

මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුව



1ග 1. හැදින්වීම

මාතෘකාව

“මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුවට අදාළ ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියාපටිපාටි”

අවසරය

මෙම ලේඛනය වැලිබල් ඕනෑන්ස් පීඑල්සී (මින් ඉදිරියට ,සමාගම, ලෙස හඳුන්වනු ලැබේ) පිළිපැදිය යුතු මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂාව පිළිබඳ ප්‍රමිතීන් දක්වා ඇත.

2011 අංක 42 දරන මූල්‍ය ව්‍යාපාර පනතේ 12 වන වගන්තිය සහ 2023 අංක 01 දරන මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසි වලට අනුකූලව, 2018 අංක 01 දරන මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමු විධානයට අතිරේකයක් ලෙස ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ මුදල් මණ්ඩලය විසින් නිකුත් කරන ලද මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුව පිළිබඳ විධානයේ (2018 අංක 01 දරන විධානය) විධිවිධාන මත පදනම්ව මෙම ලේඛනය සකස් කර ඇති අතර එහි සඳහන් කර ඇති දිනයන්ට යටත්ව ක්‍රියාත්මක වේ.

විෂය පථය

සෑම බලපත්‍රලාභී මූල්‍ය සමාගමක්ම (සමාගම) 2018 අංක 1 දරන මූල්‍ය ව්‍යාපාර පනතේ විධානයේ දක්වා ඇති මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුවට අනුකූල වීම සහතික කළ යුතුය.

තවදුරටත් 2023 අංක 01 දරන මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසි මහ බැංකුව විසින් නියාමනය කරනු ලබන මූල්‍ය සේවා සපයන්නන්ට අදාළ වන අතර එම රෙගුලාසි සමාගම හි මෙහෙයුම් සඳහා අදාළ වන මෙම රෙගුලාසිවලට අනුකූල විය යුතුය.

බලපත්‍රලාභී මූල්‍ය සමාගමක් ලෙස, වැලිබල් ඕනෑන්ස් පීඑල්සී, අප සමඟ ගනුදෙනු කිරීමේදී ගනුදෙනුකරුවන් අපේක්ෂා කරන හොඳම පිළිවෙත්,ඉහත සඳහන් ප්‍රමිතීන් අනුගමනය කිරීමට බැඳී සිටී.

අරමුණ

මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුවේ අරමුණ වන්නේ මූල්‍ය අංශයේ ස්ථාවරත්වය සහ ශක්තිමත්භාවය සහතික කිරීම සඳහා ගනුදෙනුකරුවන්ගේ අවශ්‍යතා ආරක්ෂා කිරීම, සෞඛ්‍යය සම්පන්න සම්බන්ධතාවයක් පවත්වා ගැනීම සහ සමාගම කෙරෙහි පාරිභෝගික විශ්වාසය ශක්තිමත් කිරීමයි. මේ සම්බන්ධයෙන් සමාගමට සුදුසු පරිදි මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියාපටිපාටි තිබිය යුතුය.

2. පාලනය

අධ්‍යක්ෂක මණ්ඩලයේ වගකීම

අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය එහි මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුව ශක්තිමත් කිරීම සඳහා වගකිව යුත්තේ:

අ සමාගමේ මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියාපටිපාටි අනුමත කිරීම සහ අනුගමනය කිරීම සහ අදාළ රෙගුලාසි හෝ වක්‍රලේඛ, මාර්ගෝපදේශ, හැසිරීම් සංග්‍රහයන්ට අනුකූලව එවැනි ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියාපටිපාටි අධීක්ෂණය කිරීම සහ සමාලෝචනය කිරීම.

ආ. සමාගම විසින් පත් කරන ලද සේවකයින් සහ නියෝජිතයින්/තෙවන පාර්ශවයන් සඳහා අභ්‍යන්තර පාලනයන් සහ හැසිරීම් සංග්‍රහයන්ට ඇතුළුව මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ප්‍රතිපත්ති ඵලදායී ලෙස ක්‍රියාත්මක කිරීම සඳහා ක්‍රියාපටිපාටි, පද්ධති සහ සම්පත් සහිත සුදුසු ව්‍යුහයක් ක්‍රියාත්මක වන බව සහතික කිරීම.

ඇ. මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ කාර්යය අධීක්ෂණය කිරීම සහ වරින් වර මණ්ඩලයට වාර්තා කිරීම සඳහා ප්‍රධාන කළමනාකරණ පිරිස් වලින් නිලධාරියෙකු පත් කිරීම.

ඈ. ප්‍රධාන කළමනාකරණ පිරිස් මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ක්‍රියාකාරකම් නිරීක්ෂණය කිරීම, ඇගයීම, මණ්ඩලයට අර්ධ වාර්ෂික වාර්තා කිරීම සහ මහ බැංකුවට අනුරූප වන බව සහතික කිරීම, සහ

උදා. ඉහත උපදෙස්වලට අනුකූල වීම සහතික කිරීම සඳහා සුදුසු අධීක්ෂණ යාන්ත්‍රණයක් ක්‍රියාත්මක වන බවත් සමාගම විසින් පත් කරන ලද සියලුම සේවකයින් සහ නියෝජිතයින්/තෙවන පාර්ශවයන් මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ අවශ්‍යතාවලට අනුකූල වන බවත් සහතික කිරීම.

මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂාව, මණ්ඩලයේ ආයතනික පාලනය, සංස්කෘතිය සහ උපායමාර්ග තීරණ ගැනීමේ ඒකාබද්ධ කොටසක් විය යුතුය.

මණ්ඩලය විසින් පත් කරන ලද ප්‍රධාන කළමනාකරණ පුද්ගලයින්ගේ ප්‍රධාන වගකීම්,

- මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියාපටිපාටි අදාළ රෙගුලාසි හෝ වක්‍රලේඛ, මාර්ගෝපදේශ, හැසිරීම් සංග්‍රහයන්ට අනුකූල බව සහතික කිරීම සඳහා අනෙකුත් අභ්‍යන්තර ව්‍යාපාර ඒකක අතර සම්බන්ධීකරණය සහ සහයෝගයෙන් කටයුතු කිරීම සඳහා සුදුසු යාන්ත්‍රණ ක්‍රියාත්මක කිරීම.
- පැමිණිලි දත්ත සහ මෙහෙයුම් වාර්තා ඇතුළුව මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ක්‍රියාකාරකම් නිරීක්ෂණය කිරීම, ඇගයීම සහ වාර්තා කිරීම.
- මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂාව සහතික කිරීම සඳහා මූල්‍ය නිෂ්පාදන සහ/හෝ සේවා සපයන ඕනෑම නියෝජිතයෙකුගේ සහ/හෝ තෙවන පාර්ශවයක මෙහෙයුම් අධීක්ෂණය සහ අධීක්ෂණය කිරීම.
- මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂාව සඳහා අනුකූලතා අවදානම් ගෙන දෙන මූල්‍ය නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් හඳුනා ගැනීම සහ එවැනි අවදානම් කළමනාකරණය කිරීම සඳහා ක්‍රියාමාර්ග ආරම්භ කිරීම
- මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ක්‍රියාකාරකම් සිදු කිරීම සඳහා ප්‍රමාණවත් දැනුමක් සහ විශේෂඥතාවයක් ඇති කාර්ය මණ්ඩලයක් යෙදවීම සහතික කිරීම සහ

- ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියාපටිපාටි, පද්ධති ආදිය වැනි පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසිවලට අදාළ කරුණු සම්බන්ධයෙන් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින් සමඟ සම්බන්ධ වී සිටින සමාගම විසින් පත් කරන ලද සේවකයින්, නියෝජිතයින් සහ තෙවන පාර්ශවයන් සඳහා අදාළ පුහුණුව ලබා දීම සහතික කිරීම.

මෙහෙයුම් කළමනාකරණ කාර්ය මණ්ඩලයේ වගකීම,

මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුව ඵලදායී ලෙස ක්‍රියාත්මක කිරීම සඳහා මෙහෙයුම් කළමනාකරණය වගකිව යුතු අතර මූල්‍ය ගනුදෙනුකරුවන්ගේ අයිතිවාසිකම් සහ අවශ්‍යතා ආරක්ෂා කිරීම සහතික කරන අතර ප්‍රධාන වගකීම් වන්නේ,

අ. අදාළ රෙගුලාසි හෝ චක්‍රලේඛ, මාර්ගෝපදේශ,හැසිරීම් සංග්‍රහයන්ට අනුකූලව සමාගම විසින් සම්මත කරන ලද මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂාවට අදාළ ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියාපටිපාටි සහ පද්ධති ක්‍රියාත්මක කිරීම.

ආ. මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂාවට අදාළ ක්‍රියාකාරකම් පිළිබඳ වාර්තා සහ තොරතුරු නඩත්තු කිරීම සහ

ඇ. ප්‍රධාන කළමනාකරණ කාර්ය මණ්ඩලයේ හෝ මණ්ඩලය විසින් අවශ්‍ය කරන මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂාවට අදාළ ක්‍රියාකාරකම් පිළිබඳ වරින් වර වාර්තා ඉදිරිපත් කිරීම.

මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුවට අනුකූලව තම රාජකාරි ඉටු කිරීම සෑම සේවකයෙකුගේම වගකීමකි.

3. පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ප්‍රමිතීන්

1 හෙළිදරව් කිරීම සහ විනිවිදභාවය

සමාගම නිල වෙබ් අඩවියක් පවත්වාගෙන යා යුතු අතර එහි අන්තර්ගතය කාලෝචිත ආකාරයකින් යාවත්කාලීන කළ යුතු අතර එමඟින් එහි ව්‍යාපාරික ක්‍රියාකාරකම්, නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් ප්‍රමාණවත් ලෙස හෙළිදරව් කිරීම සහ විනිවිදභාවයෙන් යුක්ත වීම සහතික කෙරේ.

සමාගම කොන්ත්‍රාත්තුවේ ඕනෑම අදියරකදී, සිංහල, දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි යන භාෂාවලින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා කැමති භාෂාවෙන් සම්පූර්ණ, පැහැදිලි, සංක්ෂිප්ත, නිවැරදි, නොමඟ නොයවන සුළු සහ කාලෝචිත ආකාරයකින් අදාළ සියලු තොරතුරු සහ ලේඛන හෙළිදරව් කිරීම හෝ සැපයීම කළ යුතු අතර එවැනි තොරතුරුවල කැපී පෙනෙන ලක්ෂණ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට පැහැදිලි කළ යුතුය.

සමාගම විසින් එවැනි ලේඛන ක්‍රියාත්මක කරන අවස්ථාවේදී හෝ සාධාරණ කාල සීමාවක් තුළ නීතිය මගින් සපයා ඇති පරිපූර්ණ අවශ්‍යතා කෙරෙහි නිසි අවධානයක් යොමු කරමින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට දීමනා ලිපියේ, ගිවිසුමේ සහ අනෙකුත් අදාළ නීතිමය ලේඛනවල පිටපත් ලබා දිය යුතුය.

1.1 නිෂ්පාදනය/සේවාව පිළිබඳ ප්‍රධාන තොරතුරු

සමාගම වෙළඳ දැන්වීම්, අලෙවිකරණ ද්‍රව්‍ය හෝ මූල්‍ය නිෂ්පාදන හෝ සේවාවන්ට අදාළ ඕනෑම ද්‍රව්‍ය යක නිවැරදි සහ නොමඟ නොයවන සුළු තොරතුරු :ලිඛිත, වාචික හෝ දෘශ්‍ය) සැපයිය යුතුය.

1.1.1 වෙළඳ දැන්වීම් අදියර

- කරන ලද සියලුම වෙළඳ දැන්වීම් ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් වරින් වර නිකුත් කරන ලද සාමාන්‍ය සහ නිෂ්පාදන-විශේෂිත වෙළඳ දැන්වීම් නියාමනය සහ මාර්ගෝපදේශ වලට අනුකූල විය යුතුය.
- සමාගම විසින් කරන ලද සියලුම වෙළඳ දැන්වීම්, ඕනෑම ආකාරයකින් :ලිඛිත, වාචික හෝ දෘශ්‍ය) පාරිභෝගිකයින් නොමඟ නොයැවීම සඳහා පිරිනමනු ලබන නිෂ්පාදන/සේවා පිළිබඳ සත්‍ය තොරතුරු අඩංගු විය යුතුය, නිවැරදි, තේරුම් ගත හැකි සහ අඩංගු විය යුතුය. ප්‍රකාශයට පත් කරන ලද ඕනෑම වෙළඳ දැන්වීමක් ඉල්ලීම මත පැහැදිලි කිරීමක් ද ලබා දිය යුතුය.
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා කැමති පරිදි සපයන ලද තොරතුරු සිංහල, දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි යන භාෂා දෙකෙන් සරල සහ තේරුම්ගත හැකි භාෂාවකින් විය යුතුය.
- සමාගම විසින් සපයනු ලබන ඕනෑම ලිඛිත සන්නිවේදනයක්:

මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට සන්නිවේදනය පහසුවෙන් කියවිය හැකි අන්තර්ගතයේ අකුරු, ප්‍රමාණය, පරතරය සහ ස්ථානගත කිරීමකින් විය යුතුය, සහ

- වාර්ෂික ඵලදායී පොලී අනුපාතය, පහසුකමේ කාලසීමාව, ගාස්තු ගාස්තු සහ ප්‍රධාන අවදානම් වැනි දී ඇති මූල්‍ය නිෂ්පාදනයේ හෝ සේවාවේ ප්‍රධාන ලක්ෂණ අඩංගු කර ඉස්මතු කරන්න.
- සමාගම මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකුට ප්‍රධාන කරුණු ලේඛන, අයදුම්පත්, දීමනා ලිපි, ගිවිසුම්, පෝරම, රිසිට්පත් සහ මූල්‍ය නිෂ්පාදනයට හෝ සේවාවට අදාළ ප්‍රකාශ ඇතුළු ලේඛන ලිඛිතව ලබා දිය යුතුය.
- සපයන ලද හෝ හෙළිදරව් කරන ලද තොරතුරු සම්බන්ධයෙන් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට කිසියම් ප්‍රශ්නයක් ඇත්නම් සමාගම පැහැදිලි කිරීම් ලබා දිය යුතුය.

