



# CUSTOMER COMPLAINTS HANDLING PROCEDURE

[Complaints handling procedure should be displayed in the company's website covering the following mandatory areas (at minimum)]

## 1. HOW TO MAKE A COMPLAINT

The following modes are made available for customers to make/forward complaints;

- Verbally - by Telephone / Visiting a branch
- Written - by Email / Post / WhatsApp / Social media (Website / FB page etc.)

## 2. DIRECT CONTACT THROUGH THE OFFICER IN CHARGE

Name	Chammi Wijyaratne
Designation	Assistant Manager
Address	Complaints Management Unit No. 283, R. A. de Mel Mawatha, Colombo 03
Direct line	011 231 5522 / 011 231 5764
Mobile	076 307 8056
WhatsApp	076 307 8056
Email	Complaints@softlogiclif.lk / chammi.wijyaratne@softlogiclif.lk

## 2. DOCUMENTS AND INFORMATION TO BE PRODUCED ALONG WITH A COMPLAINT

- Mandatory Information - Policy Number / NIC number

(All advisor/agent related complaints should be submitted in writing duly signed by the life assured along with details of specific party/ies)

- Other Information - Any valid evidences (if available) in order to support the Concern/complaint raised

## 3. TIME PERIOD TAKEN TO ACKNOWLEDGE COMPLAINT

- All complaints to be acknowledged within Three (3) working days via telephone followed by a letter/email

#### 4. PROCESS OF HANDLING THE COMPLAINT (INCLUDING TIMELINE)

- All complaints to be acknowledged within Three (3) working days via telephone followed by a letter/email



- Resolution within 14 working days from the date of complaint received  
(Unless of a need for further investigations)

- Response to an appeal against a resolution provided within 30 days from the date of the appeal received

#### 5. HOW TO CHECK THE PRESENT STATUS WITH REGARD TO A COMPLAINT MADE.

- By reaching CMU through any of the aforementioned forms of contact  
- 1312 (24X7 Customer care hot line)

#### 6. TO WHOM THE MATTER (AN APPEAL) NEEDS 3TO BE REFERRED TO IF THE COMPLAINANT IS NOT SATISFIED WITH THE INITIAL RESOLUTION OF THE OIC.

Name	Thilanka Kiriporuwa
Designation	Chief Corporate Services Officer
Address	Softlogic Life Insurance PLC 16th Floor, One Galle Face Tower, Colombo 02
Direct line	011 201 8708
Mobile	077 733 1696
Fax	N/A
Email	Thilanka.kiriporuwa@softlogiclife.lk

#### 7. ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION MECHANISMS AVAILABLE (IF THE COMPLAINANT IS NOT SATISFIED WITH THE FINAL RESOLUTION OF THE APPEAL)

##### **The Sri Lanka Insurance Ombudsman**

No. 143/A, Vajira Road, Colombo 05

Tel : 011 452 8671, 011 250 5542 | Email : [info@insuranceombudsman.lk](mailto: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](mailto:info@ircsl.gov.lk)



# පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය

## 1. පැමිණිලිලක් ඉදිරිපත් කරන්නේ කෙසේ ද?

පාරිභෝගිකයින්ට පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමට පහත සඳහන් මාධ්‍යයන් භාවිතා කළ හැක  
- වාචිකව - දුරකථන/ ශාඛාවකට පැමිණීම මගින්  
- ලිඛිතව - තැපැල්/ විද්‍යුත් තැපැල්/ වටිස්ඇප්/ සමාජ මාධ්‍යය (වෙබ් අඩවිය/ මුහුණු පොත)

## 2. විෂයභාර නිලධාරියා සම්බන්ධ කරගත හැකි ආකාර (සෘජු අංක)

නම	චම්ම විජයරත්න
තනතුර	සහකාර කළමනාකරු
ලිපිනය	පැමිණිලි පරිපාලන අංශය අංක 283, ආර්. ඒ. ද මෙල් මාවත, කොළඹ 3
සෘජු දුරකථන අංක	011 231 5522 / 011 231 5764
ජංගම දුරකථන අංකය	076 307 8056
වටිස්ඇප් අංකය	076 307 8056
විද්‍යුත් තැපෑල	Complaints@softlogiclife.lk / chammi.wijayaratne@softlogiclife.lk

