



முகாமைத்துவ முறைப்பாட்டுக் கொள்கை

எமது அர்ப்பணிப்பு மற்றும் இக்கொள்கையின் நோக்கம்

ஒரு சேவை நிறுவனமாக, வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் வாடிக்கையாளர் திருப்தி என்பன பக்கமே எங்கள் முதன்மையான கவனம் செலுத்தப்படுகின்றது. புதிய வாடிக்கையாளர்களை ஈர்ப்பதற்கு மட்டுமல்லாமல், ஏற்கனவே உள்ளவர்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்வதற்கும் உடனடி மற்றும் திறமையான சேவையை வழங்குவது அவசியம் என்று நாங்கள் நம்புகிறோம்.

வாடிக்கையாளர்களுக்கு சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் சிறந்த முறைப்பாடுகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையை வழங்குவதையும் நோக்கமாகக் கொண்ட பல முயற்சிகளை நாங்கள் மேற்கொண்டுள்ளோம்.

முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வதற்கான எங்கள் கொள்கை பின்வருவனவற்றைக் கருத்தில் கொண்டு உருவாக்கப்பட்டுள்ளது.

- ஏற்கனவே காப்புறுதி திட்டங்களை வைத்துள்ளவர்கள் மற்றும் எதிர்பார்த்துள்ள அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் நியாயமான சேவை வழங்கல்.
- வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் முறைப்பாடுகள் தொடர்பாக உரிய கவனிப்பு, மரியாதை மற்றும் சரியான நேரத்தில் கையாளுதல்.
- அனைத்து முறைப்பாடுகளையும் வினைத்திறனாகவும், நியாயமாகவும் கையாளுதல்.
- எங்கள் ஊழியர்கள் நல்ல நம்பிக்கையுடனும், வாடிக்கையாளரின் நலன்களுக்கு எந்தப் பாதகமும் இல்லாமல் பணிபுரிகின்றனர்.

முறைப்பாட்டு பொறிமுறையை மிகவும் அர்த்தமுள்ளதாகவும் பயனுள்ளதாகவும் மாற்ற, ஒரு கட்டமைக்கப்பட்ட அமைப்பு கட்டமைக்கப்பட்டு நடைமுறைப்படுத்தப்பட்டுள்ளது. முறைப்பாடு தொடர்பாக வழங்கப்படும் தீர்வு நேர்மையானது மற்றும் நியாயமானது என்பதை இந்த அமைப்பு உறுதிப்படுத்துவதுடன், இலங்கையின் காப்புறுதி ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழுவினால் நிர்வகிக்கப்படும் காப்புறுதித் தொழில் குறைகேள் (Ombudsman) மையத்தின் கட்டமைப்பிற்குள் கொடுக்கப்பட்ட சேவை நிலைக்கேற்ப கையாள்ப்படுவது உறுதி செய்யப்பட்டுள்ளது.

முறைப்பாடு என்றால் என்ன?

முறைப்பாடு என்பது பின்வரும் கூறுகளில் ஏதேனும் ஒன்றின் வெளிப்பாடாகும்:

- நியாயமற்ற வணிக நடைமுறைகள், பொருந்தக்கூடிய சட்டம் அல்லது ஒழுங்குமுறைகளை மீறும் நடத்தை அல்லது நெறிமுறையற்ற நடத்தை உட்பட, மேலும் அவை மட்டுமன்றி எங்கள் தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளை வழங்குவது (அல்லது வழங்கத் தவறியது) தொடர்பாக ஒரு புகார்.
- காப்புறுதிப் பத்திரம் வைத்திருப்பவர் அனுபவித்த அல்லது அனுபவிக்கக்கூடிய உண்மையான அல்லது சாத்தியமான தீங்கை அடையாளம் காணாதல்

- தீர்வு நடவடிக்கைக்கான கோரிக்கை

காப்புறுதிப் பத்திரதாரரின் அதிருப்தியின் ஆரம்ப வெளிப்பாடானது சாதாரண வணிகப் போக்கில் சிக்கல் தீர்க்கப்பட்டிருப்பின் அது முறைப்பாடாகக் கருதப்படாது. ஆனால் காப்புறுதிப் பத்திரதாரர் அல்லது வருங்கால எங்கள் வாடிக்கையாளராக விரும்பும் ஒருவருக்கு எமது பதவியணி வழங்கும் சேவை/தகவல்களில் திருப்தியடையவில்லை என்றால் (கிளை/ தலைமை அலுவலகம்/அழைப்பு மையம்/முகவர்) வழங்கியுள்ள சேவை அல்லது தகவல் தொடர்பாக அவர் பின்வரும் வழிகளில் ஒன்றில் எங்களிடம் முறைப்பாடு செய்யலாம்.

I. அஞ்சல் மூலம் அல்லது நேரடியாக மூலம், இலக்கம் 481, ரீ.பி. ஜெயா மாவத்தை, கொழும்பு 10 எனும் தலைமை அலுவலகத்திற்கு அல்லது எங்களின் கிளை அலுவலகங்கள் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை மையங்கள் என்பவற்றிலுள்ள அலுவலர்களிடம் முறைப்பாடு செய்ய முடியும்.

