

அலியான்ஸ் லங்கா

முறைப்பாடுகளை கையாளும் வழிமுறை

1. அறிமுகம்

அலியான்ஸ் லைஃப் இன்சூரன்ஸ் லங்கா லிமிடட் (ஆயுட் காப்புறுதி) Allianz Life Insurance Lanka Limited (Life) மற்றும் அலியான்ஸ் இன்சூரன்ஸ் லங்கா லிமிடட் - பொதுக் காப்புறுதி (Allianz Insurance Lanka Limited - General) ஆகியவற்றுக்குப் பொருந்தக் கூடிய நடைமுறையை இந்த ஆவணம் விவரிக்கிறது.

வாடிக்கையாளர் புகார்களை நிறுவனமொன்று கையாளும் விதத்தில் அலியான்ஸ் வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் பங்குதாரர்களுக்கு அதுதொடர்பான பயனுள்ள வழிகாட்டுதலை வழங்குவதற்காக இந்த நடைமுறை வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. வாடிக்கையாளர் புகார்கள் மற்றும் அவர்களின் கருத்துக்களைக் கையாள்வதில் நிறுவனம் நியாயமானதாகவும், பக்கச்சார்பற்றதாகவும் இருக்கும் நிர்வாகத்தை பேணுவதில் அலியான்ஸ் நிறுவனம் உறுதியுடன் செயற்பட்டு வருகின்றது.

2. நோக்கம்

நிறுவனத்தால் பெறப்படும் புகார்கள் குறித்து உரிய நிர்வாகத்தை மேற்கொள்ளல் அத்துடன் துரிதமாகவும், பக்கச்சார்பின்றியும், நியாயமான ரீதியில் தீர்வுகளை பெற்றுக்கொடுத்தல் மற்றும் திறமையான வகையில் முறைப்பாடுகள் தொடர்பிலான முகாமைத்துவம் ஆகியவற்றைப் பராமரிக்கும் நோக்கத்துடன் முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவ நடைமுறை அறிமுகப்படுத்தப்பட்டுள்ளது.

இந்த நடைமுறையானது இலங்கையின் காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழுவினால் வழங்கப்பட்ட காப்புறுதிகள் மற்றும் தரகர்களால் கையாளப்படும் முறைப்பாடுகள் தொடர்பான குழு வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்கள் நிறுவனத்தின் பொருந்தக்கூடிய விற்பனை இணக்கத் தரங்களின் அடிப்படையில் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டுள்ளது.

இந்த நடைமுறை Allianz Lanka வின் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் முகவர்களுக்கும் பொருந்தும்.

3. வரையறைகள்

- a. **நிறுவனம் (Company)** : அதாவது அலியான்ஸ் இன்சூரன்ஸ் லங்கா லிமிடட் மற்றும் அலியான்ஸ் லைஃப் இன்சூரன்ஸ் லங்கா லிமிடட் (அலியான்ஸ் லங்கா என அழைக்கப்படுகிறது)
- b. **முறைப்பாடு (Complaint)** : என்பது நிறுவனத்தினால் வழங்கப்பட்ட சேவைகள் மற்றும்/ அல்லது நிறுவனத்தில் இடம்பெற்ற மோசடி செயற்பாடுகள், வாடிக்கையாளரின் தவணைக் கட்டணங்களை தவறாகப் பயன்படுத்துதல், காப்பீடுகள், காப்புறுதி இழப்பீட்டு கோரிக்கை தொடர்பான தகராறுகள், தவறான நடத்தை மற்றும் அதனால் ஏற்படும் விளைவுகள், காப்புறுதி தொடர்பான விதிவிலக்குகள் மற்றும் தவணைக்கட்டணங்களின் அளவு போன்ற விடயங்கள் தொடர்பான உண்மைகளை

தவறாகப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்களை தவறாக வழிநடத்துவது குறித்து நிறுவனத்திற்கு அளிக்கப்பட்ட அதிருப்தியின் வெளிப்பாடாகும். அல்லது தரவு தனியுரிமை, தகவல் பாதுகாப்பு மற்றும் இலங்கையில் நிறுவனத்தின் வணிகச் செயல்பாடுகள் உட்பட வேறு ஏதேனும் விஷயங்கள்.

