

**බලපත්‍රලාභී බැංකු වල පාරිභෝගික ප්‍රදේශ්‍යය**

**ඇමුණුම**

**01. හඳුන්වාදීම**

බලපත්‍රලාභී බැංකු සමඟ ගනුදෙනු කරන විට පාරිභෝගිකයන් අපේක්ෂා කරන සාධාරණ බැංකු භාවිතයන්හි ප්‍රධාන ප්‍රමිතීන් මෙම ප්‍රදේශ්‍යය මගින් නියම කර ඇති අතර පාරිභෝගික ආරක්ෂාව පිළිබඳ 'වර්ගාධර්ම පද්ධතියක්' අනුගමනය කිරීම බලපත්‍රලාභී බැංකුවලට අවශ්‍ය මග පෙන්වීම සපයයි. ස්ථාවර සම්බන්ධතාවයේ උවමනාව සඳහා බලපත්‍රලාභී බැංකු කෙරෙහි පාරිභෝගික **යුතුකම් මාලාවක්** ප්‍රදේශ්‍යයට ඇතුළත්ය.

**02. තොරතුරු ලබා ගැනීම සහ බැංකුවේ නිෂ්පාදන/ සේවා අවබෝධ කර ගැනීම**

සත්‍ය තොරතුරු ලබා ගැනීමට සහ බැංකු විසින් සපයනු ලබන මූල්‍ය නිෂ්පාදන/ සේවාවන් තේරුම් ගැනීමට පාරිභෝගිකයන්ට අයිතිවාසිකමක් ඇත. මේ සම්බන්ධයෙන් ගත් කල, බැංකුවල ඇතැම් යහපත් පිළිවෙත් පහත පරිදි වේ.

- a) බලපත්‍රලාභී බැංකු තම පාරිභෝගිකයන්ට ඔවුන් පිළිබඳ ප්‍රමාණවත් තොරතුරු සැපයීම, ඔවුන්ගේ මූල්‍ය ඇඟවුම් පැහැදිලි කිරීම සහ සුදුසු බැංකු නිෂ්පාදන/ සේවාවන් තෝරා ගැනීමට පාරිභෝගිකයින්ට සහාය වීමෙන් තමන් ලබා දෙන මූල්‍ය නිෂ්පාදන/ සේවාවන් අවබෝධ කර ගැනීමට උපකාර කළ යුතුය.
- b) සෑම බලපත්‍රලාභී බැංකුවකටම එහි නිෂ්පාදන හෝ සේවාවන් සඳහා වෙන වෙනම හෝ සංයුක්තව සරල භාෂාවෙන් ලියා ඇති අත් පත්‍රිකාවක්/ පත්‍රිකාවක් ලෙස ප්‍රධාන කරුණු ඇතුළත් ලේඛනයක් තිබිය යුතු අතර ඒවා එවැනි නිෂ්පාදන/ සේවා ලබා ගැනීමට අපේක්ෂා කරන පාරිභෝගිකයින් හට බෙදාහැරිය යුතුය. මෙම අත් පත්‍රිකා / පත්‍රිකා තුළ අවම වශයෙන් පහත සඳහන් මූලික තොරතුරු අඩංගු විය යුතු අතර ගනුදෙනුකරුවන් කැමති භාෂාවලින් ලබා ගත හැකිවිය යුතුය. (එනම් සිංහල/දෙමළ/ ඉංග්‍රීසි)
  - I. නිෂ්පාදන නිෂ්පාදන / සේවාවන් පිළිබඳ විස්තරය.
  - II. දිරිගැන්වීම් සහ ප්‍රවර්ධන දීමනා ඇතුළුව පාරිභෝගිකයන්ට හිමිවන මූල්‍ය සහ අනෙකුත් ප්‍රතිලාභ.
  - III. ගාස්තු / අයකිරීම්, කොමිස්, පොලී ආදී පාරිභෝගිකයින්ගෙන් අය කෙරෙනු ලබන සියලුම අයකිරීම්.
  - IV. භාණ්ඩය / සේවාව ලබා ගැනීම සඳහා අනුගමනය කළ යුතු ක්‍රියා පටිපාටි.
  - V. ප්‍රධාන නියමයන් සහ කොන්දේසි.
  - VI. ගනුදෙනුකරුවන් සඳහා වන පොදු පැමිණිලි ක්‍රියා පටිපාටිය.
- c) බලපත්‍රලාභී බැංකු විසින් ඕනෑම මාධ්‍යයක ප්‍රචාරණය හෝ විකාශණය කරනු ලබන සියලුම වෙළඳ දැන්වීම් වල සහ ප්‍රවර්ධන ද්‍රව්‍යයන්ගේ ඔවුන් ලබා දෙන නිෂ්පාදන/ සේවාවන් පිළිබඳ සත්‍ය තොරතුරු අඩංගු විය යුතු අතර ඒවා ඉලක්කගත පාරිභෝගිකයන්ට පැහැදිලිව තේරුම් ගත හැකි පරිදි අඩංගු විය යුතු අතර මහජනයා නොමඟ යැවීමට ඉඩ ඇති තොරතුරු අඩංගු නොවිය යුතුය. ඊට අමතරව, එවැනි සියලුම වෙළඳ දැන්වීම් මගින් සම්බන්ධතා තොරතුරු ලබා දිය යුතු අතර අදාළ බැංකුව යථා ලංකා මහ බැංකුවේ අධීක්ෂණය යටතේ බලපත්‍රලත් බැංකුවක් බවද සඳහන් කළ යුතුය.
- d) බැංකුවේ නිෂ්පාදන බැංකුවේ නිෂ්පාදන / සේවාවන් පිළිබඳ වෙළඳ දැන්වීම් පිළිබඳ වැඩිදුර තොරතුරු හෝ පැහැදිලි කිරීම් (එනම් ගාස්තු / ගාස්තු සහ පොලී අනුපාත ආදිය) බැංකු විසින් ඉල්ලීම පරිදි ලබා දිය යුතුය.
- e) පහත සඳහන් තොරතුරු ප්‍රධාන කාර්යාලවල සහ බලපත්‍රලාභී බැංකුවල සියලුම ශාඛා සහ අනෙකුත් බැංකු අලෙවිසැල්වල කැපී පෙනෙන ලෙස ප්‍රදර්ශනය කළ යුතුය.

