



මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුව

ශ්‍රී ලංකා මර්චන්ට් බැංකුව සහ මූල්‍ය පී එල් සී
අංක 28, 18 වන මහල, BOC මර්චන්ට් ටවර්,
ශාන්ත මයිකල්ස් පාර,
කොළඹ 03.

සංස්කරණය 3 - 2026

පටුන

1. පිළිගැනීම	3
2. අනුමැතිය	3
3. යෙදවීමේ විෂය පථය	3
4. අරමුණ	4
5. පාලනය	4
6. යුක්ති සහගත සැලකීම සහ වගකිවයුතු ව්‍යාපාරික හැසිරීම	5
(6.1) ප්‍රවේශතා පහසුකම් ප්‍රතිපත්තිය	5
(6.2) අසාධාරණ ව්‍යාපාරික පිලිවෙත්	8
(6.3) අලෙවිකරණ ප්‍රතිපත්තිය සහ ක්‍රියා පටිපාටිය	9
(6.4) පාරිභෝගික අධ්‍යාපනය සහ අවබෝධය වැඩි කිරීම	10
7. අනාවරණය සහ විනිවිදභාවය	11
(7.1) නිෂ්පාදන පිළිබඳ ප්‍රධාන තොරතුරු	11
(7.2) ඉල්ලීම මත	13
(7.3) බැඳීම් පියවීම	14
(7.4) සාමාන්‍ය අනාවරණයන්	14
8. මූල්‍ය විනය ප්‍රවර්ධනය කිරීම	15
(8.1) පාරිභෝගිකයා සහ යෝග්‍යතාවය දැනගැනීම	15
(8.2) අධික ණයගැතිභාවය වැළැක්වීම	15
(8.3) පාරිභෝගිකයන් සමඟ පුද්ගලික සංචාර සහ සම්බන්ධතා	16
(8.4) සේවකයින් සහ පත් කරන ලද නියෝජිතයින් නිරීක්ෂණය කිරීම	16
(8.5) ණය අයකර ගැනීම	16
(8.6) සේවක පුහුණුව	17
9. පැමිණිලි හැසිරවීම සහ සහන ලබාදීම	18
10. පාරිභෝගිකයන්ගේ දත්ත සහ පෞද්ගලිකත්වය ආරක්ෂා කිරීම	19
(10.1) දත්ත රැස් කිරීම සහ භාවිතය	19
(10.2) පුද්ගලික දත්ත ආරක්ෂා කිරීම	20
(10.3) CRIB වාර්තාකරණ පද්ධතිය සහ දත්ත බෙදාගැනීම	20
11. මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුව ක්‍රියාත්මක කිරීම	21
12. ප්‍රතිපත්ති සමාලෝචනය	21
සමාලෝචන ඉතිහාසය	21

මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුව

1.0 පිළිගැනීම

පහත සඳහන් මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුව යනු, මූල්‍ය ක්ෂේත්‍රයේ පාරිභෝගිකයන්ගේ අයිතිවාසිකම් සහ අවශ්‍යතා ආරක්ෂා කිරීම සඳහා MBSL සහ නියාමන අධිකාරීන් විසින් ක්‍රියාත්මක කරන ලද ප්‍රතිපත්ති, රෙගුලාසි සහ භාවිතයන් සමූහයකි. මෙම රාමුවේ අරමුණ වන්නේ MBSL සහ පාරිභෝගිකයන් අතර සිදු වන සියලුම මූල්‍ය ගනුදෙනු සහ අන්තර්ක්‍රියා වලදී සාධාරණ සැලකීම, විනිවිදභාවය සහ වගවීම සහතික කිරීමයි.

මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුවේ ප්‍රධාන අංග පහත පරිදි වේ.

1. සාධාරණ ලෙස සැලකීම සහ වගකිවයුතු ව්‍යාපාරික හැසිරීම
2. හෙළිදරව් කිරීම සහ විනිවිදභාවය
3. පැමිණිලි හැසිරවීම සහ සහන ලබාදීම
4. පාරිභෝගික දත්ත සහ පෞද්ගලිකත්වය ආරක්ෂා කිරීම
5. මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුව ක්‍රියාත්මක කිරීම

සමස්තයක් ලෙස, මූල්‍ය පද්ධතිය කෙරෙහි විශ්වාසය වර්ධනය කිරීම, මූල්‍ය ඇතුළත් කිරීම ප්‍රවර්ධනය කිරීම සහ පාරිභෝගිකයන්ගේ මූල්‍ය යහපැවැත්ම ආරක්ෂා කිරීම සඳහා මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුවක් අත්‍යවශ්‍ය වේ.

2.0 අනුමැතිය

මෙම ලේඛනයෙන්, MBSL විසින් අනුගමනය කළ යුතු මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ ආරක්ෂාව සම්බන්ධ අවම ප්‍රමිතීන් නියම කර ඇත.

මෙම ලේඛනය සකස් කර ඇත්තේ 2011 අංක 42 දරන මුදල් ව්‍යාපාර පනතේ 12 වන වගන්තියට අනුව මුදල් මණ්ඩලය විසින් නිකුත් කරන ලද මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ ආරක්ෂණ රාමුව පිළිබඳ නියෝගයේ විධිවිධාන මත පදනම්වය. එය 2018 අංක 01 දරන නියෝගය සහ 2023 අංක 01 දරන මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසි FCPR අනුව සකස් කර ඇත.

3.0 යෙදවීමේ විෂය පථය

2018 අංක 01 දරන මුදල් ව්‍යාපාර පනත් නියෝගය යටතේ ඇති මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ ආරක්ෂණ රාමුව සහ 2023 අංක 01 දරන මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසිවල නියම කර ඇති මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ ආරක්ෂණ රාමුවට අනුකූල වීම MBSL විසින් සහතික කළ යුතුය. බලපත්‍රලාභී මූල්‍ය සමාගමක් ලෙස, අප සමඟ ගනුදෙනු සිදු කරන විට පාරිභෝගිකයන් අපේක්ෂා කරන ඉහත සඳහන් හොඳම ක්‍රියාපටිපාටි ප්‍රමිතීන් අනුගමනය කිරීමට MBSL කැපවී සිටී.

4.0 අරමුණ

ක්ෂේත්‍රයේ ස්ථාවරභාවය සහ ශක්තිමත්භාවය සහතික කිරීම සඳහා, පාරිභෝගිකයන් සමඟ සෞඛ්‍යසම්පන්න සබඳතාවක් පවත්වා ගනිමින්, මර්චන්ට් බැංකුව ඔෆ් ශ්‍රී ලංකා ඇන්ඩ් ෆිනෑන්ස් පීඑල්සී (MBSL) කෙරෙහි පාරිභෝගිකයන්ගේ විශ්වාසය ශක්තිමත් කරමින්, පාරිභෝගිකයන්ගේ අවශ්‍යතා ආරක්ෂා කිරීම මෙහි අරමුණ වේ.

පාරිභෝගිකයන්ගේ ආරක්ෂණ අධීක්ෂණ කාර්යය

1949 අංක 58 දරන මුදල් නීති පනතේ 10c වගන්තියට අනුව සහ 2023.08.09 දින ප්‍රකාශයට පත් කරන ලද අංක 2344/17 දරන අති විශේෂ ගැසට් පත්‍රයට අනුව නිකුත් කරන ලද 2023 අංක 01 දරන මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසිවල සඳහන් කර ඇති පාරිභෝගිකයන්ගේ ආරක්ෂණ රාමුවේ අවම ප්‍රමිතීන් සියලුම MBSL සේවකයින් සහ පත් කරන ලද නියෝජිතයින් විසින් අනුගමනය කරන බව සහතික කිරීම සඳහා අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය වගකිව යුතුය.

මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ ආරක්ෂණ රාමුව, ආයතනික පාලනය, සංස්කෘතිය සහ අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලයේ උපායමාර්ගික තීරණ ගැනීමේ ක්‍රියාවලියේ අත්‍යවශ්‍ය කොටසක් විය යුතුය.

5.0 පාලනය

අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලයේ වගකීම

අදාළ රෙගුලාසි, චක්‍රලේඛ, මාර්ගෝපදේශ සහ ආචාරධර්ම සංග්‍රහයන්ට අනුකූලව මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියාපටිපාටි අනුමත කිරීම, අනුගමනය කිරීම සහ අධීක්ෂණය කිරීම.

සේවකයින් සහ තෙවන පාර්ශ්වයන් සඳහා අභ්‍යන්තර පාලන ක්‍රමවේද සහ ආචාරධර්ම සංග්‍රහ ඇතුළුව, මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ප්‍රතිපත්ති කාර්යක්ෂමව ක්‍රියාත්මක කිරීම සඳහා පැහැදිලි ක්‍රියාපටිපාටි, පද්ධති සහ සම්පත් සහිත ශක්තිමත් රාමුවක් ස්ථාපිත කිරීම.

මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ කාර්යය අධීක්ෂණය කිරීම සහ කාලානුකූලව අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලයට වාර්තා කිරීම සඳහා ප්‍රධාන කළමනාකරණ නිලධාරීන් අතරින් නිලධාරියෙකු පත් කිරීම.

ප්‍රධාන කළමනාකරණ නිලධාරීන් මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ක්‍රියාකාරකම් නිරීක්ෂණය කර ඇගයීමට ලක් කළ යුතු අතර, අර්ධ වාර්ෂිකව අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලයට වාර්තා කළ යුතුය. තවද, ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව සමඟ සම්බන්ධීකරණය කළ යුතුය.

KMP හි වගකීම

මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසි සහ මාර්ගෝපදේශයන්ට අනුකූලතාවය සහතික කිරීම සඳහා අභ්‍යන්තර ඒකක අතර සම්බන්ධීකරණය සහ සහයෝගීතාව සඳහා යාන්ත්‍රණ ස්ථාපිත කිරීම, පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ක්‍රියාකාරකම් නිරීක්ෂණය කර වාර්තා කිරීම, තෙවන පාර්ශ්ව සේවා සපයන්නන් නිරීක්ෂණය කිරීම, දැනුමෙන් සන්නද්ධ සේවකයින් හඳුනාගෙන යෙදවීම සහ සේවකයින්, නියෝජිතයින් සහ තෙවන පාර්ශ්වයන් සඳහා අදාළ පුහුණුව ලබා දීම.

