

පැමිණිලි හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්තිය

සෙලින්කෝ ලයිෆ් රක්ෂණ සමාගම

අන්තර්ගතය

1. පැමිණිලි හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්තියක් යනු කුමක්ද?.....	3
2. පැමිණිලි කළමනාකරණය.....	4
2.1 පැමිණිල්ලක් යනු කුමක්ද?.....	4
2.1.1 කවුරුන් විසින් මෙය කෙසේ තේරුම් ගත යුතුද ?.....	4
2.1.2 එය අත්‍යවශ්‍ය වන්නේ ඇයි?	5
2.1.3 පැමිණිල්ලක් ලැබෙන ක්‍රම.....	5
2.1.4 පැමිණිලි කළ හැක්කේ කුමන පාර්ශ්වයන්ටද?	5
2.1.5 පාරිභෝගිකයින්ගෙන් ලැබෙන වඩාත් පොදු පැමිණිලි මොනවාද?	6
2.2 පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය.....	6
2.2.1 පැමිණිල්ලක් හැසිරවීමට වගකිව යුත්තේ කවුද?	6
2.2.2 පැමිණිලි ලැබෙන ක්‍රම වලින් පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීම.....	6
2.2.3 පාරිභෝගිකයෙකුගේ පැමිණිල්ලක් පිළිගැනීම.....	7
2.2.4 පැමිණිල්ලක් විභාග කළ යුතු ආකාරය.....	7
2.2.5 පැමිණිල්ලකට ප්‍රතිචාර දක්වන්නේ කෙසේද.....	8
2.2.6 ප්‍රතිචාරයක් ප්‍රමාද වුවහොත් ඊළඟ පියවර කුමක්ද?	8
2.2.7 අභියාචනයක් හැසිරවිය යුතු ආකාරය	8
2.2.8 පැමිණිල්ල අවසන් කර ඇති බව සැලකිය හැකි අවස්ථා.	9

1. පැමිණිලි හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්තියක් යනු කුමක්ද?

RII පනතේ තුන්වන වහන්සියට අනුව, ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාවේ (IRCSL) සහ එහි සාමාජිකයින්ගේ අරමුණ සහ වගකීම වනුයේ, රක්ෂණ ඔප්පුහිමියා ආරක්ෂා කිරීමේ අදහසින් ශ්‍රී ලංකාවේ රක්ෂණ ව්‍යාපාරය වෘත්තීය වශයෙන් අවංකව සහ විවකෂණශීලීව පවත්වාගෙන යන බව සහතික කිරීමයි .

රක්ෂණ මූලධර්ම (ICP) 19 යටතේ ව්‍යාපාර පවත්වාගෙන යාමේදී, රක්ෂණ අධීක්ෂකවරුන් විසින් රක්ෂණකරුවන් සහ අතරමැදියන් (insurance brokers) විසින් සේවාවේ කාර්යක්ෂමතාව ආරක්ෂා කරමින් පැමිණිලි කඩිනමින් සහ සාදාරණ ලෙස හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්තියක් ක්‍රියාත්මක කරන්නේදැයි අධීක්ෂණය කළ යුතුය .

තවද, IRCSL විසින් සපයනු ලබන මාර්ගෝපදේශ අනුව, මෙම පැමිණිලි හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්තිය, සමාගමේ දැක්ම ඔස්සේ සකස් කොට එම ප්‍රතිපත්තියට අනුකූලව ක්‍රියාත්මක කිරීම සහ අධීක්ෂණය කිරීම සමාගමේ අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලයේ වගකීමකි .

අරමුණ

පාරිභෝගිකයන් කාලෝචිත, සමාන සහ සාධාරණ ලෙස හැසිරවීම සඳහා සුදුසු හා අනුකූල වන පැමිණිලි හැසිරවීමේ පහසු ප්‍රතිපත්තියක් ඇති කිරීමේ අරමුණින් ප්‍රතිපත්ති මාර්ගෝපදේශ සකස් කර ඇත. මෙමගින් රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්, ප්‍රතිලාභීන් සහ සමාගම ප්‍රමාණවත් ලෙස ආරක්ෂා කිරීම මගින් වෘත්තීය කෙරෙහි විශ්වාසය පවත්වා ගනු ඇත..

