විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම්වල මූල්‍ය ගනුදෙනුකරුවන් ආරක්ෂා කිරීමේ අනුකූලතා රාමුව සම්බන්ධ විස්තරාත්මක මාර්ගෝපදේශය

හැඳින්වීම

විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම් විසින් ගනුදෙනුකරුවන්ගේ අයිතීන් සුරක්ෂිත කිරීමට හා බැඳියාව තහවුරු කිරීමට හඳුන්වා දෙන ලද මූල්‍ය ගනුදෙනුකරුවන් ආරක්ෂා කිරීමේ අනුකූලතා රාමුවෙහි දැක්වෙන අවම ප්‍රමිතීන්ට අනුකූල වීම සඳහා අවශ්‍ය මාර්ගෝපදේශයන් මෙයින් පැහැදිලි කෙරේ.

1. හෙළිදරව් කිරීම හා විනිවිදභාවය

1.1. ගනුදෙනුකරුවන් වෙත මූල්‍ය සේවාවන් සම්බන්ධ පැහැදිලි, සංක්ෂිප්ත, නිවැරදි සහ නොමග නොයවන ආකාරයේ තොරතුරු ලබා දිය යුතුය. මෙම ලබාදෙන තොරතුරු ගනුදෙනුකරුවන් කැමති භාෂාවකින් එනම් සිංහල, දෙමළ හා ඉංග්‍රීසි මාධ්‍යයෙන් පැවතිය යුතුය.

1.2. සේවාවන් සම්බන්ධ මූලික තොරතුරු

1.2.1. වෙළඳ දැන්වීම් අවධිය

අ. විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම් විසින් ඕනෑම මාධ්‍යයක් මගින් සිදුකරනු ලබන සියලුම වෙළඳ දැන්වීම් වල මූල්‍ය සේවාවන් සම්බන්ධ නිවැරදි, තේරුම්ගත හැකි සහ සත්‍ය තොරතුරු අන්තර්ගත විය යුතු අතර මහජනතාව නොමග යවන ආකාරයේ තොරතුරු ඇතුළත් නොවිය යුතුය. තවද, විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම් ප්‍රචාරය කරන ඕනෑම වෙළඳ දැන්වීමක් පිළිබඳව පැහැදිලි කිරීම් ඉල්ලා සිටින විටකදී ලබා දිය යුතුය.

ආ. තවද ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් සාමාන්‍ය සහ විශේෂිත සේවාවන් හා සම්බන්ධ වෙළඳ දැන්වීම් සඳහා කලින් කලට නිකුත් කරනු ලබන නියමයන් හා මාර්ගෝපදේශයන් සඳහාද විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම් විසින් අනුකූල විය යුතුය.

1.2.2. පූර්ව ගිවිසුම් අවධිය

අ. සෑම විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගමක්ම තම සේවාවන් සම්බන්ධව සරල භාෂාවෙන් සකස් කරන ලද "මූලික තොරතුරු ලේඛනයක්" එහි අපේක්ෂිත ගනුදෙනුකරුවන්ට ලබා දිය හැකි සම්මත ආකාරයේ ලේඛනයක් ලෙස මුද්‍රිත හෝ විද්‍යුත් මාධ්‍යයෙන් පවත්වා ගත යුතු අතර එය ආයතනයේ වෙබ් අඩවියෙහි පළ කල යුතුය.

ආ. ණය සේවාවන් සම්බන්ධයෙන් පහත දැක්වෙන මූලික තොරතුරු එම ලේඛනයෙහි අන්තර්ගත විය යුතුය.

i). මූල්‍ය සේවාවේ ස්වභාවය, පොලී අනුපාතය, දඩ, වෙනත් අයකිරීම් හා සේවා ගාස්තු සහ කොමිස් ඇතුළුව මූල්‍ය සේවාව සම්බන්ධ මූලික ලක්ෂණ

ii). මූල්‍ය සේවාව ලබා ගැනීම සඳහා ගනුදෙනුකරු අනුගමනය කල යුතු ක්‍රියාපටිපාටිය

iii). ප්‍රධාන නියමයන් හා කොන්දේසි

iv). මූල්‍ය සේවාවන් හා සම්බන්ධ අදාල නීතිමය ප්‍රතිපාදන

v). පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය

ඇ. ණය සාධන පත්‍ර සම්බන්ධව පහත දැක්වෙන මූලික තොරතුරු එම ලේඛනයෙහි අන්තර්ගත විය යුතුය.

