

සිංහල පරිවර්තනයකි

පැමිණිලි සහ අපහසුතා

ලංකාවේ මෙහෙයුම් කරන, ඉන්දියානු රාජ්‍ය බැංකුව, (SBISL) තම පාරිභෝගිකයා තම ව්‍යාපාරයේ හදවත බවට පත් කිරීමට උත්සාහ කරන අතර, ගනුදෙනුකරුවන්ට සාධාරණ ලෙස සැලකීම සහතික කිරීමට කැපවී සිටී. බැංකුව වෙත ඉදිරිපත් වෙන, ගනුදෙනුකරුවන්ගේ සෑහීමට පත් නොවන ඕනෑම දෙයක් පිළිබඳව, එලදාඪිව හා කාර්යක්ෂමව කටයුතු කිරීම අපගේ ප්‍රතිපත්තියයි.

අපගේ ගනුදෙනුකරුවන්ගේ උපරිම තෘප්තිය ලඟා කර ගැනීම සඳහා අපගේ සේවාවන් ලබා දීමට අපි කැපවී සිටිමු. අපගේ සේවාවන් සම්බන්ධයෙන් කිසියම් පැමිණිලි හෝ ගැටළු ඔබට තිබේ නම්, අප වෙත දැන්වීමට, අපි ඔබව දිරිමත් කරමු. අපි ඔබේ පැමිණිලි හෝ ගැටළු සාධාරණ, විනිවිද භාවයෙන් හා කාලෝචිත ආකාරයකින් විසඳන්නෙමු.

ඕනෑම පැමිණිල්ලක් හෝ දුක්ගැන්විල්ලක් පහත සඳහන් ක්‍රම හරහා ඉදිරිපත් කළ හැකිය:

ශාඛාවකට / දෙපාර්තමේන්තුවකට පැමිණ හෝ අප වෙත ලියා;

ඔබට අපගේ ඕනෑම ශාඛාවකට / දෙපාර්තමේන්තු වලට ගොස් ශාඛාවේ අපගේ කාර්ය මණ්ඩලය / ශාඛා කළමනාකරු හෝ දෙපාර්තමේන්තු ප්‍රධානියා සමඟ ඔබේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් කතා කළ හැකිය.

- ❖ කොටුව ශාඛාව/ප්‍රධාන කාර්යාලය : අංක 16, ශ්‍රීමත් බාරොන් ජයතිලක මාවත, කොළඹ 01.
- ❖ විදේශ මුදල් බැංකු ඒකකය : අංක 16, ශ්‍රීමත් බාරොන් ජයතිලක මාවත, කොළඹ 01.
- ❖ කොල්ලුපිටිය ශාඛාව : ලැන්ඩ්මාර්ක් ගොඩනැගිල්ල, අංක 385, ගාලු පාර, කොළඹ 03.
- ❖ වැල්ලවත්ත ශාඛාව : අංක 06, ශාන්ත ලෝරන්ස් පාර, වැල්ලවත්ත, කොළඹ 06.
- ❖ මහනුවර ශාඛාව : අංක 15 සහ 15 1/1, අරලියගහ මන්දිරය, මහනුවර.
- ❖ ත්‍රිකුණාමලය ශාඛාව : අංක 179, ප්‍රධාන වීදිය, ත්‍රිකුණාමලය.
- ❖ යාපනය උප කාර්යාලය : එල්.අයි.සී ලංකා ටවර්, අංක 34, වෛනිලිංගම් දුරෙයිසාම් පාර, යාපනය.

දුරකථන

- ❖ කොටුව ශාඛාව : +94 11 4446820
- ❖ කොල්ලුපිටිය ශාඛාව : +94 11 4622336
- ❖ වැල්ලවත්ත ශාඛාව : +94 11 4957415
- ❖ මහනුවර ශාඛාව : +94 81 4923923
- ❖ ත්‍රිකුණාමලය ශාඛාව : +94 26 2050896
- ❖ යාපනය උප කාර්යාලය : +94 21 2050710
- ❖ ණය දෙපාර්තමේන්තුව : +94 11 4446855
- ❖ වෙළඳ දෙපාර්තමේන්තුව : +94 11 4446854

විද්‍යුත් තැපෑල (ඊ- මේල්)

ඔබගේ පැමිණිල්ලේ විස්තර අපගේ පහත සඳහන් විද්‍යුත් තැපෑල වෙත දන්වා එවන මෙන් ඉල්ලමි. ඔබගේ විද්‍යුත් තැපෑල ලැබුණු බව දන්වන අතර, එම පැමිණිල්ල විසඳීම සඳහා අපගේ කණ්ඩායම විසින් කටයුතු කරනු ඇත.

