසින් සමාගමේ අදාල සේවකයන් හෝ පත් කරන ලද ඒජන්තවරු පිළිබඳව පහත සඳහන් කරුණු සහතික විය යුතුය. එනම්;

a. ප්‍රමාණවත් ලෙස කල් දැනුම්දීමක් සහිතව, පාරිභෝගිකයන් මුණගැසීම සහ එම කටයුතු දිවා කාලයේ පමණක් සිදුකල යුතුය.

b. මුණගැසීම් වලට අදාලව එයට හේතුව, දිනය, මුණගැසුන වේලාව, සහ පාරිභෝගිකයාගේ ප්‍රතිචාරය ඇතුළු කරුණු කෙටියෙන් සඳහන් වාර්තාවක් පවත්වා ගැනීම.

c. දැනට සිටින හෝ, අනාගත පාරිභෝගිකයන් සමග දුරකථනය මගින් සම්බන්ධවීමේදී එම අය විසින් තමාව හඳුන්වා දිය යුතු අතර, තමා පෙනී සිටිනේනේ කවර සමාගමක් වෙනුවෙන්ද පාරිභෝගිකයා සමග සම්බන්ධවීමටද යන වග සහ මෙම සම්බන්ධවීම සිදුකලේ කවර වාණිජ අරමුණක් සඳහාද යන බව දැනුම් දිය යුතුය.

6.3. සේවකයන් සහ පත් කරන ලද ඒජන්තවරු පිළිබඳව පසුවිපරම් කිරිම ව්‍යාපාර ක්‍රියාකාරීත්ව හිමිකරුවන් විසින්, පාරිභෝගිකයන් සමග ඍජුව සම්බන්ධව වන සේවකයන් සහ පත් කරන ලද ඒජන්තවරු විසින් අදාල නොවන ගණුදෙනු සිදුකිරීම සහ අනවශ්‍ය අවදානම් ගැනීම වැළැක්වීම පිණිස, තදබල සහ නිරතුරු පසුවිපරම් යාන්ත්‍රණයක් පවත්වාගත යුතුය.

6.4. සේවක පුහුණුව

ව්‍යාපාර ක්‍රියාකාරීත්ව හිමිකරුවන් විසින් තම සේවකයන් සහ පත්කරන ලද නියෝජිතයන් (විශේෂයන් ඍජුවම පාරිභෝගිකයන් සමග සම්බන්ධ වන ණය නිළධාරීන්, අලෙවිකරණ නිළධාරීන්, පැමිණිලි සම්බන්ධව කටයුතු කරන නිළධාරීන්, අයකර ගැනීමේ නිළධාරීන්,

පාරිභෝගික සේවා නියෝජිතයන්) නියමිත පරිදි පුහුණුව සහ සුදුසුකම්ලත් බවට සහතික විය යුතුය.

6.5. පාරිතෝෂික ප්‍රතිපත්තිය

6.5.1. සාධාරණ නොවන අවදානම් ගැනීම අධෛර්ය කිරිමටත්, වගකිවයුතු ව්‍යාපාර චර්යාවක් පවත්වා ගැනීම ධෛර්ය කිරීම සඳහාත්, ඍජුවම සම්බන්ධ වන සේවකයන් සහ පත් කරන ලද නියෝජිතයන් සඳහා අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය මගින් අනුමත කරන ලද පාරිතෝෂික ප්‍රතිපත්තියක් සැලසුම් කල යුතුය.

6.5.2. සේවකයන් වෙත විකුණුම් ඉලක්ක ලබා දිය යුතු අතර, ඒවා සේවකයන්ගේ පෞද්ගලික ශඛ්‍යතාව මත තාත්වික ඒවා විය යුතුය.

