

පැමිණිලි හසුරුවාලීමේ  
ක්‍රියා පටිපාටිය

ASSETLINE FINANCE  
LIMITED

**පැමිණිලි හඳුරුවාලීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය (2024 මැයි 05)**

ප්‍රායෝගික සහ කාර්යක්ෂම ක්‍රියාවලි භාවිත කරමින් වෘත්තීයමය කාර්ය මණ්ඩලයක් විසින් තරගකාරී පොලී අනුපාත යටතේ කඩිනම් මූල්‍ය විසඳුම් තම ගනුදෙනුකරුවන්ට ලබාදීමට ඇසට්ලයින් ගිණුම් ලිමිටඩ් කැපවී සිටී.

**1. අප සමඟ සම්බන්ධ වන්නේ කෙසේද?**

**පෞද්ගලිකව හමුවීම**

ඔබේ ප්‍රදේශයේ ඇති ඇසට්ලයින් ශාඛාවට පැමිණ ශාඛා කළමනාකරු හමුවන්න. ඔබගේ ගිණුම සම්බන්ධව කටයුතු කරන කළමනාකරුවෙකු ඇතිනම් ඔබේ ගැටලුව විසඳාගැනීමට දුරකතනය, තැපෑල හෝ විද්‍යුත් තැපෑල හරහා ඔහු/ඇය සමඟ සෘජුව ම සම්බන්ධ විය හැකිය.

හෝ,

**විද්‍යුත් තැපෑලෙන්**

- info@assetline.lk

**තැපෑලෙන්**

- අංක 120, 120A, පන්තිපීටිය පාර, බත්තරමුල්ල

**දුරකතනයෙන්**

- කුමාර ප්‍රසන්න මහතා

0777 445 461

- ඩයලස් ඇන්ඩර්සන් මහතා

0773 643 670

**පාරිභෝගික සේවා කළමනාකරු ඇමතුම් අංකය**

- දුරකතන - 0114 700 100

(සතියේ දිනවල පෙ.ව. 8.30 සිට සවස 5.00 දක්වා)

**ෆැක්ස්**

- 0114 700 101

**වෙබ් අඩවිය**

- www.assetlinefinance.lk

**ෆේස්බුක්**

- https://www.facebook.com/assetlinelk

සේවා තත්ත්වයන් වැඩි දියුණු කිරීමට ඔබේ අදහස් අපට වැදගත් බැවින් ඔබගේ දුරකථන ඇමතුම් පටිගත කළ හැකිය. ඔබට රහස්‍ය තොරතුරු හෝ වැදගත් ලියකියවිලිවල පිටපත් ලබා දීමට අවශ්‍ය නම් කරුණාකර එවැනි ලියකියවිලි තැපෑල මගින් ලැබීමට සැලසවන්න. සියලුම විද්‍යුත් තැපෑල පණිවුඩ සඳහා විද්‍යුත් තැපෑලෙන්ම පිළිතුරු සපයනු ලැබේ.

**2. අප සිදුකරන්නේ මෙයයි**

- ඔබේ ගැටලුව/ගැටලු හැකි ඉක්මනින් හෝ වැඩි කරන දින 3ක් තුළ විසඳාලීමට අපි උපරිමයෙන් කටයුතු කරමු. කෙසේ වෙතත් පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය අනුව විසඳුම් ලබාදීමට ගතවන කාලය වෙනස්විය හැකිය. එවැනි ප්‍රමාදයක් ඇත්නම් ඒ බව පැමිණිලිකරුට හැකි ඉක්මනින් දැනුම්දෙනු ලැබේ.

- ඔබගේ පැමිණිලිල අප වෙත ලැබුණු සැතින් ඒ බව ඔබට කෙටි පණිවුඩයක් මගින් (SMS) දැනුම්
- ඔබගේ පැමිණිලිලට ලැබුණු විසඳුම සම්බන්ධයෙන් ඔබ සෑහීමකට පත් නොවන්නේනම් ඉහත සඳහන් මාර්ග ඔස්සේ ඔබට ප්‍රාදේශීය කළමනාකාරීත්වය හෝ ප්‍රධාන කාර්යාල කළමනාකාරීත්වය සම්බන්ධ කරගත හැකිය. දෙනු ලැබේ.
- අප විසින් ලබාදුන් අවසන් විසඳුම් සම්බන්ධයෙන්ද ඔබ සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් ඔබ කළයුත්තේ කුමක්ද?

සමාගම විසින් ඔබේ පැමිණිලි/ගැටලු ඔබ සෑහීමකට පත්වන ආකාරයෙන් විසඳා දීමට අපොහොසත් වූයේනම් මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයෙකුගේ (Ombudsman) සහාය ලබා ගැනීමට ගනුදෙනුකරුට අයිතියක් ඇත.

