

## புகார்கள் முகாமைத்துவக் கொள்கை

### ஐனசக்தி இன்சூரன்ஸ் பீஎல்சீ

எமது புகார்கள் முகாமைத்துவக் கொள்கையானது வாடிக்கையாளர்கள் நியாயமான முறையில் கவனிக்கப்படுவதை உறுதி செய்வதற்கு புகார்களைச் சரியான நேரத்தில் கையாள்வதற்கான அனைத்து செயல்முறைகளும் அமுலில் இருக்க வேண்டும் என்ற நோக்கத்துடன் எமது புகார்கள் முகாமைத்துவக் கொள்கை வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. எமது திட்டங்கள் / நாம் வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பான எங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் கருத்துக்களை நாங்கள் மதிப்பதுடன் எங்கள் சேவைத் தரத்தை மேம்படுத்த உதவும் ஒரு கருவியாக அவர்களின் புகார்களைக் கருதுகின்றோம். எங்களின் தொடர்ச்சியான செயல்முறை மேம்பாடுகளுக்கான உள்நீடாக வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள் ஊக்குவிக்கப்படுவதுடன் அவை எங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் கோணத்தில் இருந்து சேவைகளின் தரம் பற்றிய நுணுக்கங்களை எங்களுக்கு வழங்குகின்றது.

வாடிக்கையாளர் புகார்கள் முகாமைத்துவப் பிரிவானது எங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் விசாரணைகள் மற்றும் புகார்களை நிருவகிப்பதற்கும் கவனித்துக் கொள்வதற்கும் எங்கள் சேவையை முழுமையாகச் செம்மைப் படுத்துவதற்காக அமைக்கப்பட்டுள்ளது. ஒரு மூல காரணப் பகுப்பாய்வு மூலம் சேவை அல்லது செயல்முறைகளில் காணப்படும் குறைபாடுகளை அடையாளம் காண்கின்ற வாடிக்கையாளர் புகார்கள் முகாமைத்துவப் பிரிவினால் முறைப்பாட்டாளர்களுக்கு தங்களது பிரச்சினைகள் நியாயமான முறையில் விசாரிக்கப்படுவதற்கான வாய்ப்புக்களை வழங்குவதன் மூலம் புகார்கள் முகமைப்படுத்தப்படுகின்றன. மீண்டும் மீண்டும் வரும் ஒரே வகையான புகார்களைக் குறைப்பதற்கு அல்லது அகற்றுவதற்கு நிர்வாகத்தால் எடுக்கப்படுகின்ற உடனடித் திருத்த நடவடிக்கைகள் மற்றும் தடுப்பு நடவடிக்கைகள் மூலம் இவை சரியான முறையில் நிருவகிக்கப்படுகின்றன.

எமது புகார்கள் முகாமைத்துவக் கொள்கை வருமாறு:

- எங்கள் காப்புறுதிப் பத்திர உரிமையாளர்கள் / முறைப்பாட்டாளர்கள் அவர்களுக்கு வழங்கப்படுகின்ற சேவைகள் பற்றிப் புகார் செய்யும் பட்சத்தில் அவர்கள் நியாயமாக நடாத்தப்படுவதை நாங்கள் உறுதி செய்வதுடன், இது எங்கள் நிறுவனக் கலாச்சாரத்திலும் பிரிபலிக்கின்றது.
- பொருட்கள் அல்லது சேவைகள் பற்றி எங்கள் காப்புறுதிப் பத்திர உரிமையாளர்களுக்கு அவர்கள் அவற்றைக் கொள்வனவு செய்யும் போதும் கொள்வனவு செய்த பின்னரும் தெளிவான தகவல்களுடன் அவர்களுக்கு அறிவிக்கப்படும்.
- ஒவ்வொரு புகார் தாரருக்கும் உரிய அக்கரையுடனும் மரியாதையுடனும் சேவை செய்வதற்கும் அவர்களின் முறைப்பாடு தொடர்பில் நியாயமான விசாரணையை மேற்கொள்வதற்கும் எங்கள் நிருவாகம் மிகவும் உறுதி பூண்டுள்ளது.
- சம்பந்தப்பட்ட பிரச்சினைகள் மீண்டும் மீண்டும் நிகழாமல் தடுப்பதற்குத் தேவையான திருத்த நடவடிக்கைகளை எடுப்பதன் மூலம் புகார்கள் முகாமைத்துவ முறைமையை செயல் திறனை நாங்கள் தொடர்ந்து மேம்படுத்துவோம்.
- இலங்கைக் காப்புறுதி ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல் ஆணைக்குழுவின் வழிகாட்டுதல்களின் படி அனைத்து சட்டபூர்வ மற்றும் ஒழுங்கு முறைப்படுத்தல் தேவைகளுக்கும் நாங்கள் இணங்கி நடப்போம்.

