

අලියාන්ස් ලංකා

පැමිණිලි විභාග කිරීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය

4 වන වෙළුම

2021 ජනවාරි
මස සිට
බලපැවැත්වේ.

1. හැඳින්වීම

අලියාන්ස් ලංකා ලෙස හැඳින්වෙන අලියාන්ස් ලයිෆ් ඉන්ෂුරන්ස් ලංකා ලිමිටඩ් (ජීවිත රක්ෂණ) සහ අලියාන්ස් ඉන්ෂුරන්ස් ලංකා ලිමිටඩ් (සාමාන්‍ය රක්ෂණ) හි පැමිණිලි විභාග කිරීමේ ක්‍රියාවලිය මෙම ලේඛනය මගින් විස්තර කෙරේ.

සමාගම විසින් පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරණය කරනු ලබන ආකාරය පිළිබඳව අලියාන්ස් හි පාරිභෝගික භවතුන් සහ පාර්ශ්වකරුවන් වෙත ප්‍රයෝජනවත් වන්නා වූ මාර්ගෝපදේශය ලබා දීම උදෙසා මෙම ක්‍රියා පටිපාටිය නිර්මාණය කර ඇත. පාරිභෝගික පැමිණිලි විභාග කිරීම සහ ඔවුන්ගේ ප්‍රතිචාරයන් උදෙසා සාධාරණ සහ අපක්ෂපාතී පාලනයක් සහිතව කටයුතු කිරීමට සමාගම කැප වී සිටියි.

2. පරමාර්ථය

පැමිණිලි කළමනාකරණ පරිපාටිය හඳුන්වා දීමේ පරමාර්ථය වන්නේ සමාගම වෙත ලැබෙන පැමිණිලි කාර්යක්ෂමව කළමනාකරණය කිරීම සහ එම කටයුතු පාලනය, වේගවත්, සමාන, සාධාරණ සැලකීම යන අංගයන් සහිතව පවත්වාගෙන යාමය.

මෙම ක්‍රියා පටිපාටිය අලියාන්ස් සමූහයේ මාර්ගෝපදේශයන්, හා ශ්‍රීලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව මගින් ඉදිරිපත් කර ඇති රක්ෂණ සහ තැරැව්කරුවන් විසින් පැමිණිලි විභාග කිරීමේ මාර්ගෝපදේශයන් සහ සමාගමේ විකුණුම් අනුකූලතා සම්මතයන්ට අනුගතව ඇත.

මෙම ක්‍රියා පටිපාටිය අලියාන්ස් ලංකාහි සියලුම සේවා නියුක්තිකයන්ට සහ නියෝජිතයන්ට අදාළ වේ.

3. අර්ථ දැක්වීම

a. සමාගම : අලියාන්ස් ඉන්ෂුරන්ස් ලංකා ලිමිටඩ් සහ අලියාන්ස් ලයිෆ් ඉන්ෂුරන්ස් ලංකා ලිමිටඩ් (පොදුවේ අලියාන්ස් ලංකා ලෙස හඳුන්වයි.)

b. පැමිණිල්ල : සමාගම විසින් සපයනු ලැබූ සේවාව සම්බන්ධයෙන් වන අසතුටුදායක බව සමාගම වෙත ප්‍රකාශනය කිරීම සහ / හෝ වංචාවන්, පාරිභෝගික භවතුන් වෙතින් වාරිකයන් අයුතු ලෙස අත් කර ගැනීම්, වන්දි හිමිකම් පිළිබඳ මත හේදයන්, විෂමාවාරයන් සහ ප්‍රතිලාභයන්, බැහැර කිරීම් හා වාරික මුදලේ අගය හෝ දත්ත රහස්‍යභාවය, තොරතුරු ආරක්ෂක සහ ශ්‍රීලංකාවේ සමාගම තුළ ව්‍යාපාර මෙහෙයුම්වලට අදාළ කරුණු නියෝජනය කරමින් පාරිභෝගික භවතුන් නොමග යැවීම.

c. පැමිණිලිකරු / පැමිණිලිකාරිය : සමාගම වෙත පැමිණිලි කරන පුද්ගලයා / ආයතනය යනුවෙන් හැඳින්වේ.

d. සේවා නියුක්තිකයා : අලියාන්ස් ඉන්ෂුරන්ස් ලංකා ලිමිටඩ් සහ අලියාන්ස් ලයිෆ් ඉන්ෂුරන්ස් ලංකා ලිමිටඩ් හි සියලුම සේවා නියුක්තිකයන්.