i). වෙළඳ ප්‍රවර්ධන හා අනෙකුත් දිරි දීමනාද ඇතුළුව ගනුදෙනුකරුවන්ට ලැබෙන මූල්‍ය හා අනෙකුත් ප්‍රතිලාභ

ii). ණය සාධන පත්‍ර හා සම්බන්ධ කලින් නිදහස් කිරීමේ කොන්දේසිද ඇතුළත්ව අදාල වෙනත් නියමයන් හා කොන්දේසී

ඇ. අපේක්ෂිත ගනුදෙනුකරුවන්ට ගිවිසුමකට එළඹීම සඳහා බලකිරීම සිදු නොකල යුතු අතර මූල්‍ය සේවාවන් සම්බන්ධ සාධනීය තීරණයක් ගැනීම සඳහා සාධාරණ කාලයක් ගනුදෙනුකරුවන් වෙත ලබා දිය යුතුය.

1.2.3. ගිවිසුම් අවධිය

අ. සියලුම විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම් අදාල පනත් / විධානයන් මගින් නියම කර ඇති පරිදි අදාල අවස්ථාවන් වලදී මූල්‍ය සේවාවන් සම්බන්ධ තොරතුරු හෙළිදරව් කළ යුතුය.

ආ. විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම් විසින් පහත දෑ ආවරණය කරමින් මූල්‍ය සේවාවන් හා සම්බන්ධ නියමයන් හා කොන්දේසි සහ ඒවායේ ස්වභාවය ගනුදෙනුකරුවන් වෙත පැහැදිලිව විස්තර කල යුතුය.

i). ගනුදෙනුකරුවන් විසින් ගෙවිය යුතු පොලිය, ගණනය කරන ආකාරයද ඇතුළත්ව පොලී අනුපාත, ගාස්තු හා අයකිරීම්, කොමිස් (තිබේ නම්) ආදි සාමාන්‍ය අයකිරීම් වල විස්තර

ii). විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම්වල පැමිණිලි බාර ගැනීමේ ක්‍රමවේදය හා එම ගැටළු නිරාකරණය කිරීමේ යාන්ත්‍රණය

iii). ගනුදෙනුකරුවෙකු විසින් ඔහුගේ / ඇයගේ වගකීම් පියවීම පැහැර හරින අවස්ථාවක විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම විසින් අනුගමනය කරන ක්‍රියාපටිපාටිය, අයකිරීමේ ක්‍රියාමාර්ග සහ විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම් ඒ සඳහා දරන වියදම ගනුදෙනුකරුගෙන් ප්‍රතිපූර්ණය කරගන්නා බව

iv). ආයෝජන හා සම්බන්ධ ණය සාධන පත්‍ර කලින් නිදහස් කිරීම්ද ඇතුළත් නියමයන් හා කොන්දේසි

v). යම් ගනුදෙනුකරුවෙකු විසින් මූල්‍ය සේවාවන් කල්පිරීමට ප්‍රථම එයින් ඉවත් වන්නේ නම්/ අවසන් කරන්නේ නම් අදාල ගනුදෙනුකරු විසින් ගෙවිය යුතු දඩ මුදල් හා පෙර පියවීමේ ගාස්තු

vi). සැක කටයුතු ගනුදෙනු හා සීමාවකට ඉහළ ගනුදෙනු මූල්‍ය බුද්ධි ඒකකයට වාර්තා කිරීමට අදාල නීතිරීති

vii). ගනුදෙනුකරුවකුගේ මූල්‍ය උපකරණ අස්ථානගත වූ විට එය වාර්තා කිරීමේදී, ගනුදෙනුකරු විසින් අනුගමනය කල යුතු ක්‍රමවේදය හා ඒ වෙනුවෙන් ගනුදෙනුකරුගේ සහ විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගමේ වගකීම

viii). නීත්‍යානුකූලව අවසරලත් පාර්ශ්වයකට ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තොරතුරු අනාවරණය කෙරෙන බව

ඈ. ණය සේවාවන් වෙනුවෙන් සියළුම ගනුදෙනුකරුවන් වෙත "අර්පණ ලිපියක්/ මූල්‍ය සේවා ප්‍රකාශයක්" ලබා දිය යුතු අතර එහි අවම වශයෙන් පහත දැක්වෙන මූලික තොරතුරු ඇතුළත් විය යුතුය.

