UNION ASSURANCE
A JOHN KEELLS COMPANY

පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරණ ක්‍රියාවලිය

1. පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන්නේ කෙසේද?

ඔබේ පැමිණිලි (හිමිකම් මුදල් සම්බන්ධ මතභේදද ඇතුළුව) 'කෙවින් බණ්ඩාර මහතා - පාරිභෝගික සේවා කළමනාකරු' වෙත යොමුකළ යුතු ය.

පාරිභෝගික සේවා කළමනාකරුගේ සම්බන්ධතා තොරතුරු

නම	කෙවින් බණ්ඩාර මහතා
තනතුර	පාරිභෝගික සේවා කළමනාකරු
ලිපිනය	පාරිභෝගික සේවා ඒකකය, අංක 20, ශාන්ත මයිකල් පාර, කොළඹ 03
සෘජු ඇමතුම්	011 2 990 990/ කෙටි කේතය - 1330
ජංගම දුරකථනය	0770336370
ෆැක්ස්	නැත
ඊමේල්	info@unionassurance.com/kevinb@unionassurance.com

රක්ෂණ හිමියන්ට හා අනෙකුත් පුද්ගලයන්ට අප හා සම්බන්ධ විය හැකි ආකාරයන්:

ක්‍රමවේදය	**දුරකථන අංකය/ ඊමේල් ලිපිනය/ ලිපිනය**
1. තැපැල් මගින් හෝ පෞද්ගලිකව	• ඕනෑම ශාඛාවක් • පාරිභෝගික සේවා ඒකකය, අංක 20, ශාන්ත මයිකල් පාර, කොළඹ 03
2. දුරකථන	0112990990/ කෙටි කේතයː 1330
3. ඊමේල්	info@unionassurance.com
4. වෙබ් අඩවිය	www.unionassurance.com

2. පැමිණිල්ලක් සමග ඉදිරිපත් කළ යුතු ලිපිලේඛන

- ✓ ගනුදෙනුකරුවෙකුට අවශ්‍ය නම් ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය අමතා වාචිකව පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කළ හැක. එහෙත් වැඩිදුර පරීක්ෂණ සඳහා පහත සඳහන් ලිපිලේඛන හා තොරතුරු ඉදිරිපත් කිරීම වඩාත් සුදුසු වේ.
    - ○ පැමිණිල්ල ඇතුළත් ලිපියක්

- ○ රක්ෂණ හිමියාගේ නම, ලිපිනය, රක්ෂණ අංකය, හිමිකම් මුදල් ඉල්ලීම් අංකය සහ ජාතික හැඳුනුම්පත් අංකය යන තොරතුරු ලිපියෙහි සඳහන් විය යුතු ය.

✓ පැමිණිල්ලට අදාළ ප්‍රධාන සිදුවීම ඇතුළුව, වැදගත් සියලුම සිදුවීම් ලිපියෙහි විස්තර කර තිබිය යුතු ය.

✓ පැමිණිල්ලට අදාළ සියලුම ලිපිලේඛන ඉදිරිපත් කළ යුතු ය (ලිපි/ මිල ප්‍රකාශ/ පෙර සිදු වූ පණිවිඩ හුවමාරු ආදිය)

✓ අදාළ අවස්ථා වලදී, සිදු වූ අලාභයන් පිළිබඳ සාක්ෂි ඉදිරිපත් කළ යුතු ය.

✓ ඔබේ පැමිණිල්ල විසඳීම සඳහා විසඳුමක්/ පිළියමක් යෝජනා කළ යුතු ය.

3. පැමිණිල්ල ලැබුණු බව තහවුරු කිරීමට ගතවන කාලය

මෙය ස්වයංක්‍රීය ක්‍රියාවලියකි. පැමිණිල්ලක් ලැබුණු අවස්ථාවකදී ඒ බව තහවුරු කරමින් ක්ෂණිකව SMS පණිවිඩයක් යවනු ලබන අතර, රාජකාරී දින 3 ක් ඇතුළත ලිපියක්ද යොමුකරනු ලැබේ. ඊමේල් ලිපිනයක් ලබා දී ඇත්නම් අපගේ තොරතුරු පද්ධතිය මගින් ස්වයංක්‍රීයව ඊමේල් ලිපියක්ද යොමුකෙරෙනු ඇත.

4. පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීමේ ක්‍රියාවලිය

පියවර	කාලරාමුව
පැමිණිල්ල ලැබුණු බව තහවුරු කිරීම	රාජකාරි දින 3 ක් ඇතුළත
විසඳුමක් ලබාදීම	රාජකාරි දින 14 ක් ඇතුළත
දින 14 ක් තුළ විසඳුමක් ලබාදිය නොහැකි නම්	ප්‍රමාදය සහ ඊට හේතු දක්වමින් 7 වන රාජකාරි දිනයේදී පැමිණිලිකරු වෙත ඇමතුමක් ලබා දේ.
අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කිරීම	සමාගමෙන් විසඳුමක් හෝ ප්‍රතිචාරයක් ලැබීමෙන් පසු සති 4 ක් ඇතුළත
පැමිණිලිකරුගෙන් ප්‍රතිචාරයක් නොමැති නම්, පැමිණිලි සහ අභියාචනා සම්බන්ධ සියලු කටයුතු අවසන් වූ ලෙස සැලකේ.	සමාගමෙන් විසඳුමක් හෝ ප්‍රතිචාරයක් ලැබීමෙන් සති 4 ක් ඇතුළත

5. පැමිණිල්ලක වර්තමාන තත්ත්වය පරීක්ෂා කිරීම

සෑම පැමිණිල්ලක් සඳහාම විශේෂ යොමු අංකයක් ලබාදෙන අතර, එම යොමු අංකය පැමිණිල්ල තහවුරු කිරීමේ SMS පණිවිඩය සහ ලිපිය ඔස්සේ ගනුදෙනුකරු වෙත දැනුම්දෙනු ලැබේ. 0112 990 990/ කෙටි කේතය 1330 ඔස්සේ අපගේ ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය අමතා පැමිණිල්ලට අදාළ යොමු අංකය ලබාදීම මගින් පැමිණිල්ල සම්බන්ධ නවතම තත්ත්වය පරීක්ෂා කළ හැක. අපගේ ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය සතියේ සෑම දිනකම පැය 24 පුරා ක්‍රියාත්මක වේ.

6. වගකීම් භාර නිලධාරියා ලබාදෙන මූලික විසඳුම සම්බන්ධයෙන් තෘප්තිමත් නොවන්නේ නම් අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කළ යුත්තේ කාටද?

නම	චින්තක ගමගේ මහතා
තනතුර	සහකාර උප සභාපති
ලිපිනය	පාරිභෝගික සේවා ඒකකය, අංක 20, ශාන්ත මයිකල් පාර, කොළඹ 03
සෘජු ඇමතුම්	011 2 990 990/ කෙටි කේතය - 1330
ජංගම දුරකථනය	0742278651
ෆැක්ස්	නැත
ඊමේල්	chinthaka@unionassurance.com

7. පැමිණිලි සඳහා භාවිතා කළ හැකි විකල්ප ක්‍රමවේද (අභියාචනය තුළින් ලැබෙන අවසන් විසඳුමට පැමිණිලිකරු එකඟ නොවන්නේ නම්)

ඔබ කැමති ආකාරයට, පහත සඳහන් විකල්ප වෙත ඔබගේ පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ හැක.

- **ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්**

  ලිපිනය: ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්, අංක 134 A, වජිර පාර, කොළඹ 05

  දුරකථන: +94 11 452 8671 / +94 11 250 5542

  ෆැක්ස්: +94 11 452 8670 / +94 11 259 5625

  ඊමේල්: info@insuranceombudsman.lk

  වෙබ් අඩවිය: https://insuranceombudsman.lk/

- **ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව**

  ලිපිනය: අධ්‍යක්ෂ - පරීක්ෂණ, ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව, 11 වන මහල, නැගෙනහිර කුලුන, ලෝක වෙළඳ මධ්‍යස්ථානය, කොළඹ 01

  දුරකථන අංකය: 011 2396184-9 / 011 2335167

  ඊමේල්: investigation@ircsl.gov.lk / info@ircsl.gov.lk

  වෙබ් අඩවිය: https://ircsl.gov.lk/