ඇමුණුම I

රක්ෂණ ඔප්පු හිමියාගේ පැමිණිලි කළමනාකරණය කිරීමේ ක්‍රියාවලිය

සංස්කරණය 1.0

1. ලේඛනයේ අන්තගර්ත කරුණු (Document Details)

නම	රක්ෂණ ඔප්පුහිමියාගේ පැමිණිලි කළමනාකරණය කිරීමේ ක්‍රියාවලිය
අනුවාදය	1.0
ව්‍යාපාර කායර්ය	පැමිණිලි කළමනාකරණ කායර්ය
ලේඛන හිමිකරු / භාරකරු සහ නඩත්තුව සඳහා වගකිව යුතු	පසිඳු අබේගුණවධර්න ප්‍රධාන අනුකූලතා නිලධාරි (Chief Compliance Officer)
සමාලෝචනය කර අනුමත කරන ලද්දේ	අධ්‍යක්ෂක මණ්ඩලය
අනුවාදය ක්‍රියාත්මක වන දිනය	
සමාලෝචන වාර ගණන	වාෂරීකව
ක්‍රියා පටිපාටිය ඉල්ලා සිටියේ	නියාමක (ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව)
භාෂාව	භාෂා තුනෙන්ම ලබා ගත හැකිය. - සිංහල | දෙමළ | ඉංග්‍රීසි

2. අනුවාද පාලනය

පිටපත	සටහන්	අනුමත දිනය	නිකුත් කළේ
1.0		2026 අප්‍රේල් 06	මෙහෙයුම් පාලන අංශය (Operations Control Division)

පටුන

1. හැඳින්වීම (Introduction) 4

2. නිර්වචන (Definition)..4

3. රක්ෂණ ඔප්පුහිමියාගේ පැමිණිලි කළමනාකරණය කිරීමේ ක්‍රියාවලිය- දෘශ්‍ය සටහන (Inforgraph) 5

4. පැමිණිලි හැසිරවීමේ දශර්ක කාලරාමු...6

5. පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන ආකාරය 6

6. පැමිණිල්ල යොමු කළ යුත්තේ කාටද ? 7

7. පැමිණිල්ලක් සමඟ ඉදිරිපත් කළ යුතු ලේඛන සහ තොරතුරු...7

8. පැමිණිල්ල පිළිගනු ලබන්නේ කවදා ද?..8

9. කරන ලද පැමිණිල්ලක් සම්බන්ධයෙන් වතර්මාන තත්ත්වය පරීක්ෂා කරන්නේ කෙසේද? 8

10. 'අභියාචනා සමාලෝචනය කරන නිලධාරියාගේ ' තනතුර සහ සම්බන්ධතා තොරතුරු: පැමිණිලිකරු මූලික විසඳුම ගැන සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, අභියාචනය යොමු කළ යුත්තේ කාටද?..8

11. පැමිණිල්ලක් වසා දැමීම 9

12. පැමිණිලිකරු අවසාන විසඳුම ගැන සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, පවතින විකල්ප ආරවුල් විසඳුම් (ADR) ක්‍රමවේද 9

13. පැමිණිලි වාතර්ා තබා ගැනීම..10

14. ප්‍රතිපත්ති සමාලෝචනය සහ අනුමැතිය..11

ඇමුණුම - පැමිණිලි පිළිගැනීමේ ආකෘතිය (Complaint Acknowledgement Format) 11

1. හැඳින්වීම (Introduction)

ඔරියන්ට් ඉන්ෂුවරන්ස් ලිමිටඩ් (Orient Insurance Limited) යනු ශ්‍රී ලංකාවේ ප්‍රමුඛ පෙළේ සාමාන්‍ය රක්ෂණ සමාගමක් (General Insurance Company) වන අතර Alfuttaim සමූහයේ කොටසක් වන ඔරියන්ට් ඉන්ෂුවරන්ස් PJSC හි පූණර් අනුබද්ධිත ආයතනයකි. සමාගම මෝටර් රථ (Motor), වෛද්‍ය (Medical), ගිනි (Fire), නාවික

(Marine) සහ විවිධ රක්ෂණ (Miscellaneous) නිෂ්පාදන ඇතුළු පුළුල් පරාසයක රක්ෂණ විසඳුම් සපයන අතර, තනි සහ ආයතනික ගනුදෙනුකරුවන් යන දෙඅංශයෙන්ම ඔවුන්ට සේවය සපයයි.

