

## Customer Complaints Handling Procedure

### 1. How can you make a complaint?

If you are not satisfied with the service received, you can lodge a complaint through any of the below channels.

- a) Via Telephone - (0112-461461)
- b) Via email - (care@ceylife.lk)
- c) Via WhatsApp / Viber - (0775776556)
- d) By post - (No.106, Havelock Road, Colombo 05)
- e) Via the Company website - (online customer inquiries)
- f) Via mobile customer App - (Ceylife Digital app)
- g) By visiting the nearest branch

The complaint must be addressed to the Officer in Charge of Customer Complaints Management Function.

Contact details of Officer in Charge is as follows:

Name	Samitha Hemachandra
Designation	General Manager - Marketing
Address	Ceylinco Life Tower, No.106, Havelock Road, Colombo 05.
Direct line	0112461461
Email	samitha@mkt.ceylife.lk

### 2. What are documents and information to be produced along with a complaint?

You must mention the information related to the complaint clearly at all possible times. For example, policy number, any previous communication the customer had with Ceylinco Life etc.

Further, if there are any documents related to the complaint, that should be produced too.

Example: if the complaint is regarding a premium that is not applied to the policy, then customer must produce the proof of such payment.

3. How long will it take to acknowledge a complaint made by you?

All complaints will be acknowledged within three (03) working days. If the complaint can be resolved within 03 working days, then the resolution will be communicated along with the acknowledgment.

4. What is the process of handling the complaint (including timeline)?

A complaint will be handled within a maximum period of 14 days from the date the complaint was received.

The feedback will include;

- the reference number
- Brief description of the complaint and the solution offered
- Number of days taken to resolve
- Be written in simple and understandable language.

5. How to check the present status with regards to a complaint made?

You may contact the customer care hotline 0112-461461 to check the status of the complaint by providing the complaint reference number or the policy number.



If you lodged the complaint using the mobile customer app (Ceylife Digital), the status can be checked via the App itself.

6. To whom the matter (an appeal) to be referred to if you are not satisfied with the initial resolution of the OIC.

Name	Mr. Thushara Ranasinghe
Designation	Chief Executive Officer / Principal Officer
Address	Ceylinco Life Tower, No.106, Havelock Road, Colombo 05.
Direct Phone line	011 2461205
Email	thushara@cpd.ceylife.lk

7. What are the Alternative Dispute Resolution mechanisms available (if you are not satisfied with the final resolution of the appeal)?

You may seek the advice of Insurance Ombudsman, Insurance Regulatory Commission or Arbitration, in the event you are not satisfied with the resolution provided for the appeal.

Given below are the details of the of the Ombudsman and IRCSL.

- Details of the Ombudsman

The Sri Lanka Insurance Ombudsman  
No. 143A, Vajira Road,  
Colombo 05.  
Tel : 011 4528671 / 011 2505542



A Relationship For Life™

Email : info@insuranceombudsman.lk

- Details of the IRCSL

Director Investigations

Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka

Level 11 East Tower, World Trade Center

Colombo 01

Tel : 011 2396184-9 / 011 2335167

Email : [investigation@ircsl.gov.lk](mailto:investigation@ircsl.gov.lk) / info@ircsl.gov.lk

## පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රමවේදය

1. පාරිභෝගිකයෙකු පැමිණිලි ලක් ඉදිරිපත් කරන්නේ කෙසේද?



A Relationship For Life™

පාරිභෝගිකයා ලද සේවාව පිළිබඳව සැහීමකට පත් නොවන්නේ නම් පහත ක්රමවේදයන් යටතේ පැමිණිලි කළ හැකිය.

- h) දුරකතන මගින් - (0112-461461)
- i) විද්‍යුත් තැපෑල මගින් - (care@ceylife.lk)
- j) WhatsApp / Viber මගින් - (0775776556)
- k) තැපැල් මගින් - (No.106, Havelock Road, Colombo 05)
- l) සමාගමේ වෙබ් අඩවිය මගින් - (online customer inquiries)
- m) Mobile App මගින් - (Ceyliffe Digital app)
- n) ළඟම ශාඛාවට පැමිණීමෙන්

පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරන නිලධාරියා වෙත පැමිණිල්ල යොමු කළ යුතුය. උක්ත නිලධාරියා හා සම්බන්ධ විය හැකි තොරතුරු පහත දැක්වේ.

