

පාරිභෝගික ආරක්ෂාව පිළිබඳ සැලසුම් රාමුව

1.0 අරමුණ

මෙම අංශයේ ස්ථාවරත්වය සහ හිතකර බව සහතික කිරීම පිණිස, මවර්න්ට් බෑන්ක් ඔෆ් ශ්‍රී ලංකා ඇන්ඩ් ෆිනෑන්ස් පීඑල්සී (MBSL සමාගම) සමඟ හිතකර සම්බන්ධතාවක් පවත්වා ගනිමින් සහ එකී සමාගම සම්බන්ධයෙන් පාරිභෝගික විශ්වාසය ශක්තිමත් කරගනිමින්, පාරිභෝගිකයන්ගේ අභිලාෂය ආරක්ෂා කිරීම අරමුණයි.

2.0 පාරිභෝගික ආරක්ෂාව අධීක්ෂණ කිරීමේ කායර්ය

1949 අංක 58 දරන මුදල් නීති පනතේ 10(ඇ) වගන්තිය ප්‍රකාරව, 2023 අංක 01 දරන මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසිවල දක්වා ඇති, අංක 2344/17 සහ 2023.08.09 දින දරන රජයේ අතිවිශේෂ ගැසට් පත්‍රයේ පළකරන ලද, පාරිභෝගික ආරක්ෂාව පිළිබඳ සැලසුම් රාමුවේ අවම ප්‍රමිතීන්ට අනුකූලව MBSL සමාගමේ සියළුම සේවකයන් සහ පත්කළ නියෝජිතයන් කටයුතු කරන බව සහතික කිරීමට අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය වගකීමට බැඳී සිටිනු ලැබේ.

මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂාව පිළිබඳ සැලසුම් රාමුව වනාහී ආයතනික පාලනයේ, බුද්ධිමය අභිවර්ධනයේ සහ අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය විසින් උපාය මාගරීක තීරණ ගැනීමේ අනිවාර්ය අංගයක් විය යුතුය.

අ) තොරතුරු හෙළිදරව් කිරීම සහ විනිවිදභාවය

මූල්‍යමය නව නිෂ්පාදන හඳුන්වාදීම් සම්බන්ධයෙන් අපගේ සියළුම වෙළඳ දැන්වීම් නිරවද්‍ය සහ වටහාගත හැකි විය යුතු වන අතර, ඒවා තුළ හුදෙක් අපගේ ගනුදෙනුකරුවන් නොමඟ යැවීමක් නොකරන සත්‍ය තොරතුරු අඩංගු විය යුතුය.

අපගේ නිෂ්පාදන හඳුන්වාදීම්වල ප්‍රධාන ලක්ෂණ “මූලික කරුණු ඇතුළත් ලේඛනයේ” නිශ්චිතව දක්වා ඇත. එම ලේඛනය භාෂා ත්‍රිත්වයෙන්ම මෘදු සහ දෘඪ පිටපත් යන මාධ්‍ය ද්විත්වයෙන්ම ලබාගැනීමට තිබේ.

අපගේ නිෂ්පාදන හඳුන්වාදීම්වල /සේවාවල පොදු නියමයන්, කොන්දේසි සහ විශේෂාංග අපගේ වෙබ් අඩවියේ පළකරනු ලැබේ.

සැකසහිත ගනුදෙනු සහ මූල්‍ය සීමාව ඉක්මවා සිදුකරන ගනුදෙනු පිළිබඳව මූල්‍ය බුද්ධි අංශයට වාර්තා කිරීම සම්බන්ධ රීති අපගේ වෙබ් අඩවියේ පළකරනු ලැබේ.

ණය සම්බන්ධයෙන් අපගේ සියළුම නිෂ්පාදන හඳුන්වාදීම් සඳහා නිෂ්පාදන හඳුන්වාදීමේ ප්‍රකාශයක් සපයනු ලැබේ. අදාළ කොන්ත්‍රාත්තුව සම්බන්ධයෙන් අවශ්‍ය මූලික තොරතුරු මෙම නිෂ්පාදන හඳුන්වාදීම් ප්‍රකාශයේ ඇතුළත් වේ. තැන්පතු නිෂ්පාදන හඳුන්වාදීම් සඳහා පාරිභෝගිකයාට අවශ්‍ය සියළු තොරතුරු සපයනු ලබන අතර, ස්ථාවර තැන්පතු සඳහා ඒවා නැවත අලුත් කරන අවස්ථාවේ දී කලින් කලට නැවත අලුත් කිරීමේ ප්‍රකාශ යවනු ලැබේ. ඉතිරි කිරීමේ ගනුදෙනු විස්තර හුදෙක් ඉතිරි කිරීමේ පාස් පොත යාවත්කාලීන කිරීම තුළින් ලබාගත හැකිය.

පාරිභෝගිකයන් විසින් ඉදිරිපත් කරන ඉල්ලීමකට පසුව, 1949 අංක 58 දරන මුදල් නීති පනතේ 10(ඇ) වගන්තිය ප්‍රකාරව, අංක 2344/17 සහ 2023.08.09 දින දරන රජයේ අතිවිශේෂ ගැසට් පත්‍රයේ පළකරන ලද, 2023 අංක 01 දරන මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසිවලින් නියම කරන පරිදි, MBSL සමාගම විසින් සිය ගනුදෙනුකරුවන් සඳහා ගනුදෙනු පහසුකම් පිළිබඳ තොරතුරු සපයනු ලැබේ.

මූල්‍යමය නිෂ්පාදන හඳුන්වාදීම්, නියමයන් සහ කොන්දේසි අඩංගු තොරතුරු යනාදිය පාරිභෝගිකයා වෙත භාරදෙන විටක දී, ලිඛිත තහවුරු කිරීමක් ලබාගත යුතුය.

