පාරිභෝගික පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීමේ ක්‍රියාවලිය

fairfirst
INSURANCE
A FAIRFAX Company

අපගේ සේවාවන් නිරන්තරයෙන් වැඩිදියුණු කරගනිමින් පාරිභෝගික තෘප්තිය සහතික කිරීම සඳහා ඔබගේ විමසීම් හා පැමිණිලි අපට අතිශයින් වැදගත්ය. එම නිසා, අපගේ සේවාවන් සම්බන්ධයෙන් ඔබ තෘප්තිමත් නොවන්නේ නම්, කරුණාකර නොපමාව ඒ බව අපට දැනුම් දෙන්න. අදාළ ගැටලුව නිරාකරණය කිරීමට අපි හැකි සෑම පියවරක්ම ගන්නෙමු.

අපට අවශ්‍ය වන්නේ අපගේ සේවාවන් පිළිබඳව ඔබ 100% ක්ම තෘප්තිමත් වනු දැකීමයි.

1. පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කල හැකි ආකාරයන්

(a) අප හමුවී අදහස් පැවසීම

ඔබ ළඟම පිහිටි ශාඛාව වෙත පැමිණ ශාඛා කළමනාකරු හමුවන්න. නැතිනම් ප්‍රධාන කාර්යාලය වෙත පැමිණ පාරිභෝගික පැමිණිලි නිලධාරී හමුවන්න.

(b) තැපැල් මගින්

පාරිභෝගික පැමිණිලි නිලධාරී
ෆෙයාෆස්ට් ඉන්ෂුවරන්ස් ලිමිටඩ්
ඇක්සස් ටවර් II (14 වන මහල),
නො. 278/4, යූනියන් පෙදෙස, කොළඹ 02.

(c) සෘජු ඇමතුම් - වගකීම් භාර නිලධාරී (OIC)

නම	:	ටානියා නානායක්කාර මිය
තනතුර	:	කළමනාකාරිනී - අනුකූලතා
ලිපිනය	:	ඇක්සස් ටවර් II (14 වන මහල), නො. 278/4, යූනියන් පෙදෙස, කොළඹ 02.
වේලාව	:	පෙ.ව. 8.30 - ප.ව. 5.00 (රාජකාරී දිනවල)
ස්ථාවර දුරකථන	:	+94 11-2428282
ජංගම දුරකථන	:	+94 77-3461836
ඊමේල්	:	feedback@fairfirst.lk

(d) වෙබ් අඩවිය

www.fairfirst.lk

2. පැමිණිල්ල සමග ඉදිරිපත් කළ යුතු ලිපිලේඛන හා තොරතුරු

- පාරිභෝගිකයාගේ නම
- රක්ෂණ ඔප්පු අංකය/වාහනයේ අංකය
- පැමිණිල්ල
- පාරිභෝගිකයාගේ ජංගම දුරකථන අංකය
- පාරිභෝගිකයාගේ ඊමේල් ලිපිනය

3. පැමිණිල්ල ලැබුණු බව තහවුරු කිරීමට ගතවන කාලසීමාව

පැමිණිල්ලක් ලැබුණු පසු පැය 24 ක් ඇතුළත ඊමේල්/SMS පණිවිඩයක් හෝ දුරකථන ඇමතුමක් මගින් එය ලැබුණු බව තහවුරු කෙරේ.

4. පැමිණිලි කළමනාකරණය කිරීමේ ක්‍රියාවලිය (කාලසීමාවන් ඇතුළුව)

- රාජකාරි දින 3 ක් ඇතුළත ඔබගේ පැමිණිල්ල විසඳීම සඳහා අපි හැකි සෑම පියවරක්ම ගන්නෙමු.

- පැමිණිල්ල විසඳීමට රාජකාරි දින 3 කට වැඩි කාලයක් ගතවන්නේ නම්, එහි ප්‍රගතිය පිළිබඳව වරින් වර ඊමේල් හෝ දුරකථන ඇමතුම් මගින් ඔබ දැනුවත් කෙරෙනු ඇත.

- අපගේ ප්‍රතිචාරය පිළිබඳව ඔබ තෘප්තිමත් නොවන්නේ නම්, කරුණාකර ඒ බව අප වෙත දැනුම් දෙන්න. ඒ සම්බන්ධයෙන් ගත හැකි වෙනත් පියවර මොනවාද යන්න එවිට සලකා බැලෙනු ඇත.

- අපගේ විමර්ශනය, ඔබ පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ දිනයේ සිට රාජකාරි දින 14 කට වඩා ගතවන්නේ නම්, ඒ සම්බන්ධ අතුරු වාර්තාවක් ඔබ වෙත ලබාදෙනු ලැබේ.