i). ණය ගැණුම්කරුගේ නම
ii). ගිවිසුම් අංකය (ණය අංකය)
iii). ප්‍රදානය කල මුදල
iv). ප්‍රදානය කල දිනය සහ ණය ගිවිසුමෙහි කාලපරිච්ඡේදය
v). පොලී අනුපාතය හා එහි පදනම (නාමික හෝ සඵල)
vi). ආපසු ගෙවීමේ කොන්දේසි හා වාරිකය ගෙවීමේ වාර ගණන (දෛනික, සති, මාසික හෝ වෙනත් පදනම)
vii). ලබා දී ඇති ඇප සුරැකුම පිළිබඳ විස්තර
viii). රක්ෂණ, අගය කිරීම්, ලියකියවිලි, ලියාපදිංචි ආදි අමතර ගාස්තු පිළිබඳ විස්තර (අදාල වේ නම්)
ix). ප්‍රමාද වී සිදුකරන ගෙවීම් සඳහා අදාල වන දඩ පොලී අනුපාතය (වාර්ෂික)
x). ගනුදෙනුකරුවෙකු විසින් ගෙවීම් පැහැර හරින අවස්ථාවක අයකර ගැනීමේ ක්‍රමවේදය (වත්කම් යලි අත්පත් කරගැනීම, මෙම ක්‍රියාවලිය සඳහා වැයවන පිරිවැය, යලි අත්පත් කරගැනීමෙන් පසුව අදාල වන ක්‍රමවේදය, අදාල අනෙකුත් ගාස්තු ආදිය)
xi). ණය කලින් බේරුම් කිරීම සඳහා අදාල වන කොන්දේසි
xii). ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ණය සම්බන්ධයෙන් ක්ෂේත්‍ර නිලධාරියා විසින් කණ්ඩායමේ සාමාජිකයන් හමුවන දින හා වේලාවන්, අයකර ගැනීමේ ක්‍රමවේදය සහ එක්රැස් කිරීමේ මධ්‍යස්ථාන වල තොරතුරු සඳහන් කල යුතුය. ස්වභාවික ආපදා සහ බලාපොරොත්තු නොවන සිද්ධීන් හේතුවෙන් ණය අයකරගැනීමේ මූලික කාලසටහන් වෙනස් වුවහොත්, ඒ සම්බන්ධව ගනුදෙනුකරුවන් වෙත දැනුම් දිය යුතුය.

ඇ. ණය සාධන පත්‍ර සම්බන්ධයෙන් සියළුම විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම් අදාල පනත්/ විධානයන්හි දක්වා ඇති තොරතුරු අදාල වන පරිදි හෙළිදරව් කල යුතුය.

1.2.4. ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ඉල්ලීම පරිදි

ණය සේවාව සම්බන්ධ සේවා ප්‍රකාශනයක් ගනුදෙනුකරුගේ ඉල්ලීම පරිදි සැපයිය යුතු අතර එහි පහත තොරතුරු අන්තර්ගත විය යුතුය.

i). වාර්තාකරණ කාලපරිච්ඡේදය සඳහා ගනුදෙනු වල සවිස්තරාත්මක තොරතුරු (උදා: ගනුදෙනුකරුගේ ගිණුමෙහි හර හා බැර අයිතමයන්)
ii). සඵල පොලී අනුපාතිකය සහ කාලපරිච්ඡේදය සඳහා අය කල පොලිය
iii). කාලපරිච්ඡේදය සඳහා අය කල ගාස්තු
iv). ගෙවීම් කල යුතු දිනය සහ හිඟ හිටි ශේෂය

1.2.5. මූල්‍ය සේවාවේ විස්තර සහ ඒවාට අදාල නියමයන් හා කොන්දේසි ලබාගත් බවට, පැහැදිලි කර දුන් බවට හා තේරුම් ගත් බවට ගනුදෙනුකරුගෙන් ලිඛිත සහතිකයක් ලබා ගත යුතුය.

1.2.6. මූල්‍ය සේවාවට අදාල සියලුම ලියකියවිලි නිසි ලෙස සම්පූර්ණ කර ගනුදෙනුකරුගේ අත්සන යෙදිය යුතුය. අසම්පූර්ණ ලියකියවිලි බාරගැනීම සහ හිස් ලියකියවිලි මත අත්සන් ලබා ගැනීම සිදු නොකල යුතුය.

1.2.7. යම් මූල්‍ය සේවාවක් සම්බන්ධයෙන් එකඟ වූ නියමයන් හා කොන්දේසි වල යම් වෙනසක් විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගමක් විසින් සිදු කරන්නේ නම් එසේ කිරීමට ප්‍රථම ගනුදෙනුකරුවන්ට දැනුම් දිය යුතුය.

