

පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටි අත්පොත - ශාඛා මෙහෙයුම් අංශය
අනුවාදය 01

අන්තර්ගතය

1. හැඳින්වීම
2. පරමාර්ථය
3. අරමුණු
4. නියාමන අවශ්‍යතා
5. පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය
 - 5.1 පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ දෙපාර්තමේන්තුව
 - 5.2 පැමිණිලි සම්බන්ධීකරණය
 - 5.3 පැමිණිලි පිළිගැනීම
6. ස්වාධීනත්වය සහ අධීක්ෂණය
7. මූලික හේතු විශ්ලේෂණය
8. නිදහස් සාධාරණ සහ විනිවිදභාවී ක්‍රියාවලිය
9. වාර්තා නඩත්තුව
10. පැමිණිලි හැසිරවීමේ විනිවිද භාවය
11. පිළිබඳියා ගැටුම
12. පැමිණිලි විසඳීමේ කාලරාමුව
13. ආයතනික අනුමැතිය හා වාර්තා කිරීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය

1. හැඳින්වීම

සෞඛ්‍යවලංගු ආහාර ආරක්ෂා කිරීමේ ක්‍රියා පටිපාටියක් යටතේ පාරිභෝගිකයන්ගේ අයිතිවාසිකම් සහ අවශ්‍යතා ආරක්ෂා කිරීමට බැඳී සිටිමු. සාධාරණ සහ විනිවිදභාවී ගනුදෙනු සනාථ කිරීමට බැඳී සිටීමේ අංශයක් ලෙස ,2023 අංක 1 දරන අපගේ මූල්‍යම පාරිභෝගික ආරක්ෂා විධිවිධාන අනුව අප විසින් සවිමත් පැමිණිලි ගනුදෙනු කිරීමේ ක්‍රියා පටිපාටියක් ස්ථාපිත කර ඇත.

අපගේ පැමිණිලි විභාග කිරීමේ ක්‍රියාවලිය නිර්මාණය කර ඇත්තේ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් වෙත ඔවුන්ගේ දුක් ගැනවිලි කඩිනමින් සහ අපක්ෂපාති ලෙස විසඳා ගැනීමට හැකියාව ලැබෙන පරිදි ප්‍රවේශ විය හැකි නාලිකා සපයා දීම සඳහාය.

එලදායිව පැමිණිලි විසඳීම අපගේ සේවාවන්හි විශ්වාසනීය බව පවත්වා ගැනීමට වැදගත් බව අප හඳුනාගෙන ඇත.

මෙම ලේඛනය මගින් පැමිණිලි ලැබෙන ,පිළිගැනෙන ,විමර්ශනය කෙරෙන සහ විසඳීමේ ක්‍රියාවලිය පියවරෙන් පියවර සටහන් කරගනු ලැබේ .තවද විනිවිදභාවය , ස්වාධීනත්වය සහ ගැටලු විසඳා ගැනීමේ මූලධර්මයන් කෙරෙහි අපගේ බැඳී සිටීම මෙයින් ඉස්මතු කරයි.

මෙම ක්‍රියාවලිය මගින් කාර්යක්ෂම ලෙස ඒක පුද්ගල පැමිණිලි විසඳීම පමණක් නොව පාරිභෝගික ප්‍රතිචාර භාවිතයෙන් අඛණ්ඩව අපගේ නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් වැඩිදියුණු කර ගැනීමට ද අප අරමුණු කොටගෙන සිටිමු.

2. පරමාර්ථ

මෙම පැමිණිලි විභාග කිරීමේ ක්‍රියාවලියෙහි අරමුණ වන්නේ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ දුක් ගැන්වීම් සහ පැමිණිලි විසඳීම සඳහා ව්‍යුහගත සහ විනිවිදභාවයකින් යුතු මූලික ක්‍රමවේදයක් ස්ථාපිත කිරීමයි.

පැමිණිලි කඩිනමින්, සාධාරණව සහ ඊට සම්බන්ධ සියලු පාර්ශ්වයන්ගේ අයිතිවාසිකම් සහ අවශ්‍යතා පිළිබඳව නිසි සැලකිල්ලෙන් යුතුව විසඳීම සහතික කිරීම එහි අරමුණයි.

