

## **කෝප් ලයිෆ් ඉන්ෂුරන්ස් ලිමිටඩ් - පැමිණිලි කළමණාකරණ ක්‍රියා පටිපාටිය**

අපගේ ගනුදෙනු වල සෑම අංශයකින්ම බොහෝ ප්‍රසන්න අත්දැකීමක් ලබා දීමට අපි සෑම විටම උපරිම උත්හාස දරමු. නමුත් ඔබට අපගේ සේවාවන් පිළිබඳ තෘප්තිමත් බවක් නොමැති වුවහොත්, කෝප්ලයිෆ් හි අප සමඟ ඔබගේ අදහස් ප්‍රකාශ කිරීමේ පහසුකම ඔබට ලබා දී ඇත.

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

### **ඔබගේ පැමිණිලි අප වෙත දැන්විය හැකි මාර්ග**

- දුරකථනය මගින්

011 2556570, 011 2151600 සහ දිගුව 430/407 මගින් අපගේ පැමිණිලි කළමණාකරණ නිලධාරීන් ඇමතිය හැක.

- පුද්ගලිකව

අපගේ ප්‍රධාන කාර්යාලයෙහි පැමිණිලි කළමණාකරණ නිලධාරී පැමිණ හමුවිය හැක.

කෝප්ලයිෆ් රක්ෂණ සමාගමෙහි ප්‍රධාන කාර්යාලය හෝ අපගේ මිනැම ශාඛා කාර්යාලයක් වෙත ඔබගේ පැමිණිල්ල ලිඛිතව ඉදිරිපත් කිරීමට හැකිය.

- තැපෑල මගින්

ඔබගේ පැමිණිල්ල පහත ලිපිනයට තැපෑල කළ හැක.

තර්මදා කැටපෙආරච්චි (පාරක්ෂණ සහ මෙහෙයුම්),

කෝප්ලයිෆ් ඉන්ෂුරන්ස් ලිමිටඩ්,

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

- විද්‍යුත් තැපෑල - [inquiry.life@coopinsu.com](mailto:inquiry.life@coopinsu.com)
- whatsapp මගින් ලිපියක් යොමු කරන්න - 071151111
- වෙබ් පිටුව - [www.cooplif.lk/help](http://www.cooplif.lk/help) customer complaint submission පෝරය පිරවිය හැක.

පැමිණිල්ලක් ලද 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 බල සමග ලිඛිතව සන්නිවේදනය කරන්නෙමු.
- පැමිණිල්ල ලැබුණු පසු අපට ලැබෙන තොරතුරු සහ වැඩිදුර සොයාගැනීම් සලකා බැලීමෙන් පසු ඒ පිළිබඳව සාධාරණව විමර්ශනය කරන්නෙමු.
- එමෙන්ම තවදුරටත් එවැනි සිදුවීම් වලක්වා ගැනීම සඳහා අවශ්‍ය ක්‍රියා මාර්ග ගන්නා අතරම ඒ පිළිබඳව බොව 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 පිළිබඳව වැඩ කරන දින 10 12 ක් අතර අප දුරකථන මාර්ගයෙන් බොව දැනුවත් කරන්නෙමු.
- 4 ගැටලුව තවදුරටත් විමර්ශනය කිරීමට අවශ්‍ය නම් අපි ඒ පිළිබඳව බොව සම්බන්ධ කර ගන්නෙමු.
- 5 බල විසින් අදාළ නිවැරදි තොරතුරු ලබා නොදෙන්නේ අපි අදාළ සියලුම පැමිණිලි සහ අභියාචනා ලිපි ගොනු වසා දමනු ලැබේ.

### අභියාචනා කිරීමේ පහසුකම

අපගේ අවසාන ප්‍රථිචාරය ගැන බල සැඟිමට පත් නොවන්නේ නම් අපගේ අවසාන තීරණය ලැබුන දින සිට දින 30 කට පසුව බලට අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කල හැකිය.

අභියාචනා ප්‍රධාන නිලධාරියා විසින් හසුරුවනු ලැබේ.

ඩබ්. එම්. කේ. බණ්ඩාර මහතා ( ප්‍රධාන නිලධාරී )

කෝප්ලයිෆ් ඉන්ෂුරන්ස් ලිමිටඩ්

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

විද්‍යුත් තැපෑල - bandara.k@coopinsu.com

අපගේ ප්‍රධිවාර ගැන ඔබ සැහිමට පත් නොවන්නේ නම් පහත සඳහන් ආයතන වෙත ඔබට අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කළ හැකිය.

### රක්ෂණ මිලිඩිස්මන්

රක්ෂණ මිලිඩිස්මන් 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 විමර්ශන,  
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](mailto:investigation@ircsl.gov.lk) or [info@ircsl.gov.lk](mailto:info@ircsl.gov.lk)