

පැමිණිලි කළමනාකරණ ප්‍රතිපත්තිය

ජනශක්ති ඉන්ජුටරන්ස් පීඒඑස්

අපගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ ප්‍රතිපත්තිය ගනුදෙනු කරුවන් සාධාරණව සලකනු ලැබීම තහවුරු කිරීම සඳහා පැමිණිලි කාලෝචිත ලෙස විසඳීම සඳහා සියලු ක්‍රියාදාමයන් ක්‍රියාත්මක විය යුතුය යන අරමුණ ඇතිව සකස් කර ඇත. අප විසින් ඉදිරිපත් කර ඇති සැලසුම් / සපයනු ලබන සේවාවන් සම්බන්ධයෙන් අපගේ පාරිභෝගික ප්‍රතිචාර අපි බෙහෙවින් අගය කරන අතර ඔවුන්ගේ පැමිණිලි අපගේ සේවා ප්‍රමිතීන් වැඩි දියුණු කිරීමට උපකාර වන මෙවලමක් ලෙස අපි සලකමු. අපගේ අඛණ්ඩ ක්‍රියාවලිය වැඩි දියුණු කිරීම සඳහා වන දිරිමත් කිරීමක් ලෙස පාරිභෝගික ප්‍රතිචාර දිරිමත් කරනු ලබන අතර ඒවා අපගේ ගනුදෙනු කරුවන්ගේ දෘෂ්ටි කෝණයෙන් අපගේ සේවාවල ගුණාත්මක භාවය පිළිබඳ අවබෝධයක් ලබා දෙයි.

අපගේ සේවා සැපයීම පරිපූර්ණත්වයට පත් කිරීම සඳහා අපගේ සියලුම පාරිභෝගික විමසීම් සහ පැමිණිලි කළමනාකරණය කිරීම සහ සත්කාර සේවා සැපයීම සඳහා පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරණ ඒකකය පිහිටුවා ඇත. මූල හේතු විශ්ලේෂණයක් හරහා සේවාවන් වල හෝ ක්‍රියාවලියෙහි පවතින අඩුපාඩු හඳුනාගන්නා පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරණ ඒකකය මගින් පැමිණිලි කරුවන්ට තම ගැටලු සාධාරණ ලෙස විභාග කරනු ලැබීමට අවස්ථාව ලබා දීමෙන් පැමිණිලි කළමනාකරණය කරනු ලැබේ. සමාන ස්වභාවයේ පැමිණිලි නැවත ඇති වීම අවම කිරීම හෝ නැති කර දැමීම සඳහා කළමනාකාරිත්වය විසින් ක්ෂණික නිවැරදි කිරීමේ ක්‍රියාමාර්ග සහ වැළැක්වීමේ පියවර ගැනීමෙන් මේවා නිසි ලෙස කළමනාකරණය කරනු ලැබේ.

අපගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ ප්‍රතිපත්තිය පහතින් විස්තර කර ඇත:

- අපගේ රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ට / පැමිණිලි කරුවන්ට ඔවුන් අපගේ සේවාවන් පිළිබඳව පැමිණිල්ලක් කරන අවස්ථාවේදී ඔවුන් සාධාරණ ලෙස සලකනු ලබන බවට අපි සහතික වන අතර, එය අපගේ ආයතනික සංසකෘතිය තුළ පිළිබිඹු වේ.
- නිෂ්පාදන හෝ සේවාවන් පිළිබඳව අපගේ ඔප්පු හිමියන්ට / පැමිණිලි කරුවන්ට ඔවුන් ඒවා මිලදී ගැනීමේදී සහ මිලදී ගැනීමෙන් පසුව පැහැදිලි තොරතුරු සහිතව ඔවුන් දැනුවත් කරනු ලැබේ.
- සෑම පැමිණිලි කරුවකුටම නිසි සැලකිල්ලෙන් සහ ගෞරවයෙන් සේවය කිරීමටත්, ඔවුන්ගේ පැමිණිල්ල සඳහා සාධාරණ පරීක්ෂණයක් සිදු කිරීමටත් අපගේ කළමනාකාරිත්වය ඉතා කැපවී සිටී.
- අදාළ ගැටළු නැවත ඇතිවීම වැළැක්වීම සඳහා අවශ්‍ය නිවැරදි කිරීමේ ක්‍රියාමාර්ග ගැනීමෙන් අපි පැමිණිලි කළමනාකරණ පද්ධතියේ කාර්යක්ෂමතාවය වැඩිදියුණු කරන්නෙමු.
- ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිසමේ මාර්ගෝපදේශ අනුව අපි සියළුම ව්‍යවස්ථාපිත සහ නියාමන අවශ්‍යතා වලට අනුකූලව කටයුතු කරන්නෙමු.

පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරණ ක්‍රියා පටිපාටිය

ජනශක්ති ඉන්ජුරන්ස් පීඒඑස්

අපගේ ගනුදෙනු කරුවන්ගෙන් කවරකු හෝ ඔවුන්ට සපයන ලද සේවාව පිළිබඳව සැහිමකට පත් නොවන්නේ නම්, පැමිණිලි කරුවන් සැහීමට පත්වන පරිදි ගැටළු කාර්යක්ෂමව විසඳීමට සෑම උත්සාහයක්ම දරන අපගේ පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරණ ඒකකය හා සම්බන්ධ වීමට හෝ ලිඛිතව තමන්ගේ පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීමට ඔවුන්ට නිදහස තිබේ.

ජනශක්ති රක්ෂණ සමාගමේ පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරණ ක්‍රියා පටිපාටිය පහත සඳහන් මාර්ගෝපදේශන මූලධර්ම සමග සම්බන්ධ වේ:

- **පැමිණිල්ලක් යොමු කරන්නේ කෙසේද:**

අපගේ ඕනෑම පාරිභෝගික සේවා මධ්‍යස්ථානයකදී ඔවුන්ට සේවාව ලබාදෙනු ලැබූ ආකාරය පිළිබඳව සැහීමකට පත් නොවන බවට ඔහුට / ඇයට හැඟෙන අවස්ථාවකදී හෝ අපගේ රක්ෂණ සැලසුම් ඔහුගේ / ඇයගේ අපේක්ෂාවන් සපුරාලන්නේ නැති බව ඔහුට / ඇයට හැඟෙන්නේ නම් අපගේ ගනුදෙනු කරුවන්ට පැමිණිලි කළමනාකරණ ඒකකයට පැමිණිල්ලක් කිරීමට නොයෙකුත් මාර්ග තිබේ. ක්‍රම කිහිපයක් ඔස්සේ පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීම සඳහා පහත පහසුකම් සලසා ඇත:

- පළමු මහල, බිෂොප් ගේට් ගොඩනැගිල්ල, #338, ටී. බී. ජයා මාවත, කොළඹ 10. දරණ ස්ථානයේ පිහිටි ජනශක්ති රක්ෂණ සමාගමේ ප්‍රධාන කාර්යාලයේ පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශයට පැමිණ හෝ එම ලිපිනයට ලිඛිතව තම පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීම හෝ ඕනෑම ජනශක්ති කාර්යාලයකට පැමිණීම.
- සෘජු දුරකථන සම්බන්ධතා මගින් : 0112636636
- විද්‍යුත් තැපැල් : insurance@janashakthi.com හෝ crm@janashakthi.com, හෝ mobile.janashakthi.com (mobile app) හරහා විද්‍යුත් තැපැල් මගින් අප හා සම්බන්ධ විය හැකිය.
- වෙබ් අඩවිය : පාරිභෝගිකයන්ට www.janashakthi.com යන වෙබ් අඩවියට පිවිස E සේවාවට ලියාපදිංචි වී එහි දක්වා ඇති උපදෙස් අනුව තම පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ හැකිය.
- ප්‍රධාන කාර්යාල පරිශ්‍රය සහ ශාඛා කාර්යාල ඇතුළුව සෑම පිළිගැනීමේ අංශයකම පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරණ ඒකකය වෙත ලඟා විය හැකි දුරකථන අංක / විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනය / ෆැක්ස් අංකය ඇතුළත් සම්මත දැන්වීම් පුවරුවක් ප්‍රදර්ශනය කෙරේ.
- **පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරණය භාර නිලධාරීන්:** පාරිභෝගික පැමිණිලි සහ ගැටළු භාර ගැනීමේ, කළමනාකරණය කිරීමේ සහ ඒවා විසඳීමේ කේන්ද්‍රස්ථානය වන පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරණ ඒකක වල නම් කරන ලද නිලධාරීන් විසින් පැමිණිලි මෙහෙයවනු ලැබේ.

භාරව කටයුතු කරන නිලධාරීන්

Melroy Perera
Senior Assistant Manager – Customer Relations Department
Janashakthi Insurance PLC
1st Floor, Bishop’s Gate Building,
#338, T. B. Jayah Mawatha,
Colombo 10.
0112 636 636

- **කැමති භාෂාව:** පාරිභෝගිකයන්ට සිංහල, දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි යන භාෂා වලින් තමන්ගේ පැමිණිලි ඉදිරිපත් කළ හැකි අතර පැමිණිලිකරු සමග කෙරෙන සියලුම පසු විපරම් ලිපි හුවමාරු පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ භාෂාවෙන්ම සිදු කෙරේ.

