

வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளைக்
கையாளும் செயல்முறை

சொஃப்ட்லொஜிக் லைஃப்
இன்சூரன்ஸ் பீஎல்சி

softlogic
LiFE

பதிப்பு

ஆவண விபரங்கள்

ஆவணப் பெயர்	வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் செயல்முறை
ஆவணப் பதிப்பு	1.2
வியாபாரச் செயற்பாட்டைத் தொடங்குதல்	முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவ அலகு
ஆவண உரிமையாளர்/ காவலர் மற்றும் பராமரிப்புக்குப் பொறுப்பானவர்	நிலுக்க விக்ரமசிங்க - முகாமையாளர்
மதிப்பாய்வு செய்து, ஒப்புதலளித்தவர்	திலங்க கிரிபொருவ - பிரதம பெரு நிறுவன சேவைகள் அலுவலர்
பதிப்பு நடைமுறைக்கு வரும் திகதி	01.06.2026
மதிப்பாய்வு கால இடைவெளி	வருடந்தோறும் மற்றும் தேவைப்படும் போதெல்லாம்
செயல்முறை தேவை கோரும் அமைப்பு	ஒழுங்குபடுத்துநர் (இலங்கை காப்பீட்டு ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழு)
மொழி	சிங்களம் / தமிழ் / ஆங்கிலம் ஆகிய மும்மொழிகளிலும் கிடைக்கப்பெறும்.

பதிப்பு

பதிப்பு	குறிப்புகள்	ஒப்புதல் திகதி	வழங்கிய அலகு
1.0	விபர இற்றைப்படுத்தலுக்குப் பொறுப்பாகவுள்ள பொறுப்பதிகாரியைத் தொடர்பு கொள்ளவும்.	08.04.2024	முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவ அலகு
1.1	தபால் முகவரி மற்றும் முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவ அலகு இற்றைப்படுத்தல்	07.01.2025	முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவ அலகு

பொருளடக்கம்

ஆவண விபரங்கள்	2
பதிப்பு	2
பொருளடக்கம்	3
1. அறிமுகம்	4
2. வரைவிலக்கணங்கள் (வரையறைகள்)	4
3. வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் செயல்முறை –விளக்கப் படம்	5
4. முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வதற்கான உத்தேசக் காலக்கெடு	5
5. முறைப்பாடொன்றை அளிப்பது எப்படி?	6
6. முறைப்பாட்டினை எவரிடம் தெரிவிப்பது?	6
7. முறைப்பாட்டுடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள்	6
8. முறைப்பாடானது கிடைத்தமை பற்றி எப்போது அறிவிக்கப்படும்?	7
9. அளிக்கப்பட்ட முறைப்பாடு சம்பந்தமாக, அதன் தற்போதைய நிலை பற்றி எவ்வாறு செவ்வை பார்ப்பது?	7
10. இந்த முறைப்பாடு குறித்த ஆரம்பத் தீர்வில் திருப்தியில்லையெனில், எவரிடம் மேன் முறையீடு செய்தல் வேண்டும்?	7
11. இறுதித் தீர்வில் முறைப்பாட்டாளருக்குத் திருப்தியில்லையெனில், கிடைக்கப்பெறும் மாற்றுத் தகராறுத் தீர்வுப் பொறிமுறைகள்	8
12. தவறுகளை வெளிப்படுத்துநர் துரித இலக்கம்	8

