



පැමිණිලි  
සම්බන්ධයෙන්  
කටයුතු කිරීමේ  
ක්‍රියාවලිය



ඔබගේ ප්‍රතිචාර අපි බෙහෙවින් අගය කරන්නෙමු. ඔබ අපේක්ෂා කළ මට්ටමේ සේවාවක් අපගෙන් නොලැබුණේ නම් කරුණාකර ඒ බව අප වෙත දැනුම් දෙන්න. ඒ සම්බන්ධයෙන් නිසි පියවර ගැනීමට අපි වහාම කටයුතු කරන්නෙමු. ඔබගේ ප්‍රතිචාර මගින් අපගේ සේවාවන් තවදුරටත් වැඩිදියුණු කිරීමේ අවස්ථාව අපට හිමි වේ. අපි සෑම විටම ඔබට තෘප්තිමත් සේවාවක් සැපයීම සඳහා කැපවී සිටින්නෙමු.

**ඔබගේ අදහස් අප වෙත ලබාදිය හැකි ආකාරයන්:**

**අප හමුවී අදහස් පැවසීම:**

අපගේ ඕනෑම ශාඛාවක් වෙත පැමිණ ශාඛා කළමනාකරු හමුවන්න. නැතිනම් ප්‍රධාන කාර්යාලය වෙත පැමිණ පාරිභෝගික පැමිණිලි නිලධාරී හමුවන්න.

**තැපැල් මගින්:**

පාරිභෝගික පැමිණිලි නිලධාරී  
ෆෙයාෆස්ට් ඉන්ෂුවරන්ස් ලිමිටඩ්  
අක්සස් 0වර් II (14 වන මහල),  
නො. 278/4, යූනියන් පෙදෙස,  
කොළඹ 02.

**දුරකථනයෙන්:**

පාරිභෝගික පැමිණිලි නිලධාරී  
දිනපතා පෙරවරු 8.30 සිට පස්වරු 5.00 දක්වා  
දුරකථන: +94 11-2428282

*ඔබගේ අවශ්‍යතා වඩාත් හොඳින් වටහාගෙන අපගේ සේවාවන් වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා දුරකථන ඇමතුම් පටිගත කිරීමට ඉඩ ඇත.*

**ඊමේල් මගින්:**

feedback@fairfirst.lk

*රහස්ගත තොරතුරු ලබාදීමට හෝ රහස්‍යභාවය ආරක්ෂා විය යුතු ලිපිලේඛන වචන අදහස් කරන්නේ නම් කරුණාකර තැපැල් හෝ ඊමේල් ලිපි මගින් ඒවා යොමුකරන්න. සියලුම ඊමේල් ලිපි සඳහා ඊමේල් මගින්ම පිළිතුරු සපයනු ලැබේ.*

**වෙබ් අඩවිය:**

www.fairfirst.lk

**පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් අප ගන්නා පියවරයන්:**

- ඔබගේ ගැටලුව දින 14 ක් ඇතුළත විසඳීම සඳහා අපි හැකි සෑම උත්සාහයක්ම ගන්නෙමු.
- වැඩකරන දින 3 ක් ඇතුළත ඔබගේ පැමිණිල්ල ලැබුණු බවට තහවුරු කෙරෙනු ඇත.
- ඒ සම්බන්ධයෙන් අප ගන්නා පියවර ගැන ඔබ දැනුවත් කෙරේ.
- කිසියම් හේතුවක් නිසා අපගේ ප්‍රතිචාරය ගැන ඔබ තෘප්තිමත් නොමැති නම් කරුණාකර ඒ බව අපට දන්වන්න. ඒ සම්බන්ධයෙන් කළ හැකි වෙනත් යමක් වේදැයි සොයාබැලීමට අපි කටයුතු කරන්නෙමු.
- ඔබගේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධ පරීක්ෂණය සඳහා වම පැමිණිල්ල නිල වශයෙන් ලැබුණු දිනයේ සිට දින 14 කට වැඩි කාලයක් ගතවන්නේ නම්, එහි ප්‍රගතිය පිළිබඳව වරින්වර ඔබව දැනුවත් කෙරේ.
- ඔබගේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධ සියලු අංශ සලකා බැලීමෙන් අනතුරුව ඒ සම්බන්ධ අවසන් ප්‍රතිචාරයක් ලබාදෙනු ඇත

**යම් හෙයකින් අවසන් විසඳුම් සම්බන්ධයෙන් ඔබ තෘප්තිමත් නොමැති නම්:**

- කරුණාකර මුලින් අප අමතන්න/අපගේ නිතී, අවදානම් හා අනුකූලතා ප්‍රධානී වෙත අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කරන්න. එවිට ඒ සම්බන්ධයෙන් තවදුරටත් කළ හැකි යමක් වේ යම් විය ඉටුකිරීමට අපගේ අවදානම් හා අනුකූලතා ප්‍රධානී හැකි සෑම උත්සාහයක්ම ගනු ඇත.
- අවසන් ප්‍රතිචාරය සම්බන්ධයෙන් ඔබ තවදුරටත් තෘප්තිමත් නොමැති නම් ඔබගේ පැමිණිල්ලට විසඳුමක් ලබාගැනීම සඳහා විකල්ප ක්‍රමවේද වෙත යොමුවිය හැකි වේ.

**විකල්ප ක්‍රමවේද වෙත යොමුවිය හැකි ආකාරයන්:**

- පාරිභෝගිකයන්ට රක්ෂණ සමාගම් සමග ඇති මතභේද විසඳාගැනීමට උපකාරී වීම සඳහා නොමිලේ ක්‍රියාත්මක වන ස්වාධීන සේවාවක් ලෙස රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන් සේවාවක් ක්‍රියාත්මක වේ.

රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා වෙත පැමිණිලි ඉදිරිපත් කළ හැකි ආකාරය:

**තැපැල් මගින්:**  
 රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්  
 රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන් කාර්යාලය  
 නො. 143 A, වජිර පාර, කොළඹ 05.

**දුරකථනයෙන්:**  
 +94 11 452 8671, +94 11 250 5542

**ඊමේල් මගින්:**  
 info@insuranceombudsman.lk

- එමෙන්ම ඔබට ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ මණ්ඩලය වෙතද යොමුවිය හැක.

ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ මණ්ඩලය වෙත පැමිණිලි ඉදිරිපත් කළ හැකි ආකාරය:

**තැපැල් මගින්:**  
 ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ මණ්ඩලය  
 11 වන මහල, හැගෙනහිර කුලුන,  
 ලෝක වෙළඳ මධ්‍යස්ථානය,  
 එවලන් චතුරස්‍රය, කොළඹ 01.

**දුරකථනයෙන්:**  
 +94 11 2396185

අප වෙත ඉදිරිපත් කරන ලද පැමිණිල්ල අප විසින් සලකා බලනු ලැබීමෙන් පසුව ඉහත සඳහන් විකල්ප ආයතන ඒ සඳහා මැදිහත් වනු ඇත.

අපගේ සේවාවන් වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා ඔබගේ ප්‍රතිචාර අභිලාෂීන් වැදගත් බව යමින් වරක් අවධාරණය කරන්නෙමු!