

1. අරමුණ

Dialog Finance වෙතින් ඔබගේ ඕනෑම පැමිණිල්ලකට කඩිනම් විසඳුම්!

අපගේ සෑම පාරිභෝගික පැමිණිල්ලක්ම අපි ඉතා වැදගත් කොට සලකන අතරම ඔබේ අදහස් හා යෝජනා පදනම් කරගෙන අපගේ සේවාවන් තව තවත් දියුණු කිරීමට අපි නීතරම උත්සාහ කරනවා.

2. පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන නිවැරදිම ක්‍රමය

2.1 පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන්නේ කොහොමද?

පාරිභෝගික ඔබට පහත සඳහන් ඕනෑම ක්‍රමයකින් ඔබේ පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කරන්න පුළුවන්:

අ) පැය 24 පුරාම ක්‍රියාත්මක අපගේ Call Center එකට කතා කරන්න (දුරකතන අංකය: 760760760)

ආ) සතියේ දිනවල, උදේ 9:00 සිට සවස 3:00 දක්වා වෙලාවක අපේ ප්‍රධාන කාර්යාලයට පැමිණ,
පාරිභෝගික අත්දැකීම් පිළිබඳව කටයුතු කරන නියෝජිතයෙකුට ඔබේ පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කරන්න.

ඇ) ඔබේ පැමිණිල්ල පහත ලිපිනයට ලිඛිතව එවන්න.

Manager - Customer Experience

Dialog Finance PLC

1st Floor, No. 57, Srimala Anagarika Dharmapala Mawatha, Colombo 3

2.2 ඔබේ පැමිණිල්ලට අපි විසඳුම් ලබා දෙන්නේ මෙහෙමයි.

ඔබ පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කළ වහාම, ඔබට ටිකට් අංකයක් සමඟ SMS පණිවිඩයක් ලැබෙනවා.

අපිට හැකි ඉක්මනින් ඔබේ පැමිණිල්ලට විසඳුම් ලබාදෙනවා. යම් හෙයකින් ප්‍රමාද වුණොත්, අපි ඔබට දුරකතන ඇමතුමකින් දැනුම් දෙනවා. ඔබ දුරකතන ඇමතුමට පිළිතුරු නොදුණහොත්, SMS පණිවිඩයක් යොමු කරනවා.

අපේ පැමිණිලි සම්බන්ධව කටයුතු කරන කණ්ඩායම සියලුම පැමිණිලි සම්බන්ධීකරණය කර අධීක්ෂණය කරනවා.

3. පාරිභෝගික ඔබගේ වගකීම

අ) ඔබට ලැබුණු ටිකට් අංකය මතක තබා ගන්න. ඉදිරියේදී පැමිණිල්ල ගැන විමසීමට එය අවශ්‍ය වෙනවා.

ආ) පැමිණිල්ල ගැන අලුත් තොරතුරු දැනගන්න, ඉහත 2.1 කොටසේ තිබෙන දුරකතන අංකයට කතාකර හෝ අපේ කාර්යාලයට පැමිණ විමසන්න.

ඇ) පැමිණිල්ලට විසඳුමක් ලැබුණු පසු, ඔබට ඒ බව SMS එකකින් හෝ call එකකින් දැනුම් දෙනු දෙනවා.

check da wade

ඇ) ඔබ අප ලබා දුන් විසඳුම ගැන සැහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, පැය 3ක් ඇතුළත ඔබේ ටිකට් පත නැවත විවෘත කරන්න පුළුවන්. එවිට අපගේ කණ්ඩායම නැවතත් ඒ ගැන සොයා බලනවා.

4. Dialog Finance PLC ආයතනයේ වගකීම්

අ) සෑම පැමිණිල්ලක්ම ඉතා වැදගත් ලෙස සැලකීම.

ආ) පැමිණිල්ල ලැබුණු සැණින් ටිකට් අංකයක්/යොමු අංකයක් ලබාදීම.

ඇ) විසඳුමක් ලබාදෙන්න යන කාලය ගැන පාහෝගිකයන්ට දැනුම් දීම.

ඈ) අපි දැනුම්දුන් කාල සීමාව ඇතුළේ ප්‍රශ්නය විසඳන්න නොහැකි වුණොත් ඒ මොහොතේදීම ඒ බව නම් දැනුම් දීම.

ඉ) අනිවාර්යයෙන්ම අවසාන විසඳුමක් ලබාදීම.

ඊ) නැවත නැවත එන පැමිණිලිවලට කඩිනම් විසඳුම් ලබාදීම.

5. පැමිණිල්ලක් තවදුරටත් ඉදිරිපත් කරන්නේ මෙහෙමයි.

අපි දුන්න විසඳුම ගැන හෝ පැමිණිල්ල හැසිරවූ ආකාරය ගැන හෝ ඔබ සැහීමකට පත්නොවන්නේ නම්, ඔබට මේ ගැටලුව පහත දැක්වෙන අංශය වෙත ඉදිරිපත් කරන්න පුළුවන්:

පාරිභෝගික අත්දැකීම් අංශය (Customer Experience Department)

ලිපිනය: Dialog Finance PLC, 1 වන මහල, අංක 57, ශ්‍රීමත් අනගාරික ධර්මපාල මාවත, කොළඹ 3.

Email: pubudu.weerakoon@dialog.lk

6. පැමිණිලි/ගැටලු විසඳාගැනීමට වෙනත් ක්‍රම

අපි ලබාදුන් විසඳුම ගැන ඔබ සැහීමකට පත් නොවේ නම්, ඔබට මේ ආයතනවලටත් පැමිණිලි ඉදිරිපත් කරන්න පුළුවන්:

6.1 මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් (Financial Ombudsman)

ලිපිනය: අංක 143A, වජිර පාර, කොළඹ 5

දුරකතන: +94 11 259 5624

check da wade

Telefax: +94 11 259 5625

Email: fosril@sltnet.lk

වෙබ් අඩවිය: www.financialombudsman.lk

6.2 මූල්‍ය පාරිභෝගික සම්බන්ධතා දෙපාර්තමේන්තුව (FCRD) – ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව

Email: fcrd@cbsl.lk