1. அறிமுகம்

சொஃப்ட் லொஜிக் ஹோல்டிங்ஸ் நிறுவனத்தின் ஈடிணையற்ற பலம் மற்றும் ஆதரவுடன் நாங்கள் இன்று இலங்கையின் முன்னணி ஆயுள் காப்பீட்டு நிறுவனங்களில் ஒன்றாகத் திகழ்கின்றோம். எமது தாய் நிறுவனமாகிய சொஃப்ட் லொஜிக் ஆனது, இலங்கையில் மிகவும் ஆற்றல்மிக்க மற்றும் புகழ்பெற்ற பெரு நிறுவனக் குழுமங்களில் ஒன்றாக விளங்குகின்றது. மேலும், இலங்கையின் ஆயுள் காப்பீட்டுத் துறையில் புரட்சியொன்றை ஏற்படுத்தக் கூடிய வர்த்தக நாமமொன்றை உருவாக்குவதில், எமது கூட்டாண்மையானது கச்சிதமானதோர் உத்திசார் பொருத்தப்பாடாதென நாம் திடமாக நம்புகின்றோம். தகவல் தொழில்நுட்பம், சுகாதாரப் பராமரிப்பு, சில்லறை வியாபாரம், நிதிசார் சேவைகள், பயணிகள் மோட்டார் வாகன சேவைகள் மற்றும் ஓய்வு நேரப் பொழுது போக்கு போன்ற துறைகளில் சொஃப்ட் லொஜிக் குழுமமானது கால் பதிப்பதென்பது, எமது வர்த்தக நாமத்தின் நிலையை மேலும் வலுப்படுத்துவதுடன், இன்றே வாழ்க்கையை வாழ்ந்து விடுங்கள்” எனும் எமது வர்த்தக நாம வாக்குறுதியை மக்கள் உண்மையாக நிறைவேற்றும் திறனையும் மேம்படுத்துகின்றதெனலாம். இது உலகெங்கிலும் வாழ்ந்து வரும் இலங்கையர்களுக்கு விருப்பமான ஆயுள் காப்பீட்டு வழங்குநராகவும் எம்மை மாற்றி விடுகின்றதெனில் அது மிகையன்று. இந்த வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் செயல்முறையானது, வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகள் நியாயமான மற்றும் சரியான நேரத்தில் ஏற்றுக் கொள்ளப்பட்டு, மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதனை உறுதிப்படுத்தும் பொருட்டு சொஃப்ட் லொஜிக் ஆயுள் காப்பீட்டு பீஎல்சீ (Softlogic Life Insurance PLC) நிறுவனமானது, பின்பற்றக் கூடிய நிலையான அணுகுமுறையினை விபரிக்கின்றது. அனைத்துக் காப்பீட்டாளர்களுக்கும் (Policy holders) நேர்மை, தொழில் வாண்மைத்துவம் மற்றும் வெளிப்படைத் தன்மையுடன், எமது சேவைகளை வழங்குவதற்கு நாம் கடமைப்பட்டுள்ளோம். நாங்கள் மிக உயர்ந்த சேவைத் தரத்தைப் பராமரிப்பதற்கென முயற்சித்து வருகின்ற போதிலும், எம்மால் வழங்கப்பட்டு வரும் சேவையில் வாடிக்கையாளர்கள் அதிருப்தியடையும் சூழ்நிலைகள் ஏற்படலாமென்பதனை நாம் உணர்கின்றோம். அத்தகைய சந்தர்ப்பங்களில், வாடிக்கையாளர்களின் அதிருப்திகள் (கவலைகள்) உடனடியாகவே பாரபட்சமின்றி, திறம்பட நிவர்த்தி செய்யப்படுவதனை இந்தச் செயல்முறையானது உறுதிப்படுத்துகின்றதெனலாம்.

இத்தகைய அதிருப்திகளுக்கு/ கவலைகளுக்கு திறம்படத் தீர்வு காண்பதற்கு ஆதரவளிக்கும் வகையில், சொஃப்ட் லொஜிக் லைஃப் இன்சூரன்ஸ் பீஎல்சீ (Softlogic Life Insurance PLC) நிறுவனத்தின் முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவக் கொள்கைக்கு இணங்க, விரிவானதோர் முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவ அலகைப் பராமரித்து வருகின்றது. “காப்பீட்டாளர் முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவ அலகின் பொறுப்பதிகாரி” எனும் பெயரில் நியமிக்கப்பட்டுள்ள முறைப்பாட்டைக் கையாளும் அலுவலரானவர், கிடைக்கப்பெறும் ஒவ்வொரு முறைப்பாடும் பாரபட்சமின்றி, தெளிவுடனும், உரிய கவனத்துடனும் கையாளப்படுவதனை உறுதி செய்யும் பொருட்டு இந்தச் செயல் முறையினை மேற்பார்வை செய்து வருகின்றார்.