II. தொலைபேசி ; +94 11 500 8080

III. மின்னஞ்சல் : enquiry@lolcgeneral.com

அனைத்து முறைப்பாடுகளையும் அனுப்ப வேண்டிய முகவரி :

செல்வி. யு. என். க்ரிசாந்தி விஜயசூரிய
பொறுப்பு வாய்ந்த அதிகாரி
LOLC ஜெனரல் இன்கூரன்ஸ் பிஎல்சி,
481, ரீ.பி. ஜயா மாவத்தை,
கொழும்பு 10.
தொலைபேசி – 94 11 500 8080
மின்னஞ்சல் - enquiry@lolcgeneral.com
இணையத்தளம் - <https://www.lolcgeneral.com>

உங்கள் முறைப்பாடுகளைக் கையாளுதல்

- அனைத்து முறைப்பாடுகளும் கிடைக்கப் பெற்றமை பற்றி மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது தபால் மூலமாகவோ அறிவிக்கப்படும். முறைப்பாடு செய்யப்பட்ட அதே மொழியில் முறைப்பாடு செய்தவர்களுடன் நாங்கள் தொடர்பு கொள்வோம்.
- சிக்கலின் சூழ்நிலைகளை பகுப்பாய்வு செய்ய கோரப்பட்ட அனைத்து தகவல்களின் ஒப்புக்கொள்ளும் மற்றும் பற்றுச்சீர்க்குப் பிறகு, OIC (பொறுப்பு வாய்ந்த அதிகாரி) தலைமையிலான விசாரணைகளை மேற்கொள்வதற்காக நியமிக்கப்பட்ட ஒரு சிறப்புக் குழுவால் பாரபட்சமற்ற மற்றும் விரிவான விசாரணை நடத்தப்படும்.
- விசாரணைகள் முடிந்ததும், அதன் பெறுபேறு எழுத்துப்பூர்வமாக உங்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- அனைத்து முறைப்பாடுகளும் கீழே உள்ள காலக்கெடுவிற்கு உட்பட்டது.

	வகை	கால எல்லை
1.	முறைப்பாடு கிடைத்ததாக ஒப்புதல்	3-7 வேலை நாட்களுக்குள்
2.	ஒரு தீர்மானத்தை வழங்குதல்	14 வேலை நாட்களுக்குள்
3.	14 வேலை நாட்களுக்குள் ஒரு தீர்மானத்தை வழங்க இயலாமை ஏற்பட்டால்	வாடிக்கையாளரைத் தொடர்பு கொண்டு, தாமதத்திற்கான காரணம் குறித்து தெரிவிக்கப்படும்

4.	கொடுக்கப்பட்ட தீர்மானத்தில் முறைப்பாட்டாளர் திருப்தியடையவில்லை என்றால் மற்றும் நிறுவனத்திடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்	நிறுவனத்திடமிருந்து தீர்மானம் அல்லது பதிலைப் பெற்ற நாளிலிருந்து 14 நாட்கள்
5.	முறைப்பாடு மற்றும் மேல்முறையீடுகள் தொடர்பான அனைத்து விடயங்களும், முறைப்பாட்டாளரின் பதில் இல்லாத பட்சத்தில் மூடப்படும்	நிறுவனத்திடமிருந்து தீர்மானம் அல்லது பதிலைப் பெற்ற நாளிலிருந்து 14 நாட்கள்

மேல்முறையீடு செய்வது எப்படி?

தீர்மானத்தில் முறைப்பாட்டாளர் அதிருப்தி அடைந்தால், மேல்முறையீடு செய்யலாம். அத்தகைய மேல்முறையீடு செய்யலாம். அது பின்வரும் முகவரிக்கு அனுப்பப்படுதல் வேண்டும்

திரு. கித்சிரி குணவர்த்தன
பிரதம நிறைவேற்று அதிகாரி
LOLC ஜெனரல் இன்சூரன்ஸ் பிஎல்சி,
இல. 481, ரீ.பி. ஜயா மாவத்தை,
கொழும்பு 10.
தொலைபேசி – 94 11 500 8080
மின்னஞ்சல் - enquiry@lolcgeneral.com
இணையத்தளம் - <https://www.lolcgeneral.com>

மாற்று தகராறு தீர்வு (ADR) முறைகள்

இறுதித் தீர்மானத்தில் முறைப்பாட்டாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், ஒரு மாற்று தகராறு தீர்வு (ADR) பொறிமுறை உள்ளது. (அதாவது நடுவர், காப்பீடு குறைதீர்ப்பாளர் (Ombudsman), இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழு போன்றவை) விடயத்தைப் பரிந்துரைக்க வேண்டிய முகவரி :

காப்புறுதி ஒம்புட்ஸ்மன்
143 A, வஜிர வீதி,
கொழும்பு 05.

- தொலைபேசி - +94 11 452 8671 / +94 11 250 5542
- மின்னஞ்சல் - info@insuranceombudsman.lk

அல்லது

காப்புறுதி ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழு
11 ஆம் மாடி – கிழக்கு கோபுரம்,
உலக வர்த்தக மையம்,
கொழும்பு 01.

- தொலைபேசி - +94 11 239 6184 – 9
- மின்னஞ்சல் - info@ircsl.gov.lk