4. පැමිණිලි වර්ගයන්

1. පාරිභෝගික හවතුන් වෙතින් වාරික මුදල් අයුතු ලෙස අත් කර ගැනීම, වාරික වංචා කිරීම්, විෂමාවාරයන්, අවකල්කියාවන්, පද්ධතීන් උල්ලංඝනය / අතික්‍රමණය කිරීම් හා, ප්‍රතිලාභයන්, බැහැර කිරීම් හා වාරික මුදලේ අගය, දත්ත රහස්‍යතා උල්ලංඝනය කිරීම්, තොරතුරු ආරක්ෂක සහ ශ්‍රී ලංකාවේ සමාගම් තුළ ව්‍යාපාර මෙහෙයුම්වලට අදාළ ඕනෑම කාර්යයක් නියෝජනය කරමින් පාරිභෝගික හවතුන් නොමග යැවීම.

2. සේවාවන්ට අදාළ පැමිණිලි - යෝජනා පත්‍ර, රක්ෂණ ඔප්පු නිකුත් කිරීම, රක්ෂණ ඔප්පු සේවා, වන්දි හිමිකම් සේවාවන්, වාරික එකතු කිරීම්, ශාඛා කාර්යාල සේවාවන්, විකුණුම් නියෝජිතවරුන් / නියෝජිතවරියන්ගේ සේවය යනාදිය.

3. පුද්ගල දත්ත රහස්‍යතා හා සම්බන්ධ හෝ අදාළ වන පැමිණිලි

5. පැමිණිලි වර්ගීකරණය

1. අලෙවි සහ විකුණුම් - Sales and Marketing
2. ප්‍රාරක්ෂණ - Underwriting
3. වන්දි හිමිකම් - Claims
4. රක්ෂණ ඔප්පු සේවා - Policy services
5. වාරික මුදල් - Premiums
6. සේවා - Services
7. දත්ත රහස්‍යතා - Data privacy
8. තොරතුරු ආරක්ෂක - Data Security
9. වෙනත් - Others

6. පැමිණිලි යොමු කිරීම

අවමය පහත දැක්වෙන ක්‍රමවේදයන් තුළින් පැමිණිලි යොමු කිරීම සඳහා පහසුකම් සලසා ඇත.

a. වාචිකව

- (i) දුරකථන මාර්ගයෙන්
- (ii) ශාඛා කාර්යාලයකට හෝ පාරිභෝගික සේවා මධ්‍යස්ථනය වෙත පිවිසීමෙන්

b. ලිඛිතව

- (i) විද්‍යුත් තැපැල් පණිවුඩයක් මගින් / වෙබ් අඩවිය මගින්.
- (ii) ෆැක්ස් පණිවුඩ මගින්.
- (iii) ලිපි මගින්.

- (iv) සමාජ මාධ්‍ය පල කිරීම් තුළින්.
- (v) පණිවුඩ මගින්.
- (vi) වෙනත් ඕනෑම සන්නිවේදන මාධ්‍යයක් තුළින්.

සටහන් : සිංහල, දෙමළ සහ ඉංග්‍රීසි යන භාෂාවන් භාවිතා කර පැමිණිලි ඉදිරිපත් කළ හැකිය. පැමිණිලි ඉදිරිපත් කරන භාෂාව භාවිතා කර පැමිණිලි ඉදිරිපත් කරන පාර්ශවය සමග සන්නිවේදන කටයුතු සිදු කළ යුතුය. සුපැහැදිලි සරල බසක් උපයෝගී කර ගනිමින් පැමිණිලි ඉදිරිපත් කරන පාර්ශවය සමග සන්නිවේදනය කළ යුතුය.

