

Policyholder Complaints Handling Procedure

Ceylinco Life Insurance Limited



A Relationship For Life™

Version 1.0

Document Name	Policyholder Complaints Handling Procedure
Document Version	1.0
Originating Business Function	Complaints Management Function
Document Owner /Custodian and Responsible for Maintenance	Nirusha Luxshumyraj Senior Manager - Customer Experience
Reviewed and Approved By	R. Renganathan - Executive Chairman/Principal Officer
Version Effective Date	01.09.2026
Review Frequency	Annually
Procedure Required By	Regulator (Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka)
Language	Available in three languages - Sinhala Tamil English

Version Control

Version	Notes	Approval Date	Issued By
1.0		28.8.2026	Policyholder Complaints Management Division/ Unit

Table of Contents

Document Details	2
Version Control	2
Table of Contents	3
1. Introduction	4
2. Definitions	4
3. Policyholder complaints handling procedure	5
4. Indicative complaint handling timelines	5
5. How to make a complaint	6
6. To whom to address the complaint	7
7. Documents and information to be produced along with a complaint	7
8. When the complaint will be acknowledged	7
9. How to check the present status with regard to a complaint made	8
10. Designation and contact details of the 'Officer Reviewing Appeals': To whom an appeal to be referred to if the complainant is not satisfied with the initial resolution	8
11. Alternative Dispute Resolution (ADR) mechanisms available, if the complainant is not satisfied with the final resolution	8

1. Introduction

Ceylinco Life is one of Sri Lanka's leading life insurance companies, providing life insurance solutions to individuals and families. It has been helping customers achieve financial security and peace of mind for over three decades and has maintained a strong leadership position in the Sri Lankan life insurance industry. The company's mission is to promote life insurance and retirement planning while offering trusted, customer-focused financial protection.

This Policyholder Complaints Handling Procedure outlines the standard approach followed by Ceylinco Life Insurance Ltd to ensure that policyholder complaints are acknowledged, reviewed, and resolved in a fair and timely manner. We are committed to delivering our services with integrity, professionalism, and transparency to all policyholders. While we strive to maintain the highest standards of service, we recognize that situations may arise where policyholders may be dissatisfied with the service provided. In such instances, this procedure ensures that concerns are addressed promptly, impartially, and effectively.

To support effective resolution of such concerns, Ceylinco Life Insurance Ltd maintains a comprehensive Complaints Management Function in accordance with the Company's Complaints Management Policy. A designated complaints handling officer named "Officer-In-Charge of Policyholder Complaints Management Function" oversees the process to ensure that each complaint is handled with impartiality, clarity, and due care.

This document serves as a guide for policyholders on how to lodge a complaint and outlines the steps involved in handling, escalating, and resolving complaints, in compliance with the Guidelines on Complaints Handling by Insurers and Brokers (2016) issued by the Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka (IRCSL).

2. Definitions

For the purpose of the Guidelines on Complaints Handling by Insurers and Brokers (2016), following definitions are applicable for this procedure:

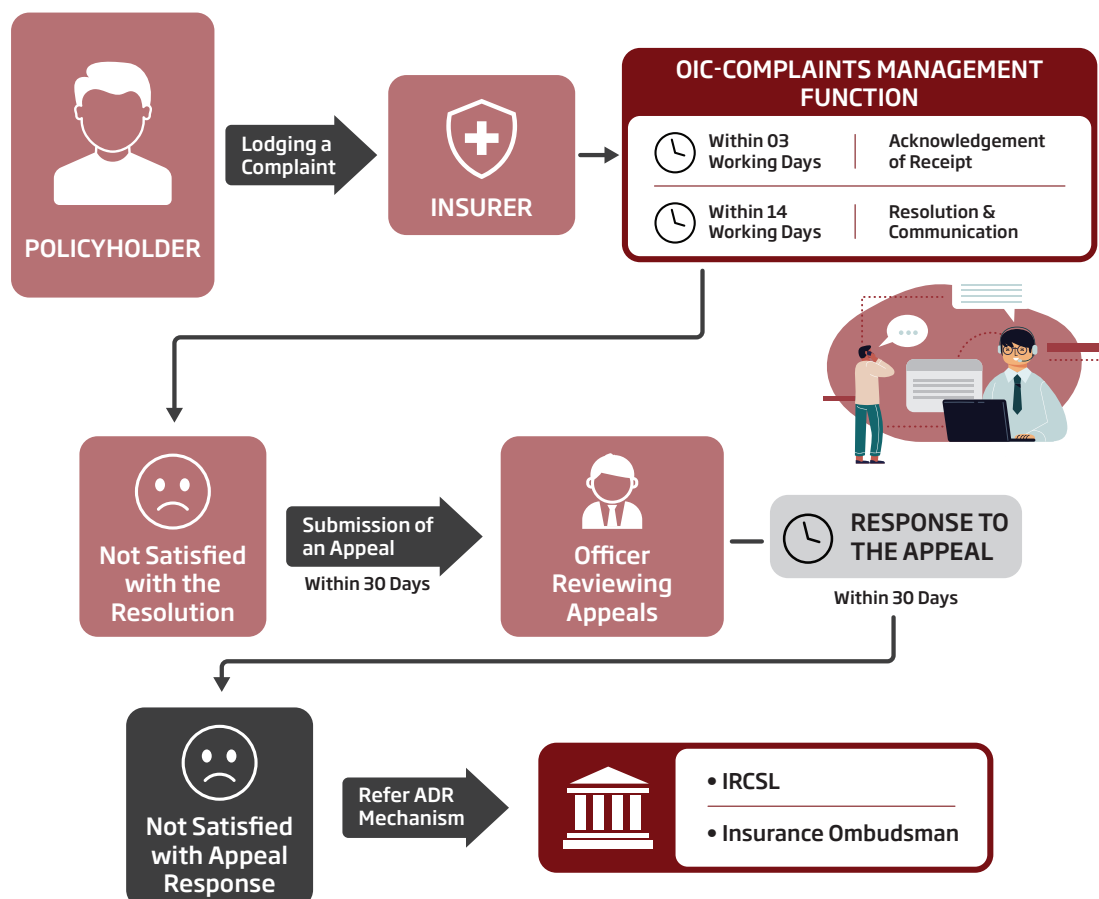
'Complaint' - An expression of dissatisfaction made to an insurer or broker about the services provided by such insurer, broker or an agent.

'Complainant' - A person who has made a complaint to an insurer or a broker.

'Officer-In-Charge of Policyholder Complaints Management Function' - Designated senior managerial personnel of the insurer who holds primary responsibility for overseeing, managing, and ensuring the effective, fair, and timely handling of policyholder complaints.

'Officer Reviewing Appeals' - The Principal Officer or Specified Officer of the insurer serving as the second level of complaint escalation, responsible for resolving appeals efficiently and effectively while safeguarding policyholder interests.

3. Policyholder complaints handling procedure



4. Indicative complaint handling timelines

The timelines provided below represent the minimum standards prescribed under the Guidelines on Complaints Handling by Insurers and Brokers, 2016 for handling policyholder complaints.

Process	Turnaround Time (TAT)
Acknowledgement of the complaint	Within 3 working days from the date of receipt
Resolution of complaint and communication to the complainant on the resolution or any delays in resolution	Within 14 working days from the date of receipt (Complainant shall be kept informed on a continuous basis until a resolution is provided)
Acceptance of appeals	Within 30 days from date of communicating the resolution or response
Response to an appeal made against a resolution provided	Within 30 days from the date of receipt of the appeal

* These timelines may be extended in situations where the complaint is complex in nature. Such complexity may arise due to various factors and if this occurs, we will explain the reasons for the delay and keep you updated until the matter is fully resolved.

5. How to make a complaint

Complaints may be submitted in Sinhala, Tamil, or English. Responses will be communicated in the same language in which the complaint is made.

