

පැමිණිලි හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්තිය සහ  
ක්‍රියාපටිපාටිය

# සිංගර් ෆිනැන්ස් (ලංකා) පුලිසි

පැමිණිලි හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්තිය සහ ක්‍රියාපටිපාටිය

## 1. ප්‍රතිපත්ති සංස්කරණ ඉතිහාසය

ලේඛන වර්ගය ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියාපටිපාටි	ලේඛනයේ නම පැමිණිලි හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්තිය සහ ක්‍රියාපටිපාටිය	
ලේඛන අංකය	පිටපත / සංශෝධනය 2.0	නිකුත් කරන ලද දිනය 2023 දෙසැම්බර් 28
ලියන ලද්දේ ජේෂ්ඨ කළමනාකරු - අනුකූලතා	විසින් අත්හරිගතය පරීක්ෂා කරන ලදී මූල්‍ය ප්‍රධානි	විසින් නිකුත් කරන ලදී ප්‍රධාන විධායක නිලධාරී
සම්බන්ධතා තුශාන් අමරසූරිය	දුරකථන/ෆැක්ස් +94112100155	විද්‍යුත් තැපෑල <a href="mailto:Thushana@singersl.com">Thushana@singersl.com</a>
විසින් අනුමත කරන ලදී අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය	අනුමත කරන දිනය 28/12/2023	අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩල වාර්තා යොමුව - 2213

### වෙනස්කම් ඉතිහාසය

	ලියන ලද්දේ	විසින් අත්හරිගතය පරීක්ෂා කරන ලදී	විසින් නිකුත් කරන ලදී	අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය අනුමත කර ඇත
පිටපත 01	ජේෂ්ඨ කළමනාකරු - අනුකූලතා	මූල්‍ය ප්‍රධානි	ප්‍රධාන විධායක නිලධාරී	24/10/2019

## 2. අරමුණ

මෙම ප්‍රතිපත්තියේ පරමාර්ථය වන්නේ පාරිභෝගිකයින්ට පාරදෘශ්‍යභාවයෙන් අපක්ෂපාතීව සැලකීම සහ ඔවුන්ගේ ගැටළු කඩිනමින් විසඳන බව සහතික කරන අතරම, පාරිභෝගික පැමිණිලි ඵලදායී හා කාර්යක්ෂම ලෙස හැසිරවීම සඳහා පැහැදිලි සහ ස්ථාවර ක්‍රියාවලියක් ස්ථාපිත කිරීමයි.

## 3. විෂය පථය

මෙම ප්‍රතිපත්තිය පාරිභෝගික සේවා නියෝජිතයන්, ණය නිලධාරීන් සහ කළමනාකාරීත්වය ඇතුළත් සමාගමේ සියලුම සේවකයින් සහ දෙපාර්තමේන්තුවලට අදාළ වේ.

## 4. පැමිණිලි අර්ථ දැක්වීම

පැමිණිලි ලක් යනු සමාගමේ නිෂ්පාදන, සේවා, සේවකයින්, හෝ පාරිභෝගිකයාගේ තැන්පතු/ ගිණුම්/ පහසුකම් හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය පිළිබඳ යුක්ති සහගතව හෝ යුක්ති සහගත නොවන ආකාරයෙන් සිදු කරනු ලබන අනෘප්තිකර ප්‍රකාශනයකි.

**5. පැමිණිලි කරන්නේ කෙසේද?**

පාරිභෝගිකයාට තමන් කැමති ඕනෑම භාෂාවකින් (සිංහල, ඉංග්‍රීසි හෝ දෙමළ) පහත සඳහන් ක්‍රමයක් භාවිතා කරමින් පැමිණිලි ඉදිරිපත් කළ හැක.

