



# LOLC සාමාන්‍ය රක්ෂණය

## පැමිණිලි කළමනාකරන ප්‍රතිපත්තිය

### අපගේ බැඳීම සහ මෙම ප්‍රතිපත්තියට හේතුව

සේවා සංවිධානයක් වශයෙන් අපගේ මූලික අවධානය යොමුවන්නේ පාරිභෝගික සේවාව සහ පාරිභෝගික තෘප්තිමත්භාවය පිළිබඳවය. අපගේ විශ්වාසය වන්නේ කඩිනම් සහ කාර්යක්ෂම සේවාවක් අත්‍යවශ්‍ය වන්නේ නව පාරිභෝගිකයන් ආකර්ෂණය කරගැනීමට පමනක්ම නොව සිටින පාරිභෝගිකයාද රඳවා තබාගැනීම සඳහාය.

පාරිභෝගිකයාට වඩා හොඳ සේවයක් සැලසීමේ අරමුණ සහිතව ඔවුන්ගේ පැමිණිලි වලට සහන සැලසීම සඳහා යාන්ත්‍රණයක් සැපයීමට හැකිවන අයුරු මූලපිරීම් රැසක් අප විසින් පිළියෙල කර ඇත.

පහත සඳහන් කරුණු සැලකිල්ලට ගනිමින් ක්‍රමවත් ලෙස පැමිණිලි නිරාකරණය කිරීම සඳහා අපගේ ප්‍රතිපත්තිය වන්නේ :

- දැනටමත් රක්ෂණ ඔප්පු ඇති සහ බලාපොරොත්තුවෙන් සිටින යන සියළු පාරිභෝගිකයන් දෙවර්ගයටම සාධාරණය ඉටුවිය හැකි ප්‍රතිකර්ණයක්,
- පාරිභෝගිකයන් විසින් කරණු ලබන පැමිණිලි සඳහා නිසි සැලකිලි දැක්වීම, ආචාරශීලී හා නියමිත වේලාවට ඉටුකිරීම
- සෑම පැමිණිල්ලක්ම කාර්යක්ෂමව හා සාධාරණ ලෙස ඉටුකරදීම
- අපගේ සේවකයන් පාරිභෝගිකයාගේ සුභසිද්ධියට අහනියක් නොවන අයුරු සඳහා වශයෙන් කටයුතු කිරීම

පැමිණිලි යන්ත්‍රණය වඩාත් අර්ථකාරී සහ බලපැවැත්විය හැකි අන්දමට පවත්වාගෙන යාමට හැකිවනු පිණිස ව්‍යුහාත්මක පද්ධතියක් ඇතිකිරීමට කටයුතු- යොදා ඇති අතර එය දැන් ක්‍රියාත්මකය පවතී. යම් පැමිණිල්ලක් සඳහා ලබා දී ඇති විසඳුම යුක්තිසහගත හා සාධාරණ වූ බවටත් ශ්‍රී ලංකාවේ රක්ෂණ නියාමන කොමිසම මගින් පාලනය වන රක්ෂණ කර්මාන්තයේ දුක්ගන්තාරාල (Ombudsman) මධ්‍යස්ථානයේ දී ඇති සේවා මට්ටම් අවශ්‍යතාවයට අනුකූලවන බවටත් මෙම පද්ධතිය වගබලාගනු ඇත.

පැමිණිල්ලක් යනු කුමක්ද?

පැමිණිල්ලක් යනු අඩුතරමින් පහත සඳහන් මූලාංගයන්ගෙන් එකක්වත් විස්තර කරන්නකි :

- අපගේ නිෂ්පාදන හෝ සේවා සම්බන්ධයෙන් සපයනු ලබන (සැපයීමට හේතු වී ඇති) අසාධාරණ ව්‍යාපාරික භාවිතයන්, බලපාන නීති හෝ රෙගුලාසි උල්ලංඝනය කරමින් හැසිරීම හෝ සදාචාර විරෝධී හැසිරීම ඇතුළුව හා ඒවාට පමණක් සීමා නොවී කරණු ලබන මැසිවිල්ලක්
- ඔප්පු හිමිකරුවෙකු විසින් සැබෑවටම හෝ විභවය පීඩාවක් පිළිබඳව ලබා ඇති හෝ ලැබිය හැකි අත්දැකීම් හඳුනාගැනීම
- ප්‍රතිකාර්මික කටයුතු කරන ලෙස කරණු ලබන ඉල්ලීමක්

ගැටළුව සාමාන්‍ය ව්‍යාපාරික කටයුතුවලට අනුව නිරාකරණය කර ඇති විටක දී ඔප්පු හිමිකරු තම මූලික අසතුටුකම ප්‍රකාශ කිරීම පැමිණිල්ලක් ලෙස සැලකිය නොහැක. නමුත් ඔප්පු හිමිකරුට හෝ ඔප්පුවක් ලබාගැනීමට බලාපොරොත්තුවෙන් සිටින අයෙකුට අපගේ සේවක මණ්ඩලය (ශාඛව / ප්‍රධාන කාර්යාලය / ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය / ඒජන්ත ) විසින් කර ඇති සේවය හෝ ලබා දී ඇති තොරතුරු පිළිබඳව තවදුරටත් සැහීමකට පත්විය නොහැකි නම් ඔහුට / ඇයට පහත සඳහන් මාර්ගයන්ගෙන් අප වෙත පැමිණිල්ලක් කල හැකිය:

1. තැපෑලෙන් හෝ කොළඹ 10, ටී. බී. ජයාමාවත, අංක 481 දරණ අපගේ ප්‍රධාන කාර්යාලයේ හෝ අපගේ ඕනෑම ශාඛා කාර්යාලයක හෝ පාරිභෝගික සේවා මධ්‍යස්ථානයේ හෝ නිලධාරියෙකුට පැමිණිල්ල කල හැකිය.

