

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

ඔරියන්ට් ඉන්ෂුවරන්ස් ලිමිටඩ් හි අපි, ආයතනික සහ සාමාන්‍ය ගනුදෙනුකරුවන් සෘජුව සහ අපගේ ව්‍යාපාරික හවුල්කරුවන් හරහා සේවය කරන්නෙමු. පරිපූර්ණ සේවාවක් සැපයූව ද, පාරිභෝගිකයන් සහ අතරමැදියන් තෘප්තිමත් නොවන යම් යම් අවස්ථාවන් ඇති බව අප වටහා ගත්තෙමු.

ඔරියන්ට් හි පැමිණිලි කළමනාකරණ ක්‍රියාවලිය (CMP) යනු සේවාලාභියාගේ සහ සේවක පැමිණිලි වල සියලුම අංග ආවරණය වන පරිපූර්ණ ක්‍රියාවලියකි. පාරිභෝගිකයින්ට තම පැමිණිලි සහ දුක් ගැනවිලි පහසුවෙන් දැනුවත් කිරීමට සහ ඉක්මන් නිගමනයක් සහතික කිරීම සඳහා නම් කරන ලද නිළධාරියෙකු පත්කරනු ලැබේ.

**පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීම හෝ ප්‍රතිපෝෂණයක් පළ කිරීම**

**හිතවත්** පාරිභෝගිකය, පැමිණිලි**, දුක්ගැනවිලි හෝ ප්‍රතිපෝෂණයක් ඉදිරිපත් කිරීමට පහත සඳහන් ඕනෑම ක්‍රමයක්** ඔබට **භාවිතා කළ හැකිය.**

* ඔරියන්ට් ඉන්ෂුවරන්ස් ලිමිටඩ් හි ප්‍රධාන කාර්යාලය, ශාඛා හෝ අලෙවිසැල් වෙත පිවිසීමෙන්
* ඔබට 011 20 30 300 අංකයෙන් පහත විස්තර දක්වා ඇති අපගේ නම් කරන ලද පාරිභෝගික සම්බන්ධතා නිලධාරියා ද ඇමතිය හැකිය.
* අපගේ පාරිභෝගික සම්බන්ධතා විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනය tellus@orientinsurance.lk
* අපගේ වෙබ් අඩවියේ හි පහත සබැඳිය ක්ලික් කිරීමෙන් ඔබට ඔබේ පැමිණිල්ල හෝ ප්‍රතිපෝෂණය සටහන් කළ හැකිය <http://www.orientinsurance.lk/reach-us/>

* පහත ලිපිනයේ පිහිටා ඇති අපගේ කැපවූ පාරිභෝගික සම්බන්ධතා නිලධාරියා වෙතද ඔබට ලිවිය හැකිය - **ඔරියන්ට් ඉන්ෂුවරන්ස් ලිමිටඩ්, 10 වන මහල, JFI කුළුණ 03, 75 පියදාස සිරිසේන මාවත, කොළඹ 10**