- ❖ කොටුව ශාඛාව : fort.lk@statebank.com
- ❖ විදේශ මුදල් බැංකුකරණ ඒකකය : fcbu.lk@statebank.com
- ❖ කොල්ලුපිටිය ශාඛාව : colpetty.lk@statebank.com
- ❖ වැල්ලවත්ත ශාඛාව : wellawatte.lk@statebank.com
- ❖ මහනුවර ශාඛාව : kandy.lk@statebank.com
- ❖ ත්‍රිකුණාමලය ශාඛාව : trincomalee.lk@statebank.com
- ❖ යාපනය උප කාර්යාලය : jaffna.lk@statebank.com

හෝ

සහකාර උප සභාපති - මෙහෙයුම්, අමතන්න

(ව්‍යාපාරික වේලාවන්හිදී එනම් පෙ.ව. 9.00 සිට ප.ව. 4.00 දක්වා දුරකථනයෙන් සහ 24/7 විද්‍යුත් තැපෑලක් යැවීමෙන්)

සෞරඛි සිං මහතා

සහකාර උප සභාපති (මෙහෙයුම්)

දුරකථන : +94 11 4446856

ඊ-මේල් : avpib.lk@statebank.com

ඔබගේ පැමිණිල්ල ලැබීමෙන් පසු, එම පැමිණිල්ල නිරාකරණය කිරීම සඳහා පහත සඳහන් පියවර අනුගමනය කරනු ලැබේ.

පැමිණිලි යොමු අංකයක් සමඟ ඔබගේ පැමිණිල්ල ලැබුණු බවට තහවුරුකරන අතර, වැඩ කරන දින 02 ක් ඇතුළත මේ සම්බන්ධව බැංකුව විසින් ඔබ වෙත දන්වන බව විද්‍යුත් තැපෑලක් මගින් දැනුම් දෙනු ලැබේ. මෙම විද්‍යුත් තැපෑල හරහා පැමිණිල්ල සම්බන්ධව කටයුතු කරන නිලධාරියාගේ නම සහ දුරකථන අංකය ඔබට දැනුම් දෙනු ඇත. ඔබගේ පැමිණිල්ල විසඳීමට අපගේ බැංකුව කඩිනමින් සියලු උත්සාහයන් ගනු ඇත.

අවසාන විසඳුම දින දර්ශනයේ දින 21 ක් ඇතුළත (ශාඛා කළමනාකරු විසින් හෝ සහකාර උප සභාපති - මෙහෙයුම් විසින්) ඔබ ලබා දෙනු ඇත. දින දර්ශනයේ දින 21 ක් ඇතුළත විසඳුම් ලබා දිය නොහැකි නම්, එම දින 21 ක කාලය අවසන් වීමට පෙර විසඳුම් නොලැබීමට අදාළ හේතු බැංකුව විසින් ලිඛිතව ඔබ වෙත දැනුම් දෙනු ඇත.

පැමිණිල්ල නැවත සක්‍රීය කිරීම සඳහා විධිවිධාන

විසඳුම් ලැබුණු පසු පැමිණිල්ල නැවත සක්‍රීය කිරීම සඳහා විධිවිධාන පවතී. එනම්, විසඳුම ලබා දුන් දින සිට මාස 03 ක් ඇතුළත පැමිණිල්ල නැවත සක්‍රීය කළ හැකිය.

කෙසේ වෙතත්, ඔබේ පැමිණිල්ලට අපගෙන් ලැබුණු විසඳුම් ගැන ඔබ සම්පූර්ණයෙන්ම සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, ඔබට පහත නියාමන බලධාරීන් වෙත ඔබේ පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ හැකිය.

මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුව (FCRD)

තැපැල් ලිපිනය

මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුව
ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව,
අංක 30, ජනාධිපති මාවත,
කොළඹ 01.

වෙබ් අඩවිය : <https://www.cbsl.gov.lk/en/fcrd>

විමසීම් සඳහා ක්ෂණික ඇමතුම් අංකය : 1935
දුරකථන : +94 112477966
ෆැක්ස් : +94 112477744
විද්‍යුත් තැපෑල (Email) : fcrd@cbsl.lk

පහත දැක්වෙන වෙබ් අඩවිය මගින් පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමේ පෝරමය ලබාගෙන (බාගත කර) පැමිණිල්ල ඉහත සඳහන් විද්‍යුත් තැපෑල (ඊ-මේල්), තැපැල් හෝ ෆැක්ස් මාර්ගයෙන් FCRD වෙත ඉදිරිපත් කළ යුතුය.

වෙබ් අඩවිය:

https://www.cbsl.gov.lk/sites/default/files/fcrd_complaint_submission_form_e.pdf

ශ්‍රී ලංකාවේ මූල්‍ය දුර්ගන්තාරාල (ඔම්බුඩ්ස්මන්)

තැපැල් ලිපිනය.

මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්,
ශ්‍රී ලංකා මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් කාර්යාලය
අංක. 143 A, වජිර පාර,
කොළඹ 05.

වෙබ් අඩවිය : www.financialombudsman.lk

දුරකථන : +94 11 259 5624

ෆැක්ස් : +94 11 259 5625

ඊමේල් : fosril@sltnet.lk

පහත දැක්වෙන වෙබ් අඩවිය මගින් පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමේ පෝරමය ලබාගෙන (බාගත කර) ඉහත සඳහන් ඊ-මේල්, තැපැල් හෝ ෆැක්ස් මගින් මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් කාර්යාලය වෙත පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ යුතුය.

වෙබ් අඩවිය: <http://www.financialombudsman.lk/forms/FORMB.pdf>