



**ඔරියන්ට් ඉන්ෂුරන්ස් ලිමිටඩ් හි පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය**

ඔරියන්ට් ඉන්ෂුරන්ස් ලිමිටඩ් හි අපි ආයතනික සහ සිල්ලර ගනුදෙනුකරුවන්ට සෘජුව සහ අපගේ ව්‍යාපාරික හවුල්කරුවන් හරහා සේවය කරන්නෙමු. දෝෂ රහිත සේවා සැපයීම සහතික කිරීම සඳහා සියලු සැලකිල්ලක් දක්වන අතර, පාරිභෝගිකයන් සහ අතරමැදියන් පිරිනමන සේවාවන් පිළිබඳව සැහිමකට පත් නොවන අවස්ථා තවමත් තිබිය හැකි බව අපි තේරුම් ගනිමු.

ඔරියන්ට් හි පැමිණිලි කළමනාකරණ ක්‍රියාවලිය (CMP) යනු සේවාවලාභියාගේ සහ සේවක පැමිණිලිවල සියලුම අංග ආවරණය වන පරිපූර්ණ ක්‍රියාවලියකි. නම් කරන ලද නිලධාරියෙකු පත් කරනු ලබන අතර, පාරිභෝගිකයින්ට තම දුක්ගැනවිලි පහසුවෙන් දැනුවත් කිරීමට සහ ඉක්මන් නිගමනයක් සහතික කිරීමට පහසුවක් දැනිය හැකිය.

**පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීම හෝ ප්‍රතිපෝෂණයක් පළ කිරීම**

හිතවත් වටිනා පාරිභෝගික ඔබට පැමිණිල්ලක්, දුක්ගැනවිල්ලක් හෝ ප්‍රතිපෝෂණයක් ඉදිරිපත් කිරීමට පහත සඳහන් ඕනෑමයක් භාවිතා කළ හැක.

- ඔරියන්ට් ඉන්ෂුරන්ස් ලිමිටඩ් හි ප්‍රධාන කාර්යාලය, ශාඛා හෝ විකුණුම් ස්ථාන වෙත පැමිණීමෙන්
- ඔබට 011 20 30 300 අංකයෙන් පහත විස්තර දක්වා ඇති අපගේ නම් කරන ලද පාරිභෝගික සම්බන්ධතා නිලධාරියා ඇමතීමටද හැකිය.
- අපගේ පාරිභෝගික සබඳතා සඳහා වන විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනය **[tellus@orientinsurance.lk](mailto:tellus@orientinsurance.lk)**
- අපගේ වෙබ් අඩවියේ පහත සබැඳිය ක්ලික් කිරීමෙන් ඔබට ඔබේ පැමිණිල්ල හෝ ජ්‍රේණිපෝෂණය ලොග් කළ හැක **<http://www.orientinsurance.lk/reach-us/>**
- පහත ලිපිනයේ පිහිටා ඇති අපගේ පාරිභෝගික සම්බන්ධතා නිලධාරියාටද ඔබට ලිවිය හැක -  
Orient Insurance Ltd, No 133, Bauddhaloka Mawatha Colombo 04.

**සියලු පැමිණිලි ඉදිරිපත් කළ යුතු ලිපිනය :**

AVP - MDs කාර්යාලය සහ පරිපාලනය.  
ඔරියන්ට් ඉන්ෂුරන්ස් ලිමිටඩ්,  
අංක 133, බෞද්ධාලෝක මාවත, කොළඹ 04.  
විද්‍යුත් තැපෑල ; **[Tellus@orientinsurance.lk](mailto:Tellus@orientinsurance.lk)**  
වෙබ් ; **<http://www.orientinsurance.lk/reach-us/>**  
දුරකථන ; +94 11 2030 300/311

**පැමිණිල්ලේ රීසිටපත**

- පැමිණිල්ල ලැබුණු දින සිට වැඩ කරන දින තුනක් ඇතුළත ඔබේ පැමිණිල්ල සමාගම විසින් පිළිගනු ලැබේ. ඔබගේ පැමිණිල්ලේ ක්‍රියාවලිය නිරීක්ෂණය කිරීමට යොමු අංකයක් සමඟින් ඔබට දන්වනු ලැබේ. පැමිණිල්ලේ ප්‍රගතිය නිරීක්ෂණය කිරීමට මෙම යොමු අංකය භාවිත කළ හැක.
- සියලුම පැමිණිලි පැමිණිල්ල, දුක්ගැන්විලි හෝ යෝජනාව ලැබුණු දින සිට දින 14ක් ඇතුළත විසඳනු ලැබේ.
- සපයා ඇති යෝජනාවකට එරෙහිව කරන ලද අභියාචනයකට ප්‍රතිචාර දැක්වීම - අභියාචනය කළ දින සිට වැඩ කරන දින 14ක් ඇතුළත.
- අභියාචනය විසඳීමේ ප්‍රමාදයන් තිබේ නම්, විසඳීම සඳහා සාධාරණ කාල රාමුවක් පිළිබඳව අදාළ පැමිණිලිකරුට දැනුම් දෙනු ලබන අතර අන්‍යෝන්‍ය වශයෙන් එකඟ වේ.
- පාරිභෝගිකයින්ට ඔහුගේ/ඇයගේ පැමිණිල්ලට සමාගමේ ප්‍රතිචාර/ ප්‍රතිපෝෂණ ලබා ගැනීම සඳහා ඉහත සඳහන් ඕනෑම මාධ්‍යයක් තෝරාගත හැක (උදා: පුද්ගලිකව, ලිපිය, විද්‍යුත් තැපෑල, දුරකථන ඇමතුම)
- සිංහල, දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි යන භාෂාවලින් කරන ලද පැමිණිලිවලට එම භාෂාවෙන්ම ප්‍රතිචාර දක්වනු ලැබේ.