## 3. පැමිණිලිලක් සමඟ ඉදිරිපත් කළ යුතු ලේඛන සහ තොරතුරු

- අනිවාර්ය තොරතුරු - රක්ෂණ ඔප්පු අංකය/ ජාතික හැඳුනුම්පත් අංකය

රක්ෂණ උපදේශකරැහියෝපිතයා සම්බන්ධ සියලු පැමිණිලි අදාල පාර්ශ්වයේ නිවැරදි විස්තර සමඟ රක්ෂණලාභියා/ පැමිණිලිකරු විසින් නිසි ලෙස අත්සන් කර ලිඛිතව ඉදිරිපත් කළ යුතුය

- වෙනත් තොරතුරු - පැමිණිලිලේ කරුණු තහවුරු කිරීම සඳහා ප්‍රමාණවත් සහ වලංගු සාක්ෂි (තිබේ නම්)

## 4. පැමිණිලිල පිළිගැනීමට ගතවන කාල සීමාව

- සියලුම පැමිණිලි වැඩ කරන දින තුනක් (3) ඇතුළත දුරකථනය හරහා සහ ලිපි/ විද්‍යුත් තැපෑල මගින් පිළිගත යුතුය

## 5. පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය (කාල සීමාව ඇතුළුව)



- පැමිණිලි ලැබුණු දින සිට වැඩ කරන දින 14 ක් ඇතුළත ගැටළුව විසඳා අවසන් කිරීම (වැඩිදුර පරීක්ෂණ සිදුකිරීම සඳහා අවශ්‍යතාවයක් නොවේ නම්)
- ලබා දුන් තීරණයකට වරෙන්ච් ඉදිරිපත් කරනු ලබන අභියාචනා සඳහා අභියාචනය ලැබුණ දින සිට දින 30 ක් ඇතුළත ප්‍රතිචාර දැක්වීම

## 6. කරන ලද පැමිණිලිලක් සම්බන්ධයෙන් වත්මන් තත්වය පරීක්ෂා කරන්නේ කෙසේද?

- ඉහත සඳහන් කළ ඕනෑම ආකාරයක සම්බන්ධතාවයක් හරහා අපගේ පැමිණිලි පරිපාලන අංශය වෙත සම්බන්ධ වීමෙන් - 1312 (24X7 ක්‍රියාත්මක) අපගේ පාරිභෝගික සේවා දුරකථන අංකය මගින්

## 7. විෂයභාර නිලධාරියා විසින් ලබා දුන් තීරණයක් සම්බන්ධයෙන් එකඟ නොවන්නේ නම් හෝ සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් පැමිණිලි/ අභියාචනය යොමු කළ යුත්තේ කාටද?

නම	නිලංක කිරිපේරුව
තනතුර	ප්‍රධාන ව්‍යාපාර සේවා නිලධාරී
ලිපිනය	සෝල්ට්ලොජික් පීචිත රක්ෂණ සමාගම 16 වන මහල, වත් ගෝල්ෆේස් කුළුණ, කොළඹ 2
සෘජු දුරකථන අංක	011 201 8708
ජංගම දුරකථන අංකය	077 733 1696
ෆැක්ස් අංකය	N/A
විද්‍යුත් තැපෑල	thilanka.kiriporuwa@softlogiclifelk

## 8. පැමිණිලිකරු අභියාචනයේ අවසාන විසඳුම ගැන එකඟ නොවන්නේ නම් හෝ සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් පහත සඳහන් විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ ආයතන/ නිලධාරීන් වෙත පැමිණිලි/ අභියාචනය යොමු කළ හැකිය

### ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්

අංක 143/A, වජිර පාර, කොළඹ 05

දුරකථන : 011 452 8671, 011 250 5542 | දුරකථන : info@insuranceombudsman.lk

### අධ්‍යක්ෂක - විමර්ශන - ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව

11 වන මහලල නැගෙනහිර කුළුණ, ලෝක වෙළඳ මධ්‍යස්ථානව, කොළඹ 01

දුරකථන : 011 2396184-9 / 011 2335167 | දුරකථන : investigation@ircsl.gov.lk / info@ircsl.gov.lk



## வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாளும் நடைமுறை

வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாளும் நடைமுறை, பின்வரும் அத்தியாவசியமான பகுதிகளை உள்ளடக்கி நிறுவனத்தின் இணையத்தளத்தில் காட்டப்பட வேண்டும் (குறைந்தபட்சம்)