**සියලුම පැමිණිලි යොමු කළ යුත්තේ ;**

**නිකේෂලා ආදිහෙට්ටි මහත්මිය**

**උප සභාපති - MD කාර්යාලය සහ පරිපාලනය**

**ඔරියන්ට් ඉන්ෂුවරන්ස් ලිමිටඩ්,**

**10 වන මහල, JFI කුළුණ 03, 75 පියදාස සිරිසේන මාවත, කොළඹ 10**

**ඊමේල්** Tellus@orientinsurance.lk

**වෙබ් අඩවිය ;** <https://orientinsurance.lk/customer-complaints/>

**දුරකථන අංකය ; +94 11 2030 300/311**

**පැමිණිලි ලැබීම**

* පැමිණිල්ල ලැබුණු දින සිට වැඩ කරන දින තුනක් ඇතුළත සමාගම විසින් ඔබේ පැමිණිල්ල පිළිගත් බවට තහවුරු කරනු ලැබේ. ඔබේ පැමිණිල්ලේ ක්‍රියාවලිය නිරීක්ෂණය කිරීම සඳහා ඔබට යොමු අංකයක් ලබදෙමින් ඔබව දැනුවත් කරනු ඇත. පැමිණිල්ලේ ප්‍රගතිය නිරීක්ෂණය කිරීමට මෙම යොමු අංකය භාවිතා කළ හැකිය
* පැමිණිල්ල, දුක්ගැනවිල්ල හෝ යෝජනාව ලැබුණු දින සිට දින 14ක් ඇතුළත සියලුම පැමිණිලි  සඳහා විසඳුමක් ලබාදෙනු ලැබේ.
* ලබා දී ඇති විසඳුමකට එරෙහිව කරන ලද අභියාචනයකට ප්‍රතිචාර දැක්වීම - අභියාචනය ඉදිරිපත් කළ දින සිට වැඩ කරන දින 14ක් ඇතුළත.
* අභියාචනය විසඳීමේ ප්‍රමාදයන් ඇති වුවහොත්, විසඳීම සඳහා සාධාරණ කාල රාමුවක් පිළිබඳව අදාළ පැමිණිලිකරුට දැනුම් දෙනු ලබන අතර අන්‍යෝන්‍ය එකඟතාවයකට පැමිණෙනු ලැබේ.
* ගනුදෙනුකරුවන්ට ඔහුගේ/ඇයගේ පැමිණිල්ලට සමාගමේ ප්‍රතිචාරය/ප්‍රතිපෝෂණය ලබා ගැනීමට ඉහත සඳහන් ඕනෑම ක්‍රමයක් තෝරා ගත හැකිය (උදා: පුද්ගලිකව, ලිපියක්, විද්‍යුත් තැපෑල, දුරකථන ඇමතුම)
* සිංහල, දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි භාෂාවෙන් කරන ලද පැමිණිලි එකම භාෂාවෙන් සලකා බලා ප්‍රතිචාර දක්වනු ලැබේ.

**පැමිණිලි ඇඟයීම සහ විමර්ශනය කිරීම**

පැමිණිල්ල ලැබුණු බව තහවුරු කළ පසු, පැමිණිල්ලේ මතු කර ඇති ගැටළුව/ගැටලු සමාගමේ පාලනය යටතේ තිබේද යන්න සමාගම විසින් තක්සේරු කරනු ඇත. ගනුදෙනුකරුවන් විසින් කරන ලද පැමිණිල්ල විමර්ශනය කිරීමට සහ එකඟ වූ කාල රාමු තුළ ප්‍රතිපෝෂණ/විසඳුම් ලබා දීමට සමාගම අවශ්‍ය සියලු ක්‍රියාමාර්ග ගනු ඇත. එකම පාරිභෝගිකයා විසින් පැමිණිලි කිහිපයක් කර ඇත්නම්, ඒවා වෙනම අවස්ථා ලෙස විමර්ශනය කරනු ලබන අතර ප්‍රතිචාර වෙන වෙනම ලබා දෙනු ලැබේ.

**අභියාචනා ක්‍රියාවලිය**

* ලබා දී ඇති විසඳුම පිළිබඳව ගනුදෙනුකරුවන් සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, ඔවුන්ට අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කළ හැකි අතර, එම අභියාචනය ඉහත සඳහන් ක්‍රම මගින් ආරම්භ කළ හැකිය. ලැබෙන ඕනෑම අභියාචනයක් අනුකූලතා භාර නිලධාරි පසිඳු අබේගුණවර්ධන මහතා විසින් සමාලෝචනය කරනු ලබන අතර, ඔහු ගැටලුව විසඳීමට සියලු**ම** උත්සාහයන් ගනු ඇත.

**පසිඳු අබේගුණවර්ධන මහතා**

**ජ්‍යෙෂ්ඨ උප සභාපති - ප්‍රධාන අනුකූලතා නිලධාරී**

**ඔරියන්ට් ඉන්ෂුවරන්ස් ලිමිටඩ්**

**10 වන මහල, JFI කුළුණ 03, 75 පියදාස සිරිසේන මාවත, කොළඹ 10**

**විද්‍යුත් තැපෑල.** **Pasindu.abeygunawardana@orientinsurance.lk**

 **දුරකතන: +94 112020429**

* අභියාචනය සඳහා ලැබුණු විසඳුම පිළිබඳව පාරිභෝගිකයා සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන් කාර්යාලයට හෝ ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාවට (IRCSL) තම අභියාචනය යොමු කිරීමේ විකල්පය පාරිභෝගිකයාට 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 සභාව**

**11 වන මහල නැගෙනහිර කුළුණ, ලෝක වෙළඳ මධ්‍යස්ථානය**

**කොළඹ 01**

**+94 11 239 6184-9/ +94 11 233 5167**

**Investigation@ircsl.gov.lk/infor@ircsl.gov.lk**

**නම් කරන ලද පාරිභෝගික සම්බන්ධතා නිලධාරි**

**නිකේෂලා ආදිහෙට්ටි මහත්මිය**

**උප සභාපති - MD කාර්යාලය සහ පරිපාලනය.**

**ඔරියන්ට් ඉන්ෂුවරන්ස් ලිමිටඩ්,**

**10 වන මහල, JFI කුළුණ 03, 75 පියදාස සිරිසේන මාවත, කොළඹ 10**

**විද්‍යුත් තැපෑල;** **Tellus@orientinsurance.lk**

**වෙබ් අඩවිය;** [**https://orientinsurance.lk/customer-complaints/**](https://orientinsurance.lk/customer-complaints/)

**දුරකථන; +94 11 2030 300/311**