ප්‍රධාන කළමනාකරණ නිලධාරීන් අතරින් නිලධාරියෙකු පත් කර, මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ කාර්යය අධීක්ෂණය කර, කාලානුකූලව අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලයට වාර්තා කිරීම.

OMP හි වගකීම

මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණය සඳහා වන ප්‍රතිපත්ති, ක්‍රියාපටිපාටි සහ පද්ධති, රෙගුලාසි සහ මාර්ගෝපදේශයන්ට අනුකූලව ක්‍රියාත්මක කිරීම. පාරිභෝගික ආරක්ෂණයට අදාළ ක්‍රියාකාරකම් පිළිබඳ වාර්තා පවත්වාගෙන යාම. මෙම ක්‍රියාකාරකම් පිළිබඳ කාලානුකූල වාර්තා කළමනාකරණයට හෝ අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලයට ඉදිරිපත් කිරීම.

අභ්‍යන්තර විගණනයේ වගකීම

මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුවේ ප්‍රමාණවත්භාවය තහවුරු කිරීම සඳහා, අභ්‍යන්තර පාලන පද්ධති, පාලන පද්ධති උල්ලංඝනයන් සහ අඩුපාඩු, අවදානම් කළමනාකරණ ක්‍රියාපටිපාටි, දත්ත ආරක්ෂාව, තොරතුරු කළමනාකරණ පද්ධති ආදී ක්ෂේත්‍ර ආවරණය වන පරිදි කාලානුකූල විගණන ක්‍රියාමාර්ග සිදු කිරීම.

සියලුම කාර්ය මණ්ඩල සාමාජිකයින්ගේ වගකීම

සියලුම සේවකයින්, මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුව සහ අදාළ නියාමන අවශ්‍යතා අනුව තම රාජකාරි ඉටු කිරීම සඳහා වගකිව යුතුය.

6.0 යුක්තිසහගත සැලකීම සහ වගකිවයුතු ව්‍යාපාරික හැසිරීම

වගකිවයුතු ව්‍යාපාරික හැසිරීම

- MBSL සහ එහි පත්කරන ලද නියෝජිතයින්, මූල්‍ය සහ මූල්‍ය නොවන නිෂ්පාදන සම්බන්ධයෙන් පාරිභෝගිකයන්ගේ හොඳම අවශ්‍යතාවය වෙනුවෙන් කටයුතු කළ යුතුය. අපි පාරිභෝගිකයාගේ සැබෑ අවශ්‍යතාව, අවදානම සහ නිෂ්පාදනයේ සුදුසුකම තක්සේරු කළ යුතු අතර, අධික ණයබරතාවය වැළැක්වීම සඳහා අවශ්‍ය ක්‍රියාමාර්ග ගත යුතුය.
- පාරිභෝගිකයන් සමඟ කටයුතු කිරීමේදී, සේවකයින් සහ පත්කරන ලද නියෝජිතයින් වෘත්තීයමය ආකාරයෙන්, නිසි කුසලතාව, සැලකිල්ල සහ විමසිලිමත්භාවය සහිතව කටයුතු කළ යුතුය.

6.1 ප්‍රවේශ පහසුකම් ප්‍රතිපත්තිය

6.1.1 හැඳින්වීම

MBSL සියලුම පාරිභෝගිකයා සබඳතා අගය කරන අතර, සියලුම පාරිභෝගිකයන්ට සමාන සහ සාධාරණ ආකාරයෙන් සේවය කිරීමට කැපවී සිටී. වැඩිහිටි සහ විශේෂ අවශ්‍යතා සහිත පාරිභෝගිකයන් සඳහා MBSL විශේෂ අවධානයක් යොමු කළ යුතුය. MBSL සමඟ ඇති

සබඳතාවයේ සියලු අදියරයන්හිදී, සියලුම පාරිභෝගිකයන්ට ඔවුන්ගේ කුලය, ආගම, භාෂාව, ලිංගය, වයස ආදී නොසලකා සමානව, අවංකව සහ සාධාරණව සැලකිය යුතුය. එක් එක් ශාඛාවේ නිරීක්ෂණ ක්‍රියාකාරකම් අධීක්ෂණය කිරීම සඳහා නම් කරන ලද පුද්ගලයෙකු පත් කළ යුතුය.

6.1.2 විෂය පථය සහ අරමුණ

- MBSL හි ප්‍රවේශ ප්‍රතිපත්තිය, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ සමාජ තත්ත්වය, ශාරීරික හැකියාව, විවාහක තත්ත්වය, ජාතිය, කුලය, ලිංගය, වයස, ආගම සහ මූල්‍ය සාක්ෂරතාවය නොසලකා, සමාගමේ මූල්‍ය නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් වෙත සාධාරණ සහ සමාන ප්‍රවේශය වැඩිදියුණු කිරීම අරමුණු කරයි.

- ප්‍රවේශ පහසුකම් ප්‍රතිපත්තිය පහත සඳහන් ක්ෂේත්‍ර කෙරෙහි අවධානය යොමු කරයි.

- I. ලේඛන, සන්නිවේදන සහ තොරතුරු වෙත ප්‍රවේශ පහසුකම්.
- II. වෙබ් අඩවි සහ ජංගම යෙදුම් වෙත ප්‍රවේශ පහසුකම්.
- III. යටිතල පහසුකම් වෙත ප්‍රවේශ පහසුකම්.
- IV. කාඩ්පත්, ස්වයංක්‍රීය ටෙලර් යන්ත්‍ර ATMs සහ අනෙකුත් සමාන සේවාවන් වෙත ප්‍රවේශ පහසුකම්.

- වෙනස්කම් කිරීම හෝ ප්‍රවේශ නොහැකියාව ප්‍රවර්ධනය කළ හැකි කිසිදු ප්‍රතිපත්තියක් හෝ චක්‍රලේඛයක් MBSL විසින් නිකුත් නොකළ යුතුය.

- ප්‍රවේශ පහසුකම් ප්‍රතිපත්තිය, සාමාන්‍ය මහජනතාවට ප්‍රවේශ විය හැකි ආකෘතිවලින් ලබා ගත හැකි විය යුතුය.

6.1.3 වෙනස්කම් නොකිරීම

- ඉල්ලුම් කරන ලද මූල්‍ය සේවාවන් සැපයීමට අදාළ නොවන සමාජ තත්ත්වය, ශාරීරික හැකියාව, විවාහක තත්ත්වය, ජාතිය, කුලය, ලිංගය, වයස, ආගම, මූල්‍ය සාක්ෂරතාවය ආදී පදනම් මත MBSL විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ට එරෙහිව වෙනස්කම් නොකළ යුතුය. කෙසේ වෙතත්, මෙම රෙගුලාසි මගින් MBSL විසින් විශේෂිත මූල්‍ය නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් ලබා දීම වළක්වනු නොලැබේ.

- සියලුම මූල්‍ය නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් වෙත සාධාරණ ප්‍රවේශය සහතික කිරීම සඳහා, වැඩිහිටි, ශාරීරික ආබාධ සහිත, අඩු ආදායම්ලාභී සහ අඩු මූල්‍ය සාක්ෂරතාවයක් ඇති මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ට එරෙහිව විසින් විශේෂ අවධානයක් ලබා දිය යුතුය.

6.1.4 යටිතල පහසුකම්

- නව ගොඩනැගිලි සහ භෞතික යටිතල පහසුකම් ඉදිකිරීමේදී, විශේෂ අවශ්‍යතා සහිත සහ වැඩිහිටි මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ට පහසුකම් සැලසීම වැනි ප්‍රවේශ පහසුකම් සම්බන්ධ සාමාන්‍ය නීතිවලට MBSL අනුකූල විය යුතුය.

- ATMs සහ අනෙකුත් ස්වයංක්‍රීය උපකරණ ස්ථාපනය කිරීමේදී සහ ක්‍රියාත්මක කිරීමේදී, නිර කියවනය සහ අනෙකුත් ප්‍රවේශ පහසුකම් සක්‍රීය කිරීම මගින් ප්‍රවේශ පහසුකම් වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා MBSL අවශ්‍ය ක්‍රියාමාර්ග ගත යුතුය.
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ ඉල්ලීම මත, ප්‍රවේශ පහසුකම් සහිත ඩෙබ්ට් සහ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් MBSL විසින් ලබා දිය යුතුය.

6.1.5 අත්සන සත්‍යාපනය

- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ අත්සන, විද්‍යුත් අත්සන ඇතුළුව, සත්‍යාපන කාර්යයන් සඳහා පැහැදිලි සහ පිලිගත හැකි බව MBSL විසින් සහතික කළ යුතුය. ඇඟිලි සලකුණ, සාම්ප්‍රදායික අත්සනට සමානව සැලකිය යුතුය.

6.1.6 වෙබ් ප්‍රවේශ පහසුකම්

- සියලුම වෙබ් අන්තර්ගතයන් හඳුනාගත හැකි, ක්‍රියාත්මක කළ හැකි, තේරුම්ගත හැකි, සහ ශක්තිමත් විය යුතුය.
- වෙබ් ප්‍රවේශ පහසුකම් පහත සඳහන් කරුණු ඇතුළත් විය යුතු අතර, ඒවාට පමණක් සීමා නොවිය යුතුය.
 - I. අකුරු ප්‍රමාණය, වර්ණය සහ වර්ණ පරස්පරතාවය සකස් කිරීමේ හැකියාව.
 - II. යතුරුපුවරුව භාවිතයෙන් සම්පූර්ණයෙන්ම ගමන් කිරීම සහ ක්‍රියාත්මක වීමේ හැකියාව.
 - III. නිර කියවනයන් සමඟ සම්පූර්ණ කියවීමේ හැකියාව.
 - IV. සියලුම ආරක්ෂක, රක්ෂණ හෝ සුරක්ෂිතතා විශේෂාංග පාඩු සහ ශ්‍රව්‍ය විකල්ප ලෙස ලබා දිය යුතුය.
 - V. සියලු කාර්යයන් සිදු කිරීම සඳහා ප්‍රමාණවත් කාලයක් ලබා දිය යුතුය.
- ජංගම යෙදුම් ප්‍රවේශ පහසුකම් පහත සඳහන් කරුණු ඇතුළත් විය යුතු අතර, ඒවාට පමණක් සීමා නොවිය යුතුය.
 - I. අකුරු ප්‍රමාණය, වර්ණ, වර්ණ පරස්පරතාවය සහ පසුබිම් වර්ණය සකස් කිරීමේ හැකියාව.
 - II. ජංගම යෙදුම් භාවිතයේදී සම්පූර්ණයෙන්ම ගමන් කළ හැකි වීම.
 - III. නිර කියවනයන් සමඟ සම්පූර්ණයෙන් කියවිය හැකි වීම.
 - IV. සියලුම ජංගම යෙදුම් අංග සුදුසු පරිදි ලේබල් කළ යුතුය, නැතහොත් විකල්ප පාඩු භාවිත කළ යුතුය.
 - V. සියලුම ආරක්ෂක, රක්ෂණ හෝ සුරක්ෂිතතා විශේෂාංග පාඩු සහ ශ්‍රව්‍ය විකල්ප ලෙස ලබා දිය යුතුය.
 - VI. සියලු කාර්යයන් සිදු කිරීම සඳහා ප්‍රමාණවත් කාලයක් ලබා දිය යුතුය.

