

SINGER FINANCE

පැමිණිලි හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්තිය සහ
ක්‍රියාපටිපාටිය

ලේඛන පාලනය

ලේඛන විස්තර

ලේඛන නාමය	පැමිණිලි හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්තිය සහ ක්‍රියාපටිපාටිය
භාරකාරීත්වය	අනුකූලතා දෙපාර්තමේන්තුව
සංස්කරණය	3.0
සමාලෝචනය සිදුකරන කාලසීමාව	දෙවසරකට වරක්
ලේඛන හැඳුනුම් අංකය	SFL/PL/V.3/02/2025

අනුමත කිරීම

කෙටුම්පත් කළේ	අනුකූලතා නිලධාරී
සමාලෝචනය කළේ	ප්‍රධාන විධායක නිලධාරී
අනුමත කළේ	අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය
දිනය	25/02/2025

සංස්කරණ සාරාංශය

සංස්කරණය	අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩල අනුමත දිනය
1.0	24/10/2019
2.0	28/12/2023

ලේඛන බෙදාහැරීම සහ තබා ගැනීම

භාරකරු	තබා ගන්නා ස්ථානය
අනුකූලතා නිලධාරී	අනුකූලතා දෙපාර්තමේන්තුව

අන්තර්ගත විෂයයන්

1. අරමුණ.....		4
2. විෂය පථය.....		4
3. පැමිණිල්ල අර්ථ දැක්වීම		4
4. පැමිණිලි කරන්නේ කෙසේද?.....		4
5. පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය.....		5
6. ශාඛා/ දෙපාර්තමේන්තු මට්ටමින් පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරියෙකු පත් කිරීම.		7
7. පුහුණුව		7
8. රහස්‍යභාවය		7
9. සන්නිවේදනය		8
10. වාර්තා තබා ගැනීම		8
11. සමාලෝචනය හා අනුමැතිය		8

1. අරමුණ

මෙම ප්‍රතිපත්තියේ පරමාර්ථය වන්නේ පාරිභෝගික පැමිණිලි ඵලදායී හා කාර්යක්ෂම ලෙස හැසිරවීම සඳහා පැහැදිලි සහ ස්ථාවර ක්‍රියාවලියක් ස්ථාපිත කිරීම හා ව්‍යුහගත ආකාරයකින් පැමිණිලි ආමන්ත්‍රණය කිරීමෙන් සහ විසඳීමෙන් පාරිභෝගිකයින්ට අපක්ෂපාතීව සහ විනිවිදභාවයෙන් සැලකීම තුළින් පාරිභෝගික තෘප්තිය වැඩි දියුණු කිරීම සහ එමගින් අපගේ සේවාවන් වැඩිදියුණු කිරීම සහතික කිරීමයි.

2. විෂය පථය

මෙම ප්‍රතිපත්තිය සිංගර් ෆිනැන්ස් (ලංකා) පීඑස්සී හා සබඳතාවය ඇති සියලුම පාර්ශ්වකරුවන්ට අදාළ වේ. එමෙන්ම, එය 2023 අංක 01 දරණ මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ පනත සහ 2018 අංක 01 දරණ මූල්‍ය ව්‍යාපාර පනතේ (මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුව) සඳහන් අවශ්‍යතාද සම්පූර්ණයෙන් ඇතුළත් වී ඇත.

3. පැමිණිලි අර්ථ දැක්වීම

පැමිණිලි ලක් යනු සමාගමේ නිෂ්පාදන, සේවා, සේවකයින්ගේ හැසිරීම්, හෝ සමාගමේ ඕනෑම ක්‍රියාවලියක් පිළිබඳ සිදු කරනු ලබන අනෘප්තිකර ප්‍රකාශනයකි.

4. පැමිණිලි කරන්නේ කෙසේද?

