

**කොන්ටිනෙන්ටල් ඉන්ෂුරන්ස් ලංකා ලිමිටඩ්**  
පැමිණිලි කළමනාකරණ ක්‍රියාපටිපාටිය

Service, redefined.



# කොන්ට්‍රිනෙන්ටල් ඉන්ජුටරන්ස් ලංකා ලිමිටඩ්

## පැමිණිලි කළමණාකරණ ක්‍රියාපටිපාටිය

කොන්ට්‍රිනෙන්ටල් ඉන්ජුටරන්ස් හි අපි, අපගේ ගනුදෙනුකරුවන්ට වඩාත් උසස් අත්දැකීමක් සහ සේවාවක් ලබාදීමට නිරන්තරයෙන් උත්සාහ ගනිමු. අපගේ සේවාවන් ඔබගේ අපේක්ෂාවන් හා නොසැසඳෙන අවස්ථාවන්හිදී, ඒ සඳහා කඩිනම් විසඳුමක් ලබාදීමට අප අපකැප වී සිටින අතර, එමඟින් අපගේ සේවාවන් වඩාත් යහපත් කර ගැනීමට අපේක්ෂා කරමු.

## පැමිණිල්ලක් සිදුකරන ආකාරය

- පැමිණිලි කළමණාකරණය සඳහා කාර්යභාර නිලධාරී සෘජුව ඇමතීම මගින්

### ඉදහිල් ජයශංඛ මහතා

සහකාර සාමාන්‍යාධිකාරී

අංක 96/ඒ, දුටුගැමුණු වීදිය, කොහුවල.

ස්ථාවර දුරකථනය : .94 11 2800 600

ජංගම : .94 76 6048 382

ෆැක්ස් : .94 11 2890 780

විද්‍යුත් ලිපිනය : [customercare@cilanka.com](mailto:customercare@cilanka.com) | [indunil@cilanka.com](mailto:indunil@cilanka.com)

- අපගේ හදිසි දුරකථනය ඇමතීම මගින් : +94 11 2800 200
- අප වෙත විද්‍යුත් තැපෑල චිචීම : [info@cilanka.com](mailto:info@cilanka.com)
- අපගේ වෙබ් අඩවිය තුළින් : [www.cilanka.com](http://www.cilanka.com)
- අප වෙත තැපෑල කිරීම : නො.79, ආචාර්ය සී. ඩබ්ලිව්. ඩබ්ලිව්. කන්නන්ගර මාවත, කොළඹ 07.

## පැමිණිල්ලක් සිදුකිරීමේදී ඉදිරිපත් කළ යුතු ලියවිලි

පැමිණිල්ලක් සිදු කිරීමේදී ඊට අදාළ ලියවිලි/ සාක්ෂි ඔබ සන්නකයේ ඇත්නම් ඒවා අප වෙත ලබා දිය හැකිය.

## ඔබගේ පැමිණිලි නිරාකරණය කිරීමේදී පහත සඳහන් කාලසීමා අපි අනුගමනය කරන්නෙමු

- පැමිණිලි අංකය සමඟ වැඩකරන දින 3 ක් ඇතුළත පැමිණිලි ලියාපදිංචි කිරීම සහ ලද බව දැනුම්දීම.
- පැමිණිල්ල ලද දිනයේ සිට වැඩකරන දින 14 ක් තුළ ගනුදෙනුකරු වෙත විසඳුමක් ලබා දෙනු ලැබේ.
- දින 14 ක් තුළ විසඳුමක් ලබාදීමට නොහැකි වන්නේ නම්, ප්‍රමාදයට හේතු සමඟ විසඳුමක් ලබාදීම සඳහා ගන්නා කාලසීමාව ගනුදෙනුකරු වෙත දන්වනු ලැබේ.
- අප සමාගමට අභියාචනය ලද දිනයේ සිට දින 30 ක් තුළ, ලබාදෙන ලද විසඳුමට චිරෙහිව සිදුකරන අභියාචනයට ප්‍රතිචාර දැක්වීම.
- සති 4 ක් තුළ සමාගම විසින් ලබාදෙන ලද ප්‍රතිචාරයට ගනුදෙනුකරුවාගෙන් කිසිදු ප්‍රතිචාරයක් නොලැබෙන අවස්ථාවක, පැමිණිල්ල අවසන් වූ බවට සලකනු ලැබේ.

ඔබගේ පැමිණිල්ලේ ප්‍රගතිය යාවත් කිරීම සඳහා ඔබට අපගේ කාර්යභාර නිලධාරී ඇමතිය හැක.

## ලබාදෙන ලද විසඳුමකට එරෙහි අභියාචනය

ලබාදෙන ලද විසඳුම සමඟ ඔබ සතුටු නොවේ නම්, ඔබට පහත අයට අභියාචනයක් කළ හැකිය.

### සුභා හේරත් මෙනවිය

ප්‍රධාන මෙහෙයුම් නිලධාරිණි

ආයතන අවදානම් කළමනාකරණය, උපායමාර්ග සහ උපකාරක සේවා

අංක 96/ඒ, දුටුගැමුණු වීදිය, කොහුවල.

ස්ථාවර දුරකථනය : +94 11 7600 222

ෆැක්ස් : +94 11 2890 780

විද්‍යුත් ලිපිනය : subhah@cilanka.com

## විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ යාන්ත්‍රණය පහත දැක්වේ.

### අධ්‍යක්ෂක - විමර්ශන

ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව

11 වෙනි මහල,

නැගෙනහිර කුළුණ,

ලෝක වෙළඳ මධ්‍යස්ථානය,

කොළඹ 01

දුරකථනය : +94 111 2396 184-9 / +94 11 2335 167

විද්‍යුත් ලිපිනය : investigation@ircsl.gov.lk | info@ircsl.gov.lk

හෝ

### ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්

අංක 143/ඒ,

වජිර පාර,

කොළඹ 05.

දුරකථනය : +94 11 2505 542 / +94 11 2505 041

විද්‍යුත් ලිපිනය : info@insuranceombudsman.lk