2. පැමිණිලි කළමනාකරණය

2.1 පැමිණිල්ලක් යනු කුමක්ද?

පැමිණිල්ලක් යනු, “සමාගම ඔවුන්ගේ ගිවිසුම්ගත බැඳීම්වලින් හෝ සේවා ගිවිසුම්වලට අදාළ අභ්‍යන්තර ක්‍රියාවලීන්ගෙන් සෑහීමකට පත් නොවිය හැකි හෝ පිළිගත නොහැකි ලෙස ක්‍රියා කරන අවස්ථා හඳුනා ගන්නා "වාචික හෝ ලිඛිත ප්‍රකාශයක්” ලෙස අර්ථ දැක්විය හැකිය.

සරලව එය සේවාවට අදාළ අංගයක් පිළිබඳ අනාප්තිය ආමන්ත්‍රණය කිරීමේ ප්‍රකාශයක් ලෙස දැක්විය හැකිය.

2.1.1 කවුරුන් විසින් මෙය කෙසේ තේරුම් ගත යුතුද?

පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන ආකාරය, එය ඉදිරිපත් කරන්නේ කවරුන් වෙතද? සහ එය ඇත්ත වශයෙන්ම කුමක් සම්බන්ධයෙන්ද යන්න මත පැමිණිල්ලේ හැසිරවීම තීරණය වේ. කෙසේ වෙතත්, මූලිකවම පැමිණිල්ලක් හැසිරවිය යුත්තේ, අදාළ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් පැමිණිලිකරු සමඟ සෘජු සම්බන්ධතා පවත්වන නිලධාරියා විසිනි.

පැමිණිලි මෙහෙයවීම සඳහා සෘජුව හෝ වක්‍රව භාරව කටයුතු කරන සියලුම කාර්ය මණ්ඩලය, පැමිණිලි ක්‍රියාවලිය සහ එහිදී ඔවුන්ගේ කාර්යභාරය මනාව අවබෝධ කර ගත යුතුය. මෙහිදී සෑම පැමිණිල්ලක් සම්බන්ධයෙන්ම විධිමත් ක්‍රියාවලියක් අනුගමනය කිරීම අත්‍යවශ්‍ය නොවේ: දුරකථන ඇමතුමක් ආපසු ලබා දීමට අපොහොසත් වීම සම්බන්ධයෙන් පැමිණිල්ලක් ලද විටදී, උදාහරණයක් ලෙස, ප්‍රමාදය සඳහා සමාව අයදීමෙන් හෝ වහාම නැවත ඇමතුමක් ලබා ගැනීමෙන් මෙය විසඳිය හැකිය.

කෙසේ වෙතත්, පැමිණිලි හැසිරවීම භාරව කටයුතු කරන හවුල්කරු වෙත විධිමත් ලිපියක් ආකාරයෙන් පැමිණිල්ල ලැබුණේ නම්, එහිදී විධිමත් පැමිණිලි හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්තියට අනුකූලව ප්‍රතිචාර දැක්විය යුතුය.

පැමිණිල්ලක් හැසිරවිය යුත්තේ කවදාද සහ එය විසඳිය යුත්තේ කේසේද යන්න පිළිබඳව කාර්ය මණ්ඩලය දැනුවත් විය යුතුය. එමෙන්ම පැමිණිල්ල වෙනකෙකු වෙත භාරදීමට වඩා සුදුසු අවස්ථාවලදී පැමිණිලි විසඳීමේ ඇති වැදගත්කම පිළිබඳවද ඔවුන් දැනුවත් කළ යුතුය.

පාරිභෝගික අවධානය පිළිබඳ කරන ලද පර්යේෂණයකින් පෙන්නුම් කර ඇත්තේ නම් කරන ලද පුද්ගලයෙකු නම පැමිණිල්ලේ හිමිකාරිත්වය ගෙන ඇති බවත්, ඔවුන්ගේ පැමිණිල්ල නැවත සම්පූර්ණයෙන් නොපැවසීමට, පැමිණිල්ලේ නිසි වාර්තා පවතින බවත් ගනුදෙනුකරුවන්ට ඒත්තු ගැන්වීම වැදගත් බවයි.

2.1.2 එය අත්‍යවශ්‍ය වන්නේ ඇයි?