1.3. පොදු හෙළිදරව් කිරීම්

අ. විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගමේ ව්‍යාපාර ස්ථානවල ප්‍රදර්ශනය කරනු ලබන තොරතුරු අතර පහත තොරතුරුද අන්තර්ගත විය යුතුය.

i). ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් නිකුත් කරන ලද කල්බදු මූල්‍යකරණ බලපත්‍රය

ii). විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගමේ විගණනය කරන ලද නවතම මූල්‍ය ප්‍රකාශන කට්ටලය

iii). විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගමේ ණය ශ්‍රේණිය සහ එයට පාදක වූ නිර්නායකයන් (තිබේ නම්)

iv). මෙම මාර්ගෝපදේශයෙහි 4.1 වගන්තියෙහි දැක්වෙන පරිදි මහජන පැමිණිලි හසුරුවන නිලධාරියා සම්බන්ධ කරගැනීමේ මූලික තොරතුරු

v). මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා සම්බන්ධ කරගැනීමේ තොරතුරු

vi). ව්‍යාපාර ගනුදෙනුකරන වේලාවන් සහ නිවාඩු දැන්වීම්

ආ. ඉහත තොරතුරුද ඇතුළත්ව පහත දැක්වෙන තොරතුරු සමාගමේ වෙබ් අඩවියෙහි පළ කල යුතුය.

i). ණය සේවාවන් වල වර්තමාන පොලී අනුපාත පදනම සහ අනෙකුත් ගාස්තු (හැකි අවස්ථාවල)

ii). 1.2.2 (අ) වගන්තිය යටතෙහි අදාල වන හෙළිදරව් කිරීමේ අවශ්‍යතා

2. ගනුදෙනුකරුවන් දැනුම්වත් කිරීම

2.1. මූල්‍ය දැනුම ලබාදීමේ ඵලදායී වැඩසටහන් ක්‍රියාත්මක කිරීම

අ. මූල්‍ය සේවාවන් පිළිබඳව මහජනතාවගේ දැනුම්වත්භාවය වර්ධනය කිරීම සඳහා විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම් විසින් තමන් විසින්ම හෝ අංශයේ සමාගම් සමග හවුලේ හෝ විශේෂිත මූල්‍ය සාක්ෂරතාව දියුණු කිරීමේ වැඩසටහන් සකස් කල යුතුය. මූල්‍ය දැනුම ලබාදීමේ වැඩසටහන් ඉලක්ක ගත ගනුදෙනුකරුවන්ගේ මූල්‍ය අවශ්‍යතා හා මූල්‍ය සාක්ෂරතාවට ගැලපෙන ආකාරයට සැලසුම් කල යුතුය.

ආ. මූල්‍ය දැනුම ලබාදෙන උපකරණ සඳහා මුද්‍රිත පත්‍රිකා, පෝස්ටර්, පුහුණු කිරීමේ වීඩියෝපට (උදා- මුදල් කළමනාකරණය, ණය කළමනාකරණය, ඉතිරිකිරීමේ පුරුදු ඉගැන්වීම), අන්තර් ක්‍රියාකාරී ණය ගණක යන්ත්‍ර සහ මූලික පණිවිඩ (උදා- ඔබගේ මුදල් ආරක්ෂා කරගැනීම, ඔබගේ සේවාව පිළිබඳ දැනගැනීම, නියමයන් හා කොන්දේසි කියවා අවබෝධ කරගැනීම, ඔබගේ ප්‍රකාශයන් පරීක්ෂා කර ගැනීම, ඔබගේ ණය වාරිකය නියමිත වේලාවට ගෙවීම, ගාස්තු හා අයකිරීම් තේරුම් ගැනීම ඔබගේ පුද්ගලික හඳුනාගැනීමේ අංකය ආරක්ෂා කරගැනීම) ඇතුළත් විය හැක.

ඇ. විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම් විසින් මූල්‍ය සේවාවන් හා සම්බන්ධ අදාල නීතිමය ප්‍රතිපාදන පිළිබඳව ගනුදෙනුකරුවන් දැනුම්වත් කල යුතුය - උදා: කල්බදු මූල්‍යකරණ පනත, උකස් පනත, භාණ්ඩ උකස් ගන්නන්ගේ ආඥා පනත ආදිය.

2.2. මූල්‍ය විනය ප්‍රවර්ධනය කිරීම

ගනුදෙනුකරුවන්ගේ, විශේෂයෙන්ම අගතියට පත්වීමට වැඩි ඉඩකඩක් ඇති කාණ්ඩයන්ගේ මූල්‍ය දැනුම හා හැකියාව වර්ධනය කිරීම සඳහා මූල්‍ය අධ්‍යාපනය හා තොරතුරු ලබා දීම ශක්තිමත් කල යුතුය. අධික ණයගැතිබව, බහු ණයගැනීම්වල ප්‍රතිවිපාක සහ ප්‍රමාද වී සිදුකරන ආපසුගෙවීම් ආදිය සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරුවන් වෙත විශේෂිත අනතුරු ඇඟවීම් ලබා දිය යුතුය.

