

## තෙවැනි පාර්ශ්වයේ අලෙවි නියෝජකයින් (TPSA's) සඳහා වර්ගාධර්ම පද්ධතිය

### 1. පූර්විකාව

තෙවැනි පාර්ශ්වයේ අලෙවි නියෝජකයින් (TPSAs) සඳහා වන ආදර්ශ වර්ගාධර්ම පද්ධතිය යනු, ශ්‍රී ලංකාවේ ගෙවුම් කාඩ්පත් නිකුත් කරන්නන් හා අත්පත් කරගන්නන්ගෙන් සමන්විත ස්වේච්ඡා සංගමයක් වන ශ්‍රී ලංකා ගෙවුම් කාඩ්පත් කර්මාන්ත සංගමය (Payment Card Industry Association of Sri Lanka - PCIASL) විසින් නිකුත් කළ, TPSAs විසින් බැංකු හා මූල්‍ය ආයතනවල නියෝජකයින් ලෙස සේවය කරන අතරතුර යොදාගැනීම හා ක්‍රියාවේ යෙදවීම සඳහා වන ව්‍යවස්ථාපිත නොවන ලේඛනයකි.

### 2. අදාළත්වය

HSBC බැංකුව සහ TPSAs අතර ඇති ගිවිසුමෙහි කොටසක් ලෙස යොදාගෙන, ඇතුළත් කරගැනීමෙන් පසුව මෙම ආචාරධර්ම පද්ධතිය HSBC බැංකුවේ ඕනෑම ණය, ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත්, අයිරා, හෝ වෙනත් යම් මූල්‍ය සැලසුමක් අලෙවිකරණයට සම්බන්ධ සියලුම තැනැත්තන් ට අදාළ වනු ඇත. දුරකථන-අලෙවිකරණ විධායකයින් (TME) හා ක්ෂේත්‍ර වෙළඳ කාර්ය මණ්ඩල යන දෙපාර්ශ්වයෙන් සමන්විත වන TPSAs, නම් වශයෙන්, සෘජු අලෙවි විධායකයින් (DME) විසින් HSBC බැංකුව වෙනුවෙන් යම් සෘජු අලෙවි මෙහෙයුමක් භාරගැනීමට පෙර මෙම වර්ගාධර්ම පද්ධතිය මඟින් බැඳී සිටීමට එකඟ විය යුතුය. මෙම ආචාරධර්ම පද්ධතිය කඩකරන ඕනෑම දුරකථන-අලෙවිකරණ විධායකයෙකු (TME)/සෘජු අලෙවි විධායකයෙකු (DME) අසාධු ලේඛනගත කෙරෙන අතර, එසේ ගන්නා පියවරක් කලින් කලට TPSA විසින් HSBC බැංකුව වෙත වාර්තා කළ යුතුය. මෙම නියමයට අනුව ක්‍රියා කිරීමට අසමත්වීම HSBC බැංකුව සමඟ අදාළ TPSA ගේ ව්‍යාපාරය ස්ථිරව අවසන් කිරීමට හේතු විය හැකි අතර, ක්‍ෂේත්‍රයෙන් ස්ථිරව ම අසාධු ලේඛනගත කිරීමට ද හේතු විය හැකිය.

දුරකථන-අලෙවිකරණ විධායකයින් (TMEs) හා සෘජු අලෙවිකරණ විධායකයින් (DMEs) වෙත ඔවුන්ගේ කාර්යයන් පැවරීමට පෙර, TPSA විසින් ඔවුන්ගෙන් ප්‍රකාශයක් ලබාගත යුතුය. එම ප්‍රකාශයෙහි ආකෘතියක් මෙම ආචාරධර්ම පද්ධතියට අමුණා ඇත.

### 3. අර්ථලාභියකු (අර්ථලාභී ගනුදෙනුකරුවකු) දුරකථනයෙන් ඇමතීම

බැංකුවෙහි සැලසුමක් හෝ බැංකුව ආශ්‍රිත සැලසුමක් ලබාදීම සඳහා අර්ථලාභියකු ඇමතිය යුත්තේ පහත තත්ත්වයන් යටතේ පමණි:

- බැංකුවේ අන්තර්ජාල අඩවිය/ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය/ශාඛාව හෝ සබඳතා කළමනාකරු හරහා බැංකුවේදී හෝ වෙනත් අර්ථලාභියකු/ගනුදෙනුකරුවකු විසින් යොමු කර ඇත්නම් හෝ බැංකුවෙහි සැලසුම් සම්බන්ධයෙන් ඇමතුම් පිළිගැනීමට කැමැත්ත පළ කර ඇති බැංකුවේ වත්මන් ගනුදෙනුකරුවකු විසින් සැලසුමක් ලබාගැනීමට කැමැත්ත දක්වා ඇති විට.
- අර්ථලාභියාගේ නම/දුරකථන අංකය/ලිපිනය තිබේ නම් සහ එය කළමනාකරු/කණ්ඩායම් නායකයා විසින් අනුමත කරන ලද ලැයිස්තු/නාමාවලි/දත්ත ගබඩාව අතරින් ලබාගන්නා ලද සහ ඔහුගේ/ඇයගේ අනුමැතිය ලබාගැනීමෙන් අනතුරුව. අලෙවි පුද්ගලයා විසින්, ඔහුට/ඇයට ලබාදී ඇති 'ඇමතිය යුතු නොවන ලැයිස්තුව' වශයෙන් සලකුණු කර ඇති නම/අංකය අයත් පුද්ගලයෙකු ඇමතීම නොකළ යුතු වේ.

**4. ඔබ විසින් අර්ථලාභියකු දුරකථනයෙන් ඇමතිය යුතු අවස්ථාව**

ඔහු/ඇය අපහසුතාවකට පත්වන වේලාවන් හි දී අර්ථලාභියකු ඇමතීම නොකළ යුතු බවට සහතික විය යුතු වේ. සාමාන්‍යයෙන්, ඇමතිය යුත්තේ පැය 0900 සහ පැය 1900 අතර කාලයේ විය යුතුය.

දක්වා ඇති කාල වේලාවන්ට පෙර හෝ පසුව ඇමතුම් ලබාදිය හැක්කේ පහත තත්ත්වයන් යටතේ පමණි:

- ලිඛිතව හෝ වාචිකව අර්ථලාභියා විසින් අලෙවි නියෝජිතයා වෙත එසේ කිරීමට ප්‍රකාශිතව අවසර දී ඇති අවස්ථාවක.

**5. අර්ථලාභියාගේ ප්‍රතිලාභ වෙනත් කිසිවෙකු හා සාකච්ඡා කළ හැකි ද?**

TPSA විසින් අර්ථලාභියාගේ පෞද්ගලිකත්වයට ගරු කළ යුතුය. අර්ථලාභියාගේ ප්‍රතිලාභ සාමාන්‍යයෙන් සාකච්ඡා කළ යුතු වන්නේ අර්ථලාභියා සහ අර්ථලාභියා විසින් බලය ලබා දී ඇති, අර්ථලාභියාගේ ගණකාධිකාරී / ලේකම් / කලත්‍රයා වැනි වෙනත් යම් තැනැත්තෙකු / පවුලේ සාමාජිකයෙකු සමඟ පමණි.

**6. අර්ථලාභියා හැර වෙනත් තැනැත්තන්ට පණිවුඩ තැබීම හා ඇමතීම**

පළමුවෙන් ම අර්ථලාභියා ඇමතීමට උත්සාහ කළ යුතුය. අර්ථලාභියා හා සම්බන්ධ විය නොහැකි නම්, ඔහු/ඇය වෙනුවෙන් පණිවුඩයක් තැබිය හැක. එම පණිවුඩයෙහි අරමුණ විය යුත්තේ අර්ථලාභියා වෙතින් ආපසු ඇමතීමක් ලබාගැනීම හෝ නැවත ඇමතීමට පහසු වේලාවක් ලබාගැනීම ය. සාමාන්‍යයෙන්, එවැනි පණිවුඩ පහත දැ ට සීමා වනු ඇත.

“HSBC බැංකුව නියෝජනය කරමින් XXXXX (නිලධාරියාගේ නම) විසින් අමතා XXXXX (දුරකථන අංකය) යන අංකයට ආපසු අමතන ලෙස ඉල්ලා සිටි බව කරුණාකර දැනුම් දෙන්න.”

පොදු නියමක් ලෙස පණිවුඩය මගින් දක්වා සිටිය යුත්තේ:

- HSBC බැංකුවේ සැලසුම් අලෙවිකිරීම හා බෙදාහැරීම සම්බන්ධව

බව ය.

## 7. නොමඟ යවන සුළු ප්‍රකාශ / අවනිර්දේශන කිසිවකට අවසර නැත

තෙවන පාර්ශ්වයක අලෙවි නියෝජිතයින් හෝ TPSA විසින් පහත දැ නොකළ යුතුය.