- නිෂ්පාදන හෝ සේවාවන් පිළිබඳ විස්තර සහ ඒවායේ නියමයන් සහ කොන්දේසි පිරිනැමීම පිළිගැනීමට පෙර ලැබී, පැහැදිලි කර සහ තේරුම් ගත් බවට මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගෙන් ලිඛිත තහවුරු කිරීමක් සමාගම ලබා ගත යුතුය.
- සමාගම විසින් සපයනු ලබන සේවා පරාසයට සිදු කරනු ලබන සංශෝධන හෝ වෙනස් කිරීම් වලට අවම වශයෙන් දින දර්ශන දින තිහකට පෙර බලපෑමට ලක් වූ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට දැනුම් දිය යුතුය.
- සමාගම ඩිජිටල් නාලිකා හරහා පැහැදිලි සහ විනිවිද පෙනෙන ආකාරයකින් තොරතුරු ලබා දිය යුතු අතර සමාගමට අවශ්‍ය වන්නේ:
- වැඩිදුර විස්තර සඳහා ද්විතීයික තොරතුරු ස්ථර සහිතව ඩිජිටල් නාලිකා වල කැපී පෙනෙන ප්‍රධාන තොරතුරු ලබා දීම,
- වැඩිදුර තොරතුරු සහ සහාය ලබා ගැනීම සඳහා නොබැඳි නාලිකා ලබා දීම,
- සසස) විනිවිදභාවය සහ අවබෝධය වැඩි දියුණු කිරීම සඳහා ජංගම නාලිකා හරහා සපයනු ලබන තොරතුරු අනුපිළිවෙල සහ ප්‍රවාහය තබා ගැනීම,
- සඩ) ඩිජිටල් ගනුදෙනු ක්‍රියාවලියේදී ගනුදෙනුව අවසන් වීමට පෙර මිලකරණය සහ ප්‍රධාන නියමයන් සහ කොන්දේසි අනාවරණය කිරීම, සහ
- ඩ) ප්‍රමාණවත් ආරක්ෂක විශේෂා අංග සමඟ පරිශීලක-හිතකාමී සහ සැරිසැරීමට පහසු ජංගම යෙදුම්/නාලිකා හරහා පරිශීලක අතුරුමුහුණත් ලබා දීම.

1.1.2 පූර්ව- කොන්ත්‍රාත් අදියර

අ) සමාගම සතුව සිංහල, දෙමළ සහ ඉංග්‍රීසි භාෂාවෙන් සරල භාෂාවෙන් ලියා ඇති එහි නිෂ්පාදන/සේවා සඳහා මුද්‍රිත හෝ විද්‍යුත් ආකාරයෙන් “ප්‍රධාන කරුණු ලේඛනයක්” ආකාරයෙන් ප්‍රමිතිගත ලේඛනයක් තිබිය යුතු අතර, එය අනාගත මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට ලබා ගත හැකි අතර ආයතනික වෙබ් අඩවියේ ප්‍රදර්ශනය කෙරේ.

- ණය නිෂ්පාදන සඳහා පහත මූලික තොරතුරු මෙම ලේඛනයේ අඩංගු විය යුතුය:
- නිෂ්පාදනයේ/සේවාවේ ප්‍රධාන ලක්ෂණ
- නිෂ්පාදනයේ/සේවාව ලබා ගැනීම සඳහා අනුගමනය කළ යුතු ක්‍රියා පටිපාටි
- ප්‍රධාන නියමයන් සහ කොන්දේසි
- අදාළ නීතිමය විධිවිධාන
- පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය

තැන්පතු නිෂ්පාදන සඳහා මෙම මූලික තොරතුරු අඩංගු විය යුතුය:

- මූල්‍ය නිෂ්පාදනයේ /සේවාවේ ප්‍රධාන ලක්ෂණ
- ගනුදෙනුකරුවන්ට මූල්‍ය සහ අනෙකුත් ප්‍රතිලාභ
- අවම ශේෂ අවශ්‍යතා
- ගිණුම් විවෘත කිරීම/නඩත්තු කිරීම/වසා දැමීමේ ගාස්තු, අදාළ වන පරිදි සහ
- තැන්පතු රක්ෂණ ආවරණයක් ලබා ගැනීමේ හැකියාව
- ගිණුම් විවෘත කිරීම/වසා දැමීම, අක්‍රීය ගිණුම් සහ අතහැර දැමූ දේපල සඳහා ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියා පටිපාටි සඳහා වන ඕනෑම සීමාවක්
- අදාළ වන පරිදි අනවසර හෝ වැරදි ගනුදෙනු සඳහා ක්‍රියා පටිපාටි

- පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය

ආ) අනාගත ගනුදෙනුකරුවන්ට කොන්ත්‍රාත්තුවක් අවසන් කිරීමට බල නොකළ යුතු අතර නැවත ගෙවීමට අවසර දිය යුතුය.

නිෂ්පාදනය/සේවාව පිළිබඳව දැනුවත් තීරණයක් ගැනීමට සුදුසු කාල සීමාව.

1.1.3 කොන්ත්‍රාත් අදියර

අ) අදාළ පනත්/නියෝග මගින් අවශ්‍ය වන පරිදි නිෂ්පාදන/සේවා පිළිබඳ තොරතුරු සමාගම විසින් හෙළිදරව් කළ යුතුය.

ආ) නිෂ්පාදනය/සේවාවේ නියමයන් සහ කොන්දේසි සහ විශේෂාංග පහත සඳහන් කරුණු ආවරණය කරමින් ගනුදෙනුකරුවන්ට පැහැදිලිව පැහැදිලි කළ යුතුය.

- පොලී ගාස්තු ගණනය කිරීමේ ක්‍රමය ඇතුළුව පාරිභෝගිකයා විසින් ගෙවිය යුතු පොලී අනුපාත, ගාස්තු සහ කොමිස් මුදල් තිබේ නම් ඒවා පිළිබඳ විස්තර.
- පැමිණිලි ලැබීම සඳහා සමාගමේ ක්‍රියා පටිපාටිය සහ විසඳීමේ යාන්ත්‍රණය.
- පාරිභෝගිකයා විසින් ඔහුගේ/ඇයගේ බැඳීම් සහ සමාගමේ වියදම් සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරු විසින් පැහැර හරිනු ලැබුවහොත් සමාගමට අනුගමනය කළ හැකි අයකර ගැනීමේ ක්‍රියාමාර්ග.
- ගිණුම් විවෘත කිරීම/නඩත්තු කිරීම/වසා දැමීම, ගනුදෙනුකරු විසින් අරමුදල් මාරු කිරීම සහ අක්‍රීය ගිණුම් සහ අතහැර දැමූ දේපල පිළිබඳ ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියා පටිපාටි පිළිබඳ ඕනෑම සීමාවක්.

පාරිභෝගිකයින් විසින් නිෂ්පාදනයක/සේවාවක සහභාගීත්වය අකාලයේ ඉවත් කර ගැනීම/අවසන් කිරීමකදී අදාළ පාරිභෝගිකයා විසින් ගෙවිය යුතු දඩ මුදල් සහ කලින් පියවීමේ ගාස්තු.

සැක සහිත ගනුදෙනු සහ සීමාව ඉක්මවා ගිය ගනුදෙනු මූල්‍ය බුද්ධි ඒකකයට වාර්තා කිරීම පිළිබඳ නීති.

සොරකම් කරන ලද මූල්‍ය උපකරණ සහ සමාගමේ සහ පාරිභෝගිකයාගේ වගකීම් සම්බන්ධයෙන් පාරිභෝගිකයා අනුගමනය කළ යුතු වාර්තා කිරීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය.

එවැනි තොරතුරු ලබා ගැනීමට නීත්‍යානුකූලව බලයලත් පාර්ශ්වයකට පාරිභෝගික තොරතුරු හෙළිදරව් කිරීම.

2023 අංක 01 දරන මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසිවල 36 වන වගන්තියට අනුකූලව ගිවිසුම් ලේඛනවල පහත සඳහන් දෑ අනාවරණය කළ යුතුය,

- i. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ අයිතිවාසිකම් සහ වගකීම්,
- ii. සමාගමේ අයිතිවාසිකම් සහ වගකීම්,
- iii. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට ඇති ප්‍රධාන අවදානම්,
- iv. කොන්ත්‍රාත්තුවේ වෙනස්කම් පිළිබඳව මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට දැනුම් දීම,
- v. කොන්ත්‍රාත්තුව උල්ලංඝනය කිරීමේදී දඬුවම් සහ වෙනත් පිළියම්,
- vi. සමාගමේ මූල්‍ය පාරිභෝගික සේවයේ සම්බන්ධතා තොරතුරු,
- vii. කොන්ත්‍රාත්තුව අවසන් කිරීමට හේතු විය හැකි නියමයන් සහ කොන්දේසි,

- viii. මූල්‍ය නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් අවලංගු කිරීම/ අවසන් කිරීම සහ අනේ ගෙන යා හැකි ක්‍රියා පටිපාටි
- ix. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා විසින් නිෂ්පාදනයක් හෝ සේවාවක් කල් ඉකුත් වූ විට/ අවසන් කිරීම/ කලින් පියවීම/ මාරු කිරීමකදී අදාළ වන ඕනෑම වන්දියක්/ ගාස්තුවක්/ දඩයක්,
- x. ශ්‍රී ලංකාවේ සහ මහ බැංකුවේ මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් වැනි පැමිණිලි සහ විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ යාන්ත්‍රණයන් සම්බන්ධයෙන් සමාගමේ ක්‍රියා පටිපාටිය සහ නවතම සම්බන්ධතා තොරතුරු,
- xi. නිෂ්පාදනයට හෝ සේවාවට අදාළ පොලී අනුපාත, පිරිවැය, කොමිස්, ගාස්තු සහ ගාස්තු - අදාළ වන පරිදි
- xii. පොලී ගාස්තු ගණනය කිරීමේ ක්රමය,
- xiii. මේ සම්බන්ධයෙන් නීති:

අ. සැක සහිත ගනුදෙනු සහ සීමාව ඉක්මවා ගිය ගනුදෙනු මූල්‍ය බුද්ධි ඒකකයට වාර්තා කිරීම,
 ආ. සොරකම් කරන ලද මූල්‍ය උපකරණ සම්බන්ධයෙන් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා අනුගමනය කළ යුතු වාර්තා කිරීමේ ක්‍රියා පටිපාටි සහ සමාගම සහ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා විසින් එවැනි වගකීමක් පිළිගත යුතු ආකාරය, සහ එවැනි තොරතුරු ලබා ගැනීමට නීත්‍යානුකූලව බලයලත් පාර්ශවයකට මූල්‍ය පාරිභෝගික තොරතුරු හෙළිදරව් කිරීම

ඇ. ණය නිෂ්පාදන සඳහා, සෑම පාරිභෝගිකයෙකුටම අයදුම්පතක්/දීමනා ලිපියක්/ගිවිසුමක් ලබා දිය යුතු අතර, අවම වශයෙන් පහත සඳහන් මූලික තොරතුරු අඩංගු විය යුතුය,

- ණය ගැනුම්කරුගේ නම
- කොන්ත්‍රාත් අංකය : ණය යොමු අංකය)
- ලබා දී ඇති මුදල
- ලබා දී ඇති දිනය සහ ණය ආපසු ගෙවීමේ කාලය
- පොලී අනුපාතය සහ එහි පදනම : නාමික හෝ ඵලදායී)
- වාර්ෂික ඵලදායී පොලී අනුපාතය සහ පදනම (ස්ථාවර හෝ පාවෙන)
- පාවෙන නම්, මිණුම් සලකුණු අනුපාතය සහ අනුපාත සංශෝධනයේ වාර ගණන
- ආපසු ගෙවීමේ නියමයන් සහ වාරිකයේ වාර ගණන
- පිරිනමනු ලබන ආරක්ෂාව පිළිබඳ විස්තර
- රක්ෂණය, තක්සේරු කිරීම, ලියකියවිලි, ලියාපදිංචිය වැනි මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා විසින් ගෙවිය යුතු අමතර ගාස්තු, කොමිස් සහ අනෙකුත් වියදම් : අදාළ නම්)
- ප්‍රමාද වූ ගෙවීමකදී දඩුවම් අනුපාතය (වාර්ෂික)
- ගනුදෙනුකරු පැහැර හැරීමකදී අයකර ගැනීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය (වත්කම් නැවත අත්පත් කර ගැනීම, ක්‍රියාවලියට සම්බන්ධ පිරිවැය, නැවත අත්පත් කර ගැනීමෙන් පසු ක්‍රියා පටිපාටිය, අදාළ අනෙකුත් ගාස්තු ආදිය)
- ණය ඉක්මනින් පියවීම සඳහා අදාළ වන කොන්දේසි
- ඔවුන්ගේ ගිණුම්වල අනවසර ගනුදෙනු හෝ වංචාවකදී පාර්ශවයන්ගේ වගකීම ණය උපකරණයක් ඇතුළත් වේ
- ණය පහසුකම් සමඟ විකුණනු ලබන සියලුම බැඳී ඇති හෝ බණ්ඩල් කරන ලද මූල්‍ය නිෂ්පාදන හෝ සේවාවන්හි නියමයන් සහ කොන්දේසි

ඇ) ගිණුම් ප්‍රකාශන සැපයීම

- සමාගම මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකුට පහත සඳහන් දෑ සැපයිය යුතුය:

- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා සඳහා සමාගම ක්‍රියාත්මක වන සෑම ගිණුමකම කාලානුරූප ප්‍රකාශයක්, නොමිලේ, ලිඛිත හෝ විද්‍යුත් ආකාරයෙන් හෝ සමාගම සමඟ ප්‍රධාන ගිවිසුමට එළඹීමේදී මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා එකඟ වූ ආකාරයට
- කොන්ත්‍රාත්තුවක් අවසන් කිරීමේදී හෝ අවසන් කිරීමේදී අවසන් ප්‍රකාශයක්, සහ
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ ඉල්ලීම පරිදි ගිණුම් ශේෂයන් පිළිබඳ තොරතුරු.