We provide multiple convenient channels for policyholders to submit complaints regarding any dissatisfaction with our products or services. Our dedicated Policyholder Complaints Management Team can be contacted through any of the communication methods listed below:

Mode of Communication	Contact Number/ Address/ E-mail Address
Verbally	
i. Telephone	011 2 461 461 WhatsApp number - 011 2 461 461 - Select the "chat with Agent" option.
ii. Visiting	Ceylinco Life Tower, No. 106, Havelock Road, Colombo 05. In addition, you can lodge your complaint by reaching out to any of our branches.
Writing	
i. Email	care@ceylife.lk
ii. Post	Ceylinco Life Insurance Ltd Ceylinco Life Tower, No. 106, Havelock Road, Colombo 05.
iii. Online	www.ceylincolife.lk

6. To whom to address the complaint

Your complaints should be directed to the Officer-In-Charge of the Policyholder Complaints Management Function.

Direct Contact of Officer-In-Charge of Policyholder Complaints Management Function	
Name & Designation	Ruvini De Silva Senior Manager - Customer Services Nirusha Luxshumyraj Senior Manager - Customer Experience
Address	Ceylinco Life Tower, 106, Havelock Road, Colombo 05.
Direct Line	0112 461 461
E-mail	ruvini@ceylife.lk nirushal@ceylife.lk

7. Documents and information to be produced along with a complaint

A policyholder may lodge a verbal complaint through the call center; however, it is strongly recommended to submit a written complaint along with the following documents/information to gather all relevant evidence and information in investigating a complaint.

- i. A written complaint letter, clearly stating the Policyholder's full name, address, Policy Number, or the National Identity Card (NIC) number.
- ii. A detailed outline of all relevant events, including any circumstances or occurrences that may have a bearing on the complaint.
- iii. Copies of all supporting documents related to the matter, such as letters, quotations, and previous correspondence.
- iv. Proof of any losses sustained, where applicable.
- v. A statement specifying the expected resolution or remedial action the complainant believes is necessary to address the issue.
- vi. Any additional documents or information that the Company may reasonably request based on the nature and complexity of the complaint.

8. When the complaint will be acknowledged

All complaints will be registered and acknowledged within 3 working days of receipt via a phone call, SMS or email. A reference number for each complaint will be provided along with the acknowledgement. The acknowledgement contains the name, designation, and contact details of the officer to be contacted by you in relation to the complaint.

Further, if a resolution can be provided to a complaint within 3 working days, the resolution will also be communicated along with the acknowledgement.

9. How to check the present status with regard to a complaint made

Policyholders can simply check the present status of the complaint by contacting our Call Center on 0112 461 461. In addition, any communication channel used to lodge the complaint, as mentioned in Section No. 5 above, may also be used to track its progress. When making a status inquiry, policyholders are required to provide the unique reference number assigned to their complaint to facilitate prompt assistance.

10. Designation and contact details of the 'Officer Reviewing Appeals': To whom an appeal to be referred to if the complainant is not satisfied with the initial resolution

Policyholders may submit an appeal to the 'Officer Reviewing Appeals' if they are not satisfied with the initial resolution provided by the Company's Complaints Management Division/Unit. The Policyholders may submit an appeal to the 'Officer Reviewing Appeals' if they are not satisfied with the initial resolution provided by the Company's Complaints Management Division/Unit. The Officer Reviewing Appeals who is the Principal Officer or Specified Officer of the Company serves as the second level of complaint escalation within the Company, ensuring that complaints are resolved efficiently and effectively while safeguarding policyholder interests.

Direct Contact of the 'Officer Reviewing Appeals'	
Name	L. G. H. A. Saman Kumara
Designation	Senior AGM - Technical (Specified Officer)
Address	Ceylinco Life Tower, 106, Havelock Road, Colombo 05.
Direct Line	0112 461 461
E-mail	samank@ceylife.lk

11. Alternative Dispute Resolution (ADR) mechanisms available, if the complainant is not satisfied with the final resolution

If policyholders are not satisfied with the final resolution provided by the Company upon completion of the appeal process, they may seek further redress by pursuing any of the Alternative Dispute Resolution (ADR) mechanisms listed below, which are available as external dispute resolution options.

ADR Mechanisms Available		
Mechanism	The Sri Lanka Insurance Ombudsman	Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka
Address	The Sri Lanka Insurance Ombudsman No 1, Bethesda Place Colombo 05	Director - Investigation Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka Level 11, East Tower, World Trade Centre, Colombo 01
Contact Number	011-2505542/ 011-2505041	011-2396184-9/ 011-2335167
Email	info@insuranceombudsman.lk	investigation@ircsl.gov.lk info@ircsl.gov.lk
Website	insuranceombudsman.lk	http://ircsl.gov.lk



A Relationship For Life™



Ceylinco Life Insurance Limited
106, Havelock Road
Colombo 05
Sri Lanka



0112 461 461

රක්ෂණ ඔප්පු හිමියාගේ පමේණිම හැසිරවීමේ ක්‍රමවේදය

සෙලින්කෝ ලයිෆ් ඉන්ෂුරන්ස් ලිමිටඩ්



පීඑන්සී පුරාවට සබැඳියාවක්™

සංස්කරණය 1.0

ලිපියොනුවේ නම	රක්ෂණ ඔප්පු හිමියාගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රමවේදය
ලිපියොනු සංස්කරණය	1.0
මූලික ව්‍යාපාරික කාර්යය	පැමිණිලි කළමනාකරණය
ලිපියොනුවේ හිමිකරු / භාරකරු සහ පවත්වාගෙන යාමේ වගකීම දරන තැනැත්තා	නිරූපා ලක්ෂ්මිරාජ් ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකාර - පාරිභෝගික අත්දැකීම්
සමාලෝචනය සහ අනුමැතිය	ආර්. රෙක්ෂනාදත් - විධායක සභාපති/ප්‍රධාන නිලධාරී
සංස්කරණය බලපැවැත්වෙන දිනය	01.09.2026
සමාලෝචනය සිදු කළ යුතු කාලය	වාර්ෂිකව
ක්‍රමවේදය අවශ්‍ය කරන පාර්ශ්වය	නියාමක (ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව)
භාෂාව	භාෂා තුනකින් ලබාගත හැකිය - සිංහල දෙමළ ඉංග්‍රීසි

සංස්කරණ පාලනය

සංස්කරණය	සටහන්	අනුමත දිනය	නිකුත් කළේ
1.0		28.8.2026	රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශය/ඒකකය

පටුන

ලිපිගොනුව පිළිබඳ විස්තර	2
සංස්කරණ පාලනය	2
පටුන	3
1. හඳුන්වීම	4
2. නිර්වචන	4
3. රක්ෂණ ඔප්පු හිමියාගේ ප්‍රවේශයේ ක්‍රමවේදය	5
4. සාමාන්‍ය ප්‍රවේශයේ ක්‍රමවේදය කාල සීමා	5
5. ප්‍රවේශයේ සිදු කරන ආකාරය	6
6. ප්‍රවේශයේ යොමු කළ යුත්තේ කාටද?	7
7. ප්‍රවේශයේ සමග ඉදිරිපත් කළ යුතු ලියකියවිලි සහ තොරතුරු	7
8. ප්‍රවේශයේ ලැබුණු බව දැනුම්දෙන්නේ කවදාද?	7
9. යොමු කළ ප්‍රවේශයේ වර්තමාන තත්ත්වය පරීක්ෂා කරන ආකාරය	8
10. 'අභියාචන සමාලෝචනය කරන නිලධාරියාගේ' තනතුර සහ සම්බන්ධතා තොරතුරු: ප්‍රවේශකරුට මූලික විසඳුමක් සැහීමට පත්විය නොහැකි නම් අභියාචනය යොමු කළ යුතු තැනැත්තා	8
11. ප්‍රවේශකරුට අවසාන විසඳුමක් සැහීමට පත්විය නොහැකි නම්, යොදාගත හැකි විකල්ප බේරුම්කාර (ADR) යාන්ත්‍රණය	8

1. හැඳින්වීම

සෙලින්කෝ ලයිෆ් යනු, පුද්ගලයින්ට මෙතම පවුල් සඳහා ජීවිත රක්ෂණ විසඳුම් පිරිනමන ශ්‍රී ලංකාවේ ප්‍රමුඛතම ජීවිත රක්ෂණ සමාගමකි. දශක තුනකට අධික කාලයක පටන් මූල්‍ය සුරක්ෂිතතාව ඇතිකර ගැනීම සඳහා පාරිභෝගිකයින් හට අත්වැලක් වී ඇති එම සමාගම, ශ්‍රී ලාංකේය ජීවිත රක්ෂණ ක්ෂේත්‍රයේ පෙරමුණේ රැඳී සිටි විශ්වසනීය සහ පාරිභෝගික-කේන්ද්‍රීය මූල්‍ය සුරක්ෂිතතාව පිරිනමන අතරම, ජීවිත රක්ෂණ සහ විශ්‍රාමික සලසුම්කරණය ප්‍රවර්ධනය කිරීම එම සමාගමේ අරමුණයි.

