

**පැමිණිලි විමර්ශනය කිරීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය**

ඉහළ මට්ටමේ පාරිභෝගික සේවාවක් සැපයීම අපගේ ප්‍රමුඛතාවයයි. අපගේ ඕනෑම පාරිභෝගික සේවා ස්ථානයකදී අප විසින් රක්ෂිතයන්ට සේවය ලබා දී ඇති ආකාරය පිළිබඳව සැඟවීමකට පත් නොවන බව ඔහුට හෝ ඇයට හැඟෙන්නේ නම් හෝ රක්ෂණ ආවරණය ඔවුන්ගේ අවශ්‍යතා සපුරාලන්නේ නැත්නම්, අපි ඔවුන්ගේ පැමිණිල්ල සාදරයෙන් පිළිගන්නා අතර වෘත්තීයමය ආකාරයෙන් පාරිභෝගිකයන්ගේ අවශ්‍යතා සපුරාලන්නට කැපවී සිටින්නෙමු.

පැමිණිල්ල විමර්ශනය කිරීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය හරහා සෑම පැමිණිල්ලක්ම සාධාරණ, විෂයානුකූලව සහ අපකෂපාතී ආකාරයට විමර්ශනය කරනු ලැබේ. මෙම ක්‍රියාවලිය සැලසුම් කර ඇත්තේ, පැමිණිලි කරන පුද්ගලයාට මුහුණ දීමට සිදුවිය හැකි ඕනෑම පක්ෂග්‍රාහී සැලකිල්ලකින් ආරක්ෂා කෙරෙන ආකාරයටයි. මෙහිදී අවධාරණය කරනු ලබන්නේ ප්‍රශ්නය විසඳීම කෙරෙහි විනා කිසිවෙකු මත වරද පැටවීම නොවේ. යම් පුද්ගලයෙක් සම්බන්ධයෙන් පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරනු ලැබුවහොත් විමර්ශනය කිරීම ස්වාධීනව සිදු කරනු ලැබේ.

ඉදිරිපත් කරනු ලබන සියලුම පැමිණිලි විශ්ලේෂණය කර එය අලෙවිකරණය සහ විකුණුම්, සැකසුම්, හිමිකම් සහ ඔප්පු සේවා වැනි අංශ යටතේ වර්ගීකරණය කරනු ලබන අතර පැමිණිලි වලට හේතු වන මූලික කරුණු හඳුනාගෙන ඒ සඳහා විසඳුම් ලබාදිය හැකි අයුරින් ඒවා වර්ගීකරණය කරනු ලැබේ. ඒ සඳහා පිළියම් කිරීමට පැමිණිල්ලක් ලැබී ඇති බවට පැමිණිලිකරුට දැනුම් දීමේ ලිපිය සමඟ සෑම පැමිණිල්ලක් සඳහාම යොමු අංකයක් වෙන් කරනු ලැබේ.

වානක විමලසූරිය මහතා - නියෝජ්‍ය සාමාන්‍යාධිකාරී (ජංගම දුරකථන අංකය: 0777713967) විසින් පැමිණිල්ලක් ලැබී පැය 48 ක් ඇතුළත සුදුසු පිළිතුරක් යවනු ලැබේ. ඔබගේ පැමිණිල්ල වහාම විසඳීමට අපට නොහැකි වන අවස්ථාවන් වලදී, ඔබගේ ගැටළුව හැකි ඉක්මණින් නිරාකරණය කිරීම අපගේ අරමුණ වන අතර විමර්ශනය අඛණ්ඩව ක්‍රියාත්මක වන අතරතුර එහි ප්‍රගතිය පිළිබඳ ඔබව දැනුවත් කරන්නෙමු.

රක්ෂණ ඔප්පු හිමියාගේ / රක්ෂිතයාගේ පැමිණිල්ලක් සමඟ ඉදිරිපත් කළයුතු ලිපිලේඛන සහ තොතුරු:

- (i) ඔප්පු හිමියාගේ නම
- (ii) ඔප්පු අංකය / වාහන අංකය / හිමිකම් අංකය, තිබේ නම්
- (iii) දුරකථන අංකය / විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනය / තැපැල් ලිපිනය වැනි සම්බන්ධතා තොරතුරු
- (iv) පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය
- (v) පැමිණිල්ල පිළිබඳ විස්තර, ලිඛිතව
- (vi) පැමිණිල්ල සඳහා උපකාරක ලියවිලි හෝ සාක්ෂි, තිබේ නම්

ඔබට ඔබගේ පහසුව පරිදි පහත සඳහන් ඕනෑම ආකාරයකට ඔබගේ පැමිණිල්ල යොමු කළ හැකිය:

- ප්‍රධාන කාර්යාලයේ හෝ ඕනෑම ශාඛා කාර්යාලයක පාරිභෝගික පැමිණිලි අංශයට පැමිණීමෙන්
- ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානයේ ක්ෂණික ඇමතුම් අංකයට 011-2393939 (පැය 24 පුරා) ඇමතීමෙන්
- ප්‍රධාන කාර්යාලයේ ක්ෂණික ඇමතුම් අංකයට 011-4702702 ඇමතීමෙන්
- [digimarketing1@ceyins.lk](mailto:digimarketing1@ceyins.lk) යන ලිපිනයට විද්‍යුත් තැපෑලක් යැවීමෙන්
- ඔබගේ සම්බන්ධතා තොරතුරු සමඟ ඔප්පු අංකය, හිමිකම් අංකය සහ වාහන අංකය ඉදිරිපත් කිරීමට අමතක නොකරන්න.
- අපගේ වෙබ් අඩවිය හරහා ඔබගේ පැමිණිල්ල ඔන්ලයින් ක්‍රමයට ඉදිරිපත් කිරීමෙන් – <https://www.ceyinco-insurance.com/help-and-support/>

**1) පැමිණිල්ල විමර්ශනය කිරීමේ ක්‍රියාවලිය පිළිබඳ සැඟවීමට පත්වීම**

පැමිණිල්ල විමර්ශනය කිරීමේ ක්‍රියාවලිය පිළිබඳව පැමිණිලිකරුවන්ගේ තෘප්තිමත්භාවයේ මට්ටම තීරණය කිරීමේ පියවරක් ලෙස පැමිණිලි කරුවන් අතර අහඹු සමීක්ෂණ සිදු කරනු ලැබේ.

**2) පැමිණිල්ල විමර්ශනය කිරීමේ ක්‍රියාවලිය විගණනය කිරීම**

පැමිණිල්ල විමර්ශනය කිරීමේ ක්‍රියාවලියෙහි කාර්ය සාධනය විශ්ලේෂණය කිරීම සඳහා නිතිපතා විගණන සිදු කරනු ලැබේ. විගණනය හරහා පහත සඳහන් තොරතුරු සපයනු ලැබේ:

- පැමිණිල්ල විමර්ශනය කිරීමේ ක්‍රියාවලිය පැමිණිල්ල විමර්ශනය කිරීමේ ප්‍රතිපත්තියෙහි ක්‍රියාවලියට අනුකූල වන්නේද යන වග.
- පැමිණිල්ල විමර්ශනය කිරීමේ ප්‍රතිපත්තියේ අරමුණු සාක්ෂාත් කර ගැනීම සඳහා අදාළ ක්‍රියාවලිය උපකාරී වේද යන වග.

තත්ත්ව කළමනාකරණ පද්ධති විගණනය යටතේ පැමිණිලි විමර්ශනය කිරීම එහි කොටසකි. කළමනාකරණ සමාලෝචනයේදී, ගැටළු හඳුනා ගැනීමට සහ පැමිණිලි විමර්ශනය කිරීමේ ක්‍රියාවලියේ වැඩිදියුණු කිරීම් යෝජනා කිරීමට විගණනයේ ප්‍රතිඵල සැලකිල්ලට ගනු ලැබේ. අධීක්ෂණය කෙරෙන ක්‍රියාකාරකම් වලින් ස්වාධීන, දක්ෂ පුද්ගලයින් විසින් විගණනය සිදු කෙරෙනු ඇත.

**3) ප්‍රථම අවස්ථාවේදී ලබාදෙන ලද විසඳුමෙන් පැමිණිලිකරු සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් අභියාචනාවක් යොමු කළ යුත්තේ කාටද:**

අපිත් පෙරේරා මහතා  
 අධ්‍යක්ෂ  
 සෙලින්කෝ ජනරල් ඉන්ජුචරන්ස් ලිමිටඩ්  
 අංක: 69, ජනාධිපති මාවත, 4 වැනි මහල  
 සෙලින්කෝ හවුස්  
 කොළඹ 01  
 ජංගම දුරකථන අංකය: 0777741718  
 ෆැක්ස් අංකය: 0112485720 විද්‍යුත් තැපෑල: [ajithp@ceyins.lk](mailto:ajithp@ceyins.lk)

**4) ආරවුල් විසඳීමේ විකල්ප යාන්ත්‍රණය**

සමාගම විසින් ලබාදී ඇති විසඳුම පිළිබඳව ගනුදෙනුකරුවන් සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, ඔවුන්ගේ පැමිණිලි ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන් හෝ රක්ෂණ නියාමන කොමිසම (IRCSL) වෙත යොමු කරන ලෙස ඔවුන්ට උපදෙස් දෙන්නෙමු.

ඉහත කරුණුවලට අමතරව ඔප්පුව යටතේ ගෙවනු ලබන වන්දි ප්‍රමාණය සහ/හෝ ඔප්පු මත පදනම්ව ඔප්පුවේ නියමයන් කීරණය කිරීම සම්බන්ධයෙන් රක්ෂණ ඔප්පු වලට බේරුම්කරණ වගන්ති ඇතුළත් කර ඇත.

රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්  
 143 ඒ, වරිච් පාර  
 කොළඹ 4

අධ්‍යක්ෂ - විමර්ශන  
 ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිසම  
 පියවර 11, නැගෙනහිර කුළුණ, ලෝක වෙළෙඳ මධ්‍යස්ථානය  
 කොළඹ 01  
 දුරකථන අංක: 011 2396184-9 / 011 2335167  
 විද්‍යුත් තැපෑල : [investigation@irsl.gov.lk](mailto:investigation@irsl.gov.lk) / [info@irsl.gov.lk](mailto:info@irsl.gov.lk)