- c. **முறைப்பாட்டாளர் (Complainant)** : என்பது நிறுவனத்திற்கு குறித்த முறைப்பாட்டினை வழங்கியவர்/ நிறுவனம்
- d. **Employees** : ஊழியர்கள்: அலியான்ஸ் இன்சூரன்ஸ் லங்கா லிமிடட் மற்றும் அலியான்ஸ் லைஃப் இன்சூரன்ஸ் லங்கா லிமிடட் ஆகியவற்றின் அனைத்து ஊழியர்களையும் குறிக்கிறது

4. முறைப்பாட்டுகளின் வகைகள் Types of Complaints

1. வாடிக்கையாளரின் தவணைக்கட்டணத்தை தவறாகப் பயன்படுத்துதல், தவணைக்கட்டண மோசடி, தவறான நடத்தை, முறைகேடுகள், ஒழுங்கு முறைமை மீறல்கள் மற்றும் காப்புறுதி நன்மைகள், விதிவிலக்குகள் மற்றும் தவணைக்கட்டணத்தின் அளவு, தரவு தனியுரிமை மீறல், தகவல் பாதுகாப்பு மற்றும் வணிகம் தொடர்பான உண்மை விபரங்களை தவறாகப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்களைத் தவறாக வழிநடத்துதல், அத்துடன் தகவல் பாதுகாப்பு மற்றும் இலங்கையில் நிறுவனத்தின் வணிகச் செயல்பாடுகள் தொடர்பாக எழுப்பப்படும் மேலதிக கருத்துக்கள்.
2. சேவை தொடர்பான புகார்கள் - முன்மொழிவு, காப்புறுதி ஒப்பந்தத்தை வழங்குதல், காப்புறுதி இழப்பீட்டு கோரிக்கைக்கான சேவை, காப்பீட்டு சேவைகள், தவணைக்கட்டண சேகரிப்புகள், கிளைச் சேவைகள், விற்பனை முகவர்களின் ஊடான சேவைகள் போன்றவை.
3. தனிப்பட்ட தரவு தனியுரிமை தொடர்பான புகார்கள்

5. முறைப்பாட்டு வகைகள் (Complaint Category)

1. சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை
2. எழுத்துறுதி பத்திரம் (U/W)
3. காப்பீட்டு நடவடிக்கை கோரிக்கை (Claims)
4. காப்புறுதி சேவை
5. தவணைக்கட்டணம் (பிரீமியம்)
6. சேவைகள்
7. தரவு தனியுரிமை
8. தகவல் பாதுகாப்பு
9. ஏனையவை

6. முறைப்பாடுகளை பதிவு செய்தல் (Lodging of Complaints)

குறைந்தபட்சம், பின்வரும் முறைகள் மூலம் முறைப்பாடுகளை பதிவு செய்வதற்கான வசதிகள் செய்யப்பட்டுள்ளன:

a. வாய்மொழி மூலமாக

1. தொலைபேசி மூலம்
2. கிளை அல்லது தலைமை அலுவலகம் அல்லது வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு மையத்தைப் அணுகுவதன் மூலம்

b. எழுத்துப்பூர்வமாக

1. மின்னஞ்சல்/ இணையதளம் மூலம்
2. தொலைநகல் மூலம்
3. கடிதங்கள் மூலம்
4. சமூக ஊடக பகிர்வின் மூலம்
5. குறுந்தகவல் மூலம்
6. வேறு ஏதேனும் தொடர்பாடல் வழியின் மூலம்

குறிப்பு: முறைப்பாடுகளை சிங்களம், தமிழ் அல்லது ஆங்கிலத்தில் பதிவு செய்யலாம். முறைப்பாடுகளை அளித்தவருடனான தொடர்புகள் அனைத்தும் புகார் அளிக்கப்பட்ட மொழியில் மேற்கொள்ளப்படும். முறைப்பாட்டாளர் உடன் தொடர்புகொள்வதில் தெளிவான மற்றும் எளிமையான மொழி பயன்படுத்தப்படும்.