- I. අපගේ ආයතනික වෙබ් පිටුවට [www.singerfinance.com](http://www.singerfinance.com) මගින් පිවිස, එහි ඇති "අපව අමතන්න" කොටස තුළ ඔබගේ ගැටලුව සඳහන් කරන්න  
කරුණාකර ගැටලුවට අදාළ නිෂ්පාදනය හෝ සේවාව සඳහන් කරන්න. (උදා- ලීසිං / ස්ථාවර තැන්පතු / රන් ණය) ඔබ දුරකථන මාර්ගයෙන් සම්බන්ධ වීමට බලාපොරොත්තු වන්නේ නම්, කරුණාකර ඔබගේ දුරකථන අංකය පණිවිඩයේ සඳහන් කරන්න.
- II. දුරකථන මාර්ගයෙන් (0112-400 400 ඇමතුම් මධ්‍යස්ථාන නියෝජිතවරයෙකු ඇමතීම මගින්)
- III. තැපැල් මාර්ගයෙන් (ප්‍රධාන විධායක නිලධාරී වෙත, සිංගර් ෆිනෑන්ස් (ලංකා) පීලීසි, අංක 498, ආර්.ඒ. ද මැල් මාවත, කොළඹ-03)
- IV. විද්‍යුත් තැපැල් මාර්ගයෙන් ([financecompany@singersl.com](mailto:financecompany@singersl.com))
- V. ෆැක්ස් මාර්ගයෙන් (0112-303715)
- VI. මැසෙන්ජර් හරහා
- VII. පුද්ගලිකව (ශාඛා කළමනාකරු / අදාළ කළමනාකරු / දෙපාර්තමේන්තු ප්‍රධානියා වෙත)

එලදාසී පැමිණිලි හැසිරවීමක් සඳහා, පැමිණිලි කරන අවස්ථාවේදී පැමිණිලිකරු විසින් පහත මූලික තොරතුරු සැපයිය යුතුය.

- 1. නම
- 2. ජාතික හැඳුනුම්පත් අංකය
- 3. ලිපිනය
- 4. ගිණුම් / පහසුකම් අංකය
- 5. සම්බන්ධතා විස්තර - ඊමේල් ලිපිනය / දුරකථන අංකය
- 6. සිද්ධිය / පැමිණිලි පිළිබඳ සවිස්තරාත්මක විස්තර
- 7. උපකාරක ලේඛනවල පිටපත් (අදාළ නම්)

කිසියම් පැමිණිලිකරුවෙකු ඔහුගේ/ඇයගේ අනන්‍යතාවය හෙළි කිරීමට හෝ ඉහත සඳහන් කර ඇති සියලුම මූලික තොරතුරු සැපයීමට මැලි වන්නේ නම්, ඔවුන්ට තම පැමිණිලි නිර්නාමිකව හෝ අර්ධ තොරතුරු සහිතව ඉදිරිපත් කළ හැක.

**6. පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය**

පහත පියවරයන් තුළින් සමාගම තම පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය සිදු කරනු ලබයි.

**a) පියවර 1: පැමිණිලි භාරගැනීම**

පැමිණිලි ලක් ලැබුණු පසු, පැමිණිලි සම්බන්ධීකාරක (ප්‍රධාන විධායක නිලධාරීගේ ලේකම්) විසින් අදාළ දෙපාර්තමේන්තුවේ/ ශාඛාවේ පැමිණිලි මෙහෙයවීමට වගකිව යුතු නිලධාරියා වෙත දැනුම් දී, පැමිණිලි ලැබුණු දින සිට වැඩ කරන දින තුනක් (03) තුළ ඊට අදාළව ලිඛිත තහවුරු කිරීමක් අදාළ වගකිව යුතු නිලධාරියාගේ සම්බන්ධ විය හැකි විස්තර සමග පැමිණිලිකරු වෙත යැවිය යුතුය. කෙසේ වෙතත්, පැමිණිලි කිසියම් දෙපාර්තමේන්තුවක/ ශාඛාවක වගකිවයුතු නිලධාරියා වෙත යොමු කිරීමේදී උනන්දුව පිළිබඳ ගැටුම් ඇතිවීම මඟහරවා ගැනීමට ප්‍රධාන විධායක නිලධාරීගේ ලේකම්වරයා සහතික වනු ඇත. ප්‍රධාන විධායක නිලධාරීගේ ලේකම්වරයා වෙත ලැබෙන සියලුම පැමිණිලි පිළිබඳව ප්‍රධාන විධායක නිලධාරියා දැනුවත් කරනු ඇත.

**b) පියවර 2: පැමිණිලි විමර්ශනය කිරීම**

දෙපාර්තමේන්තුවේ/ ශාඛාවේ වගකිවයුතු නිලධාරියා විසින් පැමිණිලි තම දෙපාර්තමේන්තු ප්‍රධානියා/ ශාඛා කළමනාකරු වෙත දන්වා ඔහුගේ/ ඇයගේ මගපෙන්වීම ඇතිව මූලික සමාලෝචනයක් සිදු කළ යුතුය. පැමිණිලිකරු විසින් සපයන ලද තොරතුරු මත පදනම්ව මූලික පරීක්ෂණයක් සිදු කළ යුතුය.

