

කෝප් ලයිෆ් ඉන්ජුරන්ස් ලිමිටඩ් - පැමිණිලි කළමණාකරණ ක්‍රියා පටිපාටිය

අපගේ ගනුදෙනු වල සෑම අංශයකින්ම මෙහි හට ප්‍රසන්න අත්දැකීමක් ලබා දීමට අපි සෑම විටම උපරිම උත්සාහ දරමු. තමුත් මෙහි අපගේ සේවාවන් පිළිබඳ තෘප්තියක් බවක් නොමැති වුවහොත්, කෝප් ලයිෆ් හි අප සමඟ මෙහෙයුම් අදහස් ප්‍රකාශ කිරීමේ පහසුකම මෙහි ලබා දී ඇත.

අපි මෙහි කාරණය සම්බන්ධයෙන් පූර්ණ අවධානය යොමු කර ඉතා සාධාරණ ලෙස කටයුතු කරන බවට සහතික වෙමු.

මෙහෙයුම් පැමිණිලි අප වෙත දැන්විය හැකි මාර්ග

- දුරකථනය මගින්

011 2556570, 011 2151600 සහ දිගුව 403/406 මගින් අපගේ පැමිණිලි කළමණාකරණ නිලධාරීන් ඇමතිය හැක.

- පුද්ගලිකව

අපගේ ප්‍රධාන කාර්යාලයෙහි පැමිණිලි කළමණාකරණ නිලධාරී පැමිණිලි හමුවිය හැක.

කෝප් ලයිෆ් රක්ෂණ සමාගමෙහි ප්‍රධාන කාර්යාලය හෝ අපගේ මිනැම ශාඛා කාර්යාලයක් වෙත මෙහෙයුම් පැමිණිලි ලිඛිතව ඉදිරිපත් කිරීමට හැකිය.

- තැපෑල මගින්

මෙහෙයුම් පැමිණිලි පහත ලිපිනයට තැපෑල කල හැක.

තර්මදා කැටපෙහාරවිච්චි (පාරක්ෂණ සහ මෙහෙයුම්),

කෝප් ලයිෆ් ඉන්ජුරන්ස් ලිමිටඩ්,

සමුපකාර මන්දිරය, නො 455, ගාඵ පාර, කොළඹ 03.

- විද්‍යුත් තැපෑල - inquiry.life@coopinsu.com
- whatsapp මගින් ලිපියක් යොමු කරන්න - 0711591111
- වෙබ් පිටුව www.cooplifelk.com/help customer complaint submission පෝරමය පිරවිය හැක.

පැමිණිලි කළ පසු අප කටයුතු කරන ආකාරය

- ලිඛිතව සහ තැපෑලෙන් හෝ විද්‍යුත් තැපෑලෙන් ලැබෙන සෑම පැමිණිල්ලක්ම අප වෙත ලැබුණු බව දන්වා එවනු ලැබේ.
- පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කරන අවස්ථාවේදී පැමිණිලිකරුගේ භාෂාවෙන්ම අපි මත සමග ලිඛිතව සන්නිවේදනය කරන්නෙමු.
- පැමිණිල්ල ලැබුණු පසු අපට ලැබෙන තොරතුරු සහ වැඩිදුර සොයාගැනීම් සලකා බැලීමෙන් පසු ඒ පිලිබදව සාධාරණව විමර්ශනය කරන්නෙමු.
- එමෙන්ම තවදුරටත් එවැනි සිදුවීම් වලක්වා ගැනීම සඳහා අවශ්‍ය ක්‍රියා මාර්ග ගන්නා අතරම ඒ පිලිබදව මතව දැනුවත් කරන්නෙමු.

කාර්යයන් සඳහා කාලසීමාවන්

- 1 අප වැඩකරන දින 03ක් ඇතුළත පැමිණිල්ල පිලිගත් බව දන්වා එවමු.
- 2 වැඩිදුර විමර්ශන අවශ්‍ය නොවන්නේ නම් අපි වැඩකරන දින 14 ක් ඇතුළත විසදුමක් ලබා දෙන්නෙමු.
- 3 අප හට විසදුමක් ලබා දීමට නොහැකි වූ විට ඒ පිලිබදව වැඩ කරන දින 10 12 ක් අතර අප දුරකථන මාර්ගයෙන් මතව දැනුවත් කරන්නෙමු.
- 4 ගැටලුව තවදුරටත් විමර්ශනය කිරීමට අවශ්‍ය නම් අපි ඒ පිලිබදව මතව සම්බන්ධ කර ගන්නෙමු.
- 5 මත විසින් අදාළ නිවැරදි තොරතුරු ලබා නොදෙන්නේ අපි අදාළ සියලුම පැමිණිලි සහ අභියාචනා ලිපි ගොනු වසා දමනු ලැබේ.

අභියාචනා කිරීමේ පහසුකම

අපගේ අවසාන ප්‍රථිචාරය ගැන මත සැහීමට පත් නොවන්නේ නම් අපගේ අවසාන තීරණය ලැබුන දින සිට දින 30 කට පසුව මතව අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කල හැකිය.

අභියාචනා ප්‍රධාන නිලධාරියා විසින් හසුරුවනු ලැබේ.

ප්‍රසන්න සුරියආරච්චි මහතා (ප්‍රධාන නිලධාරී)
කෝප්ලයිෆ් ඉන්ෂුරන්ස් ලිමිටඩ්

“සමුපකාර මන්දිරය” , නො 455, ගාඵ පාර, කොළඹ 03.

විද්‍යුත් තැපෑල - md.life@coopinsu.com

අපගේ ප්‍රථිවාර ගැන ඔබ සැහිමට පත් නොවන්නේ නම් පහත සඳහන් ආයතන වෙත ඔබට අභියාචනාසක් ඉදිරිපත් කල හැකිය.

රක්ෂණ මේලාදායකයන්

රක්ෂණ මේලාදායකයන් කාර්යාලය,
නො 143 A,
වජිර පාර,
කොළඹ 05.

දුරකථන - +94 11 452 8671 / +94 11 250 5542
ෆැක්ස් - +94 11 452 8670 / +94 11 259 562
විද්‍යුත් තැපෑල - info@insuranceombudsman.lk

රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව

අධ්‍යක්ෂ විලර්ගණ,
ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව,
11, නැගෙනහිර කුරුම,
ලෝක වෙළඳ මධ්‍යස්ථානය,
කොළඹ 01.

දුරකථන - 011 2396184-9 / 0112335167
විද්‍යුත් තැපෑල - investigation@ircsl.gov.lk or info@ircsl.gov.lk