■ වාර ගණන ප්‍රකාශන සපයනු ලබන්නේ මූල්‍ය නිෂ්පාදනයේ හෝ සේවාවේ වර්ගය, එහි කාලසීමාව සහ ගනුදෙනුකරුවන්ගේ වර්ගය අනුව ය.

■ ඉහත සඳහන් ප්‍රකාශයේ අදාළ වන පරිදි පහත තොරතුරු අඩංගු විය යුතුය:

- සියලුම ගනුදෙනු :දිනය, වර්ගය සහ මුදල),
- ආරම්භක සහ අවසන් ශේෂයන්,
- නියමිත දිනය,
- ගෙවිය යුතු මුදල/ගෙවිය යුතු මුදල,
- වාර්ෂික ඵලදායී පොලී අනුපාතය, සහ
- අය කරන ලද ගාස්තු සහ දඩ මුදල :අනුපාතය හෝ ප්‍රතිශතය).

1.1.4 ඉල්ලීම මත

ඉල්ලීම මත ණය නිෂ්පාදන සඳහා නිෂ්පාදන ප්‍රකාශයක් සැපයිය යුතු අතර එය පහත තොරතුරු ආවරණය කළ යුතුය:

- වාර්තාකරණ කාල සීමාව සඳහා සවිස්තරාත්මක ගනුදෙනු තොරතුරු
- කාල සීමාව සඳහා ඵලදායී පොලී අනුපාතය සහ පොලී ගාස්තුව
- කාල සීමාව සඳහා අය කරන ගාස්තු
- නියමිත දිනය සහ හිඟ ශේෂය

1.1.5 නිෂ්පාදනයේ/සේවාවේ විස්තර සහ නියමයන් සහ කොන්දේසි ලැබී, පැහැදිලි කර සහ තේරුම් ගත් බවට පාරිභෝගිකයාගෙන් ලිඛිත තහවුරු කිරීමක් ලබා ගත යුතුය.

1.1.6 නිෂ්පාදනය/සේවාවට අදාළ සියලුම ලියකියවිලි පාරිභෝගිකයා විසින් නිසි පරිදි සම්පූර්ණ කර අත්සන් කළ යුතුය. අසම්පූර්ණ ලේඛන පිළිගැනීම සහ හිස් කඩදාසි/ලේඛනවල අත්සන් ලබා ගැනීම තහනම්ය.

1.1.7 ලේඛනවල අත්සන තැබීමට පෙර මූල්‍ය නිෂ්පාදන/සේවා සම්බන්ධයෙන් සියලු නියමයන් සහ කොන්දේසි පිළිබඳව දැනුවත් වීමට පාරිභෝගිකයා දිරිමත් කළ යුතුය.

1.1.8 නිෂ්පාදන/සේවා පිළිබඳ එකඟ වූ නියමයන් සහ කොන්දේසිවලට සමාගම විසින් සිදු කරන ලද ඕනෑම වෙනස්කමක් හෝ වෙනස්කම් සිදු කිරීමට පෙර ගනුදෙනුකරුවන්ට දැනුම් දිය යුතුය. නියාමන විධිවිධානවල වෙනස්කම් හේතුවෙන් සිදු කරන ලද වෙනස්කම් පිළිබඳව සමාගමට ගනුදෙනුකරුවන්ට සන්නිවේදනය කිරීමට නොහැකි නම්, වෙනස්කම් සිදු කිරීමෙන් පසු සාධාරණ කාලයක් තුළ ගනුදෙනුකරුවන්ට දැනුම් දිය යුතුය.

1.2 බැඳීම් පියවීම

- මූල්‍ය බැඳීම් සම්පූර්ණයෙන්ම පියවා ඇති මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකුට වගකීම සම්පූර්ණයෙන් පියවීම දැක්වෙන ලිඛිත ප්‍රකාශයක් සමාගම විසින් ලබා දිය යුතුය.
- ණය පහසුකම්ක ඇපයට යටත් වන දේපල සම්බන්ධ ලේඛන වගකීම සම්පූර්ණයෙන් පියවූ දින සිට වැඩ කරන දින හතක් ඇතුළත මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට නිකුත් කිරීමට සමාගම පියවර ගත යුතුය.

1.3 තැන්පතු ගිණුම් පිළිබඳ තොරතුරු

- ස්ථාවර තැන්පතු නිෂ්පාදන සම්බන්ධයෙන්, අවශ්‍ය තොරතුරු සමඟ පාරිභෝගිකයාට දැනුම් දිය යුතු අතර, අලුත් කිරීම් සඳහා වරින් වර අලුත් කිරීමේ ප්‍රකාශන ලියාපදිංචි තැපෑලෙන් යවනු ලැබේ. ඉතිරි කිරීමේ ගිණුම් සම්බන්ධයෙන්, ගනුදෙනු විස්තර ඉතුරුම් පාස් පොත යාවත්කාලීන කිරීම හෝ ඉතිරි කිරීමේ ගිණුම් ප්‍රකාශය ඉල්ලා සිටීම හරහා ලබා ගත යුතුය.
- සමාගම පහත සඳහන් තොරතුරු මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට අයදුම්පත/නියෝගය/සහතිකය/පාස් පොත/අලුත් කිරීමේ දැන්වීමෙහි හෙළි කළ යුතුය, අදාළ තොරතුරු :
 - සුදුසු ආකාරයෙන් සහ වාර ගණනකින් ගිණුමේ ශේෂය,
 - අදාළ වාර්ෂික ඵලදායී පොලී අනුපාතය,
 - ගිණුම් විවෘත කිරීම සහ අවම ශේෂයන් සඳහා ගාස්තු හෝ ගාස්තු, අදාළ වන පරිදි,
 - ගිණුම් නඩත්තු ගාස්තු, අදාළ වන පරිදි,
 - ගිණුමට සම්බන්ධ කර ඇති පුද්ගලික හඳුනාගැනීමේ අංක සහ මුරපද ඇතුළුව ගිණුම් ප්‍රවේශ තොරතුරු රහසිගතව තබා ගැනීමට මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ වගකීම,
 - අදාළ වන පරිදි, නොමිලේ අවසර දී ඇති මුදල් ආපසු ගැනීම් සහ ගනුදෙනු ගණන වැනි ගිණුම් ක්‍රියාකාරිත්වයේ සීමාවන්,
 - කාලීන තැන්පතු සම්බන්ධයෙන්, කල්පිරීමේ දිනයට පෙර අලුත් කිරීමේ දැන්වීමක්,
 - තැන්පතු රක්ෂණයේ ලබා ගැනීමේ හැකියාව සහ ආවරණය,
 - මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට ගිණුම වසා දැමීම සඳහා ක්‍රියා පටිපාටි සහ පිරිවැය, සහ
 - අක්‍රීය හෝ අක්‍රීය ගිණුමක් ලෙස වර්ගීකරණය කළ යුතු කොන්දේසි සහ ගිණුමක් අක්‍රීය හෝ අක්‍රීය වීමේ ප්‍රතිඵලය.

1.4 නියමයන් සහ කොන්දේසි වල වෙනස්කම් පිළිබඳ දැනුම්දීම

- එකඟ වූ නියමයන් සහ කොන්දේසි වලට වෙනස්කම් කිරීමට පෙර, සාධාරණ කාලයක් තුළ, සමාගම මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකුට ලිඛිතව දැනුම් දිය යුතුය :
 - මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ ඕනෑම ගිණුමකට ගෙවිය යුතු හෝ අය කළ යුතු වාර්ෂික ඵලදායී පොලී අනුපාතය,
 - මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ ඕනෑම ගිණුමකට පොලී නොවන ගාස්තුවක්, සහ
 - අවලංගු කිරීම, ණය පෙර ගෙවීම සහ ණය සේවා මාරු කිරීම සඳහා වූ ක්‍රියා පටිපාටිය වැනි වෙනත් ඕනෑම ප්‍රධාන නිෂ්පාදනයක්/සේවා විශේෂාංගයක් හෝ කලින් එකඟ වූ නියමයන් හෝ කොන්දේසි.
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ ගිණුම් අක්‍රීය හෝ අක්‍රීය වූ විට සමාගමට ඒ බව දැනුම් දිය යුතුය.

1.5 සාමාන්‍ය හෙළිදරව් කිරීම්

පහත තොරතුරු සමාගමේ ව්‍යාපාරික ස්ථානවල :ප්‍රධාන කාර්යාලය සහ සියලුම ව්‍යාපාරික ස්ථාන) ප්‍රදර්ශනය කළ යුතුය:

- ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් නිකුත් කරන ලද මූල්‍ය ව්‍යාපාර බලපත්‍රය.
- සමාගමේ නවතම විගණනය කරන ලද මූල්‍ය ප්‍රකාශන කට්ටලය.
- යටින් පවතින පිරිවිතරයන් සමඟ සමාගමේ ණය ශ්‍රේණිගත කිරීම.
- පාරිභෝගික පැමිණිලි හසුරුවන පුද්ගලයාගේ ප්‍රධාන සම්බන්ධතා තොරතුරු.
- මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයාගේ සම්බන්ධතා තොරතුරු.
- ව්‍යාපාරික වේලාවන් සහ නිවාඩු නිවේදන.
- වෙනත් ඕනෑම අදාළ තොරතුරු.

ඉහත කරුණු වලට අමතරව, සියලුම තැන්පතු නිෂ්පාදන සඳහා වත්මන් පොලී අනුපාත සහ වත්මන් මූලික පොලී අනුපාත සහ ණය නිෂ්පාදන සඳහා අනෙකුත් ගාස්තු :හැකි සෑම තැනකම)) ආයතනික වෙබ් අඩවියේ ප්‍රදර්ශනය කළ යුතු අතර, එය පොදු ව්‍යාපාරික ස්ථානයේ කැපී පෙනෙන ලෙස පෙනෙන ස්ථානයක ප්‍රදර්ශනය කළ යුතුය.

2. පාරිභෝගික දැනුම සහ අවබෝධය

මූල්‍ය නිෂ්පාදන/සේවා පිළිබඳ පාරිභෝගික දැනුම සහ අවබෝධය වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා සුදුසු යාන්ත්‍රණ සංවර්ධනය කළ යුතු අතර එමඟින් ඔවුන්ට දැනුවත් තීරණ ගැනීමට උපකාරී වේ.

2.1 ඵලදායී මූල්‍ය අධ්‍යාපන වැඩසටහන් ලබා දීම

අ) මූල්‍ය නිෂ්පාදන/සේවා පිළිබඳ පාරිභෝගික දැනුවත්භාවය වැඩි දියුණු කිරීම සඳහා සමාගම තනිවම හෝ කර්මාන්ත සංගම් සමඟ හවුල්කාරිත්වයෙන් නිශ්චිත මූල්‍ය සාක්ෂරතා වැඩසටහන් සංවර්ධනය කළ යුතුය. ඉලක්කගත ප්‍රේක්ෂකයින්ගේ අවශ්‍යතා සහ මූල්‍ය සාක්ෂරතාවය සපුරාලීම සඳහා මූල්‍ය අධ්‍යාපන වැඩසටහන් නිර්මාණය කළ යුතුය.