3. වගකීම් සහගත ව්‍යාපාරික හැසිරීම

3.1. **ගනුදෙනුකරු සහ යෝග්‍යතාවය හඳුනා ගැනීම :** ගනුදෙනුකරුවන් ආරක්ෂා කිරීමට සහ ඔවුන්ගේ මූල්‍ය හා මූල්‍ය නොවන අවශ්‍යතා සපුරාලීමට අවශ්‍ය වන සේවා ලබා දීම සඳහා විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම් සහ පත් කරන ලද නියෝජිතයන් සතුව අවශ්‍ය සම්පත් සහ ක්‍රමවේදයන් පැවතිය යුතුය. මේ සඳහා විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම් සහ පත් කරන ලද නියෝජිතයන් විසින්;

අ. ගනුදෙනුකරු හඳුනා ගැනීම : ගනුදෙනුකරුට යම් මූල්‍ය සේවාවක් නිර්දේශ කිරීමට, ඉදිරිපත් කිරීමට හෝ සැපයීමට පෙර ප්‍රමාණවත් තොරතුරු රැස් කිරීම හා වාර්තා කිරීම සිදු කල යුතුය. රැස් කල තොරතුරු, ගනුදෙනුකරු විසින් තෝරාගත් මූල්‍ය සේවාවෙහි සංකීර්ණ බවෙහි ස්වභාවයට ප්‍රමාණවත් විය යුතුය,

ආ. යෝග්‍යතාව තක්සේරු කිරීම : අදාල මූල්‍ය සේවාව ගනුදෙනුකරුගේ අවශ්‍යතා හා අරමුණු වලට ගැලපේද යන්න සහ ගනුදෙනුකරුට මූල්‍ය සේවාව හා අදාල වන අවදානම දරා ගැනීම සඳහා මූල්‍යමය වශයෙන් හැකියාවක් පවතීද යන්න විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම් හෝ පත් කරන ලද නියෝජිතයන් විසින් සලකා බැලිය යුතුය,

ඇ. අධික ණයගැතිබව වැළැක්වීම

i). ගනුදෙනුකරු වෙත නව මූල්‍ය සේවාවක් ඉදිරිපත් කිරීමේදී එම සේවාව හා සම්බන්ධ මූල්‍ය වගකීම පියවීම සඳහා ගනුදෙනුකරුට ඇති හැකියාව සහතික කිරීමට අදාල ගනුදෙනුකරුගේ ණය යෝග්‍යතාව නිසි ලෙස තක්සේරු කල යුතු අතර ගනුදෙනුකරුගේ ආපසු ගෙවීමේ හැකියාව සුදුසු පරිදි විශ්ලේෂණය කල යුතුය,

ii). විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගමේ අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය සහ ඉහළ කළමනාකාරීත්වය ගනුදෙනුකරුගේ අධික ණයගැතිභාවයෙහි අවදානම පිළිබඳව දැනුම්වත් හා සැලකිලිමත් විය යුතුය. ආදායම මත ණය පියවීමේ (එනම්, ණය පියවීම සඳහා යොදාගත හැකි ගනුදෙනුකරුගේ වැය කල හැකි ආදායමෙහි උපරිම ප්‍රතිශතය) උපරිම අනුපාතයක් හඳුනාගත යුතුය,

iii). ගනුදෙනුකරුගේ පවත්නා ණය යෝග්‍යතාව අහිබවා තවදුරටත් ණය ලබාගැනීම වැළැක්වීමට වෙනත් මූල්‍ය ආයතනයක් විසින් ලබාදී ඇති ණය පහසුකමක් පියවීම සඳහා විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම් විසින් අළුත් ණය පහසුකම් ලබාදීම සීමා කල යුතුය,

iv). අධික ණයගැතිභාවය වැළැක්වීම සඳහා සහය වන ණය තොරතුරු කාර්යංශය වැනි ණය කළමනාකරණ පද්ධති විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම් විසින් භාවිතයට ගත යුතුය.

3.2. ගනුදෙනුකරුවන් පෞද්ගලික මුණගැසීම සහ සම්බන්ධතා පවත්වා ගැනීම

විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම් වල සේවකයන් හෝ පත්කරන ලද නියෝජිතයන් විසින් ;

අ. සාධාරණ කාලයක් සහිත දැනුම්දීමකින් පසුව පමණක් ගනුදෙනුකරුවන් මුණගැසිය යුතු අතර, එවන් මුණගැසීම් දිවා කාලයේදී සිදු කල යුතුය.