7. පැමිණිලි ලැබීමේ විධික්‍රමයන්

1. සෘජු පාරිභෝගික පැමිණිලි -

- (i) ප්‍රධාන කාර්යාලය වෙත හෝ පාරිභෝගික සේවා මධ්‍යස්ථානය
- (ii) ශාඛා කාර්යාල මට්ටමින්
- (iii) තැරැව්කරුවන් / නියෝජිතවරුන් / නියෝජිතවරියන්ගේ මට්ටමින්
- (iv) ඉහත දක්වා ඇති ඕනෑම ආකාරයකට

- 2. ආයතනික අනාවරණයන්.
- 3. තෙවන පාර්ශවීය වාර්තා කිරීම්.
- 4. පැමිණිලි භාර නිලධාරීවරයා හා සෘජුව සම්බන්ධ වීම.

නම	යොමු කිරීමේ සමරසිංහ
තනතුර	කළමනාකාරිණි - පාරිභෝගික සම්බන්ධතා අංශය
ලිපිනය	අලියාන්ස් ඉන්ෂුරන්ස් ලංකා ලිමිටඩ්. 25-27 මහල, වන්ගෝල්ලොස් කුලුන, අංක 1 A, මැද පාර ගාලුමුවදොර, කොළඹ 02.
සෘජු දුරකථන අංක	0114788714
දුරකථන අංක දිගුව	5714
විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනය	info@allianz.lk

8. පාරිභෝගික පැමිණිලි විභාග කිරීමේ ක්‍රියාවලිය

8.1 පැමිණිලි සිදු කරන්නේ කෙසේද ?

අපගේ සේවා ලක්ෂ්‍යයකින් ලැබූ සේවාව සම්බන්ධයෙන් ඔහුට හෝ ඇයට යම් අසතුටුදායක හැඟීමක් ඇති වන්නේ නම් හෝ ඔවුන්ගේ අපේක්ෂාවන් අපගේ රක්ෂණ නිෂ්පාදනයන් තුළින් ඉටු නොවූයේ නම්, ඔවුන්ට අපගේ පැමිණිලි විභාග කිරීමේ අංශය වෙත පැමිණිලි කිරීමට ප්‍රවේශයන් ගණනාවක් ඇත.

පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමට පහත දැක්වෙන පහසුකම් පවතියි ;

- (i) ලිඛිතව යොමු කිරීමෙන් හෝ පැමිණීමෙන් : අලියාන්ස් ඉන්ෂුරන්ස් සංස්ථාපිත කාර්යාල පරිශ්‍රය, ශාඛා කාර්යාලයක් හෝ අංක 323, යූනියන් පෙදෙස, කොළඹ 02 යන ලිපිනයේ පිහිටි අප පාරිභෝගික සේවා මධ්‍යස්ථානය වෙත පැමිණීමෙන්.
- (ii) සෘජු දුරකථන ඇමතුම් මගින් : 0114788796 - 0114788814
- (iii) පැය 24 පුරා පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමට හැකියාව ඇත.

- ඇමතුම් අංක - සාමාන්‍ය රක්ෂණ 0112303300
- ඇමතුම් අංක - ජීවිත රක්ෂණ 0112300400

(iv) විද්‍යුත් තැපැල් මගින්ද පැමිණිලි ඉදිරිපත් කළ හැකිය. info@allianz.lk

(v) වෙබ් අඩවිය තුළින් : www.allianz.lk හි සඳහන් පාරිභෝගික ප්‍රතිචාරයන් දැක්වීමේ පහසුකම මගින්.

(vi) සෑම ශාඛා කාර්යාලයකම ප්‍රදර්ශනය කර ඇති පුවරුවේ සඳහන් ඇමතුම් අංක / විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනය භාවිතයෙන් පාරිභෝගික පැමිණිලි විභාග කිරීමේ අංශය හා සම්බන්ධ වීමෙන්.