- පිරිනැමෙන යම් සේවාවක්/සැලසුමක් සම්බන්ධයෙන් අර්ථලාභියා නොමඟ යැවීම;
- සිය ව්‍යාපාරය හෝ සංවිධානයේ නම සම්බන්ධයෙන් අර්ථලාභියා නොමඟ යැවීම, හෝ ව්‍යාජ නියෝජනයක් සිදුකිරීම.
- යම් පහසුකමක්/ සේවාවක් සඳහා HSBC බැංකුව වෙනුවෙන් අසත්‍ය/ අනවසර කැපවීමක් භාරගැනීම.
- තෙවන පාර්ශ්වයකට බැංකුවේ යම් තොරතුරක් හෙළිදරව් කිරීම. ගනුදෙනුකරු වෙනුවෙන් මුදල් හැසිරවීම. මුල් ලේඛනය දැක නොමැති අවස්ථාවල ලේඛන අත්සන් කිරීම.

## 8. දුරකථන-අලෙවිකරණ ආචාරධර්ම

සුර්ව ඇමතුම

- TPSA කණ්ඩායම් නායක විසින් යම් ලැයිස්තුවක් නිෂ්කාශනය ඇත්නම් හැර එම ලැයිස්තු මත දුරකථන ඇමතුම් නොදීම.

ඇමතුම අතරතුර

- ඔබව, ඔබගේ සමාගම, සහ ඔබගේ ප්‍රධානියා හඳුන්වා දෙන්න.
- සාකච්ඡාව ඉදිරියට ගෙන යාම සඳහා අවසර ලබාගන්න.
- අවසර නොලැබුණහොත්, සමාව අයැද විනීතව ඇමතුම විසන්ධි කරන්න.
- ඔබ විසින් ඇමතුම ලබාදීමට හේතුව සඳහන් කරන්න.
- ඇමතුම ලබා දෙන්නේ ජංගම දුරකථනයකට නම්, සෑම විටම ස්ථාවර දුරකථනයට නැවත ඇමතීමේ හැකියාව පිරිනමන්න.
- බාධා කිරීම හෝ තර්ක කිරීම කිසිදු අවස්ථාවක නොකරන්න.
- අර්ථලාභියාට වඩාත් පහසු වන භාෂාවෙන් හැකි තාක් දුරට කථා කරන්න.
- ව්‍යාපාරික කරුණුවලට පමණක් සාකච්ඡාව සීමා කරන්න.

- ඔහු/ඇය විසින් සැලසුම මිල දී ගැනීමට අදහස් කරන්නේ නම්, අර්ථලාභියාට 'ඉතා වැදගත් නීතිරීති හා කොන්දේසි' පිළිබඳව අවබෝධය තිබේදැයි පරීක්ෂා කරන්න.
- ඊළඟ දුරකථන ඇමතුම හෝ ඊළඟ මුණගැසීම පිළිබඳව නැවත තහවුරු කරගන්න.
- අර්ථලාභියා විසින් ඉල්ලා සිටින්නේ නම්, ඔබගේ දුරකථන අංකය, ඔබගේ අධීක්ෂකවරයාගේ නම හෝ ඔබගේ බැංකු නිලධාරියාගේ දුරකථන අංක ලබාදෙන්න.
- ඔහුගේ/ඇයගේ කාලය ලබාදීම වෙනුවෙන් අර්ථලාභියාට ස්තූති කරන්න.

**ඇමතුමෙන් පසුව**

- අර්ථලාභියා සම්බන්ධයෙන් උනන්දුවක් නැති බවට සඳහන් කරන අර්ථලාභීන්ට ඊළඟ මාස තුනක කාලය තුළ එම අර්ථලාභියා සම්බන්ධයෙන් ම නැවත නො ඇමතිය යුතුය.
- 'ඇමතුම් නොදෙන්න' රෙජිස්ටරයක ලකුණු කිරීම සඳහා, කැමැත්ත ප්‍රකාශ කර ඇති අර්ථලාභීන් සම්බන්ධයෙන් බැංකුව වෙත තොරතුරු සපයන්න. මෙම නම් ලැයිස්තුව මාසිකව ලබාගත යුතු වේ.
- දැනටමත් අලෙවිකර ඇති සැලසුම් සම්බන්ධයෙන් අර්ථලාභීන්/ගනුදෙනුකරුවන් වෙත කිසිවිටෙක ඇමතුම් ලබාදීම හෝ ඔවුන්ගෙන් ඇමතුම් ලබාගැනීම සිදු නොකරන්න. HSBC බැංකුවේ පාරිභෝගික සේවා කාර්යමණ්ඩලය අමතන ලෙස ඔවුන්ට උපදෙස් ලබාදෙන්න.

