යූබී ෆිනෑන්ස් පීඑල්සි	
ශීර්ෂය	**පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ සහ විසඳුම් ලබා දීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය**
බලයලත් අධිකාරි	**අනුකූලතා නිලධාරි**
කාණ්ඩය	**02**

පූර්විකාව

2011 අංක 42 දරණ මුල්‍ය ව්‍යාපාර පනතට අනුව යූබී ෆිනෑන්ස් පීඑල්සී කම්පැනි ලිමිටඩ් (මින්මතු "සමාගම" යනුවෙන් හැඳින්වෙන) මූල්‍ය සමාගමක් ලෙස ක්‍රියාත්මක වන අතර 2000 අංක 56 දරණ මුල්‍ය කල්බදු පනතට අනුව සමාගම ලියාපදිංචි මූල්‍ය කල්බදු ආයතනයක් ද වේ.

පාරිභෝගික ගැටළු ගැඹුරු ලෙස සලකා අදාළ පැමිණිලි සාධාරණ හා විනිවිදභාවයෙන් කඩිනමින් විසඳන බව සහතික කිරීමට අදාළ යූබී ෆිනෑන්ස් පීඑල්සී හි පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාදාමය මෙම ක්‍රියාපටිපාටිය පෙන්වා දෙයි. යූබී ෆිනෑන්ස් පීඑල්සී කැපවී සිටින නියාමන වගකීම් සහ පාරිභෝගික සේවාවල හැකි ඉහළම ප්‍රමිතීන් සමඟ පූර්ණ අනුකූලතාව සහතික කිරීම සඳහා වන අවශ්‍යතා පැහැදිලි කරයි.

අන්තර්ගතය

1. හැඳින්වීම 1

    1.1 පාරිභෝගික පැමිණිලි වර්ග 1

2. පරමාර්ථය 1

3. අරමුණ 1

4. පැමිණිලි හැසිරවීම පිළිබඳ ශ්‍රී ලංකාවේ නීති සම්පාදනය 2

5. UBF පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය සහ ක්‍රියාත්මක වන කාලසීමාව...................... 2

6. කළමනාකරණ තොරතුරු 4

1. හැඳින්වීම

යූබී ෆිනෑන්ස් පීඑල්සි (UBF) පාරිභෝගික සම්බන්ධතා ඵලදායී ලෙස කළමනාකරණය කිරීම සඳහා පාරිභෝගික පැමිණිලි වඩාත් වටිනා අදහසක් ලෙස සලකනු ලබන අතර, එහි නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් පාරිභෝගික අපේක්ෂාවන් සපුරාලීම පමණක් නොව, වසරින් වසර අගය එකතු කිරීම සහතික කරයි. UBF හි කඩිනම් සහ කාර්යක්ෂම සේවාවක් සැපයීම නව පාරිභෝගිකයන් ආකර්ෂණය කර ගැනීම සඳහා පමණක් නොව, දැනට සිටින පාරිභෝගිකයන් රඳවා ගැනීමට ද අත්‍යවශ්‍ය බව අප විශ්වාස කරන්නෙමු. පැමිණිල්ලක් ආකාරයෙන් තමාගේ අතෘප්තිය පළ කිරීමට අපගේ ගනුදෙනුකරුවන්ට ඇති අයිතිය ද අපි පිළිගනිමු.

පාරිභෝගිකයා විසින් වාචික හෝ ලිඛිත ආකාරයෙන් තමාගේ අතෘප්තිය හෙළිදරව් කරන ඕනෑම ප්‍රකාශයක් මෙම ක්‍රියාපටිපාටිය යටතේ පැමිණිල්ලක් යනුවෙන් අර්ථ දැක්වේ. සාධාරණීකරණය කළද නොකළද, පැමිණිලිකරු වෙත හෝ ඔහු වෙනුවෙන් UBF විසින් සිදු කරන ලද ව්‍යාපාරික ගනුදෙනුවලට අදාළ සේවාවක් සැපයීම හෝ ලබා දීමට අපොහොසත් වීමක දී, ඒ තුළින් පැමිණිලිකරුට මූල්‍ය අලාභයක් සිදුවී ඇති බවට (හෝ සිදු වීමට ඉඩ ඇති බවට) කීර්තිනාමය අහිමි වීම, ද්‍රව්‍යමය පාඩුව හෝ ද්‍රව්‍යමය අපහසුතාවයකට ලක් වන අවස්ථාවන් හි දී පැමිණිලි ලැබිය හැකිය.

