



රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ
පැමිණිලි විභාග කිරීමේ
කාර්යපටිපාටිය



ලේඛන විස්තර

ලේඛනයේ නම	රක්ෂිතයන්ගේ පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ කාර්ය පටිපාටිය
ලේඛන අනුවාදය	2.0
ආරම්භක ව්‍යාපාරික අංශය	පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශය
ලේඛනයේ හිමිකරු / භාරකරු සහ නඩත්තු කිරීම සඳහා වගකිවයුත්තා	නබීල් මුබාරක්, ජ්‍යෙෂ්ඨ විධායක - ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය
සමාලෝචනය කර අනුමත කරන ලද්දේ	නිපුණ් ප්‍රනාන්දු, නීති, අවදානම් සහ අනුකූලතා ප්‍රධානී ක්ලෙමන්ට් ප්‍රනාන්දුපුල්ලේල ප්‍රධානී - ඩිජිටල්, අලෙවිකරණ සහ පාරිභෝගික අත්දැකීම් ප්‍රධානී
අනුවාදය බලාත්මක වන දිනය	2026 ඔක්තෝම්බර් 01
සමාලෝචන වාර ගණන	වාර්ෂිකව
කාර්ය පටිපාටිය අවශ්‍ය කරනු ලබන්නේ	නියාමකයා (ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව)
භාෂාව	භාෂා තුනකින් ලබා ගත හැක - සිංහල දෙමළ ඉංග්‍රීසි

සංස්කරණ පාලනය

සංස්කරණය	සටහන්	අනුමත කළ දිනය	නිකුත් කරනු ලැබුවේ
1.0		2026 මැයි 29	රක්ෂිතයන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශය / ඒකකය
2.0		2026 ඔක්තෝම්බර් 01	රක්ෂිතයන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශය / ඒකකය

පටුන

ලේඛන විස්තර	
අනුවාද පාලනය	
පටුන	1
1. හැඳින්වීම	2
2. අර්ථදැක්වීම්	2
3. රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි පරිහරණය කිරීමේ කාර්යපටිපාටිය - තොරතුරු ප්‍රස්ථාරය	3
4. පැමිණිලි පරිහරණය කිරීම සඳහා වන දර්ශක කාලසීමාවන්	3
5. පැමිණිල්ලක් කරන්නේ කෙසේද	4
6. පැමිණිල්ල යොමු කළ යුත්තේ කා වෙනටද	4
7. පැමිණිල්ලක් සමඟ ඉදිරිපත් කළ යුතු ලේඛන සහ තොරතුරු	5
8. පැමිණිල්ල ලැබුණු බව ස්ථිර කර දන්වනු ලබන්නේ කවදාද	5
9. කරන ලද පැමිණිල්ලක වත්මන් තත්ත්වය පරීක්ෂා කරන්නේ කෙසේද	5
10. අභියාචනා සමාලෝචන නිලධාරීගේ තනතුර සහ සම්බන්ධතා තොරතුරු:	
මූලික විසඳුම පිළිබඳව පැමිණිලිකරු සැහිමකට පත් නොවන්නේ නම්, අභියාචනයක්	
යොමු කළ යුත්තේ කා වෙනටද	5
11. අවසාන විසඳුම පිළිබඳව පැමිණිලිකරු සැහිමකට පත් නොවන්නේ නම්,	
ලබාගත හැකි විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ (ADR) යාන්ත්‍රණ	6

