

සණස ලයිෆ් ඉන්ෂුරන්ස් කම්පැනි පී.එල්.සී.

රක්ෂණ පාරිභෝගික පැමිණිලි පිළිබඳව කටයුතු කිරීමේ ක්‍රියා පිළිවෙළ

සණස ලයිෆ් ඉන්ෂුරන්ස් කම්පැනි පී.එල්.සී., ජීවිත රක්ෂණය සම්බන්ධයෙන් උසස් තත්ත්වයේ රක්ෂණ පාරිභෝගික සේවාවක් සැපයීමට කැපවී සිටින ආයතනයකි. දේශයෙහි රක්ෂණ සුරක්ෂිත බව තහවුරු කරන සමාගමක් ලෙස අපි රක්ෂණ පාරිභෝගික පැමිණිලි අගය කරන අතර, එම පැමිණිලිවලට අදාළ තොරතුරු අපගේ සේවා ප්‍රමිතීන් වැඩිදියුණු කර ගැනීමට ලැබෙන මහඟු අවස්ථාවක් වශයෙන්ද සලකමු.

අපගේ සේවාවන් පිළිබඳව ඔබ සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, පැමිණිල්ලක් මාර්ගයෙන් එය අපට දැනුම් දිය හැකිය. එවිට සාධාරණ සහ අපගේ සැලකිලිමත් විමර්ශනයට ලක්වූ ප්‍රතිචාරයක් ලබා දීම මගින් අපි ඔබේ ගැටලුව විසඳීමට කටයුතු කරන්නෙමු.

මෙම ලේඛනය, පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් අප ක්‍රියා කරන ආකාරය සහ ඔබට පැමිණිල්ලක් කළ හැක්කේ කෙසේද යන්න විස්තර කරයි. තවද එය අපගේ සේවා ප්‍රමිතීන් සහ ඔබට අපෙගෙන් අපේක්ෂා කළ හැකි දේ පිළිබඳව ද සඳහන් වේ.

පැමිණිල්ලක් යනු කුමක්ද?

එය අප විසින් සපයනු ලබන ඕනෑම ආකාරයක සේවාවක් පිළිබඳව අප වෙත අතෘප්තීමත් බව ප්‍රකාශ කරනු ලැබීමකි.

විසඳුමක් යනු කුමක්ද?

එය පැමිණිල්ලට සම්බන්ධ සියලු පාර්ශ්වයන් අතර ඇති කරගත් එකඟතාවකි. එසේම පැමිණිල්ල සාධාරණව, අපක්ෂපාතීව සහ විනිවිදභාවයෙන් යුතුව විසඳා ඇති බවට පැමිණිලිකරු (පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ තැනැත්තා) සෑහීමකට පත්වන බවත්, ගන්නා ලද ක්‍රියාමාර්ගය විසඳුමක් ලබාදීමේ අපේක්ෂාවෙන් කරන ලද බවත් දැනගැනීමද වැදගත් වේ.

පැමිණිල්ලක් ගොනු කරන්නේ කෙසේද?

පැමිණිලි පෝරමය භාවිතයෙන් අපගේ ඕනෑම කාර්යාලයකට පුද්ගලිකව, දුරකථනයෙන්, ෆැක්ස් මාර්ගයෙන්, ලිඛිතව, විද්‍යුත් තැපෑලෙන් හෝ සමාගමේ වෙබ් අඩවිය හරහා ඔබට සිංහල හෝ දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි භාෂාවෙන් පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ හැකිය. අදාළ පැමිණිලි පෝරමය අපගේ කාර්යාලයන්හි පිළිගැනීමේ කවුළුවෙන්

හෝ අපගේ වෙබ් අඩවියෙන් ලබා ගත හැකිය. ඔබගේ පැමිණිල්ල පහත විස්තර දැක්වෙන අපගේ පැමිණිලි පිළිබඳව කටයුතු කරන නිලධාරියා වෙත යොමු කළ යුතුය.

පැමිණිල්ලට අදාළ ලිපි/ලේඛනවල පිටපත් නිසි පරිදි සම්පූර්ණ කරන ලද පැමිණිලි පෝරමය සමඟ ඉදිරිපත් කළ යුතුය.

