

# පැමිණිලි කළමනාකරණ ප්‍රතිපත්තිය

පළමු සංස්කරණය

නිකුත් කළ දිනය: 2020 ජනවාරි 01

## පැමිණිලි කළමනාකරණ ප්‍රතිපත්තිය

යූනියන් ඇප්‍රවරන්ස් පීඑල්සී (PQ12) යනු සෑම විටම ගනුදෙනුකරුවන්ට ප්‍රමුඛත්වය දෙන සමාගමකි. ක්ෂේත්‍රය තුළ පවතින තරගකාරීත්වය හමුවේ තිරසාර ලෙස දියුණුව කරා යාමට නම්, ගනුදෙනුකරුවන්ට විශිෂ්ටතම සේවාවක් ලබාදීම අත්‍යවශ්‍ය බව අපගේ විශ්වාසයයි.

සේවා සමාගමක් වශයෙන් අපි සෑම විටම ගනුදෙනුකරුවන් තෘප්තිමත් වන ආකාරයේ සේවාවක් ලබාදීමට කැපවී කටයුතු කරන්නෙමු. මෙය දැනටමත් සමාගම සමග එක්ව සිටින ගනුදෙනුකරුවන් රඳවා ගැනීමටත්, නව ගනුදෙනුකරුවන් සමාගම වෙත ආකර්ෂණය කරගැනීමටත් අතිශයින් වැදගත් වේ. ඒ වෙනුවෙන් නවතම පාරිභෝගික සේවා වැඩසටහන් මාලාවක් මෙන්ම, වඩාත් කාර්යක්ෂම පැමිණිලි කළමනාකරණ ප්‍රතිපත්තියක්ද මේ වනවිට හඳුන්වා දී ඇත.

පහත සඳහන් කරුණු මූලික කරගනිමින් මෙම පැමිණිලි කළමනාකරණ ප්‍රතිපත්තිය සැලසුම් කර තිබේ.

- සියලුම වර්තමාන හා අනාගත ගනුදෙනුකරුවන්ට සාධාරණ අන්දමින් සැලකීම
- ගනුදෙනුකරුවන්ගේ පැමිණිලි සියල්ලටම නිසි අවධානයක් ලබාදී, ඒවා සම්බන්ධයෙන් නොපමාව කටයුතු කිරීම.
- සියලුම පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කාර්යක්ෂම හා සාධාරණ ලෙස කටයුතු කිරීම
- යූනියන් ඇප්‍රවරන්ස් සමාගම වෙත තම පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමේ ක්‍රියාවලිය සහ, සමාගම වෙතින් ලැබෙන ප්‍රතිචාරය සම්බන්ධයෙන් තෘප්තිමත් නොවන්නේ නම් ගත හැකි විකල්ප ක්‍රියාමාර්ග සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරුවන් පූර්ණ වශයෙන් දැනුවත් කිරීම
- අපගේ කාර්ය මණ්ඩලය කිසිදු අගතියකින් තොරව, සඳහා වශයෙන් යුතුව, ගනුදෙනුකරුවන්ගේ යහපත වෙනුවෙන් කටයුතු කරන බව සහතික කිරීම

පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමේ ක්‍රියාවලිය වඩාත් අර්ථවත් හා කාර්යක්ෂම කිරීම සඳහා, අතිශය විධිමත් ක්‍රමවේදයක් සැලසුම් කර ක්‍රියාවට නංවා ඇත. මෙම ක්‍රමවේදය මගින්, අදාළ පැමිණිල්ල සාධාරණ හා පිළිගත හැකි බවත්, පවතින සේවා මට්ටම් ගිවිසුම් සහ රක්ෂණ කර්මාන්ත ඔම්බුඩ්ස්මන් (ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව මගින් පාලනය වන) වැඩ රාමුවට අනුව විමර්ශන කටයුතු සිදුවන බවත් තහවුරු කරගැනේ.

## පැමිණිල්ලක් යනු කුමක්ද?

පැමිණිල්ලක් යනු පහත සඳහන් මූලිකාංග එකක් හෝ කිහිපයක් අඩංගු වන ප්‍රකාශනයකි.

- අසාධාරණ ව්‍යාපාර පරිචයක්, නීති හෝ රෙගුලාසි උල්ලංඝනය කිරීමක් හෝ ආචාරධාර්මික නොවන ක්‍රියාවක් ඇතුළුව අපගේ සේවාවන් ලබාදීම (හෝ ලබාදීමට අසමත් වීම) සම්බන්ධ දෝෂාරෝපණයක්
- රක්ෂණ හිමියෙකු විසින් අත්විඳින ලද හෝ අත්විඳීමට ඉඩ ඇති හානියක්
- ගැටලු නිවැරදි කිරීමක් සම්බන්ධ ඉල්ලීමක්

කිසියම් ගැටලුවක් සාමාන්‍ය ව්‍යාපාර ක්‍රියාදාමය තුළදීම විසඳනු ලැබූ අවස්ථාවකදී, අදාළ ගැටලුව සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරුවෙකු සිදුකරන නොසතුට ප්‍රකාශ කිරීමක් පැමිණිල්ලක් ලෙස නොසැලකේ. එහෙත් අපගේ කාර්ය මණ්ඩලය (ශාඛාව/ප්‍රධාන කාර්යාලය/ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය) ලබාදුන් සේවාව සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුකරු දිගින් දිගටම අතෘප්තිමත් නම්, පහත දක්වා ඇති 'ඔබගේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් පියවර ගැනීම' යන කොටසේ සඳහන් ක්‍රමවේදයන් අතරින් ඔහු හෝ ඇය කැමති ක්‍රමවේදයකට අනුව පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කළ හැක.

**ඔබගේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් පියවර ගැනීම**

ගනුදෙනුකරුවන්ට ක්‍රමවේදයන් කිහිපයක් ඔස්සේ තම පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමේ හැකියාව පවතී.

ක්‍රමවේදය	ස්ථානය සහ/හෝ සම්බන්ධතා තොරතුරු
1. තැපැල් මගින් හෝ පෞද්ගලිකව	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ඕනෑම ශාඛාවක්</li> <li>• පාරිභෝගික සේවා ඒකකය, අංක 20, ශාන්ත මයිකල් පාර, කොළඹ 03</li> </ul>
2. දුරකථන	0112990990/ කෙටි කේතය: 1330
3. ඊමේල්	info@unionassurance.com
4. වෙබ් අඩවිය	www.unionassurance.com

ඔබගේ පැමිණිලි 'කෙවින් බණ්ඩාර - කළමනාකරු, පාරිභෝගික සේවා' නමට යොමුකළ යුතු ය.

**පියවර 6 කින් යුත් අපගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ ක්‍රියාවලිය**

**1. පැමිණිල්ල භාරගැනීම**

පැමිණිල්ල භාරගත් බවට තහවුරු කිරීමක්, දින 3 ක් ඇතුළත ඊමේල්, ෆැක්ස් හෝ තැපැල් මගින් ඔබ වෙත එවනු ලැබේ. පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීම සඳහා භාවිතා කළ භාෂාවම, ඒ සම්බන්ධ ඉදිරි ගනුදෙනු සඳහාද භාවිතා වනු ඇත. ශාඛා වෙත පැමිණ පැමිණිලි ඉදිරිපත් කරන ගනුදෙනුකරුවන්ට, පැමිණිල්ල භාරගත් බවට තහවුරු කිරීමක් එම අවස්ථාවේදීම ලබාදෙනු ලැබේ. පැමිණිල්ල ලියාපදිංචි කිරීමෙන් අනතුරුව, ඊට අදාළ යොමු අංකය සහ සම්බන්ධතා තොරතුරු ගනුදෙනුකරු වෙත කෙටි පණිවිඩයක් (SMS) මගින් ලැබෙනු ඇත.

**2. විශ්ලේෂණය**

පැමිණිල්ල පිළිබඳ මූලික විශ්ලේෂණයක් සිදුකිරීමෙන් අනතුරුව, ඒ සම්බන්ධයෙන් වෙනත් තොරතුරු හෝ ලිපිලේඛන අවශ්‍යද යන්න තීරණය කෙරේ.

කිසියම් පැහැදිලි කිරීමක් හෝ වැඩිදුර තොරතුරු අවශ්‍ය වන්නේ නම් සමාගම ගනුදෙනුකරු සමග සම්බන්ධ වනු ඇත.

- ලබාදිය යුතු මූලික තොරතුරු: නම, ලිපිනය, රක්ෂණ සැලසුම් අංකය, හිමිකම් මුදල් ඉල්ලීමේ අංකය හෝ රක්ෂිතයාගේ හැඳුනුම්පත් අංකය
- ඔබගේ පැමිණිල්ල පැහැදිලිව, අදාළ සියලු තොරතුරු (හා සිදුවීම්) සහිතව ඉදිරිපත් කරන්න.
- පැමිණිල්ලට අදාළ ලිපිලේඛන සියල්ලෙහි (උදා: ලිපි, මිල ප්‍රකාශයන්, මීට පෙර සිදුකළ ගනුදෙනු ආදිය) පිටපත් ලබාදෙන්න.
- අදාළ වන අවස්ථා වලදී, තමන්ට සිදු වූ හානි පිළිබඳ සාක්ෂි ඉදිරිපත් කරන්න.
- ඔබ අපේක්ෂා කරන විසඳුම හෝ ක්‍රියාමාර්ගය කුමක්දැයි සඳහන් කරන්න.

**3. පරීක්ෂණය**

පැමිණිල්ල සහ ඒ සම්බන්ධ ලිපිලේඛන සියල්ල ලැබුණු පසුව, ඔබගෙන් ලැබුණු තොරතුරු මත අපක්ෂපාතී පරීක්ෂණයක් සිදුකෙරේ.

**4. ප්‍රතිචාර දැක්වීම**

පරීක්ෂණයෙන් අනතුරුව, අප සොයාගත් කරුණු සහ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් ගන්නා ලද ක්‍රියාමාර්ග ඔබ වෙත දැනුම්දෙනු ලැබේ.

