

# පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය

1. පැමිණිල්ලක් කරන්නේ කෙසේද

\* පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරණ කාර්යය භාර නිලධාරියා (හිමිකම් ආරවුල් ඇතුළුව)

කාර්යය භාර නිලධාරියා සෘජුව සම්බන්ධ කර ගත හැකි මාර්ගය

නම	අමීලා කරුණාසේන
තනතුරු	සහකාර කළමනාකරු (CRM)
ලිපිනය	29/2, ඡරනෙල් බිල්ඩින් විසාකා පාර, කොළඹ 04
සෘජු දුරකථන මාර්ගය	0112058378
ජංගම	0772704423
ෆැක්ස්	0112590495
විද්‍යුත් තැපෑලෙන්	<a href="mailto:amila@liclanka.com">amila@liclanka.com</a>

නම	ලලනී ජයරත්න
තනතුරු	සහකාර සාමාන්‍යාධිකාරී
ලිපිනය	29/2, ඡරනෙල් බිල්ඩින් විසාකා පාර, කොළඹ 04
සෘජු දුරකථන මාර්ගය	0112552277 – ext 31
ජංගම	0774778363
ෆැක්ස්	0112590495
විද්‍යුත් තැපෑලෙන්	<a href="mailto:lalani@liclanka.com">lalani@liclanka.com</a>

වෙබ් අඩවියේ පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමේ පෝරමය

[www.liclanka.com](http://www.liclanka.com)

\* වෙනත් ක්‍රම

සබැඳි - www.liclanka.com → feedback → පාරිභෝගික පැමිණිලි (Customer Complaints)

විද්‍යුත් තැපෑල - crm@liclanka.com

ෆැක්ස් - 011 2590495

තැපැල් - ප්‍රධාන කාර්යාලය, LIC ලංකා ලිමිටඩ්, ඡරනෙල් ගොඩනැගිල්ල, විශාකා පාර, කොළඹ 4  
- සාමාන්‍යාධිකාරී - විකුණුම් සහ පරිපාලන (උතුරු හා නැගෙනහිර)

දුරකථන අංක - 0777 846126

දකුණ සහ බටහිර - ප්‍රධාන අලෙවි නිලධාරී

දුරකථන අංක - 0777 840817

2. පැමිණිල්ලක් සමඟ ඉදිරිපත් කළ යුතු ලේඛන සහ තොරතුරු

\* පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමේ පෝරමය

\* උපකාරක ලියකියවිලි තිබේ නම්

3. පිළිගැනීමට ගතවන කාල සීමාව.

පැමිණිල්ල ලැබුණු දින සිට වැඩ කරන දින 3ක් ඇතුළත ලිඛිත පිළිගැනීමක් එවනු ලැබේ.

4. පැමිණිල්ල මෙහෙයවීමේ ක්‍රියාවලිය (කාල රේඛාව ඇතුළුව)

1. පැමිණිල්ල පැමිණිලි ලේඛනයට ඇතුළත් කිරීම
2. යොමු අංකය නිකුත් කිරීම
3. විසර්ජන ක්‍රියාවලියට දින 3කට වඩා ගත වන්නේ නම්, පාරිභෝගිකයා ලිඛිතව වෙත පිළිගැනීමක් එවනු ලැබේ.
4. දුක්ගැනවිලි/පැමිණිල්ල විශ්ලේෂණය කරන්න
5. උපකාරක සාක්ෂි/විස්තර සහ ලේඛන එකතු කරන්න
6. පැමිණිල්ල පිටුපස ඇති මූලික හේතුව සොයා ගන්න
7. විභේදනය (Resolution)
8. පැමිණිල්ල ලැබී දින 14ක් ඇතුළත අවසන් විසඳුම/ප්‍රතික්ෂේප කිරීමේ ලිපිය පැමිණිලිකරු වෙත යවනු ලැබේ.
9. විසඳුම හෝ ප්‍රතිචාරය ලැබුණු දින සිට සති 4ක් ඇතුළත පිලිතුරක් නොලැබුණේ නම්, පැමිණිල්ල වසා දැමීමට කටයුතු කරනු ලැබේ

5. කරන ලද පැමිණිල්ලක් සම්බන්ධයෙන් වත්මන් තත්වය පරීක්ෂා කරන්නේ කෙසේද.

දුරකථන, තැපැල් හෝ විද්‍යුත් තැපෑල හරහා CRM සම්බන්ධ කර ගැනීමෙන්

6. ස්ථානාධිපතිවරයාගේ මූලික යෝජනාවෙන් පැමිණිලිකරු සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, කාරණය (අභියාචනයක්)

යොමු කළ යුත්තේ කාටද?

නම	එස් සී පව්වනායක මහතා
තනතුරු	ප්‍රධාන විධායක නිලධාරී / ප්‍රධාන නිලධාරී
ලිපිනය	29/2, ෂර්නෙල් බිල්ඩින් විසාකා පාර, කොළඹ 04
සෘජු දුරකථන මාර්ගය	0112552277 – ext 40
ජංගම	0773623977
ෆැක්ස්	0112590495
විද්‍යුත් තැපෑලෙන්	<a href="mailto:ceo@liclanka.com">ceo@liclanka.com</a>

7. පවතින විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ යාන්ත්‍රණයන් (පැමිණිලිකරු අභියාචනයේ අවසාන විසඳුම පිළිබඳව සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්)

[රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්, IRCSL, බේරුම්කරණය ආදිය,]

• ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයාගේ විස්තර

ඔම්බුඩ්ස්මන්

ලිපිනය 143 A, වජිර පාර, කොළඹ 5

දුරකථන අංකය 011 2505542/0112505541

[info@insuranceombudsman.lk](mailto:info@insuranceombudsman.lk) විද්‍යුත් තැපෑලෙන් එවන්න

• IRCSL හි විස්තර

අධ්‍යක්ෂ විමර්ශන

ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව

11 වන මට්ටම නැගෙනහිර කුළුණ, ලෝක වෙළඳ මධ්‍යස්ථානය

කොළඹ 01

දුරකථන : 011 2396184-9 / 011 2335167

විද්‍යුත් තැපෑල : [විමර්ශන@ircs.gov.lk](mailto:විමර්ශන@ircs.gov.lk) / [info@ircs.gov.lk](mailto:info@ircs.gov.lk)