1. **හැඳින්වීම**

ෆේර්ෆයර් ඉන්ෂුරන්ස් ලිමිටඩ් (Fairfirst Insurance Limited) වසර 30 කට වැඩි කාලයක් තිස්සේ අපගේ මෙම පාරාදීප දූපත පුරා විසිරී සිටින ව්‍යාපාර සහ පුද්ගලයන් වෙත සේවය සලසා ඇත. අපි ඔබගේ ව්‍යාපාරය සහ ඔබගේ වත්කම් වෙනුවෙන් පුළුල් ආවරණ ප්‍රතිපත්ති පිරිනමන්නෙමු. අපගේ රක්ෂණ ප්‍රතිපත්ති සරල, සෘජු මෙන්ම රක්ෂණ ක්ෂේත්‍රයට පමණක් සීමා වූ සංකීර්ණ වචනවලින් තොර ඒවා වෙයි. අපගේ රක්ෂණ ආවරණ මගින් ඔබ මුදල් ගෙවන්නේ කුමන දෙයකටද සහ ඒ වෙනුවෙන් ඔබට ලැබෙන්නේ කුමක්ද යන්න පැහැදිලිව ඔබට දැනගත හැකිය. ඔබ රක්ෂණය කරන්නේ ඔබේ නිවස, මෝටර් රථය, සුරතල් සතුන්, ව්‍යාපාරය හෝ වෙනත් යම් දෙයක් වේවා ජීවිතයේ ඇති වන අවිනිශ්චිතතාවයන් සමඟ පැමිණෙන මූල්‍ය අලාභයන්ගෙන් ඔබ පීඩාවට පත් නොවන බව සහතික කිරීම අපගේ කාර්යයයි.

ඔප්පු ලාභීන්ගේ (රක්ෂිතයන්ගේ) පැමිණිලි සාධාරණ සහ කඩිනම් අයුරින් පිළිගැනීම, සමාලෝචනය කිරීම සහ විසඳීම සහතික කිරීම සඳහා ෆේර්ෆයර් ඉන්ෂුරන්ස් ලිමිටඩ් විසින් අනුගමනය කරනු ලබන සම්මත ක්‍රියාවලිය මෙම ඔප්පුලාභී පැමිණිලි හැසිරවීමේ කාර්ය පටිපාටිය මගින් දක්වා ඇත. සියලුම ඔප්පුලාභීන් වෙත අඛණ්ඩතාව, වෘත්තීයභාවය සහ විනිවිදභාවයෙන් යුතුව අපගේ සේවාවන් සැපයීමට අපි කැපවී සිටිමු. අප ඉහළම සේවා ප්‍රමිතීන් පවත්වා ගැනීමට උත්සාහ කරන අතරම සපයනු ලබන සේවාව පිළිබඳව ඔප්පු ලාභීන් අතෘප්තියට පත්වන අවස්ථා මතු විය හැකි බව අපි පිළිගනිමු. එවැනි අවස්ථාවන්හිදී, මෙම ක්‍රියා පටිපාටිය මගින් එම ගැටලු කඩිනමින්, අපක්ෂපාතීව සහ ඵලදායී ලෙස විසඳීම සහතික කරයි.

එවැනි ගැටලු ඵලදායී ලෙස විසඳීමට සහාය වීම සඳහා, ෆේර්ෆයර් ඉන්ෂුරන්ස් ලිමිටඩ් ආයතනය සමාගමේ පැමිණිලි කළමනාකරණ ප්‍රතිපත්තියට අනුකූලව පුළුල් පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශයක් පවත්වාගෙන යනු ලබයි. එක් එක් පැමිණිලි අපක්ෂපාතීව, පැහැදිලිව සහ නිසි සැලකිල්ලෙන් යුතුව හසුරුවන බව සහතික කිරීම සඳහා "ඔප්පුලාභී පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශයේ භාරකාර නිලධාරී" (Officer-In-Charge of Policyholder Complaints Management Function) ලෙස නම් කරන ලද නිලධාරියෙකු විසින් මෙම ක්‍රියාවලිය අධීක්ෂණය කරනු ලැබේ.

ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව (IRCSL) විසින් නිකුත් කරන ලද, රක්ෂණකරුවන් සහ තැරැව්කරුවන් විසින් පැමිණිලි හැසිරවීම පිළිබඳ මාර්ගෝපදේශ (2016) (Guidelines on Complaints Handling by Insurers and Brokers) වලට අනුකූලව, පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන්නේ කෙසේද යන්න පිළිබඳව ඔප්පුලාභීන්ට මඟ පෙන්වීමක් ලෙස මෙම ලේඛනය ක්‍රියා කරන අතර, පැමිණිලි හැසිරවීම, ඉහළ නිලධාරීන් වෙත යොමු කිරීම (escalating) සහ විසඳීම සඳහා ඇතුළත් වන පියවර මෙහි දක්වා ඇත.

2. **අර්ථදැක්වීම්**

රක්ෂිතයන් සහ තැරැව්කරුවන් විසින් පැමිණිලි හැසිරවීම පිළිබඳ මාර්ගෝපදේශ (2016) හි අරමුණු සඳහා, මෙම කාර්ය පටිපාටිය වෙනුවෙන් පහත සඳහන් අර්ථදැක්වීම් අදාළ වේ:

'පැමිණිල්ල' (Complaint) - රක්ෂණ සමාගමකු, තැරැව්කරුවෙකු හෝ නියෝජිතයෙකු විසින් සපයනු ලබන සේවාවන් පිළිබඳව, එම රක්ෂණ සමාගම හෝ තැරැව්කරු වෙත ඉදිරිපත් කරනු ලබන අතෘප්තියාත්මක ප්‍රකාශ කිරීමකි.

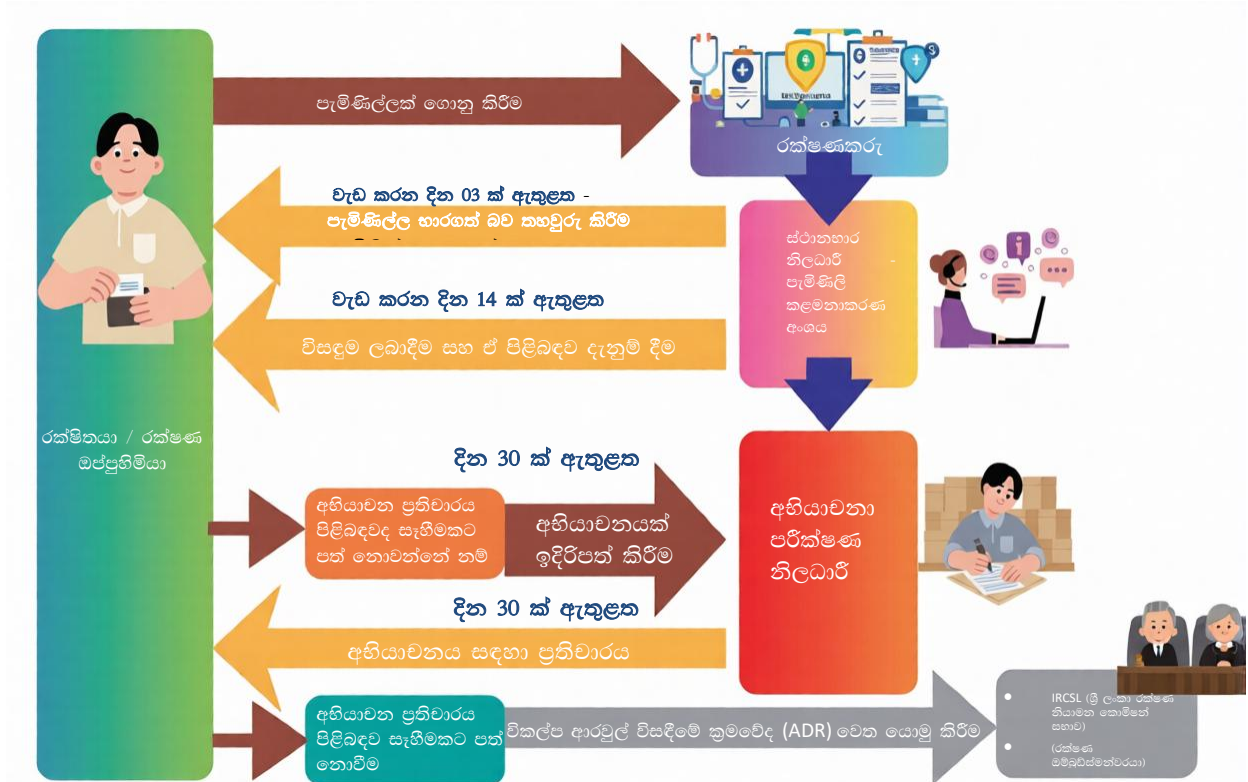
'පැමිණිලිකරු' (Complainant) - රක්ෂණ සමාගමකට හෝ තැරැව්කරුවෙකු වෙත පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කර ඇති පුද්ගලයෙකි.