(vii) පැමිණිලි නිලධාරී වෙත ලිපි මගින් පැමිණිලි යොමු කිරීම.

පාරිභෝගික පැමිණිලි නිලධාරීන්
 අලියාන්ස් ඉන්ෂුරන්ස් ලංකා ලිමිටඩ්.
 25-27 මහල, වත්ගෝල්ෆෙස් කුඳුන,
 අංක 1 A, මැද පාර ගාලුමුවදොර, කොළඹ 02.

8.1.1 භාෂා අභිරුචිය - පාරිභෝගික භවතූන්ට පහසු පරිදි සිංහල, දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි යන භාෂා භාවිතා කරමින් අදාළ ලියවිලිද සහිතව පාරිභෝගික පැමිණිලි ඉදිරිපත් කළ හැකිය. එහිදී පැමිණිලි ඉදිරිපත් කරන භාෂාව භාවිතා කරමින් අදාළ පැමිණිලිකරු / පැමිණිලිකාරිය සමග කටයුතු කෙරෙනු ඇත.

8.1. 2 රක්ෂිතයා / ඔප්පු හිමියා හෝ හිමිකාරිය විසින් පැමිණිලි සමග අදාළ ලියකියවිලි ඉදිරිපත් කළ යුතුය.

- (i) ඔප්පු හිමියාගේ නම.
- (ii) ඔප්පු අංකය / වාහන අංකය / වන්දි හිමිකම් අංකය.
- (iii) පාරිභෝගිකයා සම්බන්ධ කර ගත හැකි තොරතුරු (දුරකථන අංකය ,විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනය, තැපැල් ලිපිනය).
- (iv) පැමිණිලි කුමක් අරඹයාද යන්න?
- (v) පැමිණිලි පිළිබඳ විස්තරාත්මක පැහැදිලි කිරීම. ලිඛිතව ලබා ගැනීම සුදුසුය. (විද්‍යුත් තැපැල්, ලිපි, ෆැක්ස්, සමාජ මාධ්‍යය)
- (vi) පැමිණිලි අදාළ ලියකියවිලි හෝ සාක්ෂි
- (vii) රක්ෂණ වර්ගය - ජීවිත, මෝටර් රථ හෝ මෝටර් රථ නොවන.

8.2 පැමිණිලි සමාලෝචන ක්‍රියාවලිය

8.2.1 පැමිණිලි ලියාපදිංචි කිරීම / සටහන් කිරීම

ශාඛා කාර්යාල / අංශ - දෙපාර්තමේන්තු / පාරිභෝගික සේවා මධ්‍යස්ථානය වෙත ලැබෙන පාරිභෝගික පැමිණිලි සියල්ල පාරිභෝගික පැමිණිලි විභාග කරන නිලධාරීන් වෙත විද්‍යුත් තැපැල් පණිවුඩ මගින් හෝ පැමිණිලි කළමනාකරණ පද්ධතිය හරහා යොමු කළ යුතුය.

ලැබෙන සෑම පැමිණිලිකරුකුම පැමිණිලි කළමනාකරණ පද්ධතිය වෙත ඇතුළත් කිරීම පැමිණිලි හසුරුවන / විභාග කරන නිලධාරීන් විසින් සිදු කළ යුතුය. එම පද්ධතිය තුළ පහත සඳහන් අත්‍යවශ්‍ය තොරතුරු සහිතව පාරිභෝගික පැමිණිලි සටහන් පවත්වාගෙන යා යුතුය.

- a) ඔප්පු හිමියාගේ නම
- b) ඔප්පු අංකය / වාහන අංකය
- c) තැපැල් ලිපිනය / දුරකථන අංක / විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනය

- d) පැමිණිල්ල පිළිබඳ විස්තරය)
- e) පැමිණිල්ල ලැබුණු දිනය.
- f) රක්ෂණ වර්ගය - ජීවිත, මෝටර් රථ හෝ මෝටර් රථ නොවන
- g) දැනුම් දීමේ දිනය.
- h) පැමිණිල්ලේ තත්ත්වය - විසඳී ඇත / විසඳී නොමැත / අර්ධ වශයෙන් විසඳී ඇත.
- i) පැමිණිල්ල විසඳූ දිනය)
- j) විසඳුම ලබා දුන් දිනය.
- k) විසඳුම පිළිබඳ විස්තරය.