පාරිභෝගික කේන්ද්‍රීය සේවාව, මෙහෙයුම් විශිෂ්ටත්වය සහ නියාමන අනුකූලතාව සඳහා දැඩි කැපවීමකින් යුතුව, ඔරියන්ට් ඉන්ෂුවරන්ස් ලිමිටඩ් තම රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ට විශ්වාසදායක ආරක්ෂාවක් සහ ප්‍රතිචාරාත්මක සහාය ලබා දීමට උත්සාහ කරයි. සමාගම ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව විසින් නියම කර ඇති නියාමන රාමුවට අනුකූලව ක්‍රියාත්මක වන අතර, එහි සියලුම මෙහෙයුම් වලදී විනිවිදභාවය, සාධාරණත්වය සහ වගවීම සහතික කරයි.

මෙම රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය මඟින්, රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගෙන් ලැබෙන පැමිණිලි සාධාරණ හා කාලෝචිත ආකාරයෙන් පිළිගෙන, සමාලෝචනය කර, විසඳීම සඳහා ඔරියන්ට් ඉන්ෂුවරන්ස් ලිමිටඩ් විසින් අනුගමනය කරනු ලබන සම්මත ක්‍රමවේදය විස්තර කරයි. සියලුම රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ට අඛණ්ඩතාව, වෘත්තීයභාවය සහ විනිවිදභාවයෙන් යුතුව අපගේ සේවාවන් ලබා දීමට අප කැපවී සිටිමු. ඉහළම සේවා ප්‍රමිතීන් පවත්වා ගැනීමට අප උත්සාහ කරන අතරම, රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ට සපයනු ලබන සේවාව පිළිබඳව සෑහීමකට පත් නොවිය හැකි තත්වයන් ඇති විය හැකි බව අප හඳුනා ගනිමු. එවැනි අවස්ථාවන්හිදී, මෙම ක්‍රියා පටිපාටිය ගැටළු කඩිනමින්, අපක්ෂපාතීව සහ ඵලදායී ලෙස විසඳා දෙන බව සහතික කරයි.

එවැනි ගැටළු ඵලදායී ලෙස විසඳීමට සහාය වීම සඳහා, ඔරියන්ට් ඉන්ෂුවරන්ස් ලිමිටඩ් සමාගමේ පැමිණිලි කළමනාකරණ ප්‍රතිපත්තියට අනුකූලව පුළුල් පැමිණිලි කළමනාකරණ කාර්යයක් පවත්වාගෙන යයි. “රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කාර්යය භාර නිලධාරී” (Officer-In-Charge of Policyholder Complaints Management Function) ලෙස නම් කරන ලද පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරියෙකු සෑම පැමිණිල්ලක්ම අපක්ෂපාතීව, පැහැදිලිකමෙන් සහ නිසි සැලකිල්ලෙන් යුතුව හසුරුවන බව සහතික කිරීම සඳහා ක්‍රියාවලිය අධීක්ෂණය කරයි.

රක්ෂණකරුවන් සහ තැරැව්කරුවන් විසින් පැමිණිලි හැසිරවීම පිළිබඳ මාගෝපදේශයට (2016) අනුකූලව, රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ට පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන්නේ කෙසේද යන්න පිළිබඳ මාගෝපදේශයක් ලෙස මෙම ලේඛනය ක්‍රියා කරයි. පැමිණිලි හැසිරවීම, හළ මට්ටමකට යොමු කිරීම සහ විසඳීම සඳහා වන පියවර ගෙනහැර දක්වයි.

2. නිර්වචන (Definition)