බොහෝවිට පැමිණිල්ලක් සමාගමට වත්කමක් වන අතර පැමිණිල්ල නිසි ලෙස හැසිරවීම එම සමාගමට ආයෝජනයකි. එබැවින් සියලුම පැමිණිලි සඳහා එක සමාන වැදගත්කමක් ඇතිව කටයුතු කිරීම සමාගමේ දැනට සිටින ගනුදෙනුකරුවන් රඳවා ගැනීමට මෙන්ම නව ගනුදෙනුකරුවන් ආකර්ෂණය කර ගැනීමටද වැදගත් වේ .

2.1.3 පැමිණිල්ලක් ලැබෙන ක්‍රම

ඕනෑම පැමිණිල්ලක් පහත ක්‍රම මගින් ලැබිය හැක.

- දුරකථනය මගින්.
- සෘජු පාරිභෝගික පැමිණිම් මගින්
- ඊමේල් මගින්.
- WhatsApp/Viber මගින්.
- ෆැක්ස් මගින්.
- නැපෑල මගින්.
- වෙබ් අඩවිය හරහා පාරිභෝගික විමසීම්.

2.1.4 පැමිණිලි කළ හැක්කේ කුමන පාර්ශ්වයන්ටද?

බොහෝ පැමිණිලි ඉදිරිපත් කරනු ලබන්නේ ඔප්පුහිමියන් විසිනි. කෙසේ වෙතත්, ප්‍රතිලාභීන්, වෘත්තීය ආයතන ඇතුළු අනෙකුත් පාර්ශ්වයන් විසින්ද පැමිණිලි ඉදිරිපත් කළ හැකිය. තවද, විවිධ පාර්ශ්ව වලින් ලැබෙන පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීමේදී එය ලබන්නා පැමිණිලි පාර්ශ්වයට අනුකූල විය යුතුය.

2.1.5 පාරිභෝගිකයින්ගෙන් ලැබෙන පොදු පැමිණිලි මොනවාද?

රක්ෂණ සමාගමක් සඳහා, පැමිණිලි රටා කිහිපයක් හඳුනාගත හැකිය.

- හිමිකම් සම්බන්ධ පැමිණිලි (මරණ හිමිකම්, වෛද්‍ය හිමිකම්, බරපතල රෝග හිමිකම්, අනතුරු හිමිකම්)
- සමාගම විසින් පිරිනමනු ලබන සේවා ක්‍රියාවලියේ ඇති ප්‍රමාදයන් සම්බන්ධ පැමිණිලි (රක්ෂිත ඔප්පුහිමියෙකුගේ විස්තර වෙනස් කිරීම, වෙනත් පාර්ශ්වයේ තොරතුරු වෙනස් කිරීම, රක්ෂණ ඔප්පු සම්බන්ධ ලේඛන ලබා දීමේ ප්‍රමාදය, රිසිට්පත් යැවීමේ ප්‍රමාදය ආදිය)
- ඔප්පු අවලංගු කිරීමේ ප්‍රමාදයන්.

වෙනත් විවිදාකාර පැමිණිලි නිව්ය හැකි අතර, ඉහත ලැයිස්තුගත කර ඇත්තේ පොදු පැමිණිලි කිහිපයක් වේ.

2.2 පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය

2.2.1 පැමිණිල්ලක් හැසිරවීමට වගකිව යුත්තේ කවුද?

පැමිණිල්ල භාර නිලධාරියා එය හැසිරවීම සම්බන්ධයෙන් මූලිකවම වගකිව යුතුය.

කෙසේ වෙතත්, පැමිණිලි හැසිරවීමට සෘජුව හෝ වක්‍රව සම්බන්ධ වන ඕනෑම අයෙකු සහ සෑම කෙනෙකුම සේවාවේ කාර්යක්ෂමතාවය පවත්වාගෙන යාම සහතික කිරීමට වගකිව යුතුය.

2.2.2 පැමිණිලි ලැබෙන ක්‍රම වලින් පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීම

දුරකථන, ෆැක්ස්, තැපැල්, වෙබ් අඩවිය සහ ඊමේල් හරහා පැමිණෙන ඕනෑම පැමිණිල්ලක් නිවැරදි සහ අදාළ විස්තර සහිතව පද්ධතියට (system) ඇතුළත් කළ යුතුය.

