සෙලින්කෝ ජෙනරල් ඉන්ෂුවරන්ස් ලිමිටඩ්

ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය

ලේඛන තොරතුරු

ලේඛනයේ නම	ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය
ලේඛන සංස්කරණය	1.0
ක්‍රියාවලිය ආරම්භක ව්‍යාපාරික කාර්යභාරය	පැමිණිලි කළමනාකරණ කාර්යභාරය
ලේඛනයේ හිමිකරු / භාරකරු	චානක විමලසූරිය මහතා - නියෝජ්‍ය සාමාන්‍යාධිකාරී (තාක්ෂණික)
සමාලෝචනය කර අනුමත කරනු ලබන්නේ	අජිත් පෙරේරා මහතා - අධ්‍යක්ෂ
සංස්කරණය බලාත්මක වන දිනය	2026 අගෝස්තු 01 වන දින
සමාලෝචන වාර ගණන	වාර්ෂිකව
ක්‍රියාපටිපාටිය අවශ්‍ය කරනු ලබන්නේ	නියාමකයා - ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව
භාෂාව	භාෂා තුනෙන්ම ලබා ගත හැක - සිංහල | දෙමළ | ඉංග්‍රීසි

සංස්කරණ පාලනය

සංස්කරණය	සටහන්	අනුමත කළ දිනය	නිකුත් කළේ
1.0	අජිත් පෙරේරා මහතා (අධ්‍යක්ෂ) විසින් අනුමත කරන ලදී	2026 අගෝස්තු 01	ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශය / ඒකකය

පටුන

ලේඛන තොරතුරු.. 2

සංස්කරණ පාලනය... 2

පටුන.. 3

1. හඳුන්වාදීම..4

2. අර්ථ නිරූපණ...4

3. ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය - තොරතුරු රූපසටහන..............................5

4. පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ නිර්දේශිත කාලරාමුව..5

5. පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන්නේ කෙසේද?...6

6. පැමිණිල්ල යොමු කළ යුත්තේ කා වෙතද?..6

7. පැමිණිල්ලක් සමඟ ඉදිරිපත් කළ යුතු ලේඛන සහ තොරතුරු..7

8. පැමිණිල්ල භාරගත් බව දැනුම් දෙන්නේ කවදාද?..7

9. ඉදිරිපත් කළ පැමිණිල්ලක වර්තමාන තත්ත්වය පරීක්ෂා කරන්නේ කෙසේද.......................................7

10. 'අභියාචනා සමාලෝචන නිලධාරියාගේ' තනතුර සහ සම්බන්ධතා විස්තර : පැමිණිලිකරු මුල් විසඳුම පිළිබඳ සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, අභියාචනය යොමු කළ යුතු නිලධාරියා..8

11. පැමිණිලිකරු අවසාන විසඳුම පිළිබඳ සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, භාවිත කළ හැකි විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ (ADR) ක්‍රමවේද...8

1. හඳුන්වාදීම

සෙලින්කෝ ජෙනරල් ඉන්ෂුවරන්ස් ලිමිටඩ් හි අපගේ ප්‍රමුඛතාවය වන්නේ උසස් මට්ටමේ පාරිභෝගික සේවාවක් සැපයීමයි. අපගේ ඕනෑම පාරිභෝගික සේවා මධ්‍යස්ථානයකින් ලැබුණු සේවාව පිළිබඳව ඔප්පුහිමියෙකු සෑහීමකට පත්නොවන යම් අවස්ථාවක දී හෝ ලබාදී ඇති රක්ෂණ ආවරණය ඔවුන්ගේ අවශ්‍යතාව සුපරාලන්නේ නැති අවස්ථාවක දී, ඒ පිළිබඳව අපගේ අවධානයට යොමු කරන ලෙස අපි ඔවුන් දිරිමත් කරමු. අපි සියලුම පැමිණිලි සාදරයෙන් පිළිගන්නා අතර, ඒවා කඩිනම්, සාධාරණ සහ වෘත්තීයමය ආකාරයෙන් විසඳීමට කැපවී සිටිමු.