6.1.7 තොරතුරු ප්‍රවේශ පහසුකම්

- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ ඉල්ලීම මත, MBSL විසින් ප්‍රවේශ විය හැකි ආකෘතිවලින් අවශ්‍ය සියලුම ලේඛන ලබා දිය යුතුය.
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට, ඔහුට/ඇයට සහාය ලබා දිය හැකි පුද්ගලයෙකුගේ සහාය ලබා ගැනීමට MBSL විසින් අවසර ලබා දිය යුතුය. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා විසින් බලය පැවරීමේ ලිපියක්, ඇටෝර්නි බලපත්‍රයක් හෝ අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩල තීරණයක් මගින්, අදාළ පරිදි, බලය ලබා දී ඇති පුද්ගලයෙකුගේ සහාය ලබා ගැනීමට අවසර ලබා දිය යුතුය.
- සහායක තාක්ෂණය සහ උපකරණ භාවිත කිරීම සඳහා MBSL විසින් ප්‍රමාණවත් පහසුකම් ලබා දිය යුතුය.
- සපයනු ලබන සේවාවන්ගේ පරාසය සම්බන්ධයෙන් කිසියම් සංශෝධනයක් හෝ වෙනස්කමක් සිදු කිරීමට පෙර, බලපෑමට ලක්වන මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ට අවම වශයෙන් දින දුර්ගත දින තිහකට (30) පෙර MBSL විසින් දැනුම් දිය යුතුය.

6.1.8 විශේෂ අවධානය සහ රැකවරණය

මූල්‍ය සේවාවන් වෙත සාධාරණ ප්‍රවේශය ලබා ගැනීමට පහසුකම් සැලසීම සඳහා විශේෂ අවධානය ලබා ගැනීමේ අයිතිය ඇති, වැඩිහිටි, ආබාධිත හෝ අඩු මූල්‍ය සාක්ෂරතාවයක් ඇති පාරිභෝගිකයන්ගේ අවශ්‍යතා සඳහා විශේෂ අවධානය සහ රැකවරණය ලබා දිය යුතුය.

6.2 අසාධාරණ ව්‍යාපාරික ක්‍රියාමාර්ග

- MBSL හෝ MBSL විසින් පත් කරන ලද එහි නියෝජිතයා/තෙවන පාර්ශ්වය, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ට හානිකර වන අසාධාරණ ව්‍යාපාරික ක්‍රියාමාර්ග භාවිත නොකළ යුතු අතර එවැනි ක්‍රියාමාර්ගවල නිරත නොවිය යුතුය.
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ට මූල්‍ය නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් ලබා දීමේදී MBSL විසින් නරක විශ්වාසයන් හෝ නොසැලකිලිමත් ලෙස කටයුතු නොකළ යුතුය.
- FCPR හි උප-රෙගුලාසි 19.1 හි අරමුණු සඳහා, “අසාධාරණ ව්‍යාපාරික ක්‍රියාමාර්ග” යනු අසාධාරණ, රවටනසුළු හෝ අපයෝජනාත්මක ක්‍රියාවන් ඇතුළත් පහත ක්‍රියාමාර්ග ඇතුළත් වන අතර, ඒවාට පමණක් සීමා නොවේ.
 - I. අපයෝජනාත්මක ණය අයකර ගැනීමේ ක්‍රියාමාර්ග
 - II. මහ බැංකුව විසින් අවසර දී ඇති සීමාවන් ඉක්මවා, ණය පහසුකම් සඳහා උපවිත නොවූ අනාගත පොලී/කලින් පියවීමේ ගාස්තු ගෙවීමට ඉල්ලා සිටීම
 - III. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ පූර්ව කැමැත්ත නොමැතිව ණය සීමාවන් ස්වයංක්‍රීයව වැඩි කිරීම
 - IV. වැය වූ පිරිවැයට සාපේක්ෂව අධික ගාස්තු, දඩ මුදල්, අනාගත පොලී සහ අයකිරීම් පැනවීම
 - V. පූර්ව ලිඛිත දැනුම්දීමකින් තොරව ගාස්තු සහ අයකිරීම් පැනවීම

- VI. අනෙක් පාර්ශ්වයේ ලිඛිත කැමැත්ත නොමැතිව, මූල්‍ය නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් සම්බන්ධයෙන් එකඟ වූ නියමයන් සහ කොන්දේසි වෙනස් කිරීම
- VII. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ ලිඛිත කැමැත්ත නොමැතිව, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට බැඳීමක් පනවන වගන්ති භාවිත කරමින්, තැන්පතු ගිණුම්වලට සම්බන්ධ ණය පහසුකම් සඳහා ගෙවීම් සහ ගාස්තු ස්වයංක්‍රීයව අඩු කිරීම
- VIII. මූල්‍ය නිෂ්පාදන හෝ සේවාවන් සම්බන්ධයෙන්, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ තේරීම් අනිසි ලෙස සීමා කරන බණ්ඩල කිරීමේ සහ එකිනෙකට බැඳීමේ ක්‍රියාමාර්ග
- IX. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ ඉල්ලීම් සැකසීම අනිසි ලෙස ප්‍රමාද කිරීම
- X. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ අයිතිවාසිකම් සහ බැඳීම් සම්බන්ධයෙන්, ඕනෑම අවස්ථාවක අසාධාරණ නියමයන් සහ කොන්දේසි පැනවීම
- XI. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ට ගිවිසුම් අවසන් කිරීම, MBSL වෙනස් කිරීම හෝ මූල්‍ය නිෂ්පාදනය/සේවාව වෙනස් කිරීම වැළැක්වීම.

6.3 අලෙවි ප්‍රතිපත්තිය සහ ක්‍රියාපටිපාටිය

හැඳින්වීම

MBSL හි අලෙවි ප්‍රතිපත්තිය සහ ක්‍රියාපටිපාටිය, MBSL හි මූල්‍ය සේවාවන් අලෙවි කිරීම, වෙළෙඳ ප්‍රචාරණය කිරීම සහ ප්‍රවර්ධනය කිරීමේ කාර්යයන්හි නියුතු පුද්ගලයන්, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ ආරක්ෂණ රාමුවේ සපයා ඇති අවශ්‍ය මාර්ගෝපදේශයන්ට අනුකූල කිරීම අරමුණු කරයි.

ණය හෝ වෙනත් ඕනෑම නිෂ්පාදනයක් හෝ සේවාවක් විකිණීම හෝ පැවරීම

ණය ගැණුම්කරුවන්ගේ කැමැත්තෙන් තොරව ණයක් හෝ වෙනත් ඕනෑම මූල්‍ය නිෂ්පාදනයක් හෝ සේවාවක් විකිණීම හෝ පැවරීම නීතියෙන් අවසර දී ඇති අවස්ථාවක, හෝ ඒරීබ සිය මෙහෙයුම් නවතා දැමීමට, වෙනත් පාර්ශ්වයක් සමඟ ඒකාබද්ධ වීමට, හෝ සිය මෙහෙයුම්වල සම්පූර්ණයෙන්ම හෝ කොටසක් වෙන් පාර්ශ්වයකට පැවරීමට අදහස් කරන අවස්ථාවක, ඒරීබ පහත ක්‍රියාමාර්ග ගත යුතුය.

- I. විකිණීමක් හෝ පැවරීමක් සිදුවූ බව සහ නිෂ්පාදනය/සේවාවට අදාළ ඉතිරි ණය බැඳීම හෝ හිඟ තත්ත්වය පිළිබඳව සාධාරණ දින ගණනක් තුළ බලපෑමට ලක්වන මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට දැනුම් දීම
- II. ගෙවීම් සිදු කළ යුතු ස්ථානය පිළිබඳ තොරතුරු මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට ලබා දීම;
- III. අත්පත් කරගන්නාගේ, මිලදී ගන්නාගේ හෝ පැවරීම සිදු කරන පාර්ශ්වයේ සම්බන්ධතා තොරතුරු මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට ලබා දීම.

MBSL හි මූල්‍ය සේවාවන් අලෙවි කිරීම, වෙළෙඳ ප්‍රචාරණය කිරීම සහ ප්‍රවර්ධනය කිරීමේ කාර්යයන්හි නියුතු පුද්ගලයන්ගෙන් අපේක්ෂිත හැසිරීම

ඵවැනි පුද්ගලයන්, MBSL විසින් ලබා දෙන මූල්‍ය නිෂ්පාදන සහ සේවාවන්, ඵම නිෂ්පාදනවල ප්‍රධාන ලක්ෂණ, අවදානම්, නියමයන් සහ කොන්දේසි පිළිබඳව නිසි දැනුමක් සහ අවබෝධයක් ඇති අය විය යුතුය.

MBSL හි ප්‍රතිපත්තිය සහ අදාළ අනෙකුත් ප්‍රතිපත්ති/ක්‍රියාපටිපාටි/මාර්ගෝපදේශයන්ට අනුකූලව සාධාරණ සහ යුක්තිසහගත ලෙස කටයුතු කළ යුතුය.

ආක්‍රමණශීලී අලෙවි ක්‍රියාමාර්ග සහ නොසැලකිලිමත් හෝ වගකීම් විරහිත ලෙස නොසුදුසු නිෂ්පාදන අලෙවි කිරීමෙන් වැළකිය යුතුය.