- ඔප්පුහිමියාගේ නම.
- භාෂාව
- ඇමතුම් විස්තර.
- පැමිණිල්ල පැමිණෙන්නේ තෙවන පාර්ශවයක් හරහා නම්, ඔවුන්ගේ නම සහ අදාළ විස්තර.
- ගැටලුව තේරුම් ගත හැකි ආකාරයෙන් කෙටියෙන්.
- යොමු කිරීම් සඳහා ස්කෑන් කරන ලද අවශ්‍ය ලේඛන .

2.2.3 පාරිභෝගිකයෙකුගේ පැමිණිල්ලක් පිළිගැනීම

පාරිභෝගිකයෙකුගේ පැමිණිල්ලක් පිළිගෙන ඒ සඳහා වැඩ කරන දින 03ක් ඇතුළත ප්‍රතිචාරයක් දැක්වීම දැඩි ලෙස අවශ්‍ය වේ. පිළිගැනීමේ ලිපියේ පහත කරුණු ඇතුළත් කළ යුතුය:

- පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ භාෂාවට අනුකූලව ලිපිය එවිය යුතුය. පැමිණිල්ල සිංහල, දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි භාෂාවෙන් කරන්නේ නම්, පිළිගැනීම, ප්‍රතිපෝෂණ හෝ පිළිතුරු ලිපිය එම භාෂාවෙන්ම ඉදිරිපත් කළ යුතුය. තවද, පැමිණිලිකරු සමඟ සන්නිවේදනය කිරීමේදී සරල භාෂාවක් භාවිතා කළ යුතුය.
- අදාළ පැමිණිල්ල භාරව සිටින නිලධාරියාගේ නම, තනතුර සහ ඔහු හෝ ඇයව සම්බන්ධ කරගත හැකි විස්තර ඇතුළත් කළ යුතුය.
- පද්ධතියට පැමිණිල්ලක් ගොනු කිරීමේදී, ඒ සඳහා වෙන්වූ යොමු අංකයක් ඇති අතර එම අංකය ලිපියට ඇතුළත් කළ යුතුය.
- පැමිණිල්ලට අදාළව සමාගම විසින් නිර්ණය කරන ලද කාලසීමාවන් ලිපියේ පැහැදිලිව සඳහන් කළ යුතුය.
- පැමිණිලි හසුරුවන නිලධාරියාගේ අත්සනද ඇතුළත් කළ යුතුය.

ලබා දී ඇති පැමිණිල්ල වැඩ කරන දින 03ක් ඇතුළත විසඳිය හැකි නම්, පිළිගැනීමේ ලිපිය සමඟම විසඳුම පැමිණිලිකරුට දැනුම් දිය යුතුය.

2.2.4 පැමිණිල්ලක් විභාග කළ යුතු ආකාරය

හැකි සෑම අවස්ථාවකදීම පැමිණිල්ලක් විමර්ශනය කරන පුද්ගලයා ස්වාධීන විය යුතුය. මෙහිදී පැමිණිල්ල හසුරුවන නිලධාරියාට වෙනත් කෙනෙකුගේ සහය ලබා ගත නොහැකි බව අදහස් නොවේ. ඔවුන්ට අන් අයගේ සහය ලබා ගත හැකි වුවද, පැමිණිල්ල අවසන් කිරීමට හෝ විසඳීමට කිසිම අවස්ථාවකදී බල නොකළ යුතුය, ඒ සඳහා සාධාරණ විසඳුමක් ලබා ගත යුතුය.

පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ නිලධාරියා විසින් ඕනෑම අවස්ථාවකදී, පැමිණිල්ලකට විවෘත මතසකිත් ප්‍රවේශ විය යුතුය. සෑම පැමිණිලිකරුවෙකුම තනි පුද්ගලයෙකු ලෙසත්, සෑම පැමිණිල්ලක්ම ස්වාධීන පැමිණිල්ලක් ලෙසත් සැලකිය යුතුය.

තවද, පැමිණිල්ලට අදාළ ක්‍රියාවලියේදී සොයාගන්නා ලද සෑම තොරතුරක්ම පද්ධතිය තුළ සටහන් කළ යුතු අතර, දිනපතා නිසි පසු විපරමක් ලබා දිය යුතුය.