1.1. පාරිභෝගික පැමිණිලි වර්ග

- ල
  බාදුන් සේවාව සම්බන්ධ පැමිණිලි
- ඉදි
  රිපත් කරන ලද නිෂ්පාදන/පහසුකම සම්බන්ධ පැමිණිලි
- අ
  යකර ගැනීම සම්බන්ධ පැමිණිලි
- වං
  චනික ක්‍රියාකාරකම්
- සා
  මාන්‍ය ගනුදෙනු සම්බන්ධ කරුණු
- නි
  යාමන අවශ්‍යතා උල්ලංඝනය කිරීම

2. පරමාර්ථය

අපගේ ගනුදෙනුකරුවන්ගේ අපේක්ෂාව සහ අවශ්‍යතා සඳහා ප්‍රතිචාර දැක්වීමට කැපවී සිටින උසස් තත්ත්වයේ වෘත්තීය සේවාවක් සපයන ආයතනයක් ලෙස කීර්තිය පවත්වා ගැනීමට යූ.බී. ෆිනෑන්ස් කම්පැනි ලිමිටඩ් බලාපොරොත්තු වේ.

ක්‍රියාපටිපාටිය සහ ක්‍රමවේදය සකස් කර ඇත්තේ සමාගම විසින් පැමිණිලි භාර ගන්නා ආකාරය සහ ඒවා හසුරුවන ආකාරය පිළිබඳ මග පෙන්වීමක් සැපයීම සඳහා ය.

ක්‍රියාපටිපාටියේ පරමාර්ථය වන්නේ පාරිභෝගිකයා විසින් ඉදිරිපත් කරන ලද පැමිණිලි කාර්යක්ෂමව, ඵලදායිව සහ වෘත්තිමය වශයෙන් සමාගම විසින් විසඳන ආකාරය පෙන්වා දෙන සහ සේවාලාභීන්ගේ අවශ්‍යතා සහ අපේක්ෂාවන්ට ප්‍රතිචාර දක්වන වෘත්තීය සමාගමක් වශයෙන් අපගේ කීර්තිනාමය පවත්වා ගැනීම සහතික කිරීමයි. පැමිණිලි කාර්යක්ෂමව සහ ඵලදායී ලෙස

කළමනාකරණය කිරීම මඟින් ගැටළු හඳුනා ගැනීමට හැකිවන අතර අපගේ ප්‍රමිතීන් සහ සේවාවන් අඛණ්ඩව වැඩිදියුණු කිරීමට අපට හැකියාව ලැබේ.

3. අරමුණ

මින්මතු "පැමිණිලිකරු" ලෙස හඳුන්වන සෑම පාරිභෝගිකයෙකුටම පැමිණිලි කිරීමට අයිතියක් ඇති බව UBF පිළිගනී. අපගේ සේවාව සහ ක්‍රියාවලිය අඛණ්ඩව වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා අපට ඉඩ සැලසිය හැකි බැවින් අදහස් දැක්වීම අගය කරනු ලැබේ.

4. පැමිණිලි හැසිරවීම පිළිබඳ ශ්‍රී ලංකාවේ නීති සම්පාදනය

2018 අංක 01 දරණ මූල්‍ය ව්‍යාපාර පනතේ මගපෙන්වීම - මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුව.