රක්ෂණ ඔප්පු හිමියාගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රමවේදය මගින්, රක්ෂණ ඔප්පු හිමියාගේ පැමිණිලි සාධාරණව සහ අප්‍රමාදව බාර ගෙන, සමාලෝචනයකර, ඊට විසඳුම් ලබා දීමට කටයුතු කෙරෙන බවට තහවුරුකර ගැනීම සඳහා සෙලින්කෝ ලයිෆ් ඉන්ෂුරන්ස් ලිමිටඩ් සමාගම අනුගමනය කරන සම්මත ක්‍රියාවලිය ඉදිරිපත් කෙරේ. සියලු රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන් හට සුපිළිපත්ත භාවයෙන්, වෘත්තීය මට්ටමින් සහ විනිවිදභාවයෙන් යුතුව අපගේ සේවා පිරිනැමීම සඳහා අපි කැප වී සිටින්නෙමු. ඉහළම සේවා ප්‍රමිතියක් පවත්වා ගැනීමට කැපවන අතරම අපි, අප විසින් පිරිනමන ලද සේවාවක් සම්බන්ධව රක්ෂණ ඔප්පු හිමියා තෘප්තිමත් නොවන අවස්ථා තිබිය හැකි බව පිළිගනිමු. එවැනි අවස්ථාවලදී, එම ගැටළු නිසි ලෙස, අපක්ෂපාතීව සහ ඵලදායී ලෙස විසඳීමට මෙම ක්‍රමවේදය උපකාරී වේ.

එවැනි ගැටළු ඵලදායී ලෙස විසඳීම සඳහා, සෙලින්කෝ ලයිෆ් ඉන්ෂුරන්ස් ලිමිටඩ් සමාගම එහි පැමිණිලි කළමනාකරණ ප්‍රතිපත්තියට අනුකූලව පරිපූර්ණ පැමිණිලි කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියක් පවත්වාගෙන යයි. "රක්ෂණ ඔප්පු හිමියාගේ පැමිණිලි කළමනාකරණය පිළිබඳ භාර නිලධාරියා" ලෙස නම්කරන ලද වෙනම පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරියෙකු විසින්, සෑම පැමිණිල්ලක් සම්බන්ධව අපක්ෂපාතී ලෙසත්, පැහැදිලි ලෙසත්, අප්‍රමාදී ලෙසත් කටයුතු කෙරෙන බවට තහවුරු කිරීම සඳහා එම ක්‍රියාවලිය අධීක්ෂණය කෙරෙනු ලැබේ.

මෙම ලිපියොනුව, පැමිණිල්ලක් යොමු කරන ආකාරය පිළිබඳ රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන් හට මාර්ගෝපදේශයක් ලෙස කටයුතු කරන අතර, ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව විසින් නිකුත්කර ඇති රක්ෂණකරුවන්ගේ සහ තැරැව්කරුවන්ගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ මාර්ගෝපදේශ (2016) වලට අනුකූලව පැමිණිලි හැසිරවීම, ඉහළට දැනුම්දීම සහ විසඳීම සම්බන්ධ පියවර පැහැදිලි කරයි.

2. නිර්වචන

රක්ෂණකරුවන්ගේ සහ තැරැව්කරුවන්ගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ 2016 මාර්ගෝපදේශවලට අනුව, මෙම ක්‍රමවේදය සඳහා පහත නිර්වචන අදාළ වේ:

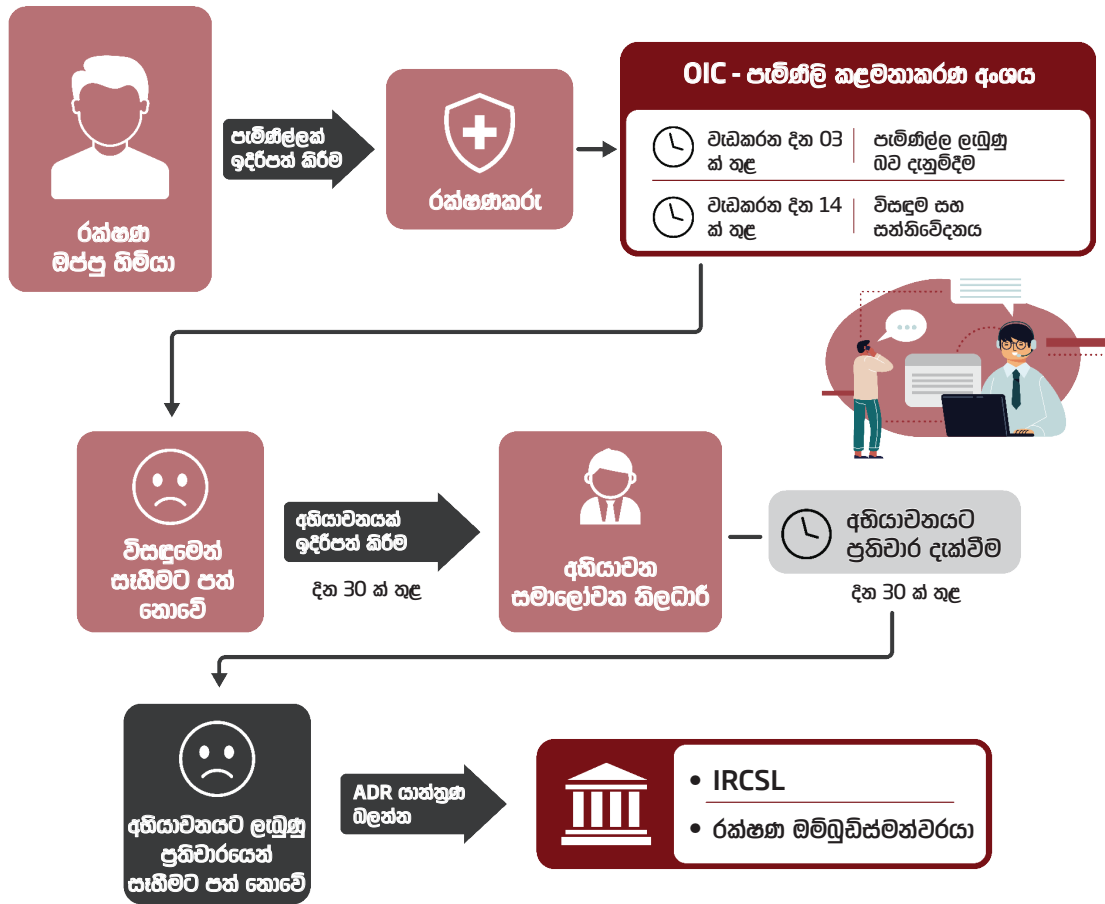
'පැමිණිල්ල' - රක්ෂණකරුවෙකු, තැරැව්කරුවෙකු හෝ නියෝජිතයෙකු විසින් ලබා දෙන ලද සේවාවක් සම්බන්ධව රක්ෂණකරුට හෝ තැරැව්කරුට සිය නොසතුට ප්‍රකාශ කිරීම.

'පැමිණිලිකරු' - රක්ෂණකරුවෙකුට හෝ තැරැව්කරුවෙකුට පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන තැනැත්තා.

'රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණය භාර නිලධාරියා' - රක්ෂණ ඔප්පු හිමියාගේ පැමිණිලි ඵලදායී ලෙසත්, සාධාරණ ලෙසත්, අප්‍රමාදවත් හසුරුවනු ලබන බවට තහවුරු කිරීමේ, අධීක්ෂණය කිරීමේ සහ කළමනාකරණය කිරීමේ මූලික වගකීම පැවරී ඇති සහ රක්ෂණකරු විසින් පත්කර ඇති ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකරණ නිලධාරියෙක්.