6.5.3. සමාගම විසින් සේවකයන් සහ පත් කරන ලද නියෝජිතයන් වෙත පාරිතෝෂිතය, හුදෙක් විකුණුම් දර්ශකය මතම නොව, පාරිභෝගික තෘප්තිය, ණය නැවත ගෙවීම් දර්ශකය, පාරිභෝගිකයන් රඳවා තබා ගැනීම, නීතිමය අවශ්‍යතාව, ඉහළ පුරුදු ගුරු උපදෙස් නිසි කාර්යය පටිපාටිය යනාදියට අනුකූලව, පාරිභෝගිකයන් ගේ විශේෂ උනන්දුව යනාදිය මත බව, සහතික විය යුතුය.

6.6. සමාගමේ සේවක සහ පත් කරන ලද නියෝජිතයන්ගේ වගකීම්,.

සේවකයන් සහ පත් කරන ලද නියෝජිතයන් විසින් පහත සඳහන් ව්‍යාවහාර වලින් වැළකී සිටිය යුතුයි.

6.6.1. පාරිභෝගිකයන් වෙත හිරිහැර කිරීම.

6.6.2. නින්දා සහගත ලෙස ණය එකතු කිරීමේ පුරුදු

6.6.3. පාරිභෝගික තොරතුරු වෙනත් අයට අනාවරණය කිරීම.

6.6.4. භාණ්ඩ/ සේවා පිළිබඳව නොමග යන සුළු හෝ වැරදි තොරතුරු ලබාදීම.

6.6.5. සමාගමේ සේවා/ භාණ්ඩ මිලදී ගැනීමට හෝ අනුගත වීමට සාමාන්‍ය ජනතාව හෝ පාරිභෝගිකයන් වෙත අනිසි ලෙස බලපෑම් කිරීම.

6.6.6. සමාගමෙන් පරිබාහිර ඇප ලේඛණ වලට අත්සන් තැබීම. කෙසේ වුවද යම් කිසි හේතුවක් නිසා ව්‍යාපාර ස්ථානයෙන් පිටතදී ගිවිසුමකට අත්සන් තැබීමට සිදු වුව හොත් බලයලත් නිළධාරියෙක් එහි සිටිය යුතුය.

6.7. සමාගම විසින් භාණ්ඩ/ සේවා ආපසු ගැනීම/ අවලංගු කිරීම මගින් හානි පූර්ණය.

සමාගම විසින් දැනට ක්‍රියාකාරීත්වය පවතින යම් භාණ්ඩයක්/ සේවාවක් විශේෂයෙන්ම තැන්පතු භාණ්ඩ,ඉවත් කර ගැනීමට /අවසාන කිරීමට බලාපොරොත්තු වන්නේ නම්, ව්‍යාපාර ක්‍රියාකාරීත්වය හිමිකරුවන් විසින්, පාරිභෝගිකයා වෙත ප්‍රමාණවත් කාලයක් සහ ඉවත් වීමේ යානත්‍රණයක් සහ හානි පූර්ණ සැලසුමක් ලබාදීම සහතික විය යුතු අතර, අවශ්‍ය වන්නේ නම් එවැනි ආපසු ගැනීම්/ අවලංගු කිරීම් පිළිබඳව කල්තියා අනාවරණය කිරීම සිදුකල යුතුය.

6.8. දඩ මුදල් අයකර ගැනීම

සමාගමේ දඩ මුදල් පොලි ප්‍රතිපත්තිය, පාරිභෝගිකයන්ගේ අව්‍යාජ අපහසුතාවයන් ගැන සැලකිල්ලට ගැනීම, සාධාරණත්වය, ණය සඳහා දිරිදීමනා, මගින් පාලනය විය යුතුය.

7. පැමිණිලි පරිහරණය සහ පිළියම් ක්‍රමවේදය

7.1. අභ්‍යන්තර පැමිණිලි පරිහරණ යාන්ත්‍රණය

7.1.1. පාරිභෝගිකයන්ගේ පැමිණිලි සහ දුක්ගැනවිලි ඇමතීම සඳහා පැමිණිලි පරිහරණ ප්‍රතිපත්තියක් සමාගම සතු විය යුතුය.