5. UBF පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය සහ ක්‍රියාත්මක වන කාල සීමාව

i. සියලුම පැමිණිලි සඳහා අදාළ අංශ සහ ශාඛා සමග සම්බන්ධීකරණය කරනු ලබන ප්‍රධාන කාර්යාලයේ ඒ සඳහා පත් කරන ලද නිලධාරියෙකු සිටිනු ඇත. එක් එක් ශාඛාව/අංශය වෙත ලැබෙන සියලුම පැමිණිලි සම්බන්ධීකරණ නිලධාරියා වෙත යොමු කළ යුතු අතර සම්බන්ධීකරණ නිලධාරියා සතුව පැමිණිලි හැසිරවීමේ ලේඛනයක් තිබිය යුතුය. ගනුදෙනුකරුවන් විසින් ඉදිරිපත් කරන ලද පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීම සහ එයට විසඳුම් ලබා දීමට අදාළ පහසුකම් සැලසීමේ වගකීම සමඟ එක් එක් ශාඛා / අංශ සඳහා නිලධාරියෙකු නම් කර ඇත. අදාළ පැමිණිලි වැඩකරන දින 10ක් ඇතුළත විසඳී නොමැතිනම්, එය විසඳන තෙක්, ඉදිරි තීරණ ගැනීමේ අධිකාරිය වෙත යොමු කිරීම එවැනි නිලධාරියාගේ/ නිලධාරීන්ගේ වගකීමකි. ශාඛාවේදී, එවැනි පැමිණිලි විසඳීමට පවරා ඇති නිලධාරියා වෙත පාරිභෝගිකයා යොමු කළ යුතුය. පැමිණිලි මෙහෙයවන මධ්‍යස්ථානයේ නම් කරන ලද නිලධාරියා සමඟ සම්බන්ධීකරණය කළ යුත්තේ ශාඛා කළමනාකරුවන් සහ අංශ ප්‍රධානීන් වේ.

ii. නියෝජ්‍ය සාමාන්‍යාධිකාරි - ණය සහ මෙහෙයුම් විෂය පථය යටතේ ඇති ආයතනයේ ප්‍රධාන කාර්යාලය පැමිණිලි හැසිරවීමේ මධ්‍යස්ථානය විය යුතුය. මධ්‍යස්ථානය වෙත යොමු කරන ලද සියලුම පැමිණිලි තක්සේරු කර පහත දක්වා ඇති පරිදි ස්වභාවය සහ එය සමාගමට කරන බලපෑම මත අවදානම් කාණ්ඩ තුනකට වර්ග කෙරේ.

අවදානම් කාණ්ඩය	විස්තරය
අඩු	ශාඛාව/අංශය/ඒකකය තුළ ක්‍රියාත්මක වන සාමාන්‍ය ගනුදෙනු සම්බන්ධ කරුණු.
මධ්‍යම	රුපියල් මිලියනයක් දක්වා වූ මූල්‍ය අලාභ සම්බන්ධ කරුණු.
ඉහළ	නියාමන අවශ්‍යතා උල්ලංඝණය වීමෙන් පැන නගින කරුණු, මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුවෙන් (FCRD) ලැබෙන පැමිණිලි සහ/හෝ රුපියල් මිලියනයකට වැඩි මූල්‍ය අලාභයක් හෝ සමාගමේ කීර්තිනාමය අහිමි වීම සහ/හෝ සේවා ගුණාත්මක භාවය හේතුවෙන් පැන නගින ගැටළු.

iii. පාරිභෝගික පැමිණිල්ලක් ලැබුණු විටක (ලිඛිත, වාචික හෝ ඕනෑම විද්‍යුත් මාධ්‍යයකින්) ශාඛාවේ හෝ අංශයේ නම් කරන ලද පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරියා විසින් එකී පැමිණිල්ල සහ නියාමන බලධාරීන් විසින් යොමුකරන ලද පාරිභෝගික පැමිණිලි ද ඇතුළුව මධ්‍යස්ථානයේ ඒ සඳහා පත් කර ඇති