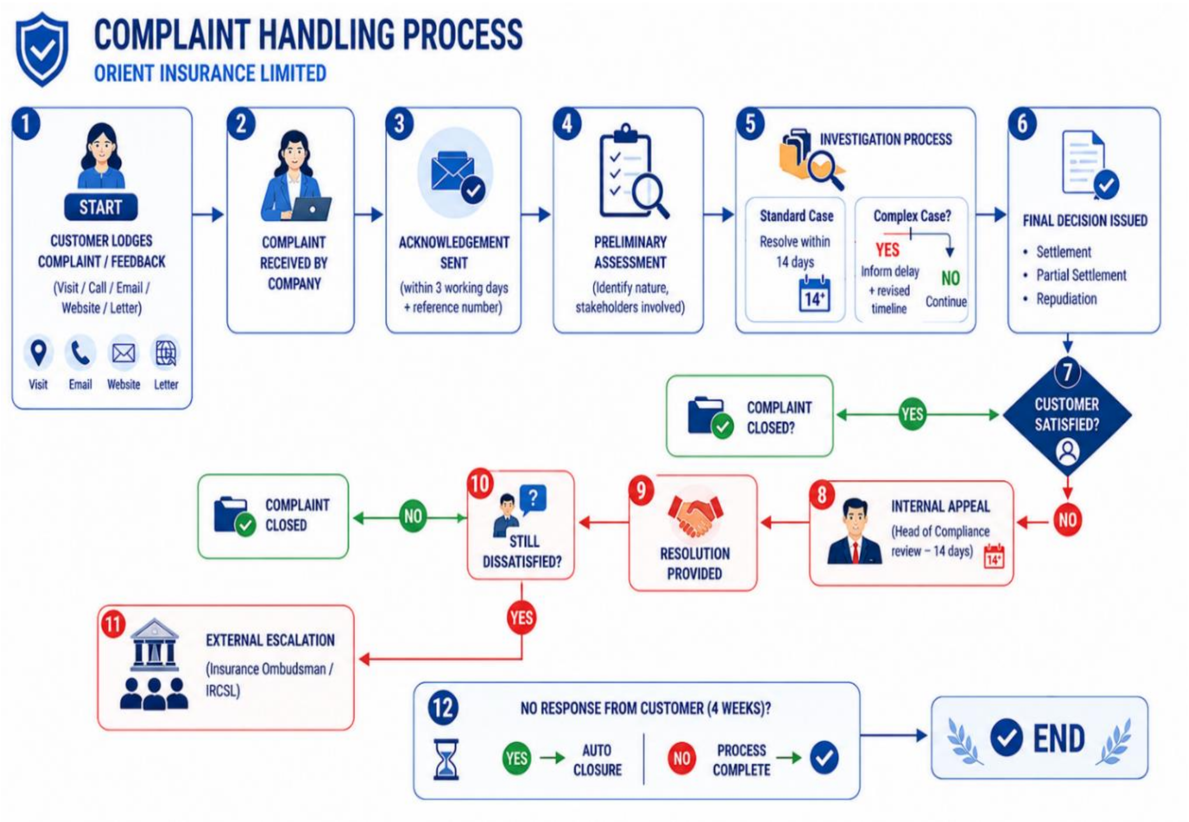
රක්ෂණ සමාගම් (Insurers) සහ බ්‍රෝකවර්රුන් (Brokers) සඳහා වන පැමිණිලි හැසිරවීමේ මාගෝපදේශ (2016) අනුව, මෙම ක්‍රියා පටිපාටිය සඳහා පහත සඳහන් අර්ථ දැක්වීම් අදාළ වේ.

'පැමිණිල්ල' - රක්ෂණ සමාගමක්, තැරැව්කරුවෙකුට හෝ නියෝජිතයෙකු විසින් සපයන ලද සේවාවක් සම්බන්ධයෙන් රක්ෂණ සමාගමකට හෝ තැරැව්කරුවෙකුට ඉදිරිපත් කරනු ලබන අසතුට ප්‍රකාශ කිරීමකි.
' පැමිණිලි කරන්නා ' - රක්ෂණකරුවෙකුට හෝ තැරැව්කරුවෙකුට පැමිණිල්ලක් කළ පුද්ගලයෙකු.

' රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කාර්ය භාර නිලධාරී ' - රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි අධීක්ෂණය, කළමනාකරණය සහ ඵලදායී, සාධාරණ සහ කාලෝචිත ලෙස හැසිරවීම සහතික කිරීම සඳහා මූලික වගකීම දරන රක්ෂණකරුගේ ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකරණ නිලධාරීන් නම් කරන ලදී.

' අභියාචනා සමාලෝචනය කරන නිලධාරියා' - රක්ෂණකරුගේ ප්‍රධාන නිලධාරියා හෝ නිශ්චිත නිලධාරියා පැමිණිලි උත්සන්න කිරීමේ දෙවන මට්ටම ලෙස සේවය කරන අතර, රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ අවශ්‍යතා ආරක්ෂා කරමින් අභියාචනා කාර්යක්ෂමව සහ ඵලදායී ලෙස විසඳීම සඳහා වගකිව යුතුය.

3. රක්ෂණ ඔප්පුහිමියාගේ පැමිණිලි කළමනාකරණය කිරීමේ ක්‍රියාවලිය- දෘශ්‍ය සටහන (Inforgraph)



4. පැමිණිලි හැසිරවීමේ දශර්ක කාලරාමු

පහත දක්වා ඇති කාලරාමු මඟින්, ප්‍රතිපත්ති හිමියන්ගේ පැමිණිලි කාර්යක්ෂමව කළමනාකරණය කිරීම හා විසඳීම සඳහා රක්ෂණ සමාගම් සහ තැරැව්කරුවන් සඳහා වන පැමිණිලි හැසිරවීමේ මාගෙර්ෝපදේශ (2016) යටතේ නියම කර ඇති අවම සේවා ප්‍රමිතීන් නිරූපණය කරයි.

