

Commercial Credit and Finance PLC පැමිණිලි හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්තිය
(මෙය පැමිණිලි හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්තියේ මෙහෙයුම් ප්‍රමිතික
ආචරණය වන සියලුම පෙර ලියකියවිලි ප්‍රතිස්ථාපනය කරයි)

පටුන

සංක්ෂිප්ත ලැයිස්තුව	2
1. හැඳින්වීම	3
2. අනුවාද යාවත්කාලීන	3
3. අරමුණු	4
4. විෂය පථය	4
5. නීති රාමුව	4
6. මාර්ගෝපදේශක මූලධර්ම	5
7. භූමිකාවන් සහ වගකීම්	5
8. පැමිණිල්ලක් යනු කුමක්ද?	6
8.1 පැමිණිලි කළ හැක්කේ කාටද?	6
8.2 පැමිණිල්ලක් කරන්නේ කෙසේද?	7
8.3 පැමිණිලිකරුගේ/පාරිභෝගික අයිතිවාසිකම්	7
9. සමාගමේ ක්‍රියා පටිපාටිය සඳහා මාර්ගෝපදේශ	9
10. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ වත්කම් සහ තොරතුරු ආරක්ෂා කිරීම	9
10.1 පුද්ගලික තොරතුරු වල රහස්‍යභාවය, ආරක්ෂාව සහ අඛණ්ඩතාව	10
10.2 මූල්‍ය පාරිභෝගික තොරතුරු බෙදාගැනීම	10
11. BIRMC වෙත වාර්තා කිරීම	10
අපව අමතන්න	11
ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය	11

සංක්ෂිප්ත ලැයිස්තුව

- CCFP - කොමර්ෂල් ක්‍රෙඩිට් ඇන්ඩ් ගිනැන්ස් පීඑල්සී
- CBSL - ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව
- BIRMC - අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩල අවදානම් කළමනාකරණ අනු කමිටුව
- KBG - ප්‍රධාන වර්ග මාර්ගෝපදේශය

1. හැඳින්වීම

පැමිණිලි හැසිරවීම යනු ගනුදෙනුකරුවන් විසින් ඉදිරිපත් කරන ලද පැමිණිලි ලැබීම, කළමනාකරණය සහ විසඳීම ඇතුළත් ප්‍රධාන ක්‍රියාවලියකි. පාරිභෝගික සේවා සහ සම්බන්ධතා කළමනාකරණය සඳහා සමාගමේ කැපවීම තුළ මෙම කාර්යය තීරණාත්මක කාර්යභාරයක් ඉටු කරයි.

පැමිණිල්ලක් නිර්වචනය කරනු ලබන්නේ නිෂ්පාදන, සේවා, කාර්ය මණ්ඩලය, හෝ පැමිණිල්ලක් හැසිරවීම ඇතුළත් ආයතනයකට හෝ ඒ පිළිබඳව කරන ලද අනාප්තිය ප්‍රකාශ කිරීමකි. ප්‍රතිචාරයක් හෝ විභේදනයක් පැහැදිලිව හෝ ව්‍යංගයෙන් බලාපොරොත්තු වන හෝ නීත්‍යානුකූලව අවශ්‍ය වන අවස්ථා මෙයට ඇතුළත් වේ. කොමර්ෂල් ක්‍රෙඩිට් සහ ගිනැන්ස් පීඑල්සී (CCFP) කළමනාකාරීත්වය පාරිභෝගිකයන්ගේ ජීවිත ඉහළ නැංවීම සඳහා වටිනාකම් සපයන අතරම ගනුදෙනුකරුවන්ට වගවීම සඳහා පැමිණිලි අත්‍යවශ්‍ය මාර්ගයක් ලෙස සේවය කරයි. මේ සඳහා ආයතනික කාර්ය සාධනය අඛණ්ඩව සමාලෝචනය කිරීම සහ වැඩිදියුණු කිරීම නිරතුරුවම සිදු කරනු ලබයි.