නියමිත ලේඛනවල අත්සන තැබීමට පෙර, මූල්‍ය නිෂ්පාදන හඳුන්වාදීම්වලට අදාළ සියළු නියමයන් සහ කොන්දේසි කියවා අවබෝධ කරගැනීමට MBSL සමාගම විසින් සිය සමස්ථ පාරිභෝගිකයන් දිරිමත් කරනු ලැබේ.

එකඟ වූ නියමයන් සහ කොන්දේසිවලට නියාමකයා විසින් සිදුකරන යම් කවරම වූ වෙනස්කම්, එවැනි වෙනස්කම් ක්‍රියාත්මක කිරීමට පෙර පාරිභෝගිකයින්ට දැනුම් දෙනු ලැබේ. නියාමකයා විසින් සිදුකරනු ලබන වෙනස්කම් පිළිබඳව පාරිභෝගිකයින්ට සන්නිවේදනය කිරීමට MBSL සමාගමට නොහැකි වූ විටක දී, එම්බීඑස්එල් ආයතනය විසින් සාධාරණ කාලසීමාවක් තුළ දී ඒ පිළිබඳව පාරිභෝගිකයින්ට දැනුම් දිය යුතුය.

ආ) පාරිභෝගික අධ්‍යාපනය සහ දැනුවත් කිරීම

MBSL සමාගම විසින් තම වෙබ් අඩවිය සහ සමාජ මාධ්‍ය වේදිකා යනාදිය සන්නිවේදන ක්‍රම ලෙස භාවිතා කරමින්, එකී සමාගම විසින් කලින් කලට ඉදිරිපත් කරන මූල්‍ය නිෂ්පාදන හඳුන්වාදීම් පිළිබඳ පාරිභෝගික අධ්‍යාපන වැඩසටහන් සපයනු ලැබේ.

ඇ) වගකීම් සහිත ව්‍යාපාරික ක්‍රියාකලාපය

MBSL සමාගම සහ පත්කරන ලද එහි නියෝජිතයින් විසින් මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන නිෂ්පාදන හඳුන්වාදීම් සම්බන්ධයෙන් පාරිභෝගිකයින්ගේ වැඩිම යහපත සලසන කටයුතු ඉටුකළ යුතුය. පාරිභෝගිකයාගේ සැබෑ අවශ්‍යතාවය සහ නිෂ්පාදන හඳුන්වාදීම්වල යෝග්‍යතාවය අප සමාගම විසින් තක්සේරු කර, අධික ණය බර වළක්වාලීම පිණිස පියවර ගනු ලැබේ.

ඈ) පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීම සහ පිළිසරණ සැපයීම

අපගේ මූල්‍ය නිෂ්පාදන හඳුන්වාදීම් සම්බන්ධයෙන් පාරිභෝගික පැමිණිලි පිළිබඳව කටයුතු කිරීමේ දී MBSL සමාගමේ පාරිභෝගික පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීමේ කායර් පටිපාටියේ දක්වා ඇති ක්‍රියා පිළිවෙත අනුගමනය කළ යුතුය.

පාරිභෝගික ආරක්ෂාව පිළිබඳ සැලසුම් රාමුවේ මාගෙර්පදේශවල 4.1 වන වගන්තියට අනුව, පාරිභෝගික පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කරන නිලධාරියාගේ ඇමතුම් තොරතුරු සහ මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයාගේ ඇමතුම් තොරතුරු සියළුම ශාඛා විසින් සිය ශාඛා දැන්වීම් පුවරුවේ ප්‍රදර්ශනය කිරීම අවශ්‍ය වේ.

ඉ) සමාන ලෙස සහ සාධාරණ අන්දමින් සැලකීම

MBSL සමාගම විසින් සියළුම පාරිභෝගික සබඳතා අගය කරන අතර, MBSL සමාගමේ සියළුම පාරිභෝගිකන්ට සමාන ලෙස සහ සාධාරණ අන්දමින් සැලකීමට උත්සාහ දරයි. MBSL සමාගම විසින් වයෝවෘද්ධ තැනැත්තන් සහ විවිධ ආබාධ සහිත පාරිභෝගිකයින් කෙරෙහි විශේෂ අවධානයක් යොමු කරනු ලැබේ.

ඊ) පාරිභෝගික දත්ත සහ පෞද්ගලිකත්වය ආරක්ෂා කිරීම

MBSL සමාගම විසින් පාරිභෝගික තොරතුරුවල ආරක්ෂාව සහ රහස්‍යභාවය සහතික කරනු ලැබේ. නීතියෙන් අවශ්‍ය වන්නේ නම් පමණක්, MBSL සමාගම විසින් පාරිභෝගික තොරතුරු රාජ්‍ය ණය තොරතුරු කායර්‍යාංශයට සහ අනෙකුත් නියාමන ආයතන වෙත පමණක් අනාවරණය කරනු ලැබේ.

උ) ප්‍රතිපත්ති සමාලෝචනය කිරීම

මෙම ප්‍රතිපත්තිය MBSL සමාගමේ සියළුම සේවකයින් වෙනුවෙන් මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂාව සඳහා වන මාගෙර්පදේශ ලේඛනය වනු ඇත. අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය විසින් මෙම ප්‍රතිපත්තිය කලින් කලට සමාලෝචනය කරනු ලබන අතර, අවශ්‍ය වූ විටක දී, පවතින රෙගුලාසි, ප්‍රමිතීන් සහ හොඳම භාවිතයන් සම්බන්ධයෙන් සුදුසු පරිදි වෙනස්කිරීම් සිදුකරනු ඇත.