3. අරමුණු

මෙම පැමිණිලි විභාග කිරීමේ ක්‍රියාවලියෙහි අරමුණ වන්නේ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ දුක් ගැන්වීම් සහ පැමිණිලි කාලීන, සාධාරණ සහ කාර්යක්ෂම ලෙස විසඳීම සඳහා ව්‍යුහගත සහ විනිවිදභාවයකින් යුතු මූලික ක්‍රමවේදයක් ස්ථාපිත කිරීමයි.

මෙම ක්‍රියා පටිපාටිය හරහා, අප අරමුණු කරන්නේ,

1. පාරිභෝගික තෘප්තිය සහ පක්ෂපාතීත්වය වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා පැමිණිලි කඩිනමින් විසඳීම සහතික කිරීම
2. මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසි 2023 අංක එක සහ වෙනත් අදාළ මාර්ගෝපදේශ සමග නියාමන අනුකූලතාව පවත්වාගෙන යාම.

3. ලබාගන්නා දත්ත විශ්ලේෂණය මගින් ඒවාට හේතුවන මූලික හේතු ක්‍රමවත් විශ්ලේෂණ මගින් අපගේ මූල්‍ය නිෂ්පාදන සහ සේවාවන්හි වැඩි දියුණු විය යුතු අංශ හඳුනා ගැනීම.

4. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් අතර විශ්වාසය සහ ආත්ම විශ්වාසය ගොඩනැගීම සඳහා පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය තුළ විනිවිදභාවය ස්වාධීනත්වය සහ සාධාරණත්වය පවත්වා ගැනීම.

5. පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීම සහ විසඳීම සඳහා ප්‍රවේශ විය හැකි නාලිකා සැපයීම මගින් පාරිභෝගික සේවා ශක්තිමත් කිරීම.

6. පැමිණිලි වලින් එකතු කරගන්නා ලද වටිනා පාරිභෝගික අදහස් භාවිතා කිරීම තුළින් අපගේ ආයතනයේ වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා පහසුකම් සැලසීම.

7. සියලුම ශාඛා සහ දෙපාර්තමේන්තුවල වග වීම සහ අනුකූලතාව සහතික කරමින් පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලියට සම්බන්ධ වන සියලුම පාර්ශ්වකරුවන් සඳහා පැහැදිලි මාර්ගෝපදේශ සහ ක්‍රියා පටිපාටි ලබාදීම.

8. පැමිණිලි හැසිරවීම් කළමනාකාරිත්වය මගින් නියාමන අනුකූලතාව ප්‍රිය බව සහ සේවා සැපයීමේ විශිෂ්ටතාවය කෙරෙහි අපගේ අවශ්‍ය අපගේ කැපවීම විදහා දැක්වීම.

4. නියාමන අවශ්‍යතා

2023 අංක එක මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසි මගින් දක්වා ඇති මාර්ගෝපදේශයන්ට දැඩි ලෙස අනුකූලව පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය සකස්කර ඇත. අදාළ බලධාරීන් මගින් නියම කොට ඇති අපේක්ෂාවන් සාක්ෂාත් කර ගැනීම සඳහා සහ නියාමන ප්‍රමිතීන් සමග අනුකූලතාවය දැක්වීම සඳහා අපගේ කැපවීම මෙයින් පෙන්නුම් කරයි.

5 පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය

5.1 පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ දෙපාර්තමේන්තුව:

සොෆ්ට්වෙයාර්ස් ෆිනැන්ස් පොදු සීමිත සමාගමෙහි, පාරිභෝගික දුක්ගැන්වීම් සහ පැමිණිලි කාර්යක්ෂමව කළමනාකරණය කිරීම සහ විසඳීම අධීක්ෂණය කිරීම සඳහා අප පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ දෙපාර්තමේන්තුවක් පිහිටුවා ඇත.

පාරිභෝගිකයින් හට විවිධ නාලිකා හරහා අපගේ පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ දෙපාර්තමේන්තුව සෘජුවම සම්බන්ධ කර ගත හැක.