නිලධාරියා වෙත විද්‍යුත් තැපෑල මගින් යොමු කළ යුතුය. පැමිණිල්ල ලැබුණු දින සිට එක් වැඩ කරන දිනයක් ඇතුළත එම පැමිණිල්ල, මධ්‍යස්ථානයේ නම් කරන ලද නිලධාරියා වෙත යොමු කරන ලෙස ශාඛාවේ නම් කරන ලද පැමිණිලි මෙහෙයවන නිලධාරියාට දැඩි ලෙස උපදෙස් ලබා දිය යුතුය. එක් වැඩ කරන දිනක දී, එසේ මධ්‍යස්ථානය වෙත වාර්තා කිරීමට අපොහොසත් වූයේ නම්, රාජකාරිය පැහැර හැරීම සම්බන්ධයෙන් ඔහු/ඇය වගකිව යුතු අතර එවැනි නිලධාරීන්ට එරෙහිව සුදුසු ක්‍රියාමාර්ග ගත යුතුය. නියාමන සහ මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුව (FCRD) වෙතින් අනුකූලතා නිලධාරියා වෙත සෘජුවම ලැබෙන පැමිණිලි, මධ්‍යස්ථානයට වාර්තා කළ යුතුය. එවැනි පැමිණිල්ලක් ලැබීමෙන් පසු මධ්‍යස්ථානයේ නම් කරන ලද නිලධාරියා විසින් ශාඛාවේ හෝ අංශයේ නම් කරන ලද නිලධාරීන් සහ අදාළ පාර්ශවයන් සමඟ ලබා දුන් විසඳුමේ ප්‍රගතිය පිළිබඳව පසු විපරම් කළ යුතුය.

iv. මධ්‍යස්ථානය වෙත පැමිණිල්ලක් ලැබීමෙන් පසු, නම් කරන ලද නිලධාරියා විසින් යොමු අංකයක් **[පැමිණිලි යොමු අංක ආකෘතිය : අංශයේ/ශාඛාවේ නම (ඉලක්කම් තුනක්)/ වර්ෂය/මාසය/අනුක්‍රමික අංකය) උදා: REC/2021/01/0001]** ලබා දිය යුතු අතර පැමිණිල්ල සඳහා වෙන් කර ඇති යොමු අංකය, පැමිණිල්ල වාර්තා කළ නිලධාරියාට දන්වන්න. මෙම යොමු අංකය පසු විපරම් කිරීමේ අංකයක් වන අතර පැමිණිල්ලට අදාළ කටයුතු අවසන් වන තෙක් පැමිණිල්ලට අදාළ සියලුම ලිපි හුවමාරුවල එම අංකය ඇතුළත් කළ යුතුවේ.

v. මධ්‍යස්ථානයේ නම් කරන ලද නිලධාරියා විසින් පැමිණිල්ල ලැබුණු දින සිට වැඩ කරන දින 3 ක් ඇතුළත පාරිභෝගිකයා වෙත යොමු අංකය සඳහන් කරමින් පැමිණිල්ල ලැබුණු බවට තහවුරුවක් එවිය යුතු අතර, පැමිණිල්ලට අදාළ විසඳුම සඳහා සමාගම විසින් අනුගමනය කරනු ලබන ක්‍රියාපටිපාටිය පිළිබඳව සහ පැමිණිල්ල හසුරුවන නිලධාරියා/නිලධාරීන් සම්බන්ධ කළ හැකි තොරතුරු ද සමඟ පැමිණිලිකරුට දැනුම් දිය යුතුය.

vi. මධ්‍යස්ථානය විසින් පැමිණිල්ල අදාළ ශාඛාව හෝ ඒකකය වෙත යොමු කර ඒ සම්බන්ධ වාර්තාවක් කැඳවනු ඇත.

