



பீபல்ஸ் இன்கூரன்ஸ் பீ.எல்.சீ.

வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் நடைமுறை

வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் நடைமுறை

1. முறைப்பாடொன்றை சமர்ப்பிப்பது எவ்வாறு?

தொலைபேசி அழைப்பு மூலம் - வாடிக்கையாளர் அழைப்பு நிலைய உத்தியோகத்தர் - 0112126136
மின்னஞ்சல் மூலம் - pilassist@peoplesinsurance.lk
தொலைநகல் மூலம் - 011 2126109
தபால் மூலம் - வாடிக்கையாளர் அழைப்பு நிலைய உத்தியோகத்தர், பீபல்ஸ்

இன்கூரன்ஸ் பீ.எல்.சீ. இல. 7, ஹெவ்லொக் வீதி, கொழும்பு 05

அலுவலகத்திற்கு சமூகமளித்து

இணையத்தளம் மூலம் - முறைப்பாட்டைச் சமர்ப்பிக்கும் படிவம் எமது இணையத்தளத்தில் காணப்படுகின்றது

தயவு செய்து www.peoplesinsurance.lk இல் உள்ள "Complaints" எனும் "டெப்" ஐ அழுத்தவும்.

ஏனைய முறைகள்

வட்ஸ்அப் செயலி மூலம் - 0716230048

முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் உத்தியோகத்தர் பற்றிய விபரம்

பெயர்	திரு. சன்ன அபேவிக்ரம
பதவி	விசேட அதிகாரி (Specified Officer)
முகவரி	பீபல்ஸ் இன்கூரன்ஸ் பீ.எல்.சீ. இலக்கம் 7, ஹெவ்லொக் வீதி, கொழும்பு 05
அலுவலக தொலைபேசி இலக்கம்	011 2126403
கையடக்க தொலைபேசி இலக்கம்	071 6230048
தொலைநகல்	011 2126422
மின்னஞ்சல்	channa@peoplesinsurance.lk

2. முறைப்பாடு தொடர்பாக சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்களும் தகவல்களும்

- முறைப்பாட்டினை சுருக்கமாக குறிப்பிடுக
- முறைப்பாட்டாளரின் பெயரும் தொலைபேசி இலக்கமும்
- விபரம் - காப்புறுதி ஒப்பந்த இலக்கம் / வாகன இலக்கம் / உரிமைக்கோரிக்கை இலக்கம்
- மேலதிக துணை ஆவணங்கள் (இருப்பின்)

3. முறைப்பாடொன்று கிடைத்துள்ளமை பற்றி அறிவிக்க (Acknowledgement) எடுக்கும் காலம்

03 அலுவலக வேலை நாட்களுக்குள்

4. முறைப்பாட்டைக் கையாளும் செயன்முறை (காலஎல்லைகள் உட்பட)

- i. அனைத்து முறைப்பாடுகளும் பதிவு செய்யப்பட்டு 03 அலுவலக வேலை நாட்களுக்குள் அது பற்றி முறைப்பாட்டாளருக்கு அறிவிக்கப்படும்.
அனைத்து முறைப்பாடுகளும் ஒரு தொடர் இலக்கத்தின் கீழ் கையாளப்படும் என்பதுடன், முறைப்பாடு செய்யப்பட்ட மொழியிலேயே அதற்கு பதில் அளிக்கப்படும்.
- ii. 03 அலுவலக வேலை நாட்களுக்குள் முறைப்பாட்டுக்குத் தீர்வு வழங்கப்பட்டால், முறைப்பாடு கிடைத்துள்ளமை பற்றிய அறிவித்தலுடன் (Acknowledgement) அது பற்றி முறைப்பாட்டாளருக்கு அறிவிக்கப்படும்.
- iii. முறைப்பாடு கிடைத்து 14 அலுவலக வேலை நாட்களுக்குள் தீர்வு / பதில் முறைப்பாட்டாளருக்கு அனுப்பி வைக்கப்படும்.
- iv. வழங்கப்பட்டுள்ள தீர்வுகளுக்கு எதிராக சமர்ப்பிக்கப்படுகின்ற மேன்முறையீடுகளுக்கான பதில்கள் முறைப்பாடு கிடைத்து 30 அலுவலக வேலை நாட்களுக்குள் முறைப்பாட்டாளருக்கு அனுப்பப்படும்.
- v. திருப்திகரமான தீர்வினை வழங்குவதற்கு குறிப்பிட்ட காலத்தையும் விட அதிக காலம் எடுக்குமானால் (குறிப்பிட்ட காலம் காலாவதியாக முன்னர்) தாமதத்துக்கான காரணத்தையும் தீர்வு வழங்க உத்தேசித்துள்ள திகதியையும் குறிப்பிட்டு முறைப்பாட்டாளருக்கு அறிவிக்கப்படும்.
- vi. கம்பனியால் தீர்வு வழங்கப்பட்டு அது பற்றிய எழுத்து மூல அறிவித்தல் கிடைக்கப்பெற்ற தினத்தில் இருந்து 04 கிழமைகளுக்குள் அவரிடமிருந்து மேன்முறையீடு கிடைக்காவிட்டால், சம்பந்தப்பட்ட முறைப்பாடு பற்றிய கோப்பு மூடப்படும்.