2. අනුවාදය යාවත්කාලීන කිරීම

මෙම ප්‍රතිපත්තිය සෑම මූල්‍ය වසර දෙකකට(2) වරක් හෝ නියාමන හෝ පාරිසරික අවශ්‍යතාවල යම් වෙනසක් සිදු වුවහොත් සමාලෝචනය කෙරේ. යාවත්කාලීන කිරීම් අනුවාද පාලන අංශයේ සටහන් වේ.

අනුවාද කේතය	නිකුත් කළ දිනය	ක්‍රියාවලි හිමිකරු	අනුමත කරන ලද්දේ
2018 ජූනි 9	2018 ජූනි 9	පැමිණිල්ල මෙහෙයවන නිලධාරියා	අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය
2.0	2018 ජූනි 9	පැමිණිල්ල මෙහෙයවන නිලධාරියා	අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය
3.0	2024 ජනවාරි 31	පැමිණිල්ල මෙහෙයවන නිලධාරියා	අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය

3. අරමුණු

1. වඩා හොඳ විසඳුම් සැපයීමට සමාගමට හැකි වන පරිදි ගනුදෙනුකරුවන්ගේ දුක්ගැන්වීම් සහ පැමිණිලි ඵලදායී ලෙස විසඳීම.
2. බාහිර සහාය සඳහා තෝරා ගැනීමට පෙර සමාගමේ අභ්‍යන්තර පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය හරහා පිළියමක් සෙවීමට ගනුදෙනුකරුවන් දිරිමත් කිරීම.
3. සමාගම තුළ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය ප්‍රමිතිගත කිරීම.
4. සියලුම පාරිභෝගික පැමිණිලි පිළිබඳ දත්ත ගබඩාවක් ස්ථාපිත කිරීම සහ පවත්වාගෙන යාම.
5. පාරිභෝගික ප්‍රතිපෝෂණ සහ පැමිණිලි හරහා වත්මන් ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියා පටිපාටිවල කාර්යක්ෂමතාව සහ සඵලතාවය වැඩිදියුණු කිරීම.
6. මහ බැංකුව විසින් ලබා දී ඇති 2023 අංක 01 දරන මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසි (ගැසෙට් අංක 2344/17) යටතේ අවශ්‍යතා සම්පූර්ණ කිරීම.

4. විෂය පථය

මෙම ප්‍රතිපත්තිය CCFP හා සම්බන්ධ සියලුම පාර්ශවකරුවන්ට අදාළ වේ. ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ (CBSL) පාරිභෝගික ආරක්ෂණ නියෝගවල අවශ්‍යතා සහ මෙම ප්‍රතිපත්තියේ දක්වා ඇති ප්‍රතිපත්තිය අතර නොගැලපීම් තිබිය හැකි අවස්ථා වලදී, CBSL විසින් දක්වා ඇති රෙගුලාසි ප්‍රමුඛත්වය ගත යුතුය.

5. නීතිමය රාමුව

මෙම ප්‍රතිපත්තිය සඳහා පහත නීතිමය ප්‍රතිපාදන අදාළ වේ

- පාරිභෝගික මහ බැංකුව විසින් නිකුත් කරන ලද 2023 අංක 01 දරන මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසිය.
- 2011 අංක 42 දරන මූල්‍ය ව්‍යාපාර පනත යටතේ මහ බැංකුව විසින් නිකුත් කරන ලද අනෙකුත් අදාළ උපදෙස්.

මෙම ප්‍රතිපත්තියට අදාළ CCFP ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියා පටිපාටි

- පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටි අත්පොත
- පාරිභෝගික ප්‍රවේශ්‍යතා ප්‍රතිපත්තිය(ආචාර්ය ධර්ම සංග්‍රහය)
- වෙනස්කම් කිරීම් විරෝධී ප්‍රතිපත්තිය
- සදාචාරාත්මක රාමුව
- විස්ල් බිලෝවර් ප්‍රතිපත්තිය
- වටිනාකම් ප්‍රතිපත්තිය
- මානව සම්පත් ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියා පටිපාටිය
- ප්‍රධාන වර්ග මාර්ගෝපදේශ (KBG) ලේඛනය

6. මාර්ගෝපදේශක මූලධර්ම

ගනුදෙනුකරුවන් හැසිරවීමේදී සේවකයින් පහත මාර්ගෝපදේශ මූලධර්ම වලට අනුකූල විය යුතුය.

