සන්නිවේදන දෙපාර්තමේන්තුව, 30, ජනාධිපති මාවත, කොළඹ 01, ශ්‍රී ලංකාව
+94 11 2477424 / +94 11 2477421 +94 11 2346304
communications@cbsl.lk / dcommunications@cbsl.lk www.cbsl.gov.lk

නිකුත් කළේ	මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුව
දිනය	2026.05.15

ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් සඳහා පැමිණිලි කළමනාකරණ පද්ධතියක් හඳුන්වාදීම

ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් නියාමනය කරනු ලබන මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් සම්බන්ධයෙන් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ට ඇති පැමිණිලි හා දුක්ගැනවිලි ඉදිරිපත් කිරීම පහසු කිරීම සඳහා වන වැදගත් පියවරක් සනිටුහන් කරමින් මාර්ගගත පැමිණිලි කළමනාකරණ පද්ධතියක් හඳුන්වා දී ඇති බව ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව නිවේදනය කරයි.

ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුවේ නියාමන රාමුව තුළ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලියේ වගවීම, කාර්යක්ෂමතාව සහ විනිවිදභාවය ඉහළ නැංවීමේ අරමුණින් මෙම මාර්ගගත පැමිණිලි කළමනාකරණ පද්ධතිය හඳුන්වා දී ඇත. එමෙන්ම, මෙම පද්ධතිය තුළින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට තම පැමිණිලි විධිමත් සහ ප්‍රමිතිගත ආකාරයකින් ඉදිරිපත් කිරීමට අවස්ථාව ලබාදෙන අතර එමගින් එම පැමිණිලි වඩාත් ඵලදායී ලෙස නියාමනය කිරීමටත් නියමිත කාලය තුළ නිරාකරණය කිරීමටත් සහාය වනු ඇත.

මෙමගින්, මුද්‍රිත ලියවිලි පදනම්ව කරනු ලබන ක්‍රියාකාරකම් අවම කරන අතර, ක්‍රියාවලියේදී සිදුවන ප්‍රමාදයන් මගහරවා ගනිමින් පැමිණිලි කළමනාකරණ කටයුතු වඩාත් විධිමත් කරයි. මෙම පද්ධතිය 24/7 ක්‍රියාත්මක වන බැවින්, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට සිය පැමිණිලි තමන්ට පහසු ඕනෑම වේලාවක යොමු කිරීමට අවස්ථාව ලැබේ. තවද, තමන් ඉදිරිපත් කළ පැමිණිලිවල වත්මන් තත්ත්වය සහ ප්‍රගතිය පිළිබඳව දැනගැනීමට මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට හැකියාව ලබා දෙන අතර ඒ තුළින් පැමිණිලි නිරාකරණ ක්‍රියාවලිය පුරා ඉහළ විනිවිදභාවයක් සහතික කෙරේ.

මුල් අවස්ථාවේ දී මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින් විසින් සිය පැමිණිලි හා දුක්ගැනවිලි සෘජුවම අදාළ මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් වෙත යොමු කළ යුතුය. එම පැමිණිලි මූල්‍ය සේවා සපයන්නන් විසින් විසඳීමට අපොහොසත් වුවහොත් හෝ ඔවුන්ගේ ප්‍රතිචාර පිළිබඳව පාරිභෝගිකයින් විසින් සෑහීමකට පත් නොවන විට එම පැමිණිලි, මෙම මාර්ගගත පැමිණිලි කළමනාකරණ පද්ධතිය තුළින් ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව වෙත යොමු කිරීමට හැකියාව ලැබේ.

කාර්යක්ෂම ලෙස පද්ධතියෙහි කටයුතු සිදු කරීම පහසු වනු පිණිස, ඉදිරිපත් කරනු ලබන සියලු තොරතුරු වල පැහැදිලිතාවය, නිවැරදි සහ සම්පූර්ණ බව සහතික කරන ලෙසත්, ඊට අදාළ සියලුම ලියකියවිලි ඉදිරිපත් කරන ලෙසත් මෙම පද්ධතිය භාවිත කරන සියලු දෙනා වෙත උපදෙස් දෙනු ලැබේ.

මෙම පැමිණිලි කළමනාකරණ පද්ධතියට http://reachus.cbsl.lk/, යන සබැඳිය හරහා ප්‍රවේශවීමේ හැකියාව පවතී.

REACHUS
CBSL DIGITAL INITIATIVE
Consumer Complaint Management System
A unified platform to track, manage, and resolve consumer complaints with speed and transparency.