தமிழ் மொழிபெயர்ப்பு



காப்புறுதி பத்திரமுடையவரின் முறைப்பாடுகள் கையாள்கை நடைமுறை

fairfirst INSURANCE
A FAIRFAX Company

ஆவண விபரங்கள்

ஆவணத்தின் பெயர்	காப்புறுதி பத்திரமுடையவரின் முறைப்பாடுகள் கையாள்கை நடைமுறை
ஆவண வகை	1.0
முற்படுத்துகை வியாபார செயற்பாடு	முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவ செயற்பாடு
ஆவண உரித்தாளர் / பாதுகாவலர் மற்றும் பேணுதலுக்கான பொறுப்பான்மையும்	தானியா நானாயக்கார, முகாமையாளர் - இணக்கம்
மீளாய்வும் அங்கீகாரமும்	நிபுணி பர்னாண்டோ, நீதி, பொறுப்பான்மை & இணக்கம்
வகை செயற்படும் திகதி	2026 ஜூன் 01
மீளாய்வு காலவிடை	வருடாந்தம்
நடைமுறை கோருவோர்	சீர்படுத்தல் அதிகாரி (இலங்கை காப்புறுதி சீர்படுத்தல் ஆணையகம்)
மொழி	மும்மொழிகளில் உள்ளது – சிங்களம் / தமிழ் / ஆங்கிலம்

வகைக் கட்டுப்பாடு

வகை	குறிப்புகள்	அங்கீகரிக்கப்பட்ட திகதி	வழங்கியது
1.0		2026 மே 29	காப்புறுதி பத்திரம் உடையவரின் முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவ பிரிவு / அலகு

உள்ளடக்க அட்டவணை

ஆவண விபரங்கள் ii

வகைக் கட்டுப்பாடு ii

உள்ளடக்க அட்டவணை iii

1. அறிமுகம் 1

2. **வரைவிலக்கணங்கள்** 2

3. காப்புறுதி பத்திமுடையோரின் முறைப்பாடுகள் கையாள்கை நடைமுறை – தகவல் வரைவு 3

4. முறைப்பாடுகள் கையாள்கை உத்தேச காலவரை 3

5. முறைப்பாடு செய்வது எவ்வாறு 4

6. முறைப்பாட்டை யாருக்கு முகவரியிடுவது 4

7. முறைப்பாட்டுடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்களும் தகவல்களும் 5

8. முறைப்பாடு எப்போது பாரமேற்கப்படும் 5

9. மேற்கொள்ளப்பட்ட முறைப்பாட்டின் தற்போதைய நிலையை எவ்வாறு அறிவது 5

10. மேன்முறையீடுகளை மீளாய்வு செய்யும் அதிகாரியின் பதவி நிலையும் தொடர்பு விபரங்களும் பூர்வாங்க தீர்வுடன் திருப்தியற்ற முறைப்பாட்டாளர் யாருக்கு மேன்முறையீட்டை முன்வைக்க வேண்டும். 6

11. கிடைக்கப் பெறும் மாற்றுச், சச்சரவு தீர்வு (ADR) முறைமைகள். முறைப்பாட்டாளர் இறுதித் தீர்வுடன் திருப்தியுறாவிடில். 6