- සෑම පැමිණිල්ලක්ම සාධාරණ, විෂයානු බද්ද සහ අපක්ෂපාතී ලෙස පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය හරහා ආමන්ත්‍රණය කළ යුතුය.
- ගනුදෙනුකරුවන්ට ගෞරවය හා විශ්වාසය පවත්වා ගනිමින් ඉතා ආචාරශීලී සහ අන්‍යෝන්‍ය වශයෙන් වාසිදායක විසඳුම් ලබා දිය යුතුය.
- තීරණ ගැනීමේ ක්‍රියාවලිය පුරාම විනිවිදභාවය සහතික කිරීම.
- ගාස්තු රහිත, සාධාරණ, ප්‍රවේශ විය හැකි, විනිවිද භාවයෙන් සහ ව්‍යාපාරික මෙහෙයුම් වලින් ස්වාධීන වන පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ යාන්ත්‍රණයක් ස්ථාපිත කිරීම.
- මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින් සඳහා සාධාරණ සහ අපක්ෂපාතී ප්‍රතිඵල සහතික කරමින්, පුද්ගලික උනන්දුව පිළිබඳ ගැටුම් ඇති නිලධාරීන් පැමිණිලි විසඳීමේ ක්‍රියාවලියට සහභාගී වීමෙන් වැළකී සිටින බවට සහතික වීම.
- මෙහෙයුම් අවදානම් කළමනාකරණ රාජකාරිවල කොටසක් ලෙස ඔවුන්ගේ මූල්‍ය නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා පැමිණිලි දත්ත සහ එවැනි විශ්ලේෂණයන් භාවිතා කිරීම මත හේතු වූ මූල බීජ විශ්ලේෂණය සිදු කරන බවට සහතික වීම.

7. හැමිකාවන් සහ වගකීම

- මණ්ඩලය, අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩල අනුකමිටු හරහා, ප්‍රතිපත්තියට අධීක්ෂණය සපයනු ඇත.
- මෙම ප්‍රතිපත්තිය ක්‍රියාත්මක කිරීම සඳහා සමාගමේ කළමනාකාරීත්වය වගකිව යුතුය.
- පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය සහ පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියා පටිපාටි අනුගමනය කිරීම සඳහා පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරියෙකු සහ ප්‍රධාන වගකිවයුතු පුද්ගලයින් (KRP) පත් කර ඇත.
- ස්ථානීය ප්‍රධානීන්/ ගාබා කළමනාකරුවන් ඔවුන්ගේ ස්ථානවලට ලැබෙන පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීමේ වගකීම දරනු ඇත.
- ස්ථාන ප්‍රධානියාට/ ගාබා කළමනාකරුවන්ට පැමිණිල්ලක් නිරාකරණය කළ නොහැකි නම්, එය ඊළඟ අධිකාරී මට්ටම දක්වා යොමු කෙරේ.
- ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානයට ලැබෙන පැමිණිලි විසඳීම සඳහා කාර්ය මණ්ඩලය සමඟ සම්බන්ධීකරණය කිරීමට ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානයේ ප්‍රධානියා වගකිව යුතුය.

පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරියා පහත සඳහන් දෑ සඳහා වගකිව යුතුය;

- පැමිණිලි හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්තිය ක්‍රියාත්මක වන බවට සහතික වන්න.
- පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේදී සේවකයන්ට අවශ්‍ය තොරතුරු සහ උපදෙස් ලබාදීම.
- කිසියම් බරපතල පැමිණිල්ලක් ලැබී ඇත්නම් වහාම කළමනාකරණය, අවදානම් කළමනාකරණය, වගකිවයුතු KRP සහ අනුකූලතා දෙපාර්තමේන්තු වෙත දැනුම් දෙන්න.
- ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානයට සහ සෘජුවම කළමනාකාරීත්වයට ලැබෙන පැමිණිලි පිළිබඳ නිසි වාර්තාවක් පවත්වා ගෙන යාම සහ සමාලෝචනය කිරීම.
- සියලුම සේවකයින් පැමිණිලි විසඳීම සඳහා පාරිභෝගිකයා සමඟ ගනුදෙනු කිරීමේදී පාරිභෝගික දත්ත සහ පෞද්ගලිකත්වය ආරක්ෂා කිරීම සඳහා වන ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියා පටිපාටි පිළිපැදිය යුතුය.