ආ) මූල්‍ය අධ්‍යාපන මෙවලම්වලට මුද්‍රිත පත්‍රිකා, පත්‍රිකා, පෝස්ටර්, පුහුණු වීඩියෝ, අන්තර්ක්‍රියා ශාලා ගණක යන්ත්‍ර, ප්‍රධාන පණිවිඩ ඇතුළත් විය හැකිය.

ඇ) නිෂ්පාදනය/සේවාවට අදාළ අදාළ නීතිමය විධිවිධාන පිළිබඳව ගනුදෙනුකරුවන් දැනුවත් කළ යුතුය, උදා, මූල්‍ය ව්‍යාපාර පනත, මූල්‍ය කල්බදු පනත, උකස් පනත, උකස් ආඥා පනත යනාදිය.

2.2 මූල්‍ය චිත්‍ය ප්‍රවර්ධනය කිරීම

විශේෂයෙන් අවදානමට ලක්විය හැකි කණ්ඩායම් සඳහා, පාරිභෝගිකයාගේ හැකියාව සහ මූල්‍ය දැනුම ගැඹුරු කිරීම සඳහා මූල්‍ය අධ්‍යාපනය සහ තොරතුරු සැපයීම වැඩි දියුණු කළ යුතුය. අධික ශාලාත්මකත්වය, බහු ණය ගැනීම්වල ප්‍රතිවිපාක සහ ප්‍රමාද වූ ආපසු ගෙවීම් ආදිය සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරුවන්ට නිශ්චිත අනතුරු ඇඟවීම් ලබා දිය යුතුය.

3. වගකිවයුතු ව්‍යාපාරික හැසිරීම

සේවකයින් සහ පත් කරන ලද නියෝජිතයන් ගනුදෙනුකරුවන් සමඟ කටයුතු කිරීමේදී නිසි කුසලතාවයෙන්, සැලකිල්ලෙන් සහ කඩිසරව වෘත්තීයමය වශයෙන් ක්‍රියා කළ යුතු අතර මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට හානියක් වන පරිදි අසාධාරණ ව්‍යාපාරික පිළිවෙත් සේවයේ යෙදවීම හෝ නිරත වීම නොකළ යුතුය.

3.1 අසාධාරණ ව්‍යාපාරික පිළිවෙත්

සමාගම මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට මූල්‍ය නිෂ්පාදන සහ සේවා සැපයීමේදී නරක විශ්වාසයකින් හෝ නොසැලකිලිමත් ලෙස ක්‍රියා නොකළ යුතුය.

2023 අංක 01 දරන මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසි වල 19.1 වගන්තියට අනුව, “අසාධාරණ ව්‍යාපාරික පිළිවෙත්” අතරට ඇතුළත් වන්නේ,

- අපයෝජන ණය අයකර ගැනීමේ පිළිවෙත්,
- මහ බැංකුව විසින් අවසර දී ඇති මට්ටම් ඉක්මවා යන ණය පහසුකම් සඳහා උපචිත නොවන (අනාගත) පොලී/කලින් පියවීමේ ගාස්තු ගෙවීම අවශ්‍ය කිරීම,
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ පූර්ව අවසරයකින් තොරව ස්වයංකයව ණය සීමාවන් වැඩි කිරීම,
- අදාළ පිරිවැයට සාපේක්ෂව අධික ගාස්තු, දඩ, අනාගත පොලී සහ ගාස්තු පැනවීම,
- පූර්ව ලිඛිත දැනුම්දීමකින් තොරව ගාස්තු සහ ගාස්තු පැනවීම,
- අනෙක් පාර්ශවයේ ලිඛිත අවසරයකින් තොරව මූල්‍ය නිෂ්පාදන සහ සේවා සඳහා එකඟ වූ නියමයන් සහ කොන්දේසි වෙනස් කිරීම,

- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ ලිඛිත අවසරයකින් තොරව තැන්පතු ගිණුම්වලට බැඳී ඇති ණය පහසුකම් සඳහා ගෙවීම් සහ ගාස්තු ස්වයංක්රීයව අඩු කිරීම, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා මත වගකීමක් පනවා ඇති වගන්ති භාවිතා කිරීම,
- මූල්‍ය නිෂ්පාදන හෝ සේවා සඳහා බැඳීම් සහ බැඳීම් පිළිවෙත් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ තේරීම් අනවශ්‍ය ලෙස සීමා කිරීම,
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ ඉල්ලීම් සැකසීම අනවශ්‍ය ලෙස ප්‍රමාද කිරීම,
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ අයිතිවාසිකම් සහ බැඳීම් සම්බන්ධයෙන් ඕනෑම අවස්ථාවක අසාධාරණ නියමයන් සහ කොන්දේසි පැනවීම, සහ
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින් කොන්ත්‍රාත්තු අවසන් කිරීම, මූල්‍ය සේවා සපයන්නා හෝ මූල්‍ය නිෂ්පාදන/සේවාව වෙනස් කිරීම වැළැක්වීම.

3.2 විකුණුම් පිළිවෙත්

මේ අනුව විකුණුම් පිළිවෙත් පහත සඳහන් දෑ ආවරණය කරයි,

- මූල්‍ය නිෂ්පාදන සහ සේවා විකිණීම සඳහා පැහැදිලි සහ ප්‍රමාණවත් විකුණුම් ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියා පටිපාටි සකස් කිරීම,
- විකුණුම්/අලෙවිකරණය/ප්‍රවර්ධනය නිෂ්පාදන සහ සේවා සම්බන්ධ ක්‍රියාකාරකම්වල නියැලී සිටින පුද්ගලයින් ප්‍රධාන ලක්ෂණ, අවදානම්, වැදගත් නියමයන් සහ කොන්දේසි පිළිබඳව පුහුණුව ලත් සහ දැනුමක් ඇති බව සහතික කිරීම සහ එහි ක්‍රියා පටිපාටි, භාවිතයන් සහ හැසිරීම් සංග්‍රහයන්ට සාධාරණව හා සාධාරණව අනුගත වෙමින් ක්‍රියා කිරීම,
- විකුණුම් ක්‍රියාවලිය අතරතුර, ආක්‍රමණශීලී විකුණුම් පිළිවෙත් සහ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට නුසුදුසු මූල්‍ය නිෂ්පාදන හෝ සේවා නොසැලකිලිමත් හෝ නොසැලකිලිමත් ලෙස විකිණීම වැළැක්වීම,
- ලිඛිත විකුණුම් ද්‍රව්‍ය ඇතුළුව කිසිදු ආකාරයක විකුණුම්වල අනතුරු ඇඟවීම් හෝ අනතුරු ඇඟවීමේ ප්‍රකාශ අවතක්සේරු නොකිරීම හෝ ප්‍රතික්ෂේප නොකිරීම,
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට එවැනි ගැටුම්වල අහිතකර බලපෑම වැළැක්වීම සඳහා සමාගම සහ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා අතර ඇති උනන්දුව පිළිබඳ ගැටුම් හඳුනා ගැනීමට සහ වැළැක්වීමට හෝ කළමනාකරණය කිරීමට සියලු සුදුසු/සාධාරණ පියවර ගැනීම, සහ
- උපදේශන සේවා සහ තෙවන පාර්ශවීය නිෂ්පාදන සම්බන්ධයෙන්, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට සැබෑ සහ විභව උනන්දුව පිළිබඳ ගැටුම් හෙළි කිරීම.

3.3 අසාධාරණ කොන්ත්‍රාත්තු නියමයන්

මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට හානියක් වන පරිදි අයිතිවාසිකම් සහ බැඳීම්වල අසමතුලිතතාවයක් ඇති විට කොන්ත්‍රාත්තු නියමයන් අසාධාරණ ලෙස සලකනු ලැබේ. අසාධාරණ කොන්ත්‍රාත්තු නියමයන් පහත සඳහන් දෑ ආවරණය කරයි,

- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට ලිඛිතව හෝ පුවත්පත් දැන්වීමක් හරහා හෝ වෙනත් සුදුසු ආකාරයකින් එවැනි වෙනස්කම් සිදු කිරීමට පෙර සාධාරණ කාලයක් තුළ පූර්ව දැනුම්දීමකින් තොරව සමාගම විසින් කොන්ත්‍රාත්තු අවසන් කිරීම හෝ වගන්ති වෙනස් කිරීම,
- වෙනස සිදු කළ හැකි තත්වයන් සඳහන් නොකර කොන්ත්‍රාත්තුවකට ඒකපාර්ශවික වෙනසක් කිරීම,

ගිවිසුම්ගත බැඳීම් සම්පූර්ණයෙන් හෝ අර්ධ වශයෙන් ඉටු නොකළ අවස්ථාවකදී සමාගමේ වගකීම අසාධාරණ ලෙස සහ අසමානුපාතිකව සීමා කිරීම,

- සමාගමට අදාළ බැඳීම් අසමානුපාතික වන අතරතුර මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා බැඳ තැබීම,
- වගකීම බැහැර කිරීම හෝ සීමා කිරීම
- සමාගමට තම නිෂ්පාදන හෝ සේවාවන් පිළිබඳ වැරදි ලෙස නිරූපණය කිරීම, නොසැලකිල්ල හෝ නොමඟ යවන තොරතුරු මගින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට සිදුවන පාඩු,
- සමාගම විසින් පත් කරන ලද ඔවුන්ගේ සේවකයින්, නියෝජිතයින් හෝ තෙවන පාර්ශවයන් විසින් සිදු කරන ලද ක්‍රියාමාර්ග හෝ කැපවීම් සම්බන්ධයෙන් සමාගමේ වගකීම බැහැර කිරීම හෝ සීමා කිරීම,
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ කැමැත්තෙන් තොරව, කොන්ත්‍රාත්තුව යටතේ එහි අයිතිවාසිකම් සහ බැඳීම් මාරු කිරීමේ හැකියාව සමාගමට ලබා දීම, එවැනි ක්‍රියාවකින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ අයිතිවාසිකම් අඩු විය හැකිය,
- කොන්ත්‍රාත්තුව උල්ලංඝනය කිරීමකදී නීතිමය ක්‍රියාමාර්ග ගැනීමට මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ අයිතිවාසිකම් බැහැර කිරීම හෝ සීමා කිරීම, සහ
- පනත්, උපදෙස්, රෙගුලාසි, චක්‍රලේඛ, මාර්ගෝපදේශ හෝ හැසිරීම් සංග්‍රහයන් මගින් සපයනු ලබන මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට ඇති ඕනෑම ආරක්ෂාවක් අත්හැරීමට වගන්ති ඇඟවුම් කිරීම.

කොන්ත්‍රාත්තුව අත්සන් කිරීමට පෙර සාධාරණ කාලයක් තුළ සියලුම ගිවිසුම් ලේඛන මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට ලබා දීම අවශ්‍ය වේ.

3.4 කාලෝචිත ප්‍රතිචාර දැක්වීම සහ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකු සම්බන්ධ කර ගැනීම

- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකු තොරතුරු සඳහා කරන ඉල්ලීමකට සමාගම පැහැදිලිව, කාලෝචිතව සහ ලිඛිතව හෝ විද්‍යුත් ආකාරයෙන්, කැමති සන්නිවේදන මාර්ග හරහා සහ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා කැමති පරිදි සිංහල, දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි භාෂාවෙන් සාධාරණ කාලයක් තුළ ප්‍රතිචාර දැක්විය යුතුය.
- සේවකයින් හෝ පත් කරන ලද නියෝජිතයන් සාධාරණ දැනුම්දීමක් ලබා දීමෙන් පාරිභෝගිකයා වෙත පැමිණිය යුතු අතර එවැනි සංචාර දිවා කාලයේ සිදු කළ යුතුය.
- සමාගම විසින් ප්‍රතිසාධන අරමුණු සඳහා මූල්‍ය පාරිභෝගික ස්ථාන නිරීක්ෂණ සංචාර පිළිබඳ වාර්තාවක් පවත්වා ගත යුතු අතර, එයට සංචාරයේ දිනය සහ වේලාව, සංචාරය කළ නිලධාරීන්ගේ නම් සහ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ ප්‍රතිචාරය කෙටියෙන් ඇතුළත් වේ.
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකු සමඟ දුරකථන සම්බන්ධතා පවත්වන විට, පුද්ගලයා තමා හෝ ඇයව, සම්බන්ධ කර ගන්නා සමාගමේ නම සහ සම්බන්ධ වීමේ අරමුණ හඳුන්වා දිය යුතුය
- සමාගම ඇමතුම් පටිගත කිරීම් සහ ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානවල ඇමතුම් ලේඛනයක් පවත්වාගෙන යා යුතු අතර දත්ත රඳවා ගැනීමේ අවශ්‍යතා සැලකිල්ලට ගනිමින් එවැනි වාර්තා රඳවා ගත යුතුය.
- භෞතික අත්සනක් ලබා ගැනීමේදී, ව්‍යාපාරික ස්ථානයෙන් පිටත ගිවිසුම් ලේඛන සඳහා අත්සනක් සමාගම විසින් ලබා ගත යුත්තේ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකුගේ ඉල්ලීම මත සහ සමාගමේ බලයලත් නිලධාරියෙකු ඉදිරියේ සාධාරණ තත්වයක් ඇති වුවහොත් පමණි.