**9. ත්‍යාග හෝ අල්ලස්**

අර්ථලාභීන් වෙතින් ත්‍යාග හෝ කිසිදු ආකාරයක අල්ලස් පිළිගැනීම අලෙවි නියෝජිතයන් විසින් සිදු නොකළ යුතු ය. අර්ථලාභියකු/ගනුදෙනුකරුවකු විසින් කිසියම් අල්ලසක් හෝ ගෙවීමක් කිසියම් අලෙවි නියෝජිතයකු වෙත පිරිනමනු ලැබුවහොත්, ඔහුගේ/ඇයගේ කළමනාකරණය වෙත දැනුම් දිය යුතුය.

**10. හමුවීම/ ඇමතීම් සම්බන්ධ පූර්වෝපායයන්**

**අලෙවිකරු විසින්:**

- පෞද්ගලිකත්වයට ගරු කළ යුතුය. අර්ථලාභියා සමඟ කටයුතු කිරීමේදී ප්‍රමාණවත් පරතරයක් පවත්වාගත යුතුය.
- ඔහුගේ/ඇයගේ කැමැත්ත නොමැතිව අර්ථලාභියාගේ නිවසට/ කාර්යාලයට ඇතුළු නොවිය යුතුය.
- මුණගැසීමට විශාල පිරිසක් නොයා යුතුය. එනම් බීඩීඊ (BDE) එක් අයෙකු සහ එක් අධීක්ෂකයෙකු ට වඩා නොයා යුතුය. අර්ථලාභියාගේ පෞද්ගලිකත්වයට ගරු කරන්න.

- මුණගැසීමට යන අවස්ථාවේ දී අර්ථලාභියා එහි නොමැති නම්, සහ පවුලේ සාමාජිකයින්/කාර්යාල සේවකයින් පමණක් සිටින්නේ නම්, අර්ථලාභියා පැමිණෙන තෙක් සිටින ලෙසට ඉල්ලා සිටියහොත් හැර, නැවත අමතන ලෙසට අර්ථලාභියා වෙත ඉල්ලීමක් කර, ඔහු/ඇය විසින් එම ස්ථානයෙන් බැහැර යා යුතුය.
- අර්ථලාභියා/ගනුදෙනුකරු විසින් ඉල්ලා සිටින්නේ නම්, ඔහුගේ/ඇයගේ දුරකථන අංක ද, අධීක්ෂකවරයාගේ නම හෝ අදාළ බැංකු නිලධාරියාගේ දුරකථන අංක ලබාදිය යුතුය.
- අර්ථලාභියා සමග සාකච්ඡාව ව්‍යාපාරයට පමණක් සීමා කරන්න. වෘත්තීයමය පරතරයක් පවත්වාගන්න.

**11. වෙනත් වැදගත් කරුණු - පෙනුම හා ඇඳුම් පැළඳුම්**

ගනුදෙනුකරුවන් සමඟ ව්‍යාපාර කටයුතු කරන විට TPSAs ගැලපෙන ආකාරයට හැඳ පැළඳ සිටිය යුතු අතර, සෑම අවස්ථාවක දී ම හැඳුනුම්පත පැළඳ සිටිය යුතු ය.

මහත්වරුන් සඳහා, මින් අදහස් වන්නේ; හොඳින් ස්ත්‍රික්ක කරන ලද කලිසමක්, හොඳින් ස්ත්‍රික්ක ලද කමිසයක්, අත් දිග කමිසයක් නම් බොත්තම් දමා තිබීම සුදුසු ය. පිළිවෙලින් යුක්ත පෙනුම.

කාන්තාවන් සඳහා, මින් අදහස් වන්නේ; හොඳින් ස්ත්‍රික්ක කරන ලද විධිමත් ඇඳුමක් (සාරිය, ඇඳුම් කට්ටලය, සාය සහ බිලවුසය ආදී), පිළිවෙලින් යුක්ත පෙනුම.

ජීන්ස්, සාමාන්‍ය කලිසම් සහ/හෝ ටී ෂර්ට්, විවෘත සපත්තු, සෙරෙප්පු, යෝග්‍ය ලෙස නොසැලකේ.

**12. ලිපි හා වෙනත් සන්නිවේදන හැසිරවිය යුතු ආකාරය**

අර්ථලාභියා වෙත යවන ඕනෑම සන්නිවේදනයක් HSBC බැංකුව විසින් නියමකර ඇති හා අනුමතකර ඇති ආකාරයෙන් හා ආකෘතියෙන් පමණක් සිදුකළ යුතු ය.