8. පැමිණිල්ලක් යනු කුමක්ද?

පැමිණිල්ලක් යනු සමාගමේ නිෂ්පාදන, සේවා, බෙදාහැරීමේ නාලිකා, සේවක හැසිරීම/ආකල්ප, ක්‍රියාවලි හෝ පද්ධතිවල ඕනෑම අංශයක් පිළිබඳ අනාප්තිය ප්‍රකාශ කරන ඕනෑම නාලිකාවක් හරහා සමාගමට ලැබෙන සන්නිවේදනයකි.

8.1 පැමිණිලි කළ හැක්කේ කාටද?

සමාගමේ නිෂ්පාදන, සේවා, බෙදාහැරීමේ නාලිකා, සේවක හැසිරීම/ආකල්ප, ක්‍රියාවලි හෝ පද්ධතිවල කිසියම් අංශයක් පිළිබඳව අනාප්තිමත් භාවයක් ඇති පුද්ගලයන්/ආයතනයන් මගින් පැමිණිල්ලක් කළ හැකිය.

- පාරිභෝගිකයන්
- ගනුදෙනුකරුවන් නොවන පුද්ගලයන්
- කාර්ය මණ්ඩලය
- ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව
- අමාත්‍යාංශ සහ අනෙකුත් රාජ්‍ය ආයතන
- වෙනත් ඕනෑම පුද්ගලයෙක්/ ආයතනයක්/පාර්ශවකරුවෙකු

8.2 පැමිණිල්ලක් කරන්නේ කෙසේද?

පහත සඳහන් ක්‍රම භාවිතා කරමින් අපගේ නිෂ්පාදන හෝ සේවා, බෙදා හැරීමේ මාර්ග, සේවක හැසිරීම/ආකල්ප, ක්‍රියාවලි හෝ පද්ධති සම්බන්ධයෙන් ඉහත සඳහන් පාර්ශවයන්ට ඔවුන්ගේ පැමිණිලි ඉදිරිපත් කළ හැක.

අ) දුරකථන ඇමතුම් හරහා

- අපගේ ක්ෂණික ඇමතුම් අංකය 0112 000 000 අමතන්න

ආ) Whats App සහ Facebook වැනි සමාජ මාධ්‍ය හරහා

- දුරකථන අංකයෙන් මධ්‍යස්ථාන කළමනාකරු ඇමතීමට
Whats App: +94 0765171362

ඇ) ආයතනික වෙබ් අඩවිය සහ වෙබ් කතාබස් හරහා

- <https://www.cclk.lk/>

ඈ) විද්‍යුත් තැපෑලක් හරහා

- විද්‍යුත් තැපෑල: ccl@cclk.lk

ඉ) සාමාන්‍ය තැපැල් හෝ ලියාපදිංචි තැපෑල හරහා

යොමු කරන්න: ප්‍රධාන කාර්යාලය - අංක 106, යටිනුවර වීදිය, මහනුවර

නගර කාර්යාලය - අංක 165, කිංසි පාර කොළඹ 08.

ඊ) පාරිභෝගික පැමිණිලි මහ බැංකුව හරහා.