'අභියාචන සමාලෝචන නිලධාරියා' - රක්ෂණ ඔප්පු හිමියාගේ අභිලාශ ආරක්ෂා කරන අතරම, කාර්යක්ෂම සහ ඵලදායී ලෙස අභියාචන විසඳීමේ වගකීම දරමින්, පැමිණිලි භාර ගන්නා දෙවැනි මට්ටම ලෙස කටයුතු කිරීමට රක්ෂණකරු විසින් පත්කර ඇති ප්‍රධාන නිලධාරියා (Principal Officer) හෝ නිශ්චිත නිලධාරියා (Specified Officer).

3. රක්ෂණ ඔප්පු හිමියාගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රමවේදය



4. සාමාන්‍ය පැමිණිලි හැසිරවීමේ කාල සීමා

පහත දක්වා ඇත්තේ, රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි හැසිරවීම සඳහා නිකුත්කර ඇති රක්ෂණකරුගේ සහ තැරැවිකරුගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ මාර්ගෝපදේශ - 2016 යටතේ නිර්දේශකර ඇති අවම ප්‍රමිති වේ.

ක්‍රමවේදය	කාර්යය ඉටු කිරීමට ගතවන කාලය (TAT)
පැමිණිල්ල ලැබුණු බව දැනුම්දීම	පැමිණිල්ල ලැබුණු දිනයේ සිට වැඩකරන දින 3 ක තුළ
පැමිණිල්ල විසඳීම සහ විසඳුම පිළිබඳ පැමිණිලිකරුට සන්නිවේදනය කිරීම හෝ විසඳුමක් ලබා දීමට සිදුවන ප්‍රමාදවිම් දැනුම් දීම	පැමිණිල්ල ලැබුණු දිනයේ සිට වැඩකරන දින 14 ක තුළ (විසඳුමක් ලබා දෙන තුරු අඛණ්ඩව පැමිණිලිකරුවා දැනුවත් කළ යුතුය)
අභියාචනා භාර ගැනීම	විසඳුම හෝ ප්‍රතිචාරය සන්නිවේදනය කළ දිනයේ සිට දින 30 ක තුළ
අභියාචනයකට ප්‍රතිචාර දැක්වීම	අභියාචනය ලැබුණු දිනයේ සිට දින 30 ක තුළ

* පැමිණිල්ල ස්වභාවයෙන්ම සංකීර්ණ නම්, මෙම කාල සීමා දීර්ඝ විය හැකිය. විවිධ හේතු මත එවැනි සංකීර්ණතා මතු විය හැකි අතර, එවිට අපි ප්‍රමාදයට හේතු ඔබට පැහැදිලි කරමින්, ගැටළුව සම්පූර්ණයෙන් විසඳන තුරු ඔබට එ පිළිබඳ දැනුම්දීමට කටයුතු කරන්නෙමු.

5. පැමිණිල්ලක් සිදු කරන ආකාරය

සිංහල, දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි යන භාෂාවලින් පැමිණිලි ඉදිරිපත් කළ හැකිය. පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ භාෂාවෙන්ම ප්‍රතිචාර දක්වනු ලැබේ.

අපගේ රක්ෂණ පහසුකම් කේ සේවාවක් සිලිබිඳ ඕනෑම අතෘප්තිමත් භාවයක් සම්බන්ධව පැමිණිලි කිරීම සඳහා අප විසින් රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන් හට පහසු ක්‍රම කිහිපයක් හඳුන්වා දී ඇත. පහත දැක්වෙන ඕනෑම සන්නිවේදන ක්‍රමයක් හරහා රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කණ්ඩායම සමඟ සම්බන්ධ විය හැකිය:

සන්නිවේදන ක්‍රමය	සම්බන්ධකර ගත හැකි දුරකථන අංකය/ලිපිනය/ විද්‍යුත් තැපෑල ලිපිනය
වාචිකව	
i. දුරකථන	011 2 461 461 WhatsApp අංකය - 011 2 461 461 - විකල්පය තෝරන්න.
ii. පැමිණ දැනුම්දීම	සෙලින්කෝ ලයිෆ් ටවර්, අංක 106, හාවේලොක් පාර, කොළඹ 05. මීට අමතරව, අපගේ ඕනෑම ශාඛාවකට පිවිසීමෙන් ඔබට පැමිණිලි ඉදිරිපත් කළ හැකිය.
ලිඛිතව	
i. විද්‍යුත් තැපෑල	care@ceylife.lk
ii. තැපෑල	සෙලින්කෝ ලයිෆ් ඉන්ෂුරන්ස් ලිමිටඩ් සෙලින්කෝ ලයිෆ් ටවර්, අංක 106, හාවේලොක් පාර, කොළඹ 05.
iii. වෙබ් අඩවිය	www.ceylincolife.lk

6. පැමිණිල්ල යොමුකළ යුත්තේ කාටද?

ඔබගේ පැමිණිලි, රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශය භාර නිලධාරියා වෙත යොමු කළ යුතුය.

රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශය භාර නිලධාරියාගේ සම්බන්ධතා තොරතුරු	
නම සහ තනතුර	රුවිනි ද සිල්වා ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකාර - පාරිභෝගික සේවා නිරූෂා ලක්ෂ්මිරාජ් ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකාර - පාරිභෝගික අත්දැකීම්
ලිපිනය	සෙලින්කෝ ලයිෆ් ටවර්, අංක 106, හාවේලොක් පාර, කොළඹ 05.
සෘජු ඇමතුම්	0112 461 461
විද්‍යුත් තැපෑල	ruvini@ceylife.lk nirushal@ceylife.lk

7. පැමිණිල්ල සමග ඉදිරිපත් කළ යුතු ලියකියවිලි සහ තොරතුරු

රක්ෂණ ඔප්පු හිමියෙකුට, ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය හරහා වාචිකව පැමිණිලි ඉදිරිපත් කළ හැකිය. එහෙත්, පැමිණිල්ලක් විභාග කිරීම සඳහා අවශ්‍ය සියලු සාක්ෂ්‍ය සහ තොරතුරු ලබා ගැනීම සඳහා ලියකියවිලි/තොරතුරු සමගින් ලිඛිත පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීම වඩාත් යෝග්‍ය වේ.

- රක්ෂණ ඔප්පු හිමියාගේ සම්පූර්ණ නම, ලිපිනය, රක්ෂණ ඔප්පු අංකය හෝ ජාතික හඳුනාගැනීමේ අංකය පැහැදිලිව සඳහන් කරමින් ලිඛිත පැමිණිලි ලිපියක්.
- පැමිණිල්ලට අදාළ ඕනෑම සිදුවීමක් හෝ අවස්ථාවක් ඇතුළුව සියලු සිදුවීම් පිළිබඳ සවිස්තරාත්මක විස්තරයක්.
- ලිපි, මිල කැඩවුම් සහ ඉන් පෙර සිදු වූ සන්නිවේදන ඇතුළත් කරනු ලබන අදාළ සියලු සහයෝගී ලියකියවිලිවල පිටපත්.
- අලාභයක් සිදු වූයේ නම් ඊට අදාළ සාක්ෂ්‍ය.
- අපේක්ෂිත විසඳුම හෝ ගැටළුව විසඳීමට අවශ්‍ය යැයි පැමිණිලිකරු විශ්වාස කරන ක්‍රියාමාර්ග දක්වමින් ප්‍රකාශයක්.
- පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය සහ සංකීර්ණතාව මත සමාගම විසින් යුක්තිසහගත ලෙස ඉල්ලා සිටිනු ලබන ඕනෑම අමතර ලියකියවිලිවලක් හෝ තොරතුරු.

8. පැමිණිල්ල ලැබුණු බව දැනුම් දෙන්නේ කවදාද?

