

**வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகள் கையாளும் வழிமுறை.**

1. முறைப்பாடு ஒன்றினை எவ்வாறு மேற்கொள்வது?

- ✓ வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளை முகாமை செய்வதற்கான பொறுப்பு வாய்ந்த உத்தியோகத்தர் (உரிமைக்கோரிக்கைகள் உள்ளடங்கலாக).

பொறுப்பு வாய்ந்த உத்தியோகத்தருடன் நேரடித்தொடர்புகளுக்கு

பெயர்	அமிலா கருணசேன
பதவி நிலை	உதவி முகாமையாளர்
முகவரி	29/2, ஷானெல் கட்டடம், விசாகா வீதி, கொழும்பு - 04.
நேரடி இணைப்பு	0112058378
கையடக்கத்தொலைபேசி	0772704423
தொலைநகல்	0112590495
மின்னஞ்சல்	amila@liclanka.com

பெயர்	லலனி ஐயரத்ன
பதவி நிலை	உதவி பொதுமுகாமையாளர் (தொழில் நுட்பம்)
முகவரி	29/2, ஷானெல் கட்டடம், விசாகா வீதி, கொழும்பு - 04.
நேரடி இணைப்பு	0112552277 – ext 31
கையடக்கத்தொலைபேசி	0774778363
தொலைநகல்	0112590495
மின்னஞ்சல்	lalani@liclanka.com

- ✓ இணையத்தினூடாக முறைப்பாடு சமர்ப்பித்தலுக்கான படிவம் [www.liclanka.com](http://www.liclanka.com)

✓ வேறு வழிமுறைகள்.

Online - [www.liclanka.com](http://www.liclanka.com) → Feedback → Customer Complaints

Email - [crm@liclanka.com](mailto:crm@liclanka.com)

Fax - 011 2590495

Post - Corporate office, LIC Lanka Ltd, Sharnell Building, Visaka Road, Colombo 4

Regional - General Manager- Sales & Admin (North & East)

Contact No 0777 846126

South & West – Chief Marketing Officer

Contact No 0777 840817

3. முறைப்பாட்டுடன் சேர்த்து சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களும் தகவல்களும்.

\* முறைப்பாடு சமர்ப்பித்தல் படிவம்.

\* இணை ஆவணங்கள் ஏதாவது இருப்பின்.

4. முறைப்பாடு கிடைத்ததற்கான ஒப்புதல் வழங்க எடுத்துக்கொள்ளும் காலம்.

முறைப்பாடு கிடைத்த 3 வேலை நாட்களுக்குள் முறைப்பாடு ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட எழுத்துமூல ஒப்புதல் கடிதம் அனுப்பப்படும்.

5. முறைப்பாடுகள் கையாளும் செயல்முறை (தேவைப்படும் காலம் உள்ளடங்கலாக).

1. முறைப்பாட்டுப்பதிவேட்டில் பதிவிடல்.
2. முறையீட்டிற்கான தொடர்பு இலக்கம் வழங்குதல்.
3. தீர்வு பெற 3 நாட்களுக்கு மேல் தேவைப்படுமானால் வாடிக்கையாளரிடம் ஒப்புதல் அளித்தல்.
4. முறைப்பாட்டினை / குறைகளை ஆராய்தல்.
5. தேவையான ஆதாரங்கள், விபரங்கள், ஆவணங்களை சேகரித்தல்.
6. முறைப்பாட்டிற்கான மூலகாரணத்தினை கண்டறிதல்.
7. தீர்வு பெறல்.
8. முறைப்பாடு பெற்ற திகதியிலிருந்து 14 நாட்களுக்குள் தீர்வு / மறுப்பு தொடர்பான இறுதிக்கடிதம் வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்பப்படும்.
9. இறுதிக்கடிதத்தில் வழங்கப்பட்ட தீர்வு அல்லது பதிலுக்கு அது வழங்கப்பட்ட தினத்திலிருந்து 4 கிழமைக்குள் பதில் கிடைக்கப்பெறாதிருந்தால் முறைப்பாடு முடிவுறுத்தப்படும் என்ற விபரம் உள்ளடங்கியிருக்கும்.

5. முறைப்பாடு மேற்கொள்ளப்பட்டு அதன் நிலைதொடர்பாக எவ்வாறு தெரிந்து கொள்வது?

வாடிக்கையாளர் உறவு முகாமையாளரைத் தொடர்பு கொள்ளல்.

6. பொறுப்பு வாய்ந்த உத்தியோகத்தரால் வழங்கப்பட்ட தீர்வில் முறைப்பாட்டாளர் திருப்தியடையாவிடின் யாருடைய கவனத்திற்கு கொண்டு செல்வது (மேல்முறையீடு).

பெயர்	திரு. S C.பட்டநாயக
புதவி நிலை	பிரதம நிறைவேற்று அதிகாரி
முகவரி	29/2, ஷானெல் கட்டடம், விசாகா வீதி, கொழும்பு – 04.
நேரடி இணைப்பு	0112552277 – ext 40
கையடக்கத்தொலைபேசி	0773623977
தொலைநகல்	0112590495
மின்னஞ்சல்	ceo@liclanka.com

7. பின்வரும் மாற்று வழிமுறைகளில் தீர்வினைப்பெறுவதற்கு சந்தர்ப்பங்கள் உள்ளன (முறைப்பாட்டாளர் மேல்முறையீட்டுத்தீர்விலும் திருப்தியடையாதவிடத்து).

- Details of the Ombudsman

The Ombudsman

Address 143 A, Vajira Road,Colombo 5

Telephone Number 011 2505542/0112505541

Email info@insuranceombudsman.lk

- Details of the IRCSL

Director Investigations

Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka

Level 11 East Tower, World Trade Center

Colombo 01

Tel : 011 2396184-9 / 011 2335167

Email : [investigation@ircsl.gov.lk](mailto:investigation@ircsl.gov.lk) / info@ircsl.gov.lk