එ) කාර්ය මණ්ඩල සාමාජිකයින් හරහා

ඒ) වෙනත් ඕනෑම මාධ්‍යයක් හරහා

8.3 පැමිණිලිකරුගේ/පාරිභෝගික අයිතිවාසිකම්

- පැමිණිලිකරුවන්ට තමන් පැමිණිලි ඉදිරිපත් කළ මුල් ස්ථානය හෝ පැමිණිලි හසුරුවන පුද්ගලයා හෝ පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරියා අමතා පැමිණිලි ලේ වත්මන් තත්ත්වය පිළිබඳව විමසිය හැකිය.
- සියලු පැති සලකා බලා වැඩකරන දින 21ක් ඇතුළත පැමිණිලිකරුට අවසන් ප්‍රතිචාරය ලැබෙනු ඇත.
- කෙසේ වෙතත්, සමාගමට දින දර්ශන දින 21ක් ඇතුළත පැමිණිලි ලක් විසඳීමට නොහැකි නම්, දින දර්ශන දින 21 අවසන් වීමට පෙර පාරිභෝගිකයාට දැනුම් දිය යුතු අතර, දීර්ඝ කිරීමට හේතු [උපරිම මාස තුන (03)] සහ විසඳීමට ගන්නා ක්‍රියාමාර්ග ද දැන්විය යුතුයි.
- සමාගම විසින් සපයන ලද ප්‍රතිචාරය පිළිබඳව පැමිණිලිකරු සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, පැමිණිලි නැවත සලකා බැලීම සඳහා මණ්ඩලයේ සභාපතිවරයාට හෝ CCFP හි අධ්‍යක්ෂක මණ්ඩලයේ ඒකාබද්ධ අවදානම් කළමනාකරණ කමිටුවේ සභාපතිවරයා වෙත ඉදිරිපත් කිරීමට විකල්පයක් ඇත.
 - පාරිභෝගිකයින්ට පැමිණිලි ලියා අදාළ ලිපි CCFP නගර කාර්යාලයට යැවිය හැක, අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලයේ සභාපතිවරයා හෝ අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩල අවදානම් කළමනාකරණ කමිටු සභාපතිවරයා අමතා, හෝ පැමිණිලි සඳහා වෙන් කර ඇති පොදු විද්‍යුත් තැපෑල භාවිතයෙන් ඔවුන් වෙත ළඟා විය හැකිය.
- සමාගමෙන් ලබා දුන් විසඳුම අදාළ පාර්ශ්වයන්ගේ අපේක්ෂාවන් සපුරා නොමැති නම්, සහන සැලසීම සඳහා පවතින මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් වෙත සෘජු පැමිණිලි ලක් යොමු කළ හැකිය. ඔම්බුඩ්ස්මන් යෝජනා ක්‍රමය මගින් ආවරණය වන ගනුදෙනුකරුවන් සහ මූල්‍ය ආයතන අතර ඕනෑම පැමිණිලි සහ ආරවුල් විමසා විසඳීමට ඔහුට/ඇයට බලය ඇත.

➤ වත්මන් මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයාගේ සම්බන්ධ කරගැනීමට :

ලිපිනය : 43A වජිර පාර, කොළඹ 5
 දුරකථන: +94 11 259 5624
 දුරකථන/ෆැක්ස්: +94 11 259 5625
 විද්‍යුත් තැපෑල: fosril@slt.net.lk

විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ යාන්ත්‍රණයක් ලෙස මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ගේ පැමිණිලි සහ දුක්ගැන්වීම් සඳහා මහ බැංකුව කටයුතු කළ යුතුය. කෙසේ වෙතත්, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට හෝ මූල්‍ය සේවා සපයන්නන්ට ක්‍රියාවලිය අතරතුර ඕනෑම අවස්ථාවක නීතිමය ක්‍රියාමාර්ග හෝ වෙනත් ආරවුල් විසඳීමේ යාන්ත්‍රණයක් අනුගමනය කිරීමට හැකියාව පවතින අතර එය සීමා නොකෙරේ.

මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ ප්‍රතිචාරය පිළිබඳව ඔහු/ඇය සෑහීමකට පත් නොවන විට හෝ රෙගුලාසි යටතේ සපයා ඇති ආකාරයට පැමිණිලි භාර නොගත් විට පැමිණිලිකරුට මහ බැංකුවට පැමිණිලි ලක් ඉදිරිපත් කළ හැකිය. කෙසේ වෙතත්, ඕනෑම අවස්ථාවක, පැමිණිලි මූල්‍ය සේවා

සපයන්නා වෙත ඉදිරිපත් කළ දින සිට වසරකට (01) නොඉක්මවන කාල සීමාවක් තුළ මහ බැංකුව වෙත පැමිණිලි ඉදිරිපත් කළ යුතුය.