පැමිණිලි පිළිබඳව කටයුතු කිරීමේ නිලධාරියාගේ විස්තර

නම	ජයන්ත හල්ලොලුව
තනතුර	පැමිණිලි පිළිබඳව කටයුතු කිරීමේ නිලධාරී
ලිපිනය	සණස ලයිෆ් ඉන්ජුවරන්ස් කම්පැනි පී.එල්.සී., 340 2/1 ,ආර්.ඒ. ඩී මෙල් මාවත,කොළඹ 03.
ස්ථාවර දුරකථන	0112002021
ජංගම දුරකථන	0774429942
ෆැක්ස්	011257405
විද්‍යුත් තැපෑල	jayantha@sicl.lk

පැමිණිලි කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියට අදාළ වූ ක්‍රියාදාමය කුමක්ද?

අපගේ සාමාන්‍ය ක්‍රියාවලිය මූලික පියවර හතරකින් (04) සමන්විත වන අතර එහිදී අනුගමනය කළ යුතු පියවර ගණන ඔබේ පැමිණිල්ලේ සංකීර්ණත්වය අනුව තීරණය වේ. මෙහිදී සෑම විටම අපගේ අරමුණ වන්නේ ඔබේ පැමිණිල්ල හැකි ඉක්මනින් විසඳීමට කටයුතු කිරීමයි.

1. ලියාපදිංචි කිරීම:

ඔබගේ සියලුම පැමිණිලි අපගේ පැමිණිලි ලේඛනයේ (දත්ත ගබඩාවේ) සටහන් කර පසුව එහි ඉදිරි කටයුතු කිරීමේදී අදාළ තොරතුරු ගොනුගත කිරීමට හා ඒ පිළිබඳව විමසීම් කිරීමේදී භාවිතා කිරීමට පැමිණිලිවලට අදාළව යොමු අංකයක් නිකුත් කරනු ලැබේ.

2. දැනුම්දීම:

ඔබගේ පැමිණිල්ල ලැබුණු දින සිට වැඩකරන දින තුනක් (03) ඇතුළත එය ලැබුණු බව දැනුම් දීමට අපි කටයුතු කරන්නෙමු. ඒ සමඟම ඔබේ පැමිණිල්ල පිළිබඳව

කටයුතු කරන නිලධාරී කවුරුන්ද යන්න සහ ඔහුගේ/ඇයගේ සම්බන්ධතා අංකයද අපි ඔබට දන්වන්නෙමු.

3. සමාලෝචනය සහ විමර්ශනය:

ඔබගේ පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය සහ එහි සංකීර්ණත්වය මත පදනම්ව එය , අදාළ නිලධාරී වෙත හෝ අදාළ අංශය/දෙපාර්තමේන්තුව භාර නිලධාරී හෝ සමාගමේ ඉහළ පෙළේ ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකරුවන්ගෙන් සමන්විත පැමිණිලි කළමනාකරණ කමිටුව වෙත යොමු කරනු ලැබේ.

වැඩ කරන දින තුනක් (03) ඇතුළත ඔබේ පැමිණිල්ලට විසඳුමක් ලබා දීමට හැකි වූයේ නම්, එම විසඳුම, පැමිණිල්ල ලැබූ බව දැනුම් දෙන අවස්ථාවෙහිදීම ඔබ වෙත දැනුම් දෙන්නෙමු .

කෙසේ වෙතත්, ඔබගේ පැමිණිල්ලේ විමර්ශන ක්‍රියාවලිය අවසන් කිරීමට සහ එය විසඳීමට ගතවන කාලය, පැමිණිල්ල ලැබුණු දින සිට වැඩකරන දින දහහතරක් (14) නොඉක්මවන බවද සඳහන් කිරීමට කැමැත්තෙමු.

4. පසු විපරම:

අපගේ විසඳුම ඔබට දැනුම් දුන් පසු, අපි ඔබව දුරකථනයෙන් අමතා ඔබගේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් දැනටමත් ලබා දී ඇති විසඳුම පිළිබඳව ඔබ සැහීමකට පත්වේද යන්න විමසන්නෙමු.