දුරකථන, කෙටි පණිවිඩ හෝ විද්‍යුත් තැපෑල හරහා යොමුවන සියලු පැමිණිලි, පැමිණිල්ල ලැබී වැඩකරන දින 3 ක් තුළ ලියාපදිංචිකර එය ලැබුණු බවට දැනුම් දෙනු ලැබේ. පැමිණිල්ල ලැබුණු බව දැනුම්දෙන විට සෑම පැමිණිල්ලක් සඳහාම යොමු අංකය දැනුම් දෙනු ලැබේ. පැමිණිල්ල ලැබුණු බව දැනුම්දෙන විට, පැමිණිල්ලට අදාළ නිලධාරියාගේ නම, තනතුර සහ සම්බන්ධතා තොරතුරු දැනුම් දෙනු ලැබේ. තවද, පැමිණිල්ලට අදාළ විසඳුම, වැඩකරන දින 3 ක් තුළ ලබා දිය හැකි නම්, පැමිණිල්ල ලැබුණු බවට දැනුම්දෙන විට එම විසඳුම ද දැනුම් දෙනු ලැබේ.

9. යොමු කළ පැමිණිල්ලක වර්තමාන තත්ත්වය පරීක්ෂා කරන ආකාරය

011 2 461 461 යන අංකයෙන් අපගේ ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය ඇමතීමෙන් රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන් හට පහසුවෙන් තම පැමිණිල්ලේ වර්තමාන තත්ත්වය පිළිබඳ පරීක්ෂා කළ හැකිය. තවද, පැමිණිල්ලේ ප්‍රගතිය විමසීම සඳහා, මෙහි 5 වැනි වගන්තියේ දක්වා ඇති, පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීමට යොදාගත හැකි ඕනෑම ක්‍රමයක් ද භාවිත කළ හැකිය. විමසීම සිදු කරන මොහොතේදී, පැමිණිල්ල සඳහා ලබා දී ඇති යොමු අංකය ඉදිරිපත් කිරීමෙන් කඩිනමින් සේවාවක් ලබා ගැනීමට හැකිවනු ඇත.

10. 'අභියාචන සමාලෝචනය කරන නිලධාරියාගේ' තනතුර සහ සම්බන්ධතා තොරතුරු:

පැමිණිලිකරුට මූලික විසඳුමක් සැහීමට පත්විය නොහැකි නම් අභියාචනය යොමු කළ යුතු තැනැත්තා

සමාගමේ පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශය/ඒකකය විසින් ලබා දෙන ලද මූලික විසඳුම සමඟ ඒකඟ නොවන්නේ නම්, රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන් හට 'අභියාචන සමාලෝචන නිලධාරියා' වෙත අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කළ හැකිය. සමාගමේ ප්‍රධාන නිලධාරියා හෝ විශේෂිත නිලධාරියා වන අභියාචන සමාලෝචන නිලධාරියා, සමාගමේ පැමිණිලි යොමු කිරීමේ දෙවැනි මට්ටම ලෙස කටයුතු කරයි. රක්ෂණ ඔප්පු හිමියාගේ අභිලාශ ආරක්ෂා කරන අතරම, පැමිණිලි කාර්යක්ෂමවත්, ඵලදායීවත් විසඳෙන බවට තහවුරු කිරීම එම නිලධාරියාගේ වගකීමයි.

'අභියාචන සමාලෝචන නිලධාරියා' සෘජුව සම්බන්ධකර ගත හැකි තොරතුරු'

නම	එල්.ජී.එච්.ඒ. සමන් කුමාර
තනතුර	ජ්‍යෙෂ්ඨ සහකාර සාමන්තාධිකාරී - තාක්ෂණ (නිශ්චිත නිලධාරියා)
ලිපිනය	සෙලින්කෝ ලයිෆ් ටවර්, අංක 106, හාවේලොක් පාර, කොළඹ 05.
සෘජු අමතනුම්	0112 461 461
විද්‍යුත් තැපෑල	samank@ceylife.lk

11. පැමිණිලිකරුට අවසාන විසඳුමක් සැහීමට පත්විය නොහැකි නම්, යොදාගත හැකි විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ (ADR) යාන්ත්‍රණය

අභියාචන ක්‍රියාවලිය සම්පූර්ණ කිරීමෙන් පසුව සමාගම විසින් ලබා දෙන ලද අවසාන විසඳුම සමඟ රක්ෂණ ඔප්පු හිමියා ඒකඟ නොවන්නේ නම්, රක්ෂණ ඔප්පු හිමියාට ඕනෑම විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ යාන්ත්‍රණයක් හරහා තවදුරටත් සහනයක් ඉල්ලා සිටිය හැකිය. ඒවා, බාහිර විසඳුම් ක්‍රම වේ.

ලබාගත හැකි විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ යාන්ත්‍රණය (ADR)

යාන්ත්‍රණය	ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්	ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව
ලිපිනය	ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන් අංක 1, බෙනෙස්සා පෙදෙස, කොළඹ 05	අධ්‍යක්ෂ - විමර්ශන ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව 11 වෙනි මහල, තැනෙහිතිර ගොඩනැගිල්ල, ලෝක වෙළෙඳ මධ්‍යස්ථානය, කොළඹ 01
දුරකථන	011-2505542/ 011-2505041	011-2396184-9/ 011-2335167
විද්‍යුත් තැපෑල	info@insuranceombudsman.lk	investigation@ircsl.gov.lk info@ircsl.gov.lk
වෙබ් අඩවිය	insuranceombudsman.lk	http://ircsl.gov.lk

**CEYLINCO
LIFE®**

ජීවිතය පුරාවට සබැඳියාවක්™



සෙලින්කෝ ලයිෆ් ඉන්ෂුරන්ස් ලිමිටඩ්
අංක 106, හැව්ලොක් පාර,
කොළඹ 05,
ශ්‍රී ලංකාව.



0112 461 461

காப்புறுதிதாரர்களின் முறையீடுகளை கையாளும் செயல்முறை

செலிங்கோ லைஃப் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட்



வாழ்க்கைக்கான நிரந்தர உறவு™

பதிப்பு 1.0

ஆவணத்தின் பெயர்	காப்புறுதிதாரர்களின் முறையீடுகளை கையாளும் செயல்முறை
ஆவணத்தின் பதிப்பு	1.0
வெளியிடும் வர்த்தகப் பிரிவு	முறையீட்டு முகாமைத்துவ செயல்பாடுகள் பிரிவு
ஆவணத்தின் காப்பாளர் : ஆவணத்தை பேணுவதற்கான பொறுப்பாளர்	நிருஷா லக்ஷ்மிராஜ் சிரேஷ்ட முகாமையாளர் - வாடிக்கையாளர் அனுபவங்கள்
மீளாய்வு செய்து அனுமதியளித்தவர்	ஆர். ரெங்கநாதன் - நிறைவேற்று தலைவர் / பிரதான அதிகாரி
பதிப்பு செயலுக்கு வரும் திகதி	01.09.2026
மீளாய்வு காலம்	வருடாந்தம்
விதிமுறை கோருபவர்	ஒழுங்குபடுத்துனர் (இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழு)
மொழி	மூன்று மொழிகளிலும் கிடைக்கும் - சிங்களம் தமிழ் ஆங்கிலம்

பதிப்பு கட்டுப்பாடு

பதிப்பு	குறிப்புகள்	அனுமதிக்கப்பட்ட திகதி	வெளியிடுவோர்
1.0		28.8.2026	காப்புறுதிதாரர் முறையீடுகள் முகாமைத்துவப் பிரிவு / அலகு

பொருளடக்கம்

ஆவணத்தின் விபரங்கள்	2
பதிப்பு கட்டுப்பாடு	2
பொருளடக்கம்	3
1. அறிமுகம்	4
2. வரைவிலக்கணங்கள்	4
3. காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகள் கையாளல் விதிமுறை	5
4. முறைப்பாட்டை கையாளும் கால வரையறை	5
5. எவ்வாறு முறைப்பாட்டை மேற்கொள்வது	6
6. முறைப்பாட்டை எவரின் கவனத்திற்கு வழங்க வேண்டும்	7
7. முறைப்பாட்டுடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள்	7
8. முறைப்பாடு ஏற்றுக் கொள்ளப்பட்டமை தொடர்பில் எப்போது அறிவிக்கப்படும்	7
9. மேற்கொள்ளப்பட்ட முறைப்பாட்டின் தற்போதைய நிலையை எவ்வாறு பரிசீலிப்பது	8
10. 'மேன்முறையீடுகளை மீளாய்வு செய்யும் அதிகாரியின்' பதவி மற்றும் தொடர்பு விபரங்கள்: ஆரம்ப கட்டத் தீர்வில் முறைப்பாட்டாளர் திருப்தியடையாதபட்சத்தில் மேல்முறையீடு அனுப்பப்பட வேண்டிய அதிகாரி	8
11. இறுதித் தீர்வில் முறைப்பாட்டாளர் திருப்தியடையாதபட்சத்தில், பயன்படுத்தக்கூடிய மாற்றுத் தகராறு தீர்க்கும் (Alternative Dispute Resolution - ADR) வழிமுறைகள்	8