## வாடிக்கையாளர் புகார் முகாமைத்துவ நடைமுறை

### ஐனசக்தி இன்சூரன்ஸ் பீஸ்சீ

எங்கள் வாடிக்கையாளர்களில் எவரேனும் தங்களுக்கு சேவை வழங்கப்பட்ட விதம் தொடர்பில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், முறைப்பாட்டாளர்கள் திருப்தி அடையும் வகையில் சிக்கல்களைத் திறமையாகத் தீர்த்து வைக்க அனைத்து முயற்சிகளையும் மேற்கொள்கின்ற எங்கள் **வாடிக்கையாளர் புகார் முகாமைத்துவப் பிரிவைத்** தொடர்பு கொள்ளவோ அல்லது எழுத்தில் முறைப்பாட்டை மேற்கொள்ளவோ அவர்களுக்கு சுதந்திரமுண்டு.

ஐனசக்தி காப்புறுதியின் வாடிக்கையாளர்கள் புகார்கள் முகாமைத்துவ நடைமுறை பின்வரும் வழிகாட்டும் கொள்கைகளுடன் தொடர்பு கொண்டுள்ளது:

- ஒரு முறைப்பாட்டை எவ்வாறு மேற்கொள்வது:

எங்களுடைய வாடிக்கையாளர் கவனிப்பு மையம் ஒன்றில் இருந்து அவர்களுக்கு சேவை வழங்கப்பட்ட முறை தொடர்பில் தாம் திருப்தி அடையவில்லை என ஒரு வாடிக்கையாளர் உணர்ந்தால் அல்லது எங்களது காப்புறுதித் திட்டங்கள் அவர்களது எதிர்பார்ப்புக்களைப் பூர்த்தி செய்யவில்லை என அவர்கள் உணர்ந்தால் புகார்கள் முகாமைத்துவப் பிரிவை அணுகி முறைப்பாடு செய்ய எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்குப் பல வழிகள் உள்ளன. புகார்களைப் பல முறைகளில் பதிவு செய்யப் பின்வரும் வசதிகள் செய்யப்பட்டுள்ளன:

- 1வது மாடி, பிஷ்ப்ஸ் கேட் கட்டிடம், #338, டி“பி, ஜெயா மாவத்தை, கொழும்பு 10. இல் அமைந்துள்ள ஐனசக்தி காப்புறுதிக் கம்பனியின் வாடிக்கையாளர் புகார் முகாமைத்துவப் பிரிவுக்கு வருகை தரல் அல்லது எழுத்தில் முறைப்பாட்டை முன்வைத்தல் அல்லது ஏதேனும் ஒரு கிளை அலுவலகத்துக்கு வருகை தருதல்.

- நேரடித் தொலைபேசி தொடர்பு மூலம் : 0112636636

- மின்னஞ்சல் : insurance@janashakthi.com அல்லது crm@janashakthi.com, அல்லது mobile.janashakthi.com (mobile app) ஊடாக மின்னஞ்சல் மூலம் எம்மைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

- வெப்தளம் : வாடிக்கையாளர்கள் www.janashakthi.com எனும் வெப்தளத்தில் நுழைந்து E சேவைக்கு பதிவு செய்து கொண்டு அதன் வழிகாட்டலுக்கு இணங்க புகாரை முன்வைக்கலாம்.