කිසිදු අලෙවි ආකාරයකදී අනතුරු ඇඟවීමේ පණිවිඩ අඩු ලෙස පෙන්වීම හෝ නොසලකා හැරීම නොකළ යුතුය.

MBSL සහ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින් අතර ඇති විය හැකි අරමුණු ගැටුම් හඳුනා ගැනීමට, වැළැක්වීමට හෝ කළමනාකරණය කිරීමට අවශ්‍ය සියලුම සුදුසු සහ සාධාරණ පියවර ගත යුතු අතර, එමඟින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට අහිතකර බලපෑම් ඇතිවීම වැළැක්විය යුතුය.

උපදේශන සේවා සහ තෙවන පාර්ශ්ව නිෂ්පාදන සම්බන්ධ අවස්ථාවලදී, පවතින හෝ ඇති විය හැකි අරමුණු ගැටුම් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින් වෙත අනාවරණය කළ යුතුය.

මූල්‍ය පාරිභෝගික වත්කම්වල වංචාව සහ අවභාවිතය

මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුවට අමතරව, MBSL හි ස්ථාවර තැන්පතු සහ ඉතිරිකිරීම්, රන් ණය, ණය සහ අයකර ගැනීම්

දෙපාර්තමේන්තු වල පවතින ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියාපටිපාටි, MBSL හි මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ වත්කම් සඳහා ඉහළම ආරක්ෂාව සහ සුරක්ෂිතතාවය සැලසීමට උපකාරී වේ.

MBSL හි මූල්‍ය පාරිභෝගික වත්කම් සම්බන්ධ වංචා, අයථා පරිහරණය සහ අවභාවිතය සඳහා සම්බන්ධ වූ සේවකයින්ට එරෙහිව විනය ක්‍රියාමාර්ග ගත යුතු අතර, එය ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ අදාළ නියාමන දෙපාර්තමේන්තුව වෙත වාර්තා කළ යුතුය.

වෙනත් මූල්‍ය සේවා සපයන්නන්ට වෙළෙඳපොළ ප්‍රවේශය අවහිර වන ආකාරයේ නියෝජිතයින් හෝ වෙළෙඳුන් සමඟ ඇති විශේෂ/සීමිත ගිවිසුම්වලට MBSL යොමු නොවිය යුතු අතර, විවෘත සහ අන්තර්ක්‍රියා කළ හැකි පද්ධතියක් ක්‍රියාත්මක කළ යුතුය.

MBSL හි පාරිභෝගිකයා පැමිණිලි හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්තිය, MBSL හි මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ එවැනි ඕනෑම වත්කමක් සම්බන්ධයෙන් සැක කෙරෙන වංචා හෝ අවභාවිත සිද්ධීන් විසඳීම සඳහා පැහැදිලි මාර්ගෝපදේශ සපයයි.

6.4 පාරිභෝගිකයන් දැනුවත් කිරීම සහ අවබෝධය වැඩි කිරීම

MBSL විසින් ලබා දෙන මූල්‍ය නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් පිළිබඳ පාරිභෝගික අධ්‍යාපන වැඩසටහන් මගින් දැනුම වැඩිදියුණු කිරීමත්, වංචාකාරී ක්‍රියාමාර්ග, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ වගකීම සහ එවැනි තර්ජනවලින් තමන් ආරක්ෂා වීමට ගත යුතු ක්‍රියාමාර්ග පිළිබඳව, අවස්ථානුකූලව MBSL වෙබ් අඩවිය සහ සමාජ මාධ්‍ය වේදිකා භාවිත කරමින් නිරන්තර දැනුවත්භාවයක් ඇති කිරීමත් මෙහි අරමුණ වේ.

මූල්‍ය අධ්‍යාපන වැඩසටහන් ලබාදීම

- I. MBSL තනිව හෝ කර්මාන්ත සංගම් සමඟ සහයෝගයෙන්, මූල්‍ය නිෂ්පාදන/සේවාවන් පිළිබඳ පාරිභෝගිකයන්ගේ දැනුවත්භාවය වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා විශේෂිත මූල්‍ය සාක්ෂරතා වැඩසටහන් සංවර්ධනය කළ යුතුය. මූල්‍ය අධ්‍යාපන වැඩසටහන්, ඉලක්කගත ප්‍රේක්ෂකයින්ගේ අවශ්‍යතා සහ මූල්‍ය සාක්ෂරතාවයට ගැළපෙන පරිදි සැලසුම් කළ යුතුය.

විශේෂයෙන් අවදානමට ලක්විය හැකි කණ්ඩායම් කෙරෙහි විශේෂ අවධානයක් යොමු කරමින්, අධික ණයගැතිතාවය, බහු ණය ගැනීමේවල බලපෑම් සහ ප්‍රමාද ගෙවීම් සම්බන්ධ අනතුරු ඇඟවීම් MBSL විසින් බෙදාහදා ගත යුතුය.

- II. මූල්‍ය අධ්‍යාපන මෙවලම් ලෙස මුද්‍රිත පත්‍රිකා, ප්‍රචාරක පත්‍ර, පෝස්ටර්, පුහුණු විඩියෝ, අන්තර්ක්‍රියාකාරී ණය ගණක යන්ත්‍ර, ප්‍රධාන පණිවිඩ ආදිය ඇතුළත් විය හැකිය.
- III. නිෂ්පාදනය/සේවාවට අදාළ වන නීතිමය විධිවිධාන පිළිබඳව පාරිභෝගිකයන් දැනුවත් කළ යුතුය. උදාහරණ ලෙස, මුදල් ව්‍යාපාර පනත, මූල්‍ය ලිසිං පනත, උකස් පනත ආදිය සඳහන් කළ හැකිය.

7.0 අනාවරණය සහ විනිවිදභාවය

7.1 නිෂ්පාදන පිළිබඳ ප්‍රධාන තොරතුරු

A) වෙළෙඳ දැන්වීම් අදියර

- MBSL විසින් ඕනෑම ආකාරයකින් සිදු කරන සියලුම දැන්වීම් නිවැරදි, තේරුම්ගත හැකි සහ පාරිභෝගිකයන් නොමඟ යැවීම වැළැක්වීම සඳහා ලබා දෙන නිෂ්පාදන/සේවාවන් පිළිබඳ සත්‍ය තොරතුරු අඩංගු විය යුතුය. අන්තර්ගතය, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට පහසුවෙන් සන්නිවේදනය වන පරිදි අකුරු වර්ගය, ප්‍රමාණය, අවකාශය සහ ස්ථානගත කිරීමෙන් යුක්ත විය යුතුය. ප්‍රකාශිත කිසියම් දැන්වීමක් පිළිබඳ පැහැදිලි කිරීමක් ඉල්ලීම මත ලබා දිය යුතුය.
- සිදු කරන සියලුම දැන්වීම්, ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් කාලයෙන් කාලයට නිකුත් කරන සාමාන්‍ය සහ නිෂ්පාදන-විශේෂිත දැන්වීම් රෙගුලාසි හා මාර්ගෝපදේශයන්ට අනුකූල විය යුතුය.

B) පූර්ව කොන්ත්‍රාත් අදියර

- MBSL විසින් සිය නිෂ්පාදන/සේවාවන් සඳහා “ප්‍රධාන කරුණු ලේඛනය” ආකාරයේ ප්‍රමිතිගත ලේඛනයක් මුද්‍රිත හෝ විද්‍යුත් ආකාරයෙන් පවත්වාගෙන යා යුතුය. එය අනාගත පාරිභෝගිකයන්ට හාෂා තුනෙන්ම ලබා ගත හැකි විය යුතු අතර, ආයතනික වෙබ් අඩවියේ ප්‍රදර්ශනය කළ යුතුය.
- මෙම ලේඛනයේ ණය නිෂ්පාදන සඳහා පහත සඳහන් මූලික තොරතුරු අඩංගු විය යුතුය.
 - I. නිෂ්පාදනයේ/සේවාවේ ප්‍රධාන ලක්ෂණ
 - II. නිෂ්පාදනය/සේවාව ලබා ගැනීම සඳහා අනුගමනය කළ යුතු ක්‍රියාපටිපාටි
 - III. ප්‍රධාන නියමයන් සහ කොන්දේසි
 - IV. අදාළ නීතිමය විධිවිධාන
 - V. පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය
- මෙම ලේඛනයේ තැන්පතු නිෂ්පාදන සඳහා පහත සඳහන් මූලික තොරතුරු අඩංගු විය යුතුය.
 - පාරිභෝගිකයන්ට ලැබෙන මූල්‍ය සහ අනෙකුත් ප්‍රතිලාභ
 - I. අවම ශේෂ අවශ්‍යතා
 - II. අදාළ වන පරිදි ගිණුම් විවෘත කිරීමේ/පවත්වාගෙන යාමේ/වසා දැමීමේ ගාස්තු
 - III. තැන්පතු රක්ෂණ ආවරණය ලබා ගත හැකි බව

IV. ගිණුම් විවෘත කිරීම/වසා දැමීම, කල් පිරීමට පෙර මුදල් ආපසු ගැනීම, පාරිභෝගිකයන් විසින් මුදල් මාරු කිරීම සම්බන්ධ කිසියම් සීමාවන් සහ ක්‍රියා විරහිත ගිණුම් හා අත්හැර දමන ලද දේපළ සම්බන්ධ ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියාපටිපාටි

- අනාගත පාරිභෝගිකයන් ගිවිසුමකට ඇතුළත් වීමට බල නොකළ යුතු අතර, නිෂ්පාදනය/සේවාව පිළිබඳ දැනුවත් තීරණයක් ගැනීමට සාධාරණ කාලයක් ලබා දිය යුතුය.

C) ගිවිසුම් අදියර

- අදාළ අවශ්‍යතා අනුව MBSL විසින් නිෂ්පාදන/සේවාවන් පිළිබඳ තොරතුරු අනාවරණය කළ යුතුය. අදාළ වන පරිදි, පහත්/නියෝග යටතේ අවශ්‍ය වන තොරතුරු.

- නිෂ්පාදනයේ/සේවාවේ නියමයන් හා කොන්දේසි සහ ලක්ෂණ, පහත කරුණු ආවරණය වන පරිදි පාරිභෝගිකයන්ට පැහැදිලිව විස්තර කළ යුතුය.