vii. ශාඛාව / අංශය විසින් ලබා දී ඇති තොරතුරු සලකා බැලීමෙන් පසුව පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් සාධාරණ සහ අපක්ෂපාතී විමර්ශනයක් ආරම්භ කරනු ලබන අතර, විමර්ශනය සම්පූර්ණ කිරීම සඳහා අමතර තොරතුරු හා / හෝ ලියවිලි අවශ්‍ය නම්, තොරතුරු පැහැදිලි කිරීම සඳහා පාරිභෝගිකයා සම්බන්ධ කර ගත හැකි අතර, ඒකකයට අවශ්‍ය අවස්ථාවලදී එයට අදාළ වෙනත් තොරතුරු ලබා දෙන ලෙස පාරිභෝගිකයාගෙන් ඉල්ලා සිටිය හැකිය.

viii. පැමිණිල්ල විසඳීමට පවරා ඇති ශාඛාව හෝ ඒකකය, වැඩ කරන දින දහයක් (10) ඇතුළත කිසියම් ක්‍රියාවක් පිළිබඳ සාක්ෂි සහිතව සොයා ගන්නා ලද තොරතුරු මධ්‍යස්ථානයට දැනුම් දිය යුතු අතර ඒ පිළිබඳව මධ්‍යස්ථානයේ නම් කරන ලද නිලධාරියා දැනුවත් කළ යුතුය.

ix. වැඩ කරන දින දහයකින් (10) විසඳුමක් ලබා දිය නොහැකි නම්, ප්‍රමාදයට හේතු සහිතව වැඩ කරන දින තුනක් (3) ඇතුළත මධ්‍යස්ථානය විසින් ඒ පිළිබඳව සේවාදායකයා වෙත දැනුම් දිය යුතුය.

x. සමාගම විසින් සපයනු ලබන සේවාවන් පිළිබඳව පාරිභෝගිකයා සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, ඔහු/ඇය පහත සඳහන් ඕනෑම ආකාරයකින් සමාගමේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරියා සමඟ සම්බන්ධ විය හැකිය.

සම්බන්ධ විය හැකි ආකාරය	**දුරකථන අංකය / ලිපිනය**
1. දුරකථන අංකය	+94 (0) 71+94 (0) 702 220 220 645 4714 / +94 (0) 387 634 577 / +94 (0) 387 634 576

2. ෆැක්ස් අංකය	+94 (0) 112 508 517+94 (0) 387 634 575
3. විද්‍යුත් තැපෑල	info@ubf.lk
4. තැපෑලෙන් හෝ සෘජුවම භාරදීම	දේමිනි වික්‍රමසිංහ මෙය යූබී ෆිනෑන්ස් පීඑල්සී අංක 10, ඩේසි විලා ඇවනියු, කොළඹ 04, ශ්‍රී ලංකාව.

xi. මූලික විසඳුම ගැන සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කිරීමට පහත ස්ථානය සම්බන්ධ කර ගත හැකිය.

හිමාලි පෙරේරා මෙය - නියෝජ්‍ය සාමාන්‍යාධිකාරි (ණය සහ මෙහෙයුම්)
යූබී ෆිනෑන්ස් පීඑල්සී
අංක 10, ඩේසි විලා ඇවනියු, කොළඹ 04, ශ්‍රී ලංකාව.
දුරකථන : +94 (0)114 468 888
ෆැක්ස් : +94 (0) 112 508 517
විද්‍යුත් තැපෑල : info@ubf.lk

ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා සම්බන්ධීකරණය කළ හැකි ආකාරය සියලුම ශාඛාවල පැහැදිලිව ප්‍රදර්ශනය කර තිබිය යුතුය.