இலங்கை காப்பீட்டு ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழுவினால் (IRCSL) வெளியிடப்பட்டுள்ள காப்பீட்டாளர்கள் மற்றும் தரக்களுக்கான முறைப்பாடுகளைக் கையாளுதல் தொடர்பான வழிகாட்டல்களுக்கு (3016) இணங்க, வாடிக்கையாளர்கள் முறைப்பாடொன்றை எவ்வாறு பதிவு செய்வது என்பதற்கான வழிகாட்டியாகவே இந்த ஆவணம் விளங்குகின்றது. மேலும், முறைப்பாடுகளைக் கையாளுதல், மேல் நடவடிக்கையினை எடுத்தல் மற்றும் தீர்த்து வைப்பதிலான படிநிலைகளையும் இது நன்கு விபரிக்கின்றதெனலாம்.

2. வரைவிலக்கணங்கள் (வரையறைகள்)

காப்பீட்டாளர்கள் மற்றும் தரக்களால் அளிக்கப்படும் முறைப்பாடுகளைக் கையாளுதல் குறித்த வழிகாட்டல்களின் (2016) நோக்கம் கருதி, இந்தச் செயல்முறைக்குப் பின்வரும் வரைவிலக்கணங்கள் (வரையறைகள்) பொருந்தும்:-

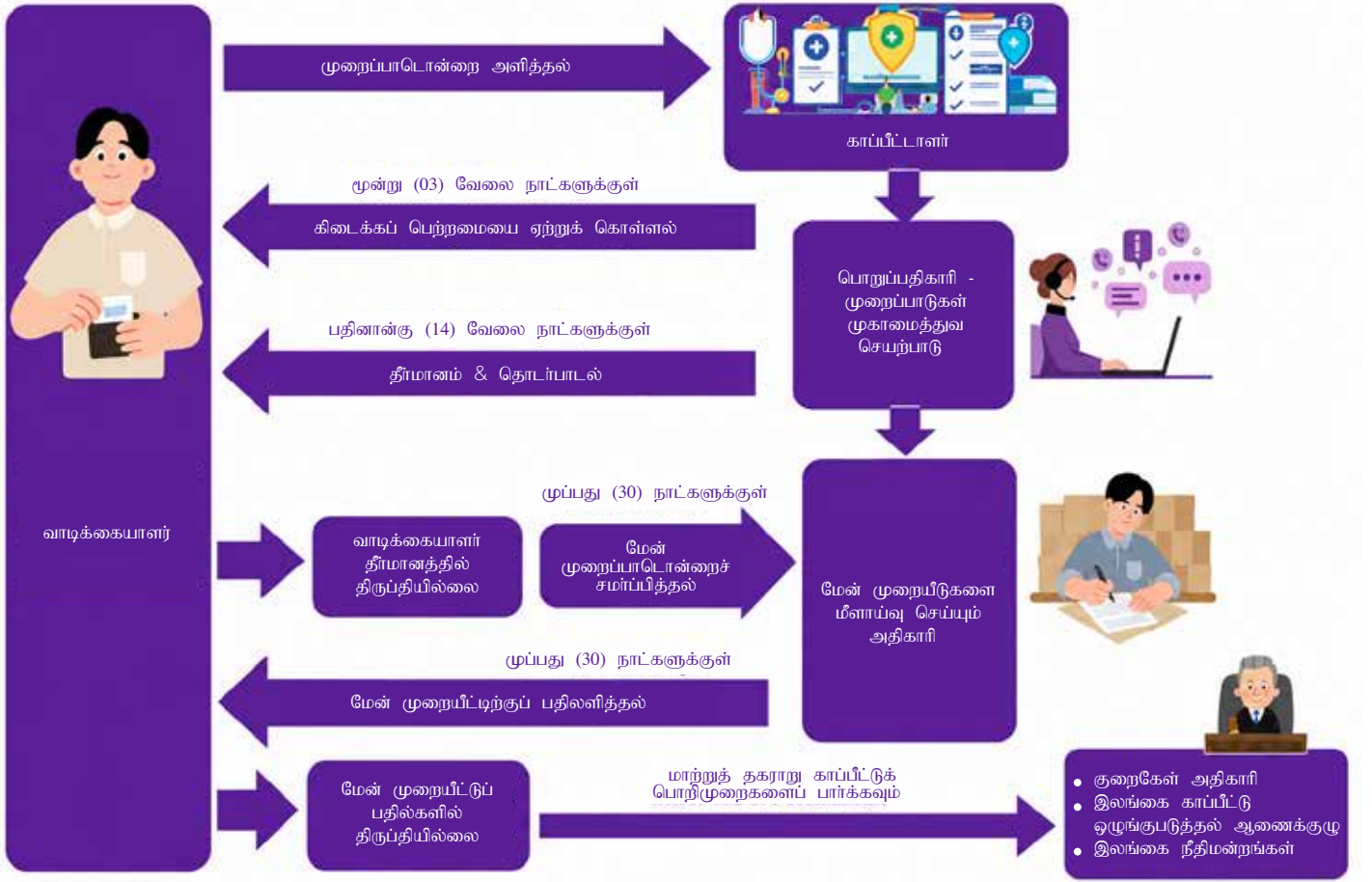
“**முறைப்பாடு**”- ஒரு காப்பீட்டாளர், தரகர் அல்லது முகவர் வழங்கும் சேவைகள் குறித்து அவர்களிடம் தெரிவிக்கப்படும் அதிருப்தி.