7. முறைப்பாட்டை பெற்றுக்கொள்ளும் முறைகள்

1. வாடிக்கையாளரின் நேரடி புகார்கள் -

- (i) தலைமை அலுவலகம் அல்லது வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு மையத்திற்கு அளிக்கலாம்.
- (ii) கிளை மட்டத்திற்கு அளிக்கலாம்.
- (iii) தரகர்/ முகவர் மட்டத்திற்கு அளிக்கலாம்.
- (iv) மேற்குறித்த முறைப்பாட்டை சமர்ப்பிப்பதில் மேற்குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஏதேனும் ஒரு வழிமுறையின் மூலம் அளிக்கலாம்.

2. நிறுவனத்தின் கண்டறிதல்கள்
3. மூன்றாம் தர்ப்பு அறிக்கை
4. பொறுப்பதிகாரியை நேரடியாக தொடர்பு கொள்ளுதல்

பெயர்	எஸ் . பத்மரஞ்சன்
பதவி	முகாமையாளர் -வாடிக்கையாளர் தொடர்பு பிரிவு
விலாசம்	அலியான்ஸ் இன்சூரன்ஸ் லங்கா லிமிடெட் 675 , கலாநிதி டெனிஸ்டர் தி சில்வா மாவத்தை கொழும்பு 09
நேரடி தொடர்பு எண்	0112309813
கையடக்க தொலைபேசி	0772791954
மின்னஞ்சல்	ranjans@allianz.lk / info@allianz.lk

8. முறைப்பாட்டை கையாளும் செயன்முறைகள்

8.1 முறைப்பாடொன்றை எவ்வாறு மேற்கொள்வது

எங்களுடைய வாடிக்கையாளர் தொடர்பு நிலையங்களில் ஏதேனும் அவர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட சேவையின் தன்மை தொடர்பில் வாடிக்கையாளரொருவர் திருப்தியடையவில்லை என உணர்ந்தாலோ அல்லது எங்கள் காப்புறுதி உற்பத்திகள் அவர்களின் எதிர்பார்ப்பை பூர்த்தி செய்யவில்லை என்றாலோ, அதுதொடர்பான புகார்களை பெற்றுக்கொடுப்பதற்கு எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பல வழிகள் ஏற்படுத்திக் கொடுக்கப்பட்டுள்ளதோடு, அவற்றை முறைப்பாடுகள் கையாளும் பிரிவிற்கு வழங்கிட முடியும்.

முறைப்பாடுகளை பதிவு செய்ய பின்வரும் வசதிகள் செய்யப்பட்டுள்ளன.

- i. இதற்குச் செல்வதன் மூலமோ அல்லது எழுதுவதன் மூலமோ: அலியான்ஸ் இன்சூரன்ஸ் நிறுவன அலுவலக வளாகத்தில் உள்ள வாடிக்கையாளர் புகார் முகாமைத்துவ பிரிவு அல்லது ஏதேனும் கிளை அலுவலகத்திற்குச் செல்வதன் மூலம் அல்லது பொரளையில் உள்ள எங்கள் வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு மையத்திற்குச் செல்வதன் மூலம்.
- ii. நேரடி தொலைபேசி தொடர்பு இல. : 0112 309810-14
- iii. 24 மணி நேரத்திற்குள் புகார் அளிக்கலாம்
 - துரித அழைப்பு மையம் - பொது காப்புறுதி 0112303300
 - துரித அழைப்பு மையம் - ஆயுட் காப்புறுதி 0112317988 / 0112317989
- iv. மின்னஞ்சல்: info@allianz.lk அல்லது feedback@allianz.lk மின்னஞ்சல் முகவரி மூலம் எங்களை தொடர்பு கொள்ள முடியும்.
- v. இணையதளம்: வாடிக்கையாளர் கருத்துக்களை வழங்குவதற்கான படிவத்தை www.allianz.lk என்ற இணையதளத்தில் பெற்றுக்கொள்ள முடியும்.
- vi. வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாளும் பிரிவைத் தொடர்புகொள்வதற்கான தொலைத்தொடர்பு எண்கள்/ மின்னஞ்சல்/ தொலைநகல் ஆகியவற்றின் விபரங்கள் ஒவ்வொரு கிளைகளின் அலுவலக முன்வளாகத்தில் காணப்படும் அறிவிப்புப் பலகையில் காட்சிக்கு வைக்கப்பட்டுள்ளது.
- vii. கீழே குறிப்பிடப்பட்ட முகவரிக்கு உங்கள் எழுத்துமூல முறைப்பாடுகளை வழங்கிட முடியும்.

