

**1. புகார் செய்வது எவ்வாறு ?**

உங்கள் புகார்கள் (காப்பீட்டு தொகை கோரிக்கை தொடர்பான சர்ச்சைகள் உட்பட) வாடிக்கையாளர் சேவை முகாமையாளர் திரு.கெவின் பண்டாரவிற்கு தெரிவிக்கப்படல் வேண்டும்.

**பொறுப்பதிகாரியின் நேரடித் தொடர்பு விபரங்கள்;**

<b>பெயர்</b>	திரு. கெவின் பண்டார
<b>பதவி</b>	முகாமையாளர் - வாடிக்கையாளர் சேவைகள்
<b>முகவரி</b>	வாடிக்கையாளர் சேவை பிரிவு, இல. 20, செயின்ட் மைக்கல்ஸ் வீதி, கொழும்பு 03
<b>நேரடி தொலைபேசி இணைப்பு</b>	011 2 990 990/ சுருக்கக் குறியீடு - 1330
<b>கையடக்கத் தொலைபேசி</b>	0770336370
<b>தொலைநகல்</b>	N/A
<b>மின்னஞ்சல்</b>	info@unionassurance.com/ <a href="mailto:kevinb@unionassurance.com">kevinb@unionassurance.com</a>

பாலிசிதாரர்கள் மற்றும் எதிர்கால பாலிசிதாரர்கள் எம்மை பின்வரும் முறைகளின் மூலம் அணுகலாம்;

<b>முறை</b>	<b>இலக்கம் /மின்னஞ்சல் முகவரி/ முகவரி</b>
1. தபால் மூலம் அல்லது நேரில்	- எங்கள் கிளைகள் - வாடிக்கையாளர் சேவை பிரிவு இல. 20, செயின்ட் மைக்கல்ஸ் வீதி, கொழும்பு 03
2. தொலைபேசி	0112990990 / சுருக்கக் குறியீடு: 1330
3. மின்னஞ்சல்	info@unionassurance.com
4. இணையத்தளம்	www.unionassurance.com

**2. புகாருடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள்**

- ✓ வாடிக்கையாளர் ஒருவருக்கு அழைப்பு மையத்தின் ஊடக வாய்மொழி மூலம் புகாரை பதிவு செய்ய முடியுமாக இருப்பினும், மேலதிக ஆய்வுக்காக பின்வரும் ஆவணங்கள் சமர்ப்பிக்கப்படுதல் சிறந்தது
  - எழுதப்பட்ட புகார் கடிதம்
  - பெயர், முகவரி, காப்பீட்டு கொள்கை இலக்கம், காப்பீட்டு தொகை கோரிக்கை இலக்கம் அல்லது அடையாள இலக்கம் என்பன கடிதத்தில் குறிப்பிடப்படல் வேண்டும்.
- ✓ புகாரின் மீது தாக்கத்தை ஏற்படுத்தக்கூடிய அனைத்து முக்கியமான உண்மைகளையும் (நிகழ்வுகள் உட்பட) வழங்குங்கள்.
- ✓ புகாருடன் தொடர்புடைய அனைத்து ஆவணங்களின் நகல்களையும் வழங்குங்கள் (கடிதங்கள், விலைமனுக்கள், முந்தைய கடித தொடர்பு போன்றவை).
- ✓ தேவைப்படும் இடங்களில் ஏதேனும் இழப்புகள் ஏற்பட்டதற்கான ஆதாரங்களை வழங்குங்கள்.
- ✓ உங்கள் புகாரைத் நிவர்த்தி செய்வதற்குத் தேவை என்று நீங்கள் நம்பும் தீர்வு/ தீர்வு நடவடிக்கையைக் குறிப்பிடுங்கள்.

**3. ஒப்புதல் வழங்க எடுக்கப்படும் கால அவகாசம்**

இது ஒரு தானியங்கி செயல்முறையாகும். இதில் அனைத்து புகார்களுக்கான ஒப்புதல்களும் SMS மூலம் உடனடியாக அனுப்பப்படுவதுடன் 3 வேலை நாட்களுக்குள் தபால் மூலம் ஓர் கடிதம் அனுப்பப்படும். மின்னஞ்சல் முகவரி வழங்கப்பட்டிருப்பின், மின்னஞ்சல் ஒன்றும் அனுப்பப்படும்.