3.5 වෙළඳ දැන්වීම් සහ විකුණුම් ප්‍රවර්ධනය

සමාගම විසින්:

- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ අවශ්‍යතා සහ හැකියාවන් මත පදනම්ව සුදුසු මූල්‍ය නිෂ්පාදන හෝ සේවාවන් ප්‍රචාරය කිරීම/ප්‍රවර්ධනය කිරීම,
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකු අදාළ තොරතුරු සාධාරණ ලෙස කියවීම වැළැක්වීම සඳහා පාද සටහන්, වියාචන හෝ සියුම් මුද්‍රණ අනිසි ලෙස භාවිතා කිරීම වැළැක්වීම. එවැනි අයිතම සාමාන්‍ය නරඹන්නෙකුට තේරුම් ගැනීමට හැකි වන පරිදි ප්‍රමාණවත්, ප්‍රමාණයකින් සහ ප්‍රමාණවත් කාල සීමාවකින් යුක්ත විය යුතුය,
- වෙළඳ දැන්වීම් සහ විකුණුම් ද්‍රව්‍ය වල නොමඟ යවන හෝ අසත්‍ය තොරතුරු අඩංගු නොවන බවට සහතික වීම හෝ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට තීරණයක් ගැනීමට වැදගත් වන තොරතුරු මඟ හැරීම,
- වෙළඳ දැන්වීම් සහ විකුණුම් ද්‍රව්‍ය වල කරන ලද ප්‍රකාශ සඳහා වගකිව යුතුය,
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ තත්ත්වයෙන් ප්‍රයෝජන ගනිමින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට හානි කළ හැකි අලෙවිකරණ උපාය මාර්ග භාවිතා නොකළ යුතුය,
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට අලෙවිකරණ ද්‍රව්‍ය ලබා ගැනීමට ක්‍රියාකාරීව තෝරා ගැනීම සහ පසුකාලීනව අලෙවිකරණ ද්‍රව්‍ය ලබා ගැනීමෙන් ඉවත් වීමට පහසු ක්‍රම සැපයීම, සහ
- සමාගමේ සම්බන්ධතා තොරතුරු සහ ශ්‍රේණිගත කිරීම (නිබේ නම්) ඇතුළත් කර අදාළ සමාගම සියලුම වෙළඳ දැන්වීම් සහ අලෙවිකරණ ද්‍රව්‍යවල මඟ බැංකුව විසින් අධීක්ෂණය කරනු ලබන බව සඳහන් කරන්න.

අලෙවිකරණය/විකුණුම්වලට අනුයුක්ත සේවකයින්ගේ සහ නියෝජිතයින්ගේ චේතනය විකුණුම් පරිමාව/ඉලක්කය මත පමණක් පදනම් නොවිය යුතු අතර මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ වගකිවයුතු ව්‍යාපාරික හැසිරීම, අවශ්‍යතා සහ තත්ත්වයන් දිරිමත් කිරීම සඳහා සලකා බැලිය යුතුය.

3.6 නිෂ්පාදන යෝග්‍යතාවය සහ සැලසුම

පාරිභෝගිකයා සහ යෝග්‍යතාවය දැන ගැනීම

පාරිභෝගිකයින්ගේ හොඳම අවශ්‍යතා ආරක්ෂා කිරීම සහ පාරිභෝගිකයාගේ සුදුසු මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන අවශ්‍යතා සපුරාලීම සඳහා නිෂ්පාදනය සැපයීම සඳහා අවශ්‍ය සම්පත් සහ ක්‍රියා පටිපාටි සමාගම සතුව තිබිය යුතුය. මේ සම්බන්ධයෙන් සමාගම කළ යුත්තේ:

අ) පාරිභෝගිකයා දැන ගන්නා පාරිභෝගිකයාට සුදුසු නිෂ්පාදනයක්/සේවාවක් නිර්දේශ කිරීමට, පිරිනැමීමට හෝ සැපයීමට පෙර ප්‍රමාණවත් තොරතුරු රැස් කර වාර්තා කරන්න. රැස් කරන ලද තොරතුරු මට්ටම පාරිභෝගිකයා විසින් සොයන නිෂ්පාදනයේ/සේවාවේ සංකීර්ණතාවයේ ස්වභාවයට සුදුසු විය යුතුය.

ආ) යෝග්‍යතාවය තක්සේරු කරන්න, නිෂ්පාදනය/සේවාව පාරිභෝගිකයාගේ අවශ්‍යතා සහ අරමුණු සපුරාලනවාද යන්න සලකා බලන්න, සහ නිෂ්පාදනය/සේවාව හා සම්බන්ධ අවදානම දරා ගැනීමට පාරිභෝගිකයාට මූල්‍යමය වශයෙන් හැකියාව තිබේද යන්න සහ මූල්‍ය නිෂ්පාදනය හෝ සේවාව හා සම්බන්ධ නියමයන් සහ කොන්දේසි සපුරාලීමට මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ හැකියාව තක්සේරු කරන්න.

ඇ) අධික ණයගැතිභාවය වැළැක්වීම

නව ණය නිෂ්පාදනයක් හෝ සේවාවක් පිරිනමන විට, පාරිභෝගිකයාගේ ණය සුදුසුකම් නිසි ලෙස තක්සේරු කළ යුතු අතර, නිෂ්පාදනය හා සම්බන්ධ මූල්‍ය බැඳීම් පාරිභෝගිකයා සපුරාලීමට ඉඩ ඇති බව සහතික කිරීම සඳහා සුදුසු පාරිභෝගික ආපසු ගෙවීමේ ධාරිතා විශ්ලේෂණයක් සිදු කළ යුතුය.

මණ්ඩලය සහ සමාගමේ ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකාරිත්වය ගනුදෙනුකරුගේ අධික ණයගැතිභාවයේ අවදානම පිළිබඳව දැනුවත් සහ සැලකිලිමත් විය යුතුය.

ණය තොරතුරු කාර්යාංශය (CRIB) වැනි මූලාශ්‍ර භාවිතා කරමින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකුගේ අධික ණයගැතිභාවයේ අවදානම තක්සේරු කිරීම සඳහා උපරිම ණය සේවා/ආදායම් අනුපාතයක් (එනම් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ ඉවත දැමිය හැකි ආදායමෙන් සේවා ණය සඳහා වෙන් කළ හැකි ප්‍රතිශතය) හඳුනා ගත යුතුය, සහ

ගනුදෙනුකරුගේ පවතින ණය සුදුසුකම් ඉක්මවා අධික ලෙස නිරාවරණය වීම වැළැක්වීම සඳහා වෙනත් මූල්‍ය ආයතනයක් විසින් ලබා දී ඇති පවතින ණය පහසුකම් පියවීම සඳහා සමාගම නව ණය ලබා දීම සීමා කළ යුතුය.

සමාගම ණය තොරතුරු කාර්යාංශය (CRIB) වැනි අධික ණයගැතිභාවය වැළැක්වීමට සහාය වන ණය අවදානම් කළමනාකරණ පද්ධති භාවිතා කළ යුතුය.

ඇ) ඉහත සඳහන් තොරතුරු සහ නිර්ණායක මත පදනම්ව, කොන්ත්‍රත්තුවක් අත්සන් කිරීමට පෙර, මූල්‍ය නිෂ්පාදනයක් හෝ සේවාවක් නිශ්චිත මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට සුදුසු බව සමාගම තීරණය කළ යුතුය.

ඉ) සමාගම:

- ඉලක්කගත වෙළඳපොළේ ලක්ෂණ සැලකිල්ලට ගනිමින්, ඔවුන් අපේක්ෂා කරන මූල්‍ය පාරිභෝගික වර්ගවල (ඉලක්කගත වෙළඳපොළ) විවිධ අවශ්‍යතා, අවදානම් පැතිකඩ සහ අවශ්‍යතා සඳහා සුදුසු මූල්‍ය නිෂ්පාදන හෝ සේවාවන් පිරිනැමීම,
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා අවාසිදායක තත්ත්වයකට පත් කළ හැකි නිෂ්පාදනයේ ලක්ෂණ විකෘති කිරීම සඳහා මූල්‍ය නිෂ්පාදන වෙනස් කිරීම, මිටි කිරීම හෝ වෙනස් කිරීම නොකළ යුතුය, සහ
- වෙළඳපොළට අදාළ අනුපාත/ගාස්තු/මිල ගණන්, සමාගමේ පිරිවැය ව්‍යුහය, නියාමන අවශ්‍යතා ආදියට අනුකූලව අනුපාත/ගාස්තු/මිල ගණන් පිරිනැමීම.

3.7 ණය හෝ වෙනත් ඕනෑම නිෂ්පාදනයක් හෝ සේවාවක් විකිණීම හෝ මාරු කිරීම

ණය ගැණුම්කරුවන්ගේ අවසරයකින් තොරව ණය හෝ වෙනත් මූල්‍ය නිෂ්පාදනයක් හෝ සේවාවක් විකිණීම හෝ මාරු කිරීම නීතියෙන් අවසර දී ඇති විට හෝ සමාගම එහි මෙහෙයුම් සියල්ල හෝ කොටසක් වෙනත් පාර්ශවයකට ක්‍රියාත්මක කිරීම නැවැත්වීමට, ඒකාබද්ධ කිරීමට හෝ මාරු කිරීමට අදහස් කරන විට, සමාගම පහත ක්‍රියාමාර්ග ගත යුතුය:

- සාධාරණ දින ගණනක් ඇතුළත විකිණීමක් හෝ මාරු කිරීමක් සහ නිෂ්පාදනයේ/සේවාවේ ඉතිරි ණය බැඳීම හෝ හිඟ තත්ත්වය පිළිබඳව බලපෑමට ලක් වූ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට දැනුම් දීම,
- ගෙවීම් කළ යුතු ස්ථානය පිළිබඳ තොරතුරු මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට ලබා දීම, සහ

- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට අත්පත් කරගන්නාගේ හෝ ගැනුම්කරුගේ හෝ මාරු කරන්නාගේ සම්බන්ධතා තොරතුරු ලබා දෙන්න.

3.8 සමාගම විසින් පත් කරන ලද නියෝජිතයෙකුගේ හෝ තෙවන පාර්ශවයක හැසිරීම

- සමාගම නියෝජිතයෙකු / තෙවන පාර්ශවයක් පත් කරන විට, එය විධිමත් ආයතනයක් හෝ තෙවන පාර්ශවීය ගිවිසුමකට එළඹිය යුතු අතර අදාළ වන පරිදි මෙම රෙගුලාසි වලට අනුකූල විය යුතුය.
- ඔවුන්ගේ නියෝජිතයින්ගේ සහ තෙවන පාර්ශවයන්ගේ ක්‍රියා සහ අනපසුවීම් සඳහා සමාගම නීත්‍යානුකූලව වගකිව යුතුය.
- ඕනෑම නියෝජිතයෙකු හෝ තෙවන පාර්ශවයක් ගිවිසුම්ගත කිරීමට පෙර සමාගම නිසි කඩිසරකමක් කළ යුතුය.
- සමාගම ඔවුන්ගේ නියෝජිතයින්ගේ සහ තෙවන පාර්ශවයන්ගේ කාර්ය සාධනය අඛණ්ඩව නිරීක්ෂණය කිරීමට අවශ්‍ය වේ.
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ තොරතුරු වල රහස්‍යභාවය ආරක්ෂා කිරීම සඳහා සමාගම තම ව්‍යාපාරවල යොදවා ඇති නියෝජිතයින් / තෙවන පාර්ශවයන් සමඟ හෙළිදරව් නොකිරීමේ ගිවිසුමකට එළඹිය යුතුය.
- මූල්‍ය පාරිභෝගික සේවා සඳහා පත් කරන ලද නියෝජිතයින් සහ තෙවන පාර්ශවයන්ගේ විස්තර සහ පහත සඳහන් ඕනෑම දෙයක් කිරීමෙන් වැළකී සිටීමට ඔවුන්ට නිකුත් කරන ලද හැසිරීම් සංග්‍රහය සමඟ ඉල්ලීමක් මත සමාගම මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකුට ලබා දිය යුතුය, නමුත් ඒවාට පමණක් සීමා නොවේ:
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට හිරිහැර කිරීම,
- අනවසර පාර්ශවයන්ට මූල්‍ය පාරිභෝගික තොරතුරු හෙළිදරව් කිරීම,
- නිෂ්පාදන/සේවා පිළිබඳ අසත්‍ය හෝ නොමඟ යවන තොරතුරු ලබා දීම, සහ
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට හෝ සාමාන්‍ය ජනතාවට සමාගමේ නිෂ්පාදන/සේවා මිලදී ගැනීමට හෝ සම්බන්ධ වීමට අනවසර බලපෑම් කිරීම.

3.9 සමාගම විසින් නිෂ්පාදන/සේවා ඉවත් කර ගැනීමෙන්/අවලංගු කිරීමෙන් වන්දි ගෙවීම

සමාගම දැනටමත් ක්‍රියාත්මක වන නිෂ්පාදනයක්/සේවාවක්, විශේෂයෙන් තැන්පතු නිෂ්පාදන ඉවත් කර ගැනීමට/අවසන් කිරීමට උත්සාහ කරන්නේ නම්, ගනුදෙනුකරුවන්ට පිටවීමේ යාන්ත්‍රණයක් සහ වන්දි යෝජනා ක්‍රමයක් සමඟ සාධාරණ කාලයක් ලබා ගැනීමට අයිතියක් ඇති අතර අවශ්‍ය නම් එවැනි මුදල් ආපසු ගැනීම/අවසන් කිරීම කල්තියා හෙළි කළ යුතුය.