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

- අපගේ ආයතනික වෙබ් පිටුවට www.singerfinance.com හරහා පිවිසීම මගින්
- දුරකථන මාර්ගයෙන් (0112-400 400 ඇමතුම් මධ්‍යස්ථාන නියෝජිතවරයෙකු ඇමතීම මගින්)
- තැපැල් මාර්ගයෙන් (ප්‍රධාන විධායක නිලධාරී වෙත, සිංගර් ෆිනැන්ස් (ලංකා) පීඑල්සී, අංක 498, ආර්.ඒ. ද මැල් මාවත, කොළඹ-03)
- විද්‍යුත් තැපැල් මාර්ගයෙන් (financecompany@singersl.com)
- ෆැක්ස් මාර්ගයෙන් (0112-303715)
- පුද්ගලිකව (ශාඛා කළමනාකරු / අදාළ කළමනාකරු / දෙපාර්තමේන්තු ප්‍රධානියා වෙත)
- මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුවට
 - පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමේ පෝරමය හෝ QR කේතය www.cbsl.gov.lk/en/fcrd වෙබ් අඩවියෙන් බාගත කිරීම මගින්
 - තැපැල් මාර්ගයෙන් (මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුව, අංක 30, ජනාධිපති මාවත, කොළඹ 01)
 - විද්‍යුත් තැපැල් මාර්ගයෙන් (fcrd@cbsl.lk)
 - දුරකථන මාර්ගයෙන් (011 247 7966)
 - ෆැක්ස් මාර්ගයෙන් (011 247 7744)

• මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් වෙත:

- පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමේ පෝරමය www.financialombudsman.lk වෙබ් අඩවියෙන් බාගත කිරීම මගින්
- නැපැල් මාර්ගයෙන් (අංක 143A, වජිර පාර, කොළඹ 5)
- විද්‍යුත් නැපැල් මාර්ගයෙන් (fosril@slt.net.lk)
- දුරකථන මාර්ගයෙන් (011 259 5624)
- ෆැක්ස් මාර්ගයෙන් (011 259 5625)

එලදායි පැමිණිලි හැසිරවීම සඳහා, පැමිණිලි කරන අවස්ථාවේදී පැමිණිලිකරුගෙන් පහත මූලික තොරතුරු ඉල්ලා සිටී.

1. නම
2. ජාතික හැඳුනුම්පත් අංකය
3. ලිපිනය
4. ගිණුම්/ තැන්පතු 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 නිර්ණාමිකව හෝ අර්ධ තොරතුරු සහිතව ඉදිරිපත් කළ හැක.

5. පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය

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

අ) පැමිණිලි භාරගැනීම

- ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය සහ වෙබ් අඩවිය හරහා ලැබෙන පැමිණිලි සඳහා, ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය මගින් එක් වැඩ කරන දිනක් ඇතුළත අදාළ පැමිණිලි සඳහා යොමුවී ඊට අදාළව වාචික තහවුරු කිරීමක් අදාළ පැමිණිලිකරු වෙත දැනුම්දෙනු ඇත.
- නැපැල්, විද්‍යුත් නැපැල් සහ ෆැක්ස් හරහා ඉදිරිපත් කරන පැමිණිලි සඳහා, සම්බන්ධීකාරක (ප්‍රධාන විධායක නිලධාරීගේ ලේකම්) විසින් වැඩ කරන දින තුනක් ඇතුළත පැමිණිලි සඳහා ලිඛිතව තහවුරු කිරීමක් අදාළ පැමිණිලිකරු වෙත දැනුම්දෙනු ඇත.
- පෞද්ගලිකව කරන ලද පැමිණිලි සඳහා, ශාඛා කළමනාකරු හෝ දෙපාර්තමේන්තු ප්‍රධානියා ලිඛිත පැමිණිලි ලේ ඡායා පිටපතක අත්සන් යොදා ලබා දී අදාළ පැමිණිලි වහාම පිළිගනු ඇත. වාචික පැමිණිලි සඳහා, තහවුරු කිරීමක් ලබා ගැනීමට එම පැමිණිලි ලිඛිතව ඉදිරිපත් කරන ලෙස ගනුදෙනුකරුවන්ට උපදෙස් දෙනු ලැබේ.