නම	සමිත සේමවන්දිර මහතා
තනතුර	සාමාන්‍යාධිකාරී - අලෙවි
ලිපිනය	සෙලින්කෝ ලයිෆ් ටවර් නො. 106, හැව්ලොක් පාර, කොළොඹ 05.
දුරකථන අංක	0112461461
විද්‍යුත් ලිපිනය	<a href="mailto:samitha@mkt.ceylife.lk">samitha@mkt.ceylife.lk</a>

2. පැමිණිල්ල සමග ඉදිරිපත් කළ යුතු ලියකියවිලි හා තොරතුරු මොනවාද?

පැමිණිලිකරු හැකි සෑම අවස්තාවකදීම අදාළ තොරතුරු නිරවුල්ව ඉදිරිපත් කළ යුතුය. උදා: ඔප්පු අංකය, පැමිණිල්ලට අදාළව මීට පෙර අප සමාගම සමග සන්නිවේදනය කරන ලද තොරතුරක් වේ නම් ඒ පිළිබඳ විස්තර.

පැමිණිල්ල සනාත කිරීම සඳහා ලියකියවිලි අවශ්‍ය වේ නම් ඉදිරිපත් කළ යුතුය. උදා: වාර්තා ගෙවීමක් සම්බන්ධ පැමිණිල්ලක් නම් අදාළ ගෙවීම සනාත කිරීම සඳහා ලියකියවිලි ඉදිරිපත් කළ යුතුය.

3. පැමිණිල්ලක් භාරගැනීමට ගත වන කාලය.

දින 3ක් ඇතුළත පාරිභෝගික පැමිණිල්ල භාරගත යුතුය. ලබා දී ඇති පැමිණිල්ල වැඩකරන දින 3ක් ඇතුළත විසඳිය හැකි නම් හැසිරවීමේ ලිපිය සමගම විසඳුම පැමිණිලිකරුට දැනුම් දිය යුතුය.

4. පාරිභෝගික පැමිණිල්ල විසඳිය යුතු කාල සීමාව.

උපරිම දින 14ක් ඇතුළත පැමිණිල්ල විසඳිය යුතුය.

පාරිභෝගිකයාට ලබාදෙන ජ්‍යෙෂ්ඨතාවයෙහි පහත කරුණු අඩංගු විය යුතුය.

- යොමු අංකය
- පැමිණිල්ල හා ලබා දුන් විසඳුම පිළිබඳ සාරාංශයක්
- විසඳීමට ගත කල කාලය

ඉහත කරුණු පාරිභෝගිකයාට තේරුම් ගත හැකි පහසු හා සරල භාෂාවකින් ලිවිය යුතුය

5. ඉදිරිපත් කරන ලද පැමිණිල්ලේ වර්තමාන ජ්‍යෙෂ්ඨතාවය දැන ගන්නේ කෙසේද?

පාරිභෝගික සේවා අංකය වන 0112 461461 අමතා පැමිණිල්ලට අදාළ යොමු අංකය හෝ ඔප්පු අංකය ලබා දීම මගින් තොරතුරු ලබාගත හැකිය.

පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කරන ලද්දේ Mobile App එක හරහා නම් ඒ තුළින්ම වර්තමාන තත්වයද දැන ගත හැකිය.

6. සමාගම මගින් ලබාදුන් විසඳුම පිළිබඳව පාරිභෝගිකයා සැහීමකට පත් නොවන්නේ නම් අභියාචනය ඉදිරිපත් කල යුත්තේ කාටද?

නම	තුෂාර රණසිංහ මහතා
----	-------------------



A Relationship For Life™

නනතුර	ජර්ධාන විධායක නිලධාරී
ලිපිනය	සෙලින්කෝ ලයිෆ් ටවර් නො. 106, හැච්ලොක් පාර, කොළොඹ 05.
දුරකථන අංක	011 2461205
විද්‍යුත් ලිපිනය	thushara@cpd.ceylife.lk

7. අභියාචනය සඳහා ලබාදුන් ජර්නිවාරය පිළිබඳව පාරිභෝගිකයා සැහිමකට පත් නොවන්නේ නම් ඒ සඳහා ඇති විකල්ප ක්රමවේද මොනවාද?