මහ බැංකුව විසින් ගනුදෙනුකරු හෝ සමාගමට අදාළව පැමිණිලි සැකසීම නවත්වනු ලබනුයේ:

- i. පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් අධිකරණයේ නඩුවක් ගොනු කරන ලද විට.
- ii අනවශ්‍ය බලපෑම් හෝ බලකිරීම් භාවිතා කරන අතර එවැනි අවස්ථාවක මහ බැංකුවට අදාළ වන පරිදි නියාමන/නීතිමය ක්‍රියාමාර්ග ගත හැකිය.

9. සමාගමේ ක්‍රියා පටිපාටිය සඳහා මාර්ගෝපදේශ

ක්‍රියා පටිපාටිය අවම වශයෙන් පහත සඳහන් ප්‍රදේශ ආවරණය කළ යුතුය.

- බහු නාලිකා හෝ පාරිභෝගික පැමිණිලිලක් ලබා ගැනීමේ ක්‍රම
- පැමිණිලි පිළිගැනීම
- පාරිභෝගික පැමිණිලි වාර්තා තබා ගැනීම
- භාරගැනීම
- විසඳීම
- සමාලෝචනය කරනවා

10. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ වත්කම් සහ තොරතුරු ආරක්ෂා කිරීම

ගනුදෙනුකරුවන්ගේ වත්කම්වල විස්තීර්ණ ආරක්ෂාව සහ පාරිභෝගික තොරතුරුවල රහස්‍යභාවය, ආරක්ෂාව සහ අඛණ්ඩතාව ආරක්ෂා කර ඇති බවට සමාගම සහතික විය යුතුය.

වෙනත් ආකාරයකින් ඔප්පු නොකළහොත් වංචාව, අනිසි ලෙස පරිහරණය කිරීම හෝ පාරිභෝගික වත්කම් අනිසි ලෙස භාවිතා කිරීම හේතුවෙන් සිදුවන පාඩු සඳහා වගකිව යුතුය. සමාගම විනය ගැනීම සඳහා කැපවී සිටී. එවැනි ක්‍රියාකාරකම්වලට සම්බන්ධ සේවකයින්ට එරෙහිව ක්‍රියාමාර්ග ගැනීම, මහ බැංකුවේ අදාළ නියාමන දෙපාර්තමේන්තු වෙත සිදුවීම් කඩිනමින් වාර්තා කිරීම.

මීට අමතරව, සමාගමට වංචනික භාවිතයන් සහ පාරිභෝගිකයින්ගේ වගකීම් පිළිබඳ දැනුවත්භාවය ප්‍රවර්ධනය කිරීමට අවශ්‍ය වන අතර, විය හැකි තර්ජන වලින් ආරක්ෂා වීමට පියවර ලබා ගනී.

ආරක්ෂාව වැඩි දියුණු කිරීම සඳහා, ගනුදෙනුකරුවන්ට ඔවුන්ගේ වාර්තා නීතිපතා යාවත්කාලීන කිරීමට අවශ්‍ය වන අතර, අවශ්‍ය යාවත්කාලීන කිරීමට සමාගමට පහසු මාර්ගයක් ස්ථාපිත කිරීමට අවශ්‍ය වේ.