வாடிக்கையாளர் முறைப்பாட்டு அதிகாரி
அலியான்ஸ் இன்சூரன்ஸ் லங்கா லிமிடட்
இல.675, கலாநிதி டெனிஸ்டர் டி சில்வா மாவத்தை,
கொழும்பு 09.

8.1.1 விருப்ப மொழித் தெரிவு: வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் வசதிக்கு ஏற்ப சிங்களம், தமிழ் அல்லது ஆங்கிலத்தில் தங்கள் முறைப்பாடுகளை மேற்கொள்ள முடியும். அத்துடன், முறைப்பாடு செய்தவருடனான அனைத்து கடிதப் பரிமாற்றங்களும் முறைப்பாடு செய்யப்பட்ட மொழியிலேயே மேற்கொள்ளப்படும்.

8.1.2 காப்புறுதிதாரர்/ காப்புறுதி செய்யப்பட்டவரினால் வழங்கப்படும் முறைப்பாடுகளுடன் தொடர்புடைய ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள் இணைக்கப்பட வேண்டும்:

- (i) காப்புறுதிதாரரின் பெயர்
- (ii) காப்புறுதி இலக்கம் / வாகன இலக்கம் / காப்பீட்டு கோரல் இலக்கம்
- (iii) தொலைபேசி இலக்கம்/ மின்னஞ்சல் மற்றும் தபால் முகவரி போன்ற தொடர்பு விவரங்கள்
- (iv) முறைப்பாட்டு விடயம்
- (v) முறைப்பாடு தொடர்பான விளக்கம் - எழுத்துப்பூர்வமாக (மின்னஞ்சல்/ கடிதம்/ தொலைநகல்/ சமூக ஊடகம்)
- (vi) முறைப்பாடுகளை உறுதிசெய்யும் வகையிலான ஆவணங்கள் அல்லது சான்றுகள்
- (vii) காப்புறுதியின் வகை – ஆயுட் காப்புறுதி , மோட்டார் காப்புறுதி அல்லது மோட்டார் அல்லாத காப்புறுதி

8.2 முறைப்பாடுகளை மீளாய்வு செய்யும் செயன்முறை

8.2.1 முறைப்பாடுகளை பதிவு செய்தல்

கிளைகள்/ பிரிவுகள்/ வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு மையங்களில் பெறப்படும் ஒவ்வொரு சேவை தொடர்பான முறைப்பாடுகளும் மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது புகார் முகாமைத்துவ அமைப்பு மூலமாகவோ புகார்களைக் கையாளும் அதிகாரிகளுக்கு அனுப்பப்பட வேண்டும்.

ஒவ்வொரு முறைப்பாடும், முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவ அமைப்பில் புகார்களை கையாளும் அதிகாரிகளால் பதிவு செய்யப்படுகிறது. அத்துடன் குறித்த முறைப்பாடு பதிவுகளுடன் தொடர்புடைய முக்கியமான அனைத்து தகவல்களுடன் பராமரிக்கப்படும்.