1. அறிமுகம்

பெயார்பஸ்ட் காப்புறுதி லிமிடட், எமது சொர்க்கத் தீவு பூராவும் வர்த்தக நிறுவனங்களுக்கும் தனி நபர்களுக்கும்30 வருடங்களுக்கு மேலாக சேவையாற்றியுள்ளது. நாம் பூரணமான காப்புறுதி பாதுகாப்பை உங்களுக்கும், உங்களது வர்த்தகங்களுக்கும், சொத்துக்களுக்கும் வழங்குகின்றோம். எமது காப்புறுதிகள், காப்புறுதி வார்த்தை ஜாலங்களால் சோடனையற்ற எளிமையானவையும், நேரடியானவையும் ஆகும். நீங்கள் எதற்காக பணம் செலுத்துகின்றீர்கள், எதனைப் பெற்றுக் கொள்கின்றீர்கள் என்பதை எமது காப்புறுதிகள் உங்களுக்கு அறியத் தருகின்றன. நீங்கள் உங்களது வீட்டை, மோட்டார் காரை, செல்லப் பிராணியை, வர்த்தகத்தை அல்லது அதற்கும் மேலாக எவற்றை காப்புறுதி செய்தாலும், வாழ்க்கையின் நிச்சயமற்ற தன்மைகளினால் விளையக் கூடிய நிதி இழப்புக்கள் உங்கள் மீது சுமத்தப்படாதிருப்பதை உறுதி செய்வதே எமது பொறுப்பாகும்.

காப்புறுதி பத்திரமுடையோரின் முறைப்பாடுகள் ஏற்கப்படுவதையும், மீளாய்வு செய்யப்படுவதையும், நியாயமாகவும் நேரகாலத்தோடு தீர்க்கப்படுவதையும் உறுதிப்படுத்துவதற்காக பெயார்பஸ்ட் காப்புறுதி நிறுவனத்தினால் கடைப்பிடிக்கப்படும் சாதாரண நடைமுறையை விளக்குவதே காப்புறுதி பத்திரமுடையோரின் முறைப்பாடுகள் கையாள்கை நடைமுறையாகும். காப்புறுதி பத்திரமுடையோர் எல்லோருக்கும் கண்ணியத்துடனும், தொழிற்சார் திறனுடனும், வெளிப்படைத் தன்மையுடனும் சேவை வழங்குவதற்கு நாம் ஈடுபாடு கொண்டுள்ளோம். மிக்க உயர் தரத்திலான சேவையை வழங்க நாம் எத்தனிக்கின்ற அதே வேளை, வழங்கப்பட்ட சேவைகள் பற்றி காப்புறுதி பத்திரமுடையோர் திருப்தியுறாத நிலைமைகளும் தோன்றக் கூடும் என்பதை நாம் அறிவோம். அத்தகைய நிலைமைகளின் போது, பிரச்சினைகள் நேர்த்தியாகவும், பக்க சார்பின்றியும், திறனாகவும் கையாளப்படுவதை இந்த நடைமுறை உறுதி செய்கின்றது.

அத்தகைய பிரச்சினைகள் திறனாகத் தீர்க்கப்படுவதற்கு துணையாக, நிறுவனத்தின் முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவக் கொள்கையின்படி முழுமையான முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவ செயற்பாடொன்றை பெயார்பஸ்ட் காப்புறுதி லிமிடட் பேணி வருகின்றது.

‘காப்புறுதி பத்திரமுடையோரின் முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவ செயற்பாட்டுப் பொறுப்பதிகாரி’ எனப் பெயரிடப்பட்ட முறைப்பாடுகள் கையாளும் அதிகாரி ஒருவர், ஒவ்வொரு முறைப்பாடும் பக்கச் சார்பின்றியும், தெளிவுடனும், உரிய கவனத்துடனும் கையாளப்படுவதை உறுதிப்படுத்தப்படும் நடைமுறையை மேற்பார்வை செய்கின்றார்.

இந்த ஆவணமானது, இலங்கை காப்புறுதி சீராக்கல் ஆணையகத்தினால் (IRCSL) வழங்கப்பட்ட *(2016) காப்புறுதி வழங்குனர்கள் மற்றும் தரகர்களினால் முறைப்பாடுகள் கையாள்கை பற்றிய வழிகாட்டலின்* படி, எவ்வாறு முறைப்பாடொன்றை செய்வது என காப்புறுதி பத்திரமுடையோருக்கு வழிகாட்டுவதோடு, முறைப்பாடுகள் கையாளப்படுவதிலும், தீவிரமடைவதிலும், தீர்க்கப்படுவதிலும் சம்பந்தப்பட்ட படிமுறைகளை தெளிவுபடுத்தவும் செய்கின்றது.