5. சமர்ப்பிக்கப்பட்டுள்ள முறைப்பாட்டின் தற்போதைய நிலையை எவ்வாறு அறிந்து கொள்வது?

- i. வாடிக்கையாளர் அழைப்பு நிலைய உத்தியோகத்தருக்கு 011 2126136 ஊடாக தொலைபேசி அழைப்பை மேற்கொள்வதன் மூலம்
- ii. pilassist@peoplesinsurance.lk எனும் முகவரிக்கு ஒரு மின்னஞ்சலை அனுப்புவதன் மூலம்

6. முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் உத்தியோகத்தரால் வழங்கப்பட்ட முதல் கட்டத் தீர்வு பற்றி முறைப்பாட்டாளர் திருப்தி அடையாவிட்டால் மேன்முறையீட்டை யாருக்கு செய்ய வேண்டும்?

பெயர்	திருமதி. ஜீவனி காரியவசம்
பதவி	பிரதான நிறைவேற்று அதிகாரி
முகவரி	பீபல்ஸ் இன்சூரன்ஸ் பீ.எல்.சீ. இலக்கம் 7, ஹெவ்லொக் வீதி, கொழும்பு 05
அலுவலக தொலைபேசி இலக்கம்	011 2126001
கையடக்க தொலைபேசி இலக்கம்	071 6230044
தொலைநகல்	011 2126109
மின்னஞ்சல்	jeevanik@peoplesinsurance.lk

7. இறுதித் தீர்மானத்திலும் முறைப்பாட்டாளர் திருப்தி அடையாவிட்டால், அமலில் இருக்கின்ற 'மாற்றுத் தகராறு தீர்வு' வழிமுறைகள் என்ன?

கம்பனியால் தீர்வு வழங்கப்பட்டதும் கீழ் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள 'மாற்றுத் தகராறு தீர்வு' பொறிமுறையை நாட முறைப்பாட்டாளருக்கு சுதந்திரம் உண்டு.

- i. இலங்கை காப்புறுதி ஒம்புட்ஸ்மன்

முகவரி : இல. 143 ஏ, வஜிர வீதி, கொழும்பு 05

மின்னஞ்சல் : info@insuranceombudsman.lk

தொலைபேசி இலக்கம் : +94 11 250 5542 / +94 11 250 5041

- ii. மத்தியஸ்தம்

காப்புறுதிப் பத்திரத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள மத்தியஸ்தம் பற்றிய வாசகத்தின் படி

வாடிக்கையாளர் இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல் ஆணைக்குழுவைத் தொடர்பு கொள்ள விரும்பினால் அது பற்றிய விபரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

பணிப்பாளர் – விசாரணைகள்

இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல் ஆணைக்குழு

11 ஆவது மாடி, கிழக்குக் கோபுரம், உலக வர்த்தக மையம்

கொழும்பு 01

தொலைபேசி இலக்கம் : 011 2396184-9 / 011 2335167

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