- I. පොලී අනුපාත, ගාස්තු සහ කොමිස් මුදල් ඇතුළුව, පාරිභෝගිකයා විසින් ගෙවිය යුතු සාමාන්‍ය අයකිරීම් පිළිබඳ විස්තර, සහ පොලී අයකිරීම් ගණනය කරන ක්‍රමය.
- II. පැමිණිලි භාර ගැනීම සහ විසඳීම සඳහා MBSL හි ක්‍රියාපටිපාටිය.
- III. පාරිභෝගිකයා තම බැඳීම පැහැර හැරීමේ අවස්ථාවකදී, MBSL විසින් අනුගමනය කළ හැකි අයකර ගැනීමේ ක්‍රියාමාර්ග සහ පාරිභෝගිකයාගේ අයකර ගැනීමට නියමිත සමාගමේ වියදම්.
- IV. ගිණුම් විවෘත කිරීම/පවත්වාගෙන යාම/වසා දැමීම, පාරිභෝගිකයා විසින් මුදල් මාරු කිරීම සම්බන්ධ කිසියම් සීමාවන් සහ ක්‍රියා විරහිත ගිණුම් හා අත්හැර දමන ලද දේපළ සම්බන්ධ ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියාපටිපාටි.
- V. නිෂ්පාදනයකට/සේවාවකට පාරිභෝගිකයන්ගේ සහභාගිත්වය කල් පිරීමට පෙර අවසන් කිරීම හෝ මුදල් ආපසු ගැනීමේ අවස්ථාවකදී, අදාළ පාරිභෝගිකයා විසින් ගෙවිය යුතු දඩ මුදල් සහ කලින් පියවීමේ ගාස්තු.
- VI. සැකකටයුතු ගනුදෙනු සහ සීමාව ඉක්මවන ගනුදෙනු මූල්‍ය බුද්ධි ඒකකයට වාර්තා කිරීම සම්බන්ධ හිඟි.
- VII. මූල්‍ය උපකරණ සොරකම් වූ අවස්ථාවකදී පාරිභෝගිකයා අනුගමනය කළ යුතු වාර්තා කිරීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය සහ MBSL හා පාරිභෝගිකයාගේ වගකීම්.
- VIII. එවැනි තොරතුරු ලබා ගැනීමට නීත්‍යානුකූලව බලය ලැබූ පාර්ශ්වයකට පාරිභෝගිකයාගේ තොරතුරු අනාවරණය කිරීම.

- ණය නිෂ්පාදන සඳහා, සෑම පාරිභෝගිකයාටම “ඉදිරිපත් කිරීමේ ලිපිය/ගිවිසුම/නිෂ්පාදන ප්‍රකාශය” ලබා දිය යුතු අතර, එහි අවම වශයෙන් පහත සඳහන් මූලික තොරතුරු අඩංගු විය යුතුය.

- I. ණය ගැණුම්කරුගේ නම
- II. ගිවිසුම් අංකය (ණය යොමු අංකය)
- III. ලබා දුන් මුදල
- IV. ණය ලබා දුන් දිනය සහ ණය කාලසීමාව
- V. පොලී අනුපාතය සහ එහි පදනම (නාමික හෝ ඵලදායී)
- VI. ආපසු ගෙවීමේ නියමයන් සහ වාරික වාර ගණන
- VII. ලබා දී ඇති ඇප/සුරැකුම් පිළිබඳ විස්තර

- VIII. රක්ෂණ, තක්සේරු, ලේඛන, ලියාපදිංචි කිරීම ආදී අමතර අයකිරීම්වල විස්තරාත්මක බෙදීම (අදාළ නම්)
- IX. ගෙවීම් ප්‍රමාද වූ විට අදාළ වන දණ්ඩන පොලී අනුපාතය (වාර්ෂිකව)
- X. පාරිභෝගිකයා පැහැර හැරීමේ අවස්ථාවකදී අයකර ගැනීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය (වත්කම් නැවත අත්පත් කර ගැනීම, එම ක්‍රියාවලියේ වියදම්, නැවත අත්පත් කර ගැනීමෙන් පසු ක්‍රියාපටිපාටිය, අදාළ අනෙකුත් අයකිරීම් ආදිය)
- XI. ණය කලින් පියවීම සඳහා අදාළ වන කොන්දේසි

● ස්ථාවර තැන්පතු නිෂ්පාදන සම්බන්ධයෙන්, අවශ්‍ය තොරතුරු පාරිභෝගිකයාට දැනුම් දිය යුතු අතර, අලුත් කිරීම් සඳහා කාලානුරූපී අලුත් කිරීමේ ප්‍රකාශ නැපෑලෙන් යැවිය යුතුය. ඉතිරිකිරීම් ගිණුම් සම්බන්ධයෙන්, ගනුදෙනු විස්තර ඉතිරිකිරීම් පාස් පොත යාවත්කාලීන කිරීමෙන් හෝ ඉතිරිකිරීම් ගිණුම් ප්‍රකාශයක් ඉල්ලීමෙන් ලබා ගත යුතුය.

● විශේෂයෙන් තැන්පතු ගිණුම් සඳහා, අයදුම්පත, මැන්ඩේට් පත්‍රය, සහතිකය, පාස් පොත සහ අලුත් කිරීමේ දැනුම්දීම තුළ පහත තොරතුරු ඇතුළත් විය යුතුය.

- I. අදාළ වන පරිදි, සුදුසු ආකාරයකින් සහ සුදුසු කාල පරාසයකින් ගිණුමේ ශේෂය
- II. අදාළ වාර්ෂික සඵල පොලී අනුපාතය/ආදායම් අනුපාතය/ලාභ බෙදාගැනීමේ අනුපාතය
- III. ගිණුම් විවෘත කිරීම සහ අවම ශේෂයන් සඳහා අයකිරීම් හෝ ගාස්තු
- IV. ගිණුම් පවත්වාගෙන යාමේ ගාස්තු;
- V. ගිණුමට සම්බන්ධ පුද්ගලික හඳුනාගැනීමේ අංක සහ මුරපද ඇතුළුව, ගිණුම් ප්‍රවේශ තොරතුරු රහස්‍යව තබා ගැනීම සම්බන්ධ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ වගකීම
- VI. නොමිලේ අවසර දෙන මුදල් ආපසු ගැනීම් සහ ගනුදෙනු සංඛ්‍යාව වැනි ගිණුමේ ක්‍රියාකාරීත්වය සම්බන්ධ සීමාවන්
- VII. කාලීන තැන්පතු සඳහා, කල් පිරීමේ දිනයට පෙර අලුත් කිරීම පිළිබඳ දැනුම්දීම
- VIII. තැන්පතු රක්ෂණය ලබා ගත හැකි බව සහ එහි ආවරණය
- IX. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා විසින් ගිණුම වසා දැමීම සඳහා අනුගමනය කළ යුතු ක්‍රියාපටිපාටි සහ වියදම්
- X. ගිණුමක් ක්‍රියා විරහිත හෝ නිෂ්ක්‍රීය ගිණුමක් ලෙස වර්ගීකරණය වීමට අදාළ කොන්දේසි සහ ගිණුමක් ක්‍රියා විරහිත හෝ නිෂ්ක්‍රීය වීමෙන් ඇතිවන ප්‍රතිඵලය.

7.2 ඉල්ලීම මත

ඉල්ලීම මත, ණය නිෂ්පාදන සඳහා නිෂ්පාදන ප්‍රකාශයක් ලබා දිය යුතු අතර, එහි පහත තොරතුරු ආවරණය විය යුතුය.

- I. වාර්තාකරණ කාලසීමාව සඳහා සවිස්තරාත්මක ගනුදෙනු තොරතුරු
- II. සඵල පොලී අනුපාතය සහ එම කාලසීමාව සඳහා පොලී අයකිරීම
- III. එම කාලසීමාව සඳහා අය කළ ගාස්තු
- IV. ගෙවිය යුතු දිනය සහ හිඟ ශේෂය

7.3 බැඳීම පියවීම

මූල්‍ය බැඳීම් සම්පූර්ණයෙන් පියවා ඇති මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින් සම්බන්ධයෙන්, සම්පූර්ණ පියවීම සඳහන් කරන ලිඛිත ප්‍රකාශයක් MBSL විසින් නිසි පරිදි නිකුත් කළ යුතුය. MBSL විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා නිදහස් කළ යුතුය.

ණය පහසුකමකට අදාළ ඇපකර සම්බන්ධ ලේඛන, මූල්‍ය බැඳීම සම්පූර්ණයෙන් පියවූ දිනයේ සිට වැඩ කරන දින 7ක් ඇතුළත මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා වෙත මුදා හැරිය යුතුය.

නිෂ්පාදනයේ/සේවාවේ විස්තර සහ නියමයන් හා කොන්දේසි ලබාගෙන ඇති බවත්, ඒවා පැහැදිලි කර දී ඇති බවත්, තේරුම්ගෙන ඇති බවත් සඳහන් කරමින් පාරිභෝගිකයාගෙන් ලිඛිත තහවුරු කිරීමක් ලබා ගත යුතුය.

නිෂ්පාදනයට/සේවාවට අදාළ සියලුම ලේඛන නිසි පරිදි සම්පූර්ණ කර පාරිභෝගිකයා විසින් අත්සන් කර තිබිය යුතුය. අසම්පූර්ණ ලේඛන භාර ගැනීම සහ නිස් කඩදාසි/ලේඛන මත අත්සන් ලබා ගැනීම තහනම් වේ.

ලේඛන මත අත්සන් තැබීමට පෙර, මූල්‍ය නිෂ්පාදන/සේවා සම්බන්ධ සියලුම නියමයන් සහ කොන්දේසි පිළිබඳව දැනුවත් වීමට පාරිභෝගිකයා දිරිමත් කළ යුතුය.

නිෂ්පාදන/සේවාවන් සම්බන්ධයෙන් එකඟ වූ නියමයන් සහ කොන්දේසිවලට MBSL විසින් කරන ඕනෑම වෙනස්කමක්, එම වෙනස්කම් සිදු කිරීමට පෙර පාරිභෝගිකයාට දැනුම් දිය යුතුය. නියාමන විධිවිධානවල වෙනස්කම් හේතුවෙන් සිදු කරන වෙනස්කම් පිළිබඳව පාරිභෝගිකයාට පෙර දැනුම් දීමට MBSL හට නොහැකි වූ අවස්ථාවක, එම වෙනස්කම් සිදු කිරීමෙන් පසු සාධාරණ කාලසීමාවක් ඇතුළත පාරිභෝගිකයන් දැනුවත් කළ යුතුය. ඔවුන්ගේ ගිණුම් ක්‍රියා විරහිත හෝ නිෂ්ක්‍රීය වන විට MBSL විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට දැනුම් දිය යුතුය.