2. **வரைவிலக்கணங்கள்**

(2016) காப்புறுதி வழங்குனர்கள் மற்றும் தரகர்களினால் முறைப்பாடுகள் கையாள்கை பற்றிய வழிகாட்டலுக்கு இணங்க பின்வரும் வரைவிலக்கணங்கள் இந்த நடைமுறைக்கு ஏற்புடையனவாகும்.

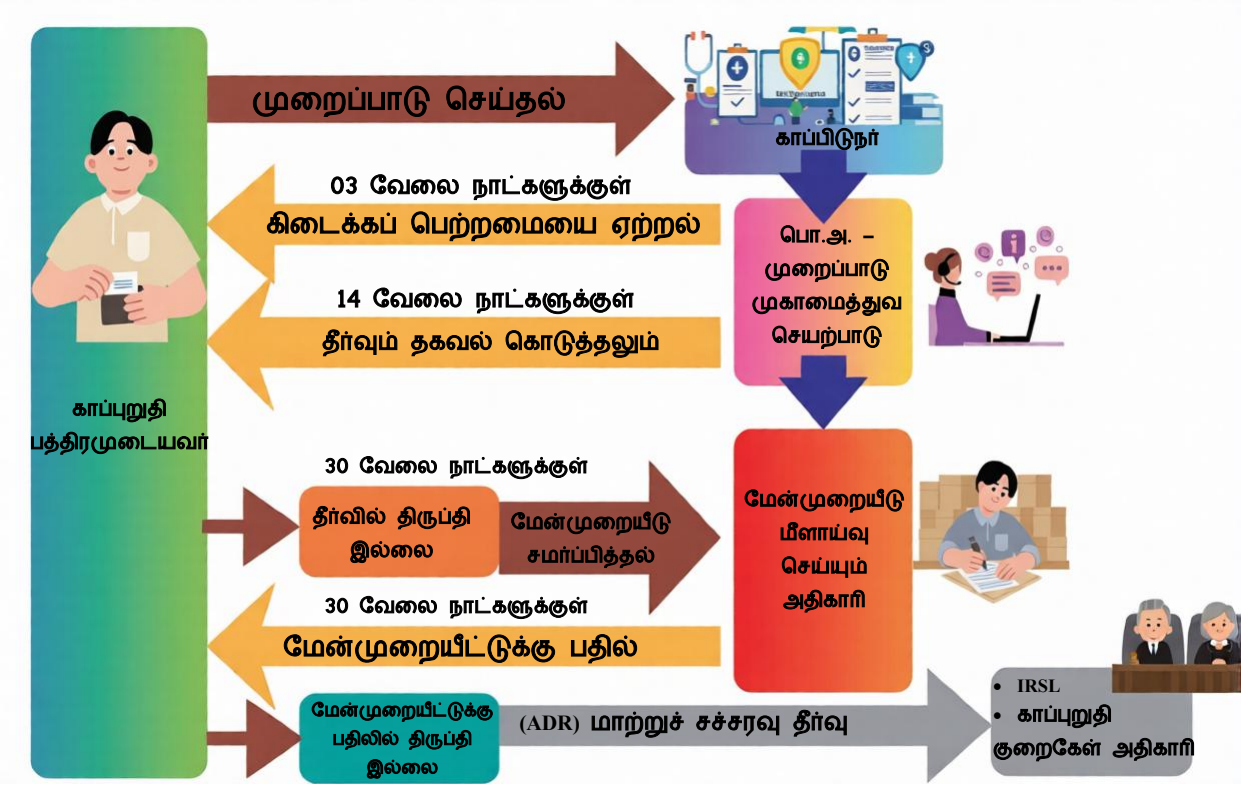
'முறைப்பாடு' – காப்புறுதி வழங்குனர், தரகர் அல்லது முகவரினால் வழங்கப்பட்ட சேவைகள் பற்றி காப்புறுதி வழங்குனருக்கு அல்லது தரகருக்கு செய்யப்படும் திருப்தியின்மையின் வெளிப்பாடொன்றாகும்.