- தலைமை அலுவலக வளாகம் மற்றும் கிளை அலுவலகங்கள் உட்பட ஒவ்வொரு முன் அலுவலக நிலையங்களிலும் வாடிக்கையாளர் புகார் முகாமைத்துவப் பிரிவுடன் தொடர்பு கொள்ளக் கூடிய தொலைபேசி இலக்கம் / மின்னஞ்சல் முகவரி / தொலை நகல் இலக்கம் ஆகியவை உள்ளடக்கப்பட்ட நிலையான அறிவிப்புப் பலகை காட்சிப்படுத்தப்படும்.

- **வாடிக்கையாளர் புகார்கள் முகாமைத்துவத்துக்குப் பொறுப்பான அதிகாரிகள்:** வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களையும் பிரச்சினைகளையும் ஏற்றுக் கொண்டு அவற்றை முகாமைப் படுத்தி அவற்றைத் தீர்த்து வைக்கும் கேந்திர நிலையமாக செயற்படுகின்ற வாடிக்கையாளர் புகார் முகாமைத்துவப் பிரிவில் பெயரிடப்பட்ட அதிகாரிகளால் புகார்கள் கையாளப்படுகின்றன.

## பொறுப்பான அதிகாரிகள்

Melroy Perera  
Senior Assistant Manager – Customer Relations Department  
Janashakthi Insurance PLC  
1<sup>st</sup> Floor, Bishop's Gate Building,  
#338, T. B. Jayah Mawatha,  
Colombo 10.  
0112 636 636

- **விரும்பும் மொழி:** வாடிக்கையாளர்கள் சிங்களம், தமிழ் அல்லது ஆங்கிலத்தில் முறைப்பாடுகளைச் செய்யலாம் என்பதுடன், முறைப்பாட்டைச் செய்தவருடனான அனைத்து கடிதப் பரிமாற்றங்களும் முறைப்பாட்டைச் செய்த மொழியிலேயே மேற்கொள்ளப்படும்.

- **புகாருடன் சம்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள்:**

காப்புறுதி உரிமையாளரின் பெயர்

காப்புறுதிப்பத்திர இலக்கம்

தொலைபேசி இலக்கங்கள் / மின்னஞ்சல்

முறைப்பாட்டின் விளக்கம் - எழுத்தில் அமைந்திருப்பது நல்லது (மின்னஞ்சல்/கடிதம்/தொலைநகல்)