- a) காப்புறுதிதாரரின் பெயர்
- b) காப்புறுதி இலக்கம் / வாகன இலக்கம்
- c) தொலைத்தொடர்பு விவரங்கள்/ மின்னஞ்சல் முகவரி
- d) முறைப்பாடு தொடர்பான விளக்கம்
- e) முறைப்பாட்டைப் பெற்றுக்கொண்ட திகதி
- f) காப்புறுதியின் வகை – ஆயுட் காப்புறுதி , மோட்டார் காப்புறுதி அல்லது மோட்டார் அல்லாத காப்புறுதி
- g) ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட திகதி
- h) முறைப்பாட்டின் நிலை - தீர்க்கப்பட்டது/ நிலுவையில் உள்ளது/ பகுதியளவில் தீர்க்கப்பட்டது
- i) முறைப்பாடு நிறைவுறும் திகதி

- j) தீர்வு பெற்றுக்கொடுக்கப்பட்ட திகதி
- k) வழங்கப்பட்ட தீர்வு குறித்த விளக்கம்

8.2.2 முறைப்பாடுகளை ஏற்றுக்கொள்ளல்

அத்தகைய புகார் பெறப்பட்ட 3 நாட்களுக்குள் அனைத்து முறைப்பாடுகளும், முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவ அமைப்பில் (CMS) பதிவு செய்யப்படுகின்றன. முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவ அமைப்பு (CMS) என்பது, தீர்வு அடையும் வரை முறைப்பாடுகளை உள்ளிடவும், அவற்றை கண்காணிக்கவும் உள்நாட்டில் உருவாக்கப்பட்ட செயலி ஒன்றாகும். ஒவ்வொரு முறைப்பாட்டுக்கும் ஒரு பதிவு இலக்கம் வழங்கப்படும்.

எழுத்துப்பூர்வமாக முறைப்பாடு ஒன்றை பெற்றதன் பிறகு, அதற்கான ஒப்புதல் (3) வேலை நாட்களுக்குள் அனுப்பப்படும். முறைப்பாட்டின் நிலையை வாடிக்கையாளர் அறிந்து கொள்ள வேண்டிய தேவையிருப்பின், தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய நபரின் 'குறிப்பு இலக்கம்' மற்றும் 'தொடர்பு விபரங்கள்' ஆகியவை ஒப்புக்கையில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.

8.2.3 முறைப்பாடுகளை பகுப்பாய்வு செய்தல்

- i. ஒவ்வொரு உள்வரும் முறைப்பாடுகளையும் அதன் தன்மையைக் அடிப்படையாகக் கொண்டு வகைப்படுத்தப்படுகின்றன. தவணைக்கட்டணங்கள் விடயத்தில் இடம்பெற்ற மோசடி தொடர்பான புகார்கள், முறைகேடு, தவறான விற்பனை செயற்பாடு / தவறான வழிகாட்டல், நடைமுறை விதிகளை மீறல், முறைகேடுகள், தரவு தனியுரிமை மற்றும் தகவல் பாதுகாப்பு தொடர்பான முறைப்பாடுகள், மேலே குறிப்பிட்டுள்ள 2 மற்றும் 3 ஆம் படிமுறைகளைப் போன்று, மேலதிக விசாரணைகளுக்காக விசாரணைப் பிரிவுக்கு அனுப்பி வைக்கப்படும்.
- ii. உண்மைகளைக் கண்டறியவும், முறைப்பாடுகளுக்கான தீர்வுகளை பெற்றுக்கொடுக்கவும் வாடிக்கையாளர் தொடர்பு முகாமைத்துவ பிரிவு (Customer Relations Management) பூர்வாங்க விசாரணையை நடத்த வேண்டும். எவ்வாறாயினும், குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவிற்குள் முறைப்பாட்டைத் தீர்ப்பது தொடர்பில், அதனுடன் சம்பந்தப்பட்ட துறைத் தலைவர் அல்லது கிளைத் தலைவர்/ பிராந்திய விற்பனை முகாமையாளர் மற்றும் மாகாண விற்பனை முகாமையாளர் ஆகியோர் முறைப்பாட்டுகள் தொடர்பில் பணியாற்றும் முகாமைத்துவ பிரிவிற்கு ஒத்துழைப்பு வழங்கவேண்டும். மேலாண்மைப் பிரிவிற்கு ஆதரவளிக்க வேண்டும்
- iii. முறைப்பாடு தொடர்பான பூர்வாங்க விசாரணைகளின் அடிப்படையில் மேலும் விசாரணை நடத்தப்பட வேண்டும் என முறைப்பாடுகளை கையாளும்பவர் கருதினால், அந்தந்த துறை அல்லது HOB இன் தலைவர் அதைத் தெரிவிக்க வேண்டும். அதன்படி, நிறுவனத்தின் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் நடைமுறையின்படி (3) வேலை நாட்களுக்குள் அந்தந்த ஊழியரிடமிருந்து விளக்கம் கோரப்பட வேண்டும்.
 - a) முறைப்பாடுகளை கையாளும் பிரிவால் அந்தந்த துறை அல்லது செயல்பாட்டு பிரிவுக்கு முறைப்பாடுகள் தெரிவிக்கப்படும். பின்னர்