පැමිණිලි විසඳීමේ ක්‍රියාවලිය සම්බන්ධ දළ කාලසටහනක් පහත දක්වා ඇත.

	පියවර	කාලරාමුව
1	පැමිණිල්ල ලැබුණු බව තහවුරු කිරීම	රාජකාරි දින 3 ක් ඇතුළත
2	විසඳුමක් ලබාදීම	රාජකාරි දින 14 ක් ඇතුළත
3	දින 14 ක් තුළ විසඳුමක් ලබාදිය නොහැකි නම්	ප්‍රමාදය සහ ඊට හේතු දක්වමින් 7 වන රාජකාරි දිනයේදී පැමිණිලිකරු වෙත ඇමතුමක් ලබා දේ.
4	අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කිරීම	සමාගමෙන් විසඳුමක් හෝ ප්‍රතිචාරයක් ලැබීමෙන් පසු සති 4 ක් ඇතුළත
5	පැමිණිලිකරුගෙන් ප්‍රතිචාරයක් නොමැති නම්, පැමිණිලි සහ අභියාචනා සම්බන්ධ සියලු කටයුතු අවසන් වූ ලෙස සැලකේ.	සමාගමෙන් විසඳුමක් හෝ ප්‍රතිචාරයක් ලැබීමෙන් සති 4 ක් ඇතුළත

## 5. පියවර ගැනීම

සුදුසු යයි හැඟුණු අවස්ථා වලදී, ගනුදෙනුකරුවන්ට වඩාත් හොඳ සේවාවක් ලබාදීම සඳහා, අපගේ සාමාන්‍ය ව්‍යාපාර ක්‍රමවේදයන් හෝ ප්‍රතිපත්ති සංශෝධනය කිරීමට අපි පියවර ගන්නෙමු. කිසියම් ගැටලුවක් මතු වී ඇතැයි පෙනී යන්නේ නම්, එම ගැටලුව විසඳීම සඳහා සහ ඉදිරියේදී එම ගැටලුව නැවත ඇතිවීම වැළැක්වීම සඳහා වහාම අවශ්‍ය කටයුතු යොදනු ලැබේ. එමෙන්ම ඔබ විසින් ඉදිරිපත් කරන ලද පැමිණිල්ලක් සම්බන්ධයෙන් විසඳුමක් ලබාදීමෙන් අනතුරුව, ඒ සම්බන්ධ සවිස්තර ලිපියක් තැපැල් මගින් ඔබ වෙත යොමුකෙරෙනු ඇත. අදාළ ලිපිය ඔබ වෙත ලැබීමෙන් සති 4 ක් ඇතුළත ඔබගෙන් ප්‍රතිචාරයක් නොලැබේ නම්, අපගේ තීරණය සමග ඔබ එකඟ වූ ලෙස සලකනු ලබන අතර, පැමිණිල්ල සම්බන්ධ කටයුතු එයින් අවසන් කෙරේ.

## 6. වාර්තා පවත්වා ගැනීම

අනාගතයේදී ඔබට වඩාත් හොඳ සේවාවක් ලබාදීමේ අරමුණින් ඔබගේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධ වාර්තා පවත්වා ගැනෙනු ඇත.

### අභියාචනයක් යොමුකළ හැක්කේ කෙසේද?

අප විසින් ලබාදෙන ලද විසඳුම පිළිබඳව ඔබ තෘප්තිමත් නොවන්නේ නම්, පහත සඳහන් ක්‍රම ඔස්සේ ඒ සම්බන්ධයෙන් අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කළ හැකි වේ.

#### පාරිභෝගික සේවා කළමනාකරු

අංක 20, ශාන්ත මයිකල් පාර, කොළඹ 03

දුරකථන: +9411-2990 990

ජංගම දුරකථන: +94770336374

ඊමේල්: [kevinb@unionassurance.com](mailto:kevinb@unionassurance.com) / [info@unionassurance.com](mailto:info@unionassurance.com)

### මතභේද විසඳා ගැනීමේ විකල්ප ක්‍රමවේදයන්

පැමිණිල්ල නිල වශයෙන් භාරගෙන දින 30 ක කාලයක් තුළ ඔබ තෘප්තිමත් වන ආකාරයේ විසඳුමක් ලබාදීමට යුතියන් ඇසුරින් සමාගම අපොහොසත් වූයේ නම් සහ ඒ සම්බන්ධයෙන් විකල්ප පියවරක් ගැනීමට ඔබ බලාපොරොත්තු වන්නේ නම්, ඔබගේ පැමිණිල්ල රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන් වෙත ඉදිරිපත් කළ හැකි වේ.

#### රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන් සම්බන්ධතා තොරතුරු:

ලිපිනය: රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්, අංක 134 A, වජිර පාර, කොළඹ 05

දුරකථන: +94 11 452 8671 / +94 11 250 5542

ෆැක්ස්: +94 11 452 8670 / +94 11 259 5625

ඊමේල්: [info@insuranceombudsman.lk](mailto:info@insuranceombudsman.lk)