8.2.2 පැමිණිලි සඳහා පිළිදැනුම් දීම

පැමිණිල්ලක් ලැබී දින දෙකක් (2) ඇතුළත සෑම පැමිණිල්ලක්ම පැමිණිලි කළමනාකරණ පද්ධතිය වෙත ඇතුළත් කළ යුතුය. පැමිණිලි කළමනාකරණ පද්ධතිය (CMS) යනු සමාගම විසින් පැමිණිලි ඇතුළත් කිරීමේ සිට එය විසඳුම දක්වා ගමන් කිරීම නිරීක්ෂණය කිරීම සඳහා සකස් කළ යෙදවුමක් වේ. සෑම පැමිණිල්ලක් සඳහාම වන පිළිදැනුම් දීම සමග අනු අංකයක්ද ලබා දීම සිදුවේ.

පැමිණිල්ලක් ලිඛිතව ලැබී දින දෙකක් (2) ඇතුළත පිළිදැනුම් ලිපියක් යොමු කළ යුතුය. එම පිළිදැනුම් ලිපියේ “අනු අංකයක්” සහ පැමිණිල්ලේ වර්තමාන තත්ත්වය පිළිබඳව තොරතුරු දැනගැනීම සඳහා සම්බන්ධ විය හැකි නිලධාරියෙකු / නිලධාරිනියකගේ දුරකථන අංකය සඳහන්ව තිබිය යුතුය.

8.2.3 පැමිණිලි විශ්ලේෂණය කිරීම

i. පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය අනුව ලැබෙන සෑම පැමිණිල්ලක්ම වර්ගීකරණයකට ලක් වේ. එම පැමිණිලි වාරික වංචාවන්, අයුතු ලෙස අත් කර ගැනීම, සාවද්‍ය තොරතුරු ලබා දී විකුණුම් කිරීම, පරිපාටිය උල්ලංඝනය කිරීම, අක්‍රමිකතා, දත්ත රහස්‍යතාව සහ තොරතුරු ආරක්ෂාව සම්බන්ධ පැමිණිලි වන්නේ නම් එම පැමිණිලි අභ්‍යන්තර විමර්ශන අංශය වෙත විමර්ශනය සඳහා යොමු කළ යුතුය.

ii. කරුණු සොයා පැමිණිල්ල විසඳීම සඳහා, පාරිභෝගික සම්බන්ධතා අංශය විසින් මූලික විමර්ශන කටයුතු සිදු කළ යුතු අතර කෙසේ වුවද, අදාළ වගකිව යුතු අංශ / දෙපාර්තමේන්තු ප්‍රධානී හෝ ශාඛා ප්‍රධානී කලාපීය විකුණුම් කළමනාකරු සහ පළාත් විකුණුම් කළමනාකරුවන් ලබා දී ඇති කාල සීමාවේදී පැමිණිලි විසඳීම සඳහා පැමිණිලි කළමනාකරණ ඒකකයට සහයෝගය ලබා දිය යුතුය.

iii. මූලික විමර්ශනයන්ට අනුව පැමිණිල්ල විභාග කරන නිලධාරියා / නිලධාරිනියගේ කරුණු සොයා ගැනීම් සහ අදහස් අනුව තව දුරටත් එම පැමිණිල්ල පිළිබඳව කටයුතු කිරීමට අවශ්‍ය වන්නේ නම් ඒ පිළිබඳව අදාළ අංශ / දෙපාර්තමේන්තු ප්‍රධානියා හෝ ශාඛා ප්‍රධානියා දැනුවත් කළ යුතුය. එමෙන්ම අදාළ වගකිව යුතු සේවා නියුක්තිකයා වෙතින් දින තුනක් (3) ඇතුළත ඔහුගේ හෝ ඇයගේ නිදහසට කරුණු / පැහැදිලි කිරීම් ආයතන ක්‍රියා පරිපාටියට අනුව ගෙන්වා ගත යුතුය.