- දුරකථන: පාරිභෝගිකයින් හට (+94)703442571 මගින් ඔබගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ නියෝජිතයන් සමඟ සෘජුව කථා කිරීමට හැකියාව ඇත.
- විද්‍යුත් තැපෑල: පාරිභෝගිකයින්ට ඔවුන්ගේ පැමිණිලි info@softlogicfinance.lk වෙත ඉක්මන් අවධානය යොමු කිරීම සහ විසඳීම සඳහා විද්‍යුත් තැපෑලෙන් යැවිය හැක.
- ෆැක්ස්: පැමිණිලි ෆැක්ස් අංක viafaxat(+94)112359799 හරහාද ඉදිරිපත් කළ හැකිය.
- වෙබ් අඩවිය: අපගේ වෙබ් අඩවියේ "අද සමග සම්බන්ධ වන්න" යන අංශය හරහා පාරිභෝගිකයින් හට පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමේ හැකියාව ඇත.

5.2 පැමිණිලි සම්බන්ධීකරණය:

ශාඛා මට්ටමින්, ශාඛා කළමනාකරුවන් හෝ නිලධාරීන් පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීම සඳහා සම්බන්ධීකරණයේ ප්‍රමුඛවම සේවය කරයි. ශාඛා කළමනාකරු හෝ පැමිණිලි භාර නිලධාරියා නොමැති විට, පැමිණිලි කඩිනමින් විසඳීම සහතික කිරීම සඳහා ශාඛා මෙහෙයුම් නිලධාරියාට වගකීමක් ඇත. මෙමගින් පැමිණිලි කාර්යක්ෂමව හා ඵලදායී ලෙස ආයතනික හා ශාඛා මට්ටමින් හසුරුවන බව සහතික කර, පාරිභෝගිකයින්ට කාලෝචිත විසඳුමක් සහ සහාය ලබා දෙයි.

5.3 පැමිණිලි පිළිගැනීම:

පැමිණිල්ලක් ලැබීමෙන් පසු, අපි පැය 24ක් ඇතුළත එය කඩිනමින් පිළිගනිමු. මෙම පිළිගැනීම පාරිභෝගිකයාට ඔවුන්ගේ ගැටළු අප විසින් බැඳුරුම් ලෙස සලකන බවට සහතික කරයි. ඊට අමතරව, පැමිණිලි ලැබුණු බව සනාථ කරමින් පාරිභෝගිකයාට අනන්‍ය වූ අනුක්‍රමික අංකයක් සහිතව කෙටි පණිවිඩයක් ලැබෙනු ඇත. මෙම අනුක්‍රමික අංකය පැමිණිල්ල පිළිබඳ ඉදිරි කටයුතු දැන ගැනීම සඳහා භාවිතා කළ හැකි යොමු අංකයක් ලෙස කටයුතු කරයි. පැමිණිල්ල විසඳීමේ ක්‍රියාවලිය පුරාවටම එම ක්‍රියාවලියෙහි විනිවිද භාවය සනාථ කරමින් පැමිණිල්ල පිළිබඳව සෘජුව සන්නිවේදනය කිරීමේ හැකියාව ලබාදෙමින් මෙම කෙටි පණිවිඩ දැන්වීම සමග පාරිභෝගිකයාට මෙම පැමිණිල්ල විසඳීමේ වගකීම පවරන ලද නිලධාරියා සම්බන්ධ කරගත හැකි තොරතුරු එවනු ලැබේ.

6. ස්වාධීනත්වය සහ අධීක්ෂණය:

අපගේ පැමිණිලිම යාන්ත්‍රණය ව්‍යාපාරික ඒකකවලින් ස්වාධීනව ක්‍රියාත්මක වෙමින් අපක්ෂපාතීව සහ පක්ෂග්‍රාහී බවකින් තොරව විසඳන බව සහතික කරයි. ප්‍රධාන කළමනාකරණ පිරිස් විසින් අධීක්ෂණය කරනු ලබන මෙය නියාමනයට අනුකූල වීම පමණක් නොව අභ්‍යන්තර ප්‍රතිපත්ති සහ ප්‍රමිතීන්ට ද අනුකූල වීම විසඳුම් ක්‍රියාවලියෙහි සාධාරණත්වය සහ විනිවිදභාවය ප්‍රවර්ධනය කිරීම සහතික කරයි.