“**முறைப்பாட்டாளர்**”- ஒரு காப்பீட்டாளரிடமோ அல்லது தரகரிடமோ முறைப்பாடு அளித்துள்ள நபர்

“**காப்பீட்டாளர் முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவ அலகின் பொறுப்பதிகாரி**”- வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளைத் திறம்பட, நியாயமாக, மற்றும் சரியான நேரத்தில் கையாள்வதனை மேற்பார்வையிடுவதற்கும், உறுதிப்படுத்துவதற்கும் முதன்மைப் பொறுப்பு வகிக்கும் காப்பீட்டாளரின் நியமிக்கப்பட்டுள்ள சிரேஷ்ட முகாமைத்துவப் பணிப்பாளர்

“**மேன் முறையீடுகளை மீளாய்வு செய்யும் அலுவலர்**”-காப்பீட்டாளரின் முதன்மை அலுவலர் அல்லது குறிப்பிட்ட அலுவலர், முறைப்பாட்டை மேல் நிலைப்படுத்தலின் இரண்டாம் நிலையாகச் செயற்படுபவர். வாடிக்கையாளரின் நலன்களைப் பாதுகாக்கும் அதே வேளையில், மேன் முறையீடுகளைத் திறம்படத் தீர்த்து வைப்பதற்குப் பொறுப்பானவர்.

3. வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் செயல்முறை – விளக்கப் படம்



4. முறைப்பாட்டைக் கையாளுதலுக்கான உத்தேசக் காலக்கெடு

கீழே வழங்கப்பட்டுள்ள காலக்கெடுவானது, வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வதற்கென, காப்பீட்டாளர்கள் மற்றும் தரகர்களுக்கான முறைப்பாடுகளைக் கையாளுதல் குறித்த 2016 ஆம் ஆண்டின் வழிகாட்டல் நெறிமுறைகளில் பரிந்துரைக்கப்பட்டுள்ள குறைந்த பட்ச தரநிலைகளைக் குறிக்கின்றது.

செயல்முறை	பணியை முடிக்கும் நேரம்
முறைப்பாட்டை ஏற்றுக் கொண்டதற்கான ஒப்புதல்	பெறப்பட்ட திகதியிலிருந்து 3 வேலை நாட்களுக்குள்
தீர்வு குறித்த முறைப்பாடு அல்லது தீர்வில் ஏற்படும் ஏதேனும் தாமதங்கள் தொடர்பாக முறைப்பாட்டாளருக்கு தெரிவித்தல்	முறைப்பாடு கிடைத்த நாளிலிருந்து 14 வேலை நாட்களுக்குள் (14 வேலை நாட்களுக்கு மேல் கூடுதல் நேரம் தேவைப்படும் பட்சத்தில், முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவ அலகானது (CMU) வாடிக்கையாளருக்கு அதற்கேற்ப தெரிவிக்கும்).
மேன் முறையீடுகளை ஏற்றுக்கொள்ளல்	தீர்மானம் அல்லது பதிலைத் தெரிவித்த திகதியிலிருந்து 30 வேலை நாட்களுக்குள்
வழங்கப்பட்ட தீர்மானத்திற்கு எதிராக செய்யப்பட்ட மேன் முறையீட்டிற்கான பதில்	மேன் முறையீடு பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள்

