

சணச லைஃப் இன்சூரன்ஸ் கம்பனி பிஎல்சி

வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாளும் நடைமுறை

சணச லைஃப் இன்சூரன்ஸ் கம்பனி பிஎல்சி, ஆயுள் காப்பீட்டுத் தயாரிப்புகள் தொடர்பாக உயர்தர வாடிக்கையாளர் சேவைகளை வழங்க உறுதிபூண்டுள்ளது. தேசத்திற்கு காப்பீட்டுப் பாதுகாப்பை வழங்கும் நிறுவனமாக, வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களை நாங்கள் மதிப்பதுடன் மற்றும் புகார்கள் தொடர்பான தகவல்கள் எங்கள் சேவைத் தரத்தை மேம்படுத்துவதற்கான வாய்ப்பாகக் கருதுகின்றோம்.

எங்கள் சேவைகளில் நீங்கள் அதிருப்தி அடைந்தால், புகார் மூலம் எங்களுக்குத் தெரிவிக்கலாம். நியாயமான மற்றும் பரிசீலிக்கப்பட்ட பதிலை வழங்குவதன் மூலம் உங்கள் சிக்கலை நாங்கள் தீர்ப்போம்.

இந்த ஆவணம் எங்கள் புகார்கள் நடைமுறை மற்றும் நீங்கள் எப்படி புகார் செய்யலாம் என்பதை விவரிக்கிறது. எங்கள் சேவை தரநிலைகள் மற்றும் எங்களிடமிருந்து நீங்கள் என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதையும் இது உங்களுக்குத் தெரிவிக்கிறது.

புகார் என்றால் என்ன?

எங்களால் வழங்கப்படும் எந்த வகையான சேவையைப் பற்றி உங்களுக்கு ஏற்பட்ட அதிருப்தியின் வெளிப்பாடே இதுவாகும்.

தீர்மானம் என்றால் என்ன?

இது புகாரில் சம்பந்தப்பட்ட அனைத்து தரப்பினருக்கும் இடையே ஏற்பட்ட உடன்பாடாகும். மேலும், புகார் நியாயமாகவும், பாரபட்சமின்றியும், வெளிப்படைத்தன்மையுடனும் கையாளப்பட்டதில் **புகார்தாரர்** (புகாரைச் செய்த நபர்) திருப்தி அடைந்துள்ளார் என்பதையும், எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கை ஒரு தீர்வை வழங்கியது என்பதையும் அறிந்து கொள்வதாகும்.

புகார் எவ்வாறு பதிவு செய்யப்படுகிறது?

நீங்கள் சிங்களம் அல்லது தமிழ் அல்லது ஆங்கிலத்தில் எங்களின் அலுவலகங்களில் நேரில், தொலைபேசி மூலமாகவோ, தொலைநகல் மூலமாகவோ, எழுத்து மூலமாகவோ, மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ, நிறுவனத்தின் இணையத்தளத்தின் மூலமாகவோ எங்கள் புகார் படிவத்தைப் பயன்படுத்திப் புகார் செய்யலாம். எங்கள் புகார்கள் படிவம் எங்கள் வரவேற்பு நிலையத்தில் அல்லது எங்கள் இணையத்தளத்தில் கிடைக்கும். உங்கள் புகார் எங்கள் புகார்களைக் கையாளும் அதிகாரிக்கு அனுப்பப்பட வேண்டும், அதன் விவரங்கள் கீழே உள்ளன.

முறைப்படி பூர்த்தி செய்யப்பட்ட புகார் படிவத்துடன் புகாருடன் தொடர்புடைய குறிப்பு கடிதங்கள் / ஆவணங்களின் நகல்களை சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

புகார்களைக் கையாளும் அதிகாரியின் விவரங்கள்

பெயர்	ஜயந்த ஹல்லொலுவ
பதவி	புகார்களை கையாளும் அதிகாரி
முகவரி	சணச லைஃப் இன்சூரன்ஸ் கம்பனி பிஎல்சி 340 2/1, ஆர்.எ.ஈ.மெல் மாவத்தை, கொழும்பு-03
நேரடித் தொலைபேசி இலக்கம்	0112002021
கைபேசி இலக்கம்	0774429942
தொலைநகல்	0112574705
மின்னஞ்சல்	jayantha@sicl.lk

புகார் மேலாண்மை செயல்முறையின் செயல்முறை என்ன?

எங்களின் வழக்கமான செயல்முறையானது நான்கு (04) அடிப்படை படிகளை உள்ளடக்கியது மற்றும் உங்கள் புகாரின் சிக்கலான தன்மையின் அடிப்படையில் பின்பற்ற வேண்டிய படிகளின் எண்ணிக்கை தீர்மானிக்கப்படுகிறது, மேலும் உங்கள் புகாரை முடிந்தவரை விரைவாக தீர்ப்பு தே எங்கள் நோக்கமாகும்.

1. பதிவுசெய்தல்:

உங்கள் புகார்கள் அனைத்தும் எங்கள் புகார்கள் பதிவேட்டில் (தரவுத்தளத்தில்) பதிவு செய்யப்படும், பின்னர் புகார்களுக்கு தொடர்புடைய தொடர் இலக்கம் வழங்கப்படும், அதன் கீழ் எதிர்கால குறிப்புகள் சேர்த்துக்கொள்ளப்படும்.

2. ஏற்றுக்கொள்ளுதல்:

உங்கள் புகாரைப் பெற்ற மூன்று (03) வேலை நாட்களுக்குள் அதைப் பெற்றுக்கொண்டமைக்கான உறுதிப்படுத்தலை வழங்குவோம். அதே நேரத்தில் உங்கள் புகாரை யார் கையாளுகிறார்கள் என்பதையும் உங்கள் புகாரைக் கையாளும் அதிகாரியின் தொடர்பு எண்ணையும் நாங்கள் உங்களுக்கு அறியத்தருவோம்.