7.4 සාමාන්‍ය අනාවරණයන්

පහත සඳහන් තොරතුරු MBSL හි ව්‍යාපාරික ස්ථානවල (ප්‍රධාන කාර්යාලය සහ සියලුම ව්‍යාපාරික ස්ථානවල) ප්‍රදර්ශනය කළ යුතුය.

- I. ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් නිකුත් කරන ලද මුදල් ව්‍යාපාර බලපත්‍රය.
- II. MBSL හි නවතම විගණනය කරන ලද මූල්‍ය ප්‍රකාශන කට්ටලය.
- III. අදාළ පදනම් විස්තර සමඟ MBSL හි ණය ශ්‍රේණිගත කිරීම.
- IV. පාරිභෝගිකයා පැමිණිලි හැසිරවීමේ වගකීම දරන පුද්ගලයාගේ ප්‍රධාන සම්බන්ධතා විස්තර.
- V. මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්ගේ සම්බන්ධතා විස්තර.
- VI. ව්‍යාපාරික වේලාවන් සහ නිවාඩු දින දැනුම්දීම්.
- VII. වෙනත් අදාළ තොරතුරු.

ඉහත සඳහන් කරුණු වලට අමතරව, සියලුම තැන්පතු නිෂ්පාදන සඳහා වත්මන් පොලී අනුපාත, ණය නිෂ්පාදන සඳහා වත්මන් පදනම් පොලී අනුපාත සහ වෙනත් අයකිරීම් (හැකි සෑම අවස්ථාවකදීම) ආයතනික වෙබ් අඩවියේ ප්‍රදර්ශනය කළ යුතුය.

8.0 මූල්‍ය විනය ප්‍රවර්ධනය කිරීම

මූල්‍ය අධ්‍යාපනය සහ තොරතුරු ලබාදීම වැඩිදියුණු කළ යුතු අතර, එමඟින් පාරිභෝගිකයාගේ හැකියාව සහ මූල්‍ය දැනුම, විශේෂයෙන් අවදානමට ලක්විය හැකි කණ්ඩායම් සඳහා, ශක්තිමත් කළ යුතුය. අධික ණයබරතාවය, බහු ණය ගැනීමිවල ප්‍රතිවිපාක සහ ප්‍රමාද ආපසු ගෙවීම් සම්බන්ධ විශේෂ අනතුරු ඇගවීම් පාරිභෝගිකයන්ට ලබා දිය යුතුය.

8.1 පාරිභෝගිකයා හඳුනා ගැනීම සහ සුදුසුකම

MBSL සහ පත් කරන ලද නියෝජිතයින්, ඇත්තම්, පාරිභෝගිකයන්ගේ හොඳම අවශ්‍යතා ආරක්ෂා කිරීම සඳහා සහ පාරිභෝගිකයාගේ සුදුසු මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන අවශ්‍යතා සපුරාලන පරිදි නිෂ්පාදනය සකස් කිරීම සඳහා අවශ්‍ය සම්පත් සහ ක්‍රියාපටිපාටි පවත්වාගෙන යා යුතුය. මේ සම්බන්ධයෙන් MBSL සහ පත් කරන ලද නියෝජිතයින් පහත පරිදි කටයුතු කළ යුතුය.

- a) පාරිභෝගිකයා හඳුනා ගැනීම: පාරිභෝගිකයාට සුදුසු නිෂ්පාදනයක්/සේවාවක් නිර්දේශ කිරීමට, ඉදිරිපත් කිරීමට හෝ ලබා දීමට පෙර ප්‍රමාණවත් තොරතුරු එකතු කර වාර්තා කළ යුතුය. එකතු කරන තොරතුරු ප්‍රමාණය, පාරිභෝගිකයා සොයන නිෂ්පාදනයේ/සේවාවේ සංකීර්ණතාවයට ගැලපෙන පරිදි විය යුතුය.
- b) සුදුසුකම තක්සේරු කිරීම: නිෂ්පාදනය/සේවාව පාරිභෝගිකයාගේ අවශ්‍යතා සහ අරමුණු සපුරාලන්නේද, සහ එම නිෂ්පාදනය/සේවාවට අදාළ අවදානම මූල්‍යමය වශයෙන් දරා ගැනීමට පාරිභෝගිකයාට හැකියාව තිබේද යන්න සලකා බැලිය යුතුය.

8.2 අධික ණයබරතාවය වැළැක්වීම

- නව ණය නිෂ්පාදනයක් හෝ සේවාවක් ඉදිරිපත් කරන විට, පාරිභෝගිකයාගේ ණය සුදුසුකම නිසි පරිදි තක්සේරු කළ යුතු අතර, එම නිෂ්පාදනයට අදාළ මූල්‍ය බැඳීම ඉටු කිරීමට පාරිභෝගිකයාට හැකියාව ඇති බව සහතික කිරීම සඳහා සුදුසු පාරිභෝගිකයා ආපසු ගෙවීමේ හැකියා විශ්ලේෂණයක් සිදු කළ යුතුය.
- MBSL හි අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය සහ ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකරණය, පාරිභෝගිකයාගේ අධික ණයබරතාවය පිළිබඳ අවදානම ගැන දැනුවත් සහ සැලකිලිමත් විය යුතුය. උපරිම ණය සේවා/ආදායම් අනුපාතයක්, එනම් පාරිභෝගිකයාගේ භාවිත කළ හැකි ආදායමෙන් ණය සේවාකරණය සඳහා භාවිත කළ හැකි උපරිම ප්‍රතිශතයක්, හඳුනා ගත යුතුය.
- පාරිභෝගිකයාගේ පවතින ණය සුදුසුකම ඉක්මවා අධික නිරාවරණයක් ඇතිවීම වැළැක්වීම සඳහා, වෙනත් මූල්‍ය ආයතනයක් විසින් ලබා දී ඇති පවතින ණය පහසුකම් පියවීම සඳහා නව ණය ලබා දීම MBSL විසින් සීමා කළ යුතුය.
- අධික ණයබරතාවය වැළැක්වීමට සහාය වන, ණය තොරතුරු කාර්යාංශය (CRIB) වැනි ණය අවදානම් කළමනාකරණ පද්ධති MBSL විසින් භාවිත කළ යුතුය.

8.3 පාරිභෝගිකයන් සමඟ පුද්ගලික සංචාර සහ සම්බන්ධතා

සේවකයින් හෝ පත් කරන ලද නියෝජිතයින් පහත පරිදි කටයුතු කළ යුතුය.

- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින් විසින් තොරතුරු ඉල්ලන අවස්ථාවලදී, එවැනි මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා කැමති භාෂාවෙන්, සුදුසු සන්නිවේදන මාර්ගයක් හරහා, ලිඛිතව හෝ විද්‍යුත් ආකාරයෙන් පැහැදිලිව සහ කාලෝචිතව ප්‍රතිචාර දැක්විය යුතුය.
- සාධාරණ පෙර දැනුම්දීමක් ලබා දී පාරිභෝගිකයා වෙත සංචාරය කළ යුතු අතර, එවැනි සංචාර දිවා කාලයේදී සිදු කළ යුතුය.
- සංචාරයේ අරමුණ, දිනය සහ වේලාව සහ පාරිභෝගිකයාගේ ප්‍රතිචාරය කෙටියෙන් ඇතුළත් කරමින්, එම සංචාරය පිළිබඳ වෙනම වාර්තාවක් පවත්වාගෙන යා යුතුය.
- පවතින හෝ අනාගත පාරිභෝගිකයාවෙකු සමඟ දුරකථන සම්බන්ධතාවයක් ඇති කරගන්නා විට, එම පුද්ගලයා තම නම, MBSL නම, පාරිභෝගිකයා සම්බන්ධ කරගනු ලබන්නේ කාගේ නියෝජනයෙන්ද යන්න සහ එම සම්බන්ධතාවයේ වාණිජ අරමුණ පැහැදිලිව හඳුන්වා දිය යුතුය.
- MBSL විසින් ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානයේ ඇමතුම් පටිගත කිරීම් සහ ඇමතුම් ලේඛනයක් පවත්වාගෙන යා යුතු අතර, දත්ත රඳවා තබා ගැනීමේ අවශ්‍යතා පිළිබඳ මාර්ගෝපදේශයන්ට අනුව එම වාර්තා රඳවා තබා ගත යුතුය.
- ව්‍යාපාරික පරිශ්‍රයෙන් පිට දී මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගෙන් ගිවිසුම්/ආරක්ෂණ ලේඛන සඳහා භෞතික අත්සන ලබා ගැනීම, එවැනි අවස්ථාවක් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ ඉල්ලීම මත පැන නැගී ඇත්නම් සහ බලයලත් MBSL නිලධාරියෙකුගේ පැමිණ සිටීමේදී පමණක් සිදු කළ යුතුය.

8.4 සේවකයින් සහ පත් කරන ලද නියෝජිතයින් නිරීක්ෂණය කිරීම

පාරිභෝගිකයන් සමඟ සෘජුව සම්බන්ධ වන සේවකයින් සහ පත් කරන ලද නියෝජිතයින්ගේ හැසිරීම දැකීම සහ නිරන්තරයෙන් නිරීක්ෂණය කිරීම සඳහා MBSL විසින් යාන්ත්‍රණයක් පවත්වාගෙන යා යුතුය. එමඟින් අයෝග්‍ය ව්‍යාපාරික හැසිරීම් සහ අසාධාරණ අවදානම් ගැනීම වැළැක්විය යුතුය.

8.5 ණය අයකර ගැනීම

MBSL සතුව මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට අනිසි පීඩනය, බියගැන්වීම, හිංසනය, අපහාසය හෝ තර්ජනය නොමැති, පාරදෘශ්‍ය, ආචාරශීලී සහ සාධාරණ ණය අයකර ගැනීමේ ක්‍රියාදාමයන් පවතී.