ආ) පැමිණිල්ල විමර්ශනය කිරීම

පැමිණිල්ලක් ලැබුණු පසු, අදාළ පාර්ශවය (ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය, ප්‍රධාන විධායක නිලධාරීගේ ලේකම්, ශාඛා කළමනාකරු හෝ දෙපාර්තමේන්තු ප්‍රධානියා) විසින් එය උනන්දුව පිළිබඳ ගැටුම් ඇති නොවන පරිදි සුදුසු නිලධාරියෙකු වෙත යොමු කිරීම සහතික කර යුතු අතර ඔවුන් පවත්වාගෙන යන පැමිණිලි රෙජිස්ටරය ඒ අනුව යාවත්කාලීන කළ යුතුය. අදාළ නිලධාරියාට අමතර තොරතුරු හෝ ලේඛන අවශ්‍ය නම්, පැමිණිලිකරුගෙන් ඒවා ඉල්ලා සිටිය හැක. පැමිණිල්ල දින 14ක් ඇතුළත විසඳීමට උපරිම උත්සාහයක් ගන්නා අතර, එය දින 14ක් ඇතුළත විසඳීමට නොහැකි නම්, ප්‍රමාදය පිළිබඳව සහ මේ වනවිට ගත් පියවර පිළිබඳ පැමිණිලිකරුට දැනුම්දිය යුතුය. සමාගම විසින් පැමිණිලි ලැබී මාසයක් ඇතුළත විසඳීමට අපේක්ෂා කරන අතර, හදිසි පැමිණිලි හැකි ඉක්මනින් විසඳීමට කටයුතු කරයි. පැමිණිල්ල සඳහා විසඳුමක් ලබාදිය නොහැකි නම්, එය දින 14ක් ඇතුළත පැමිණිලිකරුට දැනුම්දිය යුතුය. පැමිණිලිගේ නීව්‍රතාවය අනුව, සුදුසු විසඳුමක් ලබා ගැනීම සඳහා එය ප්‍රධාන විධායක නිලධාරී වෙත ඉදිරිපත් කළ හැක.

ආ) පැමිණිල්ලට ප්‍රතිචාර දැක්වීම

වගකිවයුතු නිලධාරියා විසින් පැමිණිල්ල අන්‍යෝන්‍ය වශයෙන් පිළිගත හැකි ආකාරයකින් විසඳීමට ක්‍රමයක් සොයා ගත් පසු, පැමිණිල්ල ගොනු කළ භාෂාවෙන්ම සහ එම මාධ්‍යය හරහා හෝ පැමිණිලිකරු කැමති මාධ්‍යයක් හරහා පාරිභෝගිකයාට ප්‍රතිචාරය ඉදිරිපත් කිරීමට කටයුතු කරනු ඇත.

ආ) පැමිණිල්ල නැවත සලකා බැලීම

පැමිණිලිකරු ප්‍රතිචාරය ගැන සැහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, පහත ක්‍රම මගින් පැමිණිල්ල නැවත සලකා බැලීම සඳහා අනුකූලතා නිලධාරී හෝ ප්‍රධාන විධායක නිලධාරී වෙත ඉදිරිපත් කිරීමට විකල්පයක් ඇත.

විද්‍යුත් තැපෑල - nadeeshas@singersl.com / thushana@singersl.com

තැපැල් මාර්ගයෙන් - අනුකූලතා නිලධාරියා/ ප්‍රධාන විධායක නිලධාරී,
සිංගර් ෆිනැන්ස් (ලංකා) පීඑල්සී,
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) සුදුසු ක්‍රියාමාර්ග හෝ පිළියම් ලබාදෙනු ඇත.

ඉ) බාහිර නියාමන අධිකාරීන්ගෙන් ලැබූ පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීම.

- මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුව

මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුව වෙතින් ලැබෙන පැමිණිලි අනුකූලතා දෙපාර්තමේන්තුවට යොමු කරනු ලබන අතර අනුකූලතා නිලධාරියා විසින් කළමනාකරණය කරනු ලැබේ. අනුකූලතා නිලධාරියා පැමිණිල්ල පරීක්ෂා කර අදාළ දෙපාර්තමේන්තු හෝ ශාඛා වෙත ඔවුන්ගේ ප්‍රතිචාර / ප්‍රතිපෝෂණ සඳහා යොමු කරනු ඇත. ඉන්පසු අනුකූලතා නිලධාරියා විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුව විසින් නිශ්චිතව දක්වා ඇති උපදෙස් සහ කාල රාමුවට අනුකූලව, ප්‍රධාන විධායක නිලධාරී විසින් අත්සන් කරන ලද ප්‍රතිචාර ලිපියක් පැමිණිලිකරුට හෝ ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව වෙත යවනු ලැබේ.

- මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්

මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයාගෙන් ලැබෙන පැමිණිලි අනුකූලතා නිලධාරී විසින් හසුරුවනු ලබයි. ඔහු/ඇය පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය විමර්ශනය කර අදාළ දෙපාර්තමේන්තු හෝ ශාඛා වෙත ප්‍රතිචාර/ප්‍රතිපෝෂණ සඳහා යොමු කරනු ඇත. අනුකූලතා නිලධාරියා, මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා විසින් කැඳවනු ලබන පරීක්ෂණයට සුදුසු නිලධාරියා සමඟ සහභාගී වී එහිදී ගනු ලබන යෝජනා හා තීරණ ක්‍රියාත්මක වන්නේද පිලිබද පසු විපරම් කරනු ඇත.