- I. සියලුම තැන්පතු සහ ණය ආදිය සඳහා වර්තමාන පොලී අනුපාත.
- II. විදේශ මුදල් මිල දී ගැනීමේ සහ විකිණීමේ මිල ගනන්.
- III. ජරසිද්ධ නොකල තොරතුරු සහිත බැංකුවේ ණය ශ්‍රේණිගත කිරීම.
- IV. මුල්ය ඔම්බුඩ්ස්මන් සහ ණය උපදේශන මධ්‍යස්ථානයේ සම්බන්ධතා තොරතුරු.
- V. බැංකුව විවෘතව තබන වේලාවන් සහ නිවාඩු දින පිළිබඳ දැන්වීම්.
- VI. වෙනත් අදාළ වන තොරතුරු.

- f) පාරිභෝගිකයන් හට ඔවුන්ගේ සක්රීය කාණ්ඩයේ ඉතිරිකිරීමේ ගිණුම් පාස් පොත් හැර තැන්පතු හෝ ණය ගිණුම්වල ගනුදෙනු සහ ශේෂයන් හෝ වෙනත් සේවාවන් පිළිබඳව ජරකාශයක් වරින් වර මුද්‍රිත ස්වරූපයෙන් හෝ විද්‍යුත් ස්වරූපයෙන් යැවිය යුතුය. ක්රෙඩිට් කාඩ්පත් සඳහා වන ජරකාශ මඟින් ගෙවිය යුතු අවම ගෙවීම් සහ ගෙවිය යුතු අවම ගෙවීම් පමණක් සිදු කරන්නේ නම් අය කරනු ලබන මුළු පොලී මුදල සහ ගෙවිය යුතු අවම ගෙවීම් සිදු නොකළහොත් ජරමාද ගෙවීම් ගාස්තුව සහිතව යැවිය යුතුය.
- g) මුල්ය සම්බන්ධව විශේෂිත දැනුවත් කිරීමේ වැඩසටහන් සංවිධානය කිරීමෙන් බලපත්රලත් බැංකු සිය මුල්ය නිෂ්පාදන / සේවාව පිළිබඳව තම පාරිභෝගිකයාගේ දැනුවත්භාවය වැඩි දියුණු කළ යුතුය.
- h) 'වර්ගාධර්ම සංග්රහයේ' දක්වා ඇති ක්රියා පටිපාටීන් හා භාවිතයන් බැංකු කාර්ය මණ්ඩලය අනුගමනය කරන බවට සහතික වීමෙන් බලපත්රලාභී බැංකු සාධාරණ හා තර්කානුකූලව ක්රියා කළ යුතුය. පිරිනමන නිෂ්පාදන / සේවාවන් අදාළ නීති හා රෙගුලාසිවලට අනුකූල වන අතර අඛණ්ඩතාවයේ සහ විනිවිදභාවයේ මූලධර්ම පවත්වා ගෙන යායුතුය.

