

# පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය

අවසන් සංශෝධිත දිනය: 2024.07.31

## 1. පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන්නේ කෙසේද?

- +94 11 7 480 480 අංකය ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය සම්බන්ධ කර පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීම.
- [tellus@vallibelfinance.com](mailto:tellus@vallibelfinance.com) යන විද්‍යුත් තැපෑල වෙත පැමිණිල්ල යොමු කිරීම.
- ලිඛිතව ප්‍රධාන කළමනාකරු - ආයතනික සන්නිවේදනය, වැලිබල් ඊනෑන්ස් පීඑල්සී, අංක 310, ගාලු පාර, කොළඹ 03 යන ලිපිනයට යොමු කිරීම.
- [www.vallibelfinance.com](http://www.vallibelfinance.com) වෙබ් අඩවියේ 'අප හා සම්බන්ධවන්න' පිටුවේ පණිවිඩය ඉදිරිපත් කිරීම.
- [www.vallibelfinance.com](http://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, ගනුදෙනුකරු ඇස්තමේන්තුගත ප්‍රතිචාර දැක්වීමේ කාලය සමඟ යාවත්කාලීන කරනු ලැබේ (උපරිම මාස තුන (03)).
- දීර්ඝ 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 විමර්ශනය සඳහා වගකිව යුතු නිලධාරියා සම්බන්ධ කර ගැනීමෙන්, පැමිණිලිකරුවන්ට පැමිණිල්ලේ වත්මන් තත්ත්වය දැනගත හැක.
- කොන්ත්‍රාත්/ගිවිසුම් සඳහා බාහිර පාර්ශ්වයන් 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

- ප්‍රධාන කළමනාකරු - ආයතනික සන්නිවේදනය, 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 විමර්ශනය කරනු ලැබේ.
- විමර්ශනයේදී රැස් කරන ලද තොරතුරු මත පදනම්ව, පාරිභෝගිකයාට තීරණය/විසඳුම දැනුම් දෙනු ලැබේ.

## 5. ඔබ තවමත් අතෘප්තීමත් නම් ඔබට ඇති විකල්ප මොනවා ද ?

- ඔබ මූලික විසඳුම් ගැන සැඟිමකට පත් නොවන්නේ නම්, ඔබට ජ්‍යෙෂ්ඨ නියෝජ්‍ය සාමාන්‍යාධිකාරී-අයකිරීම්, ආයතනික කාර්යාලය, නො: 480, ගාලු පාර, කොළඹ 03, දුරකථන: (+94) 117600022 , විද්‍යුත් තැපෑල: [thilak@vallibelfinance.com](mailto: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 දෙපාර්තමේන්තුවේ (FCRD) සම්බන්ධතා තොරතුරු:

ලිපිනය	:	මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුව, ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව අංක 30, ජනාධිපති මාවත, කොළඹ 01
දුරකථන	:	011-2477966
ෆැක්ස්	:	011-2477444
විද්‍යුත් තැපෑල	:	<a href="mailto:fcrd@cbsl.lk">fcrd@cbsl.lk</a>

මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයාගේ සම්බන්ධතා තොරතුරු:

ලිපිනය	:	මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්, මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් කාර්යාලය, අංක 143A, වජිර පාර, කොළඹ 05
දුරකථන	:	011-2595624
ෆැක්ස්	:	011-2595625
විද්‍යුත් තැපෑල	:	<a href="mailto:fosril@sltnet.lk">fosril@sltnet.lk</a>
වෙබ්	:	<a href="http://www.financialombudsman.lk">www.financialombudsman.lk</a>