පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරණ ක්‍රියා පටිපාටිය

Version 01

2021 සැප්තැම්බර් 22 වන දින නිකුත් කරන ලදී.

පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරණ ක්‍රියා පටිපාටිය

පැමිණිලි පිළිබඳ කටයුතු කිරීම සඳහා වූ අපගේ ක්‍රියා පටිපාටිය පහත කරුණු සැලකිල්ලට ගනිමින් සකස්කර තිබේ:

- වත්මන් රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන් සහ අපේක්ෂිත ඔප්පු හිමියන් යන දෙආකාරයේම ගණුදෙනුකරුවන්ට සාධාරණ ලෙස සැලකීම.
- ගණුදෙනුකරුවන් විසින් යොමුකරන පැමිණිලි පිළිබඳ නිසි සැලකිල්ලෙන්, සුහද ආකාරයෙන් සහ කල් නොයවා කටයුතු කිරීම.
- සියලුම පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කාර්යක්ෂමව සහ සාධාරණව කටයුතු කිරීම.
- අපගේ සේවකයන්, ගණුදෙනුකරුවන්ගේ අවශ්‍යතාවයන්ට අගතියකින් තොරව සද්භාවයෙන් කටයුතු කිරීම.

පැමිණිලි යාන්ත්‍රණය වඩාත් කාර්යක්ෂම කිරීම සඳහා ව්‍යුහගත පද්ධතියක් සකස් කොට ක්‍රියාත්මක කරනු ලබයි. මෙමගින් පැමිණිල්ලක් යුක්තිසහගත සහ සාධාරණ බව සහතික කරන අතර, අදාළ සේවා මට්ටමේ ගිවිසුම් සහ ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව (IRCSL) මඟින් සපයනු ලබන මාර්ගෝපදේශවලට අනුකූලව කටයුතු කරනු ඇත.

ඔබේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීම.

ගණුදෙනුකරුවෙකු විසින් සිය රක්ෂණ ඔප්පුවට අදාළව හෝ රක්ෂණ ඔප්පුවට සම්බන්ධ ඕනෑම කරුණක් හෝ සමාගම විසින් සපයනු ලබන ඕනෑම සේවාවක් සම්බන්ධයෙන් පැමිණිල්ලක් කිරීමට අදහස් කරන්නේ නම්, එවැනි පැමිණිලි පහත දැක්වෙන ඕනෑම ආකාරයකින් ලියාපදිංචි කළ හැකිවේ.

මාධ්‍යය	අංකය /විද්‍යුත් තැපෑල / ලිපිනය
1. තැපැල් මගින් හෝ පුද්ගලිකව භාරදීම	අපගේ ඕනෑම ශාඛාවකට; පාරිභෝගික සේවා ඒකකය - LOLC ලයිෆ් ඇෂුවරන්ස් අංක 481, ටී බී ජයා මාවත, කොළඹ 10.
2. දුරකථන	0115889488
3. විද්‍යුත් තැපෑල	enquiry@lolclife.com
4. වට්ස් ඇප්	0740028865
5. වෙබ් අඩවිය මගින්	https://lolclife.com/#contact

පාරිභෝගික පැමිණිලි භාර නිළධාරියාගේ තොරතුරු

01. නම	උදාර රංගන මයා
02. තනතුර	ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමණාකරු - හිමිකම් සහ සේවා අංශය
03. ලිපිනය	LOLC ලයිෆ් ඇෂුවරන්ස් අංක 481, ටී බී ජයා මාවත, කොළඹ 10.
04. දුරකථන අංකය	0115889406
05. ජංගම දුරකථන අංකය	0778116653
06. විද්‍යුත් තැපෑල් ලිපිනය	UdaraRa@lolclife.com
07. ෆැක්ස්	0115931881

- සියලුම පැමිණිලි ලැබුණු බවට වැඩ කරන දින තුනක් (3) ඇතුළත ලිඛිතව දන්වන අතර එය ඔබ වෙත තැපෑලෙන් හෝ විද්‍යුත් තැපෑලෙන් යොමු කෙරේ. පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීමේදී ඔබ භාවිතා කළ භාෂාවෙන්ම අපි ඔබ සමඟ ලිඛිතව සන්නිවේදනය කරන්නෙමු.