1. அறிமுகம்

செலிங்கோ லைஃப் இலங்கையின் முன்னணி ஆயுள் காப்புறுதி நிறுவனங்களில் ஒன்றாகும். இது தனிநபர்களுக்கும் குடும்பங்களுக்கும் தேவையான ஆயுள் காப்புறுதித் தீர்வுகளை வழங்கி வருகிறது. முன்று தசாப்தங்களுக்கும் மேலாக வாடிக்கையாளர்கள் நிதிப் பாதுகாப்பையும் மன அமைதியையும் பெற உதவி வரும் இந்நிறுவனம், இலங்கை ஆயுள் காப்புறுதித் துறையில் தனது வலுவான தலைமைத்துவ இடத்தை தொடர்ச்சியாகத் தக்கவைத்துக் கொண்டுள்ளது. நம்பகமான, வாடிக்கையாளரை மையமாகக் கொண்ட நிதிப் பாதுகாப்பை வழங்குவதோடு, ஆயுள் காப்புறுதி மற்றும் ஓய்வூதியத் திட்டமிடலை ஊக்குவிப்பதை இந்நிறுவனம் தனது குறிக்கோளாகக் கொண்டுள்ளது.

இந்தக் காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் செயல்முறை, செலிங்கோ லைஃப் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட் காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகளைப் பெற்றுக்கொண்டதை உறுதிப்படுத்தவும், அவற்றை ஆய்வு செய்யவும், மற்றும் நியாயமான மற்றும் நேரத்திற்கு ஏற்ற வகையில் தீர்க்கவும் பின்பற்றப்படும் தரப்படுத்தப்பட்ட அணுகுமுறையை விளக்குகிறது. எமது அனைத்துக் காப்புறுதிதாரர்களுக்கும் நேர்மை, தொழில்முறை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையுடன் சேவைகளை வழங்க நாங்கள் அர்ப்பணிப்புடன் இயங்குகிறோம். நாம் மிக உயர்ந்த சேவைத் தரங்களைப் பேண முயற்சிப்பதுடன், வழங்கப்பட்ட சேவையில் காப்புறுதிதாரர்கள் திருப்தியடையாத சூழ்நிலைகள் எழக்கூடும் என்பதையும் நாம் உணர்கிறோம். அத்தகைய சந்தர்ப்பங்களில், அக்கவலைகள் உடனடியாகவும், நடுநிலையாகவும், திறம்படவும் தீர்க்கப்படுவதை இந்த நடைமுறை உறுதிசெய்கிறது.

இத்தகைய கவலைகளுக்குத் உரிய தீர்வு காண்பதை ஆதரிப்பதற்காக, செலிங்கோ லைஃப் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட் நிறுவனத்தின் முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவக் கொள்கைக்கு அமைவாக விரிவான முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவச் செயல்பாடொன்றைப் பேணி வருகிறது. ஒவ்வொரு முறைப்பாடும் நடுநிலைமை, தெளிவு மற்றும் உரிய கவனத்துடன் கையாளப்படுவதை உறுதிசெய்வதற்காக, "காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவச் செயல்பாட்டிற்குப் பொறுப்பான அதிகாரி" என்ற பெயரில் நியமிக்கப்பட்ட முறைப்பாடுகள் கையாளும் அதிகாரி ஒருவர் இந்த முழு நடைமுறையையும் மேற்பார்வையிடுகிறார்.

இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழுவினால் (IRCSL) வெளியிடப்பட்ட 'காப்புறுதிதாரர்கள் மற்றும் தரகர்களுக்கான முறைப்பாடுகள் கையாளல் தொடர்பான வழிகாட்டுதல்கள் (2016)' என்பதற்கு அமைவாக, முறைப்பாடொன்றை எவ்வாறு பதிவு செய்வது என்பது குறித்தும், அம்மாற்றுப் புகார்களைக் கையாளுதல், மேல்நிலைக்குக் கொண்டு செல்லுதல் மற்றும் தீர்வு காணுதல் ஆகியவற்றில் உள்ள படிநிலைகள் குறித்தும் காப்புறுதிதாரர்களுக்கான வழிகாட்டியாக இந்த ஆவணம் அமைகிறது.

2. வரைவிலக்கணங்கள்

காப்புறுதி வழங்குனர்கள் மற்றும் தரகர்களினால் முறைப்பாடுகள் கையாளல் வழிகாட்டல் (2016) நோக்கத்திற்குமைய, பின்வரும் வரைவிலக்கணங்கள் இந்த விதிமுறைக்கு பொருத்தமானதாக அமைந்திருக்கும்:

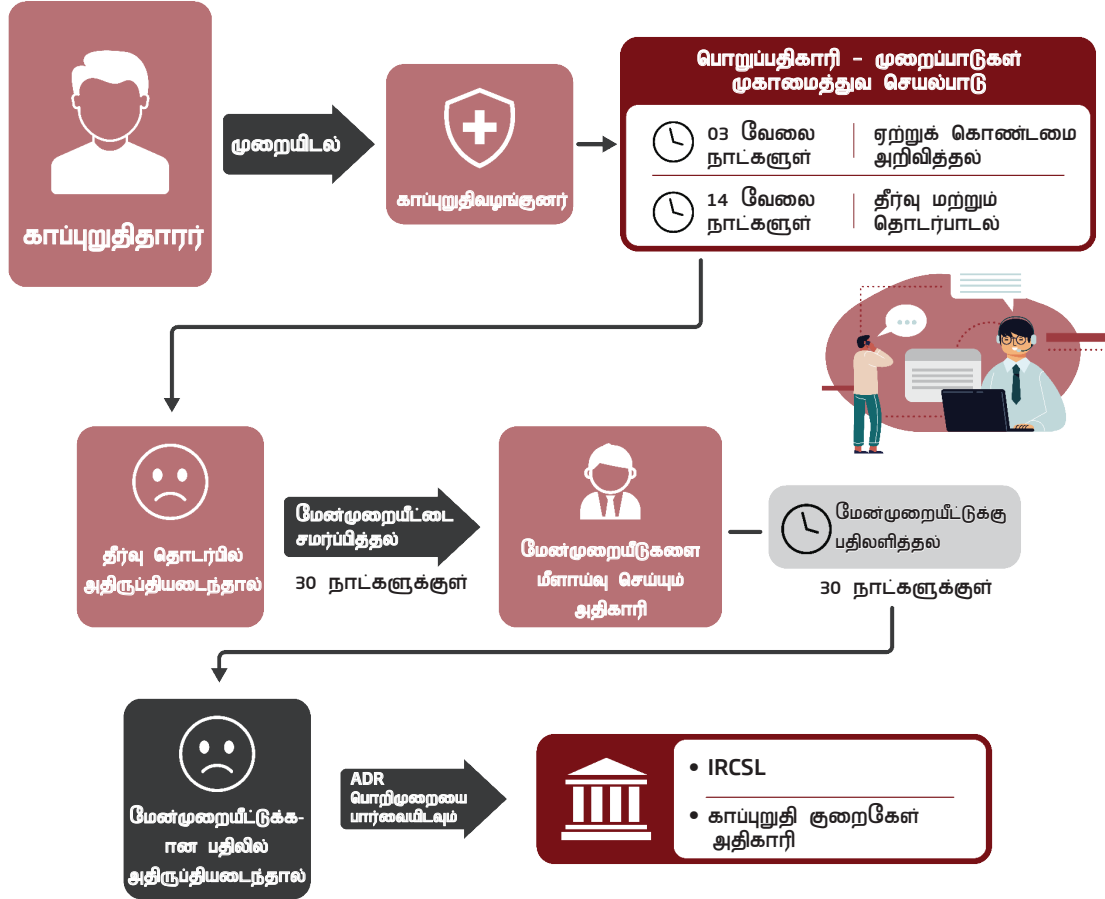
'முறைப்பாடு' - காப்புறுதிவழங்குனர், முகவர் அல்லது ஒரு தரகரால் வழங்கப்பட்ட சேவைகள் குறித்து அக்காப்புறுதிவழங்குனுக்கு அல்லது தரகர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும் அதிருப்தியின் வெளிப்பாடு (முறைப்பாடு/புகார்)