'රක්ෂණ ඔප්පුගිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කාර්යයේ භාර නිල (Officer-In-Charge of Policyholder Complaints Management Function) - රක්ෂණ ඔප්පුගිමියන්ගේ පැමිණිලි ඵලදායී, සාධාරණ සහ කාලීන ලෙස හැසිරවීම අධීක්ෂණය කිරීම, කළමනාකරණය කිරීම සහ සහතික කිරීම සඳහා මූලික වගකීම දරන, රක්ෂකයාගේ නම් කරන ලද ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකාරීන්ව නිලධාරියෙකි.

'අභියාචනා සමාලෝචනය කිරීමේ නිලධාරියා' (Officer Reviewing Appeals) - පැමිණිලි ඉහළ මට්ටමකට යොමු කිරීමේ (complaint escalation) දෙවන මට්ටම ලෙස කටයුතු කරනු ලබන, රක්ෂණ ඔප්පුගිමියන්ගේ සුභසිද්ධිය/අයිතිවාසිකම් ආරක්ෂා කරන අතරතුර අභියාචනා කාර්යක්ෂමව හා ඵලදායී ලෙස විසඳීමට වගකිව යුතු, රක්ෂිතයාගේ ප්‍රධාන නිලධාරියා (Principal Officer) හෝ නිශ්චිත නිලධාරියා (Specified Officer) වේ.



3. රක්ෂිතයන්ගේ පැමිණිලි පරිහරණය කිරීමේ කාර්ය පටිපාටිය - කොරකුරු ප්‍රස්ථාරය



4. පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ දර්ශක කාලසීමාවන්

රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි මෙහෙයවීම සඳහා, 2016 රක්ෂණකරුවන් සහ තැරැව්කරුවන් විසින් පැමිණිලි මෙහෙයවීම පිළිබඳ මාර්ගෝපදේශ යටතේ නියම කර ඇති අවම ප්‍රමිතීන් පහත දක්වා ඇති කාලසීමාවන්ගෙන් නිරූපණය වේ.

ක්‍රියාවලිය	රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි පරිහරණය කිරීමේ කාර්යපටිපාටිය
පැමිණිල්ල ලැබුණු බව දැනුම් දීම	පැමිණිල්ල ලැබුණු දින සිට වැඩ කරන දින 3ක් ඇතුළත
පැමිණිල්ල විසඳීම සහ විසඳුම හෝ විසඳීමේ ප්‍රමාදයන් පිළිබඳව පැමිණිලිකරු දැනුවත් කිරීම	පැමිණිල්ල ලැබුණු දින සිට වැඩ කරන දින 14ක් ඇතුළත (විසඳුමක් ලබා දෙන තෙක් පැමිණිලිකරු අඛණ්ඩව දැනුවත් කර තැබිය යුතුය)
අභියාචනා භාර ගැනීම	විසඳුම හෝ ප්‍රතිචාරය දැනුම් දුන් දින සිට දින 30ක් ඇතුළත
ලබා දුන් විසඳුමකට එරෙහිව කරන ලද අභියාචනයකට ප්‍රතිචාර දැක්වීම	අභියාචනය ලැබුණු දින සිට දින 30ක් ඇතුළත

* පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය සංකීර්ණ වන අවස්ථාවලදී මෙම කාලසීමාවන් දීර්ඝ විය හැක. විවිධ සාධක හේතුවෙන් මෙවැනි සංකීර්ණතා ඇති විය හැකි අතර, එසේ වුවහොත් ප්‍රමාදයට හේතු අපි ඔබට පැහැදිලි කර දෙන අතර එම ගැටලුව සම්පූර්ණයෙන්ම විසඳන තෙක් ඔබට යාවත්කාලීන කර (දැනුවත් කර) තබන්නෙමු.

5. පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන්නේ කෙසේද?

පැමිණිලි සිංහල, දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි භාෂාවලින් ඉදිරිපත් කළ හැක. පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කරන ලද භාෂාවෙන්ම ඊට අදාළ ප්‍රතිචාර සන්නිවේදනය කරනු ලැබේ.

අපගේ නිෂ්පාදන හෝ සේවාවන් පිළිබඳව පවතින යම් අතෘප්තියක් සම්බන්ධයෙන් රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ට පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීම සඳහා පහසු මාධ්‍යයන් කිහිපයක් අප විසින් සලසා දී ඇත. පහත දැක්වෙන ඕනෑම සන්නිවේදන ක්‍රමයක් ඔස්සේ අපගේ කැපවූ රක්ෂණ ඔප්පුහිමි පැමිණිලි කළමනාකරණ කණ්ඩායම සම්බන්ධ කර ගත හැක:

සන්නිවේදන ක්‍රමය	සම්බන්ධ කරගත හැකි අංකය/ ලිපිනය/ විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනය
වචනශ්‍රේණි / වාචිකව	
i දුරකථනය	+94 11-2428282
ii පැමිණීමෙන්	ඇක්සස් ටවර්ස් ii (14 වන මහල), 278/4, යුනියන් පෙදෙස, කොළඹ 02, ශ්‍රී ලංකාව. මීට අමතරව, අපගේ ඕනෑම ශාඛාවකට පැමිණීමෙන්ද ඔබට ඔබගේ පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ හැකිය.
ලිඛිතව	
i විද්‍යුත් තැපෑල	feedback@fairfirst.lk
ii තැපෑලෙන්	ඇක්සස් ටවර්ස් ii (14 වන මහල), 278/4, යුනියන් පෙදෙස, කොළඹ 02, ශ්‍රී ලංකාව.
iii මාර්ගගතව	https://www.fairfirst.lk/customer-complaints/

6. පැමිණිල්ල යොමු කළ යුත්තේ කා වෙතද?

ඔබගේ පැමිණිලි, රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශයේ භාරකාර නිලධාරී (Officer-In-Charge) වෙත යොමු කළ යුතුය.

රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශයේ භාරකාර නිලධාරීවරයාගේ සෘජු සම්බන්ධතා තොරතුරු	
නම	ක්ලෙමන්ට් ප්‍රනාන්දුපුල් මහතා
තනතුර	- සිප්ටල්, අලෙවිකරණ සහ පාරිභෝගික අත්දැකීම් ප්‍රධානී - රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශයේ භාරකාර නිලධාරී
ලිපිනය	ඇක්සස් ටවර්ස් ii (14 වන මහල), 278/4, යුනියන් පෙදෙස, කොළඹ 02, ශ්‍රී ලංකාව.
සෘජු දුරකථන අංකය	+94 11-2428805
රංගම් දුරකථන අංකය	
විද්‍යුත් තැපෑල	clementf@fairfirst.lk

7. පැමිණිල්ලක් සමග ඉදිරිපත් කළ යුතු ලේඛන සහ තොරතුරු

රක්ෂණ ඔප්පුහිමියෙකුට ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය (call center) හරහා වාචිකව පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කළ හැකිය; කෙසේ වෙතත්, පැමිණිල්ලක් විමර්ශනය කිරීමේදී ඊට අදාළ සියලුම සාක්ෂි සහ තොරතුරු රැස්කර ගැනීම සඳහා පහත සඳහන් ලේඛන/තොරතුරු සමග ලිඛිත පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන ලෙස තරයේ නිර්දේශ කරනු ලැබේ.