**3. නිශ්චයාදන / සේවාවන් පිළිබඳ 'නියමයන් සහ කොන්දේසි' පිළිබඳ දැනුවත්භාවය සහ අවබෝධය**

- 3.1 පාරිභෝගිකයන්ට බැංකුවලින් ලබා ගන්නා සෑම නිෂ්පාදනයක් හෝ සේවාවක් සඳහාම අදාළ වන නියමයන් සහ කොන්දේසි වෙත ජරවේශ වීමට සහ සම්පූර්ණයෙන් තේරුම් ගැනීමට අයිතියක් ඇත. මේ සම්බන්ධයෙන්, බලපත්රලාභී බැංකු විසින් මේවා සහතික කළ යුතුය:
  - a) එක් එක් නිෂ්පාදනය හෝ සේවාව හා සම්බන්ධ 'නියමයන් සහ කොන්දේසි' පාරිභෝගිකයින්ට ඔවුන් කැමති භාෂාවලින් ලබා ගත හැකිය.
  - b) භාණ්ඩයක් හෝ සේවාවක් නිර්දේශ කිරීමට හෝ පිරිනැමීමට පෙර 'නියමයන් සහ කොන්දේසි' පිටපතක් අනාගත පාරිභෝගිකයාට ලබා දිය යුතු අතර පාරිභෝගිකයන් අපේක්ෂා කරන ඕනෑම පැහැදිලි කිරීමක් එහි පැහැදිලිව විස්තර කර තිබිය යුතුය.
  - c) සම්බන්ධතා නිලධාරියෙකුගේ රාජකාරී ඉටු කරන නිලධාරියෙකු නිෂ්පාදන/ සේවාවන්හි නියමයන් සහ කොන්දේසි සහ ලක්ෂණ පිළිබඳව පාරිභෝගිකයාට මනාව පැහැදිලි කළ යුතුය. එමෙන්ම ලබා ගත හැකි විකල්ප නිෂ්පාදන / සේවාවන් හා සැසඳීමක්ද කළ යුතු අතරම පාරිභෝගිකයාට තීරණයක් ගැනීමට සාධාරණ කාලයක්ද ලබා දිය යුතුය.
  - d) නිෂ්පාදන හෝ සේවාවන් පිළිබඳ විස්තර සහ ඒවායේ නියමයන් සහ කොන්දේසි ලබාගෙන, පැහැදිලි කර තේරුම් ගත් බවට පාරිභෝගිකයාගෙන් ලිඛිත තහවුරු කිරීමක් ලබා ගත යුතුය.

- e) භාණ්ඩය හෝ සේවාවට අදාළ සියලුම ලියකියවිලි නිසි පරිදි සම්පූර්ණ කර පාරිභෝගිකයා විසින් අත්සන් යෙදිය යුතුය. (අසම්පූර්ණ ලේඛන සහ නිස් කඩදාසි/ ලේඛන වල අත්සන් ලබා ගැනීම වළක්වාලනු ලැබේ.)
- f) නිෂ්පාදන හෝ සේවාවන් පිළිබඳ එකඟ වූ නියමයන් හා කොන්දේසි වලට බලපත්රලාභී බැංකු විසින් කිසියම් වෙනසක් සිදුකිරීමට පෙර එය ලිඛිතව හෝ මුද්දරන දැන්වීමක් හෝ වෙනත් සුදුසු ක්රමයක් මගින් තම පාරිභෝගිකයින්ට දැනුම් දිය යුතුය.

3.2 'නියමයන් සහ කොන්දේසි' යටතේ පහත සඳහන් කරුණු විශේෂයෙන් දැන ගැනීමට පාරිභෝගිකයින්ට අයිතියක් ඇත.