- ලිපිනය - ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා, 143A, වජිර පාර, කොළඹ 05.
- දුරකථන අංකය - 011 259 5624
- ෆැක්ස් - 011 259 5625
- විද්‍යුත් තැපෑල - fosril@sltnet.lk

නොවිසඳුනු පැමිණිලි පිළිබඳව පසු විපරමක් මාසිකව මධ්‍යස්ථානය විසින් සිදු කළ යුතු අතර නියමිත කාලසීමාවන් තුළ නොවිසඳුනු පාරිභෝගික පැමිණිලි සියල්ල සෑම මසකම ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකාරිත්වය වෙත වාර්තා කරනු ලැබේ. ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකාරිත්වය විසින් නොවිසඳුනු කරුණු සම්බන්ධයෙන් කඩිනම් නිවැරදි ක්‍රියාමාර්ගයක් (PCA) ගත යුතුය.

මධ්‍යස්ථානය විසින් සියලුම පාරිභෝගික පැමිණිලි වාර්තා කිරීම සඳහා දත්ත ගබඩාවක් ස්ථාපිත කළ යුතු අතර දත්ත ගබඩාව භාර නිලධාරියෙකු ද පත් කළ යුතුය.

xii. කාලසීමාව

පැමිණිල්ලක් ලද පසු ක්‍රියා කරන ආකාරය	කාලසීමාව
1. පැමිණිල්ල ලැබුණු බව දැනුම් දීම	වැඩ කරන දින තුනක් (3) ඇතුළත
2. විසඳුමක් ලබා දීම	වැඩ කරන දින දහයක් (10) ඇතුළත
3. සේවාදායකයා වෙත විසඳුම් පිළිබඳ අදහස් දැක්වීම	විසඳුම ලැබීමෙන් අනතුරුව වැඩ කරන දින තුනක් (3) ඇතුළත
4. වැඩ කරන දින දහයක් (10) ඇතුළත විසඳුමක් ලබා දිය නොහැකි නම්	ප්‍රමාදයට හේතු සහිතව වැඩ කරන දින තුනක් (3) ඇතුළත සේවාදායකයාට දන්වන්න
5. අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කිරීම	විසඳුම පිළිබඳව පාරිභෝගිකයා සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්

6. පාරිභෝගිකයාගෙන් පිළිතුරක් නොමැති විට පැමිණිලි සහ අභියාචනා සම්බන්ධ සියලු කරුණු අවසන් කරනු ලැබේ.	ප්‍රතිචාර දැක්වූ දින සිට සති පහක් (5) ඇතුළත

6. කළමනාකරණ තොරතුරු

මධ්‍යස්ථානයේ නම් කරන ලද නිලධාරියා විසින් මාසිකව ලැබෙන, විසඳන ලද සහ නොවිසඳුනු පැමිණිලිවල සාරාංශයක් වගුගත ආකෘති පත්‍රයෙන් ඊළඟ මාසයේ 10 වැනි දින හෝ ඊට පෙර ප්‍රධාන විධායක නිලධාරී සහ අනුකූලතා නිලධාරියා වෙත පිටපතක් සහිතව නියෝජ්‍ය සාමාන්‍යාධිකාරී (ණය සහ මෙහෙයුම්) වෙත යොමු කළ යුතුය.

7. ප්‍රකාශනය

මෙම පාරිභෝගික පැමිණිලි විසඳීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය UBF හි නිල වෙබ් අඩවියේ "අපගේ පාරිභෝගික පැමිණිලි විසඳීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය" යටතේ ප්‍රකාශයට පත් කළ යුතුය.

8. ක්‍රියාපටිපාටිය සමාලෝචනයට ලක්වන වාර ගණන

මෙම ක්‍රියාපටිපාටිය නියාමන අධිකාරිය විසින් නිකුත් කරන ලද නීති, උපදෙස් සහ මාර්ගෝපදේශවලට අනුකූල බව සහතික කිරීම පිණිස අවම වශයෙන් වාර්ෂිකව හෝ අවශ්‍ය පරිදි සමාලෝචනය කළ යුතු අතර, එය පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමට අදාළ ක්‍රියාමාර්ගය නිවැරදිව පිළිබිඹු කරයි.