3.10 දණ්ඩන අනුපාත අය කිරීම

දණ්ඩන පොලී පිළිබඳ ප්‍රතිපත්තිය සාධාරණත්වය, ණය ගෙවීමට දිරිගැන්වීම සහ ගනුදෙනුකරුවන්ගේ සැබෑ දුෂ්කරතා නිසි ලෙස සැලකිල්ලට ගනිමින් පාලනය විය යුතුය.

3.11 ණය අයකර ගැනීම

■ ණය අයකර ගැනීමේ ක්‍රියාවලීන් විනිවිද පෙනෙන, ආචාරශීලී සහ සාධාරණ බවත්, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට අනවශ්‍ය පීඩනය, බිය ගැන්වීම, හිරිහැර, නින්දාව හෝ තර්ජනයෙන් තොර බවත් සමාගම සහතික කළ යුතුය.

■ ණය පහසුකම අයකර ගැනීමේදී අත්පත් කර ගැනීමේ වත්කම් වලින් ලැබෙන විකුණුම් ආදායම වහාම යොදන බවට සමාගම සහතික විය යුතු අතර, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට දැනුම් දී ඉතිරි මුදල සමඟ ආපසු ගෙවනු ලැබේ, අදාළ නීතිවල වෙනත් විධිවිධානවලට යටත්ව. තවද, සමාගම ඇපකර විකිණීම පිළිබඳ වාර්තාවක්, සම්බන්ධ ක්‍රියාවලිය, මුළු විකුණුම් ආදායම, සියලු අහඹු වියදම්/ පිරිවැය සහ ශුද්ධ ආදායම ඇතුළුව, වත්කම විකිණීමේ/ හිමිකම මාරු කිරීමේ දින සිට සාධාරණ කාල සීමාවක් තුළ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට ලබා දිය යුතුය.

■ සමාගම පහත සඳහන් කිසිදු ක්‍රියාවක නිරත නොවිය යුතුය.

- රැකියා තත්ත්වය, දුරකථන අංක හෝ ලිපිනය පිළිබඳ තොරතුරු හෝ සත්‍යාපනය හැර වෙනත් ඕනෑම තොරතුරක් සඳහා මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකුගේ මිතුරන්, සේවායෝජකයා, ඥාතීන් හෝ අසල්වැසියන් සම්බන්ධ කර ගැනීම, පහත සඳහන් අවස්ථා හැර:
- පුද්ගලයා ණය සහතික කර ඇති විට, හෝ
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා විසින් සම්බන්ධ කර ගැනීමට පුද්ගලයා නම් කර ඇති විට හැර.
- ලැයිස්තුගත කර ඇති ඕනෑම පුද්ගලයෙකුට ණය පියවා ගැනීමට අවශ්‍ය කිරීම, පුද්ගලයා ඇපකරුවෙකු ලෙස ක්‍රියා කර ඇති විට හැර.
- තත්ත්වයන් යටතේ සාධාරණ ප්‍රමාණය ඉක්මවා පුද්ගලයෙකු සමඟ අනවශ්‍ය හෝ අධික සම්බන්ධතා හෝ සන්නිවේදනය.
- තෙවන පාර්ශවයකට (මිතුරන්, පවුලේ අය ඇතුළුව) ණයක් පවතින බව හෙළි කිරීම.
- ණයක් සම්බන්ධයෙන් එහි ලක්ෂණ, ගෙවිය යුතු මුදල, සමාගමේ නීත්‍යානුකූල අයිතිවාසිකම් හෝ ණය නොගෙවන්නේ නම් ඕනෑම පුද්ගලයෙකුට ඇති විය හැකි නීතිමය ප්‍රතිවිපාක වැනි වැරදි නිරූපණයක් කිරීම.
- මහජන ලැජ්ජාව.
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ පූර්ව අවසරයකින් තොරව, ආපසු ගෙවීමක් ඉල්ලා සිටීමට මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ සේවා ස්ථානයට කතා කිරීම හෝ පැමිණීම.
- ඕනෑම පුද්ගලයෙකුට හානි කිරීමට හෝ හානි කිරීමට තර්ජනය කිරීම.
- ඇපයක් ලෙස සපයා නොමැති දේපළ අත්පත් කර ගැනීමට හෝ අත්පත් කර ගැනීමට තර්ජනය කිරීම.
- දේපළවලට හානි කිරීමට හෝ හානි කිරීමට තර්ජනය කිරීම.
- ණය අයකර ගැනීමේ අරමුණින් රාත්‍රී 9.00 සිට පෙ.ව. 6.00 දක්වා කාලය තුළ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින් සමඟ පුද්ගලිකව හෝ දුරකථනය වැනි වෙනත් ක්‍රම මගින් සම්බන්ධතා පැවැත්වීම.

3.12 සේවකයින් සහ පත් කරන ලද නියෝජිතයන් නිරීක්ෂණය කිරීම

නුසුදුසු ව්‍යාපාරික හැසිරීම් සහ අසාධාරණ අවදානම් ගැනීම වැළැක්වීම සඳහා ගනුදෙනුකරුවන් සමඟ සෘජුව අන්තර් ක්‍රියා කරන සේවකයින් සහ පත් කරන ලද නියෝජිතයින්ගේ හැසිරීම දැඩි හා නීතිපතා නිරීක්ෂණය කිරීමේ යාන්ත්‍රණයක් සමාගම සතුව තිබිය යුතුය.

3.13 සේවක පුහුණුව

සමාගමේ සේවකයින් සහ පත් කරන ලද නියෝජිතයන් විශේෂයෙන් ණය නිලධාරීන්, ප්‍රතිසාධන නිලධාරීන්, අලෙවිකරණ නිලධාරීන්, පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරීන්, පාරිභෝගික සේවා නියෝජිතයින් වැනි ගනුදෙනුකරුවන් සමඟ සෘජුව අන්තර් ක්‍රියා කරන අය) නිසි ලෙස පුහුණු කර සුදුසුකම් ලබා තිබිය යුතුය.

3.14 වේතන ප්‍රතිපත්තිය

අ) වගකිවයුතු ව්‍යාපාරික හැසිරීම් දිරිමත් කිරීම සහ අසාධාරණ අවදානම් ගැනීම අධෛර්යමත් කිරීම සඳහා ගනුදෙනුකරුවන් සමඟ සෘජුව අන්තර් ක්‍රියා කරන සේවකයින් සහ පත් කරන ලද නියෝජිතයින් සිටි නම්, ඔවුන් සඳහා මණ්ඩලය විසින් අනුමත කරන ලද වේතන ප්‍රතිපත්තියක් සකස් කළ යුතුය.

ආ) සේවකයින්ට යථාර්තවාදී සහ එවැනි සේවකයින්ගේ පුද්ගලික ධාරිතාවයට අයත් විය යුතු විකුණුම් ඉලක්ක ලබා දිය යුතුය.

ඇ) සමාගම විසින් සේවකයින් සහ පත් කරන ලද නියෝජිතයින්ට විකුණුම් කාර්ය සාධනය මත පමණක් වැටුප් නොගෙවන බවට සහතික විය යුතු අතර, පාරිභෝගික තෘප්තිය, ණය ආපසු ගෙවීමේ කාර්ය සාධනය, පාරිභෝගික රඳවා තබා ගැනීම, නියාමන අවශ්‍යතා/හොඳම පිළිවෙත් මාර්ගෝපදේශ සහ ගනුදෙනුකරුවන්ගේ හොඳම අවශ්‍යතාවලට අදාළ හැසිරීම් සංග්‍රහයන්ට අනුකූල වීම වැනි මූල්‍ය නොවන සාධක සලකා බැලිය යුතු අතර, හැකි තාක් දුරට මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ වගකිවයුතු ව්‍යාපාරික හැසිරීම්, අවශ්‍යතා සහ තත්වයන් දිරිමත් කිරීමට සලකා බැලිය යුතුය.

4 පැමිණිලි හැසිරවීමේ සහ සහන සැලසීමේ යාන්ත්‍රණය

ගනුදෙනුකරුවන්ට ප්‍රවේශ විය හැකි, දැරිය හැකි, ස්වාධීන, සාධාරණ, වගකිය යුතු, කාලෝචිත සහ කාර්යක්ෂම ප්‍රමාණවත් පැමිණිලි භාරදීමේ සහ සහන යාන්ත්‍රණ වෙත ප්‍රවේශය තිබිය යුතුය.

4.1 ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියා පටිපාටි

මේ සම්බන්ධයෙන්, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ තනි දුක්ගැනවිලි සහ පැමිණිලි ලබා ගැනීමට, සාධාරණ පිළියම් සමඟ විසඳීමට, වන්දි ගෙවීමට සහ ප්‍රතිචාර දැක්වීමට සුදුසු යාන්ත්‍රණ ක්‍රියාත්මක වන බව සහතික කරන පැහැදිලි ලිඛිත ප්‍රතිපත්තියක් සහ ක්‍රියා පටිපාටි සමාගම සතුව තිබිය යුතු අතර, එවැනි වාර්තා රඳවා තබා ගැනීම ද ඇතුළත් වේ.

සමාගමට ව්‍යාපාර ඒකකවලින් ස්වාධීනව සහ ප්‍රධාන කළමනාකරණ කාර්ය මණ්ඩලයක් විසින් අධීක්ෂණය කරනු ලබන පැමිණිලි හැසිරවීමේ යාන්ත්‍රණයක් හෝ ඒකකයක් තිබිය යුතුය.

සමාගම පැමිණිලි දත්ත මත මූල හේතු විශ්ලේෂණය සිදු කළ යුතු අතර මෙහෙයුම් අවදානම් අවම කිරීමේ උපාය මාර්ග වල කොටසක් ලෙස මූල්‍ය නිෂ්පාදන සහ සේවා වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා එවැනි විශ්ලේෂණයක් භාවිතා කළ යුතුය.

4.2 සමාගමේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය

- පැමිණිලි ලැබීමේ යාන්ත්‍රණයට උපකාරක මේස සභාය, දුරකථන අංක, කැපවූ විද්‍යුත් තැපැල්/තැපැල් ලිපින සහ මාර්ගගත වෙබ් පෝරම ඇතුළු පැහැදිලි ක්‍රියා පටිපාටි සහිත බහු තාලිකා තිබිය යුතුය.

- මෙම යාන්ත්‍රණය නොමිලේ, සාධාරණ, ප්‍රවේශ විය හැකි, විනිවිද පෙනෙන සහ ව්‍යාපාර මෙහෙයුම් වලින් ස්වාධීන විය යුතුය.
- බාහිර සහාය ලබා ගැනීමට පෙර සමාගමේ අභ්‍යන්තර පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය හරහා උපකාර පැතීමට ගනුදෙනුකරුවන් දිරිමත් කළ යුතුය.
- සාධාරණ කාලයක් ඇතුළත වඩාත් සුදුසු ලෙස වැඩ කරන දින පහක් (05) ඇතුළත%, පැමිණිල්ල හසුරුවන නිලධාරියාගේ/නිලධාරීන්ගේ සම්බන්ධතා තොරතුරු සමඟ සමාගම පැමිණිලිකරුට ලිඛිතව දැනුම් දිය යුතුය.
- ගනුදෙනුකරුවන් විසින් කරන ලද පැමිණිලි හසුරුවන සහ විසඳීමට පහසුකම් සැලසීමේ වගකීම ඇතිව, සෑම ව්‍යාපාරික ස්ථානයකම නිලධාරියෙකු පත් කළ යුතුය. එය විසඳා නොමැති නම්, එය විසඳන තෙක් එය ඊළඟ තීරණ ගැනීමේ අධිකාරියට යොමු කිරීම එවැනි නිලධාරියාගේ/නිලධාරීන්ගේ වගකීමකි.
- සියලුම පාරිභෝගික පැමිණිලි වාර්තා කිරීමට සහ දත්ත සමුදාය භාර නිලධාරියෙකු පත් කිරීමට දත්ත සමුදායක් ස්ථාපිත කරන්න. නොවිසඳුණු පාරිභෝගික පැමිණිලි වරින් වර සමාගමේ ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකාරිත්වයට වාර්තා කිරීමට එවැනි නිලධාරියා වගකිව යුතුය. නොවිසඳුණු කරුණු සම්බන්ධයෙන් ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකාරිත්වය කඩිනම් නිවැරදි කිරීමේ ක්‍රියාමාර්ග ගත යුතුය.
- ව්‍යාපාරික ස්ථානයේ දී පාරිභෝගිකයා එවැනි පැමිණිලි විසඳීමට පවරා ඇති නිලධාරියා වෙත යොමු කළ යුතුය.
- නියාමන බලධාරීන් විසින් ඉදිරිපත් කරන ලද පාරිභෝගික පැමිණිලි අදාළ තීරණ ගැනීමේ අධිකාරියට යොමු කළ යුතුය.
- පැමිණිලි වාචිකව හෝ ලිඛිතව ලබා ගැනීමට පහසුකම් සලසන අතර සමාගම පැමිණිලි ලිඛිතව පමණක් කළ යුතු බව අවධාරනය නොකළ යුතුය.
- පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලියේ ඕනෑම අවස්ථාවක, ගනුදෙනුකරුවන්ට අසාධාරණ ලෙස සැලකිය යුතු නොවේ.