කිසියම් අමතර තොරතුරු හෝ ලේඛන අවශ්‍ය නම්, සමාගමට පැමිණිලිකරුගෙන් එය ඉල්ලා සිටිය හැක.

**c) පියවර 3: පැමිණිලි ප්‍රතිචාර දැක්වීම**

නිශ්චිත පැමිණිලි හැසිරවීම සඳහා වගකිව යුතු පැමිණිලි හැසිරවීමේ අධිකාරිය විසින් අදාළ ගැටලු දින 14ක් ඇතුළත විසඳීමට සෑම උත්සාහයක්ම ගත යුතුය.

කෙසේ වෙතත්, ගැටලුව නියමිත කාලය තුළ විසඳා ගැනීමට නොහැකි නම්, නියමිත කාලය (දින 14) අවසන් වීමට පෙර පැමිණිලිකරුට, කාලය දීර්ඝ කිරීමට හේතු සහ මේ දක්වා ගැටළුව විසඳීමට ගෙන ඇති පියවර දැනුම් දීමට පියවර ගත යුතුය.

අදාළ පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ අධිකාරියට පැමිණිලි ලැබුණු දින සිට මාසයක් ඇතුළත පැමිණිලි විසඳීමට සෑම උත්සාහයක්ම ගත යුතුය.

එසේ වුවද, සමාගමට සහ පාරිභෝගිකයාට සිදුවන බලපෑම, හදිසිතාව සහ අවදානම සලකා බලා හැකි ඉක්මනින් කඩිනම් ක්‍රියාමාර්ග අවශ්‍ය වන පැමිණිලි විසඳීමට සමාගම අවශ්‍ය සියලු කටයුතු සම්පාදනය කරයි.

පැමිණිලි සඳහා සහන සැලසීමට සමාගමට නොහැකි අවස්ථාවක, සමාගමේ එම ස්ථාවරය දින 14ක් ඇතුළත පැමිණිලිකරුට පැහැදිලි කරයි.

පැමිණිලි නිරාකරණය වූ පසු, සමාගම විසින් යෝජිත විසඳුම සහ පැහැදිලි කිරීම් පැමිණිලිකරුට ඔහු/ ඇය විසින් තෝරා ගන්නා ලද භාෂාවෙන් සහ මාධ්‍යයෙන් ප්‍රතිචාරය එවනු ඇත.

**d) පියවර 4: පැමිණිල්ල නැවත සලකා බැලීම**

පැමිණිලිකරු ප්‍රතිචාරය ගැන සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, පහත ක්‍රම මගින් පැමිණිල්ල නැවත සලකා බැලීම සඳහා අනුකූලතා නිලධාරියා වෙත ඉදිරිපත් කිරීමට විකල්පයක් ඇත.

විද්‍යුත් තැපෑල - [nadeeshas@singersl.com](mailto:nadeeshas@singersl.com)

තැපැල් මාර්ගයෙන් - අනුකූලතා නිලධාරියා,  
සිංගර් ෆිනෑන්ස් (ලංකා) පීඑස්සී,  
අංක 498, ආර්.ඒ.ද මැල් මාවත,  
කොළඹ-03

සියලුම කරුණු සලකා බලා , පැමිණිලිකරුට වැඩ කරන දින 5ක් ඇතුළත (දුරකථනයෙන් හෝ විද්‍යුත් තැපෑලෙන්) සහ වැඩ කරන දින 10ක් ඇතුළත (තැපැල් මගින්) පහත ක්‍රම ආකාරයකින් හෝ අවසන් ප්‍රතිචාරය ලබා දෙනු ඇත.

- සුදුසු අවස්ථාවලදී ගනුදෙනුකරුට සහනදායී ක්‍රියාමාර්ග ඉදිරිපත් කිරීම.
- පැමිණිල්ල/ ගැටලුව සම්බන්ධයෙන් සමාගම විසින් ගන්නා ලද තීරණයට අවසාන ප්‍රතිචාරය ලබා දීම.
- විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ යාන්ත්‍රණ පිළිබඳ දැනුම්දීම. (මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්, මහ බැංකුව අදාළ වන පරිදි)

**e) පියවර 5: වාර්තා තබා ගැනීම**

සියලුම පැමිණිලි අදාළ ශාඛාවේ/ දෙපාර්තමේන්තුවේ පැමිණිලි ලේඛනයේ සටහන් කර යුතු අතර, එම තොරතුරු සහ ප්‍රතිචාර ලිපියේ පිටපතක් සමඟ ප්‍රධාන විධායක නිලධාරීගේ ලේකම් වෙත විද්‍යුත් තැපෑලක් හරහා එවිය යුතුය.

