

පාරිභෝගිකයන්ගේ පැමිණිලි පිළිබඳව ක්‍රියාකිරීමේ කාර්ය පටිපාටිය

ශ්‍රී ලංකා ඉන්ෂුරන්ස්

කෝපරේෂන් ලිමිටඩ්

ශ්‍රී ලංකාවේ වඩාත්ම විශ්වසනීය රක්ෂණ සමාගම වශයෙන් අප සමාගම, අපගේ හිතෙනී පාරිභෝගික භවතුන් සමඟ නිරසාර සම්බන්ධතාවක් පවත්වාගෙන යාමට ඉමහත් පරිශ්‍රමයක් දරන අතර, පාරිභෝගික ගමන් මඟේ දී නොන ගැටෙන සෑම කාරණාවක දී ම, සාධනීය පාරිභෝගික අත්දැකීම් සාක්ෂාත් කරගැනීම උදෙසා අප සමාගම වඩවඩාත් සවිඤ්ඤාණිකව ක්‍රියාකරනු ලැබේ. මෙම අරමුණ මුදුන් පමුණුවා ගැනීමේ දී, අප සමාගම සමඟ නිබදවම මුසුවන ඔබගේ අගනා අත්දැකීම් සමුදායෙන් ඔබ තෘප්තිමත්වනු දැකීම සහතික කිරීම උදෙසා, ඔබගේ පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කෙසේ ක්‍රියාකරන්නේ ද යන්න පිළිබඳව මෙම කාර්ය පටිපාටියෙන් සවිස්තරව කරුණු ඉදිරිපත් කරනු ලැබේ.

1. පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන්නේ කෙසේ ද?

වාචිකව

- අංක 0112357357 / 0112357000 දරන දුරකථන ඔස්සේ ඇමතීමෙන්;
- ශ්‍රී ලංකා ඉන්ෂුරන්ස් කෝපරේෂන් ලිමිටඩ් සමාගමේ ප්‍රධාන කාර්යාලය වෙත හෝ ඕනෑම ශාඛා කාර්යාලයක් වෙත පැමිණීමෙන්;

ලිඛිතව

- විද්‍යුත් තැපෑල වන email@srilankainsurance.com / slic@srilankainsurance.com වෙත යොමු කිරීමෙන්;
- සාමාන්‍ය තැපෑලෙන් “පැමිණිලි කළමනාකරණ ඒකකය,
ශ්‍රී ලංකා ඉන්ෂුරන්ස් කෝපරේෂන් ලිමිටඩ්,
අංක 21, වොක්ෂෝල් වීදිය, කොළඹ 02.”
යන ලිපිනයට යොමු කිරීමෙන්;

- ෆැක්ස් අංක 94112447742 වෙත යොමු කිරීමෙන්;
- වෙබ් අඩවිය වන www.srilankainsurance.com වෙත යොමු කිරීමෙන්;
- පාර්භෝගික යෙදවුම (Customer App) වෙත යොමු කිරීමෙන්;

2. සෘජුවම ඇමතිය හැකි පැමිණිලි භාර නිලධාරීන් පිළිබඳ තොරතුරු

නම	අනුෂා හෙට්ටිආරච්චි
තනතුරු නාමය	කළමනාකරු - ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය
ලිපිනය	අංක 21, වොක්ෂෝල් විදිය, කොළඹ 02.
සෘජු දුරකථන අංකය	0112357000
ජංගම දුරකථන අංකය	0771940696
ෆැක්ස් අංකය	(94 11) 2357843
විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනය	anushahe@srilankainsurance.com

3. පැමිණිල්ල සමඟ ඉදිරිපත් කළ යුතු ලේඛන සහ තොරතුරු

- පැමිණිලි කරුගේ නම
- ඇමතුම් තොරතුරු
- රක්ෂණ ඔප්පු අංකය / වාහන අංකය (රථවාහන රක්ෂණය)
- පිළිතුර අපේක්ෂා කරන ක්‍රමය
- පිළිතුර අපේක්ෂා කරන භාෂාව
- පැමිණිල්ල පිළිබඳ විස්තරය
- පැමිණිලිකරු රක්ෂණ ඔප්පුහිමියා නොවන විටෙක දී, ඔප්පුහිමියාට තිබෙන සම්බන්ධතාව
- අවශ්‍ය වන ලේඛනවල පිටපත්

4. පිළිතුරක් දැනුම් දීමට ගතවන කාලසීමාව

සියළුම පැමිණිලි වැඩකරන දින තුනක් (3) ඇතුළත ලේඛනගත කර, ඒ පිළිබඳව දැනුම් දෙනු ලැබේ. යම් පැමිණිල්ලක් සඳහා දින තුනක් (3) ඇතුළත විසඳුමක් සපයන්නේ නම්, අදාළ විසඳුම, පැමිණිල්ල ලැබුණු බව සඳහන් කරමින් දැනුම් දෙනු ලැබේ.