මෙම ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය මගින්, ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි භාරගැනීම, සමාලෝචනය කිරීම සහ සාධාරණ හා නිශ්චිත කාලරාමුවක් තුළ විසඳීම සෙලින්කෝ ජෙනරල් ඉන්ෂුවරන්ස් ලිමිටඩ් විසින් අනුගමනය කරනු ලබන සම්මත ක්‍රමවේදයයි. සියලුම ඔප්පුහිමියන් වෙත විශ්වාසනීයත්වයෙන්, වෘත්තීයභාවයෙන් සහ පාරදෘශ්‍යභාවයෙන් යුතුව අපගේ සේවාවන් සැපයීමට අපි බැඳී සිටිමු. අපගේ උසස් සේවා මට්ටම පවත්වා ගැනීමට උත්සාහ කරන අතරම, සපයන ලද සේවාව පිළිබඳව ඔප්පුහිමියන් අතෘප්තිමත් විය හැකි අවස්ථා උදාවිය හැකි බව අපි හඳුනාගෙන සිටින්නෙමු. එවැනි අවස්ථාවල දී, අදාළ ගැටලු කඩිනමින්, අපක්ෂපාතීව සහ ඵලදායී ලෙස විසඳන බව මෙම පටිපාටිය මගින් සහතික කෙරේ.

එවැනි ගැටලු ඵලදායී ලෙස විසඳීමට සහාය වීම සඳහා, සමාගමේ පැමිණිලි කළමනාකරණ ප් රතිපත්තියට අනුකූලව සෙලින්කෝ ජෙනරල් ඉන්ෂුවරන්ස් ලිමිටඩ් අංගසම්පූර්ණ පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශයක් පවත්වාගෙන යනු ලබයි. සෑම පැමිණිල්ලක්ම අපක්ෂපාතීව, පැහැදිලිව සහ නිසි සැලකිල්ලෙන් යුතුව මෙහෙයවන බව තහවුරු කිරීම සඳහා "ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශයේ භාරකාර නිලධාරී" නමින් නම් කළ පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ නිලධාරියෙකු මෙම ක්‍රියාවලිය අධීක්ෂණය කරයි.

මෙම ලේඛනය රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ට පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන ආකාරය පිළිබඳ මාර්ගෝපදේශයක් ලෙස ක්‍රියා කරන අතර, ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව (IRCSL) විසින් 2016 වර්ෂයේදී නිකුත් කරන ලද රක්ෂණ සමාගම් සහ තැරැව්කරුවන් සඳහා වන පැමිණිලි හැසිරවීම පිළිබඳ මාර්ගෝපදේශ අනුව, පැමිණිලි හැසිරවීම, ඉහළ මට්ටමකට යොමු කිරීම සහ අවසන් විසඳුමකට පැමිණීම සඳහා අනුගමනය කරනු ලබන ක්‍රියාමාර්ග පැහැදිලි කරනු ලබයි.

2. අර්ථ නිරූපණ

රක්ෂණකරුවන් සහ තැරැව්කරුවන් විසින් පැමිණිලි මෙහෙයවීම පිළිබඳ උපදෙස් මාලාව (2016) හි අරමුණ උදෙසා, පහත සඳහන් අර්ථ නිරූපණයන් අදාළ වේ:

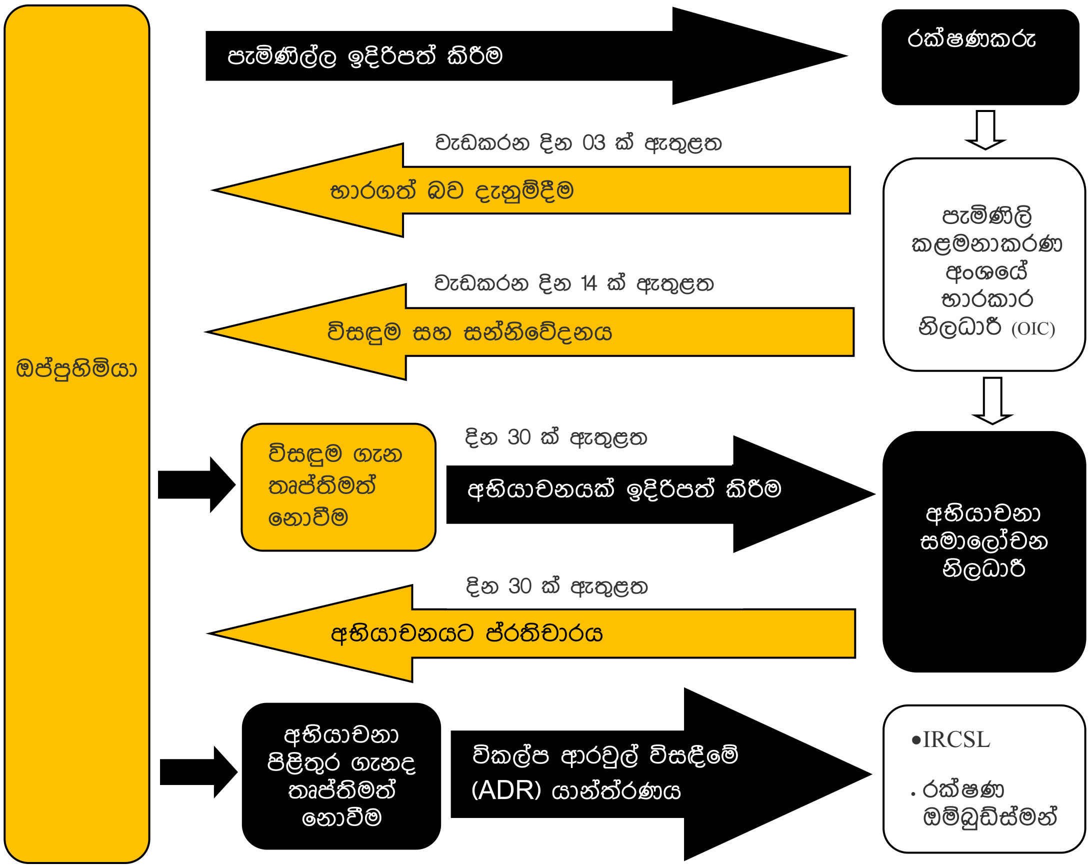
'පැමිණිල්ල': රක්ෂණකරුවෙකු, තැරැව්කරුවෙකු හෝ නියෝජිතයෙකු විසින් සපයන ලද සේවාවන් පිළිබඳව එම රක්ෂණකරු හෝ තැරැව්කරු වෙත කරනු ලබන අතෘප්තිමත් බව ප්‍රකාශ කිරීමකි.

'පැමිණිලිකරු': රක්ෂණකරුවෙකු හෝ තැරැව්කරුවෙකු වෙත පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කර ඇති පුද්ගලයා.

'ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශයේ භාරකාර නිලධාරී': ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි ඵලදායීව, සාධාරණව සහ නියමිත කාල රාමුවක් තුළ මෙහෙයවීමේ සහ කළමනාකරණය කිරීමේ මූලික වගකීම දරන රක්ෂණකරුගේ ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකාරීත්ව නිලධාරියා.

'අභියාචනා සමාලෝචන නිලධාරී': ඔප්පුහිමියාගේ අයිතිවාසිකම් සුරකිමින් අභියාචනා කාර්යක්ෂමව හා ඵලදායී ලෙස විසඳීමට බැඳී සිටින, පැමිණිලි යොමු කිරීමේ දෙවන මට්ටම ලෙස ක්‍රියා කරන රක්ෂණකරුගේ ප්‍රධාන නිලධාරියා හෝ නියමිත නිලධාරියා වේ.

3. ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය - තොරතුරු රූපසටහන



4. පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ නිර්දේශිත කාලරාමුව

රක්ෂණකරුවන් සහ තැරැව්කරුවන් විසින් පැමිණිලි මෙහෙයවීම පිළිබඳ 2016 උපදෙස් මාලාව යටතේ නියම කර ඇති අවම සම්මත කාල රාමු :

