පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය

අවසන් සංශෝධිත දිනය: 2025.11.30

vallibel Finance

1. පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන්නේ කෙසේද?

- +94 11 7 480 480 **අමතා** ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය සම්බන්ධ කර පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීම.
- tellus@vallibelfinance.com යන **විද්‍යුත් තැපැල** වෙත පැමිණිල්ල යොමු කිරීම.
- **ලිඛිතව** කළමනාකරු - සම්බන්ධතා, වැලිබල් ෆිනෑන්ස් පීඑල්සී, අංක 310, ගාලු පාර, කොළඹ 03 යන ලිපිනයට යොමු කිරීම.
- www.vallibelfinance.com වෙබ් අඩවියේ 'අප හා සම්බන්ධවන්න' පිටුවේ **පණිවිඩය ඉදිරිපත් කිරීම**.
- www.vallibelfinance.com වෙබ් අඩවියේ '**Chat window**' හරහා පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීම.

2. පැමිණිල්ල නිශ්චය සඳහා කාලරාමුව

- ඉහත ඕනෑම ක්‍රමයකින් පැමිණිල්ල සමාගමට දැනුම් දුන් පසු, එය වැඩ කරන දින පහක් ඇතුළත ලිඛිතව පිළිගෙන විද්‍යුත් තැපෑලෙන්/ ෆැක්ස් මගින් හෝ තැපැල් මගින් පාරිභෝගිකයා වෙත යවනු ලැබේ.
- වැඩ කරන දින පහක් ඇතුළත විසඳුම් ලබා දෙන්නේ නම්, විසඳුම් සමඟ පිළිගැනීම යවනු ලැබේ.
- පැමිණිල්ල සඳහා කඩිනමින් ක්‍රියාමාර්ග ගත නොහැකි නම්, වැඩ කරන දින 21ක් ඇතුළත පාරිභෝගිකයාට විසඳුමක් ලබා දීමට උත්සාහ කරයි.
- පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය අනුව මෙම කාල සීමාව සපුරාලිය නොහැකි නම්, ගණුදෙණුකරු ඇස්තමේන්තුගත ප්‍රතිචාර දැක්වීමේ කාලය සමඟ යාවත්කාලීන කරනු ලැබේ (උපරිම මාස තුන (03)).
- දීසර් කිරීම සඳහා හේතු සහ මේ දක්වා ගැටලුව විසඳීමට ගෙන ඇති ක්‍රියාමාර්ග සඳහන් කරමින් දින 21ක් අවසන් වීමට පෙර මෙය පැමිණිලිකරුට දැනුම් දෙනු ලැබේ.
- පැමිණිල්ල ප්‍රථමයෙන් දැනුම් දුන් ස්ථානය හෝ පැමිණිල්ල විමශර්නය සඳහා වගකිව යුතු නිලධාරියා සම්බන්ධ කර ගැනීමෙන්, පැමිණිලිකරුවන්ට පැමිණිල්ලේ වත්මන් තත්ත්වය දැනගත හැක.
- කොන්ත්‍රාත්/ගිවිසුම් සඳහා බාහිර පාශර්වයන් විසින් කරන ලද ඉල්ලීම්/පැමිණිලි සලකා බලනු නොලැබේ.

3. විධිමත් පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීමට අවශ්‍ය තොරතුරු

පැමිණිල්ලක් ඵලදායී ලෙස හැසිරවීමට, පැමිණිලිකරුවෙකුට පහත අත්‍යවශ්‍ය තොරතුරු ඉදිරිපත් කිරීම වැදගත් වේ.

- නම, ජාතික හැඳුනුම්පත් අංකය ,ලිපිනය, දුරකථන අංකය, විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනය, ෆැක්ස් අංකය, ඇත්නම්
- ගිවිසුම් අංකය හෝ වාහන අංකය, රන් ණය ටිකට් අංකය, FD ගිණුම් අංකය
- පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය, අදාළ ප්‍රමාණවත් විස්තර සහ ආධාරක ලේඛන සහිත

4.පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය

- කළමනාකරු – සම්බන්ධතා, පාරිභෝගිකයන් විසින් ඉදිරිපත් කරන ලද පැමිණිලි විසඳීම සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීමේ සහ ඒවා විසඳීමට පහසුකම් සැලසීමේ වගකීම භාර නිලධාරියා වනු ඇත.
- එක් එක් ව්‍යාපාරික ස්ථානයේ ශාඛා කළමනාකරු / ශාඛා භාර නිලධාරි/ සහකාර කළමනාකරු/ ජ්‍යෙෂ්ඨ අලෙවි නිලධාරි එක් එක් ශාඛාවේ පැමිණිලි සම්බන්ධීකාරක වනු ඇත.
- පැමිණිල්ල ලැබුණු පසු එය විෂය මූලිකව සහ අපක්ෂපාතීව විමශර්නය කරනු ලැබේ.
- විමශර්නයේදී රැස් කරන ලද තොරතුරු මත පදනම්ව, පාරිභෝගිකයාට තීරණය/විසඳුම දැනුම් දෙනු ලැබේ.

5.ඔබ තවමත් අතෘප්තිමත් නම් ඔබට ඇති විකල්ප මොනවා ද ?

- ඔබ මූලික විසඳුම ගැන සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, ඔබට ජ්‍යෙෂ්ඨ නියෝජ්‍ය සාමාන්‍යාධිකාරී-අයකිරීම්, ආයතනික කායර්ාලය, නො: 480, ගාලු පාර, කොළඹ 03, දුරකථන: (+94) 117600022 , විද්‍යුත් තැපැල: thilak@vallibelfinance.com වෙත ඔබගේ පැමිණිල්ල යොමු කළ හැකිය.
- ඔබට ඔබේ පැමිණිල්ල විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ ක්‍රියාවලියකට ද යොමු කළ හැක:

ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ මූල්‍ය පාරිභෝගික සම්බන්ධතා දෙපාතර්මේන්තුවේ (FCRD) සම්බන්ධතා තොරතුරු:

ලිපිනය	:	මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාතර්මේන්තුව, ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව අංක 30, ජනාධිපති මාවත, කොළඹ 01
දුරකථන	:	011-2477966
ෆැක්ස්	:	011-2477444
විද්‍යුත් තැපැල්	:	fcrd@cbsl.lk

මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයාගේ සම්බන්ධතා තොරතුරු:

ලිපිනය	:	මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්, මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් කායර්ාලය, අංක 143A, වජිර පාර, කොළඹ 05
දුරකථන	:	011-2595624
ෆැක්ස්	:	011-2595625
විද්‍යුත් තැපැල්	:	fosril@sltnet.lk
වෙබ්	:	www.financialombudsman.lk