ක්‍රියාවලිය (Process)	කාලසීමාව (TAT)
පැමිණිල්ල භාර ගැනීම.	පැමිණිල්ල ලැබුණු දින සිට වැඩකරන දින 3ක් ඇතුළත
පැමිණිල්ල විසඳීම සහ විසඳුම හෝ විසඳීමේ ප්‍රමාදයන් පිළිබඳව පැමිණිලිකරු දැනුවත් කිරීම.	පැමිණිල්ල ලැබුණු දින සිට වැඩකරන දින 14ක් ඇතුළත (විසඳුමක් ලබාදෙන තෙක් පැමිණිලිකරු අඛණ්ඩව දැනුවත් කරනු ලැබේ.)
අභියාචනා භාර ගැනීම.	විසඳුම හෝ ප්‍රතිචාරය දැනුම් දුන් දින සිට දින 30ක් ඇතුළත
ලබා දුන් විසඳුමකට එරෙහිව ඉදිරිපත් කරන අභියාචනයකට ප්‍රතිචාර දැක්වීම.	අභියාචනය ලැබුණු දින සිට දින 30ක් ඇතුළත

* **පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය සංකීණර් වන අවස්ථාවලදී මෙම කාලරාමු දීඝර් විය හැකිය. එවැනි සංකීණර්තා විවිධ හේතු මත ඇති විය හැකි අතර, එවැනි අවස්ථාවක ප්‍රමාදයට හේතු ඔබට පැහැදිලි කරමින්, ගැටලුව සම්පූණර්යෙන් විසඳෙන තෙක් ඔබව අඛණ්ඩව දැනුවත් කරනු ලැබේ.**

5. පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන ආකාරය

පැමිණිලි සිංහල, දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි භාෂාවෙන් ඉදිරිපත් කළ හැකිය. පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කරන ලද භාෂාවෙන්ම ප්‍රතිචාර සපයනු ලැබේ.

අපගේ නිෂ්පාදන හෝ සේවාවන් සම්බන්ධයෙන් ඇතිවන කිසියම් අසතුටක් පිළිබඳව ප්‍රතිපත්ති හිමියන්ට පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීම සඳහා පහසු සන්නිවේදන මාගර් කිහිපයක් අප විසින් ලබාදී ඇත. අපගේ කැපවූ ප්‍රතිපත්ති හිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කණ්ඩායම පහත සඳහන් සන්නිවේදන ක්‍රම මඟින් සම්බන්ධ කර ගත හැකිය.

සම්බන්ධ වන ආකාරය	දුරකථන අංකය/ ලිපිනය/ විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනය
වාචිකව	
i. දුරකථන	+94 11 2030 300/311
ii. පෞද්ගලිකව පැමිණ	ඔරියන්ට් රක්ෂණ සමාගම, 10 වන මහල, JFI කුළුණ 03, 75 පියදාස සිරිසේන මාවත, කොළඹ 10 ඊට අමතරව, අපගේ ඕනෑම ශාඛාවක් වෙත පිවිසීමෙන් ඔබට ඔබේ පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ හැකිය.

ලිඛිතව	
i. විද්‍යුත් තැපැල	tellus@orientinsurance.lk
ii. තැපැල්	ඔරියන්ට් රක්ෂණ සමාගම, 10 වන මහල, JFI කුළුණ 03, 75 පියදාස සිරිසේන මාවත, කොළඹ 10
iii. මාගර්ගතව	https://orientinsurance.lk/ https://orientinsurance.lk/customer-complaints/

6. පැමිණිල්ල යොමු කළ යුත්තේ කාටද ?

ඔබගේ පැමිණිලි, රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කායර්යේ භාර නිලධාරියා (Officer-In-Charge of the Policyholder Complaints Management Function) වෙත යොමු කළ යුතුය. රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කායර්යේ භාර නිලධාරී වෙත යොමු කළ යුතුය .

රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කායර්ය භාර නිලධාරීගේ සෘජු සම්බන්ධතා තොරතුරු (Direct Contact of Officer-In-Charge of Policyholder Complaints Management Function)	
නම	නිකේෂලා ආදිහෙට්ටි මහත්මිය
තනතුර	උප සභාපති - කළමනාකාර අධ්‍යක්ෂ කායර්ාලය සහ පරිපාලන රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කායර්ය භාර නිලධාරී
ලිපිනය	ඔරියන්ට් රක්ෂණ සමාගම, 10 වන මහල, JFI කුළුණ 03, 75 පියදාස සිරිසේන මාවත, කොළඹ 10
දුරකථන අංකය	+94 11 2030 300/311
ජංගම දුරකථන අංකය	+94 70 3214 924
විද්‍යුත් තැපැල	tellus@orientinsurance.lk

7. පැමිණිල්ලක් සමඟ ඉදිරිපත් කළ යුතු ලේඛන සහ තොරතුරු

රක්ෂණ ඔප්පුහිමියෙකුට ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය (Call Center) හරහා වාචික පැමිණිල්ලක් (Verbal Conplaint) ඉදිරිපත් කළ හැකි වුවද, පැමිණිල්ල විමශර්නය කිරීම සඳහා අදාළ සියලු සාක්ෂි සහ තොරතුරු එක්රැස් කර ගැනීමේ අරමුණින්, පහත සඳහන් ලේඛන/තොරතුරු (Documents/Information) සමඟ ලිඛිත පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීම දැඩිව නිදෙර්ශ කරනු ලැබේ.

i. ඔප්පුහිමියාගේ සම්පූණර් නම, ලිපිනය, රක්ෂණ ඔප්පු අංකය (Policy Number) හෝ ජාතික හැඳුනුම්පත් අංකය (NIC) පැහැදිලිව සඳහන් කර ඇති ලිඛිත පැමිණිලි ලිපියක්

ii. පැමිණිල්ලට බලපාන ඕනෑම තත්වයක් හෝ සිදුවීම් ඇතුළුව, අදාළ සියලු සිදුවීම් පිළිබඳ සවිස්තරාත්මක දළ සටහනක්.

iii. ලිපි, උපුටා දැක්වීම (quatation) සහ පෙර ලිපි හුවමාරු වැනි කාරණයට අදාළ සියලුම උපකාරක ලියකියවිලි වල පිටපත්.

iv. අදාළ වන අවස්ථාවලදී, සිදුව ඇති අලාභයන් පිළිබඳ සාක්ෂි.

v. ගැටලුව විසඳීම සඳහා අවශ්‍ය යැයි පැමිණිලිකරු විශ්වාස කරන අපේක්ෂිත විසඳුම හෝ ප්‍රතිකර්ම ක්‍රියාමාර්ගය නිශ්චිතව දක්වන ප්‍රකාශයක්.

vi. පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය සහ සංකීර්ණත්වය මත පදනම්ව සමාගම සාධාරණ ලෙස ඉල්ලා සිටිය හැකි ඕනෑම අමතර ලේඛන හෝ තොරතුරු.

8. පැමිණිල්ල පිළිගනු ලබන්නේ කවදා ද?

සියලුම පැමිණිලි ලැබුණු දින සිට වැඩ කරන දින 3ක් ඇතුළත ලියාපදිංචි කර පිළිගනු ලැබේ. පිළිගැනීමේ දැනුම්දීම විද්‍යුත් තැපැලක් මගින් යොමු කරනු ලබන අතර, සෑම පැමිණිල්ලක් සඳහාම අනන්‍ය යොමු අංකයක් (Reference number) ලබා දෙනු ලැබේ. එම පිළිගැනීමේ දැනුම්දීම තුළ, පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් සම්බන්ධ විය යුතු නිලධාරියාගේ නම, තනතුර සහ සම්බන්ධතා තොරතුරු (Contact Details) ද ඇතුළත් වේ.

තවද, වැඩ කරන දින 3ක් ඇතුළත පැමිණිල්ලකට විසඳුමක් ලබා දිය හැකි නම්, එම විසඳුම පිළිගැනීම (Acknowlegdement) සමඟ දැනුම් දෙනු ලැබේ.

9. කරන ලද පැමිණිල්ලක් සම්බන්ධයෙන් වර්තමාන තත්ත්වය පරීක්ෂා කරන්නේ කෙසේද?

රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ට අපගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ ඒකකය අමතා පැමිණිල්ලේ වර්තමාන තත්ත්වය පරීක්ෂා කළ හැකිය. +94 112 03 0300/311

ඊට අමතරව, ඉහත අංක 5 කොටසේ සඳහන් කර ඇති පරිදි, පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීම සඳහා භාවිතා කරන ඕනෑම සන්නිවේදන මාර්ගයක් එහි ප්‍රගතිය නිරීක්ෂණය කිරීමට ද භාවිතා කළ හැකිය. තත්ත්වය විමසීමක් කරන විට, කඩිනම් සහාය ලබා දීම සඳහා රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන් තම පැමිණිල්ලට පවරා ඇති අනන්‍ය යොමු අංකය (Unique reference number) ලබා දිය යුතුය.