4.3 මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටියේ විනිවිදභාවය

කොන්ත්‍රාත් ලේඛනවල පැමිණිලි හැසිරවීම සඳහා නවතම යාන්ත්‍රණයන් පිළිබඳ තොරතුරු සමාගම මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට ලබා දිය යුතුය. තවද, සමාගම පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය සහ පැමිණිලි හැසිරවීම පිළිබඳ අනෙකුත් අදාළ තොරතුරු, පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටියේ නවතම සංශෝධන දිනය, ඇත්නම්, සමාගමේ නිල වෙබ් අඩවියේ ප්‍රකාශයට පත් කළ යුතුය.

තොරතුරුවලට ඇතුළත් විය යුත්තේ:

- සම්බන්ධතා තොරතුරු ඇතුළුව පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීම සඳහා පවතින මාර්ග,
- පැමිණිලි විසඳීම සඳහා කාල නියමය,
- ක්‍රියාවලියේ සෑම අදියරකදීම පැමිණිලිකරුගේ වගකීම,
- මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ බැඳීම,
- සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, විවිධ මට්ටම් කරා පැතිරීමේ ක්‍රියාවලිය, සහ
- විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ යාන්ත්‍රණ පිළිබඳ විස්තර ශ්‍රී ලංකාවේ මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්, මහ බැංකුව, අදාළ පරිදි).

4.4 උනන්දුව පිළිබඳ ගැටුම

මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීමේදී සමාගම උනන්දුව පිළිබඳ ගැටුම් වළක්වා ගත යුතුය.

නිලධාරියෙකු අදාළ නිලධාරියාගේ පාර්ශ්වයක් හෝ සෘජු අධීක්ෂකවරයෙකු නම් හෝ පැමිණිල්ල හෝ පැමිණිලිකරු සම්බන්ධයෙන් උනන්දුවක් දක්වන්නේ නම්, පැමිණිල්ලක් සැකසීමට නිලධාරියෙකු සම්බන්ධ නොවිය යුතුය.

4.5 මූල්‍ය පාරිභෝගික පැමිණිලි විසඳීම සඳහා කාල රාමුව

මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගෙන් පැමිණිල්ලක් ලැබුණු පසු, සමාගම දින දර්ශන දින 21ක් ඇතුළත එවැනි පැමිණිල්ලක් විසඳිය යුතුය. කෙසේ වෙතත්, සමාගමට දින දර්ශන දින 21ක් ඇතුළත පැමිණිල්ලක් විසඳා ගැනීමට නොහැකි නම්, දින දර්ශන දින 21ක් ඉකුත්වීමට පෙර පැමිණිලිකරුට දැනුම් දිය යුතු අතර, දීර්ඝ කිරීමට හේතු (උපරිම මාස තුනක් :03)% සහ මේ දක්වා කාරණය විසඳීමට ගෙන ඇති පියවර ලබා දිය යුතුය.

කෙසේ වෙතත්, සමාගම සහ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා යන දෙපිරිසගේම බලපෑම, හදිසිභාවය සහ අවදානම සැලකිල්ලට ගනිමින්, හැකි ඉක්මනින් හදිසි ක්‍රියාමාර්ග අවශ්‍ය වන පැමිණිලි විසඳීමට අවශ්‍ය සියලු කටයුතු සමාගම විසින් සිදු කළ යුතුය.

පැමිණිල්ලට විසඳුමක් ලබා දීමට සමාගමට නොහැකි වූ විට, ඉහත දක්වා ඇති කාල සීමාවන් තුළ සමාගමේ ස්ථාවරය පැමිණිලිකරුට පැහැදිලි කළ යුතුය.

5 ගනුදෙනුකරුවන්ට සාධාරණ හා සාධාරණව සැලකීම

5.1 සාධාරණ හා සාධාරණව සැලකීම

සමාගම සමඟ ඔවුන්ගේ සම්බන්ධතාවයේ සෑම අදියරකදීම, ඔවුන්ගේ සමාජ තත්ත්වය, ශාරීරික හැකියාව, විවාහක තත්ත්වය, ජාතිය, කුලය, ආගම නොසලකා සියලුම ගනුදෙනුකරුවන්ට සාධාරණව, අවංකව සහ සාධාරණව සැලකිය යුතුය.

භාෂාව, ස්ත්‍රී පුරුෂ භාවය, වයස, මූල්‍ය සාක්ෂරතාවය යනාදිය පිළිබඳව.

5.2 විශේෂ අවධානය සහ සැලකිල්ල

මූල්‍ය සේවා සඳහා සාධාරණ ප්‍රවේශයක් ලබා ගැනීමට පහසුකම් සැලසීම සඳහා විශේෂ අවධානයක් ලැබීමට අයිතියක් ඇති වැඩිහිටි, ශාරීරික ආබාධිත, අඩු ආදායම්ලාභී හෝ අඩු මූල්‍ය සාක්ෂරතාවයක් ඇති ගනුදෙනුකරුවන් වැනි ගනුදෙනුකරුවන්ගේ අවශ්‍යතා කෙරෙහි විශේෂ අවධානයක් සහ සැලකිල්ලක් දැක්විය යුතුය.

5.3 ප්‍රවේශනා ප්‍රතිපත්තියක් සකස් කිරීම

■ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ සමාජ තත්ත්වය, ශාරීරික හැකියාව, විවාහක තත්ත්වය, ජාතිය, කුලය, ස්ත්‍රී පුරුෂ භාවය, වයස, ආගම සහ මූල්‍ය සාක්ෂරතාවය නොසලකා මූල්‍ය නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් සඳහා සාධාරණ හා සමාන ප්‍රවේශයක් වැඩි දියුණු කිරීමේ අරමුණින් ප්‍රවේශනා ප්‍රතිපත්තියක් සකස් කර

ක්‍රියාත්මක කළ යුතුය. ප්‍රවේශනා ප්‍රතිපත්තිය සාමාන්‍ය ජනතාවට ප්‍රවේශ විය හැකි ආකෘතිවලින් ලබා ගත යුතුය.

■ සමාගම විසින් වෙනස්කම් කිරීම හෝ ප්‍රවේශ විය නොහැකි බව දිරිමත් කළ හැකි කිසිදු ප්‍රතිපත්තියක් හෝ වක්‍රලේඛයක් නිකුත් නොකළ යුතුය.

5.4 යටිතල පහසුකම්

■ නව ගොඩනැගිලි සහ භෞතික යටිතල පහසුකම් ඉදිකිරීමේදී, ආබාධිත සහ වැඩිහිටි මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට පහසුකම් සැලසීම වැනි ප්‍රවේශතාව පිළිබඳ සාමාන්‍ය නීතිවලට සමාගම අනුකූල විය යුතුය.

■ අවශ්‍ය අවස්ථාවලදී තිර කියවනය සහ අනෙකුත් ප්‍රවේශනා විශේෂාංග සක්‍රීය කිරීමෙන් ස්වයංක්‍රීය උපකරණ ස්ථාපනය කිරීමේදී සහ සැකසීමේදී ප්‍රවේශතාව වැඩි දියුණු කිරීමට සමාගම අවශ්‍ය පියවර ගත යුතුය.

5.5 අත්සන සත්‍යාපනය

ඉලෙක්ට්‍රොනික අත්සන ක්‍රම ඇතුළුව මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ අත්සන සත්‍යාපන අරමුණු සඳහා පැහැදිලි සහ පිළිගත හැකි බව සහතික කළ යුතුය. මාපටුණිලි සලකුණ ද සාම්ප්‍රදායික අත්සනට සමානව සැලකිය යුතුය.

5.6 වෙබ් ප්‍රවේශතාව

■ සියලුම වෙබ් අන්තර්ගතයන් දෘශ්‍යමාන, ක්‍රියාත්මක කළ හැකි, තේරුම් ගත හැකි සහ ශක්තිමත් විය යුතුය.

■ වෙබ් ප්‍රවේශතාවයට ඇතුළත් විය යුතු නමුත් ඒවාට සීමා නොවේ :

- අකුරු ප්‍රමාණය, වර්ණය සහ වර්ණ වෙනස ගැලපුම් කිරීමේ හැකියාව.
- සම්පූර්ණ සංචාලන හැකියාව සහ යතුරුපුවරුව සමඟ ක්‍රියා කිරීමේ හැකියාව.
- තිර කියවනයන් සමඟ සම්පූර්ණ කියවීමේ හැකියාව.
- සියලුම වෙබ් අංග සුදුසු පරිදි ලේබල් කළ යුතුය, නැතහොත් විකල්ප පෙළ භාවිතා කළ යුතුය.
- සියලුම ආරක්ෂක, ආරක්ෂණ හෝ ආරක්ෂක විශේෂාංග පෙළ සහ ශ්‍රව්‍ය විකල්පවල ලබා දිය යුතුය.
- සියලුම කාර්යයන් ඉටු කිරීමට ප්‍රමාණවත් කාලයක් ලබා දිය යුතුය.

5.7 තොරතුරු ප්‍රවේශතාව

■ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ ඉල්ලීම පරිදි අවශ්‍ය සියලුම ලියකියවිලි ප්‍රවේශ විය හැකි ආකෘතිවලින් සැපයිය යුතුය.

■ අවස්ථාව අනුව, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා විසින් අධිකාරියේ ලිපියක්, ඇටෝර්නි බලපත්‍රයක් හෝ මණ්ඩල යෝජනාවක් මගින් බලය පවරන ලද පුද්ගලයෙකුගෙන් සහාය ලබා ගැනීමට මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට අවසර ඇත.

- සහායක තාක්ෂණය සහ උපකරණ භාවිතා කිරීම සඳහා සමාගම ප්‍රමාණවත් පහසුකම් සැපයිය යුතුය.

6 මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ වත්කම් සහ තොරතුරු ආරක්ෂා කිරීම

6.1 මූල්‍ය පාරිභෝගික වත්කම් වංචා කිරීම සහ අනිසි ලෙස භාවිතා කිරීම

- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ තැන්පතු සහ අනෙකුත් වත්කම් අභ්‍යන්තර හෝ බාහිර වංචා හෝ අනිසි භාවිතයන්ගෙන් ආරක්ෂා කිරීමට සහ එවැනි වංචා සහ අනිසි භාවිතයේ විභව අවදානම කළමනාකරණය කිරීමට සමාගමට ප්‍රමාණවත් ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියා පටිපාටි තිබිය යුතුය.
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ තැන්පතු සහ අනෙකුත් වත්කම් සම්බන්ධ සැක සහිත වංචා හෝ අනිසි භාවිතය පිළිබඳ නඩු විසඳීම සඳහා සමාගමට පැහැදිලි ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියා පටිපාටි තිබිය යුතුය.

6.2 මූල්‍ය පාරිභෝගික වත්කම් ආරක්ෂා කිරීම

සමාගම:

- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ නොසැලකිල්ල හෝ වංචනික හැසිරීම හේතුවෙන් අලාභය සිදු වූ බව ඔප්පු වුවහොත් මිස, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ වත්කම් වංචාව, අයථා ලෙස භාවිතා කිරීම සහ අනිසි ලෙස භාවිතා කිරීම හේතුවෙන් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ පාඩුව සඳහා වගකිව යුතුය,
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ වත්කම් වංචාවකට, අයථා ලෙස භාවිතා කිරීමට සහ අනිසි ලෙස භාවිතා කිරීමට සම්බන්ධ සේවකයින්ට එරෙහිව විනය ක්‍රියාමාර්ග ගෙන මහ බැංකුවේ අදාළ නියාමන දෙපාර්තමේන්තුවට/දෙපාර්තමේන්තු වෙත වාර්තා කිරීම,
- වංචනික ක්‍රියාවන් සහ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ වගකීම සහ එවැනි තර්ජන වලින් ආරක්ෂා වීමට ගත යුතු පියවර පිළිබඳව අඛණ්ඩව දැනුවත් කිරීම,
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට ඔවුන්ගේ වාර්තා නිතිපතා සහ අවශ්‍ය විටෙක යාවත්කාලීන කිරීමට අවශ්‍ය වන විට දත්ත නිරවද්‍යතාවය සහතික කිරීමට සහ අවසානයේ ආරක්ෂාව වැඩි දියුණු කිරීමට, සහ
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට අවශ්‍ය යාවත්කාලීන කිරීම් සිදු කළ හැකි පහසු මාර්ගයක් නිර්මාණය කිරීම.