முறைப்பாடுகளின் நிலை தொடர்பில் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டு தொடர்பாடல் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

- b) CRM இன் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் பிரிவு மற்றும் அந்தந்தத் துறைகளால் புகார்ப் பதிவேடு பராமரிக்கப்பட்டு விடயங்கள் கையாளப்படும்.
- c) முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் பிரிவு, விளைவுகளின் முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவ அமைப்பைப் புதுப்பிக்க வேண்டும். இதற்கிடையில், மனிதவள அதிகாரி (HR) விசாரணையின் முடிவுகளை அடிப்படையாக கொண்டு உரிய நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ள வேண்டும் மற்றும் அளிக்கப்பட்ட தீர்வு தொடர்பான விபரங்கள் அடங்கிய நகல், பணியாளர்/ முகவரின் தனிப்பட்ட கோப்பில் இணைக்கப்பட வேண்டும்.
- d) விசாரணையின் முடிவு அந்தந்த துறைத் தலைவர் மற்றும் புலனாய்வு பிரிவு மற்றும் அவர்களின் தகவல் மற்றும் பதிவுகளுக்காக சட்ட மற்றும் இணக்கப்பட்டு பிரிவுக்கு முறையாக அறிவிக்கப்பட வேண்டும்.
- e) புகார்கள் பதிவேடு அந்தந்த கிளைகளில் முறையாக பராமரிக்கப்பட வேண்டும்.

8.2.4 முறைப்பாடுகளை கையாளும் மற்றும் அதற்கான தீர்வுகளை பெற்றுக்கொடுப்பதற்கான காலவரையறை

செயற்பாடு	கால வரையறை
முறைப்பாடுகளை பதிவு செய்தல்	ரசீது திகதியிலிருந்து 3 நாட்களுக்குள்
முறைப்பாடுகளுக்கான ஒப்புக்க	ரசீது திகதியிலிருந்து 2 நாட்களுக்குள்
சேவை தொடர்பான முறைப்பாடுகளுக்கான தீர்வு	8 வேலை நாட்களுக்குள்
தவணைக்கட்டண முறைகேடு தொடர்பான முறைப்பாடுகளுக்கான தீர்வு	28 நாட்கள் - உண்மைகள் மற்றும் ஆதாரங்களின் கிடைக்கும் தன்மைக்கு உட்பட்டது
முறைப்பாடு தொடர்பான தீர்மானத்தை வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிப்பது	முடிவு எடுக்கப்பட்ட 2 நாட்களுக்குள் உண்மைகள் மற்றும் ஆதாரங்கள் எடுக்கப்பட்டன
மேல்முறையீட்டுக்கு பதில் அளிப்பது.	ரசீது திகதியிலிருந்து 4 வாரங்களுக்குள்

மேல்முறையீட்டு விடயம் தொடர்பாக ,கொடுக்கப்பட்ட தீர்மானத்தில் புகார்தாரர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், பின்வரும் அதிகாரியை தொடர்பு கொள்ளலாம்.