ක්‍රියාවලිය	සම්පූර්ණ කිරීමේ කාලය
පැමිණිල්ල භාරගත් බව දැනුම්දීම	ලැබුණු දිනයේ සිට වැඩකරන දින 3 ක් ඇතුළත
පැමිණිල්ලට විසඳුමක් ලබාදීම සහ එම විසඳුම හෝ විසඳුම ලබාදීමේ ප්‍රමාදයන් පිළිබඳව පැමිණිලිකරු වෙත දැනුම් දීම.	ලැබුණු දිනයේ සිට වැඩකරන දින 14 ක් ඇතුළත (විසඳුමක් ලබාදෙන තෙක් පැමිණිලිකරු යාවත්කාලීනව තබනු ඇත)
අභියාචනා භාරගැනීම	විසඳුම හෝ ප්‍රතිචාරය සන්නිවේදනය කළ දිනයේ සිට දින 30 ක් ඇතුළත
ලබාදුන් විසඳුමකට එරෙහිව කරන ලද අභියාචනයකට ප්‍රතිචාර දැක්වීම.	අභියාචනය ලැබුණු දිනයේ සිට දින 30 ක් ඇතුළත.

** පැමිණිල්ල සංකීර්ණ ස්වභාවයක් ගන්නා අවස්ථාවන්හි දී මෙම කාලරාමු දීර්ඝ විය හැක. එවැනි සංකීර්ණතාවයක් විවිධ හේතූන් මත මතුවිය හැකි අතර, යම් හෙයකින් එසේ සිදුවුවහොත්, ප්‍රමාදයට හේතු අපි ඔබට පැහැදිලි කරන අතර ගැටලුව සම්පූර්ණයෙන්ම විසඳන තෙක් ඔබව යාවත්කාලීන කරන්නෙමු.*

5. පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන්නේ කෙසේද ?

පැමිණිලි සිංහල, දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි භාෂාවෙන් ඉදිරිපත් කළ හැක. පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ භාෂාවෙන්ම ප්‍රතිචාර ද ලබාදෙනු ඇත.

අපගේ නිෂ්පාදන හෝ සේවාවන් පිළිබඳ ඕනෑම අතෘප්තිමත් භාවයක් ඇත්නම්, පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීම සඳහා අපි ඔප්පුහිමියන්ට පහසු සන්නිවේදන මාර්ග ගණනාවක් සලසා ඇත්තෙමු. පහත දැක්වෙන ඕනෑම ක්‍රමවේදයක් ඔස්සේ අපගේ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කණ්ඩායම හා සම්බන්ධ විය හැක.

සන්නිවේදන මාර්ග	**දුරකථන අංක / ලිපිනය / විද්‍යුත් තැපෑල**
වාචිකව	
i. දුරකථන මාර්ගයෙන්	ක්ෂණික ඇමතුම් - ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය - (පැය 24 පුරා): 0112393939 ක්ෂණික ඇමතුම් - ප්‍රධාන කාර්යාල : 0114702702
ii. පැමිණීමෙන්	සෙලින්කෝ ජෙනරල් ඉන්ෂුවරන්ස් ලිමිටඩ්, නො: 69, ජනාධිපති මාවත, 4 වන මහල, සෙලින්කෝ හවුස්, කොළඹ 01. (මීට අමතරව, අපගේ ඕනෑම ශාඛාවකට පැමිණද පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ හැක)
ලිඛිතව	
i. විද්‍යුත් තැපෑල	digimarketing1@ceyins.lk digimarketing2@ceyins.lk
ii. තැපෑලෙන්	සෙලින්කෝ ජෙනරල් ඉන්ෂුවරන්ස් ලිමිටඩ්, නො: 69, ජනාධිපති මාවත, 4 වන මහල, සෙලින්කෝ හවුස්, කොළඹ 01.
iii. අන්තර්ජාලයෙන්	වෙබ් අඩවිය: www.ceylinco-insurance.com සබැඳිය: https://www.ceylinco-insurance.com/help-and-support/

6. පැමිණිල්ල යොමු කළ යුත්තේ කා වෙතද?

ඔබගේ පැමිණිලි, ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශයේ භාරකාර නිලධාරී වෙත යොමු කළ යුතුය.

ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශයේ භාරකාර නිලධාරියාගේ සෘජු සම්බන්ධතා තොරතුරු	
නම	චානක විමලසූරිය මහතා
තනතුර	නියෝජ්‍ය සාමාන්‍යාධිකාරී (තාක්ෂණික) / ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශයේ භාරකාර නිලධාරී
ලිපිනය	සෙලින්කෝ ජෙනරල් ඉන්ෂුවරන්ස් ලිමිටඩ්, නො: 69, ජනාධිපති මාවත, 4 වන මහල, සෙලින්කෝ හවුස්, කොළඹ 01.
සෘජු දුරකථන අංකය	0114702702
ජංගම දුරකථන අංකය	0777713967
විද්‍යුත් තැපෑල	chanaka@ceyins.lk

7. පැමිණිල්ලක් සමඟ ඉදිරිපත් කළ යුතු ලේඛන සහ තොරතුරු

ඔප්පුහිමියෙකුට ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය හරහා වාචිකව පැමිණිල්ලක් කළ හැකි වුවද, පැමිණිල්ල විමර්ශනය කිරීමේදී අදාළ සියලු සාක්ෂි සහ තොරතුරු රැස් කරගැනීම සඳහා පහත සඳහන් ලේඛන/ තොරතුරු සමඟ ලිඛිත පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන ලෙස අවධාරණයෙන් යුතුව නිර්දේශ කරනු ලැබේ.

- ඔප්පුහිමියාගේ සම්පූර්ණ නම, ලිපිනය, රක්ෂණ ඔප්පු අංකය හෝ ජාතික හැඳුනුම්පත් (NIC) අංකය පැහැදිලිව සඳහන් ලිඛිත පැමිණිලි ලිපිය.
- පැමිණිල්ලට අදාළ විය හැකි සියලුම සිදුවීම්, කරුණු හෝ අවස්ථාවන් පිළිබඳ විස්තරාත්මක සටහනක්.
- ලිපි, මිල ගණන් සහ පූර්ව සන්නිවේදනයන් වැනි ප්‍රස්තුතයට අදාළ සියලුම උපකාරක ලේඛනවල පිටපත්.
- අදාළ අවස්ථාවල දී, සිදුවූ අලාභහානි පිළිබඳ සාක්ෂි.
- ගැටලුව විසඳීම සඳහා පැමිණිලිකරු විශ්වාස කරන අපේක්ෂිත විසඳුම හෝ පිළියම් ක්‍රියාමාර්ගය දැක්වෙන ප්‍රකාශයක්.
- පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය සහ සංකීර්ණතාවය මත පදනම්ව සමාගම විසින් සාධාරණ ලෙස ඉල්ලා සිටින ඕනෑම අමතර ලේඛනයක් හෝ තොරතුරක්.

8. පැමිණිල්ල භාරගත් බව දැනුම් දෙන්නේ කවදාද ?

සියලුම පැමිණිලි ලැබී වැඩකරන දින 3 ක් ඇතුළත කෙටි පණිවුඩයක් (SMS), ලිපියක් හෝ විද්‍යුත් ලිපියක් (E-mail) මාර්ගයෙන් ලියාපදිංචි කර භාරගත් බව දැනුම් දෙනු ඇත. සෑම පැමිණිල්ලක් සඳහාම යොමු අංකයක් (Reference Number) භාරගැනීමේ දැනුම්දීම සමඟ ලබාදෙනු ඇත. පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් ඔබ විසින් සම්බන්ධ කරගත යුතු නිලධාරියාගේ නම, තනතුර සහ සබඳතා තොරතුරු මෙම දැනුම්දීමට ඇතුළත් වේ.

තවද, පැමිණිල්ලකට වැඩකරන දින 3 ක් ඇතුළත විසඳුමක් ලබාදිය හැකිනම්, එම විසඳුම ද අදාළ දැනුම්දීම සමඟම සන්නිවේදනය කරනු ඇත.

9. ඉදිරිපත් කළ පැමිණිල්ලක වර්තමාන තත්ත්වය පරීක්ෂා කරන්නේ කෙසේද ?

අපගේ ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානයට 0112393939 අංකයෙන් ඇමතීමෙන් ඔප්පුහිමියන්ට තම පැමිණිල්ලේ වර්තමාන තත්ත්වය පහසුවෙන් පරීක්ෂා කළ හැක. ඊට අමතරව, ඉහත 5 වන කොටසේ සඳහන් කර ඇති පරිදි පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීමට භාවිතා කළ ඕනෑම සන්නිවේදන මාර්ගයක් එහි ප්‍රගතිය පරීක්ෂා කිරීමට ද භාවිතා කළ හැක. වත්මන් තත්ත්වය විමසීමේ දී, කඩිනම් සහය ලබාගැනීම සඳහා පැමිණිල්ලට ලබාදී ඇති විශේෂ යොමු අංකය ඔප්පුහිමියන් ලබාදිය යුතුය.