ආ. මුණගැසීමේ අරමුණ, දිනය හා වේලාව සහ ගනුදෙනුකරුගේ ප්‍රතිචාරයේ සාරාංශය ඇතුළුව මුණගැසීමේ වාර්තා වෙන්ව පවත්වා ගත යුතුය.

ඇ. ගනුදෙනුකරුවෙකුව හෝ ගනුදෙනුකරුවෙකු බවට පත්වීමට අපේක්ෂිත යම් පුද්ගලයෙකුව දුරකථන මගින් සම්බන්ධ කරගැනීමේදී අදාල පුද්ගලයා ඔහුගේ හෝ ඇයගේ නමින් හා තමන් අදාල ගනුදෙනුකරුවාව සම්බන්ධ කරගන්නේ කුමන විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම වෙනුවෙන්ද යන්න හඳුන්වා දිය යුතු අතර එසේ සම්බන්ධ කරගැනීමේ වාණිජමය අරමුණ පැහැදිලි කළ යුතුය.

3.3. සේවකයන් සහ පත්කරන ලද නියෝජිතයන් අධීක්ෂණය කිරීම : නුසුදුසු ව්‍යාපාර හැසිරීම් සහ සාධාරණ නොවූ අවදානම් ගැනීම් වැලැක්වීම සඳහා ගනුදෙනුකරුවන් සමග සෘජුව සම්බන්ධ වන සේවකයන් හා පත්කරන ලද නියෝජිතයන්ගේ හැසිරීම ඉතා ඕනෑකමින් සහ විධිමත්ව අධීක්ෂණය කිරීම සඳහා විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම් විසින් ක්‍රමවේදයක් යොදා ගත යුතුය.

3.4. සේවකයන් පුහුණු කිරීම : විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම් වල සේවකයන් හා පත්කරන ලද නියෝජිතයන් (විශේෂයෙන්ම ණය නිලධාරීන්, අයකරගැනීම් නිලධාරීන්, අලෙවිකරණ නිලධාරීන්, පැමිණිලි හසුරවන නිලධාරීන්, ගනුදෙනුකාර සේවා නියෝජිතයන් වැනි ගනුදෙනුකරුවන් සමග සෘජුව සම්බන්ධ වන නිලධාරීන්) නිසි පරිදි පුහුණු කරන ලද හා සුදුසුකම් සහිත නිලධාරීන් විය යුතුය.

3.5. වේතන ප්‍රතිපත්තිය

අ. වගකිවයුතු ව්‍යාපාර හැසිරීම දිරිමත් කිරීමත් සාධාරණ නොවන ආදායම් ගැනීම අධෛර්යමත් කිරීමත් අරමුණු කරගනිමින් ගනුදෙනුකරුවන් සමග සෘජුව සම්බන්ධ වන සේවකයන් සහ පත්කරන ලද නියෝජිතයන් සඳහා අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය විසින් අනුමත කරන ලද වේතන ප්‍රතිපත්තියක් සැලසුම් කල යුතුය.

ආ. සේවකයන් වෙත ලබාදෙන විකුණුම් ඉලක්කයන් තාත්වික විය යුතු අතර සේවකයන්ගේ පෞද්ගලික හැකියාවන් මත ඒවා සකස් විය යුතුය.

ඇ. සේවකයන්ගේ සහ පත්කරන ලද නියෝජිතයන්ගේ වේතනය විකුණුම් කාර්යසාධනය මතම පමණක් නොගෙවීමට විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම් සහතික විය යුතු අතර ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ආරක්ෂාව සඳහා අදාල වන ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තෘප්තිය, ණය ආපසුගෙවීමේ කාර්යසාධනය, ගනුදෙනුකරුවන් රඳවා තබාගැනීම, නියාමන අවශ්‍යතා/ විශිෂ්ඨ පරිචයන්ට අදාල මාර්ගෝපදේශයන්ට හා ආචාරධර්ම පද්ධතියට අනුකූලවීම වැනි සාධකද ඇතුළත් විය යුතුය.

3.6. විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම්වල සේවකයන්ගේ සහ පත්කරන ලද නියෝජිතයන්ගේ වගකීම

සේවකයන් සහ පත් කරන ලද නියෝජිතයන් පහත දැක්වෙන ක්‍රියාවලින් වැළකී සිටිය යුතුය.