7. මූලික හේතු විශ්ලේෂණය

පාරිභෝගික අතෘප්තියට හේතුපාදක වන ගැටලු පිළිබඳව ගැඹුරින් සොයා බැලීම. සඳහා පැමිණිලි දත්ත විධිමත්ලෙස විශ්ලේෂණය කරයි. මෙය හුදෙක් මතුපිට විශ්ලේෂණයන් ඉක්මවා අපගේ මූල්‍ය නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් තුළ ඇති පද්ධතිමය ගැටලු හඳුනා ගැනීම සඳහා යොදා ගැනේ.. මෙම මූල හේතු හඳුනා ගැනීම තුළින් පාරිභෝගික අත්දැකීම් වැඩිදියුණු කිරීම සහ මෙහෙයුම් අවදානම් අවම කිරීම ඉලක්කගත කර විසඳුම් ක්‍රියාත්මක කරමින් අවසානයේ සමස්ථ සේවා සැපයීම වැඩි දියුණු කරගත හැකිය.

8. නිදහස් සාධාරණ සහ විනිවිදභාව ක්‍රියාවලිය

අපගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ යාන්ත්‍රණය සැලසුම් කර ඇත්තේ ගාස්තු රහිතව ප්‍රවේශ විය හැකි සහ විනිවිද භාවය ආරක්ෂිත වන ආකාරයට සහ සියලුම පාර්ශ්වයන්ට සමානව සැලකීම සහතික කිරීම සඳහා ය.

ව්‍යාපාරික මෙහෙයුම් වලින් ස්වාධීනව ක්‍රියා කිරීමෙන්, අපි පැමිණිලි විසඳීමේ ක්‍රියාවලිය පුරාම අඛණ්ඩතාව සහ සාධාරණත්වය පවත්වා ගෙන යන අතර, පාරිභෝගිකයින් අතර විශ්වාසය සහ ආත්ම විශ්වාසය වර්ධනය කරමු.

9. වාර්තා නඩත්තුව

පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලියෙහි විනිවිදභාවය සහ වගකීම සහතික කරමින් අප ලැබී ඇති සියලුම පැමිණිලි පිළිබඳ සවිස්තරාත්මක වාර්තා පවත්වාගෙන යනු ලබයි මෙම වාර්තා මගින් අපගේ නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් අඛණ්ඩව වැඩි දියුණු කිරීමට හැකිවන පරිදි පැමිණිලි වල ප්‍රවණතා සහ රටා හඳුනා ගනිමින් මෙම වාර්තා වටිනා මූලාශ්‍ර ලෙස භාවිතයට ගනු ලබයි.

10. විනිවිදභාවය තුළ පැමිණිලි හැසිරවීම:

පැමිණිලි හැසිරවීමේ විනිවිදභාවය.

අපගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ යාන්ත්‍රණ සහ ක්‍රියා පටිපාටි පිළිබඳ තොරතුරු ගිවිසුම් ලේඛන අපගේ නිල වෙබ් අඩවිය සහ විවිධ ප්‍රවර්ධන පත්‍රිකා හරහා පාරිභෝගිකයන්ට පහසුවෙන් ලබාගත හැකිය. පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය ක්‍රියාකාරීව සන්නිවේදනය කිරීම තුළින් සහ වගවීම සඳහා අපගේ කැපවීම පෙන්නුම් කරමින් පාරිභෝගිකයන් අතර විශ්වාස සහ ආත්ම විශ්වාසය ගොඩනැගීමට අපි උත්සාහ කරමු.

විනිවිදභාවය සහ වගවීම සහතික කිරීම සඳහා, ලැබෙන සහ විසඳන ලද පැමිණිලි පිළිබඳ මාසික යාවත්කාලීන කිරීමක් විගණන කමිටුව වෙත ඉදිරිපත් කරනු ලබන අතර අවශ්‍ය නම් මණ්ඩලය ඒකාබද්ධ අවදානම් කළමනාකරණ කමිටුව වෙත ඉදිරිපත් කරනු ලැබේ. මෙම විධිමත් පැමිණිලි වාර්තාකරණ යාන්ත්‍රණය තුළින් නීතිපතා ලැබෙන්න වූ පැමිණිලි ප්‍රමාණය සහ ඒවායේ ස්වභාවය පිළිබඳව කළමනාකරණය දැනුවත් වන අතරම, එය ඔවුන්ට උපායශීලී තීරණ ගැනීමටද, ආයතනය සංවර්ධනය කිරීමේ ක්‍රියාවලියද පහසු කරයි.