'முறைப்பாட்டாளர்' – காப்புறுதி வழங்குனருக்கு அல்லது தரகருக்கு முறைப்பாடொன்றைச் செய்துள்ள நபரொருவர்.

'காப்புறுதி பத்திரமுடையோரின் முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவ செயற்பாட்டுப் பொறுப்பதிகாரி' – காப்புறுதி பத்திரமுடையோரின் முறைப்பாடுகளை திறனாகவும், நியாயமாகவும், நேரகாலத்துடனும் கையாளப்படுவதை மேற்பார்வை செய்யும், முகாமைத்துவம் செய்யும் மற்றும் உறுதிப்படுத்தும் அடிப்படை பொறுப்பையுடைய, காப்புறுதி வழங்குனரின் பெயர் குறிக்கப்பட்ட சிரேஷ்ட முகாமைத்துவ நபரொருவர்.

'மேன்முறையீடுகளை மீளாய்வு செய்யும் அதிகாரி' – காப்புறுதி பத்திமுடையோரின் நலன்களை பாதுகாக்கும் அதே வேளை, மேன்முறையீடுகளை திறமையுடனும் திறனாகவும் தீர்த்து வைக்கும் பொறுப்பையுடைய, முறைப்பாட்டுத் தீவிர இரண்டாம் படிமுறையாளராக செயற்படும், காப்புறுதி வழங்குனரின் அடிப்படை அல்லது பெயர் குறிக்கப்பட்ட அதிகாரி.

3. காப்புறுதி பத்திமுடையோரின் முறைப்பாடுகள் கையாள்கை நடைமுறை – தகவல் வரைவு



4. முறைப்பாடுகள் கையாள்கை உத்தேச காலவரை

கீழ் குறிப்பிடப்படும் காலவரைகளாவன, காப்புறுதி பத்திரமுடையோரின் முறைப்பாடுகளின் கையாள்கைக்காக (2016) காப்புறதி வழங்குனர்கள் மற்றும் தரகர்களினால் முறைப்பாடுகள் கையாள்கை பற்றிய வழிகாட்டலில் குறித்துரைக்கப்பட்டுள்ள ஆகக் குறைந்தனவாகும்.

செயன்முறை	காப்புறுதி பத்திரமுடையோரின் முறைப்பாடுகளின் கையாள்கை நடைமுறை
முறைப்பாட்டை ஏற்றல்	கிடைக்கப் பெற்று **3 வேலை நாட்களுக்குள்**
முறைப்பாட்டை தீர்த்தலும் தீர்வு அல்லது தீர்வில் ஏதும் தாமதம் பற்றி முறைப்பாட்டாளருக்கு தகவல்	கிடைக்கப் பெற்று **14 வேலை நாட்களுக்குள்** (தீர்வு வழங்கப்படும் வரை முறைப்பாட்டாளருக்கு தொடர்ச்சியாக அறிவித்தல் வழங்கப்பட வேண்டும்)
மேன்முறையீடுகளை ஏற்றல்	தீர்வு அறிவிக்கப்பட்டு அல்லது பதிலளிக்கப்பட்டு **30 நாட்களுக்குள்**
வழங்கப்பட்ட தீர்வுக்கெதிராக செய்யப்பட்ட மேன்முறையீட்டுக்கு பதில்	மேன்முறையீடு கிடைக்கப் பெற்ற திகதியிலிருந்து **30 நாட்களுக்குள்**