- a) පොලී ගාස්තු ගණනය කිරීමේ ක්රමවේදය ඇතුළුව පාරිභෝගිකයා විසින් ගෙවිය යුතු පොලී අනුපාත, ගාස්තු සහ කොමිස් වැනි බැංකුවේ සාමාන්ය ගාස්තු පිළිබඳ විස්තර තිබේ නම්.
- b) බැංකුවේ පැමිණිලි ලැබීමේ ක්රියා පටිපාටිය සහ විසඳීමේ යාන්ත්රණය.
- c) පාරිභෝගිකයා විසින් ඔහුගේ / ඇයගේ වගකීම් සහ බැංකුවේ වියදම් සම්බන්ධව කිසියම් පැහැර හැරීමක් සිදුවුවහොත් බැංකුව විසින් එම වගකීම් සහ හිඟ මුදල පාරිභෝගිකයාගෙන් නැවත අය කරගනු ලැබේ.
- d) පාරිභෝගිකයින් විසින් ලබාගත් නිෂ්පාදනයක්/ සේවාවක් කල්පිරීමට පෙර නැවත ලබා ගැනීමේදී අදාළ පාරිභෝගිකයා විසින් ගෙවීමට යෝජනා කරන ඕනෑම වන්දියක්.
- e) ගිණුම් විවෘත කිරීම, ගිණුම් අවසන් කිරීම, ගිණුම් නඩත්තු කිරීම (උ.දා. අවම ශේෂය), පාරිභෝගිකයින් විසින් අරමුදල් මාරු කිරීම සහ අකරිය ගිණුම් සහ අනහැර දැමූ දේපල පිළිබඳ ප්රතිපත්ති හා ක්රියා පටිපාටි සඳහා යම් සීමාවන් තිබේ නම් එම සීමා.
- f) පාරිභෝගිකයන්ගේ තොරතුරු ලබා ගැනීමට නීත්යානුකූලව බලයලත් පාර්ශවයකට එම තොරතුරු අනාවරණය කිරීම.
- g) (I) සැක සහිත ගනුදෙනු සහ සීමාව ඉක්ම වූ ගනුදෙනු මුල්ය බුද්ධි ඒකකයට වාර්තා කිරීම පිළිබඳ නීති (II) සොරකම් කරන ලද කාඩ්පත්/ මුල්ය උපකරණ සම්බන්ධයෙන් පාරිභෝගිකයා විසින් අනුගමනය කළ යුතු වාර්තාකරණ ක්රියා පටිපාටි සහ (iii) බැංකුවේ වගකීම සහ පාරිභෝගිකයා.
- h) ණයක් සඳහා ඇපකරයක් ලෙස තබා ඇති දේපල සහ එය පාරිභෝගිකයාට නැවත බේරාගැනීම සඳහා බැංකුව විසින් භාවිතා කළ යුතු ක්රියා පටිපාටි සහ ඔහුට / ඇයට ඇති විකල්පයන්

**4. බැංකු විසින් නිෂ්පාදන / සේවාවන් ඉවත් කර ගැනීමෙන් / අවලංගු කිරීමෙන් වන්දි ගෙවීම සඳහා බැංකුව විසින් ක්රියාත්මක කළ යුතු ක්රියා පටිපාටි**

බලපත්රලාභී බැංකුවක් දැනටමත් කොන්ත්රාත්තුවේ ඇති භාණ්ඩයක් හෝ සේවාවක් විශේෂයෙන් තැන්පතු නිෂ්පාදන ආපසු ලබා ගැනීමට උත්සාහ කරන්නේ නම් කල්තියා අනාවරණය කරගත් වන්දි යෝජනා ක්රමයක් සමඟ සාධාරණ කාලයක් ලබා ගැනීමට පාරිභෝගිකයින්ට අයිතිය තිබේ.

**5. බැංකු නියෝජිතයින්ගෙන් ලැබෙන ආරක්ෂාව**

බලපත්‍රලාභී බැංකු විසින් පාරිභෝගික සේවා සඳහා පත් කරන ලද නියෝජිතයින්ගේ තොරතුරු දැනගැනීමේ අයිතිය පාරිභෝගිකයින්ට ඇති අතර පහත සඳහන් කිසිවක් කිරීමෙන් වැළකී සිටීමට 'චර්යාධර්ම සංග්රහය' බැංකු විසින් ඔවුන්ට ලබා දී ඇත.

- a) පාරිභෝගිකයින්ට හිරිහැර කිරීම.
- b) අනිසි ණය එකතු කිරීමේ ක්රමවේදයන් භාවිතා කිරීම.
- c) පාරිභෝගික තොරතුරු අන් අයට හෙළි කිරීම.
- d) නිෂ්පාදන / සේවාවන් පිළිබඳ වියාජ හෝ නොමගයවන තොරතුරු ලබාදීම.
- e) බැංකුවේ නිෂ්පාදන/ සේවාවන් මිළදී ගැනීමට හෝ සම්බන්ධ වීමට ගනුදෙනුකරුවන්ට හෝ සාමාන්‍ය ජනතාවට අනවශ්‍ය ලෙස බලපෑම් කිරීම
- f) බැංකුවෙන් පිටත අත්සන් කර ඇති කිසියම් ආරක්ෂක ලියකියවිලි ලබා ගැනීමට සම්බන්ධ වීම.