ඊට අමතරව, ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුව හා සම්බන්ධවීමට ඔබට හැකියාව ඇත.

**03. මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයෙකු හෝ ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව සම්බන්ධ කරගන්නේ කෙසේද?**

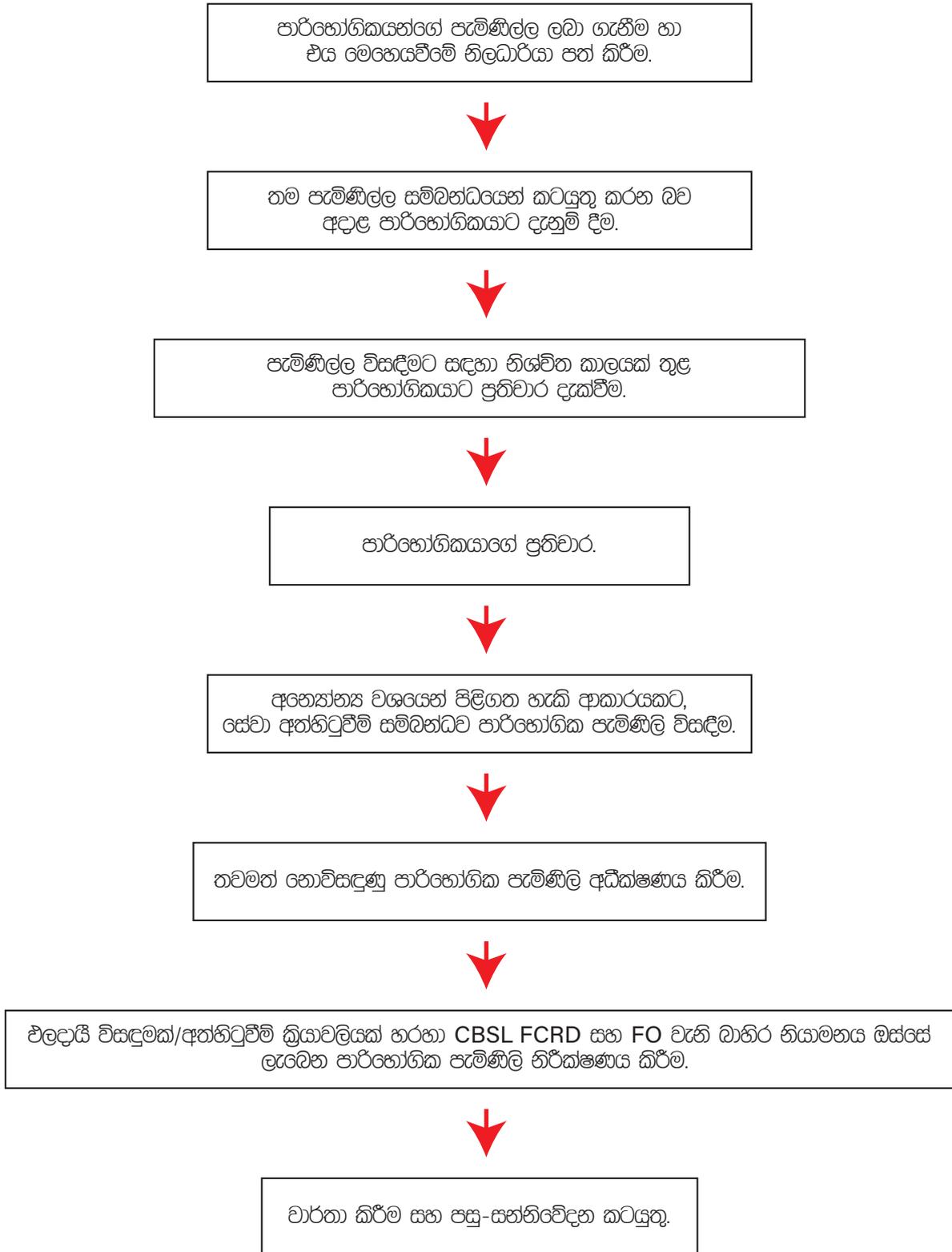
**ශ්‍රී ලංකාවේ මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්**

- තැපෑලෙන් - 143/A, වජිර පාර, කොළඹ - 05
- දුරකතනයෙන් - 0112 595 624෮5
- ෆැක්ස් මගින් - 0112 295 625
- විද්‍යුත් තැපෑලෙන් - fosril@sltnet.lk
- වෙබ් අඩවිය - www.financialombudsman.lk

**මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුව**

- තැපෑල - 30, ජනාධිපති මාවත, කොළඹ 01
- දුරකතනයෙන් - 0112 477 966
- ෆැක්ස් මගින් - 0112 477 744
- විද්‍යුත් තැපෑලෙන් - fcrd@cbsl.lk
- වෙබ් අඩවිය - www.cbsl.gov.lk

04. පාරිභෝගිකයන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කිරීමේ ක්‍රියාවලිය



**05. වගකීම්**

වගකීම සහිත පුද්ගලයා	ක්‍රියාත්මක වීම හා කැපවීම	සිදු කරන ආකාරය
<p>ප්‍රධාන අලෙවි නිලධාරී</p>	<p>පැමිණිලි කිරීම දිරිමත් කිරීම සහ ඒවාට ඒලදායී විසඳුම් ලබා දීම ප්‍රවර්ධනය කිරීම.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ සමාගමට ලැබෙන පැමිණිලි හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්තිය ගැන මහජනතාව දැනුවත් කිරීම.</li> <li>■ පැමිණිලි සම්බන්ධව කටයුතු කිරීමට ඒ සම්බන්ධයෙන් වගකිව යුතු කාර්ය මණ්ඩලයට ප්‍රමාණවත් සහාය සහ මඟ පෙන්වීම ලබා දීම.</li> <li>■ පැමිණිලි ලැබෙන ප්‍රවණතා සහ පැමිණිලි වලින් පැන නගින ගැටලු පිළිබඳ වාර්තා හිඟිපතා සමාලෝචනය කිරීම.</li> <li>■ පැමිණිලි සම්බන්ධව අවධානයෙන් සිටීමට සහ පැමිණිලි සම්බන්ධව කටයුතු කිරීමට වගකිව යුතු නිලධාරීන්ට ඒවා කඩිනමින් විසඳීමට සහාය වන්නට සමස්ත කාර්ය මණ්ඩලය දිරිමත් කිරීම.</li> <li>■ පද්ධතියේ වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා නිර්දේශ ඉදිරිපත් කිරීමට කාර්ය මණ්ඩලය දිරිමත් කිරීම.</li> <li>■ කාර්ය මණ්ඩලය විසින් පැමිණිලි හොඳින් හැසිරවීම හඳුනාගෙන ඒවාට ත්‍යාග පිරිනැමීම.</li> <li>■ පැමිණිලි හැසිරවීමේ දැනුම විශ්ලේෂණයට සම්බන්ධ සේවා සහ පැමිණිලි හැසිරවීම වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා නිර්දේශ ලබා දීමට සහාය වීම.</li> </ul>
<p>නියෝජ්‍ය අංශභාර කළමනාකරු - පාරිභෝගික සේවා ඒකකය</p>	<p>ඇසට්ලයින් ෆිනෑන්ස් පැමිණිලි කළමනාකරණ පද්ධතිය ස්ථාපිත කර කළමනාකරණය කිරීම</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ඇසට්ලයින් ෆිනෑන්ස් පැමිණිලි කළමනාකරණ පද්ධතිය සම්බන්ධයෙන් වගවීම සහ නොවිසඳුණු පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් ප්‍රධාන මෙහෙයුම් නිලධාරී වෙත මාසික වාර්තාවක් ඉදිරිපත් කළ යුතුයි.</li> <li>■ පැමිණිලි සම්බන්ධව දැනුම විශ්ලේෂණයෙන් පැන නගින නිර්දේශ කළමනාකාරිත්වය සමඟ සාකච්ඡා කර සුදුසු අවස්ථාවලදී ක්‍රියාත්මක කරන බවට සහතික විය යුතුයි.</li> <li>■ සමාගමේ ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියා පටිපාටිවලට අනුකූලව පැමිණිලි කඩිනමින් විසඳීම සඳහා භව බඳවා ගැනීම, පුහුණු කිරීම් සහ ඔවුන් බලගැන්වීම.</li> <li>■ සමාගමේ පැමිණිලි කළමනාකරණ පද්ධතිය වැඩිදියුණු කිරීම පිළිබඳ යෝජනා ලබා දීමට පැමිණිලි කළමනාකරණය කරන කාර්ය මණ්ඩලය දිරිමත් කිරීම.</li> <li>■ කාර්ය මණ්ඩලයේ සියලුම දෙනා පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් අවදියෙන් සිටීමට දිරිමත් කිරීම සහ පැමිණිලි හැසිරවීම සඳහා වගකිව යුතු අය හියමිත දින හියමයන් සහිත කාලරාමුවක් තුළ ඒවා විසඳීමට සහාය වීම.</li> <li>■ වරින් වර නිරන්තරයෙන් සැකසෙන වාර්තා BIRMC ඇතුළු අදාළ පාර්ශවයන්ට හියමිත කාලවලට ඉදිරිපත් කරන බවට සහතික වීම.</li> <li>■ පැමිණිලි කළමනාකරණය කරන කාර්ය මණ්ඩලයට පහසුකම් සැලසීම සහ වරින් වර පුහුණුව ලබා දීම.</li> </ul>