- ඔබේ පැමිණිල්ල ලැබුණු විට ඔබ විසින් ලබා දී ඇති තොරතුරු සැලකිල්ලට ගනිමින් අපි ඔබේ පැමිණිල්ල විෂයානුකූලව සහ අපක්ෂපාතීව විමර්ශනය කරන්නෙමු.

- ඔබගේ පැමිණිල්ල පිළිබඳ අප සොයාගත් කරුණු සහ ගෙන ඇති ක්‍රියාමාර්ග සම්බන්ධයෙන් අපි ඔබට දැනුම් දෙමු. ඒ සඳහා ගතවන කාලසීමාවන් පහත දැක්වේ.

	කාණ්ඩය	කාලසීමාව
1.	පැමිණිල්ල පිළිගැනීම	වැඩ කරන දින 3ක් ඇතුළත
2.	විසඳුමක් ලබා දීම	වැඩ කරන දින 14ක් ඇතුළත
3.	වැඩ කරන දින දහහතරක් (14) ඇතුළත විසඳුමක් ලබාදිය නොහැකි නම්	10 වන දිනයේ ගණුදෙනුකරු අමතා ප්‍රමාදය සහ ඊට හේතුව දැනුම් දීම.
4.	අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කිරීම	අප වෙතින් විසඳුමක් හෝ ප්‍රතිචාරයක් ලැබුණු දින සිට දින 14ක් ඇතුළත
5.	පැමිණිලි සහ අභියාචනා සම්බන්ධ සියලු කටයුතු ඔබගෙන් පිළිතුරක් නොමැති විට අවසන් කරනු ලැබේ.	අප වෙතින් විසඳුමක් හෝ ප්‍රතිචාරයක් ලැබුණු දින සිට දින 30ක් ඇතුළත

අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කරන්නේ කෙසේද?

මූලික විසඳුම පිළිබඳ ඔබ තෘප්තිමත් නොවන්නේ නම්, පහත අය වෙත අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කළ හැක.

01. නම	ප්‍රිලාන් රිස් මයා
02. තනතුර	ප්‍රධානී - ප්‍රාරක්ෂණ සහ මෙහෙයුම්
03. ලිපිනය	LOLC ලයිෆ් ඇෂුවරන්ස් අංක 481, ටී බී ජයා මාවත, කොළඹ 10.
04. දුරකථන අංකය	0115889412
05. ජංගම දුරකථන අංකය	0771638974
06. විද්‍යුත් තැපෑල ලිපිනය	prelanr@lolclife.com
07. ෆැක්ස්	0115931881

ආරවුල් විසඳීමේ විකල්ප (ADR) ක්‍රම

ඔබගේ පැමිණිල්ල ලැබී දින 30ක් ඇතුළත ඔබ සෑහීමකට පත්වන අයුරින් පැමිණිල්ල විසඳීමට LOLC ලයිෆ් ඇෂුවරන්ස් ලිමිටඩ් වෙතින් නොහැකි වී නම් සහ ඒ සම්බන්ධයෙන් තවදුරටත් කටයුතු කිරීමට ඔබ අදහස් කරන්නේ නම්, ඔබේ පැමිණිල්ල රක්ෂණ කර්මාන්තයේ ඔම්බුඩ්ස්මන් මධ්‍යස්ථානය වෙත යොමු කළ හැක.

ඔම්බුඩ්ස්මන් මධ්‍යස්ථානය පිළිබඳ විස්තර පහත දැක්වේ:

- ලිපිනය - ඉන්ෂුවරන්ස් ඔම්බුඩ්ස්මන් තුමා, අංක 143, වජිර පාර, කොළඹ 5.
- දුරකථන - +94 11 452 8671 / +94 11 250 5542
- ෆැක්ස් - +94 11 452 8670 / +94 11 259 5625
- විද්‍යුත් තැපෑල - info@insuranceombudsman.lk

ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව පිළිබඳ විස්තර පහත දැක්වේ:

විමර්ශන අධ්‍යක්ෂක
ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව
ඒකලොස්වන මහළ
නැගෙනහිර කුළුණ
කොළඹ 01.
දුරකථන : 011 2396184-9 / 011 2335167
විද්‍යුත් තැපෑල : investigation@ircsl.gov.lk / info@ircsl.gov.lk