අත්පත් කරගත්/ඇපකර වත්කම් විකිණීමෙන් ලැබෙන ආදායම, ණය පහසුකම අයකර ගැනීම සඳහා වහාම යෙදවිය යුතු අතර, අදාළ නීතිවල අනෙකුත් විධිවිධානවලට යටත්ව, ඉතිරි මුදලක් තිබේ නම් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට දැනුම් දී එය ආපසු ගෙවිය යුතුය. ඇපකර විකිණීම පිළිබඳ වාර්තාවක්, එහි ක්‍රියාවලිය, මුළු විකුණුම් ආදායම, සියලු අදාළ අමතර වියදම්/පිරිවැය සහ ශුද්ධ ආදායම ඇතුළුව, නමුත් ඒවාට පමණක් සීමා නොවී, වත්කම විකිණූ දිනයේ සිට හෝ හිමිකම් පැවරූ දිනයේ සිට සාධාරණ කාලසීමාවක් තුළ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා වෙත ලබා දිය යුතුය.

MBSL පහත සඳහන් කිසිදු ක්‍රියාවක නිරත නොවිය යුතුය.

- I. පහත සඳහන් අවස්ථා හැර, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකුගේ රැකියා තත්ත්වය, දුරකථන අංකය හෝ ලිපිනය පිළිබඳ තොරතුරු හෝ සත්‍යාපනය හැර වෙනත් කිසිදු තොරතුරක් සඳහා, එම මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ මිතුරන්, සේවායෝජකයා, ඥාතීන් හෝ අසල්වැසියන් සම්බන්ධ කර ගැනීම
 - a) එම පුද්ගලයා ණය සඳහා ඇපකරු වී ඇති අවස්ථාවක හෝ
 - b) මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා විසින් සම්බන්ධ කර ගැනීමට එම පුද්ගලයා නම් කර ඇති අවස්ථාවක.
- II. ඉහත (I) හි සඳහන් පුද්ගලයන්ගෙන් කිසිවෙකුට ණය පියවීමට ඉල්ලා සිටීම, එම පුද්ගලයා ඇපකරුවෙකු ලෙස කටයුතු කර ඇති අවස්ථාව හැර.
- III. අදාළ තත්ත්වයන් යටතේ සාධාරණ ලෙස අවශ්‍ය ප්‍රමාණයට වඩා වැඩි, අනවශ්‍ය හෝ අධික සම්බන්ධතා හෝ සන්නිවේදන සිදු කිරීම.
- IV. ණයක් පවතින බව තෙවන පාර්ශ්වයකට, මිතුරන්, පවුලේ සාමාජිකයන් ආදීන් ඇතුළුව, අනාවරණය කිරීම.
- V. ණයක් සම්බන්ධයෙන්, එහි ලක්ෂණ, ගෙවිය යුතු මුදල, මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ නීතිමය අයිතිවාසිකම් හෝ ණය නොගෙවන්නේ නම් ඕනෑම පුද්ගලයෙකුට ඇතිවිය හැකි නීතිමය ප්‍රතිවිපාක පිළිබඳව වැරදි නිරූපණයක් කිරීම.
- VI. පොදුවේ අපහාසයට ලක් කිරීම.
- VII. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ පූර්ව කැමැත්ත නොමැතිව, ණය ආපසු ගෙවීම ඉල්ලා සිටීම සඳහා මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ සේවා ස්ථානයට ඇමතීම හෝ සංචාරය කිරීම.
- VIII. ඕනෑම පුද්ගලයෙකුට හානි කරන බවට තර්ජනය කිරීම හෝ හානි කිරීම.
- IX. ඇපකරයක් ලෙස ලබා දී නොමැති දේපළ අත්පත් කර ගැනීමට තර්ජනය කිරීම හෝ එවැනි දේපළ අත්පත් කර ගැනීම.
- X. දේපළට හානි කරන බවට තර්ජනය කිරීම හෝ දේපළට හානි කිරීම.
- XI. ණය අයකර ගැනීමේ අරමුණින්, රාත්‍රී 9.00 සිට පෙ.ව. 6.00 දක්වා කාලය තුළ, පුද්ගලිකව හෝ දුරකථනය වැනි වෙනත් මාධ්‍යයකින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින් සම්බන්ධ කර ගැනීම.

8.6 සේවක පුහුණුව

MBSL හි සේවකයින් සහ පත් කරන ලද නියෝජිතයින්, විශේෂයෙන් ණය නිලධාරීන්, අයකර ගැනීමේ නිලධාරීන්, අලෙවි නිලධාරීන්, පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරීන්, පාරිභෝගික සේවා නියෝජිතයින් වැනි පාරිභෝගිකයන් සමඟ සෘජුව සම්බන්ධ වන පුද්ගලයින්, නිසි ලෙස පුහුණු කර සුදුසුකම් ලත් අය විය යුතුය.

9.0 පැමිණිලි හැසිරවීම සහ සහන ලබාදීම

අපගේ මූල්‍ය නිෂ්පාදන සම්බන්ධ පාරිභෝගිකයා පැමිණිලි හැසිරවීමේදී, MBSL පාරිභෝගිකයා පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාපටිපාටියේ නියම කර ඇති ක්‍රියාමාර්ග අනුගමනය කළ යුතුය.

පාරිභෝගිකයා ආරක්ෂණ රාමුවේ මාර්ගෝපදේශයේ 4.1 වගන්තිය අනුව, සියලුම ශාඛා තම ශාඛා දැනුම් පුවරුවේ පාරිභෝගිකයා පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරියාගේ සම්බන්ධතා විස්තර සහ මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්ගේ සම්බන්ධතා විස්තර ප්‍රදර්ශනය කළ යුතුය.

අභ්‍යන්තර පැමිණිලි හැසිරවීමේ යාන්ත්‍රණය

- MBSL විසින් තම පාරිභෝගිකයන්ගේ දුක්ගැහවිලි සහ පැමිණිලි සඳහා විසඳුම් ලබාදීමට පැමිණිලි හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්තියක් පවත්වාගෙන යා යුතුය.
- බාහිර සහාය ලබා ගැනීමට පෙර, MBSL හි අභ්‍යන්තර පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය හරහා සහන ලබා ගැනීමට පාරිභෝගිකයන් දිරිමත් කළ යුතුය.
- පාරිභෝගිකයන් විසින් ඉදිරිපත් කරන පැමිණිලි හැසිරවීම සහ ඒවා විසඳීම පහසු කිරීමේ වගකීම සහිත නිලධාරියෙකු සෑම ව්‍යාපාරික ස්ථානයකම පත් කළ යුතුය. එම පැමිණිල්ල විසඳා නොමැති නම්, එය විසඳන තුරු ඊළඟ තීරණ ගැනීමේ අධිකාරිය වෙත එය ඉහළට යොමු කිරීම එම නිලධාරියාගේ/නිලධාරීන්ගේ වගකීම වේ.
- සියලුම පාරිභෝගිකයා පැමිණිලි වාර්තා කිරීම සඳහා දත්ත ගබඩාවක් පවත්වාගෙන යා යුතු අතර, පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරියා එම දත්ත ගබඩාවේ භාර නිලධාරියා විය යුතුය. විසඳා නොමැති පාරිභෝගික පැමිණිලි MBSL හි ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකරණය වෙත කාලානුරූපීව වාර්තා කිරීමේ වගකීමද එම නිලධාරියාට වේ. ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකරණය විසඳා නොමැති කරුණු සම්බන්ධයෙන් කඩිනම් නිවැරදි කිරීමේ ක්‍රියාමාර්ග ගත යුතුය. වැඩිදුර තොරතුරු සඳහා කරුණාකර MBSL පාරිභෝගිකයා පැමිණිලි ක්‍රියාපටිපාටිය බලන්න.
- ව්‍යාපාරික ස්ථානයේදී, එවැනි පැමිණිලි විසඳීමට පත් කර ඇති නිලධාරියා වෙත පාරිභෝගිකයා යොමු කළ යුතුය.
- නියාමන අධිකාරීන් විසින් යොමු කරන ලද පාරිභෝගිකයා පැමිණිලි අදාළ තීරණ ගැනීමේ අධිකාරිය වෙත යොමු කළ යුතුය.
- ඕනෑම පැමිණිල්ලක් ලැබුණු බව සාධාරණ ලෙස කෙටි කාලයක් තුළ ලිඛිතව පිළිගත යුතු අතර, පැමිණිල්ල විසඳීම සඳහා MBSL විසින් අනුගමනය කරනු ලබන ක්‍රියාපටිපාටිය සහ එම පැමිණිල්ල හැසිරවීමේ නිලධාරියාගේ/නිලධාරීන්ගේ සම්බන්ධතා විස්තර පැමිණිලිකරුට දැනුම් දිය යුතුය. මෙම අරමුණ සඳහා, MBSL විසින් සුදුසු වචන යොදා සකස් කරන ලද මුද්‍රිත පෝරමයක් භාවිත කළ හැකිය.
- වාචිකව හෝ ලිඛිතව පැමිණිලි භාර ගැනීම පහසු කළ යුතු අතර, පැමිණිලි අනිවාර්යයෙන්ම ලිඛිතව පමණක් ඉදිරිපත් කළ යුතු බවට MBSL අවධාරණය නොකළ යුතුය.
- පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලියේ කිසිදු අවස්ථාවකදී පාරිභෝගිකයන්ට අසාධාරණ ලෙස නොසැලකිය යුතුය.

10.0 පාරිභෝගික දත්ත සහ පෞද්ගලිකත්වය ආරක්ෂා කිරීම

10.1 දත්ත රැස් කිරීම සහ භාවිතය

MBSL විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ පෞද්ගලික තොරතුරු, යම් නීතියක්, නියෝගයක් හෝ මාර්ගෝපදේශයක් යටතේ ඇති සීමාවන් තුළ, නීත්‍යානුකූල සහ සාධාරණ ක්‍රම භාවිත කරමින් පමණක්, සහ නිශ්චිත, පැහැදිලි හා නීත්‍යානුකූල අරමුණු සඳහා පමණක් එකතු කළ යුතුය.

MBSL හි තොරතුරු ආරක්ෂණ සහ දත්ත පෞද්ගලිකත්ව ප්‍රතිපත්තිය, මෙම රෙගුලාසි සහ අනෙකුත් අදාළ නීතිවලට අනුකූලව, එකතු කර රඳවා තබා ගත හැකි දත්තවල ක්‍රම, අරමුණු සහ වර්ග ඇතුළුව, පෞද්ගලික තොරතුරු එකතු කිරීම සහ භාවිතය සඳහා මාර්ගෝපදේශ සපයයි.