**6. පැමිණිලි පියවර සහ සහන**

පාරිභෝගිකයින්ට ඔවුන්ගේ පැමිණිලි විනිවිදභාවයෙන් හා ඵලදායී ලෙස විසඳාගැනීමට අයිතියක් ඇත. මේ සම්බන්ධයෙන් බලපත්‍රලාභී බැංකු විසින් කළ යුත්තේ:

- a) ආරවුල් ඉක්මණින් නිවැරදි කිරීම, කෙටි කාලයක් තුළ පැමිණිලි හැසිරවීම, පාරිභෝගිකයා තවමත් සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් පැමිණිලි ඉදිරියට ගෙනයාමට උපදෙස් දීම සහ අත්වැරැද්දක් හේතුවෙන් අය කෙරෙන ගාස්තු ආපසු හැරවීම සඳහා ඉක්මන් හා ඵලදායී නිෂ්චිත යාන්ත්රණයක් ක්රියාත්මක කරන්න.
- b) ලැබෙන පැමිණිලි සඳහා ලිඛිත ක්රියා පටිපාටියක් අනුගමනය කිරීම සහ එවැනි පැමිණිලි විසඳීම සඳහා ගත යුතු පියවර.
- c) කිසියම් පැමිණිල්ලක් කෙටි කාලයක් තුළ ලිඛිතව ලබාගෙන පැමිණිල්ල විසඳීම සඳහා බැංකුව විසින් අනුගමනය කරනු ලබන ක්රියා පටිපාටිය සහ පැමිණිල්ල මෙහෙයවන නිලධාරියාගේ තොරතුරු පැමිණිලිකරුට දැන්විය යුතුය.
- d) වාචිකව හෝ ලිඛිතව පැමිණිලි ලබාගැනීමට පහසුකම් සපයන අතර පැමිණිලි අනිවාර්යයෙන්ම ලිඛිතව පමණක් යොමුකළ යුතු බවට බැංකු අවධාරනය නොකළ යුතුය.
- e) මෙහෙයුම් අවදානම් සම්බන්ධ අවදානම් කළමනාකරණ කමිටුවේ රාජකාරිවල කොටසක් ලෙස පැමිණිලි සහ විසඳීමේ ක්රියාවලිය සම්බන්ධයෙන් කළමනාකරණ තොරතුරු පද්ධතියක් ඇති කිරීම.
- f) එක් එක් ගාබාවේ හෝ කාර්යාලයේ පැමිණිලි සහ කළමනාකරණ තොරතුරු හැසිරවීමේ රාජකාරිය ඇති නිලධාරියෙකු පත් කිරීම.
- g) පැමිණිල්ල වෙනුවෙන් ලද විසඳුම් වලින් ඔවුන් තෘප්තිමත් නොවේ නම් මුල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා හෝ උසාවිය හරහා ලබාගත හැකි සහ කාර්යක්ෂම මග පෙන්වීමක් ලබා ගැනීමට පාරිභෝගිකයින්ට උපදෙස් දෙන්න.

**7. විශේෂ අවධානය සහ රැකවරණය**

වැඩිහිටි, ආබාධිත හෝ අඩු මුල්‍ය දැනුමක් ඇති ගනුදෙනුකරුවන්ට බැංකු සේවාවන්ට සාධාරණ ප්රවේශයක් ලබා ගැනීම සඳහා විශේෂ අවධානයක් ලබා ගැනීමේ අයිතිය ඇත.

8. බැංකු කෙරෙහි පාරිභෝගික බැඳීම

පාරිභෝගිකයන් ඔවුන්ගේ යුතුකම් ඉටු කරන බැංකු සමඟ ඇති සම්බන්ධතාවය පෝෂණය කළ යුතුය. මේ සම්බන්ධයෙන්:

- a) පාරිභෝගිකයන් ඔවුන්ගේ දැරිය හැකි ආපසු ගෙවීමේ හැකියාවේ සීමාවෙන් ඔබ්බට ණය නොගත යුතුය.
- b) ආපසු ගෙවීම් හෝ වාරික මුදල් හිඟ වීමට පාරිභෝගිකයන්ට ඉඩ නොදිය යුතු අතර කඩිනමින් ආපසු ගෙවීම බැංකු සමඟ යහපත් සබඳතා ඇති කරයි.
- c) ණය කාල සීමාව අවසන් වීමට පෙර ගනුදෙනුකරුවකුට ඔහුගේ/ ඇයගේ ණය පිවිමට අවශ්‍ය නම් නම්, ඔහු/ ඇය එම දීමනාව බාරගන්නා අවස්ථාවේ එකඟ වූ පරිදි ණය මුදලට වඩා යම් මුදලක් ගෙවිය යුතුය.
- d) එකඟ වූ පරිදි ගෙවිය යුතු ණය ආපසු ගෙවීමට පාරිභෝගිකයාට නොහැකි නම්, 'නියමයන් සහ කොන්දේසි හි දක්වා ඇති බැංකුවේ වියදම් ද ඇතුළුව බැංකුවට ගෙවිය යුතු මුදල අය කර ගැනීමට බැංකුවට අයිතිය තිබේ.
- e) පාරිභෝගිකයකු ඔහු/ඇය මුල්යමය දුෂ්කරතාවන්ට මුහුණ දෙන්නේ නම්, ඔහු/ ඇය හැකි ඉක්මනින් ඒ බව බැංකුවට දැනුම් දිය යුතුය. පාරිභෝගිකයාගේ ගැටළු සම්බන්ධව බැංකුව සමඟ සාකච්චා කරන තරමට පාරිභෝගිකයාට සහ බැංකුවට විසඳුමක් සොයා ගැනීම පහසු වනු ඇත.
- f) පාරිභෝගික ගිණුමක් ගෙවීම් පැහැර හැර ඇති බව දැක්වූත් විට, බැංකුව ගන්නා පළමු පියවර වන්නේ පාරිභෝගිකයා සම්බන්ධ කර ගැනීමයි. මේ සම්බන්ධයෙන්, ගනුදෙනුකරු තම ලිපිනය හා සම්බන්ධතා තොරතුරු වෙනස් කිරීම පිළිබඳව සෑම විටම බැංකුවට දැනුම් දීම අත්‍යාවශ්‍ය වේ.
- g) කොන්ත්‍රාත්තුවට ඇතුළත් වීමට පෙර ඉදිරිපත් කරන ලද භාණ්ඩය ඉදිරිපත් කරන ලද භාණ්ඩය/ සේවා පිළිබඳ පූර්ණ අවබෝධයක් හා දැනුමක් පාරිභෝගිකයාට තිබිය යුතුය.
- h) පාරිභෝගිකයින් විසින් නියමිත අයදුම්පත් සහ උපකාරක ලේඛන නියමිත වේලාවට පුරවා ඉදිරිපත් කළ යුතුය.
- i) බැංකු සමඟ කෙරෙන සියළුම ගනුදෙනු වලදී පාරිභෝගිකයින් නිසි සැලකිල්ලක් දැක්විය යුතුය.
- j) බැංකුවල ඇති කිසියම් වංචනික ගනුදෙනුවක් හෝ තමන්ගේ ගිණුම්වල එවැනි උත්සාහයන් පිළිබඳව පාරිභෝගිකයින් දැනුවත්ව සිටින සෑම අවස්ථාවකදීම එවැනි අවස්ථා පිළිබඳව පාරිභෝගිකයින් විසින් වහාම බැංකුවට දැනුම් දිය යුතුය.
- k) පුද්ගලික හැඳුනුම් අංක(PIN) සහ බැංකුව විසින් නිකුත් කරනු ලබන වෙනත් විද්‍යුත් කාඩ්පත් වල ආරක්ෂක පියවරයන් භාවිතා කිරීම සහ ගබඩා කිරීම/ හැසිරවීම පිළිබඳව පාරිභෝගිකයන් අවධානය යොමු කළ යුතුය.
- l) උසාවියකින් හෝ වෙනත් ආකාරයකින් ඉඩ නොදුනහොත් හැර ඔහුගේ / ඇයගේ බැංකුවට ගෙවිය යුතු මුදල් පියවීම පැහැර හැරීම හෝ ගෙවීම් ප්රමාද වීම පිළිබඳ කිසියම් ආරවුලක් හැර ඉහත 2 සිට 7 දක්වා වගන්තියේ දක්වා ඇති බැඳීම් මත ගනුදෙනුකරුවන් බැංකුවක කිසිදු ක්රියාකාරී අඩුවක් ලෙස සැලකිය යුතු නොවේ.