10. 'අභියාචනා සමාලෝචනය කරන නිලධාරියාගේ ' තනතුර සහ සම්බන්ධතා තොරතුරු: පැමිණිලිකරු මූලික විසඳුම ගැන සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, අභියාචනය යොමු කළ යුත්තේ කාටද?

සමාගමේ පැමිණිලි කළමනාකරණ ඒකකය විසින් ලබා දෙන ලද මූලික විසඳුම පිළිබඳව සෑහීමකට පත් නොවන අවස්ථාවකදී, රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ට 'අභියාචනා සමාලෝචන නිලධාරියා' ('Officer Reviewing Appeals') වෙත අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කළ හැකිය.

සමාගමේ ප්‍රධාන නිලධාරියා හෝ නියමිත නිලධාරියා ලෙස කටයුතු කරන අභියාචනා සමාලෝචන නිලධාරියා, සමාගම තුළ පැමිණිලි ඉහළ මට්ටමකට යොමු කිරීමේ දෙවන අදියර ලෙස කටයුතු කරන අතර, රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ අයිතිවාසිකම් සහ අවශ්‍යතා ආරක්ෂා කරමින්, පැමිණිලි කාර්යක්ෂම හා ඵලදායී ලෙස විසඳීම සහතික කරයි.

‘අභියාචනා සමාලෝචන නිලධාරියාගේ’ සෘජු සම්බන්ධතා තොරතුරු	
නම	තනුජ් එඩ්වඩ් මහතා (Tanuj Edward)
තනතුර	කළමනාකාර අධ්‍යක්ෂ සහ ප්‍රධාන විධායක නිලධාරී
ලිපිනය	ඔරියන්ට් රක්ෂණ සමාගම, 10 වන මහල, JFI කුළුණ 03, 75 පියදාස සිරිසේන මාවත, කොළඹ 10
දුරකථන අංකය	+94 11 2030310
ජංගම දුරකථන අංකය	-
විද්‍යුත් තැපැල	tellus@orientinsurance.lk

11. පැමිණිල්ලක් වසා දැමීම

සමාගම වෙත ලැබෙන පැමිණිල්ලක් පහත සඳහන් අවස්ථාවලදී අවසන් කළ එකක් ලෙස සලකනු ලැබේ.

1. පැමිණිල්ල සම්පූර්ණයෙන්ම විසඳා ඇත.
2. පැමිණිලිකරු යෝජනාව පිළිගත් බව ලිඛිතව තහවුරු කර ඇත; හෝ
3. පැමිණිලි හැසිරවීමේ භාර නිලධාරියා (Complaint handling in-charge) විසින්, සමාගම සිය ගිවිසුම, නීතිමය සහ නියාමන වගකීම් ඉටු කර ඇති බව සහතික කරමින්, පහත අවස්ථාවලදී කරුණ අවසන් කරන විට;
   a. පැමිණිලිකරු යෝජනාව සමඟ එකඟ නොවුවද, සමාගමට එම කරුණ තවදුරටත් විභාග කිරීමට හැකියාවක් නොමැති විට; හෝ
   b. ලිඛිත විසඳුම හෝ ප්‍රතිචාරය ලැබුණු දින සිට සති හතර (04)ක් ඇතුළත පැමිණිලිකරුගෙන් ප්‍රතිචාරයක් නොලැබුණු විට.

12. පැමිණිලිකරු අවසාන විසඳුම ගැන සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, පවතින විකල්ප ආරවුල් විසඳුම් (ADR) ක්‍රමවේද

අභියාචනා ක්‍රියාවලිය අවසන් වීමෙන් පසු සමාගම විසින් ලබා දෙන අවසාන විසඳුම පිළිබඳව ප්‍රතිපත්ති හිමියන් සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, පහත සඳහන් විකල්ප ආරවුල් විසඳුම් ක්‍රමවේදයන් (Alternative Dispute Resolution - ADR) භාවිතා කරමින් තවදුරටත් සහන ලබා ගැනීමට ඔවුන්ට හැකියාව ඇත. මෙම ක්‍රමවේද බාහිර ආරවුල් විසඳුම් විකල්ප ලෙස ක්‍රියාත්මක වේ.