புகார் கிடைத்த திகதி

காப்புறுதி வகை – ஆயுள்

## புகார்களைக் கையாளும் காலக் கெடு.

- புகார் கிடைத்துள்ளமை பற்றித் தெரிவித்தல்: அனைத்து புகார்களும் வாடிக்கையாளர் புகார் முகாமைத்துவ அமைப்பில் (CCMS) முறையாகப் பதிவு செய்யப்படும். மேற்படி முறைமை கம்பனிக்குள் வடிவமைக்கப்பட்ட ஒன்றாகும். 3 வேலை நாட்களுக்குள் குறுந் தகவல், மின்னஞ்சல் அல்லது தபால் மூலம் அனுப்பப்படுகின்ற புகார் கிடைத்துள்ளமை பற்றிய அறிவித்தலுடன் ஒவ்வொரு புகாருக்கும் ஒரு குறிப்பெண் வழங்கப்படும். புகார் கிடைத்துள்ளமைக்கான அறிவித்தல் குறிப்பு எண் மற்றும் புகாரின் தற்போதைய நிலையைத் தெரிந்து கொள்ள விரும்பினால் தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய நபரின் தொலைபேசி இலக்கம் ஆகியவற்றைக் கொண்டிருக்கும்.
- புகார்கள், சம்பந்தப்பட்ட செயன்முறை உரிமையாளர்களுடன் / பிரிவுகளுடன் இணைந்து விசாரணை செய்யப்பட்டு புகார்தாரர்களுக்குத் தீர்வைத் தெரிவிப்பதற்காக புகார் அளிக்கப்பட்ட நாளில் இருந்து 14 நாட்களுக்குள் பதிலளிக்கப்படும். புகார்கள் முகாமைத்துவப் பிரிவினால் நிர்ணயிக்கப்பட்ட 14 நாட்களுக்குள் தீர்வு வழங்க முடியாவிட்டால் மேலும் விசாரணைக்குத் தேவைப்படும் நீடிக்கப்பட்ட கால அவகாசம் குறித்து புகார்தாரர்களுக்கு அறிவிக்கப்படும்.
- வழங்கப்பட்ட தீர்மானத்திற்கு எதிரான மேல்முறையீட்டுக்கான பதில், புகார் கிடைக்கப் பெற்ற நாளில் இருந்து 30 நாட்களுக்கு அளிக்கப்பட வேண்டும்.

- திருப்திப் படவில்லை என்றால், புகார்தாரர்கள் தங்கள் புகார்களை மாற்று தகராறு தீர்வு (ADR) பொறிமுறையாக காப்புறுதி குறைகேள் அதிகாரி (ஓம்புட்ஸ்மன்) அல்லது இலங்கைக் காப்புறுதி ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல் ஆணைக்குழுவுக்கு அனுப்புமாறு அறிவுறுத்தப்படுகிறார்கள்.

- **புகார்களைப் பதிவு செய்தல் / அறிக்கையிடல்:**

கிளைகளுக்கு / பிரிவுகளுக்குக் கிடைக்கும் அனைத்துப் புகார்களும் மின்னஞ்சல் அல்லது CCM முறைமை மூலம் புகார் முகாமைத்துவ அதிகாரிகளுக்கு அனுப்பப்பட வேண்டும். ஒவ்வொரு புகாரும் புகார் முகாமைத்துவ அதிகாரிகளிடம் CCM முறைமையில் பதிவு செய்யப்படும். முறைமைப் பதிவுகள், புகார்கள் தொடர்பில் தேவையான அனைத்துத் தகவல்களுடன் பராமரிக்கப்படும். அந்தத் தகவல்களாவன:

காப்புறுதி உரிமையாளரின் பெயர்

காப்புறுதிப்பத்திர இலக்கம், தொடர்பு இலக்கங்கள் / மின்னஞ்சல்

புகார் பற்றிய விபரங்கள்

புகார் கிடைத்த திகதி

காப்புறுதி வகை – ஆயுள்

புகார் கிடைத்தமை பற்றி அறிவித்த திகதி

புகாரின் தற்போதைய நிலை – தீர்க்கப்பட்டுள்ளது / நிலுவையிலுள்ளது

புகார் தீர்க்கப்பட்ட திகதி

தீர்வு

- கிடைக்கப் பெற்ற அனைத்துப் புகார்களும் புகாரின் தன்மைக்கு இணங்க வகைப்படுத்தப்படும். கட்டுப்பண மோசடி தொடர்பான புகார் என்றால், அது மேலதிக விசாரணைக்காக கணக்காய்வு மற்றும் புலனாய்வுப் பிரிவுக்கு அனுப்பப்படும்.
- வாடிக்கையாளர் புகார் முகாமைத்துவப் பிரிவில் உள்ள உத்தியோகத்தர்கள், வாடிக்கையாளர் புகார்களை நியாயமான முறையில் விசாரிக்கவும் உகந்த கவனத்துடன் அவற்றைக் கையாளவும் குறிப்பாகப் பயிற்றுவிக்கப்பட்டுள்ளனர்.
- வாடிக்கையாளர்களால் செய்யப்படும் மேன்முறையீடுகளுக்கு உரிய கவனம் செலுத்தப்படுவதுடன், சாதாரண சூழ் நிலைகளின் கீழ் நட்பு வழங்கப்பட முடியாத பட்சத்தில் நிவாரணக் கொடுப்பனவுகளை மேற்கொள்ள ஏற்பாடுகள் செய்யப்பட்டுள்ளன. (மனிதாபிமான அடிப்படையிலும் வணிக உறவின் அடிப்படையிலும் இந்த நிவாரணக் கொடுப்பனவுகள் மேற்கொள்ளப்படுகின்றன.)