ඊට අමතරව, සියලුම පැමිණිලි ප්‍රධාන විධායක නිලධාරීගේ ලේකම් විසින් ප්‍රධාන කාර්යාල පැමිණිලි ලේඛනයේ කේන්ද්‍රීයව සටහන් කළ යුතුය.

පැමිණිලි ලේඛනයේ ආකෘතිය සඳහා කරුණාකර **ඇමුණුම 01** බලන්න.

**f) පියවර 6: පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය සමාලෝචනය**

ඒකාබද්ධ අවදානම් කළමනාකරණ කමිටුවේ ලේකම් විසින් අපගේ මූල්‍ය නිෂ්පාදන සහ සේවා වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා මෙහෙයුම් අවදානම සම්බන්ධ පාරිභෝගික පැමිණිලි සමාලෝචනය සඳහා න්‍යාය පත්‍ර අධීක්ෂණයක් වෙන් කළ යුතුය.

ප්‍රධාන විධායක නිලධාරීගේ ලේකම් විසින් පැමිණිලි ලේඛනයේ උද්ධෘතය රැස්වීමට ඉදිරිපත් කරනු ඇත. ඒකාබද්ධ අවදානම් කළමනාකරණ කමිටුවේ සාමාජිකයින් පැමිණිලිකරුට පිලිගත හැකි විසඳුමක් ලබා දීම සඳහා සහ පවතින ක්‍රියාවලීන් සහ ක්‍රියා පටිපාටි වැඩිදියුණු කිරීමේ අරමුණින් පැමිණිල්ලේ මූල හේතු විශ්ලේෂණය කරමින් පැමිණිල්ල විමර්ශනය කරනු ඇත.

**7. පුහුණුව**

ගනුදෙනුකරුවන් සමඟ ගනුදෙනු කරනු ලබන සියලුම කාර්ය මණ්ඩලය, පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය පිලිබදව හා අදාල පැමිණිලි කාර්යක්ෂමව හා ඵලදායීව හැසිරවීම සහතික කිරීම පිණිස පුහුණු වැඩසටහන් පවත්වයි.

**8. රහස්‍යභාවය**

සමාගම විසින් ලැබෙන සියලුම පැමිණිලිවල රහස්‍යභාවය සහතික කරනු ලබයි.

**9. නියාමන අවශ්‍යතා**

සමාගම විසින් පැමිණිලි හැසිරවීමට අදාල සියලුම නියාමන අවශ්‍යතාවලට අනුකූල වී කටයුතු කරයි.

**10. සන්නිවේදනය**

සමාගම තම පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය පිලිබදව, ආයතනික වෙබ් අඩවිය තුලින්, ගිවිසුම් ලේඛන මගින්, පාරිභෝගික සේවා නියෝජිතයෙකු මගින් හෝ වෙනත් වෙනත් මාධ්‍යය මගින් (උදා - පත්‍රිකා, පෝස්ටර් ආදී) තම ගනුදෙනුකරුවන් දැනුවත් කරනු ලබයි.

**11. සමාලෝචනය හා අනුමැතිය**

මෙම ප්‍රතිපත්තිය වසර තුනකට වරක් අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය විසින් සමාලෝචනය කර අනුමත කරනු ලැබේ.

**12. නිගමනය**

විශිෂ්ට පාරිභෝගික සේවාවක් සැපයීමට හා පාරිභෝගික පැමිණිලි සාධාරණව හා කාර්යක්ෂමව හැසිරවීමට සමාගම කැප වී සිටී.මෙම පැමිණිලි හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්තිය අනුගමනය කිරීම මගින් අපගේ නිෂ්පාදන හා සේවා කෙරෙහි පාරිභෝගික තෘප්තිය සහ විශ්වාසය පවත්වා ගැනීම අපගේ අරමුණයි.

**-අවසානය-**