### 1. புகார் செய்வது எப்படி

- பின்வரும் முறைகள் மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் புகார்களை வழங்க முடியும்.
- வாய்மொழியாக - தொலைபேசி மூலம்/ கிளைக்கு விஜயம் செய்வதன் மூலம்
  - எழுத்து வழியாக - மின்னஞ்சல்/ தபால்/ வட்ஸ்அப்/ சமூக வலைத்தளம் (இணையத்தளம்)/ முகநூல் பக்கம் போன்றவை

### 2. பொறுப்பதிகாரியின் நேரடித் தொடர்பு :

பெயர்	சம்மி விஜயரத்ன
புதவி நிலை	உதவி முகாமையாளர்
முகவரி	புகார்கள் முகாமைத்துவப் பிரிவு இல. 283இ சு. யு. டிமெல் மாவத்தை, கொழும்பு 3.
நேரடி தொலைபேசி	011 231 5522 / 011 231 5764
மொபைல்	076 307 8056
வட்ஸ்அப்	076 307 8056
மின்னஞ்சல்	Complaints@softlogiclife.lk / chammi.wijayarathne@softlogiclife.lk

### 3. புகாருடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள்

- கட்டாயத் தகவல் - காப்புறுதி எண் / தே.அ.அ எண்
- (அனைத்து ஆலோசகர் / முகவர் தொடர்பான புகார்களும் குறிப்பிட்ட தரப்பினரின் விபரங்களுடன் ஆயுள் காப்பீட்டாளரால் முறையாக கையொப்பமிடப்பட்டு எழுத்துப்பூர்வமாக சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்)
- பிற தகவல் - ஏதேனும் உறுதியான சான்றுகள் (கிடைத்தால்), அளிக்கப்பட்ட புகாருக்கு ஆதரவாக.

### 4. புகாரை ஒப்புக்கொள்ள எடுக்கப்படும் கால அவகாசம்.

- அனைத்து புகார்களும் மூன்று (3) வேலை நாட்களுக்குள் தொலைபேசி மூலம் கடிதம் / மின்னஞ்சல் உடன் ஒப்புக்கொள்ளப்படல் வேண்டும்.

## 5. புகாரைக் கையாளும் செயல்முறை (காலக்கெடு உட்பட)



- புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 14 வேலை நாட்களுக்குள் தீர்வு (மேலும் விசாரணைகள் தேவைப்படாவிட்டால்)
- வழங்கப்பட்ட தீர்மானத்திற்கு எதிராக மேல்முறையீடு செய்யப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் பதில்

## 6. அளிக்கப்பட்ட புகார் தொடர்பாக தற்போதைய நிலையை எவ்வாறு சரிபார்க்கலாம்.

- மேற்கூறிய தொடர்பு முறைகள் மூலம் CMU ஐ அடைவதன் ஊடாக.
- 1312 (24X7 வாடிக்கையாளர் சேவை ஹொட் லைன்)

## 7. பொறுப்பதிகாரியின் ஆரம்பத் தீர்மானத்தில் திருப்தியடையவில்லை என்றால், அந்த விடயம் தொடர்பில் யாருக்கு மேல்முறையீடு செய்ய வேண்டும்.

பெயர்	திரு.திலங்க கிரிபோருவ
புதவி நிலை	சிரேஷ்ட கூட்டுறவுகள் சேவை அதிகாரி
முகவரி	சொப்ட்லொஜிக் லைப் இன்சூரன்ஸ் PLC 16ஆம் மாடி, வன் கோல்பேஸ் டவர், கொழும்பு 02
நேரடி தொலைபேசி	011 201 8708
மொபைல்	077 733 1696
வட்ஸ்அப்	N/A
மின்னஞ்சல்	Thilanka.kiriporuwa@softlogiclife.lk

## 8. முறையீட்டின் இறுதித் தீர்மானத்தில் புகார்தாரர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், மாற்றுத் தீர்வு வழிமுறைகள் உள்ளன

### ஸ்ரீலங்கா இன்சூரன்ஸ் ஒம்புட்ஸ்மேன்

இல: 143/A, வஜிரா வீதி, கொழும்பு 05

தொலைபேசி : 011 452 8671, 011 250 5542 | மின்னஞ்சல் : info@insuranceombudsman.lk

### - ஐசுஊளுடு இன் விவரங்கள் -

### விசாரணைகள் பணிப்பாளர் - இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழு

தளம் 11, கிழக்கு கோபுரம், உலக வர்த்தக மையம், கொழும்பு 01

தொலைபேசி : 011 2396184-9 / 011 2335167 | மின்னஞ்சல் : investigation@ircsl.gov.lk / info@ircsl.gov.lk