- රක්ෂණ ඔප්පුහිමියාගේ සම්පූර්ණ නම, ලිපිනය, ඔප්පු අංකය (Policy Number) හෝ ජාතික හැඳුනුම්පත් (NIC) අංකය පැහැදිලිව සඳහන් කර ඇති ලිඛිත පැමිණිලි ලිපියක්
- පැමිණිල්ලට බලපෑමක් ඇති කළ හැකි ඕනෑම තත්ත්වයක් හෝ සිදුවීමක් ඇතුළුව, සියලුම අදාළ සිදුවීම් පිළිබඳ සවිස්තරාත්මක විස්තරයක්.
- ලිපි, මිල ගණන් (quotations) සහ පෙර ලිපි හුවමාරු වැනි කරුණට අදාළ සියලුම උපකාරක ලේඛනවල පිටපත්.
- අදාළ වන අවස්ථාවන්හිදී, සිදු වූ යම් අලාභයක් පිළිබඳ සාක්ෂි.
- ගැටලුව විසඳීම සඳහා අවශ්‍ය යැයි පැමිණිලිකරු විශ්වාස කරන, අපේක්ෂිත විසඳුම හෝ පිළියම් ක්‍රියාමාර්ගය නිශ්චිතව දක්වන ප්‍රකාශයක්.
- පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය සහ සංකීර්ණත්වය මත පදනම්ව සමාගම විසින් සාධාරණ ලෙස ඉල්ලා සිටිය හැකි ඕනෑම අතිරේක ලේඛනයක් හෝ තොරතුරක්.



8. පැමිණිල්ලක් ලැබුණු බව ස්ථිර කර දැනුම් දෙන්නේ කවදාද

සියලුම පැමිණිලි ලැබී වැඩ කරන දින 3ක් ඇතුළත හෝ විද්‍යුත් තැපෑල මගින් ලියාපදිංචි කර, ඒ පිළිබඳව ස්ථිර කර දැනුම් දෙනු ලැබේ. මෙම දැනුම්දීම සමග එක් එක් පැමිණිල්ල සඳහා වන විමර්ශන අංකයක් (reference number) ද ලබා දෙනු ඇත. එමෙන්ම, අදාළ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් ඔබ සම්බන්ධ කර ගත යුතු නිලධාරියාගේ නම, තනතුර සහ සම්බන්ධ කර ගැනීමේ තොරතුරු ඇතුළත් වේ.

එසේම, පැමිණිල්ල ලැබී වැඩ කරන දින 3ක් ඇතුළත ඊට අදාළ විසඳුමක් ලබා දීමට හැකි නම්, එම විසඳුම ද ලැබුණු බව දැනුම් දෙන පණිවිඩය සමගම දැනුම් දෙනු ලැබේ.

9. ඉදිරිපත් කරන ලද පැමිණිල්ලක වත්මන් තත්ත්වය පරීක්ෂා කරන්නේ කෙසේද?

රක්ෂිතයන්ට අපගේ ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය +94 11-2428428 ඔස්සේ හෝ පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශය/ඒකකය +94 11-2428282 ඔස්සේ සම්බන්ධ කර ගනිමින් තම පැමිණිල්ලේ වත්මන් තත්ත්වය පහසුවෙන්ම පරීක්ෂා කළ හැකිය. මීට අමතරව, ඉහත 5 වැනි වගන්තියේ සඳහන් කර ඇති පරිදි, පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීම සඳහා භාවිත කළ ඕනෑම සන්නිවේදන මාර්ගයක් එහි ප්‍රගතිය සොයා බැලීම සඳහා ද භාවිත කළ හැකිය. වත්මන් තත්ත්වය පිළිබඳව විමසීමේදී, කඩිනම් සහයක් ලබා දීම සඳහා රක්ෂිතයන් විසින් තම පැමිණිල්ලට ලබා දී ඇති සුවිශේෂී යොමු අංකය සැපයිය යුතුය.