ඊ) වාර්තා තබා ගැනීම

සියලුම ශාඛා තමන් වෙත ලැබෙන පැමිණිලි, පැමිණිලි රෙජිස්ටරයේ සටහන් කළ යුතු අතර, එවා පසුව සමාලෝචනය සඳහා ප්‍රධාන ශාඛාවේ මෙහෙයුම් දෙපාර්තමේන්තුව වෙත සෑම මාසයක් අවසන් වීමෙන් පසු දින 10ක් ඇතුළත යොමු කළ යුතුය. පසුව, මෙහෙයුම් දෙපාර්තමේන්තුව විසින් ශාඛා පැමිණිලි රෙජිස්ටරය සකස් කර එය සමාගමේ සමස්ත පැමිණිලි ලේඛනය පවත්වාගෙන යන ප්‍රධාන විධායක නිලධාරියාගේ ලේකම්වරයා වෙත යොමු කළ යුතුය. අනෙකුත් දෙපාර්තමේන්තුද තමන්ගේ පැමිණිලි රෙජිස්ටර ප්‍රධාන විධායක නිලධාරියාගේ ලේකම්වරයා වෙත යොමු කළ යුතුය.

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

උ) 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 අයිතමයක් වෙන් කළ යුතුය.

ප්‍රධාන විධායක නිලධාරීගේ ලේකම් විසින් ලැබී ඇති පැමිණිලි වල තත්වය (විසඳී ඇති බව හෝ නොමැති බව) දක්වමින් සමස්ත 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.

6. ශාඛා/ දෙපාර්තමේන්තු මට්ටමින් පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරියෙකු පත් කිරීම.

ශාඛා කළමනාකරුවන් සහ දෙපාර්තමේන්තු ප්‍රධානීන් ඔවුන් අදාළ ශාඛාවේ හෝ දෙපාර්තමේන්තුවේ පාරිභෝගික පැමිණිලි විසඳීම සඳහා වගකිව යුතු පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරීන් ලෙස නම් කර ඇත.

7. පුහුණුව

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

8. රහස්‍යභාවය

සමාගම විසින් ලැබෙන සියලුම පැමිණිලිවල රහස්‍යභාවය සහතික කරනු ලබයි.

9. සන්නිවේදනය

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

10. වාර්තා තබා ගැනීම

සමාගම විසින් පැමිණිලි හැසිරවීමේ රෙජිස්ටරය සහ ඊට අදාල අනෙකුත් ලියකියවිලි, ඩිජිටල් ආකාරයෙන් හෝ දෘඩ පිටපත් ආකාරයෙන්, පැමිණිලි විසඳන දින සිට අවම වශයෙන් වසර පහක් සඳහා පවත්වාගෙන යා යුතුය. මෙම වාර්තා පවත්වාගෙන යාම සඳහා වගකීම එක් එක් ශාඛාවේ, දෙපාර්තමේන්තුවේ සහ ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානයේ වගකිවයුතු නිලධාරියා සතු වේ. මේ අතර, ප්‍රධාන විධායක නිලධාරීට හෝ ප්‍රධාන කාර්යාලයට තැපැල් තැපෑල, විද්‍යුත් තැපෑල සහ ෆැක්ස් මගින් ඉදිරිපත් කරන පැමිණිලි වාර්තා තබා ගැනීමේ වගකීම ප්‍රධාන විධායක නිලධාරීගේ ලේකම්වරයා දරයි.

11. සමාලෝචනය හා අනුමැතිය

මෙම ප්‍රතිපත්තිය සෑම වසර දෙකකට වරක් හෝ සංශෝධනය වන ව්‍යවස්ථාපිත, නෛතික, නියාමන සහ අභ්‍යන්තර අවශ්‍යතාවලට අනුකූලවීම සඳහා අවශ්‍ය පරිදි සමාලෝචනය කරනු ලබයි.

-අවසානය-

ඇමුණුම 01 - පැමිණිලි ලේඛනය - ශාඛාවන්/ දෙපාර්තමේන්තු

	පැමිණිලි කල දිනය	ගනුදෙනුකරුගේ නම/ ජා.නැ.ප අංකය	නිෂ්පාදන	පහසුකම් අංකය	පැමිණිලි කෙටියෙන්	භාරගත් දිනය	විසඳු දිනය	සටහන