



පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීමේ කාර්ය පටිපාටිය

බැංකුව විසින් සපයනු ලබන කිසියම් සේවාවක් පිළිබඳව ඔබට පැමිණිල්ලක් ඇත්නම්, කරුණාකර අප අමතන්න. අප විසින් ඔබගේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් වහාම ප්‍රතිචාර දක්වනු ලැබේ.

පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීම සඳහා අපගේ ඇමතුම් තොරතුරු සහ පාරිභෝගිකයන්ගේ පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීමට අදාළ අපගේ කාර්ය පටිපාටිය පහත දක්වා ඇත.

පාරිභෝගිකයන්ගේ පැමිණිලිවලට විසඳුම් සැපයීමේ කාර්ය පටිපාටිය.

1 වන පියවර

ඉදිරිපත් කරන ඕනෑම පැමිණිල්ලක්, බැංකුවේ අදාළ දෙපාර්තමේන්තුවේ පැමිණිලි නිලධාරියා (CO) විසින් සටහන් කරනු ලැබේ.

2 වන පියවර

පැමිණිල්ල, වැඩකරන දින 3ක් ඇතුළත විසඳනු නොලැබුවහොත්, ඔබගේ පැමිණිල්ලේ ලැබුණු බව පැමිණිලි නිලධාරියා (CO) විසින් දන්වනු ලැබේ.

3 වන පියවර

පැමිණිලි නිලධාරියා (CO) විසින් ඔබගේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් එකවිටම විමර්ශනය කිරීම ආරම්භ කරන අතර, එසේ කරන අතරතුර, ඔහු/ඇයට ඔබෙන් තවදුරටත් විස්තර, ලියකියවිලි ආදිය අවශ්‍ය නම්, ඔබ වෙත දැනුම් දෙනු ලැබේ.

4 වන පියවර

ඔබගේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් විමර්ශනයක් කිරීමට/විසඳීමට තවදුරටත් කාලය අවශ්‍ය වන බව පැමිණිලි නිලධාරියා (CO) විසින් ඔබ වෙත දන්වන්නේ නම් මිස, දින 21 ඇතුළත පැමිණිලි නිලධාරියා (CO) අදාළ පාර්ශවකරුවන් සමඟ එක්ව එම පැමිණිලි විමර්ශන කොට එය විසඳීමට පියවර ගනු ඇත.

5 වන පියවර

යම්කිසි අවස්ථාවකදී ඔබගේ පැමිණිල්ල සඳහා ලැබුණාවූ නිරාකරණය සමඟ ඔබ සැහිමකට පත් නොවන්නේ නම් එම පැමිණිල්ල බැංකුවේ ප්‍රධාන මෙහෙයුම් නිලධාරියා හට යොමු කළ හැක.

6 වන පියවර

ඔබ විසින් බැංකුවේ ප්‍රධාන මෙහෙයුම් නිලධාරියා වෙත පැමිණිල්ල යොමු කළ දින සිට, වැඩකරන දින 5ක් ඇතුළත ප්‍රතිචාරය ලබාදීමට කටයුතු කරනු ඇත.



7 වන පියවර

බැංකුව විසින් සපයන ලද විසඳුම පිළිබඳව හෝ බැංකුවේ පාරිභෝගිකයන්ගේ පැමිණිලි විසඳීමේ ප්‍රතිපත්තිය යටතේ, ඕනෑම අවස්ථාවකදී ඔබේ පැමිණිල්ල හසුරුවා ඇති ආකාරය පිළිබඳව ඔබ සැහිමකට පත් නොවන්නේ නම්, ඔබට ඔබේ අත්‍යවේණික *ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුව හට දැනුම් දිය හැකි අතර නැතහොත් පැමිණිල්ල **මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් වෙත යොමු කළ හැකිය.

සම්බන්ධතා තොරතුරු පහත දක්වා ඇත.

*මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුව

චුම්භක සඳහා ක්ෂණික ඇමතුම් : 1935

දුරකථන : +94 112477966

විද්‍යුත් තැපෑල : fcrd@cbsl.lk

**මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්

දුරකථන: +94 11 259 5624

විද්‍යුත් තැපෑල :

fosril@slt.net.lk



පැමිණිලි හැසිරවීමේ කණ්ඩායම [පැමිණිලි නිලධාරියා (CO)]

ආයතනික බැංකුකරණය (මුදල් කළමනාකරණය, වෙළඳ මූල්‍ය, භාරකාරත්වය සහ සුරැකුම්පත් සේවා)

විද්‍යුත් තැපෑල - ams.colombo@db.com

දුරකථන - +94 11 4 791301

දුරකථන - +94 11 4 791209

දුරකථන - +94 11 4 791322

දුරකථන - +94 11 4 791141

අවදානම් කළමනාකරණය (විදේශ විනිමය අනුපාත ආශ්‍රිත)

Email - dhakshitha.serasundera@db.com

Tel - +94 11 4 791256

තවදුරටත් පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීම පිණිස
ඇමතුම් විස්තර:

ජනත් ඉලංගතිලක

අධ්‍යක්ෂ| ප්‍රධාන මෙහෙයුම් නිලධාරී

ඩොයිෂ් බැංකු ඒපී, 21 වන මහල,
වත් ගෝල් සේස් ටවර්, 01ඇ, සෙන්ට්‍රල් පාර,
කොළඹ 2, ශ්‍රී ලංකාව.

දුරකථනය : +94 11 479 1450

විද්‍යුත් තැපෑල : janath.ilangantileke@db.com

අවසන් යාවත්කාලීනය

16/05/2025