**13. ප්‍රකාශනය සහ භාරගැනීම**

මේ සමඟ අමුණා ඇති නියමිත ආකෘතියෙන් යුත් ප්‍රකාශනයක් සහ භාරගැනීමක්, HSBC බැංකුවේ සැලසුම් හා සේවාවන් කිසිවක් අලෙවි කිරීමේ කාර්යය සඳහා TPSA විසින් සේවයේ යොදවනු ලබන සෑම දුර-අලෙවි විධායකයෙකු/සෘජු අලෙවි විධායකයෙකු වෙතින් ම ලබාගත යුතු වේ.

#### 14. බැංකුවේ නියෝජිතයින් වෙතින් ආරක්ෂාව

අවසරලත් බැංකු විසින් පාරිභෝගික සේවා සඳහා පත්කර ඇති නියෝජිතයන්ගේ තොරතුරු සහ, ඔවුන් විසින් පහත සඳහන් දෑ සිදුකිරීමෙන් වැළැක්වීම සඳහා බැංකු විසින් ඔවුන් වෙත නිකුත් කර ඇති 'ආචාරධර්ම පද්ධතිය' පිළිබඳව දැනගැනීමේ අයිතිය ගනුදෙනුකරුවන්ට ඇත.

- අ) ගනුදෙනුකරුවන්ට හිරිහැර කිරීම
- ආ) ණය අයකරගැනීමේ අපවාරී ක්‍රම භාවිත කිරීම
- ඇ) ගනුදෙනුකරුගේ තොරතුරු අන් අයට හෙළිදරව් කිරීම
- ඈ) සැලසුම්/සේවා සම්බන්ධයෙන් අසත්‍ය හෝ නොමඟ යැවෙනසුළු තොරතුරු ලබාදීම
- ඉ) බැංකුවේ සැලසුම්/සේවාවන්ට සම්බන්ධ වන ලෙසට ගනුදෙනුකරුවන්ට හෝ පොදු ජනතාවට අනිසි බලපෑම් කිරීමට
- ඊ) බැංකුවෙන් පිටත දී සුරක්ෂිත ලේඛන කිසිවකට අත්සන් ලබාගැනීමට ක්‍රියා කිරීමට

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**ආචාරධර්ම පද්ධතිය සම්බන්ධවයි**

මහත්මයාණෙනි,

ඔබගේ ආයතනයේ \_\_\_\_\_ වශයෙන් මම සේවය කරමි. වෙනත් කරුණු අතර පිරිනැමීම, පැහැදිලි කිරීම, සැලසුම් සහ ඒ හා සම්බන්ධ සේවා පිළිබඳව HSBC බැංකුවේ අර්ථලාභීන්ට ලේඛන ගතකිරීම්වලට මූලාශ්‍ර ලබාදීම හා සහය වීම, මාගේ රැකියාවට අදාළ කාර්ය ලැයිස්තුවට ඇතුළත් වේ.

මාගේ සේවාවන් ඉටුකිරීමේ දී, මෙම ලේඛනයට අමුණා ඇති ආචාරධර්ම පද්ධතිය අනුගමනය කිරීමට බැඳී සිටිමි.

එම ආචාරධර්ම පද්ධතිය මා විසින් කියවා තේරුම් ගෙන ඇති බවත්, එයින් බැඳී සිටීමට එකඟ වන බවටත් මම තහවුරු කරමි. එහි අන්තර්ගතය, පහත නම් සඳහන් කර ඇති පුහුණුකරු විසින් මා වෙත සම්පූර්ණයෙන් පැහැදිලි කළ බව ද මම වැඩිදුරටත් තහවුරු කරමි.

එකී ආචාරධර්ම පද්ධතිය කඩකිරීමක්, අනුකූලව ක්‍රියා නොකිරීමක් සිදුවූ අවස්ථාවක දී ඔබ විසින් සුදුසු යැයි සිතන ආකාරයේ පියවර මට එරෙහිව ගැනීමට ඔබට හිමිකම පවතිනු ඇත.

අත්සන් කරන ලද්දේ වර්ෂ \_\_\_\_\_ මස \_\_\_\_\_ දින දී ය

අත්සන \_\_\_\_\_ නම \_\_\_\_\_ නියෝජිත ආයතනය

පුහුණුකරුගේ අත්සන \_\_\_\_\_ නම \_\_\_\_\_ සමාගම