**පැමිණිලි ඇගයීම සහ විමර්ශනය**

පැමිණිල්ලේ කුච්ඛාත්සිය පිළිගැනීමෙන් පසුව, පැමිණිල්ලේ මතු කර ඇති ගැටළු (ව) සමාගම් පාලනය තුළ තිබේද යන්න සමාගම විසින් තක්සේරු කරනු ඇත. ගනුදෙනුකරුවන් විසින් කරන ලද පැමිණිල්ල විමර්ශනය කිරීමට සහ එකඟ වූ කාල රාමු තුළ ප්‍රතිපෝෂණ/විසඳුම ලබා දීමට සමාගම අවශ්‍ය සියලු ක්‍රියාමාර්ග ගනු ඇත. එකම පාරිභෝගිකයා විසින් කරන ලද පැමිණිලි කිහිපයක් තිබේ නම්, ඒවා වෙනම පැමිණිලි ලෙස විමර්ශනය කර ප්‍රතිචාර වෙන වෙනම ලබා දෙනු ඇත.

**අභියාචනා ක්‍රියාවලිය**

- සපයා ඇති විසඳුම් ගැන ගනුදෙනුකරුවන් අසතුටුදායක නම්, ඔවුන්ට අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කළ හැකි අතර, ඉහත සඳහන් කළ මාධ්‍යයන් හරහා එම අභියාචනය මට ආරම්භ කළ හැකිය. ලැබෙන ඕනෑම අභියාචනයක් කැපවූ පාරිභෝගික සම්බන්ධතා නිලධාරියා විසින් සමාලෝචනය කරනු ලබන අතර සමාලෝචනය, ක්‍රියාමාර්ගය සහ ප්‍රතිචාරය සඳහා සමාගමේ ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකාරීත්වය වෙත යොමු කරනු ලැබේ.
- කැපවූ පාරිභෝගික සම්බන්ධතා නිලධාරියා ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකාරීත්වය සමඟ සම්බන්ධීකරණය කර ඉදිරිපත් කරන ලද අභියාචනය සමාලෝචනය කර අභියාචනය ලැබී වැඩ කරන දින 14ක් ඇතුළත කරන ලද පැමිණිල්ලට අවසන් විසඳුම නිකුත් කරනු ඇත.

→ අභියාචනය සඳහා ලැබුණු යෝජනාව පිළිබඳව පාරිභෝගිකයා සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, පාරිභෝගිකයාට තම අභියාචනය රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන් කාර්යාලයට සහ/හෝ ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාවට (IRCSL) යොමු කිරීමේ හැකියාව ඇත.

**රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්වරුන්ගේ විස්තර**

ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්,  
143A වජිර පාර, කොළඹ 05  
[www.insuranceombudsman.lk](http://www.insuranceombudsman.lk)  
+94 112 505 542/ +94 112 505 041

**ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාවේ විස්තර**

අධ්‍යක්ෂ විමර්ශන,  
ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව  
11 වන මට්ටම නැගෙනහිර කුළුණ, ලෝක වෙළඳ මධ්‍යස්ථානය  
කොළඹ 01.  
+94 11 239 6184-9/ +94 11 233 5167  
[Investigation@ircs.gov.lk/infor@ircs.gov.lk](mailto:Investigation@ircs.gov.lk/infor@ircs.gov.lk)

**නම් කරන ලද පාරිභෝගික සම්බන්ධතා නිලධාරියා - ඔරියන්ට් ඉන්ෂුරන්ස්**

නිකේෂලා ආදිහෙට්ටි මෙනවිය,  
AVP - MDs කාර්යාලය සහ පරිපාලනය.  
ඔරියන්ට් ඉන්ෂුරන්ස් ලිමිටඩ්,  
අංක 133, බෞද්ධාලෝක මාවත, කොළඹ 04.  
විද්‍යුත් තැපෑල ; [Tellus@orientinsurance.lk](mailto:Tellus@orientinsurance.lk)  
වෙබ් ; <http://www.orientinsurance.lk/reach-us/>  
දුරකථන ; +94 11 2030 300/311