<p>පැමිණිලි හැසිරවීමේ කාර්ය මණ්ඩලය</p>	<p>පැමිණිලි හැසිරවීමේ ආදර්ශමත් පුනුණුවක් හා පිළිවෙතක් නිරූපණය කිරීම.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ පැමිණිලි කරන පුද්ගලයින්ට නිසි ගෞරවයෙන් හා ආචාරශීලීව සැලකීම.</li> <li>■ ගනුදෙනුකරුවන් බාහිර සහාය ලබා ගැනීමට පෙර ඇසට්ලයින් ෆිනෑන්ස්හි අභ්‍යන්තර පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය හරහා සහය වීමට ඔවුන් දිරිමත් කිරීම.</li> <li>■ මෙම ප්‍රතිපත්තියට සහ ඒ ආශ්‍රිත ක්‍රියා පටිපාටිවලට අනුගත වීම.</li> <li>■ පැමිණිලි හැසිරවීමේ කටයුතුවලදී, හොඳම පිළිවෙතක් අනුගමනය කිරීම.</li> <li>■ මෙම පැමිණිලි කළමනාකරණ පද්ධතිය වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා හව ක්‍රම පිළිබඳව කළමනාකරුට යෝජනා ලබා දීම.</li> <li>■ ලබා දී ඇති කාලරාමු තුළ කළමනාකාරිත්වය විසින් නියම කර ඇති පරිදි තනි පැමිණිලිවලින් සහ පැමිණිලි දත්ත විශ්ලේෂණයෙන් පැහැනු වෙනස්කම් ක්‍රියාත්මක කරන්න.</li> </ul>
<p>ශාඛා ප්‍රධානී</p>	<p>සෑම පාරිභෝගික සිත්තැවුලකටම කඩිනම් විසඳුම් ලබා දෙන බවට සහතික වීම.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ පැමිණිලිවලට සම්බන්ධ සෙසු තත්ත්වයන් පිළිබඳව පුළුල් පරීක්ෂණයක් පැවැත්වීම, අදාළ තොරතුරු ලබාගෙන අවශ්‍ය පරිදි අදාළ පාර්ශවකරුවන්ගෙන් උපදෙස් ලබා ගැනීම.</li> <li>■ නොවිසඳුණු පැමිණිලි සඳහා පැහැදිලි සහායක සන්නිවේදන මාර්ග ස්ථාපිත කර අවශ්‍ය විටෙක ඉහළ බලධාරීන්ගේ මට්ටම් වෙත සුදුසු ලෙස සහය වීම් සහතික කිරීම.</li> <li>■ පාරිභෝගික ගැටලුවලට ප්‍රතිචාර දැක්වීම පෙන්වුම් කරමින්, එම කටයුතු වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා පාරිභෝගික ප්‍රතිපෝෂණ සහ යෝජනා ලබා ගැනීම දිරිමත් කිරීම.</li> </ul>
<p>සමස්ත කාර්ය මණ්ඩලය</p>	<p>සමාගමේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ පිළිවෙත තේරුම් ගෙන ඒවාට අනුකූලව ක්‍රියාත්මක වීම.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ පැමිණිලි ඉදිරිපත් කරන පුද්ගලයින්ට නිසි ගෞරවය හා ආචාරශීලී බව ලබා දීම.</li> <li>■ සමාගම තුළ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්ති සහ පටිපාටි ගැන දැනුවත්ව සිටීම.</li> <li>■ පැමිණිලි කිරීමට කැමති පුද්ගලයින්ට මෙම පැමිණිලි ක්‍රියාවලියට ප්‍රවේශ වන්නට සහාය දැක්වීම.</li> <li>■ පැමිණිලි සම්බන්ධව අවධානයෙන් සිටීමට සහ පැමිණිලි හැසිරවීමට සහ කාර්ය මණ්ඩලයට කඩිනමින් ගැටලු විසඳීමට සහාය වීම.</li> <li>■ පැමිණිලිවලින් පැහැනු වෙනස්කම් ගැන, කළමනාකරණයට ප්‍රතිපෝෂණ ලබා දීම.</li> <li>■ කාලරාමු තුළ කළමනාකාරිත්වය විසින් නියම කර ඇති පරිදි, තනි පුද්ගල පැමිණිලිවලින් ද, පැමිණිලි දත්ත විශ්ලේෂණයෙන් සහ ඇගයීමෙන් පැහැනු වෙනස් වීම් ක්‍රියාත්මක කිරීම.</li> </ul>