ADR ක්‍රමවේද		
විස්තර	ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා	ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව
ලිපිනය	ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා අංක 1, බෞද්ධ පෙදෙස	අධ්‍යක්ෂ - විමර්ශන ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව

	කොළඹ 05	11 වන මහල, නැගෙනහිර කුළුණ ලෝක වෙළඳ මධ්‍යස්ථානය කොළඹ 01
දුරකථන අංක	011-2505542/ 011-2505041	011-2396184-9/ 011-2335167
විද්‍යුත් තැපැල	info@insuranceombudsman.lk	investigation@ircsl.gov.lk info@ircsl.gov.lk
වෙබ් අඩවිය	insuranceombudsman.lk	http://ircsl.gov.lk/

13. පැමිණිලි වාතර්ා තබා ගැනීම

ඔරියන්ට් ඉන්ෂුවරන්ස් ලිමිටඩ් විසින් ලැබෙන සියලුම පැමිණිලි පිළිබඳ සම්පූණර් සහ ක්‍රමානුකූල වාතර්ා පවත්වාගෙන යනු ලැබේ. මූලික පැමිණිල්ල (Initial grievance), විමශර්න වාතර්ා (Investigation reports), අභ්‍යන්තර සාකච්ඡා (Internal deliberations) අදාළ සියලු ලිපි හුවමාරු සහ අවසාන විසඳුම ඇතුළු මෙම වාතර්ා, පැමිණිල්ල අවසන් කළ දින සිට අවම වශයෙන් වසර 6 ක කාලයක් රඳවා තබා ගනු ලැබේ. මෙම රඳවා ගැනීමේ කාලය රක්ෂණ කමර්ාන්ත නියාමන (RII) පනතට අනුකූල වීම සහතික කරන අතර නියාමන විගණන (Regulatory audits) හෝ දිගුකාලීන නීතිමය ආරවුල් (Prolonged legal disputes) අතරතුර ඓතිහාසික දත්ත සමාලෝචනය කිරීමට ඉඩ සලසයි.

a. දීසර් කාලීන වාතර්ා රඳවා තබා ගැනීමට බලපාන සාධක

වසර 6 ක කාලය මූලික ප්‍රමිතිය වුවද, පහත සඳහන් කරුණු මත පදනම්ව සමාගම විසින් එම කාලය දීසර් කළ හැකිය:

- ස්වභාවය සහ සංකීණර්ත්වය: වංචා චෝදනා, පද්ධතිමය දුවර්ලතා හෝ නඩු විභාග යටතේ පවතින පැමිණිලි, නීතිමය ක්‍රියාවලිය සම්පූණර්යෙන් අවසන් වන තෙක් රඳවා තබා ගනු ලැබේ.
- රක්ෂණ ව්‍යාපාර වගර්ය: * මෝටර් රථ රක්ෂණය: අනතුරු හිමිකම් ඉල්ලීම් සඳහා පවතින සම්මත කාල සීමාවන්ට අනුකූලව වාතර්ා
  - මෝටර් රථ නොවන/ වගකීම් රක්ෂණය: වන්දි හෝ සේවා යෝජක වගකීම් වැනි "දිගුකාලීන වගකීම්" සම්බන්ධයෙන්, පැමිණිලි වසර ගණනාවකට පසුව නැවත මතු විය හැකි බැවින්, වාතර්ා දිගු කාලයක් රඳවා තබා ගත හැකිය.
- නියාමන උපදෙස්: ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව (IRCSL) හෝ මූල්‍ය බුද්ධි ඒකකය (FIU) විසින් විශේෂිත ගොනු සම්බන්ධයෙන් නිකුත් කරන උපදෙස්.

b. දත්ත රහස්‍යතාවය සහ ආරක්ෂාව

සියලුම පැමිණිලි වාතර්ා ආරක්ෂිත පරිසරයක (Physical හෝ Digital) සීමිත ප්‍රවේශය යටතේ ගබඩා කරනු ලබන අතර, 2022 අංක 09 දරන පුද්ගලික දත්ත ආරක්ෂණ පනත සමඟ සම්පූණර් අනුකූලතාවය සහතික කරනු ලැබේ.

වාතර්ා රඳවා තබා ගැනීමේ කාලය අවසන් වූ පසු, දත්ත කඩවීම් වැළැක්වීම සඳහා ආරක්ෂිත විනාශ කිරීමේ ක්‍රමවේද භාවිතා කරමින් ඒවා විනාශ කරනු ලැබේ.