7.1.2. පිටතින් උපදෙස් ලබාගැනිමට පෙර, අභ්‍යන්තර පැමිණිලි පරිහරණ ක්‍රමවේදය තුලින් සම්පත් ලබාගැනීමට, පාරිභෝගිකයන් උනන්දු කල යුතුය.

7.1.3. පාරිභෝගිකයන් විසින් ගොනු කරනු ලබන පැමිණිලි පරිහරණය සහ විසදීමට පහසුකම් සැපයීම පිණිස, ව්‍යාපාර ක්‍රියාකාරීතවය හිමිකරු විසින් සෑම ඒකකයක් සඳහාම වගකිවයුතු නිළධාරියකු අනුයුක්ත කල යුතුය. එය නොවිසිඳුනහොත් විසදෙන තෙක් ඊලඟ තීරණ ගැනීමේ අධිකාරිය වෙත යොමු කිරීමට පියවර ගැනීම එය නිළධාරියාගේ වගකීමකි.

7.1.4. ව්‍යාපාර ක්‍රියාකාරීත්වය හිමිකරු විසින්, පාරිභෝගික පැමිණිලි කිරිම සඳහා දත්ත පද්ධතියක් පවත්වා ගත යුතු අතර, එම දත්ත පද්ධතිය භාරව නිළධාරියෙකු පත් කල යුතුයි. එසේ නොවිසදුනු පැමිණිලි සම්බන්ධව කාලානුරූපව ඉහළ කළමනාකාරීත්වය වෙත වාර්තා කිරීම එම නිළධාරියාගේ වගකීම වේ. නොවිසදුනු ගැටළු සම්බන්ධව ක්ෂණිකව ක්‍රියාමාර්ග ගැනීම ඉහළ කළමනාකාරීත්වය විසින් සිදු කල යුතුය.

7.1.5. ව්‍යාපාර ස්ථානයේදී එවැනි පැමිණිලි විසදීමට, අනුයුක්ත කර ඇති නිළධාරියා වෙත පාරිභෝගිකයා යොමු කල යුතුය.

7.1.6. නියාමන අධිකාරින් මගින් යොමුකරන ලද පාරිභෝගික පැමිණිලි අදාල තීරණ ගැනීමේ අධිකාරිය වෙත යොමුකල යුතුය.

7.1.7. පැමිණිලි භාරගත් බවට, සාධාරණ ලෙස ඉතා කෙටි කාලසීමාවක් තුලදී පැමිණිලිකරු වෙත ලිඛිතව දැනුම් දිය යුතු අතර, සමාගම මගින් පැමිණිලි විසදීම සඳහා අනුගමනය කරනු ලබන ක්‍රියමාර්ගය, පැමිණිලි පරිහරණ කරන නිළධාරියා/ නිළධාරින් සම්බන්ධ කරගැනීමට අවශ්‍ය තොරතුරු, යනාදිය ද දැනුම් දිය යුතුය. (මෙම අරමුණ සඳහා නිසි ලෙස වදන් ගලපා සකස් කරන ලද මුද්‍රිත පත්‍රිකාවක් යොදා ගැනීමට සමාගමට හැකිය.)

7.1.8. පැමිණිලි වාචිකව හෝ ලිඛිතව ලබාගැනීමට පහසුකම් සැලසිය යුතු අතර, සමාගම විසින් සෑම අවස්ථාවේම පැමිණිල්ල ලිඛිතව පමණක් ලබාදිය යුතු බව බල කිරීම සිදු නොකල යුතුය.

7.1.9. පැමිණිලි පරිහරණ ක්‍රියාවලිය තුලදී, පැමිණිලිකරු අනීතික ලෙස සලකුණු නොලැබීම, සමාගම විසින් තහවුරු කල යුතුය.

8. පාරිභෝගිකයන් වෙත සාධාරණ සහ අපක්ෂපාතී සැලකිල්ලට පිළිබඳ සහතික වීම.

8.1. සාධාරණ අපක්ෂපාතී සැලකීම.