- *முறைப்பாடானது சிக்கலானதாக இருக்கும் சந்தர்ப்பங்களில் இந்த காலவரைகள் நீடிக்கப்பட்லாம். அத்தகைய சிக்கல்கள், பல்வேறு காரணிகளை முன்னிட்டு ஏற்படக் கூடியதோடு, தாமதத்துக்கான காரணங்களை நாம் விளக்குவதோடு, விடயமானது முற்றாகத் தீர்க்கப்படும் வரை உங்களுக்கு தகவல் வழங்கப்படும்.*

5. முறைப்பாடு செய்வது எவ்வாறு

சிங்களம், தமிழ் அல்லது ஆங்கிலத்தில் முறைப்பாடுகள் செய்யப்படலாம். முறைப்பாடு செய்யப்பட்ட அதே மொழியிலேயே பதில் வழங்கப்படும்.

எமது உற்பத்திகள் அல்லது சேவைகள் மீதான ஏதும் அதிருப்தி பற்றிய முறைப்பாடுகளை மேற்கொள்வதற்கு பல்வேறு வசதியான வழிமுறைகளை காப்புறுதி பத்திரமுடையோருக்கு நாம் வழங்குகின்றோம்.

தகவல் தொடர்பு முறை	**தொடர்பு இலக்கம் / முகவரி / மின்னஞ்சல் முகவரி**
வாய்மூலம் i. தொலைபேசி	+94 11-2428282
ii. விஜயம் செய்தல்	எக்சஸ் டவர் II (14 ஆம் மாடி) 278/4, யூனியன் இடம், கொழும்பு 02, இலங்கை. மேலதிகமாக, எமது கிளைகளிலும் நீங்கள் உங்களது முறைப்பாட்டினை செய்யலாம்.
எழுத்துமூலம்	
i. மின்னஞ்சல்	feedback@fairfirst.lk
ii. தபால்	எக்சஸ் டவர் II (14 ஆம் மாடி) 278/4, யூனியன் இடம், கொழும்பு 02, இலங்கை.
iii. இணையதளம்	https://www.fairfirst.lk/customer-complaints/

6. முறைப்பாட்டை யாருக்கு முகவரியிடுவது

உங்களது முறைப்பாடுகள், காப்புறுதி பத்திரமுடையோரின் முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவ செயற்பாட்டுப் பொறுப்பதிகாரிக்கு சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

முறைப்பாடுகள், காப்புறுதி பத்திரமுடையோரின் முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவ செயற்பாட்டுப் பொறுப்பதிகாரியுடன் நேரடி தொடர்பு	
பெயர்	திரு. க்ளமன்ட் பர்னாண்டுபுள்ளே
பதவிநிலை	டிஜிடல், சந்தைப்படுத்தல் & நுகர்வோர் அனுபவம் காப்புறுதி பத்திரமுடையோரின் முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவ செயற்பாட்டுப் பொறுப்பதிகாரி
முகவரி	எக்சஸ் டவர் II (14 ஆம் மாடி) 278/4, யூனியன் இடம், கொழும்பு 02, இலங்கை
நேரடி தொடர்பு	+94 11-2428805
செல்லிட தொலைபேசி	-
மின்னஞ்சல்	clementf@fairfirst.lk

7. முறைப்பாட்டுடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்களும் தகவல்களும்

காப்புறுதி பத்திரமுடைய ஒருவர் தகவல் நிலையத்தினுடாகவும் வாய்மூல முறைப்பாட்டை செய்யலாம். இருப்பினும், புகாரை விசாரிப்பதற்குத் தேவையான அனைத்துச் சான்றுகளையும் தகவல்களையும் திரட்டுவதற்கு, பின்வரும் ஆவணங்கள் அல்லது தகவல்களுடன் கூடிய எழுத்துப்பூர்வமான புகாரை அளிக்குமாறு வலுவாகப் பரிந்துரைக்கப்படுகிறது.