- ඔබගේ පැමිණිල්ලට අදාළ විමර්ශන කටයුතු සම්පූර්ණ වූ පසුව, ඒ සම්බන්ධ අවසන් වාර්තාවක් ඔබ වෙත ඉදිරිපත් කෙරෙනු ඇත.

ක්‍රියාවලිය	කාලසීමාව
පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීම, ලියපදිංචි කිරීම සහ පැමිණිල්ල ලැබුණු බව තහවුරු කිරීම	රාජකාරි දින 1
පැමිණිල්ල සමාලෝචනය කිරීම	රාජකාරි දින 2
සාමාන්‍ය පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් ප්‍රතිචාර ලබාදීම	රාජකාරි දින 3 - 4
පැමිණිල්ල විමර්ශනය	රාජකාරි දින 14
පැමිණිල්ල විමර්ශන කාලය දීර්ඝ කිරීම	රාජකාරි දින 30
පැමිණිල්ල සම්බන්ධ ප්‍රගතිය නිරීක්ෂණය කිරීම	ඕනෑම දිනයක
පැමිණිල්ල සම්බන්ධ වාර්තා පවත්වා ගැනීම	වසර 2 - 3
පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් අභියාචනා ඉදිරිපත් කිරීමේ ක්‍රියාවලිය (පැමිණිලිකරු තෘප්තිමත් නොවන අවස්ථාවකදී)	ඕනෑම දිනයක

5. ඉදිරිපත් කළ පැමිණිල්ලක් සම්බන්ධ නවතම තත්ත්වය පරීක්ෂා කරන ආකාරය

- ඔබ පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ පුද්ගලයා/ස්ථානය වෙතින් ඒ පිළිබඳව විමසීම - උදා: පාරිභෝගික පැමිණිලි නිලධාරී, ශාඛාව, ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය, හිමිකම් මුදල් අංශය, ප්‍රාරක්ෂණ අංශය.

- feedback@fairfirst.lk වෙත ඊමේල් පණිවිඩයක් යොමුකිරීම.

6. වගකීම් භාර නිලධාරී (OIC) වෙතින් ලැබුනු මූලික විසඳුම සම්බන්ධයෙන් තෘප්තිමත් නොවන්නේ නම්, අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කරන්නේ කෙසේද?

- කරුණාකර අපගේ නීති, අවදානම් හා අනුකූලතා ප්‍රධානී වෙත අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කරන්න. එවිට ඒ සම්බන්ධයන් තවදුරටත් කළ හැකි යමක් වේනම් එය ඉටුකිරීමට හැකි සෑම උත්සාහයක්ම ගනු ඇත.

තැපැල් මගින්	:	නීති, අවදානම් හා අනුකූලතා ප්‍රධානී, ඇක්සස් ටවර් II (14 වන මහල), නො. 278/4, යූනියන් පෙදෙස, කොළඹ 02.
ජංගම දුරකථනයෙන්	:	+94 77-3958889
ඊමේල් මගින්	:	anushaf@fairfirst.lk

- අවසන් ප්‍රතිචාරය සම්බන්ධයෙන් ඔබ තවදුරටත් තෘප්තිමත් නොමැති නම්, ඔබගේ පැමිණිල්ල නැවත සලකා බලා විසඳුමක් ලබාගැනීම සඳහා විකල්ප ක්‍රමවේද වෙත යොමුවිය හැකිවේ.

- රක්ෂණ සමාගම් සමග ඇතිවන මතභේද විසඳා ගැනීමට ගනුදෙනුකරුවන්ට උපකාරී වීම සඳහා හඳුන්වා දී ඇති ගාස්තු රහිත ස්වාධීන සේවාවන් දෙකක් ලෙස රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන් සේවාව සහ ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව ක්‍රියාත්මක වේ. අප ලබාදුන් විසඳුම සම්බන්ධයෙන් තෘප්තිමත් නොවන්නේ නම් ඔබට මෙම සේවාවන් වෙත පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කළ හැක.

රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන් සේවාව

තැපැල් මගින්	:	රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන් රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන් කාර්යාලය නො. 143 A, වජිර පාර, කොළඹ 05.
දුරකථනයෙන්	:	+94 11-4528671 / +94 11-2505542
ඊමේල් මගින්	:	info@insuranceombudsman.lk

ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව

තැපැල් මගින්	:	අධ්‍යක්ෂ (විමර්ශන) ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව 11 මහල, නැගෙනහිර කුළුන, ලෝක වෙළඳ මධ්‍යස්ථානය, කොළඹ 01.
දුරකථනයෙන්	:	+94 11-2396184-9 / +94 11-2335167
ඊමේල් මගින්	:	investigation@ircsl.gov.lk / info@ircsl.gov.lk