

வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளை கையாளும் நடைமுறை

வரையறுக்கப்பட்ட இலங்கை காப்புறுதிக் கூட்டுத்தாபனம்

இலங்கையில் மிகவும் நம்பகமான காப்புறுதிக் நிறுவனமாக திகழும் நாம், எமது விசுவாசமிக்க வாடிக்கையாளர்களுடன் நிலைத்துநிற்கும் உறவினை பேணுவதற்கு பாடுபடுவதுடன் வாடிக்கையாளர் பயணத்தில் நாம் தொடர்புகின்ற ஒவ்வொரு நிலையின் போதும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உளம்நிறைந்த அனுபவத்தினை கொண்டுசேர்ப்பதற்கு மிகவும் உணர்வு விழிப்புடன் நாம் இருக்கின்றோம். மேல் கூறப்பட்ட குறிக்கோளை அடைந்துகொள்ளும் பொருட்டு, எங்களுடனான உங்களது அனுபவம் மனநிறைவளிக்கின்றது என்பதனை உறுதிசெய்வதற்கு உங்களது முறைப்பாடுகள் எவ்வாறு கையாளப்படுகின்றன என்பதனை இந்ந நடைமுறை விபரிக்கின்றது.

1. முறைப்பாட்டை எவ்வாறு முன்வைப்பது?

வாய் மூலமான முறைப்பாடு

- தொலைபேசி வாயிலாக: 0112357357 / 0112357000
- இலங்கைக் காப்புறுதிக் கூட்டுத்தாபனத்தின் தலைமைக் காரியாலத்திற்கு அல்லது ஏதேனும் கிளைக்கு வருகைதருவதன் வாயிலாக

எழுத்து மூலமான முறைப்பாடு

- மின்னஞ்சல் email@srilankainsurance.com / slic@srilankainsurance.com
- அஞ்சல் முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவப் பிரிவு, வரையறுக்கப்பட்ட இலங்கை காப்புறுதிக் கூட்டுத்தாபனம், இல. 21, வொக்ஷோல் வீதி, கொழும்பு 02
- தொலைநககல் 94112447742
- இணையத்தளம் www.srilankainsurance.com

- வாடிக்கையாளர்
செயலி (App)

2. பொறுப்பு அலுவலரை நேரடியாகத் தொடர்புகொள்ளுதல்

பெயர்	அனூஷா ஹெட்டியாராச்சி
பதவி	அழைப்பு நிலைய முகாமையாளர்
முகவரி	இல. 21, வொக்ோல் வீதி, கொழும்பு 02
நேரடி தொ. பே. இலக்கம்	0112357000
கையடக்க தொ. பே. இலக்கம்	0771940696
தொலைநகல்	(94 11) 2357843
மின்னஞ்சல்	anushahe@srilankainsurance.com

3. முறைப்பாட்டுடன் சமர்ப்பிக்கப்படவேண்டிய ஆவணங்களும் தகவல்களும்

- முறைப்பாட்டாளரின் பெயர்
- தொடர்புகொள்வதற்கான விபரங்கள்
- ஒப்பந்த இல..:வாகன இல. (வாகனக் காப்புறுதி)
- பதிலைப் பெறவிரும்பும் முறை
- விரும்பும் மொழி
- முறைப்பாடு பற்றிய விவரணம்
- முறைப்பாட்டாளர் ஒப்பந்தத்தின் உரிமையாளராக இல்லாதவிடத்து, ஒப்பந்த உடைமையாளருடனான உறவு
- தேவையான ஆவணங்களின் பிரதிகள்

4. கிடைக்கப்பெற்றமை பற்றி தெரியப்படத்தவதற்கு எடுக்கும் காலம்

அனைத்து முறைப்பாடுகளும் பதிவுசெய்யப்பட்டு கிடைக்கப்பெற்றமை பற்றி 3 வேலை நாட்களுக்குள் அறிவிக்கப்படும். முறைப்பாடொன்றுக்கான தீர்மானம் 3 நாட்களுக்குள் வழங்கப்படுமெனில், முறைப்பாடு கிடைக்கப்பெற்றமை பற்றிய அறிவிப்புடன் சேர்த்து தீர்மானம் தெரியப்படுத்தப்படும்.