i. முறைப்பாட்டாளரின் முழுப் பெயரையும், முகவரியையும், காப்புறுதி இலக்கத்தையும் அல்லது தேசிய அடையாள அட்டை இலக்கத்தையும் குறிப்பிட்டு எழுத்து மூலமான முறைப்பாட்டுக் கடிதம்.
ii. முறைப்பாட்டில் தாக்கம் செலுத்தத் தக்க ஏதும் சந்தர்ப்பங்கள் அல்லது நிகழ்வுகள் உட்பட சம்பந்தப்பட்ட சகல நிகழ்ச்சிகளினதும் விபரம்.
iii. கடிதங்கள், விலைமனுக்கள் மற்றும் முன்னைய தொடர்பாடல்கள் போன்ற விடயத்தோடு சம்பந்தப்பட்ட சகல விதமான ஆதார ஆவணங்களின் பிரதிகள்.
iv. தேவையான விடத்து, ஏற்பட்ட ஏதும் இழப்புக்கள் பற்றிய ஆதாரங்கள்.
v. எதிர்பார்க்கப்படும் தீர்வு அல்லது பிரச்சினையைக் கையாள்வதற்கு அவசியமென முறைப்பாட்டாளர் கருதும் பரிகாரம் பற்றிய அறிக்கை.
vi. முறைப்பாட்டின் தன்மை, சிக்கல் என்பவற்றின் அடிப்படையில் நிறுவனத்தினால் கோரப்படும் ஏதும் மேலதிக ஆவணங்கள் அல்லது தகவல்கள்..

8. முறைப்பாடு எப்போது பாரமேற்கப்படும்

எல்லா முறைப்பாடுகளும் கிடைக்கப் பெற்று 3 வேலை நாட்களுக்குள் பதியப்பட்டு, கிடைக்கப் பெற்றமை குறுந்தகவல்/மின்னஞ்சல் ஊடாக அறிவிக்கப்படும். கிடைக்கப் பெற்ற அறிவித்தலுடன், ஒவ்வோர் முறைப்பாட்டுக்கும் உசாத்துணை இலக்கமொன்று வழங்கப்படும். கிடைக்கப் பெற்ற அறிவித்தலானது, முறைப்பாடு சம்பந்தமாக தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய அதிகாரியின் பெயர், பதவிநிலை, தொடர்பு விபரங்கள் என்பவற்றைக் கொண்டிருக்கும்.

மேலும், 3 வேலை நாட்களுக்குள் தீர்வொன்று வழங்கப்பட முடியுமாயின், தீர்வானது, கிடைக்கப் பெற்ற அறிவித்தலுடன் சேர்த்து அனுப்பி வைக்கப்படும்.

9. மேற்கொள்ளப்பட்ட முறைப்பாட்டின் தற்போதைய நிலையை எவ்வாறு அறிவது

முறைப்பாட்டாளர் எமது +94 11-2428428 என்ற இலக்கத்தினூடாக எமது தகவல் நிலையத்துடன் அல்லது முறைப்பாடு முகாமைத்துவ பிரிவு/ அலகு +94 11-2428282 உடன் தொடர்பு கொண்டு முறைப்பாட்டின் தற்போதைய நிலை பற்றி சாதாரணமாக அறிந்து கொள்ளலாம். மேலதிகமாக, முறைப்பாட்டின் முன்னேற்றம் பற்றி அறிவதற்கு மேலே இல.5 இல் குறிப்பிட்டவாறு, முறைப்பாடு செய்வதற்கு உபயோகிக்கப்பட்ட எந்த தகவல் தொடர்பு வழியையும் உபயோகிக்கலாம். தற்போதைய நிலை பற்றி விசாரிக்கும் போது, உரிய உதவியை வழங்க வசதி செய்யுமுகமாக, அவர்களுடைய முறைப்பாட்டுக்கு வழங்கப்பட்ட குறிப்பான உசாத்துணை இலக்கத்தை வழங்குமாறு காப்புறுதி பத்திரமுடையோர் கோரப்படுகின்றனர்.