පාරිභෝගිකයාට, රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන් (දුක්ගන්තාරාල), රක්ෂණ නියාමන කොමිසම හෝ සමඵ මණ්ඩලය වෙත යළි අභියාචනය කළ හැකිය.

ඔම්බුඩ්ස්මන් වරයා හා රක්ෂණ නියාමන කොමිසම පිළිබඳ තොරතුරු පහත දැක්වේ.

ශ්රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්

අංක. 143A, වජිර පාර,

කොළඹ 05.

දුරකථන අංක : 011 4528671 / 011 2505542

විද්‍යුත් ලිපිනය : info@insuranceombudsman.lk

අධ්යක්ෂ - පර්යේෂණ (Director - Investigations)

ශ්රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිසම

11 වෙනි මහල, නැගෙනහිර ගොඩනැගිල්ල,

ලෝක වෙළඳ මධ්යස්ථානය,

කොළඹ 01.

දුරකථන අංක : 011 2396184-9 / 011 2335167



A Relationship For Life™

විද්‍යුත් ලිපිනය : [investigation@ircsl.gov.lk](mailto:investigation@ircsl.gov.lk) / [info@ircsl.gov.lk](mailto:info@ircsl.gov.lk)

## முறையீடுகளை கையாளும் செயல்முறை

1. வாடிக்கையாளர் எவ்வாறு முறையீட்டினை புகார்செய்ய முடியும்?

வாடிக்கையாளருக்கு நாம் வழங்கிய சேவை திருப்தியற்றதாக இருப்பின் பின்வரும் வழிமுறைகளினூடாக முறைப்பாடு ஒன்றினை புகார் செய்ய முடியும்.

- o) தொலைபேசியினூடாக - (0112-461461)
- p) மின்னஞ்சல் மூலமாக - (care@ceylife.lk)
- q) WhatsApp / Viber மூலமாக - (0775776556)
- r) கடிதம் மூலமாக - (No.106, ஹவ்வொக் வீதி, கொழும்பு 05)
- s) நிறுவனத்தின் இணையத்தளம் ஊடாக - (online customer inquiries)
- t) Mobile customer App ஊடாக - (Ceylife Digital app)
- u) அருகிலுள்ள எமது கிளையினூடாக



வாடிக்கையாளர் முறையீட்டினை முறையீட்டு முகாமைத்துவச் செயல்பாட்டிற்குப் பொறுப்பான அதிகாரிக்கு அனுப்பி வைக்க வேண்டும்.

முறையீட்டு முகாமைத்துவச் செயல்பாட்டிற்குப் பொறுப்பான அதிகாரியை தொடர்புகொள்ளும் வழிமுறைகள்.

பெயர்	திரு. சமித ஹேமச்சந்திர
தகுதி	பொது முகாமையாளர் - சந்தைப்படுத்தல்
முகவரி	செலிங்க்கோ லைஃடவர், No.106, ஹவ்வலாக் வீதி, கொழும்பு 05
தொலைபேசி	0112461461
மின்னஞ்சல்	samitha@mkt.ceylife.lk

2. முறைப்பாட்டுடன் சமர்ப்பிக்கப்படவேண்டிய தகவல்களும் ஆவணங்களும் யாவை?

முறைப்பாட்டினை செய்யும் நபர் அம்முறைப்பாடு சம்பந்தமான சகல தகவல்களையும் வழங்கவேண்டும். உதாரணமாக, ஒப்பந்த எண், ஏற்கனவெ நிறுவனத்துடன் தொடர்புகொண்டிருந்தால் அது சம்பந்தமான தகவல்கள் போன்றன.

மேலும் முறைப்பாடு சம்பந்தமான ஏதேனும் படிவங்கள் இருப்பின் அவையும் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும். உதாரணமாக, முறைப்பாடு காப்புறுதி கட்டணம் தொடர்பானதாயின், கட்டணம் செலுத்தியதற்கான ஆவணம் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

3. வாடிக்கையாரினால் செய்யப்பட்ட முறைப்பாட்டினை ஒப்புக்கொள்வதற்கான கால நிர்ணயம் யாது?

வாடிக்கையாளரின் முறையீட்டை 03 வேலை நாட்களுக்குள் ஒப்புக்கொள்வது கண்டிப்பான ஒன்றாகும். கொடுக்கப்பட்ட முறைப்பாடு 03 வேலை நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படுமானால், அந்தத் தீர்வு ஒப்புதல் கடிதத்துடன் முறையீடு செய்தவருக்கு தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

4. முறையீடு தீர்க்கப்பட வேண்டிய கால நிர்ணயம் யாது?

