

வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாளும் நடைமுறை

ஸ்ரீ லங்கா இன்சூரன்ஸ் கோர்ப்பரேஷன் ஜெனரல் லிமிடெட்.

இலங்கையின் மிகவும் நம்பகமான பொதுக் காப்பீட்டு நிறுவனம் என்ற வகையில், நாம் எமது நம்பிக்கைக்குரிய வாடிக்கையாளர்களுடன் ஒரு நிலையான உறவைப் பேண முயல்கின்றோம். மேலும், வாடிக்கையாளர் பயணத்தின் ஒவ்வொரு கட்டத்திலும் அவர்களுக்கு ஒரு நேர்மறையான அனுபவத்தை வழங்குவதில் நாம் மிகுந்த கவனம் செலுத்துகின்றோம். மேற்கூறிய நோக்கத்தை அடைவதற்காக, உங்களுடனான எமது அனுபவம் திருப்திகரமாக இருப்பதை உறுதிசெய்யும் வகையில், உங்கள் புகார்களை எவ்வாறு கையாள்வது என்பதை இந்த நடைமுறை விவரிக்கின்றது.

புகார் அளிப்பது எப்படி?

வாய்மொழியாக

- தொலைபேசி ஊடாக 0112 357357
- தலைமை அலுவலகம் அல்லது எமது SLIC ஜெனரல் கிளைகளில் ஏதேனும் ஒன்றிற்குச் வருகை தருவதன் மூலம்

எழுத்து வடிவமாக

மின்னஞ்சல் ccm@slicgeneral.com

தபால் புகார் மேலாண்மைப் பிரிவு, ஸ்ரீ லங்கா இன்சூரன்ஸ் கோர்ப்பரேஷன் ஜெனரல் லிமிடெட், இல.21, வொக்ஸ்ஹோல் வீதி, கொழும்பு 02.

இணையத்தளம் www.sllicgeneral.com

வாடிக்கையாளர் செயலி (App)

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.sllicgenerallimited.sllicdigital>

பொறுப்பு அதிகாரியின் நேரடித் தொடர்பு

பெயர்	கீதிக்கா சந்திரசேன
தகைமை	உதவி மேலாளர் - வாடிக்கையாளர் சேவைகள்
முகவரி	ஸ்ரீ லங்கா இன்சூரன்ஸ் கோர்ப்ரேஷன் ஜெனரல் லிமிடெட், இல.21, வொக்ஸ்ஹோல் வீதி, கொழும்பு 02
நேரடி தொடர்பு இலக்கம்	0112357010
கையடக்கத் தொலைபேசி இலக்கம்	0763548421
மின்னஞ்சல்	geethikac@slicgeneral.com

புகாருடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள்

- புகார்தாரரின் பெயர்
- தொடர்பு விபரங்கள்
- காப்புறுதி ஒப்பந்த இலக்கம் / வாகன இலக்கம் (மோட்டார் காப்பீடு)
- பதில் அளிப்பதற்கு விரும்பிய முறை
- விரும்பிய மொழி
- புகாரின் விபரம்
- புகார்தாரர் காப்புறுதிதாரராக இல்லாத பட்சத்தில் அவருடனான உறவுமுறை
- தேவையான ஆவணங்களின் நகல்கள்

ஒப்புதலுக்கு எடுத்துக்கொள்ளப்பட்ட கால அளவு

அனைத்து புகார்களும் 3 வேலை நாட்களுக்குள் பதிவு

செய்யப்பட்டுஐ அதற்கான ஓப்புதல் அளிக்கப்படும். 3 வேலை நாட்களுக்குள் ஓரு புகாருக்குத் தீர்வு காணப்பட்டால், அந்தத் தீர்வு ஓப்புதலுடன் சேர்த்துத் தெரிவிக்கப்படும்.

புகாரைக் கையாளும் செயல்முறை

புகார் மேலாண்மைப் பிரிவு, பெறப்பட்ட புகார்களை மதிப்பாய்வு செய்து, மேலும் ஏதேனும் தகவல் தேவைப்பட்டால் புகார்தாரருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

அனைத்துப் புகார்களுக்கும் ஓரு பிரத்யேகப் புகார் அதிகாரி நியமிக்கப்படுவார். அந்தப் பிரத்யேகப் புகார் அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்களும், ஓவ்வொரு புகாருக்குமான குறிப்பு இலக்கமும், புகார் ஓப்புதலுடன் தெரிவிக்கப்படும்.

புகார்கள் உரிய செயல்முறைப் பொறுப்பாளர்களிடம் கொண்டு செல்லப்பட்டு, புகார் பெறப்பட்ட திகதியிலிருந்து 14 நாட்களுக்குள் பதிலளிக்கப்படும். ஏதேனும் விசாரணை காரணமாக 14 நாட்களுக்குள் தீர்வு காண முடியாவிட்டால், புகார்தாரருக்குத் தகவல் தெரிவிக்கப்படும்.

ஓரு தீர்மானத்திற்கு எதிராகச் செய்யப்படும் மேல்முறையீட்டிற்கான பதில், புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் வழங்கப்படும்.

புகார் தொடர்பான தற்போதைய நிலையை எவ்வாறு சரிபார்ப்பது

புகார்தாரர், புகார் ஓப்புதலுடன், கொடுக்கப்பட்டுள்ள தொடர்பு விபரங்கள் மூலம் உரிய புகார் அதிகாரியை நேரடியாகத் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

உரிய பொறுப்பு அதிகாரியின் ஆரம்பத் தீர்வில் புகார்தாரருக்குத் திருப்தி இல்லையென்றால், அந்த விவகாரத்தை (மேல்முறையீட்டை) யாரிடம் கொண்டு செல்ல வேண்டும்?

வழங்கப்பட்ட தீர்வினால் திருப்தியடையாத பட்சத்தில், புகார்தாரர் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

பெயர்	டரேன் ஜூரியன்ஸ்
தகைமை	மூத்த மேலாளர் – வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் அனுபவம்
முகவரி	ஸ்ரீ லங்கா இன்சூரன்ஸ் கோர்ப்ரேஷன் ஜெனரல் லிமிடெட்இ இல.21இ வொக்ஸ்ஹோல் வீதிஇ கொழும்பு 02
கையடக்கத் தொலைபேசி இலக்கம்	0771116355
மின்னஞ்சல்	tarenj@slicgeneral.com

கிடைக்கக்கூடிய மாற்றுத் தீர்வு வழிமுறைகள். (மேல்முறையீட்டின் இறுதித் தீர்வில் புகார்தாரர் திருப்தியடையாத பட்சத்தில்)

[காப்பீட்டு குறைகேள் அதிகாரி, இலங்கை காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழு (IRCSL), நடுவர் மன்றம் முதலியன.]

குறைகேள் அதிகாரி பற்றிய விபரங்கள்
தொலைபேசி இலக்கம் : 0114528671, 0112505542
முகவரி : இல.143 A, வஜிரா வீதி, கொழும்பு 05
மின்னஞ்சல் : info@insuranceombudsman.lk

IRCSL விபரங்கள்

விசாரணை இயக்குனர்

இலங்கை காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழு, தளம் 11,
ஈஸ்ட் டவர், வேர்ல்ட் ட்ரேட் சென்டர், கொழும்பு 01

தொலைபேசி : 0112396184-9 / 0112335167

மின்னஞ்சல் : investigation@irsl.gov.lk / info@irsl.gov.lk