- **පැමිණිල්ලක් සමග ඉදිරිපත් කළ යුතු ලේඛන සහ තොරතුරු:**

ඔප්පු හිමියාගේ නම

ඔප්පු අංකය

දුරකථන අංක / විද්‍යුත් තැපෑල

පැමිණිල්ලේ විස්තරය - ලිඛිතව නම් වඩාත් සුදුසුය (විද්‍යුත් තැපෑල / ලිපි)

පැමිණිල්ල ලැබුණු දිනය

රක්ෂණ වර්ගය - ජීවිත

පැමිණිල්ල පිළිබඳව කටයුතු කිරීමේ කාල නියමයන්.

- පැමිණිල්ලක් ලැබී ඇති බවට දැනුම්දීම: සියලුම පැමිණිලි පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරණ පද්ධතිය (CCMS) තුළ ක්‍රමානුකූලව සටහන් කරනු ලැබේ. එකී පද්ධතිය සමාගම තුළ නිර්මාණය කරන ලද්දකි. වැඩ කරන දින 3 ක් ඇතුළත කෙටි පණිවුඩ, විද්‍යුත් තැපෑල හෝ තැපෑල් මගින් යවනු ලබන පැමිණිල්ලක් ලැබී ඇති බවට දැනුම්දීම සමග එක් එක් පැමිණිල්ල සඳහා යොමු අංකයක්ද සපයනු ලැබේ. පැමිණිල්ලක් ලැබී ඇති බවට කරනු ලබන දැන්වීමෙහි යොමු අංකය සහ පැමිණිල්ලේ වත්මන් තත්ත්වය පරීක්ෂා කිරීමට අවශ්‍ය වූ විට සම්බන්ධ කරගත යුතු පුද්ගලයාගේ දුරකථන අංක අන්තර්ගත වී තිබේ.
- පැමිණිලි අදාළ ක්‍රියාවලි හිමිකරුවන් / දෙපාර්තමේන්තු සමග එක්ව විභාග කරනු ලබන අතර, එහි විසඳුම පැමිණිලිකරුවන්ට සන්නිවේදනය කිරීම සඳහා පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කරන ලද දින සිට දින 14 ක් ඇතුළත ප්‍රතිචාර දක්වනු ලැබේ. පැමිණිලි කළමනාකරණ ඒකකයට නියමිත දින 14 ක කාලසීමාව තුළ විසඳුමක් ලබා දීමට නොහැකි නම්, වැඩිදුර විමර්ශනය සඳහා අවශ්‍ය දීර්ඝ කරන ලද කාලසීමාව පිළිබඳව පැමිණිලි කරුට දැනුම් දෙනු ලැබේ.
- ලබා දී ඇති විසඳුමකට එරෙහිව කරනු ලබන අභියාචනයක් සඳහා වූ ප්‍රතිචාරය පැමිණිල්ල ලැබුණු දින සිට දින 30 ක් ඇතුළත ලබා දිය යුතුය.
- සැඟිමකට පත් නොවන්නේ නම්, විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ යාන්ත්‍රණයක් (ADR) ලෙස තම පැමිණිලි රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන් වරයා වෙත හෝ ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිසම වෙත යොමු කරන ලෙස පැමිණිලි කරුවන්ට උපදෙස් දෙනු ලැබේ.

- පැමිණිලි ලියාපදිංචි කිරීම / වාර්තා කිරීම

ශාඛා / දෙපාර්තමේන්තු වෙත ලැබෙන සියළුම පැමිණිලි විද්‍යුත් තැපෑලෙන් හෝ CCM පද්ධතිය හරහා පැමිණිලි කළමනාකරණ කිලිටාරීන් වෙත යොමු කළ යුතුය. සෑම පැමිණිල්ලක්ම පැමිණිලි කළමනාකරණ නිලධාරීන් විසින් CCM පද්ධතියේ සටහන් කරනු ලැබේ. පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් අවශ්‍ය සියලු තොරතුරු සහිතව පද්ධති වාර්තා පවත්වගෙන යනු ලැබේ. එකී තොරතුරු වන්නේ:

ඔප්පු හිමියාගේ නම

ඔප්පු අංකය, දුරකථන අංක / විද්‍යුත් තැපෑල

පැමිණිල්ල පිළිබඳ විස්තර

පැමිණිල්ල ලැබුණු දිනය

රක්ෂණ වර්ගය - ජීවිත

පැමිණිල්ල ලැබුණු බවට දැන්වූ දිනය

පැමිණිල්ලේ වර්තමාන තත්ත්වය - විසඳන ලදී / විමර්ශනය කෙරෙමින් පවතී

විසඳන ලද දිනය

විසඳුම

- ලැබුණු සියළුම පැමිණිලි පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය අනුව වර්ගීකරණය කරනු ලැබේ. වාරික වංචාවක් සම්බන්ධ පැමිණිල්ලක් නම්, එය වැඩිදුර විමර්ශනය සඳහා විගණන සහ විමර්ශන අංශය වෙත යොමු කරනු ලැබේ.
- පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරණ ඒකක වල කාර්ය මණ්ඩලය පාරිභෝගික පැමිණිලි සඳහා සාධාරණ විභාගයක් සිදු කිරීමට සහ ප්‍රශස්ත සැලකිල්ලෙන් යුතුව කටයුතු කිරීමට විශේෂයෙන් පුහුණු කර ඇත.
- පාරිභෝගිකයින් විසින් ඉදිරිපත් කරනු ලබන අභියාචනා වලට නිසි අවධානය යොමු කරනු ලබන අතර සාමාන්‍ය තත්ත්වයන් මත හිමිකම් පෑමක් සලකා බැලිය නොහැකි අවස්ථාවකදී සහනදායී ගෙවීම් සිදු කිරීමට කටයුතු සලසා ඇත. (මානුෂීය හේතූන් මත සහ ව්‍යාපාරික සබඳතා පදනම මත මෙම සහනදායී ගෙවීම් සලකා බලනු ලැබේ.)

විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ යාන්ත්‍රණය

පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරියා විසින් ලබා දී ඇති විසඳුම පිළිබඳව පාරිභෝගිකයින් සැහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, විසඳුමක් / ප්‍රතිචාරයක් ලැබුණු දින සිට සති 4 ක කාලයක් ඇතුළත ප්‍රධාන විධායක නිලධාරියා වෙත අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කළ හැකිය. එම සති 4 ක කාලය තුළ ප්‍රතිචාරයක් නොමැති විට කාරණය අවසන් කරන බව පැමිණිලි කරුට දැනුම් දිය යුතුය.

Mr. Ravi Liyanage
CEO
1st Floor, Bishop’s Gate Building,
#338, T. B. Jayah Mawatha,
Colombo 10.

Direct – 0112 636 636 – Ext 2701
Mobile – 0773124125

සැහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ යාන්ත්‍රණයක් (ADR) ලෙස තම පැමිණිලි රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන් වරයා වෙත හෝ ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිසම වෙත යොමු කරන ලෙස පැමිණිලි කරුවන්ට උපදෙස් දෙනු ලැබේ.

Insurance Ombudsman
No. 01, Bethesda Place,
Colombo 05,
Sri Lanka.
Phone: +94112505542 / +94112505041
Email: info@insuranceombudsman.lk

Director Investigations
Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka
Level 11 East Tower, World Trade Center
Colombo 01
Tel : 011 2396184-9 / 011 2335167
Email : investigation@ircsl.gov.lk / info@ircsl.gov.lk

- පැමිණිලි පිළිබඳ පශ්චාත් ඇගයීම් විශ්ලේෂණය**

පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරණ ඒකකය විසින් සාධාරණ, ස්ථාවර සහ ස්වාධීන ආකාරයකින් ගැටළු පිළිබඳ ගැඹුරු විශ්ලේෂණයක් හරහා පැමිණිලි තක්සේරු කරනු ලැබේ. මෙමගින් ගැටළුවේ මූල හේතුව, පවතින්නාවූ කිසියම් සේවා හිඬුස් සහ පැමිණිල්ලට තුඩු දී ඇති වෙනත් අදාළ සාධක හඳුනාගෙන අවශ්‍ය නිවැරදි කිරීම් සහ වැළැක්වීමේ ක්‍රියාමාර්ග ගැනීමට උපකාරී වේ. පාරිභෝගික කළමනාකරණ ඒකකය මගින් පාරිභෝගික පසුච්ඡරම් සහ පැමිණිලි වරින් වර විශ්ලේෂණය කරනු ලබන අතර අවශ්‍ය ක්‍රියාවලි සංශෝධන / වැඩි දියුණු කිරීම් සඳහා කාර්ය සාධන විශිෂ්ටතා කමිටුවේදී සාකච්ඡා කරනු ලැබේ.

තවද, පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලියේ සවිස්තරාත්මක සටහනක් පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලි ලේඛනයේ දක්වා ඇත - ඇමුණුම 2