5. පැමිණිල්ලක් සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කරන ක්‍රියාවලිය

යම් පැමිණිල්ලක් ලැබුණු විට, පැමිණිලි කළමනාකරණ ඒකකය විසින් ලැබුණු පැමිණිල්ල සමාලෝචනයට භාජනය කර, තවදුරටත් තොරතුරු අවශ්‍ය වන්නේ නම්, පැමිණිලිකරු වෙත ඒ බව දන්වනු ලැබේ. විශේෂයෙන් බලය පවරා ඇති පැමිණිලි නිලධාරියෙකු වෙත සියළුම පැමිණිලි භාරදෙනු ලැබේ. බලය පවරා ඇති එම පැමිණිලි නිලධාරියාගේ ඇමතුම් විස්තර සහ එක් එක් පැමිණිල්ල සඳහා වන යොමු අංකය, පැමිණිල්ල ලැබුණු බව සඳහන් කරමින් දැනුම් දෙනු ලැබේ.

අදාළ ක්‍රියාවලි අයිතිකරුවන් හා සම්බන්ධ වී පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කරන අතර, යම් පැමිණිල්ලක් ලැබුණු දින සිට දින දාහතරක් (14) ඇතුළත පිළිතුරු සපයනු ලැබේ. යම් විමර්ශන කටයුත්තක් නිසා, අදාළ විසඳුම දින දාහතරක් (14) ඇතුළත ලබාදීමට නොහැකි වුවහොත්, ඒ බව පැමිණිලිකරු වෙත දන්වනු ලැබේ.

විසඳුමකට එරෙහිව ඉදිරිපත් කරන අභියාචනයක් සඳහා වන පිළිතුර, පැමිණිල්ල ලැබුණු දින සිට දින තිහක් (30) ඇතුළත යවනු ලැබේ.

6. ඉදිරිපත් කර ඇති පැමිණිල්ලක් සම්බන්ධයෙන් වර්තමාන තත්ත්වය පරීක්ෂා කරන්නේ කෙසේ ද?

පැමිණිලිකරු විසින්, පැමිණිල්ල ලැබුණු බවට වන දැන්වීමත් සමඟ, දී ඇති ඇමතුම් විස්තර ඔස්සේ අදාළ පැමිණිලි නිලධාරියා සෘජුවම ඇමතීම කළ හැකිය.

7. පැමිණිලි භාර නිලධාරියාගේ මූලික විසඳුම සම්බන්ධයෙන් පැමිණිලිකරු තෘප්තියට පත්නොවුවහොත්, ඊට අදාළ කාරණාව (අභියාචනය) යොමු කළ යුත්තේ කා වෙත ද ?

ඉදිරිපත් කර ඇති විසඳුම සම්බන්ධයෙන් පැමිණිලිකරු / පැමිණිලිකාරිය සෑහීමකට පත්නොවන්නේ නම්, ඔහු/ඇය විසින් පහත සඳහන් නිලධාරියා හමුවේ අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කළ හැකිය.

නම	නාමලී ඒ. සිල්වා
තනතුරු නාමය	නියෝජ්‍ය සාමාන්‍යාධිකාරී - අලෙවි ප්‍රධානි
ලිපිනය	අලෙවි අංශය, ශ්‍රී ලංකා ඉන්ෂුරන්ස් කෝපරේෂන් ලිමිටඩ්, අංක 21, වොක්ෂෝල් වීදිය, කොළඹ 02
සෘජු දුරකථන අංකය	0112357834
ජංගම දුරකථන අංකය	0773423755
ෆැක්ස් අංකය	(94 11) 2357843
විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනය	namalees@srilankainsurance.com

8. සමාගමේ නිලධාරීන් විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ යාන්ත්‍රණ
(පැමිණිලිකරු අභියාචනයේ අවසන් විසඳුම සම්බන්ධයෙන්
සෑහීමකට පත්නොවන අවස්ථාවක දී.)

[රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා, ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව,
බේරුම්කරණය ආදිය.]

- **රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා පිළිබඳ ඇමතුම් තොරතුරු**

දුරකථන අංකය : 0114528671, 0112505542

ලිපිනය : අංක143A, වජීර පාර, කොළඹ 05.

විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනය : info@insuranceombudsman.lk

- **ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව පිළිබඳ ඇමතුම්
තොරතුරු**

අධ්‍යක්ෂ - විමර්ශන,

ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන්
සභාව,

11 වන මහල, නැගෙනහිර කුලුණ,

ලෝක වෙළඳ මධ්‍යස්ථානය,

කොළඹ 01

දුරකථන අංකය : 0112396184-9 / 0112335167

විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනය : investigation@irsl.gov.lk / info@irsl.gov.lk