10. **மேன்முறையீடுகளை மீளாய்வு செய்யும் அதிகாரியின் பதவி நிலையும் தொடர்பு விபரங்களும் பூர்வாங்க தீர்வுடன் திருப்தியற்ற முறைப்பாட்டாளர் யாருக்கு மேன்முறையீட்டை முன்வைக்க வேண்டும்.**

நிறுவனத்தின் முறைப்பாடு முகாமைத்துவ பிரிவு/ அலகினால் வழங்கப்பட்ட பூர்வாங்க தீர்வுடன் திருப்தியற்ற காப்புறுதி பத்திரமுடையோர், "மேன்முறையீட்டு மீளாய்வு அதிகாரிக்கு' மேன்முறையீடொன்றை சமர்ப்பிக்கலாம். நிறுவனத்தில் முறைப்பாட்டு தீவிர இரண்டாம் நிலை அதிகாரியாக பணியாற்றும் நிறுவனத்தின் தலைமை அதிகாரி அல்லது பெயர் குறிக்கப்பட்ட அதிகாரியானவர், காப்புறுதி பத்திரமுடையோரின் நலன்களை பாதுகாக்கும் அதே வேளை, முறைப்பாடுகள் செம்மையாகவும் திறனாகவும் தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செயவார்.

'மேன்முறையீடுகளை மீளாய்வு செய்யும் அதிகாரியுடன்' நேரடி தொடர்பு	
பெயர்	திரு. ரவிசங்கர் விக்னேஸ்'வரன்
பதவிநிலை	பி. செஅ/ தலைமை அதிகாரி
முகவரி	எக்சஸ் டவர் II (14 ஆம் மாடி) 278/4, யூனியன் இடம், கொழும்பு 02, இலங்கை
நேரடி தொடர்பு	+94 11-2428884
மின்னஞ்சல்	wickneswaranr@fairfirst.lk

11. **கிடைக்கப் பெறும் மாற்றுச் சச்சரவு தீர்வு (ADR) முறைமைகள். முறைப்பாட்டாளர் இறுதித் தீர்வுடன் திருப்தியுறாவிடில்.**

மேன்முறையீடு தொடர்பான செயன்முறை முடிவுற்றதன் பின்னர் நிறுவனத்தினால் வழங்கப்பட்ட இறுதித் தீர்வு பற்றி திருப்தி கொள்ளாவிடில், கீழ் பட்டியலிடப்பட்டுள்ள, முறைப்பாட்டுத் தீர்வுக்கான வெளித் தேர்வுகளான, மாற்றுச் சச்சரவு தீர்வு (ADR) முறைமைகளில் ஏதும் ஒன்றை காப்புறுதி பத்திரமுடையோர் கைக்கொள்ளலாம்.

கிடைக்கப் பெறும் மாற்றுச் சச்சரவு தீர்வு (ADR) முறைமைகள்		
முறைமை	இலங்கை காப்புறுதி குறைகேள் அதிகாரி	இலங்கை காப்புறுதி சீராக்கல் ஆணையகம்
முகவரி	இலங்கை காப்புறுதி குறைகேள் அதிகாரி இல. 1, பெதெஸ்டா இடம், கொழும்பு 05	பணிப்பாளர் – விசாரணைகள் இலங்கை காப்புறுதி சீராக்கல் ஆணையகம் மாடி II, கிழக்கு கோபுரம், உலக வர்த்தக நிலையம், கொழும்பு 01
தொடர்பு இலக்கம்	011-2505542 / 011-2505041	011-2396184 / 011-2335167
மின்னஞ்சல்	info@insuranceombudsman.lk	investigation@ircsl.golv.lk
இணையதளம்	Insuranceombudsman.lk	http://ircsl.gov.lk