පාරිභෝගික පැමිණිලි විභාග කිරීමේ අංශයේ කාර්යය

a) පැමිණිල්ල අදාළ අංශය / දෙපාර්තමේන්තුව හෝ මෙහෙයුම් ඒකකය වෙත පැමිණිලි විභාග කිරීමේ / හැසිරවීමේ ඒකකය විසින් යොමු කළ යුතුය. පැමිණිල්ලේ තත්ත්වය පිළිබඳව පාරිභෝගිකයා වෙත දැන්වීමද සිදු කළ යුතුය.

b) පැමිණිලි සඳහන් ලේඛනයක් පැමිණිලි විභාග කිරීමේ / හැසිරවීමේ ඒකකය සහ අදාළ දෙපාර්තමේන්තු විසින් පවත්වාගෙන යා යුතුය.

c) පැමිණිලි විභාග කිරීමේ / හැසිරවීමේ ඒකකය විසින් පාරිභෝගික පැමිණිලිවල ප්‍රතිඵලයන් මගින් පැමිණිලි කළමනාකරණ පද්ධතිය යාවත්කාලීන කළ යුතුය. පැමිණිල්ලට අනුව කළ විමර්ශන සහ එහි සොයා ගැනීම් අනුව මානව සම්පත් කළමනාකරණ අංශය විසින් අදාළ සේවා නියුක්තිකයාට / නියෝජිතයාට එරෙහිව අදාළ පියවර ගත යුතු අතරම එම තීරණයන් සඳහන් පිටපතක් අදාළ සේවා නියුක්තිකයාගේ / නියෝජිතයාගේ පුද්ගලික ලිපි ගොනුව වෙත ඇතුළත් කළ යුතුය.

d) පැමිණිල්ලේ අවසන් ප්‍රතිඵලය අදාළ අංශ ප්‍රධානී, අභ්‍යන්තර විමර්ශන ඒකකය සහ නීති සහ අනුකූලතා අංශය වෙත ඔවුන්ගේ වාර්තා සඳහා යොමු කළ යුතුය.

e) අදාළ ශාඛා කාර්යාලයන් විසින්ද පැමිණිලි සඳහන් ලේඛනයක් පවත්වාගෙන යා යුතුය.

8.2.4 පැමිණිලි විභාග කිරීමේ / හැසිරවීමේ සහ විසඳුම සන්නිවේදනය කිරීමේ කාල තීරුව.

කාර්යපටිපාටිය	කාල තීරුව
පැමිණිල්ල සටහන් කිරීම.	පැමිණිල්ල ලැබී දින තුනක් (3) ඇතුළත.
පැමිණිල්ල සඳහා පිළිදැනුම් කිරීම.	පැමිණිල්ල ලැබී දින දෙකක් (2) ඇතුළත.
සේවා සම්බන්ධ පැමිණිලි සඳහා විසඳුම් ලබා දීම.	දින අටක් (8) ඇතුළත.
වාරික අයුතු අත් කර ගැනීම සම්බන්ධ පැමිණිලි සඳහා විසඳුම් ලබා දීම.	දින 28 - සාක්ෂි සහ අනෙකුත් කරුණුවල උපයෝජ්‍යතාව අනුව.
පාරිභෝගික හවතුන් වෙත විසඳුම සන්නිවේදනය කිරීම.	පවතින කරුණු සහ සාක්ෂි මත දින දින තුනක් (3) තුළ තීරණය ගත යුතුය.
අභියාචනා සඳහා ප්‍රතිචාර දැක්වීම.	අභියාචනය ලැබී සති හතරක් (4) තුළ.

පැමිණිලිකරු / පැමිණිලි කාරිය, තම පැමිණිල්ල සඳහා ලැබුණු විසඳුම සම්බන්ධයෙන් සැඟිමකට පත් නොවන්නේ නම් ඔහු හෝ ඇයට පහත සඳහන් නිලධාරියා සමඟ සම්බන්ධ විය හැකිය.