'முறைப்பாட்டாளர்' - காப்புறுதிவழங்குனர் அல்லது ஒரு தரகரிடம் முறைப்பாடு/புகார் செய்த ஒரு நபர்

'காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகள் நிர்வகிப்பு செயற்பாடுகளுக்கான பொறுப்பு அதிகாரி' - காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகளைத் திறமையாக, நியாயமாக மற்றும் உரிய காலத்தில் கையாளுவதை மேற்பார்வையிடுதல், நிர்வகித்தல் மற்றும் உறுதிப்படுத்துவதற்கான முதன்மைப் பொறுப்பைக் கொண்டுள்ள, காப்புறுதி நிறுவனத்தின் நியமிக்கப்பட்ட சிரேஷ்ட முகாமைத்துவ அதிகாரி.

'முறைப்பாடுகளை மீளாய்வு செய்யும் அதிகாரி' - முறைப்பாட்டாளர்களின் நலன்களைப் பாதுகாப்பதுடன், மேன்முறையீடுகளுக்குத் திறமையாகவும் விரைவாகவும் தீர்வு காண்பதற்குப் பொறுப்பான, முறைப்பாடு மேன்முறையீட்டின் இரண்டாம் நிலையில் இயங்கும் காப்புறுதி நிறுவனத்தின் முதன்மை அதிகாரி அல்லது குறிப்பிடப்பட்ட அதிகாரி.

3. காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகள் கையாளல் விதிமுறை



4. முறைப்பாட்டை கையாளும் கால வரையறை

கீழே வழங்கப்பட்டுள்ள காலக்கெடு, காப்புறுதி ஒப்பந்ததாரர்களின் முறைப்பாடுகளைக் கையாளுவதற்காக 'காப்புறுதி வழங்குனர்கள் மற்றும் தரகர்களுக்கான முறைப்பாடுகள் கையாளுதல் தொடர்பான வழிகாட்டுதல்கள், 2016' இன் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட குறைந்தபட்ச தரநிலைகளைக் குறிக்கின்றன.

செயன்முறை	பதிலளிக்கும் காலம் (TAT)
முறைப்பாட்டை ஏற்றுக் கொள்ளல்	முறைப்பாடு கிடைத்த தினத்திலிருந்து 3 வேலை நாட்களுக்குள்
வழங்கப்பட்ட முறைப்பாட்டுக்கான தீர்வு அல்லது தீர்வு வழங்கவில்லை ஏதேனும் காலதாமதம் இருப்பின் அது தொடர்பில் முறைப்பாடளித்தவருக்கு அறிவிப்பது	முறைப்பாடு கிடைத்த தினத்திலிருந்து 14 வேலை நாட்களுக்குள் (தீர்வு வழங்கப்படும் வரை முறைப்பாடளிப்பவருக்கு தொடர்ச்சியாக தகவல் வழங்கப்பட்ட வண்ணமிருத்தல் வேண்டும்)
மேன்முறையீடுகளை ஏற்றுக்கொள்ளல்	தீர்வு அல்லது பதில் பற்றி தெளிவுபடுத்திய தினத்திலிருந்து 30 தினங்களுக்குள்
வழங்கப்பட்ட தீர்வுக்கு எதிராக மேற்கொள்ளப்பட்ட மேன்முறையீட்டுக்கு பதிலளிப்பது	மேன்முறையீடு கிடைத்த தினத்திலிருந்து 30 தினங்களுக்குள்

* முறைப்பாடு சிக்கலான தன்மையைக் கொண்டிருக்கும் சூழ்நிலைகளில் இந்தக் காலக்கெடு நீட்டிக்கப்படலாம். பல்வேறு காரணிகளால் இத்தகைய சிக்கல்கள் எழக்கூடும், அவ்வாறு எழும் பட்சத்தில், தாமதத்திற்கான காரணங்களை நாம் உங்களுக்கு விளக்கமளிப்பதோடு, விவகாரத்திற்கு முழுமையான தீர்வு காணப்படும் வரை அது குறித்த புதிய தகவல்களை உங்களுக்கு உடனுக்குடன் அறியத்தருவோம்.

5. எவ்வாறு முறைப்பாட்டை மேற்கொள்வது

முறைப்பாடுகளைச் சிங்களம், தமிழ் அல்லது ஆங்கில மொழிகளில் சமர்ப்பிக்கலாம். முறைப்பாடு எந்த மொழியில் மேற்கொள்ளப்பட்டதோ, அதே மொழியிலேயே பதில்களும் தொடர்பு கொள்ளப்படும்.

எங்களது காப்புறுதித் திட்டங்கள் அல்லது சேவைகள் குறித்த ஏதேனும் அதிருப்தி தொடர்பான முறைப்பாடுகளைச் சமர்ப்பிக்கக் காப்புறுதிதாரர்களுக்கு பல வசதியான வழிகளை நாம் வழங்குகிறோம். கீழே பட்டியலிடப்பட்டுள்ள தொடர்பு முறைகளில் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் எங்களது காப்புறுதிதாரர்கள் முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவக் குழுவைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்:

தொடர்பாடல் முறை	தொலைபேசி இல./ முகவரி/ மின்னஞ்சல்
வாய்மூலமாக	
i. தொலைபேசி	011 2 461 461 WhatsApp number - 011 2 461 461 - "chat with Agent" எனும் தெரிவை மேற்கொள்ளவும்.
ii. ஐ. விஜயம்	Ceylinco Life Tower, No. 106, Havelock Road, Colombo 05. மேலும், எமது எந்தவொரு கிளையுடனும் தொடர்பு கொண்டு உங்களின் முறைப்பாடுகளை நீங்கள் பதிவு செய்ய முடியும்.
எழுத்துமூலம்	
i. மின்னஞ்சல்	care@ceylife.lk
ii. தபால்	Ceylinco Life Insurance Ltd Ceylinco Life Tower, No. 106, Havelock Road, Colombo 05.
iii. ஒன்லைன்	www.ceylincolife.lk

6. முறைப்பாட்டை எவரின் கவனத்திற்கு வழங்க வேண்டும்

உங்கள் முறைப்பாடுகள் காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகள் நிர்வகிப்பு செயற்பாடுகளுக்கு பொறுப்பதிகாரிக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.

காப்புறுதிதாரர் முறையீடுகள் முகாமைத்துவ செயல்பாடுகளுக்கு பொறுப்பதிகாரியின் நேரடி தொடர்பாடல் விபரங்கள்	
பெயர் மற்றும் பதவி	ருவினி டி சில்வா சிரேஷ்ட முகாமையாளர் - வாடிக்கையாளர் சேவைகள் நிருஷா லக்ஷ்மிராஜ் சிரேஷ்ட முகாமையாளர் - வாடிக்கையாளர் அனுபவம்
முகவரி	Ceylinco Life Tower, 106, Havelock Road, Colombo 05.
தொலைபேசி	0112 461 461
மின்னஞ்சல்	ruvini@ceylife.lk nirushal@ceylife.lk

7. முறைப்பாட்டுடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள்

ஒரு காப்புறுதிதாரர் அழைப்பு மையத்தின் (Call Center) மூலம் வாய்மொழி முறைப்பாட்டைப் பதிவு செய்யலாம். இருப்பினும், முறைப்பாடு குறித்து விசாரணை நடத்துவதற்குத் தேவையான அனைத்து ஆதாரங்களையும் தகவல்களையும் திரட்டுவதற்காக, பின்வரும் ஆவணங்கள் / தகவல்களுடன் கூடிய எழுத்துப்பூர்வமான முறைப்பாட்டைச் சமர்ப்பிப்பது வலுவாகப் பரிந்துரைக்கப்படுகிறது.