5. முறைப்பாடொன்றை செய்வது எப்படி?

முறைப்பாடுகள் சிங்கள, தமிழ் அல்லது ஆங்கில மொழிகளில் சமர்ப்பிக்க முடியுமென்பதுடன் அவற்றுக்கான பதில்கள் முறைப்பாடு அளிக்கப்பட்ட அதே மொழியில் வழங்கப்படும்.

எமது தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகள் தொடர்பான எந்தவொரு அதிருப்தி குறித்தும் வாடிக்கையாளர்கள் முறைப்பாடுகளைச் சமர்ப்பிப்பதற்கென, நாங்கள் மாற்று வழிகளை வழங்கி வருகின்றோம். எமது பிரத்தியேக முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவக் குழுவை, கீழே பட்டியலிடப்பட்டுள்ள தொடர்பு முறைகளின் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

தொடர்பு கொள்ளல் முறை		தொடர்பிலக்கம்/ முகவரி/ மின்னஞ்சல் முகவரி
வாய்மொழி மூலம்		
i	தொலைபேசி	அழைப்பு மையத்தை 1312 (0112 333 888) எனும் இலக்கத்திலே அல்லது முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவ அலகை +94 7600013865 எனும் இலக்கத்திலோ தொடர்பு கொள்ளலாம்.
ii	வருகை	சொ.பட்டலொஜிக் லை.பீ இன்சூரன்ஸ் பீஎல்சீ யின் பெரு நிறுவன அலுவலகம், தளம் 16, காலிமுகத் திடல் கோபுரம், கொழும்பு-02 அல்லது எமது ஏதேனுமொரு கிளையைத் தொடர்பு கொள்வதன் மூலமும் அணுகலாம்
எழுத்து மூலம்		
i	மின்னஞ்சல்	info@softlogiclifelk அல்லது Complaints@softlogiclifelk
ii	தபால்	சொ.பட்டலொஜிக் லை.பீ இன்சூரன்ஸ் பீஎல்சீ, முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவ அலகு, தளம் 16, காலிமுகத்திடல் கோபுரம், கொழும்பு-02
iii	நிகழ்நிலை	www.softlogiclifelk அல்லது https://softlogiclifelk/

6. முறைப்பாட்டை எவரிடம் தெரிவிப்பது?

உங்கள் முறைப்பாடுகளை முகாமைத்துவ அலகின் பொறுப்பதிகாரியிடம் தெரிவித்தல் வேண்டும்.

பெயர்	முகாமையாளர் நிலுக்க விக்ரமசிங்க
பதவிப் பெயர்	முகாமையாளர்
முகவரி	சொ.பட்டலொஜிக் லை.பீ இன்சூரன்ஸ் பீஎல்சீ, முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவ அலகு, தளம் 16, காலிமுகத்திடல் கோபுரம், கொழும்பு-02
தொடர்பிலக்கம்	+94 760013865
மின்னஞ்சல்	Complaints@softlogiclifelk அல்லது Niluka.Wickramasinghe@softlogiclifelk

7. முறைப்பாடொன்றுடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள்

விசாரிப்பதில் தொடர்புடைய அனைத்து ஆதாரங்களையும் தகவல்களையும் திரட்டும் பொருட்டு, பின்வரும் தகவல்களுடன் எழுத்துருவிலான முறைப்பாட்டைச் சமர்ப்பிக்கும் வண்ணம் வலுவான முறையில் பரிந்துரைக்கப்படுகின்றது :-

