



வாடிக்கையாளர்
முறைப்பாடுகளை
கையாளும்
விதிமுறை

நாம் உங்களுக்கு வழங்கும் சேவையை சிறப்பானதாக அமையச் செய்வதற்கு உங்களின் விமர்சனங்கள் மற்றும் கருத்துக்கள் எமக்கு பெறுமதியானவையாக அமைந்துள்ளன. அடுத்த முறை உங்களுக்கு நாம் சேவைகளைப் பெற்றுக் கொடுக்கும் போது எம்மை சிறப்பாக தயார்ப்படுத்தி வைத்திருப்பதற்கு உங்களின் கருத்துகள் எமக்கு முக்கியமானதாக அமைந்திருக்கும். எனவே, உங்கள் தேவைகளுக்கமைய எமது சேவைகள் உயர்வடையாவிடின், அதைப் பற்றி எமக்கு தெரியப்படுத்தியதும், அதனை சீர் செய்வதற்கு நாம் அதிகளவு முக்கியத்துவம் வழங்குவோம்.

உங்கள் மகிழ்ச்சிகரத்தன்மை மற்றும் தன்னிறைவு எமக்கு இன்றியமையாதது.

1. முறைப்பாடொன்றை மேற்கொள்வது எவ்வாறு

(a) நேரடியாக – கிளை ஒன்றுக்கு விஜயம் செய்து

எமது கிளை ஒன்றுக்கு விஜயம் செய்து, கிளை முகாமையாளருடன் உரையாடவும் அல்லது தலைமையகத்துக்கு விஜயம் செய்து வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகள் அதிகாரியுடன் உரையாடவும்.

(b) தபால் மூலமாக

வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகள் அதிகாரி
 .பெயர்:பஸ்ட் காப்புறுதி லிமிட்டெட்
 அக்சஸ் டவர்ஸ் II (14th மாடி),
 இல. 278/4, யூனியன் பிளேஸ், கொழும்பு 02.

(c) நேரடித் தொடர்பு – பொறுப்பதிகாரி (OIC)

பெயர்	:	தானியா நானயக்கார
பதவி	:	முகாமையாளர் - இடர் மற்றும் ஒழுக்கச் செயற்பாடுகள்
முகவரி	:	அக்சஸ் டவர்ஸ் II (14 th மாடி), இல. 278/4, யூனியன் பிளேஸ், கொழும்பு 02.
தொடர்பு நேரம்	:	மு.ப. 8.30 – பி.ப. 5.00 (வேலை நாட்கள்)
தொ.பே.	:	+94 11-2428282
மொபைல்	:	+94 77-3461836
மின்னஞ்சல்	:	feedback@fairfirst.lk

(d) இணைய அப்ளிகேஷன்

www.fairfirst.lk

2. முறைப்பாட்டுடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள்

- வாடிக்கையாளர் பெயர்
- காப்புறுதிப் பத்திர இல./வாகன இல.
- முறைப்பாடு
- வாடிக்கையாளர் மொபைல் இல.
- வாடிக்கையாளர் மின்னஞ்சல் முகவரி

3. முறைப்பாட்டுக்கு பதிலளிப்பதற்கு தேவைப்படும் காலப்பகுதி

முறைப்பாடு கிடைத்து 24 மணி நேரத்தினுள் முறைப்பாட்டை மேற்கொண்டவருக்கு மின்னஞ்சல், SMS அல்லது தொலைபேசி அழைப்பு வாயிலாக அதனை உறுதிப்படுத்தும் தகவல் அனுப்பி வைக்கப்படும்.

4. முறைப்பாட்டை கையாளும் செயன்முறை (காலப்பகுதி அடங்கலாக)

- உங்கள் முறைப்பாட்டை மூன்று வேலை நாட்களுக்குள் நிவர்த்தி செய்வதற்கு எம்மாலான சகல முயற்சிகளையும் நாம் மேற்கொள்வோம்.
- உங்கள் முறைப்பாட்டை நிவர்த்தி செய்வதற்கு எமக்கு மூன்றுக்கு மேற்பட்ட நாட்கள் தேவைப்பட்டால், உங்களுக்கு அது பற்றி மின்னஞ்சல் அல்லது தொலைபேசி அழைப்பினூடாக அறியத்தருவோம்.
- எமது பதிலளிப்பு தொடர்பில் ஏதேனும் காரணங்களுக்காக நீங்கள் அதிருப்தியடைந்தால், அது பற்றி எமக்கு அறியத்தருவதனூடாக, எம்மால் மேற்கொண்டு ஆற்றக்கூடிய பங்களிப்பு பற்றி கவனம் செலுத்தக்கூடியதாக இருக்கும்.
- நீங்கள் எம்முடன் தொடர்பு கொண்டதிலிருந்து 14 நாட்களுக்கு மேலாக எமது விசாரணைகள் நீடிக்குமாயின், எமது முன்னேற்றம் தொடர்பில் உங்களுக்கு இடைக்கால பதிலளிப்பை நாம் வழங்குவோம்.
- உங்களின் முறைப்பாட்டின் சகல அம்சங்களையும் நாம் ஆராய்ந்து விசாரித்ததன் பின்னர், எமது இறுதி பதிலளிப்பை வழங்குவோம்.