பெயர்	மங்கல பண்டார
பதவி நிலை	சிரேஷ்ட முகாமைத்துவ அதிகாரி
விலாசம்	அலியான்ஸ் இன்சூரன்ஸ் லங்கா லிமிடட், இல. 675, கலாநிதி டெனிஸ்டர் டி சில்வா மாவத்தை, கொழும்பு 9
நேரடி தொலைபேசி இல.	0112132006
கையடக்கத் தொலைபேசி இல.	0772907634
மின்னஞ்சல்	info@allianz.lk

9. முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவ பிரிவு

முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவ பிரிவானது, முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் அலுவலர் மற்றும் துணை பணியாளர்களைக் கொண்டுள்ளது. தேவைகளுக்கு ஏற்ப முறைப்பாடுகளைக் கையாள பிரிவின் உறுப்பினர்களுக்கு சிறப்பு பயிற்சி அளிக்கப்பட்டுள்ளது. அவர்கள் திறமையானவர்களாக விளங்குவதுடன், வழிகாட்டுதல்களுக்குள் முறைப்பாடுகளைக் கையாளத் தேவையான திறன்களைக் கொண்டுள்ளனர். முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் நடைமுறையை திறம்பட நிர்வகிக்கப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக அவர்கள் சம்பந்தப்பட்ட பங்குதாரர்கள் மற்றும் வணிக உரிமையாளர்களுடன் ஒருங்கிணைந்து செயற்படுகிறார்கள். முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் பிரிவு நீண்ட கால வணிகம் மற்றும் ஆயுட் காப்புறுதி அல்லாத காப்புறுதி ஆகிய இரண்டிற்கும் சேவைகளை விரிவுபடுத்துகிறது. முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் குழுவானது, பின்னூட்டம் மற்றும் தீர்மானங்கள் தொடர்பாக முறைப்பாட்டாளருடன் தொடர்புகொள்ளும் செயற்பாடுகளை மேற்கொள்ளும்.

10. பிரச்சனைகளை தீர்க்கும் மாற்று வழிமுறைகள்

நிறுவனம் வழங்கிய தீர்வு தொடர்பில் வாடிக்கையாளர்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர்களின் தங்களது முறைப்பாட்டினை இலங்கை காப்புறுதி ஒம்புட்ஸ்மேன் அல்லது இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழுவுக்கு (IRCSL) அனுப்புமாறு நாங்கள் முறைப்பாட்டாளருக்கு அறிவுறுத்துவோம்.

மேற்கூறியவற்றைத் தவிர, காப்புறுதி ஒப்பந்தத்தைப் பொறுத்து தொகுதி மற்றும்/அல்லது காப்புறுதி ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகளைத் தீர்மானிப்பது தொடர்பாக மோட்டார் மற்றும் மோட்டார் அல்லாத காப்புறுதி கொள்கைகளில் மத்தியஸ்த விதிகள் இணைக்கப்பட்டுள்ளன. மேலும், ஆயுட் காப்புறுதிகளின் மத்தியஸ்த விதிகள் சேர்க்கப்படவில்லை.

காப்புறுதி ஒம்புட்ஸ்மன் அலுவலகம்
இல. 143A, வஜிரா வீதி
கொழும்பு 5.

தொலைபேசி – +94 11 250 5542 / +94 11 250 5041
மின்னஞ்சல் – info@insuranceombudsman.lk
வலைதளம் – <https://insuranceombudsman.lk/>

விசாரணைகள் பணிப்பாளர்
இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழு
Level 11 East Tower, World Trade Center,
Colombo 01.

தொலைபேசி – 0112396184-9 / 0112335167
மின்னஞ்சல் – investigation@ircsl.gov.lk / info@ircsl.gov.lk

11. முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் செயல்முறை தொடர்பான வெளியீடு

முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் செயல்முறையை எளிதாகப் பார்த்து, புரிந்துகொண்டு அதற்கான அணுகலை உரிய முறையில் வழங்கும் பொருட்டு எங்கள் உள்ளக பணியாளர்களுக்கு இணைய வசதிகள் வழங்கப்பட்டுள்ளது. வெளிவாரி வாடிக்கையாளர்கள் வழிகாட்டியாகப் பயன்படுத்துவதற்காக நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் இதற்கான வசதிகள் செய்து கொடுக்கப்பட்டுள்ளது.