- i. காப்பீட்டாளரின் முழுப்பெயர், முகவரி, காப்பீட்டு இலக்கம் அல்லது தேசிய அடையாள அட்டை இலக்கம் ஆகியவற்றைத் தெளிவுறக் குறிப்பிடும் எழுத்துருவிலான முறைப்பாட்டுக் கடிதம். (ஆலோசகர் / முகவர் தொடர்பான அனைத்து முறைப்பாடுகளும், காப்பீடு செய்யப்பட்டவரால் முறையாகக் கையொப்பமிடப்பட்டு, திகதியிடப்பட்டு எழுத்து பூர்வமானதாக இருத்தல் வேண்டும்.
- ii. முறைப்பாட்டுடன் தொடர்புடைய அனைத்து நிகழ்வுகளின் விரிவான சுருக்கம். இதில் முறைப்பாட்டிற்குத் தொடர்பு இருக்கக் கூடிய சூழ்நிலைகள் அல்லது சம்பவங்கள் அடங்கும்.
- iii. கடிதங்கள், விலைப்புள்ளிகள் மற்றும் முந்தைய கடிதப் பரிமாற்றங்கள் போன்ற இந்த விடயம் தொடர்பான அனைத்து துணை ஆவணங்களின் பிரதிகள்
- iv. பொருந்தக் கூடிய இடங்களில், எற்பட்ட இழப்புகளுக்கான ஆதாரம்.
- v. பிரச்சினைகளுக்குத் தீர்வு காண்பதற்குத் தேவையென முறைப்பாட்டாளர் கருதும்/ எதிர்பார்க்கப்படும் தீர்வு அல்லது நிவாரண நடவடிக்கையைக் குறிப்பிடும் ஓர் அறிக்கை
- vi. முறைப்பாட்டின் தன்மை மற்றும் சிக்கலான தன்மையின் அடிப்படையில், நிறுவனமானது நியாயமாகக் கோரக்கூடிய ஏதேனும் மேலதிக ஆவணங்கள் அல்லது தகவல்கள்

8. முறைப்பாடானது எப்போது ஏற்றுக் கொள்ளப்படும்?

அனைத்து முறைப்பாடுகளும் பெற்றுக் கொள்ளப்பட்ட ஒரு வேலை நாளுக்குள் கடிதம்/ மின்னஞ்சல் வழியாகப் பதிவு செய்யப்பட்டு, அதற்கான ஒப்புதல் வழங்கப்படும். அந்த ஒப்புதலுடன், முறைப்பாட்டைக் கையாளும் அலுவலரின் பெயர், பதவிப் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விபரங்களுடன் குறிப்பிலக்கமொன்றும் வழங்கப்படும். மேலும், முறைப்பாட்டிடைந்துக்கான தீர்வொன்று 03 வேலை நாட்களுக்குள் வழங்கப்பட முடியுமாயின், குறித்த தீர்வானது ஒப்புதலுடன் சேர்த்து தெரிவிக்கப்படும்.

9. அளிக்கப்பட்ட முறைப்பாடு தொடர்பான தற்போதைய நிலையினை எவ்வாறு சரி பார்ப்பது

வாடிக்கையாளர்கள் 1312 (0112 333 888) எனும் தொலைபேசி இலக்கத்தில் எமது அழைப்பு மையத்தையோ அல்லது +94 760013865 எனும் இலக்கத்தில் முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவ அலகையோ தொடர்பு கொள்வதன் மூலம் முறைப்பாடு குறித்த தற்போதைய நிலையினை எளிதாகச் சரி பார்க்கலாம்.

10. ஆரம்பத் தீர்வில் முறைப்பாட்டாளருக்குத் திருப்தி ஏற்படவில்லையெனில், எவரிடம் முறைப்பாடு செய்யப்படல் வேண்டும்?