11. පිලිබඳියා ගැටුම (මත ගැටීම්)

පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලියෙහි විශ්වාසනීයත්වය පවත්වා ගැනීම සනාථ කරගැනීම උදෙසා අපි මතගැටීම් දැඩි ලෙස වළක්වා ගනිමු. අ අභ්‍යන්තර හා බාහිර සාධකවල බලපෑමෙන් හෝ පක්ෂග්‍රාහීත්වයකින් තොරව සාධාරණ ලෙස සහ අපක්ෂපාතී ලෙස පැමිණිලි විසඳන බව මෙය සහතික කරයි

12. පැමිණිලි විසඳීමේ කාල රාමුව

පාරිභෝගිකයින්ට පැහැදිලි කාලසීමාවන් සමඟින් පැමිණිල්ල ලැබී දින 21ක් ඇතුළත පැමිණිලි විසඳනු ලැබේ. අමතර කාලයක් අවශ්‍ය වන අවස්ථා වලදී, විනිවිදභාවය සහ බලාපොරොත්තු ඵලදායී ලෙස කළමනාකරණය කිරීම සහතික කරමින් ගනුදෙනුකරුවන්ට ක්ෂණිකව එය දැනුම් දෙනු ලැබේ.

13. හදිසි පැමිණිලි:

මූල්‍ය සේවා සපයන්නාට සහ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට ඇති විය හැකි බලපෑම සහ අවදානම සැලකිල්ලට ගනිමින් හදිසි පැමිණිලි ක්ෂණික අවධානය සඳහා ප්‍රමුඛත්වය දෙනු ලැබේ. ඕනෑම අහිතකර බලපෑමක් අවම කර ගැනීමට සහ පාරිභෝගික තෘප්තිය හැකිතාක් ඉක්මනින් ප්‍රතිෂ්ඨාපනය කිරීමට ඉලක්ක කර ගනිමින් මෙම පැමිණිලි ඉතා කඩිනමින් හසුරුවනු ලැබේ.

14. ආයතනික අනුමැතිය සහ වාර්තා කිරීමේ ක්‍රියා පටිපාටි:

මුදල් ආපසු ගෙවීම් සඳහා හෝ ආපසු හැරවීම් සඳහා අනුමැතිය පාරිභෝගික සේවා ඒකකය විසින් අදාළ ආයතන ප්‍රධාන කළමනාකරුගෙන් ලබා ගනී. මෙමගින් ආයතනික ප්‍රතිපත්ති සහ මාර්ගෝපදේශයන්ට අනුකූලව මුදල් ආපසු ගෙවීම් සහ හැරවීම් යන මූල්‍යමය තීරණ ආයතනයේ අනුකූලතාවය සහ වග වීම සනාථ කරමින් සිදුකරන බව සහතික කරයි.

15. මහ බැංකුව සහ ඔම්බුඩ්ස්මන් පැමිණිලි

මෙම ඉල්ලීම් සෘජුවම අනුකූලතා දෙපාර්තමේන්තුවට ලැබේ. පැමිණිලි ලැබුණු පසු, පැමිණිලි ප්‍රධාන කාර්යාලයේ පාරිභෝගික පැමිණිලි භාර නිලධාරියා වෙත යවනු ලැබේ. පසුව, ඔවුන් අවධානය යොමු කිරීම සහ විසඳීම සඳහා අදාළ දෙපාර්තමේන්තුව හෝ දෙපාර්තමේන්තු ප්‍රධානියා වෙත යොමු කරනු ලැබේ. ප්‍රතිචාර සම්බන්ධයෙන් දැනුම්දීම් මහා බැංකුව ඔම්බුඩ්ස්මන් කාර්යාලය වැනි අදාළ ආයතන වෙත යවනු ලැබේ.