

**පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය**

ශ්‍රී ලංකාවේ වඩාත්ම විශ්වාසදායී සාමාන්‍ය රක්ෂණ සමාගම ලෙස, අපි අපගේ වටිනා පාරිභෝගිකයන් සමඟ තිරසාර සම්බන්ධතා ගොඩනැගීමට කැපවී සිටිමු. පාරිභෝගික ගමනේ සෑම සම්බන්ධතා ලක්ෂ්‍යයකදීම ධනාත්මක පාරිභෝගික අත්දැකීමක් ලබා දීම සම්බන්ධව අපි ඉතා දැනුවත්ව සිටිමු. මෙම අරමුණ සාක්ෂාත් කර ගැනීම සඳහා, ඔබගේ අත්දැකීම සෑහීමකට පත්වන සහ ඵලදායී ලෙස පවතිනු ඇති බව සහතික කරමින්, පාරිභෝගික පැමිණිලි විසඳීමේ ප්‍රවේශය මෙම ක්‍රියාපටිපාටිය මගින් දක්වා ඇත.

**පැමිණිල්ලක් කරන්නේ කෙසේද?**

- වාචිකව
- දුරකථනය මගින් - 0112 357357
- පැමිණීමෙන් - ප්‍රධාන කාර්යාලය හෝ SLIC ජෙනරල් ශාඛා ඕනෑම එකක්

**ලිඛිතව**

ක්‍රමය	විස්තරය
විද්‍යුත් තැපෑල	ccm@slicgeneral.com
තැපෑල	පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශය, Sri Lanka Insurance Corporation General Ltd., අංක 21, වෝක්ෂෝල් වීදිය, කොළඹ 02
වෙබ් අඩවිය	<a href="http://www.sllicgeneral.com">www.sllicgeneral.com</a>
පාරිභෝගික යෙදුම	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.sllicgenerallimited.sllicdigit">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.sllicgenerallimited.sllicdigit</a>

**වගකිව යුතු නිලධාරියාගේ සෘජු සම්බන්ධතා**

නම	ගීතිකා වන්දසේන
තනතුර	සහකාර කළමනාකරු - පාරිභෝගික සේවා
ලිපිනය	Sri Lanka Insurance Corporation General Ltd., අංක 21, වෝක්ෂෝල් වීදිය,

	කොළඹ 02
සෘජු රේඛාව	0112357010
දුරකථනය	0763548421
විද්‍යුත් තැපෑල	geethikac@slicgeneral.com

## පැමිණිල්ල සමඟ ඉදිරිපත් කළ යුතු ලේඛන සහ තොරතුරු

- පැමිණිලිකරුගේ නම
- සම්බන්ධතා විස්තර
- පොලිසි අංකය / වාහන අංකය (මෝටර් රක්ෂණය)
- කැමති පිළිතුරු ක්‍රමය
- කැමති භාෂාව
- පැමිණිල්ලේ විස්තරය
- පැමිණිලිකරු පොලිසිධාරකයා නොවන විට, ඔහු/ඇය සමඟ ඇති සම්බන්ධය
- අවශ්‍ය ලේඛනවල පිටපත්

## පැමිණිල්ල පිළිගැනීමට ගතවන කාල සීමාව

සෑම පැමිණිල්ලක්ම වැඩකරන දින 3ක් ඇතුළත ලියාපදිංචි කර පිළිගනු ලැබේ. වැඩකරන දින 3ක් ඇතුළත විසඳුමක් ලබා දිය හැකි නම්, එය පැමිණිලි පිළිගැනීම සමඟ දැනුම් දෙනු ලැබේ.

## පැමිණිල්ල හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය

- පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශය ලැබෙන පැමිණිලි සමාලෝචනය කර, තවදුරටත් තොරතුරු අවශ්‍ය නම් පැමිණිලිකරුට දන්වනු ලැබේ.
- සෑම පැමිණිල්ලකටම නියමිත පැමිණිලි නිලධාරියෙකු පත් කරනු ලැබේ. නියමිත පැමිණිලි නිලධාරියාගේ සම්බන්ධතා විස්තර සහ සෑම පැමිණිල්ලකටම යොමු අංකයක් අදාළ පැමිණිල්ල පිළිගැනීම සමඟ දැනුම් දෙනු ලැබේ.
- පැමිණිලි ලැබුණු දිනයේ සිට දින 14ක් ඇතුළත අදාළ ක්‍රියාවලි හිමිකරුවන් සමඟ කටයුතු කර ප්‍රතිචාර දක්වනු ලැබේ. කිසියම් විමර්ශනයක් හේතුවෙන් දින 14ක් ඇතුළත විසඳුමක් ලබා දිය නොහැකි නම්, පැමිණිලිකරු ඒ පිළිබඳව දැනුවත් කරනු ලැබේ.
- ලැබුණු දිනයේ සිට දින 30ක් ඇතුළත විසඳුමකට එරෙහිව ගොනු කරන ලද අභියාචනාවකට ප්‍රතිචාරය ලබා දෙනු ලැබේ.

## ගොනු කළ පැමිණිල්ලේ වර්තමාන තත්ත්වය පරීක්ෂා කරන්නේ කෙසේද?

පැමිණිලිකරුට, පැමිණිල්ල පිළිගැනීම සමඟ ලබා දෙන සම්බන්ධතා විස්තර මගින්, නියමිත පැමිණිලි නිලධාරියා සමඟ සෘජුවම සම්බන්ධ විය හැක

## වගකීව යුතු නිලධාරියාගේ මූලික විසඳුමට සෑහීමකට පත් නොවූ විට අභියාචනාව යොමු කළ යුත්තේ කාට ද?

ලැබුණු විසඳුමට සෑහීමකට නොපත් වූ විට, පැමිණිලිකරුට අභියාචනාවක් ඉදිරිපත් කළ හැක.

නම	ටැරන් ජූරියන්ස්
තනතුර	ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකරු - පාරිභෝගික සේවා සහ අත්දැකීම
ලිපිනය	Sri Lanka Insurance Corporation General Ltd., අංක 21, වෝක්සෝල් විදිය, කොළඹ 02
දුරකථනය	0771116355
විද්‍යුත් තැපෑල	tarenj@slicgeneral.com

## විකල්ප ආරවුල් නිරාකරණ යාන්ත්‍රණ

(අභියාචනාවේ අවසාන විසඳුමට සෑහීමකට නොපත් වූ විට) [රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා, ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව (IRCSL), බේරුම්කරණය යනාදිය]

### රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයාගේ විස්තර

දුරකථන අංක	0114528671, 0112505542
ලිපිනය	අංක 143A, වජීර පාර, කොළඹ 05
විද්‍යුත් තැපෑල	info@insuranceombudsman.lk

### ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව (IRCSL) විස්තර

විමර්ශන අධ්‍යක්ෂ ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව,  
11 වන මහල, නැගෙනහිර කුළුණ, ලෝක වෙළඳ මධ්‍යස්ථානය, කොළඹ 01

දුරකථන	0112396184-9 / 0112335167
--------	---------------------------

විද්‍යුත් තැපෑල	investigation@irsl.gov.lk / info@irsl.gov.lk
-----------------	---