10. 'අභියාචනා සමාලෝචන නිලධාරියාගේ' තනතුර සහ සම්බන්ධතා තොරතුරු :

පැමිණිලිකරු මුල් විසඳුම පිළිබඳ සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, අභියාචනය යොමු කළ යුතු නිලධාරියා.

සමාගමේ පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශය/ඒකකය මගින් ලබාදුන් මූලික විසඳුම පිළිබඳව ඔප්පුහිමියන් තෘප්තිමත් නොවන්නේ නම්, ඔවුන්ට 'අභියාචනා සමාලෝචන නිලධාරී' වෙත අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කළ හැක. සමාගමේ ප්‍රධාන නිලධාරියා හෝ නියමිත නිලධාරියා වන අභියාචනා සමාලෝචන නිලධාරියා සමාගම තුළ පැමිණිලි යොමු කිරීමේ දෙවන මට්ටම ලෙස ක්‍රියා කරන අතර, ඔප්පුහිමියාගේ අයිතිවාසිකම් සුරකිමින් පැමිණිලි කාර්යක්ෂමව හා ඵලදායී ලෙස විසඳන බව සහතික කරයි.

'අභියාචනා සමාලෝචන නිලධාරීන් ගේ සෘජු සම්බන්ධතා තොරතුරු		
නම	කේ. ශංකර්මූර්ති මහතා	දමයන්ති සුමනතිලක මහත්මිය
තනතුර	අධ්‍යක්ෂ / ප්‍රධාන නිලධාරී	සහකාර සාමාන්‍යාධිකාරී - (තාක්ෂණික / මුල්‍ය සේවා) / නියමිත නිලධාරී
ලිපිනය	සෙලින්කෝ ජෙනරල් ඉන්ෂුවරන්ස් ලිමිටඩ්, නො: 69, ජනාධිපති මාවත, 5 වන මහල, සෙලින්කෝ හවුස්, කොළඹ 01.	සෙලින්කෝ ජෙනරල් ඉන්ෂුවරන්ස් ලිමිටඩ්, නො: 69, ජනාධිපති මාවත, 5 වන මහල, සෙලින්කෝ හවුස්, කොළඹ 01.
සෘජු දුරකථන	0114702746	0114702796
ජංගම දුරකථන	0772857326	0764221209
විද්‍යුත් තැපෑල	ksankar@ceyins.lk	damayanthis@ceyins.lk

11. විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ (ADR) යාන්ත්‍රණ

අභියාචනා ක්‍රියාවලිය අවසන් වීමෙන් පසුව සමාගම විසින් ලබාදෙන අවසාන විසඳුම පිළිබඳවද ඔප්පුහිමියන් තෘප්තිමත් නොවන්නේ නම්, බාහිර ආරවුල් විසඳීමේ විකල්ප ලෙස පවතින පහත සඳහන් විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ (ADR) යාන්ත්‍රණයන් වෙත යොමුවීමෙන් ඔවුන්ට වැඩිදුර සහන ලබාගත හැක.

පවතින විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ (ADR) යාන්ත්‍රණ		
යාන්ත්‍රණය	ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්	ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව
ලිපිනය	ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්, නො. 1, බෙතෙස්ඩා පෙදෙස, කොළඹ 05.	අධ්‍යක්ෂ - විමර්ශන, ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව, මහල 11, නැගෙනහිර කුළුණ, ලෝක වෙළඳ මධ්‍යස්ථානය, කොළඹ 01.
දුරකථන අංකය	011-2505542 / 011-2505041	011-2396184-9 / 011-2335167
විද්‍යුත් තැපෑල	info@insuranceombudsman.lk	investigation@ircsl.gov.lk / info@ircsl.gov.lk
වෙබ් අඩවිය	insuranceombudsman.lk	http://ircsl.gov.lk