මෙම රෙගුලාසිවලට අමතරව, ශ්‍රී ලංකාවේ මුදල් විදුද්ධීකරණය වැළැක්වීම, ත්‍රස්තවාදයට මුදල් සැපයීම වැළැක්වීම සහ දත්ත ආරක්ෂණය ඇතුළු අනෙකුත් අදාළ නීතිවලට අනුකූලව පෞද්ගලික තොරතුරු එකතු කිරීම, රඳවා තබා ගැනීම සහ භාවිත කිරීම සිදු කළ යුතුය.

දත්ත එකතු කරන ලද අරමුණ සඳහා පමණක් මූල්‍ය පාරිභෝගික දත්ත භාවිතය සීමා කරන දත්ත පෞද්ගලිකත්ව සහ රහස්‍යභාව අවශ්‍යතා MBSL විසින් අනුගමනය කළ යුතුය.

මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ පෞද්ගලික තොරතුරු භාවිත කළ හැක්කේ පහත සඳහන් අවස්ථාවන්හිදී පමණි.

- I. එම තොරතුරු මුලින් එකතු කරන ලද අරමුණට අනුකූල වන අරමුණු සඳහා, එය මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට සාධාරණ ලෙස පැහැදිලිව පෙනී නිබේ නම් හෝ සාධාරණ ලෙස අපේක්ෂා කළ හැකි නම්; හෝ
- II. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ දැනුවත් කැමැත්ත ඇතිව; හෝ
- III. මෙම රෙගුලාසි හෝ වෙනත් ඕනෑම නීතියක් මගින් වෙනත් ආකාරයකින් අවශ්‍ය කර ඇති හෝ අවසර දී ඇති පරිදි.

මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට තම ආබාධිතභාවය/විශේෂ අවශ්‍යතා සම්බන්ධයෙන් පෞද්ගලිකත්වය පවත්වා ගැනීමට අයිතියක් ඇත.

මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට පහසුකම් සැලසීම හෝ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ අයිතිවාසිකම් ආරක්ෂා කිරීම හැර වෙනත් කිසිදු අරමුණක් සඳහා, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ යම් ආබාධිතභාවයක්/විශේෂ අවශ්‍යතාවයක් සම්බන්ධ තොරතුරු MBSL විසින් භාවිත නොකළ යුතුය.

මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ පූර්ව කැමැත්ත නොමැතිව, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ ආබාධිතභාවය/විශේෂ අවශ්‍යතා හෝ සෞඛ්‍ය තත්ත්වය පිළිබඳ තොරතුරු වෙනත් කිසිදු පාර්ශ්වයකට MBSL විසින් අනාවරණය නොකළ යුතුය.

මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකුගේ ඉල්ලීම මත, නීතියෙන් හනම් කර ඇති ප්‍රමාණයට හැර, MBSL සතුව පවතින එම මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා පිළිබඳ ඕනෑම පෞද්ගලික තොරතුරුකට ප්‍රවේශය MBSL විසින් ඔහුට/ඇයට ලබා දිය යුතුය. එවැනි ප්‍රවේශය ලබා දිය යුත්තේ:

- I. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට තේරුම් ගත හැකි ආකාරයකින්;
- II. සාධාරණ කාලයක් තුළ; සහ
- III. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට අවම පිරිවැයකින් හෝ කිසිදු පිරිවැයක් නොමැතිව.

මූල්‍ය සේවා සපයන්නා සතුව ඇති යම් පෞද්ගලික දත්තයක් නිවැරදි නොවන බව හෝ අසම්පූර්ණ බව මූල්‍ය පාරිභෝගිකයෙකු කියා සිටින අවස්ථාවක, මූල්‍ය සේවා සපයන්නා එම ගිණිකම් පෑම සාධාරණ කාලයක් තුළ සමාලෝචනය කිරීම, එය නිවැරදි කිරීම සහ එම තොරතුරු කලින් බෙදාගෙන ඇති ඕනෑම තෙවන පාර්ශ්වයකට ඒ පිළිබඳව දැනුම් දීම සඳහා සුදුසු පියවර ගත යුතුය.

10.2 පුද්ගලික දත්ත ආරක්ෂා කිරීම

මඵවන්ටි බැංකුව ඔග් ශ්‍රී ලංකා ඇන්ඩ් ෆිනෑන්ස් පීඑල්සී, පාරිභෝගිකයා තොරතුරු සුරක්ෂිතභාවය සහ රහස්‍යභාවය සහතික කරයි. නීතියෙන් අවශ්‍ය වූ විට පමණක්, MBSL විසින් පාරිභෝගික තොරතුරු CRIB සහ අනෙකුත් නියාමන ආයතන වෙත අනාවරණය කරනු ඇත.

2011 අංක 42 දරන මුදල් ව්‍යාපාර පනතේ 61 වන වගන්තිය යටතේ අවශ්‍ය පරිදි, පනතේ විධිවිධානවලට අනුකූලව පාරිභෝගිකයා දත්ත සහ පෞද්ගලිකත්වය ආරක්ෂා කිරීම සඳහා MBSL විසින් පහත පරිදි අවශ්‍ය පියවර ගත යුතුය.

a) MBSL හි සෑම අධ්‍යක්ෂවරයෙකුම, කළමනාකරුවෙකුම, නිලධාරියෙකුම, සේවකයෙකුම සහ නියෝජිතයෙකුම, MBSL හි සියලුම ගනුදෙනු, එහි පාරිභෝගිකයන්, ඕනෑම පුද්ගලයෙකුගේ ගිණුම් තත්ත්වය සහ ඒ සම්බන්ධ සියලුම කරුණු පිළිබඳව දැඩි රහස්‍යභාවය පවත්වා ගත යුතු අතර, පහත සඳහන් අවස්ථා හැර එවැනි කිසිදු කරුණක් අනාවරණය නොකළ යුතුය.

- නීති අධිකරණයක් විසින් හෝ එම කරුණ අදාළ වන පුද්ගලයා විසින් එසේ කිරීමට අවශ්‍ය වූ විට, එම අධ්‍යක්ෂවරයාගේ, කළමනාකරුගේ, නිලධාරියාගේ, සේවකයාගේ හෝ නියෝජිතයාගේ රාජකාරි ඉටු කිරීමේදී හෝ මුදල් ව්‍යාපාර පනතේ හෝ වෙනත් කිසියම් ලිඛිත නීතියක විධිවිධාන කිසිවකට අනුකූල වීම සඳහා.

b) MBSL හි සෑම සේවකයෙකුම, දැඩි රහස්‍යභාවය පවත්වා ගැනීමට තමන් බැඳී සිටින බවට ප්‍රකාශයක් අත්සන් කළ යුතුය. එම ප්‍රකාශය පත්වීම් ලිපිය තුළ අන්තර්ගත වේ.

c) ඉහත සඳහන් කරුණු, මූල්‍ය කම්මාන්තයේ සාමාන්‍ය පිළිගත් ක්‍රියාපටිපාටිවලට අනුකූලව, ඉල්ලීමක් මත වෙනත් මූල්‍ය සමාගමකට පාරිභෝගිකයාවෙකු සම්බන්ධ අදහසක් හෝ යොමු කිරීමක් යහපත් විශ්වාසයෙන් ලබා දීම MBSL වෙත තහනම් නොකරයි.

10.3 CRIB වාර්තාකරණ පද්ධතිය සහ දත්ත හුවමාරුව

පාරිභෝගිකයන්ට අදාළ පුද්ගලික දත්ත CRIB සමග බෙදාගැනීම, ඔවුන් පිළිබඳව පවත්වාගෙන යනු ලබන දත්ත එකතු කිරීම, සැකසීම සහ බෙදාහැරීමේ නිශ්චිත අරමුණ සහ කොන්දේසි, සහ අදාළව අනුගමනය කරනු ලබන රහස්‍යභාවය පිළිබඳ නීති පිළිබඳව පාරිභෝගිකයන්ට සුදුසු පරිදි / සම්පූර්ණයෙන් දැනුම් දිය යුතුය.

11.0 මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ ආරක්ෂණ රාමුව ක්‍රියාත්මක කිරීම

MBSL විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ ආරක්ෂණ රාමුව ආයතනික වෙබ් අඩවියේ ප්‍රකාශයට පත් කළ යුතු අතර, පාරිභෝගිකයන්ගේ ඉල්ලීම මත ඔවුන් කැමති භාෂාවෙන් පිටපත් ලබා දිය යුතු අතර, අවශ්‍ය වූ විට ඔවුන් දැනුවත් කළ යුතුය.

MBSL විසින් සියලුම පවතින සහ නව සේවකයින්ගෙන් (සේවයට එක්වීමට පෙර) සහ පත් කරන ලද නියෝජිතයින්ගෙන් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ ආරක්ෂණ රාමුව අනුගමනය කරන බවට ලිඛිත තහවුරු කිරීමක් ලබා ගත යුතුය.

මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ ආරක්ෂණ රාමුවට අනුකූලව තම රාජකාරි ඉටු කිරීම සෑම සේවකයෙකුගේම වගකීම වේ.

12.0 ප්‍රතිපත්ති සමාලෝචනය

මෙම ප්‍රතිපත්තිය, මඵවන්ටි බැංකුව ඔෆ් ශ්‍රී ලංකා ඇන්ඩ් ෆිනෑන්ස් පීඑල්සී හි සියලුම සේවකයින් සඳහා මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ ආරක්ෂාව පිළිබඳ මාර්ගෝපදේශ ලේඛනය ලෙස භාවිත වේ. අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය විසින් මෙම ප්‍රතිපත්තිය කාලානුරූපීව සමාලෝචනය කළ යුතු අතර, පවතින රෙගුලාසි, ප්‍රමිතීන් සහ හොඳම ක්‍රියාපටිපාටිවලට අදාළව අවශ්‍ය වූ විට සුදුසු වෙනස්කම් සිදු කළ යුතුය. එසේම, අවම වශයෙන් වසර දෙකකට වරක් මෙම ප්‍රතිපත්තිය සමාලෝචනය කළ යුතුය.

ප්‍රතිපත්ති සමාලෝචන

විස්තරය	අනුමත කළ දිනය
මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ ආරක්ෂණ රාමුව	11.08.2021
පළමු සමාලෝචනය	22.08.2024
දෙවන සමාලෝචනය	18.06.2026