- காப்புறுதிதாரரின் முழுப் பெயர், முகவரி, காப்புறுதிப் பத்திர எண் அல்லது தேசிய அடையாள அட்டை எண் ஆகியவற்றைத் தெளிவாகக் குறிப்பிடும் எழுத்துப்பூர்வமான முறைப்பாட்டுக் கடிதம்..
- முறைப்பாட்டுடன் தொடர்புடைய அனைத்துச் சூழ்நிலைகள் அல்லது நிகழ்வுகள் உட்பட, அது சார்ந்த அனைத்துத் தொடர்புடைய நிகழ்வுகளின் விரிவான விளக்கம்.
- கடிதங்கள், கூறுவிலைப்பட்டியல்கள் மற்றும் முந்தைய கடிதப் போக்குவரத்துகள் போன்ற விவகாரம் தொடர்பான அனைத்து ஆதரவு ஆவணங்களின் பிரதிகள்.
- பொருந்தக்கூடிய இடங்களில், ஏற்பட்ட இழப்புகளுக்கான எந்தவொரு சான்றுகளும்.
- பிரச்சனைக்குத் தீர்வு காணத் தேவை எனக் கருதும் எதிர்பார்க்கப்படும் தீர்வு அல்லது பரிகார நடவடிக்கை பற்றிய ஒரு அறிக்கை.
- முறைப்பாட்டின் தன்மை மற்றும் சிக்கலுக்கு ஏற்ப நிறுவனம் நியாயமான முறையில் கோரக்கூடிய கூடுதல் ஆவணங்கள் அல்லது தகவல்கள்.

8. முறைப்பாடு ஏற்றுக் கொள்ளப்பட்டமை தொடர்பில் எப்போது அறிவிக்கப்படும்

அனைத்து முறைப்பாடுகளும் கிடைக்கப்பெற்ற 3 வேலை நாட்களுக்குள் பதிவு செய்யப்பட்டு தொலைபேசி அழைப்பு, SMS அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம் ஒப்புக்கொள்ளப்படும். ஒவ்வொரு முறைப்பாட்டிற்குமான குறிப்பு எண் ஒப்புதல் தகவலுடன் வழங்கப்படும். அந்த ஒப்புதலில், முறைப்பாடு தொடர்பாக உங்களால் தொடர்பு கொள்ளப்பட வேண்டிய அதிகாரியின் பெயர், பதவி மற்றும் தொடர்பு விபரங்கள் அடங்கியிருக்கும். மேலும், ஒரு முறைப்பாட்டிற்கு 3 வேலை நாட்களுக்குள் தீர்வு வழங்க முடியுமெனில், அத்தீர்வும் ஒப்புதல் தகவலுடன் இணைத்து தெரிவிக்கப்படும்.

9. மேற்கொள்ளப்பட்ட முறைப்பாட்டின் தற்போதைய நிலையை எவ்வாறு பரிசோதிப்பது

எங்களது அழைப்பு மையத்தை (CallCenter) 011 2 461 461 என்ற எண்ணில் தொடர்பு கொண்டு காப்புறுதிதாரர்கள் தமது முறைப்பாட்டின் தற்போதைய நிலையை எளிதாக அறிந்துகொள்ளலாம். மேலும், மேலே பிரிவு 5 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளவாறு, முறைப்பாட்டைப் பதிவு செய்யப் பயன்படுத்தப்பட்ட எந்தவொரு தொடர்பு வழியையும் அதன் முன்னேற்றத்தைக் கண்காணிக்கப் பயன்படுத்தலாம். முறைப்பாட்டின் நிலை குறித்து விசாரிக்கும் போது, விரைவான உதவியைப் பெறுவதற்குத் தங்களின் முறைப்பாட்டிற்கு வழங்கப்பட்ட தனித்துவமான குறிப்பு எண்ணை (Unique Reference Number) காப்புறுதி ஒப்பந்ததாரர்கள் வழங்குவது அவசியமாகும்.

10. 'மேன்முறையீடுகளை மீளாய்வு செய்யும் அதிகாரியின்' பதவி மற்றும் தொடர்பு விபரங்கள்: ஆரம்ப கட்டத் தீர்வில் முறைப்பாட்டாளர் திருப்தியடையாதபட்சத்தில் மேல்முறையீடு அனுப்பப்பட வேண்டிய அதிகாரி

நிறுவனத்தின் முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவப் பிரிவு/அலகு வழங்கிய ஆரம்ப கட்டத் தீர்வில் காப்புறுதி ஒப்பந்ததாரர்கள் திருப்தியடையாதபட்சத்தில், அவர்கள் "மேன்முறையீடுகளை மீளாய்வு செய்யும் அதிகாரிக்கு" மேல்முறையீட்டொன்றைச் சமர்ப்பிக்கலாம். நிறுவனத்தின் பிரதான அதிகாரி (Principal Officer) அல்லது குறிப்பிடப்பட்ட அதிகாரியாக (Specified Officer) இருக்கும் மேன்முறையீடுகளை மீளாய்வு செய்யும் அதிகாரி, நிறுவனத்திற்குள்ளான முறைப்பாடு மேன்முறையீட்டின் (escalation) இரண்டாம் நிலையாகச் செயல்பட்டு, காப்புறுதி ஒப்பந்ததாரரின் நலன்களைப் பாதுகாப்பதுடன், முறைப்பாடுகளுக்குத் திறமையாகவும், விரைவாகவும் தீர்வு காண்பதை உறுதிசெய்கிறார்.

மேன்முறையீடுகளை மீளாய்வு செய்யும் அதிகாரியின் நேரடி தொடர்புடைய விபரங்கள்	
பெயர்	L. G. H. A. சமன் குமார
பதவி	Senior AGM - Technical (குறிக்கப்பட்ட அதிகாரி)
முகவரி	Ceylinco Life Tower, 106, Havelock Road, Colombo 05.
தொலைபேசி	0112 461 461
மின்னஞ்சல்	samank@ceylife.lk

11. இறுதித் தீர்வில் முறைப்பாட்டாளர் திருப்தியடையாதபட்சத்தில், பயன்படுத்தக்கூடிய மாற்றுத் தகராறு தீர்க்கும் (Alternative Dispute Resolution - ADR) வழிமுறைகள்:

மேன்முறையீட்டுச் செயல்முறை முடிவடைந்த பின்னரும் நிறுவனம் வழங்கிய இறுதித் தீர்வில் காப்புறுதிதாரர்கள் திருப்தியடையாவிட்டால், அவர்கள் வெளிப்புறத் தகராறு தீர்க்கும் விருப்பங்களாகக் கீழே பட்டியலிடப்பட்டுள்ள மாற்றுத் தகராறு தீர்க்கும் (Alternative Dispute Resolution - ADR) வழிமுறைகளில் ஏதேனும் ஒன்றைப் பின்பற்றுவதன் மூலம் மேலதிகப் பரிகாரத்தைப் பெறலாம்.

கிடைக்கும் ADR பொறிமுறைகள்		
பொறிமுறை	இலங்கை காப்புறுதி குறைகேள் அதிகாரி	இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழு
முகவரி	இலங்கை காப்புறுதி குறைகேள் அதிகாரி இல. 1இ பெதெஸ்த பிளேஸ் கொழும்பு 05	பணிப்பாளர் - விசாரணைகள் இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழு நிலை 11, கிழக்கு கோபுரம் உலக வர்த்தக மையம் கொழும்பு 01
தொலைபேசி	011-2505542/ 011-2505041	011-2396184-9/ 011-2335167
மின்னஞ்சல்	info@insuranceombudsman.lk	investigation@ircsl.gov.lk info@ircsl.gov.lk
இணையத்தளம்	insuranceombudsman.lk	http://ircsl.gov.lk

**CEYLINCO
LIFE®**

வாழ்க்கைக்கான நிரந்தர உறவு™



செலிங்கோ லைஃப் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட்
106, ஹெவ்லொக் வீதி,
கொழும்பு 05
இலங்கை.



0112 461 461

செலிங்கோ லைஃப், இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழுவின் (IRCSL) அங்கீகாரம் பெற்றது.