11. දුරකථනය : + 94 11 500 8080

111. විද්‍යුත් ලිපිනය : [enquiry@lolcgeneral.com](mailto:enquiry@lolcgeneral.com)

සියළුම පැමිණිලි යොමු කලයුතු ලිපිනය :

U. N. ක්‍රිෂාන්ති විජයසූරිය මිය  
 නිශ්චිත නිලධාරියා  
 LOLC ජෙනරල් ඉන්සුරන්ස් PLC  
 අංක 481, ටී. බී. ජයා මාවත,  
 කොළඹ 10  
 දුරකථන - +94 11 500 8080  
 විද්‍යුත් ලිපිනය - [enquiry@lolcgeneral.com](mailto:enquiry@lolcgeneral.com)  
 වෙබ් අඩවිය - <https://www.lolcgeneral.com>

ඔබගේ පැමිණිල්ලට කටයුතු කරන ආකාරය

- පැමිණිලි ලැබුණු බවට විද්‍යුත් තැපැල් මගින් හෝ තැපැලෙන් දන්වා යවනු ලැබේ. පැමිණිලිකරු සමග අප සන්නිවේදනය කරනු ලබන්නේ ඔහු හෝ ඇය විසින් පැමිණිල්ල කරනු ලැබූ භාෂාවෙන්මය
- දන්වා යැවීමෙන් අනතුරුව ලැබූ තොරතුරු සියල්ලම ගැටළුවට අදාලවන අන්දමට විශ්ලේෂණය කරනු ලැබේ. කාර්ය භාර නිලධාරී (නිශ්චිත නිලධාරියා) ගේ ප්‍රධානත්වයෙන් පැමිණිල්ල විභාග කිරීම සඳහා විශේෂ නිලධාරී මණ්ඩලයක් පත්කරනු ලබන අතර අපක්ෂපාති විමර්ෂණයක් පවත්වනු ලැබේ.
- අපගේ විමර්ෂණයන් සම්පූර්ණ කිරීමෙන් පසු එහි ප්‍රතිඵලය ලිඛිතව ඔබට දැනුම්දෙනු ලැබේ.
- සියළු පැමිණිලි පහත සඳහන් කාල පරාසයට යටත්වනු ඇත

	වර්ගය	කාල පරාසය
1	පැමිණිල්ල ලද බව දන්වා යැවීම	වැඩ කරන දින 3-7 ඇතුළත
2	විසඳුමක් ලබාදීම	වැඩ කරන දින 14 ක් ඇතුළත
3	දින 14 ක් ඇතුළත විසඳුමක් ලබාදීමට නොහැකි වූ අවස්ථාවකදී	පාරිභෝගිකයා හා සම්බන්ධ වී ප්‍රමාදයට හේතු දන්වා සිටීම
4	ලබා දුන් විසඳුම ගැන පැමිණිලිකරු සැහීමකට පත් නොවන්නේ නම් සමාගමට අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කල හැකි අතර ඒ සඳහා ලබාදෙන කාලය වන්නේ	විසඳුම ලැබී හෝ සමාගමේ ප්‍රතිචාරය ලැබී දින 14 කින්
5	පැමිණිල්ලට අදාල සියුළුම කරුණු සහ අභියාචනා පැමිණිලිකරුගෙන් පිළිතුරක් නොලැබූ විට වසා දමනු ලැබේ. ඒ සඳහා කාලපරාසය	විසඳුම ලැබී හෝ සමාගමේ ප්‍රතිචාරය ලැබී දින 14 ක් ඇතුළත

අභියාචනයක් කරනු ලබන්නේ කෙසේද?

ලබා දුන් විසඳුම පිළිබඳව පැමිණිලිකරු සැහීමකට පත් නොවන්නේ නම් අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කල හැකි අතර එය යොමු කලයුතු ලිපිනය වන්නේ :

කිත්සිරි ගුණවර්ධන මයා  
 ප්‍රධාන විධායක නිලධාරී  
 LOLC ජෙනරල් ඉන්සුරන්ස් PLC  
 අංක 481, ටී. බී. ජයා මාවත,  
 කොළඹ 10  
 දුරකථන - +94 11 500 8080  
 විද්‍යුත් ලිපිනය - enquiry@lolcgeneral.com  
 වෙබ් අඩවිය - https://www.lolcgeneral.com

## විකල්ප ආරවුල් විසඳුම් (ADR) ක්‍රමවේද

පැමිණිලිකරු අවසාන විසඳුම පිළිබඳව සැහීමකට පත් නොවන්නේ නම් විකල්ප ආරවුල් විසඳුම් (ADR) ක්‍රමවේදයට යා හැකි අතර (එනම් : බේරුම්කරණය, රක්ෂණ දුක්ගන්තාරාල (Ombudsman), ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිසම ආදිය) එය යොමුකළයුතු ලිපිනය:

රක්ෂණ ඔම්බඩ්ස්මන්

143ඒ, වජිර පාර

කොළඹ 05

- දුරකථනය: +94 11 452 8671 / +94 11 250 5542
- විද්‍යුත් ලිපිනය : [info@insurabceombudsman.lk](mailto:info@insurabceombudsman.lk)

හෝ

රක්ෂණ නියාමන කොමිසම

11 වෙනි මහල - නැගෙනහිර කුළුණ

ලෝක වෙළඳ මධ්‍යස්ථානය

කොළඹ 01

- දුරකථනය: +94 11 239 6184 -9
- විද්‍යුත් ලිපිනය : [info@ircsl.gov.lk](mailto:info@ircsl.gov.lk)