### மாற்று தகராறு தீர்க்கும் வழிமுறைகள்

புகார்களைக் கையாளும் அதிகாரியால் வழங்கப்பட்ட தீர்வு தொடர்பில் வாடிக்கையாளர்கள் திருப்தி அடையாவிட்டால், தீர்வு / பதில் கிடைத்த தினத்தில் இருந்து 4 வாரங்களுக்குள் பிரதான நிறைவேற்று அதிகாரிக்கு ஓர் மேன் முறையீட்டைச் செய்யலாம். மேற்படி 4 வார காலத்திற்குள் பதில் கிடைக்காத பட்சத்தில் விடயம் முடிவுக்குக் கொண்டு வரப்படும் என்பதையும் முறைப்பாட்டாளருக்கு அறிவிக்க வேண்டும்.

Mr. Ravi Liyanage  
CEO  
1st Floor, Bishop's Gate Building,  
#338, T. B. Jayah Mawatha,  
Colombo 10.

Direct – 0112 636 636 – Ext 2701  
Mobile – 0773124125

திருப்திப் படவில்லை என்றால், புகார்தாரர்கள் தங்கள் புகார்களை மாற்று தகராறு தீர்வு (ADR) பொறிமுறையாக காப்புறுதி குறைகேள் அதிகாரிக்கு (ஓம்புட்ஸ்மன்) அல்லது இலங்கைக் காப்புறுதி ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல் ஆணைக்குழுவுக்கு அனுப்புமாறு அறிவுறுத்தப்படுகிறார்கள்.

Insurance Ombudsman  
No. 01, Bethesda Place,  
Colombo 05,  
Sri Lanka.  
Phone: +94112505542 / +94112505041  
Email: info@insuranceombudsman.lk

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](mailto:info@ircsl.gov.lk)

- **புகார்கள் பற்றிய மதிப்பீடுக்குப் பின்னரான பகுப்பாய்வு**

வாடிக்கையாளர் புகார்கள் முகாமைத்துவப் பிரிவால் நியாயமான, நிலையான மற்றும் சுயாதீனமான முறையில் பிரச்சினைகளை ஆழமாகப் பகுப்பாய்வு செய்வதன் மூலம் புகார்கள் மதிப்பீடு செய்யப்படுகின்றன. இதன் ஊடாக சிக்கலுக்கான மூல காரணம், காணப்படக் கூடிய ஏதும் சேவைக் குறைபாடுகள் மற்றும் புகாருக்கு வழிவகுத்த பிற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கண்டறிந்து தேவையான திருத்தம் மற்றும் தடுப்பு நடவடிக்கைகளை எடுக்க உதவுகிறது. வாடிக்கையாளர் கருத்துக்கள் மற்றும் புகார்கள் வாடிக்கையாளர் புகார் முகாமைத்துவப் பிரிவால் அவ்வப்போது பகுப்பாய்வு செய்யப்பட்டு, தேவையான செயன்முறை மாற்றங்கள் / மேம்பாடுகள் குறித்து செயல்திறன் சிறப்புக் குழுவில் விவாதிக்கப்படும்.

**மேலும், புகார்களைக் கையாளும் செயன்முறையின் விரிவான படிமுறைகள் புகார்களைக் கையாளும் செயல்முறை ஆவணத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது – பின்னிணைப்பு 2**