

முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் செயன்முறை

உயர் தரத்திலான ஒரு வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்குவதற்கே நாம் முன்னுரிமை அளிக்கின்றோம். எமது எந்தவொரு வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்தில் இருந்து காப்புறுதி செய்யப்பட்டவர்களுக்கு சேவை வழங்கப்பட்டுள்ள முறை பற்றி திருப்தியில்லை என அவர்கள் நினைத்தால் அல்லது காப்பீடானது அவர்களின் தேவைகளை நிறைவு செய்யாவிட்டால் அது பற்றிய அவர்களின் முறைப்பாடுகளை நாம் அன்புடன் வரவேற்கும் அதே வேளை தொழில்சார் முறையில் வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளை நிறைவேற்றவும் நாம் தயாராக உள்ளோம்.

முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் செயன்முறையின் ஊடாக அனைத்து முறைப்பாடுகளும் நியாயமான, விடயத்துக்குப் பொருத்தமான மற்றும் பக்கச்சார்பற்ற முறையில் கையாளப்படும். இந்தச் செயன்முறையானது முறைப்பாட்டாளர் எதிர்கொள்ளும் சாத்தியமுள்ள எந்தவொரு பக்கச்சார்பான கவனிப்பில் இருந்தும் அவரைக் காப்பாற்றும் முறையிலேயே வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. இங்கு வலியுறுத்தப்படுவது என்னவென்றால், பிரச்சினையைத் தீர்த்து வைப்பது தொடர்பாக மாத்திரமே அன்றி எந்த ஒருவர் மீதும் குற்றத்தைச் சுமத்துவது அல்ல. குறிப்பிட்ட ஒரு நபர் தொடர்பில் ஒரு முறைப்பாடு செய்யப்பட்டால் அது சுயாதீனமாகக் கையாளப்படும்.

சமர்ப்பிக்கப்படுகின்ற அனைத்து முறைப்பாடுகளும் பகுப்பாய்வு செய்யப்பட்டு அவை சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை, செயன்முறை, உரிமைக்கோரிக்கை மற்றும் காப்புறுதிச் சேவை போன்ற பிரிவுகளாக வகைப்படுத்தப்படும். முறைப்பாடுகளுக்கு அடிப்படையாக அமைந்துள்ள மூல காரணங்களை அடையாளம் கண்டு அவற்றை நீக்கி விடுவதற்கு உதவும் வகையில் அவை வகைப்படுத்தப்படும். ஒரு முறைப்பாடு கிடைத்துள்ளமை பற்றி முறைப்பாட்டாளருக்கு அறிவிக்கின்ற கடிதத்துடன் ஒவ்வொரு முறைப்பாட்டுக்குமான பிரத்தியேக தொடர்பு இலக்கம் ஒன்றும் ஒதுக்கப்படும்.

பிரதிப் பொது முகாமையாளரான திரு சானக விமலசூரிய (தொலைபேசி இலக்கம் 0777713967) அவர்களால் ஒரு முறைப்பாடு கிடைத்து 48 மணி நேரத்துக்குள் பொருத்தமான ஒரு பதில் அனுப்பி வைக்கப்படும். உங்களது முறைப்பாட்டை உடனடியாகத் தீர்த்து வைக்க முடியாவிட்டால் உங்களது பிரச்சினையைக் கூடிய விரைவில் தீர்த்து வைப்பதே எமது நோக்கமாக இருப்பதுடன் விசாரணை தொடர்ந்து இடம் பெற்றுக் கொண்டிருக்கையில் அதன் முன்னேற்றம் பற்றி உங்களுக்கு அறிவிப்போம்.

காப்புறுதி உரிமையாளர் / காப்புறுதி செய்துள்ளவர் ஒரு முறைப்பாட்டுடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களும் தகவல்களும்:

- (i) காப்புறுதி உரிமையாளரின் பெயர்
- (ii) காப்புறுதி இலக்கம் / வாகன இலக்கம் / உரிமைக்கோரிக்கை இலக்கம், இருப்பின்
- (iii) தொலைபேசி இலக்கம் / மின்னஞ்சல் / தபால் முகவரி போன்ற தொடர்புத் தகவல்கள்
- (iv) முறைப்பாட்டின் தன்மை
- (v) முறைப்பாடு பற்றிய விபரம், எழுத்தில்
- (vi) முறைப்பாடு பற்றிய ஆவணங்கள் அல்லது ஆதாரங்கள், இருப்பின்

உங்களது வசதிக்காக கீழ் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள எந்தவொரு முறையிலும் உங்களது முறைப்பாட்டைச் சமர்ப்பிக்கலாம்:

- தலைமை அலுவலகத்தின் அல்லது ஏதேனும் ஒரு கிளை அலுவலகத்தின் வாடிக்கையாளர் முறைப்பாட்டுப் பிரிவுக்கு வருகை தருவதன் மூலம்
- அழைப்பு மையத்தின் துரித தொலைபேசி இலக்கத்தை 011-2393939 (24 மணி நேரமும்) அழைப்பதன் மூலம்
தலைமை அலுவலகத்தின் துரித இலக்கத்தை 011-4702702 அழைப்பதன் மூலம்
digimarketing1@ceyins.lk எனும் முகவரிக்கு ஒரு மின்னஞ்சலை அனுப்புவதன் மூலம்
உங்களது தொடர்புத் தகவல்களுடன் காப்புறுதி இலக்கம், உரிமைக்கோரிக்கை இலக்கம் மற்றும் வாகன இலக்கத்தைச் சமர்ப்பிக்க மறவாதீர்கள்
- <https://www.ceylinco-insurance.com/help-and-support/> எனும் எமது இணையத்தளம் ஊடாக உங்களது முறைப்பாட்டை ஒன்லைன் முறையில் சமர்ப்பிப்பதன் மூலம்

1) முறைப்பாட்டைக் கையாளும் செயன்முறை பற்றித் திருப்தியடைதல்

முறைப்பாட்டைக் கையாளும் செயன்முறை பற்றிய முறைப்பாட்டாளர்களின் திருப்தி மட்டத்தைத் தீர்மானிக்கும் ஒரு படிமுறையாக முறைப்பாட்டாளர்கள் மத்தியில் திடீர் ஆய்வுகள் நடாத்தப்படும்.

2) முறைப்பாட்டைக் கையாளும் செயன்முறையைக் கணக்காய்வு செய்தல்

முறைப்பாட்டைக் கையாளும் செயன்முறையின் செயல்திறனை பகுப்பாய்வு செய்வதற்காக அவ்வப்போது கணக்காய்வு மேற்கொள்ளப்படும். கணக்காய்வு மூலம் பின்வரும் தகவல்கள் சமர்ப்பிக்கப்படும்:

- முறைப்பாட்டைக் கையாளும் செயன்முறையானது முறைப்பாட்டைக் கையாளும் கொள்கைச் செயன்முறைக்கு அமைவானதா என்ற விடயம்
- முறைப்பாட்டைக் கையாளும் கொள்கையின் நோக்கங்களை நிறைவேற்றிக் கொள்வதற்காக உரிய செயன்முறை உபயோகப்படுகின்றதா என்ற விடயம்

தர முகாமைத்துவத் தொகுதிக் கணக்காய்வின் (Auditing) கீழ் முறைப்பாட்டைக் கையாளுதல் அதன் ஒரு பாகமாகும். முகாமைத்துவக் கலந்துரையாடலின் போது பிரச்சினையை அடையாளம் காண்பதற்கும் முறைப்பாட்டைக் கையாளும் செயன்முறையில் முன்னேற்றங்களைப் பிரேரிப்பதற்கும் கணக்காய்வின் பெறுபேறுகள் கவனத்தில் கொள்ளப்படும். மேற்பார்வை செய்கின்ற செயற்பாடுகளில் நின்றும் சுயாதீனமான திறமை மிக்க ஆட்களால் கணக்காய்வு மேற்கொள்ளப்படும்.

3) முதலாவது சந்தர்ப்பத்தில் வழங்கப்படுகின்ற தீர்ப்பினால் முறைப்பாட்டாளர் திருப்தி அடையாவிட்டால் மேல்முறையீட்டை யாருக்கு சமர்ப்பிப்பது:

திரு அஜித் பெரேரா
பணிப்பாளர்
செலின்கோ ஜெனரல் இன்சூரன்ஸ் லிமிடட்
இலக்கம்: 69, ஜனாதிபதி மாவத்தை, 4 ஆம் மாடி
செலின்கோ ஹவுஸ்
கொழும்பு 01
தொலைபேசி இலக்கம்: 0777741718
தொலைநகல்: 0112485720 மின்னஞ்சல்: ajithp@ceyins.lk

4) 'மாற்றுத் தகராறு தீர்வு' பொறிமுறை

கம்பனி வழங்கியுள்ள தீர்வு பற்றி வாடிக்கையாளர்கள் திருப்தி அடையாவிட்டால், அவர்களின் முறைப்பாட்டை இலங்கைக் காப்புறுதி ஒம்புட்ஸ்மன் அல்லது காப்புறுதி ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல் ஆணைக்குழுவுக்கு சமர்ப்பிக்குமாறு அவர்களுக்கு ஆலோசனை வழங்குகின்றோம்.

மேற்படி விடயங்களுக்கு மேலதிகமாக காப்புறுதியின் கீழ் செலுத்தப்படுகின்ற நடடஈட்டின் அளவு மற்றும்/ அல்லது காப்புறுதிப் பத்திரத்தின் அடிப்படையிலமைந்த காப்புறுதி நியதிகளைத் தீர்மானிப்பது தொடர்பில் காப்புறுதிப் பத்திரங்களில் மத்தியஸ்தம் எனும் ஒரு பிரிவும் உள்ளடக்கப்பட்டுள்ளது.

இலங்கை காப்புறுதி ஒம்புட்ஸ்மன்
முகவரி : இல. 143 ஏ, வஜிர வீதி,
கொழும்பு 04

பணிப்பாளர் – விசாரணைகள்
இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல் ஆணைக்குழு
லெவல் 11, கிழக்குக் கோபுரம், உலக வர்த்தக நிலையம்
கொழும்பு 01
தொலைபேசி இலக்கம் : 011 2396184-9 / 011 2335167
மின்னஞ்சல் : investigation@irsl.gov.lk / info@irsl.gov.lk