අ. ගනුදෙනුකරුවන්ට හිරිහැර කිරීම.

ආ. නින්දා සහගත ණය අයකර ගැනීමේ ක්‍රම යොදා ගැනීම.

ඇ. ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තොරතුරු වෙනත් අයට හෙළිදරව් කිරීම.

ඈ. මූල්‍ය සේවා පිළිබඳ වැරදි හෝ නොමග යවන සුළු තොරතුරු ලබාදීම.

ඉ. විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගමේ යම් සේවාවක් ලබාගැනීම සඳහා ගනුදෙනුකරුවන්ව හෝ මහජනයාව නොමනා ලෙස පෙළඹවීම.

ඊ. විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගමෙන් පිටතදී සුරැකුම් සම්බන්ධ ලිපි ලේඛනවලට අත්සන් ලබා ගැනීම. කෙසේවෙතත් සාධාරණ හේතුවක් මත ගිවිසුම අත්සන් කිරීම විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගමේ ව්‍යාපාර ස්ථානයෙන් පිටතදී කිරීමට වුවහොත් අනුමත නිලධාරියෙකු එම ස්ථානයේ සිටිය යුතු වේ.

3.7. විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම් සිය සේවාවකින් ඉවත් කිරීමේදී / අවලංගු කිරීමේදී ගනුදෙනුකරුවන්ට වන්දි ගෙවීම

දැනට ක්‍රියාත්මක වන මූල්‍ය සේවා ගිවිසුමකින් විශේෂයෙන්ම ණය සාධන පත්‍ර ආයෝජන ක්‍රමයක් වැනි සේවාවකින් ඉවත් වීමට හෝ අවලංගු කිරීමට විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම් අදහස් කරන්නේ නම් ඉවත්වීමේ ක්‍රමවේදයක් හා වන්දි ලබාගැනීමේ ක්‍රමවේදයක්ද සහිතව සාධාරණ කාලයක් ලබා ගැනීමට ගනුදෙනුකරුවන්ට අයිතියක් ඇති අතර අවශ්‍ය නම් එවැනි ඉවත් කිරීම්/ අවලංගු කිරීම් කලින් අනාවරණය කල යුතුය.

3.8. දඩගාස්තු අය කිරීම

සාධාරණත්වය, ණය ආපසුගෙවීමේ අනුබලය හා ගනුදෙනුකරුවන්ගේ සැබෑ අපහසුතා ආදිය සඳහා නිසි සැලකිල්ලක් යොමුකර දඩපොලිය සම්බන්ධ ප්‍රතිපත්තීන් නියම විය යුතුය.

4. පැමිණිලි හැසිරවීම හා සහන සැලසීම

4.1. පැමිණිලි හැසිරවීමේ අභ්‍යන්තර යාන්ත්‍රණය

අ. ගනුදෙනුකරුවන්ගේ දුක්ගැනවිලි හා පැමිණිලි සඳහා විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම් සතුව පැමිණිලි හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්තියක් පැවතිය යුතුය.

ආ. ගනුදෙනුකරුවන්ගේ පැමිණිලි සඳහා බාහිර පාර්ශ්වයන්ගේ සහය ලබා ගැනීමට පෙර සමාගමේ අභ්‍යන්තර පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය හරහා ගැටළුව සඳහා පිළියමක් ලබා ගැනීමට ගනුදෙනුකරුවන් උනන්දු කළ යුතුය.

ඇ. ගනුදෙනුකරුවන් විසින් ගොනුකරනු ලබන පැමිණිලි හැසිරවීමට සහ නිරාකරණය කිරීමට අවශ්‍ය පහසුකම් සැලසීමේ වගකීම් සහිත නිලධාරියෙකු සෑම ව්‍යාපාර ස්ථානයකටම පත් කල යුතුය. එය නිරාකරණය නොවුවහොත් අදාල ගැටළුව නිරාකරණය වනතුරු තීරණය ගැනීමේ ඉහළ අධිකාරිය වෙත එය යොමුකිරීම එලෙස පත් කරන නිලධාරියාගේ වගකීම වේ.

ඈ. සියළුම ගනුදෙනුකරුවන්ගේ පැමිණිලි වාර්තා කිරීම සඳහා දත්ත ගබඩාවක් පිහිටුවීම සහ එම දත්ත ගබඩාව සඳහා බලයලත් නිලධාරියෙකු පත්කිරීම. නිරාකරණය නොවූ මහජන පැමිණිලි

කලින් කලට ඉහළ කළමනාකාරිත්වය වෙත යොමුකිරීම එම නිලධාරියාගේ වගකීම වේ. නිරාකරණය නොවූ පැමිණිලි සම්බන්ධව ඉහළ කළමනාකාරිත්වය විසින් ක්ෂණික නිවැරදි කිරීමේ ක්‍රියාමාර්ග ගත යුතුය.