14. ප්‍රතිපත්ති සමාලෝචනය සහ අනුමැතිය

a. මණ්ඩල අධීක්ෂණය සහ අනුමැතිය

මෙම පැමිණිලි හැසිරවීමේ ප්‍රතිපත්තිය සහ එයට අදාළ ඕනෑම ප්‍රධාන සංශෝධනයක්, Orient Insurance Ltd හි අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලයේ නිල සමාලෝචනය හා අනුමැතියට යටත් වේ. IRCSL වෙළඳපොළ හැසිරීම් මාගෙර්ාපදේශයන්ට (Market Conduct Guidelines) අනුකූල වන පරිදි, සමාගම කායර්ක්ෂම, අපක්ෂපාතී සහ ප්‍රමාණවත් සම්පත් සහිත පැමිණිලි විසඳීමේ ක්‍රමවේදයක් පවත්වාගෙන යන බව සහතික කිරීමේ අවසන් වගකීම අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය සතු වේ.

b. සමාලෝචන වාර ගණන

ප්‍රතිපත්තිය පාරිභෝගික අවශ්‍යතා සහ නීතිමය අවශ්‍යතා සමඟ අනුකූලව පවත්වා ගැනීම සඳහා:

- කාලානුරූප සමාලෝචනය (Periodic Review): අනුකූලතා අංශය (Compliance Department) විසින් මෙහෙයුම් සහ නීති අංශ (Operations and Legal teams) සමඟ සම්බන්ධීකරණයෙන් වාෂර්ිකව ප්‍රතිපත්තිය සමාලෝචනය කරනු ලැබේ.

- තාවකාලික යාවත්කාලීන කිරීම් (Ad-hoc Updates): පහත අවස්ථාවලදී වහාම සමාලෝචනයක් සිදු කරනු ලැබේ:
    - ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව (IRCSL) විසින් නව උපදෙස් හෝ චක්‍රලේඛ නිකුත් කිරීම.
    - සමාගමේ අභ්‍යන්තර ආයතනික ව්‍යුහයේ සැලකිය යුතු වෙනස්කම්.
    - අභ්‍යන්තර විගණන හෝ නියාමකයා විසින් සිදු කරන "Thematic Reviews" මඟින් පවතින ක්‍රියාවලියේ දුවර්ලතා හඳුනා ගැනීම.

c. අනුකූලතා අධීක්ෂණය

අනුකූලතා ප්‍රධානියා (Head of Compliance) විසින් අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලයට (හෝ අදාළ අනුකමිටුවට) කාත්ර්මය පැමිණිලි සාරාංශ වාතර්ාවක් ඉදිරිපත් කරනු ලැබේ. මෙම වාතර්ාව මඟින් පැමිණිලි ප්‍රවණතා, විසඳුම් ලබාදීමේ කාලරාමු සහ ප්‍රතිපත්ති වලින් සිදුවන අපගමනයන් ඉස්මතු කරමින්, සේවා වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලයට දැනුවත් තීරණ ගැනීමට අවස්ථාව සලසයි.

ඇමුණුම - පැමිණිලි පිළිගැනීමේ ආකෘතිය (Complaint Acknowledgement Format)

විෂය: පැමිණිල්ල පිළිගැනීම - [යොමු අංකය]

හිතවත් [පැමිණිලිකරුගේ නම] මහතා/මහත්මිය වෙත,,

[පැමිණිල්ල ලැබුණු දිනය] දින ලැබුණු, [පැමිණිල්ලේ කෙටි විස්තරය] සම්බන්ධ ඔබගේ පැමිණිල්ල අප විසින් පිළිගන්නා ලදී. ඔබගේ පැමිණිල්ල [යොමු අංකය ඇතුළත් කරන්න] යන යොමු අංකය යටතේ ලියාපදිංචි කර ඇත.

ඔබගේ පැමිණිල්ලේ වතර්මාන තත්ත්වය පිළිබඳ විමසීමට හෝ අමතර තොරතුරු ලබා දීමට අවශ්‍ය නම්, ඔබගේ පැමිණිල්ල භාරව කටයුතු කරන පහත නිලධාරියා සම්බන්ධ කර ගන්න.

නම	: නිකේෂලා ආදිහෙට්ටි මහත්මිය
තනතුර	: උප සභාපති - කළමනාකාර අධ්‍යක්ෂ කායර්ාලය සහ පරිපාලන
සෘජු දුරකථන	: +94 112 03 0300/311
විද්‍යුත් තැපැල	: Tellus@orientinsurance.lk

ඔබගේ පැමිණිල්ල ලැබුණු දින සිට දින 14ක් ඇතුළත විසඳුමක් ලබා දීමට අප බලාපොරොත්තු වෙමු. එම කාලසීමාව තුළ ගැටලුව විසඳීමට නොහැකි වුවහොත්, ප්‍රමාදයට හේතු සහ අපේක්ෂිත විසඳුම් දිනය පිළිබඳව ඔබව දැනුවත් කරනු ලැබේ.

මෙම කරුණ අපගේ අවධානයට යොමු කිරීම පිළිබඳව ඔබට ස්තූතියි.

මෙයට විශ්වාසී,

ඔරියන්ට් ඉන්ෂුවරන්ස් ලිමිටඩ් වෙනුවෙන්