12. முறைப்பாடுகளை பகுப்பாய்வு செய்தல், கண்காணித்தல் மற்றும் அறிக்கையிடல்

- a) வாடிக்கையாளர்களின் முறைப்பாடுகளை கையாளும் பிரிவால் வாடிக்கையாளரின் கருத்து மற்றும் முறைப்பாடுகள் அவ்வப்போது பகுப்பாய்வு செய்யப்பட்டு, குறித்த முறைப்பாடுகள் சுருக்கமாக மாதாந்த அடிப்படையில் அந்தந்த துறைத் தலைவர்களுடன் பகிர்ந்து கொள்ளப்படுகின்றன.
- b) முறைப்பாடுகளின் அடிப்படையில் பிரச்சனைக்கான மூலக் காரணம், ஏதேனும் சேவை இடைவெளிகள் மற்றும் பிற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கண்டறிவதற்காக, வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் பிரிவினால் நியாயமாகவும், நிலையான முறையிலும் மற்றும் சுயாதீனமான முறையிலும் குறித்த பிரச்சனை ஆழமாக பகுப்பாய்வு செய்வதன் மூலம் குறித்த முறைப்பாடுகள் மதிப்பாய்வு செய்யப்படுகின்றன. அத்துடன் அதற்கு தேவையான திருத்தங்கள் மற்றும் தடுப்பு நடவடிக்கைகளும் உரிய முறையில் மேற்கொள்ளப்படுகின்றன. (காலாண்டு மதிப்பாய்வு).
- c) ஆயுட் காப்புறுதி மற்றும் பொது காப்புறுதி பிரிவுகளில் பெறப்படும் முறைப்பாடுகளை பகுப்பாய்வு செய்யும் நடவடிக்கைகள் தலைமைக் குழுவினால் காலாண்டு அடிப்படையில் மேற்கொள்ளப்படுகின்றது. இதற்கிடையில், ஆயுள் மற்றும் பொது காப்புறுதி வாடிக்கையாளரினால் முன்வைக்கப்படும் முறைப்பாடுகளின் சுருக்கம் பிரித்தெடுக்கப்பட்டு, ஒவ்வொரு மாதமும் 10 ஆம் திகதி அல்லது அதற்கு முன் நிர்வாகத்திடம் தெரிவிக்கப்படும்.
- d) முறைப்பாடுகளைக் கையாளுதல் மற்றும் முறைப்பாடுகள் குறித்து நிர்வாகத்தின் செயல்திறன் பற்றிய தகவல்கள் அரையாண்டு அடிப்படையில் IRCSL க்கு சமர்ப்பிக்கப்படும் (ஒவ்வொரு அரையாண்டு காலம் முடிவடைந்து 30 நாட்களுக்குள் மற்றும் திட்டமிடப்பட்ட நேரம் மற்றும் அதிகாரிகளால் வழங்கப்பட்ட வடிவத்தின்படி வருடாந்த அறிக்கையிடல்).
- e) முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவ செயல்திறனை மேம்படுத்தும் பொருட்டு முறைப்பாடுகள் காலம் தாழ்த்தப்படல் மற்றும் கால தாமதம் தொடர்பான பகுப்பாய்வு தயாரிக்கப்படுகிறது.
- f) முறைப்பாடுகள் தொடர்பான தகவல் மற்றும் ஆவணங்கள், எதிர்காலப் பதிவுகள் மற்றும் சட்டத் தேவைகளுக்காக முறைப்பாடுகளை, அதன் தன்மையின் அடிப்படையில் ஒரு நியாயமான காலத்திற்குப் பாதுகாக்கப்பட்டு, காப்பகப்படுத்தப்படும்.

இணைப்பு 1: முறைப்பாடு முகாமைத்துவ விளக்கப்படம்
முறைப்பாடுகளை கையாளும் செயல்முறை குறித்த விளக்கப்படம்