10. 'අභියාචනා සමාලෝචන නිලධාරියාගේ' තනතුර සහ සම්බන්ධ කර ගැනීමේ තොරතුරු: මූලික විසඳුම පිළිබඳව පැමිණිලිකරු සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් අභියාචනයක් යොමු කළ යුත්තේ කා වෙතද?

සමාගමේ පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශය/ඒකකය මගින් ලබා දුන් මූලික විසඳුම පිළිබඳව රක්ෂිතයන් සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, ඔවුන්ට 'අභියාචනා සමාලෝචන නිලධාරියා' (Officer Reviewing Appeals) වෙත අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කළ හැකිය. සමාගමේ ප්‍රධාන නිලධාරියා හෝ නම් කරන ලද නිලධාරියා වන මෙම අභියාචනා සමාලෝචන නිලධාරියා, සමාගම තුළ පැමිණිලි ඉහළ නිලධාරීන් වෙත යොමු කිරීමේ දෙවැනි මට්ටම ලෙස කටයුතු කරයි. එමගින් රක්ෂිතයන්ගේ අයිතිවාසිකම් සුරක්ෂිත කරමින්, පැමිණිලි කාර්යක්ෂමව හා ඵලදායී ලෙස විසඳීම සහතික කෙරේ.

'අභියාචනා සමාලෝචන නිලධාරියාගේ' කාර්ය සම්බන්ධතා තොරතුරු	
නම	රවිශංකර් වික්නේශ්වරන් මහතා
තනතුර	ප්‍රධාන විධායක නිලධාරී
ලිපිනය	ඇක්සස් ටවර්ස් ii (14 වන මහල), 278/4, යුනියන් පෙදෙස, කොළඹ 02, ශ්‍රී ලංකාව
සෘජු දුරකථන අංකය	+94 11-2428884
විද්‍යුත් තැපෑල	wickneswaranr@fairfirst.lk



11. අවසාන විසඳුම පිළිබඳව පැමිණිලිකරු සැඟිමකට පත් නොවන්නේ නම්, ලබාගත හැකි විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ (ADR) ක්‍රමවේද

අභියාචනා ක්‍රියාවලිය අවසානයේ සමාගම විසින් ලබා දෙන අවසාන විසඳුම පිළිබඳව රක්ෂිතයන් සැඟිමකට පත් නොවන්නේ නම්, බාහිර ආරවුල් විසඳීමේ විකල්ප ලෙස පහත දක්වා ඇති ඕනෑම විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ (ADR) ක්‍රමවේදයක් වෙත යොමු වීමෙන් ඔවුන්ට වැඩිදුර සහනයක් ලබා ගත හැකිය.

පවතින විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ (ADR) ක්‍රමවේදයන්		
ක්‍රමවේදය	ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන් (පාලකවරයා)	ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව
ලිපිනය	ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්, නො. 1, බෙතෙස්ඨා පෙදෙස, කොළඹ 05.	අධ්‍යක්ෂ - විමර්ශන, ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව මහල 11, නැගෙනහිර කුරුණෑ, ලෝක වෙළඳ මධ්‍යස්ථානය, කොළඹ 01.
දුරකථන අංකය	+94 11-2505542 / +94 11-2505041	+94 11-2396184-9 / +94 11-2335167
විද්‍යුත් තැපෑල	info@insuranceombudsman.lk	investigation@ircsl.gov.lk / info@ircsl.gov.lk
වෙබ් අඩවිය	insuranceombudsman.lk	http://ircsl.gov.lk