ஒரு முறைப்பாடானது அதிகபட்சம் 14 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படவேண்டும்.

வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும் தீர்வில் பின்வரும் விடயங்கள் உள்ளடக்கப்பட வேண்டும்.

- முறைப்பாற்றிக்கான குறிப்பு எண்
- வழங்கப்பட்ட தீர்வு
- தீர்வை வழங்குவதிற்கு எடுக்கப்பட்ட நாட்கள்
- வாடிக்கையாளருக்கு விளங்கும் வகையில் எளிதான மொழியில் தீர்வு இருக்கவேண்டும்.

5. வழங்கப்பட்ட முறைப்பாடு சம்பந்தமான நிகழ்கால நிலையை அறிந்துகொள்வது எவ்வாறு?

நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் தொடர்புகொள்ளும் மையத்திற்கு 011 2461461 எண்ணின் மூலம் தொடர்புகொண்டு காப்புறுதி இலக்கம் அல்லது முறைப்பாற்றிற்கான குறிப்பு எண்ணை வழங்குவதன் மூலம் முறைப்பாடு சம்பந்தமான நிகழ்கால நிலைமையை அறிந்துகொள்ள முடியும்.

வாடிக்கையாளர் Mobile App (Ceylife Digital) மூலம் முறைப்பாட்டினை வழங்கியிருந்தால் Appன் ஊடாகவே தகவல்களை அறிந்துகொள்ள முடியும்.

6. வாடிக்கையாளர் தமக்கு வழங்கப்பட்ட தீர்வு சம்பந்தமாக திருப்தி இல்லையெனில் அது சம்பந்தமாக யாருக்கு மேல்முறையீடு செய்ய முடியும்?

பெயர்	திரு. துஷார ரணசின்ஹ
தகுதி	தலைமை நிர்வாக அதிகாரி
முகவரி	செலிங்க்கோ லைஃ டவர், No.106, ஹவ்லொக் வீதி, கொழும்பு 05
தொலைபேசி	011 2461205
மின்னஞ்சல்	thushara@cpd.ceylife.lk

7. முறைப்பாடு சம்பந்தமாக செய்யப்பட்ட மேல்முறையீடு சம்பந்தமாகவும் வாடிக்கையாளர் திருப்திகொள்ளாவிட்டால் வேறு எவ்வகையான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ள முடியும்?

முறைப்பாடு சம்பந்தமாக செய்யப்பட்ட மேல்முறையீடு சம்பந்தமாகவும் வாடிக்கையாளர் திருப்திகொள்ளாவிட்டால் அது சம்பந்தமாக இலங்கையின் காப்புறுதி ஒழுங்குமுறைபடுத்தல் ஆணைகுழு (IRC SL) மற்றும் காப்புறுதி ஒம்புட்ஸ்மேனிடம் முறையீடு செய்ய முடியும்.



A Relationship For Life™

இலங்கையின் காப்புறுதி ஒழுங்குமுறைபடுத்தல் ஆணைகுழு (IRCSL) மற்றும் காப்புறுதி ஒம்புட்ஸ்மேன் ஆகியோரின் தொடர்புகொள்ளும் விபரங்கள் கீழே வழங்கப்பட்டுள்ளன.

இலங்கையின் காப்புறுதி ஒம்புட்ஸ்மேன்  
இல. 143A, வஜிரா வீதி,  
கொழும்பு 05.  
தொலைபேசி: 011 4528671 / 011 2505542  
மின்னஞ்சல் : [info@insuranceombudsman.lk](mailto:info@insuranceombudsman.lk)

இயக்குனர் விசாரணைகள்  
இலங்கையின் காப்புறுதி ஒழுங்குமுறைபடுத்தல் ஆணைகுழு  
Level 11 ஈஸ்ட் டவர், வரல்ட் ட்ரேட் சென்டர்  
கொழும்பு 01.  
தொலைபேசி: 011 2396184-9 / 011 2335167  
மின்னஞ்சல் : [investigation@ircsl.gov.lk](mailto:investigation@ircsl.gov.lk) / [info@ircsl.gov.lk](mailto:info@ircsl.gov.lk)