ඔබ ඒ පිළිබඳව සැහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, අපි ඔබට අභියාචනා ක්‍රියාවලිය සම්බන්ධයෙන් පැහැදිලි කරන්නෙමු.

5. අභියාචනා ක්‍රියාවලිය:

අපගේ ප්‍රතිචාරය ඔබ විසින් පිළි නොගන්නේ නම් සහ අදාළ පාර්ශව දෙකෙහි එකඟත්වයෙන් විසඳුමකට එළඹිය නොහැකි නම්, යෝජනාවට එරෙහිව අභියාචනා කිරීමට ඔබට අයිතියක් ඇත. අභියාචනය ඉදිරිපත් කිරීම සඳහා සම්බන්ධ කර ගත යුතු නිලධාරී වන්නේ, අභියාචනා පිළිබඳව කටයුතු කරන නිලධාරී වන අතර ඔහු/ඇයගේ විස්තර පහත දැක්වේ. මෙහිදී දැනටමත් පැමිණිල්ල පිළිබඳව කටයුතු කිරීමේදී අනුගමනය කර ඇති වැඩ පිළිවෙළ, සමාගමේ ජ්‍යෙෂ්ඨතම නිලධාරීන්ගෙන් සමන්විත විශේෂ කමිටුවක නැවත විමර්ශනයකට ලක්වේ.

තවද පැමිණිල්ලක් ලැබුණු දින සිට දින තිහක් (30) ඇතුළත අභියාචනයකට ප්‍රතිචාර දක්වන බවට අපි සහතික වන්නෙමු.

අභියාචනා පිළිබඳව කටයුතු කිරීමේ නිලධාරියාගේ විස්තර

නම	චන්දන සී දිවිගල්පිටිය
තනතුර	විශේෂිත නිලධාරී
ලිපිනය	සණස ලයිෆ් ඉන්ෂුරන්ස් කම්පැනි පී.එල්.සී., 340 2/1 ,ආර්.ඒ. ඩී මෙල් මාවත,කොළඹ 03.
ස්ථාවර දුරකථන	0112002027
ජංගම දුරකථන	0773744219
ෆැක්ස්	011257405
විද්‍යුත් තැපෑල	chandana@sicl.lk

6. අධීක්ෂණය:

දැනුම් දීමේ අදියරේදී තොරතුරු දන්වන ලද ඔබගේ පැමිණිල්ල පිළිබඳව කටයුතු කරන නිලධාරී සම්බන්ධ කර ගැනීමෙන් සහ එහිදී ඔබට ලබාදුන් පැමිණිලි ලියාපදිංචි අංකය භාවිතයෙන් පැමිණිලි කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියේ ඕනෑම අදියරකදී ඔබේ පැමිණිල්ලේ ප්‍රගතිය පිළිබඳව විමසීමට ඔබට අයිතියක් ඇත.

පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන්, ඔබ තවමත් අතෘප්තිමත් නම් කුමක් කළ යුතුද?

අප විසින් සම්පූර්ණයෙන් විමර්ශනය කර අභියාචනා කමිටුවේ තීන්දුව ලබා දීමෙන් පසුව, එහි අවසාන විසඳුම හෝ ඔබේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් අප කටයුතු කළ ආකාරය පිළිබඳව ඔබ තවමත් සැහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, එය රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා (ombudsman) වෙත හෝ ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව (IRC SL) වෙත යොමු කළ හැක.

ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයාගේ විස්තර

දුරකථන අංකය: 0114528671

ලිපිනය: රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්,

අංක 143 A වර්ජර පාර, කොළඹ 05

විද්‍යුත් තැපෑල: info@insuranceombudsman.lk

ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාවෙහි විස්තර

දුරකථන අංකය: 011 2396184-9 / 011 2335167

ලිපිනය: අධ්‍යක්ෂ විමර්ශන

ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව

11 වන මහල නැගෙනහිර කුලණ, ලෝක වෙළඳ මධ්‍යස්ථානය, කොළඹ 01

විද්‍යුත් තැපෑල : investigation@ircsl.gov.lk / info@ircsl.gov.lk