නම	කසුන් යටවර
තනතුර	ප්‍රධානී - අලෙවි කළමනාකරණ අංශය
ලිපිනය	අලියාන්ස් ඉන්ෂුරන්ස් ලංකා ලිමිටඩ්. 25-27 මහල, වන්ගෝල්ෆෙස් කුලුන, අංක 1 A, මැද පාර ගාලුමුවදොර, කොළඹ 02.
ජංගම දුරකථන අංක	0775144972
විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනය	info@allianz.lk

9. පැමිණිලි කළමනාකරණ ඒකකය

පැමිණිලි කළමනාකරණ ඒකකය පැමිණිලි විභාග කිරීමේ නිලධාරීන්ගෙන් සහ සහයක කාර්යය මණ්ඩලයකින් යුක්ත වේ. ඒකකයේ සිටින සාමාජික සාමාජිකාවන් අවශ්‍යතාවයන්ට සරිලන පරිදි පැමිණිලි විභාග කිරීමේ විශේෂිත පුහුණුවක් ලබා ඇත. ලබා දී ඇති මාර්ගසූචකයන් අනුව පැමිණිලි විභාග කිරීමේ හැකියාවන් සහ කුසලතාවයන් ඔවුන් සතුව ඇත. ඔවුන් අදාළ පාර්ශවකරුවන් සහ ව්‍යාපාර හිමිකරුවන් සමග සම්බන්ධීකරණය සිදු කරමින් පැමිණිලි විභාග කිරීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය කාර්යක්ෂම අයුරින් කළමනාකරණය කිරීමට සහතික වේ. දීර්ඝ කාලීන ව්‍යාපාරයන් සහ ජීවිත නොවන අංශයන් දක්වා පැමිණිලි විභාග කිරීමේ ඒකකය ක්‍රියාත්මක වේ. පැමිණිලිකරු / පැමිණිලිකාරිය වෙත ප්‍රතිචාර සහ විසඳුම පිළිබඳව සන්නිවේදනය කිරීම පැමිණිලි විභාග කිරීමේ ඒකකයේ වගකීමක් වේ.

10. විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ යාන්ත්‍රණය

සමාගම විසින් දෙනු ලැබූ විසඳුම සම්බන්ධයෙන් පාරිභෝගික භවතුන් සැහීමකට පත් නොවන අවස්ථාවක ඔවුන්ගේ පැමිණිල්ල රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා වෙත හෝ ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව (IRCSL) වෙත දැනුම් දෙන ලෙස අප ඔවුන් දැනුවත් කරන්නෙමු.

ඉහත සඳහන් කරුණුවලට අමතරව, ඔප්පු නියමයන් / විවික්තිය තීරණය කිරීම සඳහා මෝටර් රථ සහ මෝටර් රථ නොවන රක්ෂණ ඔප්පු සඳහා තීරකිකරණ අන්තර්වාක‍්‍යයන් ව්‍යවස්ථාගත කර ඇත.

රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන් කාර්යාලය
අංක 143/A, වජිර පාර,
කොළඹ 05.

දුරකථන අංක - +94 11 250 5542 / +94 11 250 5041
විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනය - info@insuranceombudsman.lk
වෙබ් අඩවිය - <https://insuranceombudsman.lk/>

අධ්‍යක්ෂක - විමර්ශන
ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව
11 අදියර, නැගෙනහිර කුඳුන,
ලෝක වෙළඳ මධ්‍යස්ථනය,
කොළඹ 01.

දුරකථන අංක - 0112396184-9 / 0112335167
විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනය - investigation@irsl.gov.lk / info@irsl.gov.lk

11. පැමිණිලි හැසිරවීම / විභාග කිරීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය ප්‍රකාශනය කිරීම.