ඉ. ව්‍යාපාර ස්ථාන වලදී පැමිණිලි නිරාකරණය කිරීම සඳහා අදාල නිලධාරියා වෙත ගනුදෙනුකරුවන්ව යොමු කල යුතුය.

ඊ. නියාමන අධිකාරීන් විසින් එවනු ලබන ගනුදෙනුකරුවන්ගේ පැමිණිලි අදාල තීරණ ගැනීමේ අධිකාරිය වෙත යොමු කල යුතුය.

උ. පැමිණිල්ල ලැබුණු බවට සාධාරණ කෙටි කාලයක් තුල ගනුදෙනුකරුට ලිඛිතව දැනුම් දිය යුතු අතර එම පැමිණිල්ල නිරාකරණය කිරීම සඳහා විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම් විසින් අනුගමනය කරන ක්‍රියාමාර්ගය සහ පැමිණිල්ල මෙහෙයවන නිලධාරියා/ නිලධාරීන් සම්බන්ධ කරගත හැකි ඇමතුම් විස්තර ගනුදෙනුකරු වෙත දැනුම් දිය යුතුය (මේ සඳහා සමාගම සතුව නිසි ලෙස සකස් කරන ලද මුද්‍රිත ආකෘතියක් පවත්වා ගත හැක).

ඌ. ලිඛිතව හෝ වාචිකව පැමිණිලි කිරීමට පහසුකම් සැපයිය යුතු අතර, ලිඛිතව පමණක් පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීම අත්‍යාවශ්‍ය ලෙස විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම් විසින් බල නොකල යුතුය.

එ. පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ ක්‍රියාවලියේ කිසිදු අවස්ථාවක ගනුදෙනුකරුවන්ට අසාධාරණ ලෙස නොසැලකිය යුතුය.

5. ගනුදෙනුකරුවන්ට අපක්ෂපාතිව හා සාධාරණව සැලකීම

5.1. අපක්ෂපාතිව හා සාධාරණව සැලකීම

විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම් සමග ගනුදෙනු කරන සෑම අවස්ථාවකදීම සෑම ගනුදෙනුකරුවෙකුටම ඔවුන්ගේ කුලය, ආගම, භාෂාව, ස්ත්‍රී පුරුෂබව, වයස ආදිය ගැන සැලකිල්ලකින් තොරව අපක්ෂපාතිව සහ සාධාරණව සැලකිය යුතුය.

5.2. විශේෂ අවධානය හා සැලකිල්ල

මූල්‍ය සේවා වලට සාධාරණ ලෙස ප්‍රවේශ වීම සඳහා අවශ්‍ය පහසුකම් ලබාගැනීමට වැඩිහිටි, ආබාධිත හෝ මූල්‍ය සාක්ෂරතාව අඩු ගනුදෙනුකරුවන්ට විශේෂ අවධානයක් ලබා ගැනීමට අයිතියක් ඇත.

6. ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තොරතුරු හා පෞද්ගලිකත්වය ආරක්ෂා කිරීම

6.1. පෞද්ගලික තොරතුරු ආරක්ෂා කිරීම

සියළුම විශේෂිත කල්බදු මූල්‍යකරණ සමාගම් අදාල නීතිරීති හා රෙගුලාසි අනුව ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තොරතුරු හා පෞද්ගලිකත්වය ආරක්ෂා කිරීම සඳහා අවශ්‍ය පියවර ගත යුතුය.

6.2. ණය තොරතුරු කාර්යාංශය වෙත තොරතුරු වාර්තා කිරීම හා තොරතුරු හුවමාරු කරගැනීම

ගනුදෙනුකරුවන්ගේ පෞද්ගලික තොරතුරු ණය තොරතුරු කාර්යාංශය සමග හුවමාරු කරගන්නා බව සහ ගනුදෙනුකරුවන් සම්බන්ධ තොරතුරු රැස් කිරීමේ, සකස් කිරීමේ හා බෙදාහැරීමේ නිවැරදි අරමුණු සහ කොන්දේසි සහ ඒ ආශ්‍රිතව අනුගමනය කර ඇති රහසිගත බව සුරැකීමේ නීති සම්බන්ධව ගනුදෙනුකරුවන්ව නිසි පරිදි/ සම්පූර්ණයෙන් දැනුවත් කල යුතුය.