සමාගම සමග සම්බන්ධතාවල සියළු පියවරයන් හීදී, සියළුම පාරිභෝගිකයන්, ජාතිය, ආගම, කුලය, භාෂාව, ස්ත්‍රී පුර්ෂ භාවය, වයස යනාදිය නොසලකා අපක්ෂපාතී සහ සාධාරණ ලෙස සලකණු ලැබිය යුතුය.

8.2. විශේෂ අවධානය සහ සැලකිල්ල

සමාගම මගින් වයස්ගත, ආබාධිත හෝ මූල්‍ය සාක්ෂරතාවය අඩු පාරිභෝගිකයන් වෙත විශේෂ සැලකිල්ලක් දැක්විය යුතු අතර, මූල්‍ය සේවාවෙත සාධාරණ ලෙස යොමු වීමට පහසුකම් සැලකිය යුතුය.

9. පාරිභෝගික දත්ත සහ පුද්ගලිකත්වය ආරක්ෂා කිරීම.

9.1. පනතේ 61 වන වගන්තියට අනුව, පනතේ ප්‍රතිපාදන වලට සමගාමී ලෙස පාරිභෝගික දත්ත සහ පුද්ගලිකත්වය ආරක්ෂා කිරීම සඳහා සමාගම විසින් අවශ්‍ය පියවර ගත යුතුය.

9.2. CRIB සමග තම පෞද්ගලික දත්ත බෙදා ගැනීම සම්බන්ධව පාරිභෝගිකයා වෙත අදාල ලෙස/ සම්පූර්ණ වශයෙන් දැනුම් දීමට, දත්ත ලබාගැනීම සහ එහි ඒකායන අරමුණ, ඔවුන් පිළිබඳව තබාගෙන ඇති දත්ත ක්‍රියාවලිය සහ තබාගත යුතු රහස්‍යභාවයට අදාල නීති පිළිබඳ තොරතුරු දැනුම් දිය යුතුය.

10. රාමුවේ අනුකූලතා පසුවිපරම් පිළිබඳව අධිකාරිය පැවරීම.

10.1. මෙම රාමුවේ අනුකූලතාවය සහතික කිරීම පිණිස, මණ්ඩලය විසින් ජොෂ්ඨ කළමනාකාරීත්වයට -මෙහෙයුම් කමිටුවට සමාගමේ සියළු කටයුතු අනුමත කිරීමට සහ පසුවිපරම් කිරීමට අධිකාරිය පැවරිය යුතුය.

10.2. මෙම රාමුව යටතේ ක්‍රියාත්මක කරනු ලබන සියළු කටයුතු සමාගමේ ජොෂ්ඨ කළමනාකාරීත්වයට -මෙහෙයුම් කමිටුව විසින් අනුමත කිරීම සහ සමාලෝචනය කිරීම සිදු කල යුතුය.

10.3. ව්‍යාපාර ක්‍රියාකාරීව හිමිකරු සහ ජොෂ්ඨ කළමනාකාරීත්වය - මෙහෙයුම් කමිටුව, අවශ්‍ය පරිදි රැස්වීම් පැවැත්විය යුතුය.

11. ක්‍රියාත්මක කිරීම.

11.1. මෙම රාමුවට පිළිපදිනු ලබන බවට, දැනට සිටින සහ නවක සේවකයන් වෙතින් (රැකියා පත්වීම ලබාගැනීමට ප්‍රථම) සහ පත් කරන ලද නියෝජිතයන් වෙතින් ලිඛිත තහවුරු කිරීමක්, සමාගම වෙතින් ලබාගත යුතුය.

11.2. සමාගම විසින් මෙම රාමුව, වෙබ් අඩවියේ පල කල යුතු අතර පාරිභෝගිකයන් වෙත තමන් කැමති භාෂාවකින් ලබා ගැනීම සඳහා පිටපත් සැපයිය යුතු අතර, ඔවුන් ඉල්ලා සිටින කිසියම් අවස්ථාවකදී ඒ පිළිබඳව ඔවුන් දැනුම්වත් කල යුතුය.