10.1 පුද්ගලික තොරතුරු වල රහස්‍යභාවය, ආරක්ෂාව සහ අඛණ්ඩතාව

ගනුදෙනුකරුවන්ගේ පුද්ගලික තොරතුරුවල රහස්‍යභාවය, ආරක්ෂාව සහ අඛණ්ඩතාව සහතික කිරීම සඳහා සමාගම විසින් පුළුල් ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියා පටිපාටි සකස් කර ක්‍රියාත්මක කර ඇත. සේවකයින් හෝ සමාගම වෙනුවෙන් ක්‍රියා කරන ඕනෑම තෙවන පාර්ශවයක් විසින් අනිසි ලෙස භාවිතා කිරීම වැළැක්වීම මෙයට අතුළත් වේ. පාරිභෝගික දත්ත ආරක්ෂා කිරීම සඳහා, සමාගම විසින් අනවසරයෙන් ප්‍රවේශ වීම, වෙනස් කිරීම, හෙළිදරව් කිරීම, අස්ථානගත කිරීම හෝ තොරතුරු විනාශ කිරීම වැළැක්වීම සඳහා සුදුසු ප්‍රතිපත්ති, ක්‍රියා පටිපාටි, දත්ත ආරක්ෂණ පියවර සහ කාර්ය මණ්ඩල පුහුණු වැඩසටහන් ස්ථාපිත කර ඇත. ගනුදෙනුකරුවන්ගේ පුද්ගලික තොරතුරු ආරක්ෂා කිරීම සම්බන්ධයෙන්, CCFP කොන්ත්‍රාත්තු අවසන් කිරීමේ/ඉකුත්වීමේ සිට අවම වශයෙන් වසර හයක් සඳහා පුද්ගලික තොරතුරු රඳවා තබා ගනිමින් ආරක්ෂක සහ පාලන පියවර ක්‍රියාත්මක කර ඇත. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ අවසරයකින් තොරව හෝ නීතියෙන් නියම කර ඇති පරිදි එවැනි තොරතුරු

තෙවන පාර්ශවයන් සමඟ බෙදා ගැනීමෙන් සමාගම වැළකී සිටී. මීට අමතරව, නීතියෙන් වෙනත් ආකාරයකින් අවශ්‍ය නම් මිස අවම වශයෙන් වසර හයක් සඳහා ප්‍රධාන තොරතුරු ගිවිසුම්ගත ලේඛන, ගනුදෙනු ඉතිහාසය සහ මූලාශ්‍ර ලේඛන සමාගම රඳවා ගනු ඇත.

10.2 මූල්‍ය පාරිභෝගික තොරතුරු බෙදාගැනීම

නිශ්චිත තත්වයන් යටතේ මිස, අලෙවිකරණය, ප්‍රවර්ධනය හෝ වෙළඳ ප්‍රචාරණය වැනි කිසිදු අරමුණක් සඳහා පාරිභෝගික තොරතුරු තෙවන පාර්ශවයන් සමඟ බෙදා නොගැනීමට සමාගම බැඳී සිටී. පාරිභෝගිකයා දැනුවත්ව ඔවුන්ගේ කැමැත්ත මත හෝ රෙගුලාසි, අධිකරණයක් හෝ වෙනත් ලිඛිත නීති මගින් අවශ්‍ය/අවසර ඇති පරිදි එහි මුල් එකතු කිරීමේ අරමුණ සඳහා තොරතුරු හෙළිදරව් කිරීම මෙයට ඇතුළත් වේ.

තවද, ඉල්ලීම මත තම පුද්ගලික තොරතුරු වෙත ප්‍රවේශ වීමට සහ නිවැරදි කිරීමට පාරිභෝගිකයින්ට අයිතියක් ඇත. සමාගම මෙම තොරතුරු තේරුම් ගත හැකි ආකාරයෙන් සැපයීමට බැඳී සිටී. සාධාරණ කාලයක් සහ පාරිභෝගිකයාට අවම හෝ වියදමකින් තොරව. තම පුද්ගලික දත්ත සාවද්‍ය හෝ අසම්පූර්ණ බව පාරිභෝගිකයෙකු ප්‍රකාශ කරන්නේ නම්, සැපයුම්කරු විසින් හිමිකම් පෑම වහාම සමාලෝචනය කර, එය නිවැරදි කර, කලින් බෙදාගත් ඕනෑම තෙවන පාර්ශවයකට දැනුම් දිය යුතුය.

11. BIRMC වෙත වාර්තා කරන්න

පැමිණිලිවල තත්වය BIRMC වෙත නීතිපතා වාර්තා කළ යුතුය.

අපව අමතන්න

ක්ෂණික ඇමතුම් අංකය : +9411 2 000 000

විද්‍යුත් තැපෑල : ccl@ccl.lk

ෆැක්ස් : +94 11 2 327 882

ලේඛනයේ අවසානය

2024.01.11 දින BIRMC විසින් නිර්දේශ කරන ලදී

2024.01.31 දින BOD විසින් අනුමත කරන ලදී