**4. புகாரைக் கையாளும் செயல்முறை (காலக்கெடு உட்பட)**

	வகை	TAT
1.	புகாரின் ஒப்புதல்	3 வேலை நாட்களுக்குள்
2.	தீர்வு வழங்கப்படுதல்	14 வேலை நாட்களுக்குள்
3.	பதினான்கு (14) வேலை நாட்களுக்குள் ஒரு தீர்வை வழங்க முடியாவிடின்	07 வது வேலை நாளில் தாமதம் மற்றும் காரணத்துடன் வாடிக்கையாளருக்கு அழைப்பு ஏற்படுத்தப்படும்
4.	மேல்முறையீடு செய்தல்	எம்மிடமிருந்து ஒப்புதல் அல்லது பதில் வழங்கப்பட்ட திகதியிலிருந்து 4 வாரங்கள்
5.	புகார்கள் மற்றும் மேல்முறையீடுகள் தொடர்பான அனைத்து விடயங்களும் உங்களிடமிருந்து பதில் எதுவும் கிடைக்கப்பெறாத பட்சத்தில் மூடப்படும்.	எம்மிடமிருந்து ஒப்புதல் அல்லது பதில் வழங்கப்பட்ட திகதியிலிருந்து 4 வாரங்கள்.

**5. புகாரின் தற்போதைய நிலையை எவ்வாறு சரிபார்க்கலாம்?**

ஒவ்வொரு புகாருக்கும் ஒரு தனிப்பட்ட புகார் குறிப்பு எண் ஒதுக்கப்படும், இது வாடிக்கையாளருக்கு ஒப்புதல் SMS மற்றும் கடிதம் மூலம் தெரிவிக்கப்படும். வாடிக்கையாளர்கள் 011 2 990 990/ சுருக்கக் குறியீடு - 1330 என்ற எண்ணிற்கு அழைப்பினை மேற்கொண்டு, புகார் குறிப்பு எண்ணைப் பயன்படுத்தி புகாரின் தற்போதைய நிலையைச் சரிபார்க்கலாம். இது வாரத்தின் ஏழு நாட்களிலும், 24 மணிநேரமும் திறந்திருக்கும்.

**6. பொறுப்பதிகாரியின் ஆரம்ப தீர்மானத்தில் புகார்தாரர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், இவ்விடயம் யாருக்கு (மேல்முறையீடு) பரிந்துரை செய்யப்படும்**

பெயர்	திரு. சிந்திக்க கமகே
பதவி	உதவி துணைத்தலைவர்
முகவரி	வாடிக்கையாளர் சேவை பிரிவு, இல. 20, செயின்ட் மைக்கல்ஸ் வீதி, கொழும்பு 03
நேரடி தொலைபேசி இணைப்பு	011 2 990 990/ சுருக்கக் குறியீடு - 1330
கையடக்கத் தொலைபேசி	0742278651
தொலைநகல்	N/A
மின்னஞ்சல்	chinthaka@unionassurance.com

7. மாற்றுத் தகராறு தீர்வு வழிமுறைகள் (முறையீட்டின் இறுதித் தீர்மானத்தில் புகார்தாரர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால்)

உங்கள் வசதிக்காக காணப்படும் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள மாற்று தகராறு தீர்வு வழிமுறைகளுக்கு உங்கள் புகார்களை நீங்கள் கொண்டு செல்லலாம்.

• இலங்கை காப்புறுதி ஒம்புட்ஸ்மேன்

முகவரி : இலங்கை காப்புறுதி ஒம்புட்ஸ்மேன், இல. 143 A, வஜிரா வீதி,  
கொழும்பு 05.

மின்னஞ்சல் : info@insuranceombudsman.lk

இணையத்தளம்: <https://insuranceombudsman.lk/>

• இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழு

முகவரி : புலனாய்வுப் பணிப்பாளர், இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை  
ஆணைக்குழு, 11ம் நிலை, கிழக்கு கோபுரம், உலக வர்த்தக மையம்,  
கொழும்பு 01

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

இணையத்தளம் : <https://ircsl.gov.lk/>