



வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாளும் நடைமுறை

வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாளும் நடைமுறை பின்வரும் அத்தியாவசியமான பகுதிகளை உள்ளடக்கி நிறுவனத்தின் இணையத்தளத்தில் காட்டப்பட வேண்டும் (குறைந்தபட்சம்)

1. புகாரை எப்படி முறையிடுவது

பின்வரும் முறைகள் மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் புகார்களை வழங்கமுடியும்.
-வாய்மொழி மூலமாக - தொலைபேசி / கிளைக்கு விஜயம் செய்வதன் மூலம்
-எழுத்து மூலமாக - மின்னஞ்சல் / தபால் / வாட்ஸ்அப் / சமூக வலைத்தளம் (இணையத்தளம்) /
- முகநூல் பக்கம் போன்றவை

2. பொறுப்பதிகாரியின் நேரடித் தொடர்பு :

பெயர்	திருமதி நிலுகா விக்ரமசிங்க
பதவி நிலை	முகாமையாளர் - புகார்கள் முகாமைத்துவ பிரிவு
முகவரி	சொப்ட்லொஜிக் லைஃப் இன்சூரன்ஸ் PLC, 16ஆம் மாடி, வன் கோல்பேஸ் டவர், கொழும்பு 02.
கைப்பேசி இலக்கம்	(+94) 760 013 865
மின்னஞ்சல் முகவரி	complaints@softlogiclife.lk

3. புகாருடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள்

கட்டாயத்தகவல் - காப்புறுதி இலக்கம் / தே.அ.அ இலக்கம்

(அனைத்து ஆலோசகர் / முகவர் தொடர்பான புகார்களும் குறிப்பிட்ட தரப்பினரின் விபரங்களுடன் ஆயுள் காப்பீட்டாளரால் முறையாக கையொப்பமிடப்பட்டு எழுத்துபூர்வமாக சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

-பிற தகவல் - ஏதேனும் உறுதியான சான்றுகள் (கிடைத்தால்), அளிக்கப்பட்ட புகாருக்கு ஆதரவாக

4. புகாரை ஒப்புக்கொள்ள எடுக்கப்படும் கால அவகாசம்

அனைத்து புகார்களும் மூன்று (3) வேலை நாட்களுக்குள் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட வேண்டும்

5. புகாரைக்கையாளும் செயல்முறை (காலக்கெடு உட்பட)



-புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 14 வேலை நாட்களுக்குள் தீர்வு (மேலும் விசாரணைகள் தேவைப்பட்டால்)

- வழங்கப்பட்ட தீர்மானத்திற்கு எதிராக மேல்முறையீடு செய்யப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் பதில்

6. அளிக்கப்பட புகார் தொடர்பாக தற்போதைய நிலையை எவ்வாறு சரிபார்க்கலாம்

- மேற்கூறிய தொடர்பு முறைகள் மூலம் CMU ஐ அடைவதன் ஊடாக -1312 (24x7 வாடிக்கையாளர் துரித சேவையை அணுகவும்

7. பொறுப்பதிகாரியின் ஆரம்பத்தீர்மானத்தில் திருப்தியில்லை என்றால் அந்த விடயம் தொடர்பில் யாருக்கு முறையீடு செய்ய வேண்டும்

பெயர்	திரு திலங்க கிரிபோருவ
பதவி நிலை	சிரேஷ்ட கூட்டுறவு சேவை அதிகாரி
முகவரி	சொப்ட்லொஜிக் லைஃப் இன்சூரன்ஸ் PLC, 16ஆம் மாடி, வன் கோல்பேஸ் டவர், கொழும்பு 02.
கைப்பேசி இலக்கம்	(+94) 777 331 696
மின்னஞ்சல் முகவரி	Thilanka.kiriporuwa@softlogiclifelk

8. உடனடி இரகசிய முறைப்பாடுகள் அவசர அழைப்புக்கு

077 2 344 640

9. முறையீட்டின் இறுதித் தீர்மானத்தில் புகார்தாரர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் மாற்றுத்தீர்வு வழிமுறைகள் உள்ளன

ஸ்ரீலங்கா இன்சூரன்ஸ் ஒம்பட்ஸ்மேன்

இல : 143/A, வஜிரா வீதி, கொழும்பு 05

தொலைபேசி இலக்கம் : 011 452 8671, 011 250 5542 / மின்னஞ்சல் முகவரி : info@insuranceombudsman.lk

இலங்கையின் காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழுவின் விவரங்கள்

விசாரணை பணிப்பாளர் - இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழு

தளம் 11, கிழக்கு கோபுரம், உலக வர்த்தக மையம், கொழும்பு 01

தொலைபேசி : 011 2396184-9; 011 2335167 / மின்னஞ்சல் முகவரி : investigation@ircsl.gov.lk / info@ircsl.gov.lk