



முறைப்பாடுகளை
கையாளும்
விதிமுறை


fairfirst
INSURANCE
A FAIRFAX Company

உங்கள் விமர்சனங்கள் எமக்கு பெறுமதியானவை. உங்கள் தேவைகளை நிவர்த்தி செய்யும் வகையில், எமது சேவைகள் உயர்வடையாவிடின், எமக்கு அதை தெரியப்படுத்துங்கள். அதை சீர்செய்ய நாம் அதிகளவு முக்கியத்துவம் வழங்குவோம். உங்கள் கோரிக்கைகள், முறைப்பாடுகள் ஆகியன, எமது சேவைகளை மறுசீரமைத்து மேம்படுத்திக்கொள்ள உதவியாக அமையும். உங்கள் திருப்திகரத்தன்மை மற்றும் தன்னிறைவு போன்றன எமது இலக்கு.

எம்முடன் தொடர்பை ஏற்படுத்துவது எவ்வாறு?

நேரடியாக:

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

தபால் மூலம்:

வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகள் அதிகாரி

ஃபெயர்ஃபஸ்ட் காப்புறுதி லிமிட்டெட்

எக்சஸ் டவர்ஸ் II (14th மாடி),

இல. 278/4, யுனியன் பிளேஸ்,

கொழும்பு 02.

தொலைபேசி ஊடாக:

வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகள் அலுவலகம்

தினசரி மு.ப. 8.30 முதல் பி.ப. 5.00 மணி வரை திறந்திருக்கும்

தொ.பே.: +94 11-2428282

நீங்கள் மேற்கொள்ளும் அழைப்புகள், வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு தேவைகளை மேம்படுத்தும் நோக்கில் பதிவு செய்யப்படும். இதன் மூலமாக உங்கள் தேவைகளை எம்மால் தெளிவாக அறிந்து கொள்ள முடியும்.

மின்னஞ்சல்:

feedback@fairfirst.lk

இரகசியத்தன்மை வாய்ந்த ஆவணங்களை அனுப்ப வேண்டுமாயின், அல்லது முக்கிய ஆவணங்களின் பிரதிகளை அனுப்ப வேண்டுமாயின், தபால் மூலம் தொடர்பை ஏற்படுத்தவும். சகல மின்னஞ்சல்களுக்கும், மின்னஞ்சல் மூலமாக பதிலளிக்கப்படும்.

இணைய விண்ணப்பப்படிவம்:

www.fairfirst.lk

நாம் என்ன செய்கிறோம்?

- உங்கள் பிரச்சினைகளுக்கு பதின்நான்கு தினங்களுக்குள் தீர்வுகளை பெற்றுக்கொடுக்க நாம் நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்வோம்.
- முறைப்பாடுகள் கிடைத்த மூன்று தினங்களுக்குள் உறுதிப்படுத்தப்படும்.
- எமது செயற்பாடுகள் தொடர்பில் உங்களுக்கு அறிவுறுத்தல்கள் வழங்கப்படும்.
- ஏதேனும் காரணத்துக்காக, எமது பதிலளிப்பின் மீது நீங்கள் அதிருப்தியடைந்திருந்தால், அதை எமக்கு அறியத்தரவும், மேலதிகமாக ஏதேனும் நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ள வேண்டுமா என்பது தொடர்பில் எம்மால் கவனம் செலுத்த முடியும்.
- எமது விசாரணைகள் பதின்நான்கு நாட்களுக்கு மேல் செல்லுமாயின், இடைக்கால அறிக்கை ஒன்றை நாம் உங்களுக்கு சமர்ப்பிப்போம்.
- உங்கள் முறைப்பாடுகள் தொடர்பில் சகல விடயங்களை ஆராய்ந்த பின்னர், இறுதி பதிலை உங்களுக்கு நாம் அனுப்பி வைப்போம்.

இறுதி தீர்வு தொடர்பில் நீங்கள் அதிருப்தியடைந்திருந்தால் என்ன நடக்கும்?

- எம்மை தொடர்பு கொண்டு இடர் மற்றும் ஒழுக்காற்று தலைமை அதிகாரியுடன் கோரிக்கை ஒன்றை முன்வைக்கவும், இந்த பிரச்சினையை தீர்ப்பதற்கான சகல செயற்பாடுகளையும் அவர் முன்னெடுப்பார்.
- ஏதேனும் ஒரு காரணத்துக்காக, எமது இறுதி பதிலளிப்பு தொடர்பில் நீங்கள் அதிருப்தியடைந்திருந்தால், நீங்கள் மாற்று முரண் தீர்வு (ADR) முறைகள் குறித்து கவனம் செலுத்தி, உங்கள் முறைப்பாட்டை மீளாய்வு செய்யலாம் அல்லது பிணக்கை தீர்த்துக்கொள்ள முடியும்.

நீங்கள் கீழே தரப்பட்டுள்ள மாற்று முரண் தீர்வு வழிமுறைகளில் ஏதேனுமொன்றை தெரிவு செய்யலாம்:

- காப்புறுதி நிறுவனங்களில் காணப்படும் முறைப்பாடுகளை மேற்கொள்ள, காப்புறுதி சேவை வழங்குநர் தொடர்பான முறைப்பாட்டு சேவை வழங்கும் வசதி இலவசமாகவும், சுயாதீனமாகவும் அமைந்துள்ளது.

காப்புறுதி குறைகேள் சேவையுடன் எவ்வாறு தொடர்பை ஏற்படுத்துவது?

தபால் மூலம்:

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

தொலைபேசி ஊடாக:

+94 11 452 8671, +94 11 250 5542

மின்னஞ்சல்:

info@insuranceombudsman.lk

- இலங்கை காப்புறுதி சபையுடன் நீங்கள் தொடர்பை ஏற்படுத்தலாம்.

இலங்கை காப்புறுதி சபையுடன் எவ்வாறு தொடர்பை ஏற்படுத்தலாம்?

தபால் மூலம்:

இலங்கை காப்புறுதி சபை
11ம் மாடி, கிழக்கு கோபுரம்,
உலக வர்த்தக மையம்,
எச்சலன் சதுக்கம், கொழும்பு 01.

தொலைபேசி ஊடாக:

+94 11 2396185

நீங்கள் எமது கவனத்துக்கு கொண்டு வந்திருந்த பிரச்சனை தொடர்பில் நாம் கவனம் செலுத்தியதன் பின்னர் மேற்படி மாற்று முரண் தீர்வு (ADR) விதிமுறைகள் அமுலுக்கு வரும்.

எமது சேவையை மேம்படுத்திக்கொள்ள உங்களின் ஆக்கபூர்வமான விமர்சனங்களை நாம் எதிர்பார்க்கிறோம்.