3. ஆய்வு மற்றும் விசாரணை:

உங்கள் புகாரின் தன்மை மற்றும் சிக்கலான தன்மையின் அடிப்படையில், அது சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரிக்கு அல்லது சம்பந்தப்பட்ட பிரிவு / துறையின் பொறுப்பாளருக்கு அல்லது நிறுவனத்தின் உயர் பதவியில் உள்ள மூத்த மேலாளர்களைக் கொண்ட புகார் மேலாண்மைக் குழுவுக்கு அனுப்பப்படும்.

மூன்று (03) வேலை நாட்களுக்குள் உங்கள் புகாரைத் தீர்ப்போமாயின், அதன் தீர்மானம் ஒப்புக்கையுடன் உங்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

எவ்வாறாயினும், உங்கள் புகாரின் விசாரணை செயல்முறையை முடிக்க மற்றும் அதைத் தீர்ப்பதற்கான நேரம், புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து பதினான்கு (14) வேலை நாட்களுக்கு மிகையாகாமல் இருக்கும் என்பதை நாங்கள் குறிப்பிட விரும்புகிறோம்.

4. பின்தொடர்தல்:

தீர்மானம் உங்களுக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டதும், நாங்கள் உங்களைத் தொலைபேசியினூடாகத் தொடர்புகொண்டு, உங்கள் புகாரின் மீது ஏற்கனவே எடுக்கப்பட்ட தீர்மானத்தில் நீங்கள் திருப்தியடைகிறீர்களா என்பதை உறுதிப்படுத்துவோம்.

எமது தீர்மானத்தில் நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், விரிவாக்க செயல்முறையை நாங்கள் உங்களுக்கு மேலும் விளக்குவோம்.

5. மேல்முறையீட்டு செயல்முறை:

எங்களின் பதில் உங்களால் ஏற்றுக்கொள்ளப்படாவிட்டால் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட இரு தரப்பினருக்கும் இடையே ஒரு தீர்வினை எட்ட முடியாவிட்டால், அந்தத் தீர்மானத்திற்கு எதிராக மேல்முறையீடு செய்ய உங்களுக்கு உரிமை உண்டு. மேல்முறையீடு செய்ய தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய அதிகாரியான மேல்முறையீடுகளைக் கையாளும் அதிகாரியின் விவரங்கள் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன. இந்தச் செயல்முறை, ஏற்கனவே பின்பற்றப்பட்ட புகார்களைக் கையாளும் செயல்முறை மற்றும் நிறுவனத்தின் மூத்த அதிகாரிகளைக் கொண்ட ஒரு சிறப்புக் குழுவால் ஏற்கனவே செய்யப்பட்ட தீர்மானத்தை மறு ஆய்வு செய்கிறது.

மேலும், புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து முப்பது (30) நாட்களுக்குள் மேல்முறையீட்டுக்கு நாங்கள் பதிலளிப்பதற்கு உறுதிவழங்குகின்றோம்.

மேல்முறையீடுகளைக் கையாளும் அதிகாரியின் விவரங்கள்

பெயர்	சந்தன சி திவிகல்பிட்டிய
பதவி	குறித்துரைக்கப்பட்ட அதிகாரி
முகவரி	சணச லைஓப் இன்சூரன்ஸ் கம்பனி பிஎல்சி 340 2/1, ஆர்.ஏ.டீ.மெல் மாவத்தை, கொழும்பு-03
நேரடித் தொலைபேசி இலக்கம்	0112002021
கைபேசி இலக்கம்	0773744219
தொலைநகல்	0112574705
மின்னஞ்சல்	chandanad@sicl.lk

6. கண்காணிப்பு:

புகார் மேல்முறையீட்டில் அதன் செயல்பாட்டின் எந்தக் கட்டத்திலும் உங்கள் புகாரின் முன்னேற்றம் குறித்து உங்கள் புகார் பதிவு எண்ணைக் குறிப்பிடுவதன் மூலம் உங்களுக்குத் தெரிவிக்கப்பட்ட விவரங்களைத் தொடர்புகொண்டு விசாரிக்க உங்களுக்கு உரிமை உள்ளது.

நீங்கள் இன்னும் திருப்தியடையவில்லை என்றால் என்ன செய்வது?

நாங்கள் முழுமையாக ஆராய்ந்து, மேல்முறையீட்டுக் குழுவின் முடிவை வழங்கிய பிறகு, மேல்முறையீட்டின் இறுதித் தீர்மானம் அல்லது உங்கள் புகாரை நாங்கள் கையாண்ட விதம் குறித்து நீங்கள் இன்னும் அதிருப்தி அடைந்தால், அதை காப்பீட்டு குறைதீர்ப்பாளரிடம் அல்லது இலங்கை காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை ஆணையத்திற்கு அனுப்பலாம். (IRCSL).

குறைதீர்ப்பாளரின் விவரங்கள்

தொலைபேசி எண்: 0114528671

முகவரி: காப்பீட்டு குறைதீர்ப்பாளர்,

இல 143 A வஜிர வீதி, கொழும்பு 05

மின்னஞ்சல்: info@insuranceombudsman.lk

IRCSL இன் விவரங்கள்

தொலைபேசி இலக்கம்: 011 2396184-9 / 011 2335167

முகவரி: இயக்குனர் விசாரணைகள்

இலங்கையின் காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழு

11ஆம் மாடி, கிழக்கு கோபுரம், உலக வர்த்தக மையம், கொழும்பு 01

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