5. முறைப்பாட்டை கையாளும் செயன்முறை

கிடைக்கப்பெறுகின்ற முறைப்பாடுகளை முறைப்பாடு முகாமைத்துவப் பிரிவு மீளாய்வுசெய்து எவையேனும் வேறு தகவல்கள் தேவைப்படுமாயின், முறைப்பாட்டாளருக்கு அறிவிக்கும். அனைத்த முறைப்பாடுகளுக்கும் பிரத்தியேகமான முறைப்பாட்டு அலுவலரொருவர் குறித்தொகுக்கப்படுவார். பிரத்தியேகமான முறைப்பாட்டு அலுவலரைத் தொடர்புகொள்ளும் விபரங்களும் ஒவ்வொரு முறைப்பாட்டுக்குமான தொடர்பு இலக்கமும் முறைப்பாடு கிடைக்கப்பெற்றமை பற்றிய அறிவிப்புடன் சேர்த்து தெரியப்படுத்தப்படும்.

தொடர்புடைய செயன்முறைக்கு பொறுப்பானவகைகளைக் கொண்டு முறைப்பாடுகள் கையாளப்பட்டு முறைப்பாடு கிடைக்கப்பெற்ற திகதியிலிருந்து 14 நாட்களுக்குள் பதிலளிக்கப்படும். ஏதேனும் விசாரணையின் காரணமாக 14 நாட்களுக்குள் தீர்மானமொன்றினைப் பெற்றுக்கொடுக்க முடியாவிடின், முறைப்பாட்டாளருக்கு அறிவிக்கப்படும்.

தீர்மானமொன்றுக்கெதிராக மேற்கொள்ளப்படும் மேன்முறையீட்டுக்கான பதில், முறைப்பாடு கிடைக்கப்பெற்ற திகதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் வழங்கப்படும்.

6. சமர்ப்பிக்கப்பட்ட முறைப்பாடு தொடர்பிலான தற்போதைய நிலை பற்றி எவ்வாறு அறிந்து கொள்வது?

முறைப்பாடு ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட அறிவித்தலின் தொடர்பினை குறிப்பிட்டு தரப்பட்ட தொடர்புகொள்ளும் விபரங்கள் ஊடாக முறைப்பாட்டாளர் தொடர்புடைய முறைப்பாட்டு அலுவலரை நேரடியாக தொடர்பு கொள்ளலாம்.

7. பொறுப்பு அலுவலரின் ஆரம்ப தீர்மானத்துடன் முறைப்பாட்டாளர் திருப்பதியடையவில்லையாயின், விடயத்தை (மேன்முறையீட்டை) யாரிடம் முன்வைக்க வேண்டும்.

வழங்கப்பட்ட தீர்மானத்துடன் முறைப்பாட்டாளர் திருப்பதியடையவில்லையாயின், அவர், மேன்முறையீடு செய்யலாம்.

பெயர்	நாமலி A. சில்வா
பதவி	பிரதிப் பொது முகாமையாளர் - சந்தைப்படுத்தல் பிரதானி
முகவரி	சந்தைப்படுத்தல் பிரிவு, வரையறுக்கப்பட்ட இலங்கை காப்புறுதிக் கூட்டுத்தாபனம்,

	இல. 21, வொக்ோல் வீதி, கொழும்பு 02
நேரடி அழைப்பு இலக்கம்	0112357834
கையடக்கத் தொ. பே. இல.	0773423755
தொலைநகல்	(94 11) 2357843
மின்னஞ்சல்	namalees@srilankainsurance.com

8. மாற்றுவழியாகக் கிடைக்கப்பெறுகின்ற பிணக்கு தீர்வு பொறிமுறைகள்
(மேன்முறையீட்டுக்கான இறுதித் தீர்மானத்துடன் முறைப்பாட்டாளர்
திருப்தியடையவில்லையாயின்)

(காப்புறுதி குறைகேள் அதிகாரி, இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழு,
நடுத்தீர்ப்பு போன்றன)

- காப்புறுதி குறைகேள் அதிகாரியின் விபரங்கள்
தொலைபேசி இல.: 0114528671, 0112505542
முகவரி: இல. 143A, வஜிர வீதி, கொழும்பு 5
மின்னஞ்சல்: info@insuranceombudsman.lk
- இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழுவின் விபரங்கள்

பணிப்பாளர். விசாரணைகள்
இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழு
தளம் 11, கிழக்குக் கோபுரம்
உலக வர்த்தக நிலையம்
கொழும்பு 01
தொலைபேசி இல.: 0112396184-9 / 0112335167
மின்னஞ்சல்: investigation@ircsl.gov.lk / info@ircsl.gov.lk