2.2.5 පැමිණිල්ලකට ප්‍රතිචාර දැක්වන්නේ කෙසේද?

පහත කරුණු සලකා බැලීමෙන් අනතුරුව පැමිණිල්ලක් සඳහා ප්‍රතිචාරය දැක්විය යුතුය

- පැමිණිල්ලේ විසඳුම - පැමිණිල්ල වැඩකරන දින 03ක් ඇතුළත විසඳිය නොහැකි නම්, පැමිණිල්ල ලැබුණු දින සිට අවම වශයෙන් දින 7ක් සහ උපරිම වශයෙන් දින 14ක් ඇතුළත පැමිණිල්ල හැසිරවිය යුතුය.

තවද, පිළිතුරු ලිපිය පහත ආකාරයෙන් සමන්විත විය යුතුය;

- නිසි ප්‍රතිපෝෂණය සමඟ යොමු අංකය, පැමිණිල්ලේ විස්තරය ඇතුළත් කරන්න.
- විසඳීමට ගතවන දින ගණන ඇතුළත් කරන්න.
- සේවාදායකයාට තේරුම් ගත හැකි සරල භාෂාවකින් ලිවිය යුතුය.

2.2.6 ප්‍රතිචාරයක් ප්‍රමාද වුවහොත් ඊළඟ පියවර කුමක්ද?

පිළිගැනීමේ ලිපියේ දක්වා ඇති පරිදි අපේක්ෂිත කාල සීමාව තුළ විසඳුමක් ලබා දිය නොහැකි නම් (නොවැළැක්විය හැකි හේතුවක් නිසා පමණක්), සිදු වූ අපහසුතාවයට සමාව අයදීමෙන් අලුතින් සඳහන් කළ නිශ්චිත කාල සීමාවක් තුළ කාරණය නිරාකරණය කරන බව පැමිණිලිකරුට දැන්විය යුතුය.

තවද, ප්‍රමාදය පැමිණිලිකරුට දැනුම් දීමේ අරමුණින් සකස් කරන ලද ලිපියෙහි එම ප්‍රමාදය සඳහා හේතු දැක්විය යුතුය.

2.2.7 අභියාචනයක් හැසිරවිය යුතු ආකාරය

අභියාචනයකට ප්‍රතිචාරයක් සන්නිවේදනය කිරීමේදී, යෝජනාව හෝ ප්‍රතිචාරය පැමිණිලිකරුට ලැබුණු දින සිට සති 04ක් ඇතුළත පැමිණිලිකරුගෙන් පිළිතුරක් නොමැති විට අදාළ අභියාචනය අවසන් කරන බවට ලිපියක් මගින් දැනුම් දිය යුතුය.

2.2.8 පැමිණිල්ල අවසන් කර ඇති බව සැලකිය හැකි අවස්ථා.

- පැමිණිල්ලක් සම්පූර්ණයෙන් විසඳු වීම. (පාරිභෝගික ඉල්ලීම ඉටු වූ විට).
- පැමිණිලිකරු ලිඛිතව යෝජනාව පිළිගැනීම තහවුරු කර ඇති විට (පැමිණිලිකරු සමාගමට පක්ෂව, තම අවශ්‍යතාවය සම්පූර්ණයෙන් විසඳා ඇති බව තහවුරු කරන විට).
- පැමිණිල්ල විභාග කිරීමට අවශ්‍ය අනෙකුත් තොරතුරු සඳහන් කරමින් පැමිණිලිකරු වෙත යවන ලද මූලික ලිපියකට සති 04ක් ඇතුළත ප්‍රතිචාර නොදැක්වූ විට.
- ප්‍රතිචාර දැක්වීමේ ලිඛිත යෝජනාවක් ලැබී සති 04ක් ඇතුළත පැමිණිලිකරු ප්‍රතිචාර දක්වා නොමැති විට. (එනම් පැමිණිලිකරු අභියාචනා කිරීමට අපොහොසත් වුවහොත්).
- සමාගම සිය ගිවිසුම්ගත, ව්‍යවස්ථාපිත සහ නියාමන වගකීම් ඉටු කර ඇති බවට පැමිණිලි කළමනාකරණ නිලධාරියා විසින් සහතික කොට පැමිණිලි විභාගය අවසන් කළ විට.