வாடிக்கையாளர்கள் மேன் முறையீடுகளை மிளாய்வு செய்யும் அலுவலரிடம் மேன் முறையீடு செய்யலாம். நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்டுள்ள அலுவலரான, மேன் முறையீடுகளை மீளாய்வு செய்யும் அலுவலர், நிறுவனத்திற்குள் முறைப்பாடுகளை அடுத்த கட்டத்திற்கு எடுத்துச் செல்லும் இரண்டாம் நிலை அலுவலராகச் செயற்பட்டு வருகின்றார். அவர் வாடிக்கையாளர்களின் நலன்களைப் பாதுகாக்கும் அதே வேளையில், குறித்த முறைப்பாடுகள் பயனுறுதிமிக்க வகையில் தீர்க்கப்படுவதனை உறுதிப்படுத்துகின்றார்.

மேன் முறையீடுகளை மீளாய்வு செய்யும் அலுவலரின் நேரடித் தொடர்பு விபரம்

பெயர்	பிரணாம பெரேரா
பதவிப் பெயர்	பிரதம தொழில்நுட்ப அலுவலர் (குறிப்பிட்ட அலுவலர்)
முகவரி	சொ.:பட்டலொஜிக் லை.:ப் இன்கூரன்ஸ் பீளச்சீ, தளம் 16, காலி முகத்திடல் கோபுரம், கொழும்பு-02
தொடர்பிலக்கம்	+94 760248468
மின்னஞ்சல்	Life.Appeals@softlogiclifelk

11. இறுதித் தீர்வில் முறைப்பாட்டாளர் திருப்தியடையாத பட்சத்தில், கிடைக்கக் கூடிய மாற்றுத் தகராறு தீர்வுப் பொறிமுறைகள்

மேன் முறையீட்டு செயல்முறையானது நிறைவடைந்த பின்னர், நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் இறுதித் தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லையெனில், வெளிப்புற தகராறு தீர்வு விருப்பங்களாகக் கிடைக்கக் கூடிய, கீழே பட்டியலிடப்பட்டுள்ள மாற்றுத் தகராறு தீர்வு (Alternative Dispute Resolution) பொறிமுறைகளில் ஏதேனுமொன்றைப் பின்பற்றுவதன் மூலம் அவர்கள் மேலதிக நிவாரணம் தேடலாம். மேலும், வாடிக்கையாளர் இலங்கை நீதிமன்றங்கள் மூலமாகவும் சட்டபூர்வ நிவாரணத்தைப் பெற்றுக் கொள்ளலாம்.

கிடைக்கக் கூடிய மாற்றுத் தகராறு தீர்வுப் பொறிமுறைகள்

பொறிமுறை	இலங்கை காப்பீட்டுக் குறைகேள் அதிகாரி	இலங்கை காப்பீட்டு ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழு
முகவரி	இலங்கை காப்பீட்டு குறைகேள் அதிகாரி இல. 1, பெதெஸ்தா பிளேஸ்,கொழும்பு -05	பணிப்பாளர் - விசாரணை இலங்கை காப்பீட்டு ஒழுங்குபடுத்தல் தளம் 11, கிழக்குக் கோபுரம் உலக வர்த்தக மையம்,கொழும்பு -01
தொடர்பிலக்கம்	011-2505542/ 011-2505041	011-2396184-9/ 011-2335167
மின்னஞ்சல்	info@insuranceombudsman.lk	investigation@ircsl.gov.lk info@ircsl.gov.lk
இணையத்தளம்	insuranceombudsman.lk	http://ircsl.gov.lk

12. தவறுகள் வெளிப்படுத்துநர் துரித இலக்கம்

பணியாளர்கள், வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்டோர், சந்தேகத்திற்கிடமான, நெறிமுறையற்ற நடத்தை, மோசடி, முறைகேடு அல்லது ஒழுங்குமுறை மீறல்கள் எதனையும் தவறுகள் வெளிப்படுத்துநருக்கான துரித இலக்கத்திற்கு (Whistleblower Hotline) அழைப்பை ஏற்படுத்துவதன் மூலம் முறைப்பாடு செய்யுமாறு நிறுவனமானது ஊக்குவிக்கின்றது, பகிரந்து கொள்ளப்படும் அனைத்து தகவல்களும் நிறுவனத்தின் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுக்கு இணங்க இரகசியமாகக் கையாளப்படும்.

தவறுகள் வெளிப்படுத்துநர் துரித இலக்கம் :- 0770 216 216