

# புகார் முகாமைத்துவ கொள்கை

பதிப்பு 01  
வெளியீடு 22 செப்டெம்பர் 2021



## புகார் முகாமைத்துவ கொள்கை

புகார் கையாளுதல் சம்பந்தமாக வடிவமைக்கப்பட்ட எமது கொள்கையில் கீழ்வரும் விடயங்கள் உள்ளடக்கப்படும்.

- புதிய மற்றும் ஏற்கனவே உள்ள வாடிக்கையாளர்கள் உள்ளடங்கலாக சகல வாடிக்கையாளர்களையும் நியாயமான முறையில் நடத்துதல்.
- வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் புகார்களை கவனத்தோடும், பராமரிப்புடனும் மற்றும் சரியான நேரத்தில் கையாளுதல்
- எல்லா புகார்களும் நியாயமான மற்றும் திறமையான முறையில் கையாளுதல்.
- எமது பணியாளர்கள் மிக நம்பிக்கையுடன் மற்றும் வாடிக்கையாளரின் நலன் கருதியும் பணியாற்றுவார்கள்.

புகார் முறைகளை மிகவும் பயனுள்ளதாக்குவதற்கு ஒர் கட்டமைப்பு உருவாக்கப்பட்டுள்ளது மட்டுமன்றி இக்கட்டமைப்பு கொடுக்கப்பட்ட சேவைநிலை ஒப்பந்தங்களின் மற்றும் இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழுவின் (IRCSL) வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க நியாயமான முறையில் நடத்தப்படும்.

## உங்கள் புகார்களை கையாளும் முறை

வாடிக்கையாளர்கள் ஒருவர் தனது காப்புறுதி சம்பந்தமாக அல்லது காப்புறுதி கொள்கைகள் சம்பந்தமாக அல்லது நிறுவனத்தின் ஏதேனும் சேவை சம்பந்தமான புகார்கள் இருப்பின் கீழ்காணும் ஏதேனும் ஓர் முறைகளில் பதிவு செய்யலாம்.

முறை	இல்லம் / மின்னஞ்சல் / விலாசம்
1. தபால் அல்லது நேரில்	ஏதேனும் கிளைகளில் வாடிக்கையாளர் சேவை LOLC LIFE ASSURANCE LIMITED No. 481, T.B Jaya Mawatha, Colombo 10.
2. தொலைபேசி	0115889488
3. மின்னஞ்சல்	enquiry@lolclife.com
4. வாட்ஸாப் (Whatsapp)	0740028865
5. இணையதளம்	<a href="https://lolclife.com/#contact">https://lolclife.com/#contact</a>

பொறுப்பான அதிகாரியின் நேரடி தொடர்பு.

பெயர்	திரு உதார ரங்கன
உத்தியோகம்	முகாமையாளர்
முகவரி	இல. 481, டி பி ஜயா மாவத்தை, கொழும்பு 10.
தொலைபேசி எண்	115889406
கைப்பேசி எண்	778116653
மின்னஞ்சல் முகவரி	<a href="mailto:UdaraRa@lolclife.com">UdaraRa@lolclife.com</a>
தொலைநகல்	115931881

- அனுப்பப்பட்ட அனைத்து புகார்களுக்கும் எழுத்துமூலமான அல்லது மின்னஞ்சல் மூலமாக ஒப்புக்கொள்ளப்பட்டது என 3 வேலைநாட்களிற்குள் தெரிவிக்கப்படும்.
- உங்கள் புகார்களை எமக்கு கிடைத்தபின் , கொடுக்கப்பட்ட சரியான தகவல்களுக்கேற்ப எந்த பாரபட்சமின்றி விசாரணை செய்யப்படும்.
- கொடுக்கப்பட்ட புகாரில் கண்டுபிடிப்பினைகளையும் அதற்கு முறையாக எடுக்கப்பட்ட அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் தெரிவிக்கப்படும்.

வகை	நேரவரையறைகள்
ஒப்புக்கொள்ளுதல்	3 வேலை நாட்களுக்குள்
புகாரிற்கான தீர்வு	14 வேலை நாட்களுக்குள்
தீர்வுகளை 14 நாட்களுக்குள் வழங்க முடியாத தருணத்தில்	10 ஆவது நாளில் வாடிக்கையாளருக்கு தாமதம் மற்றும் அதன் காரணத்தை அழைப்பு மூலம் தெரிவிக்கப்படும்
மேல் முறையீடு	தீர்மானம் அல்லது பதில் பெற்று 14 நாட்களுக்குள்
புகார் தொடர்பான எல்லா விடயங்களும் தங்களது பதில் இல்லாத பட்சத்தில் முடிவடையப்படும்.	தீர்மானம் அல்லது பதில் பெற்று 30 நாட்களுக்குள்

## மேல்முறையீடு செய்வது எப்படி?

கிடைக்கப்பெற்ற முதல் பதிலில் திருப்தி இல்லாதவிடத்து கீழ்க்காணும் நபரிற்கு உங்கள் மேல்முறையீட்டினை சமர்ப்பிக்கவும்.

பெயர்	திரு பிரலான் ரேய்ஸ்
உத்தியோகம்	தலைவர் - செயற்பாட்டு பிரிவு
முகவரி	இல. 481, டி பி ஜயா மாவத்தை, கொழும்பு 10.
தொலைபேசி எண்	115889412
கைப்பேசி எண்	0771638974
மின்னஞ்சல் முகவரி	<a href="mailto:Prelanr@lolclife.com">Prelanr@lolclife.com</a>
தொலைநகல்	115931881

## மாற்று வழி புகார் தீர்வு (ADR) முறைகள்

LOLC லைஃப் அஷூரன்ஸ் உங்கள் புகார் பெறப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள் உங்களை திருப்திப்படுத்தும் வகையில் புகாரைத் தீர்க்க முடியவில்லை என்றால், மேலும் நீங்கள் அதைத் தொடர விரும்பினால், உங்கள் புகார் காப்புறுதி தொழில் குறைதீர்ப்பான் மையத்திற்குச் செல்லலாம்.

## ஓம்புட்ஸ்மேனுக்கான தொடர்பு விவரங்கள் பின்வருமாறு:

- முகவரி - தி ஓம்புட்ஸ்மேன், எண் 143 ஏ, வஜிர வீதி, கொழும்பு 5.
- தொலைபேசி - +94 11 452 8671 / +94 11 250 5542
- தொலைநகல் - +94 11 452 8670 / +94 11 259 5625
- மின்னஞ்சல் - [info@insuraceombudsman.lk](mailto:info@insuraceombudsman.lk)

## இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழு (IRCSL) விவரங்கள் பின்வருமாறு:

விசாரணை நிர்வாகஸ்தர்  
இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழு  
11 ஆம் நிலை கிழக்கு கோபுரம், உலக வர்த்தக மையம் (WTC)  
கொழும்பு 01.  
தொலைபேசி : 011 2396184 -9/ 011 2335167