செயன்முறை	காலம்
முறைப்பாடு, பதிவு மற்றும் ஏற்றுக் கொள்ளல்	1 வேலை நாள்
முறைப்பாடு மீளாய்வு	2 வேலை நாட்கள்
சாதாரண முறைப்பாடுகள் தொடர்பில் கருத்து கண்டறிதல் பற்றி அறிவித்தல்	3 - 4 வேலை நாட்கள்
முறைப்பாடு விசாரணை	14 வேலை நாட்கள்
முறைப்பாடு விசாரணை கால எல்லை நீடிப்பு	30 வேலை நாட்கள்
முறைப்பாடு பின்தொடர்கை	எந்நேரமும்
முறைப்பாடு பின்செல்கை	2 - 3 வருடங்கள்
முறைப்பாடு மேன்முறையீட்டு செயன்முறை - முறைப்பாட்டாளர் திருப்தியடையாவிடின்	எந்நேரமும்

5. மேற்கொள்ளப்பட்ட முறைப்பாட்டின் தற்போதைய நிலை தொடர்பில் எவ்வாறு அறிந்து கொள்வது

- நீங்கள் முறைப்பாட்டை பதிவு செய்த நபரை நீங்கள் தொடர்பு கொள்ளலாம் - உதாரணமாக வாடிக்கையாளர் முறைப்பாட்டு அதிகாரி, கிளை, அழைப்பு நிலையம், மீட்டல்கள் திணைக்களம், காப்புறுதி வழங்கல் பிரிவு.
- feedback@fairfirst.lk எனும் மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்.

6. பொறுப்பதிகாரியின் (OIC) ஆரம்ப தீர்மானம் தொடர்பில் திருப்தியடையாவிடின் குறித்த முறைப்பாடு மேன்முறையீடு செய்யப்பட வேண்டிய நபர்

- முதலில் இடர் மற்றும் ஒழுக்காற்று தலைமை அதிகாரியுடன் தொடர்பை ஏற்படுத்தி உங்கள் பிரச்சனையை தெரியப்படுத்தவும், அதனை தீர்ப்பதற்கு அவர் முயற்சிகளை மேற்கொள்வார்.

தபால் : இடர் மற்றும் ஒழுக்காற்று தலைமை அதிகாரி
அக்சஸ் டவர்ஸ் II (14th மாடி),
இல. 278/4, யூனியன் பிளேஸ், கொழும்பு 02.

மொபைல் : +94 77-3958889

மின்னஞ்சல் : anushaf@fairfirst.lk

- ஏதேனும் ஒரு காரணத்துக்காக, எமது இறுதி பதிலளிப்பு தொடர்பில் நீங்கள் அறிருப்தியடைந்திருந்தால், நீங்கள் மாற்று முரண் தீர்வு (ADR) முறைகள் குறித்து கவனம் செலுத்தி, உங்கள் முறைப்பாட்டை மீளாய்வு செய்யலாம் அல்லது பிணக்கை தீர்த்துக்கொள்ள முடியும்.
- காப்புறுதி நிறுவனங்களுடன் காணப்படும் முறுகல் நிலையை நிவர்த்தி செய்து கொள்வதற்கு வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவக்கூடிய இலவச சுயாதீன சேவைகள் அமைப்புகளாக காப்புறுதி குறைகேள் அதிகாரி மற்றும் இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழு ஆகியன காணப்படுகின்றன. எமது தீர்வுகள் தொடர்பில் நீங்கள் திருப்தியடையாவிடின் உங்கள் முறைப்பாடுகளை எந்நேரத்திலும் பதிவு செய்ய முடியும்.

காப்புறுதி குறைகேள் அதிகாரி சேவை

தபால் : காப்புறுதி குறைகேள் நிலையம்
காப்புறுதி குறைகேள் அதிகாரி அலுவலகம்
இல. 143 A, வஜிரா வீதி, கொழும்பு 05.

தொ.பே. : +94 11-4528671 / +94 11-2505542

மின்னஞ்சல் : info@insuranceombudsman.lk

இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழு

தபால் : விசாரணைப் பணிப்பாளர்
இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழு
11ம் மாடி, கிழக்கு கோபுரம், உலக வர்த்தக மையம்,
கொழும்பு 01.

தொ.பே. : +94 11-2396184-9 / +94 11-2335167

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