අපගේ සේවා නියුක්තිකයන් හට මෙම කාර්යාවලිය පහසුවෙන් වටහා ගැනීමට හැකි වන ලෙස සහ අධ්‍යයනය කිරීමට පහසු වන ලෙස පැමිණිලි විභාග කිරීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය සමාගම් අභ්‍යන්තර වෙබ් අඩවිය තුළ දක්වා ඇත. බාහිර පාරිභෝගික භවතුන්ගේ ප්‍රයෝජනය සහ මාර්ගෝපදේශනය සඳහා එය සමාගම් නිල වෙබ් අඩවිය තුළද දක්වා ඇත.

12. පැමිණිලි විශ්ලේෂණය, අධීක්ෂණය සහ වාර්තා කිරීම

- a) ඒ ඒ අදාළ කාල පරිච්ඡේදයන් හි පාරිභෝගික පැමිණිලි විභාග කිරීමේ ඒකකය විසින් පාරිභෝගික ප්‍රතිචාරයන් සහ පැමිණිලි විශ්ලේෂණය කර එම තොරතුරු පැමිණිලි සාරාංශයක් ලෙස අදාළ වගකිව යුතු අංශ / දෙපාර්තමේන්තු ප්‍රධානීන් වෙත යොමු කරනු ලැබේ.
- b) මූල හේතූන් හඳුනා ගැනීම, සේවා පරතරයන් සහ අත්‍යවශ්‍ය නිවැරදි කිරීමේ සහ වැළැක්වීමේ ක්‍රියාවන් මගින් පැමිණිලි තුල්‍යමාන කළ හැකි අදාළ සාධකයන් හඳුනා ගැනීම පිණිස පාරිභෝගික පැමිණිලි විභාග කිරීමේ ඒකකය විසින් එම ගැටලු සාධාරණ හා සංස්ථායී ශෛලියක් තුළින් සහ ස්වාධීනව පැමිණිලි තුලනීක්ෂිත කර ගැඹුරින් විශ්ලේෂණය කරනු ලැබේ (නෛමාසික සමාලෝචනය).
- c) ජීවිත රක්ෂණ සහ සාමාන්‍ය රක්ෂණ පැමිණිලි විශ්ලේෂණය විධායක කමිටුව වෙත නෛමාසිකව ඉදිරිපත් කෙරේ. ඒ අතරම ජීවිත රක්ෂණ සහ සාමාන්‍ය රක්ෂණ සඳහා වන පාරිභෝගික පැමිණිලි සාරාංශය ගෙන එහි සවිස්තරාත්මක තොරතුරු කළමනාකාරිත්වය වෙත මිලඟ මාසයේ 10 වන දිනට පෙර වාර්තා කෙරේ.
- d) පාරිභෝගික පැමිණිලි, පැමිණිලි විභාග කිරීම සහ පැමිණිලි කළමනාකරණ කාර්යසාධකත්වය පිළිබඳ තොරතුරු ශ්‍රීලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව (IRCSL) වෙත අර්ධ වාර්ෂිකව යොමු කළ යුතුය. (බලධාරීන් විසින් ලබා දී ඇති ආකෘතිය සහ නියමිත කාලය අනුව අදාළ අර්ධ වාර්ෂික කාල පරිච්ඡේදය අවසන්ව දින 30 ක කාලයක් ඇතුළත මෙය සිදු කළ යුතුය.)
- e) පැමිණිලි කළමනාකරණයේ කාර්යසාධකත්වය සංවර්ධනය උදෙසා කාල ඇවෑමට ලක් වන සහ කල් ඉක්ම වූ පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන්ද විශ්ලේෂණයක්ද සිදු කෙරේ.
- f) පැමිණිලිවලට සම්බන්ධ තොරතුරු, ලියකියවිලි ආදිය පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය අනුව මෙන්ම අනාගත අවශ්‍යතා සහ නීතිමය කටයුතු උදෙසා සැලකිය යුතු කාලයක් සුරක්ෂිතව අධිලේඛිතව තබා ගනු ඇත.

පැමිණිලි හැසිරවීම / විභාග කිරීමේ කාර්යාවලි ප්‍රවාහ සටහන