6.3 පුද්ගලික තොරතුරු වල රහස්‍යභාවය, ආරක්ෂාව සහ අඛණ්ඩතාව

- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ පුද්ගලික තොරතුරු වල රහස්‍යභාවය, ආරක්ෂාව සහ අඛණ්ඩතාව සහතික කිරීම සඳහා සමාගම ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියා පටිපාටි සකස් කර ක්‍රියාත්මක කළ යුතුය.
- සමාගම අනිසි ලෙස භාවිතා නොකළ යුතු අතර එහි කිසිදු සේවකයෙකු හෝ තමන් වෙනුවෙන් ක්‍රියා කරන වෙනත් පාර්ශ්වයක් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ පුද්ගලික තොරතුරු අනිසි ලෙස භාවිතා නොකරන බවට සහතික විය යුතුය.
- මූල්‍ය පාරිභෝගික දත්ත අනවසරයෙන් ප්‍රවේශ වීම, වෙනස් කිරීම, හෙළිදරව් කිරීම, අහම්බෙන් නැතිවීම හෝ විනාශ කිරීම වැළැක්වීම සඳහා සමාගමට සුදුසු ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියා පටිපාටි, දත්ත ආරක්ෂණ පියවර සහ කාර්ය මණ්ඩල පුහුණු වැඩසටහන් තිබිය යුතුය.

සේවකයින්ගේ වගකීම

2011 අංක 42 දරන මූල්‍ය ව්‍යාපාර පනතේ 61 වන වගන්තිය මගින් නියම කර ඇති පරිදි, සමාගම විසින් පාරිභෝගික දත්ත සහ පෞද්ගලිකත්වය පනතේ විධිවිධානවලට අනුකූලව ආරක්ෂා කිරීමට අවශ්‍ය පියවර ගත යුතුය :

අ) සමාගමේ සෑම අධ්‍යක්ෂවරයෙක්ම, කළමනාකරුවෙක්, නිලධාරියෙක්, සේවකයෙක් සහ නියෝජිතයෙක්ම සමාගමේ සියලුම ගනුදෙනු, එහි ගනුදෙනුකරුවන් සහ ඕනෑම පුද්ගලයෙකුගේ ගිණුම් තත්ත්වය සහ ඒ හා සම්බන්ධ සියලු කරුණු සම්බන්ධයෙන් දැඩි රහස්‍යභාවය පවත්වා ගත යුතු අතර එවැනි කිසිදු කරුණක් හෙළි නොකළ යුතුය,

- අධිකරණයක් හෝ එවැනි කාරණයක් අදාළ පුද්ගලයා විසින් එසේ කිරීමට අවශ්‍ය වූ විට, එවැනි අධ්‍යක්ෂවරයෙකුගේ, කළමනාකරුවෙකුගේ, නිලධාරියෙකුගේ, සේවකයෙකුගේ සහ නියෝජිතයෙකුගේ රාජකාරි ඉටු කිරීමේදී, හෝ
- මූල්‍ය ව්‍යාපාර පනතේ හෝ වෙනත් ලිඛිත නීතියක විධිවිධානවලට අනුකූල වීම සඳහා.

ආ) සමාගමේ සෑම සේවකයෙකුම දැඩි රහස්‍යභාවයක් පවත්වා ගැනීමට පොරොන්දු වන ප්‍රකාශයක් පත්වීමේ ලිපියේ අඩංගු අත්සන් කළ යුතුය.

ඇ) ඉහත සඳහන් කරුණු මගින් සමාගමට මූල්‍ය කර්මාන්තයේ වාරිත්‍රානුකූල පිළිවෙත්වලට අනුකූලව ගනුදෙනුකරුවෙකුට අදාළ මතයක් හෝ යොමුවක් ඉල්ලීම මත වෙනත් මූල්‍ය සමාගමකට සඳහා වශයෙන් සැපයීම තහනම් නොකළ යුතුය.

6.4 මූල්‍ය පාරිභෝගික පුද්ගලික තොරතුරු ආරක්ෂා කිරීම

සමාගමට අවශ්‍ය විය යුත්තේ:

- වෙනත් නීතියකින් වෙනත් ආකාරයකින් අවශ්‍ය නොවේ නම්, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ පුද්ගලික තොරතුරු ආරක්ෂා කිරීමට සහ කොන්ත්‍රත්තුව අවසන් කිරීමෙන්/කල් ඉකුත්වීමෙන් අවම වශයෙන් වසර හයක කාලයක් සඳහා එය රඳවා තබා ගැනීමට සුදුසු ආරක්ෂක සහ පාලන පියවරයන් තිබීම,
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ කැමැත්ත ඇතිව හෝ නීතියෙන් අවශ්‍ය වන පරිදි හැර තෙවන පාර්ශ්වයක් සමඟ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ පුද්ගලික තොරතුරු බෙදා නොගැනීම,
- කොන්ත්‍රත්තුව අවසන් කිරීමෙන්/කල් ඉකුත්වීමෙන් අවම වශයෙන් වසර හයක් සඳහා ප්‍රධාන තොරතුරු, ගිවිසුම් ලේඛන සහ සියලුම ගනුදෙනුවල ඉතිහාසය රඳවා ගැනීම, සහ
- වෙනත් නීතියකින් වෙනත් ආකාරයකින් අවශ්‍ය නොවේ නම්, ගනුදෙනු දිනයේ සිට අවම වශයෙන් වසර හයක් සඳහා සියලුම මූල්‍ය ලේඛන රඳවා ගැනීම.

6.5 දත්ත රැස් කිරීම සහ භාවිතය

■ සමාගම මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ පුද්ගලික තොරතුරු ඕනෑම නීතියක, මහ පෙත්වීමක හෝ මාර්ගෝපදේශයක සීමාවන් තුළ රැස් කළ යුතු අතර, නීත්‍යානුකූල සහ සාධාරණ ක්‍රම භාවිතා කරමින් පමණි, සහ නිශ්චිත, පැහැදිලි සහ නීත්‍යානුකූල අරමුණු සඳහා පමණි.

■ මෙම රෙගුලාසි සහ අනෙකුත් අදාළ නීතිවලට අනුකූලව, රැස්කර තබා ගත හැකි මාධ්‍යයන්, අරමුණු සහ දත්ත වර්ග ඇතුළුව පුද්ගලික තොරතුරු රැස් කිරීම සහ භාවිතා කිරීම සඳහා සමාගමට ප්‍රතිපත්තියක් සහ ක්‍රියා පටිපාටි තිබිය යුතුය.

■ මෙම රෙගුලාසිවලට අමතරව, ශ්‍රී ලංකාවේ මුදල් විශුද්ධීකරණය වැළැක්වීම සහ ත්‍රස්තවාදයට මුදල් සැපයීම මැඩපැවැත්වීම සහ දත්ත ආරක්ෂණය ඇතුළුව වෙනත් අදාළ නීතිවලට අනුකූලව පුද්ගලික තොරතුරු රැස් කිරීම, රඳවා ගැනීම සහ භාවිතා කළ යුතුය.

■ මූල්‍ය පාරිභෝගික දත්ත දත්ත රැස් කරනු ලබන අරමුණ සඳහා පමණක් භාවිතා කිරීම සීමා කරන දත්ත රහස්‍යතා සහ රහස්‍යතා අවශ්‍යතාවලට සමාගම අනුකූල විය යුතුය.

■ සමාගමට මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ පුද්ගලික තොරතුරු පමණක් භාවිතා කළ හැකිය :

- ඔවුන් මුල් අරමුණට අනුකූල වන අරමුණු සඳහා
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට සාධාරණ ලෙස පැහැදිලි නම් හෝ සාධාරණ ලෙස අපේක්ෂා කරනු ලබන බව සපයා ඇත්නම්, හෝ
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ දැනුවත් කැමැත්ත ඇතිව, හෝ
- මෙම රෙගුලාසි හෝ වෙනත් ඕනෑම නීතියක් මගින් අවශ්‍ය හෝ අවසර දී ඇති පරිදි.
 - මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට ආබාධිතභාවය (විශේෂ අවශ්‍යතා) පිළිබඳ ඔහුගේ/ඇයගේ පෞද්ගලිකත්වය පවත්වා ගැනීමට අයිතියක් ඇත.
 - මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට පහසුකම් සැලසීම හෝ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ අයිතිවාසිකම් ආරක්ෂා කිරීම හැර වෙනත් කිසිදු අරමුණක් සඳහා මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ ඕනෑම ආබාධිතභාවය (විශේෂ අවශ්‍යතා) හා සම්බන්ධ තොරතුරු සමාගම භාවිතා නොකළ යුතුය.
 - මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ පූර්ව අවසරයකින් තොරව මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ ආබාධිතභාවය (විශේෂ අවශ්‍යතා) හෝ සෞඛ්‍ය තත්ත්වය පිළිබඳ තොරතුරු සමාගම වෙනත් කිසිදු පාර්ශ්වයකට හෙළි නොකළ යුතුය.

6.6 මූල්‍ය පාරිභෝගික තොරතුරු බෙදා ගැනීම

■ අලෙවිකරණය, ප්‍රවර්ධනය සහ වෙළඳ දැන්වීම් ඇතුළුව කිසිදු අරමුණක් සඳහා සමාගම තෙවන පාර්ශ්වයක් සමඟ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ තොරතුරු බෙදා නොගත යුතුය, එනම් :

- තොරතුරු මුලින් රැස් කරන ලද අරමුණ සඳහා හෙළිදරව් කරනු ලබන්නේ, එය මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට සාධාරණ ලෙස පැහැදිලි නම් හෝ සාධාරණ ලෙස අපේක්ෂා කරනු ලබන්නේ නම්, හෝ
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ දැනුවත් කැමැත්ත ඇතිව, හෝ
- මෙම රෙගුලාසි මගින් වෙනත් ආකාරයකින් අවශ්‍ය කර ඇති හෝ අවසර දී ඇති පරිදි, අධිකරණයක් හෝ වෙනත් ලිඛිත නීතියක්.

6.7 මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට ඔවුන්ගේ පුද්ගලික තොරතුරු වෙත ප්‍රවේශ වීමට සහ නිවැරදි කිරීමට ඇති අයිතිය

■ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකුගේ ඉල්ලීමක් මත, නීතියෙන් තහනම් කර ඇති ඕනෑම ප්‍රමාණයකට හැර, සමාගම විසින් ඔවුන්ට මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා පිළිබඳ සමාගම සතුව ඇති ඕනෑම පුද්ගලික තොරතුරක් වෙත ප්‍රවේශය ලබා දිය යුතුය. එවැනි ප්‍රවේශය සැපයිය යුතුය :

- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට තේරුම් ගත හැකි ආකාරයෙන්,

- සාධාරණ කාලයක් තුළ, සහ
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට අවම හෝ වියදමක් නොමැතිව.

■ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකු සමාගම සතුව ඇති ඕනෑම පුද්ගලික දත්ත සාවද්‍ය හෝ අසම්පූර්ණ බව ප්‍රකාශ කරන අවස්ථාවක, හිමිකම් පෑම සමාලෝචනය කිරීමට, එය නිවැරදි කිරීමට සහ තොරතුරු කළින් බෙදාගෙන ඇති ඕනෑම තෙවන පාර්ශවයකට දැනුම් දීමට සාධාරණ කාලයක් තුළ සමාගම සුදුසු පියවර ගත යුතුය.

6.8 CRIB වාර්තාකරණ පද්ධතිය සහ දත්ත බෙදාගැනීම

CRIB සමඟ ඔවුන් හා සම්බන්ධ පුද්ගලික දත්ත බෙදාගැනීම සහ ඔවුන් පිළිබඳව තබා ඇති දත්ත රැස් කිරීම, සැකසීම සහ බෙදා හැරීමේ නිශ්චිත අරමුණ සහ කොන්දේසි සහ අනුගමනය කරන ලද රහස්‍යතා නීති පිළිබඳව ගනුදෙනුකරුවන්ට නිසි ලෙස/සම්පූර්ණයෙන් දැනුම් දිය යුතුය.

4. අභ්‍යන්තර පාලනය

අදාළ රෙගුලාසි හෝ චක්‍රලේඛ, මාර්ගෝපදේශ, හැසිරීම් සංග්‍රහයන්ට අනුකූලව සහ අවදානම් පැතිකඩ සහ ව්‍යුහයන් ඇතුළුව ව්‍යාපාර උපාය මාර්ගයට අනුකූලව ව්‍යාපාරය පුරා මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ප්‍රතිපත්ති, ක්‍රියා පටිපාටි සහ පද්ධති ක්‍රියාත්මක වන බව සහතික කිරීම සඳහා සමාගමට ඵලදායී අභ්‍යන්තර පාලනයන් තිබිය යුතුය.

මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂාවට අදාළ ගැටළු හඳුනා ගැනීම, පටිගත කිරීම, අධීක්ෂණය කිරීම, පාලනය කිරීම සහ වාර්තා කිරීම සඳහා සමාගමට නිසි යාන්ත්‍රණ තිබිය යුතුය.

මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසි යටතේ නියම කර ඇති පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටියේ අවශ්‍යතාවලට අනුකූල වීමට සමාගමට නිසි යාන්ත්‍රණයක් තිබිය යුතුය.

ලේඛනය සමාලෝචනය

මෙහෙයුම් පරිසරයේ සිදුවන වෙනස්කම් සහ සමාගමේ මෙහෙයුම් ක්‍රියාකාරකම්වල සංකීර්ණතාවය අනුව මෙම ප්‍රතිපත්ති ලේඛනය අවම වශයෙන් සෑම වසර දෙකකට වරක්වත් සමාලෝචනය කෙරේ. තවද, නියාමන වර්ධනයන් සහ වෙනස්කම් වලට අනුකූලව ප්‍රතිපත්තිය අඛණ්ඩ පදනමක් මත යාවත්කාලීන කරනු ලැබේ.