



## ஓரியண்ட் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட்டின் வாடிக்கையாளர் புகார் கையாளும் நடைமுறை

ஓரியண்ட் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட் நாம் எமது சேவைகளை நேரடியாகவும், வர்த்தக பங்கார்கள் மூலமாகவும் நிருவனர்க்கும், தனிநபர்களுக்கும் வழங்குன்றோம். குறைபாடற்ற தொடர்யான சேவையை வழங்குவதில் நாம் மிக்க கவனம் கொத்திய போதிலும் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் இடைத்தார்களுக்கும் திருப்தியடைய சத்தர்பந்தன் இருக்கலாம் என்பதை நாம் புரிந்து கொள்கிறாம்.

ஓரியண்டில் உள்ள புகார் மேலாண்மை செயல்முறையாணது (ஊஆ) என்பது வாடிக்கையாளர் மற்றும் பணியாளர் புகார்களின் அனைத்து அம்சங்களையும் உள்ளடக்கிய ஒரு முழுமையான செயல்முறையாகும். வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள், இடர்பாடுனை இலடுவந நெந்விப்பறறவும் விரைவாக தீர்வுகளை பெறுவதற்காகவும் ஒரு பிரத்தியேக அதிகாரி நியமிக்கப்பட்டுள்ளார்.

### புகார் அளித்தல் அல்லது கருத்தில் உறை

அன்புள்ள மதிப்புமிக்க வாடிக்கையாளரே, ர்களே, உங்கள் புகப்பானை அல்லது கருத்துக்களை பதிவு

செய்வார்கு பின்வரும் வழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றை நீங்கள் பயன்படுத்தலாம்.

- ஓரியண்ட் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட்டின் தலைமை அலுவலகம், கிளைகள் அல்லது விற்பனை நிலையங்களுக்குச் செல்வதன் மூலம்
- 011 20 30 300 என்ற எண்ணில் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள எங்கள் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர் நெடர்பு அதிகாரியை நீங்கள் அழைக்கலாம்.
- என்ன எங்கள் வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மின்னஞ்சல் முகவரி அனுப்புவதன் மூலம் அனுப்புவதன் மூலம் **வநடராளளுமுசநைவெளெரசயடெ ந.ட.ம**
- எங்கள் இணையதளத்தில் உள்ள பின்வரும் இணைப்பில் உங்கள் புகார்களை அல்லது கருத்துளை பதிவு செய்யலாம் **ாவவி:'.'.'.றறற.முசநைவெளெரசயடெ ந.ட.ம.'.சநயஉ-ரள.'..**
- பின்வரும் முகவரியில் அமைந்துள்ள எங்கள் வாடிக்கையாளர் தொடர்பு அதிகாரிக்கும் நீங்கள் நேர்மையான அனுப்பலாம் - முசநைவெ ஐளெரசயடெந டுவனஇ மே 133இ டயரனனாயடமுமய ஆயறயவாய ஊமுடமுஅடிமு 04.

### அனைத்து புகார்களும் அனுப்பப்பட வேண்டிய முகவரி

யுள் - ஆனுள அலுவலகம் மற்றும் நிர்வாகம்.

ஓரியண்ட் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட்,

இலக்கம் 133, பௌத்தலோக மாவத்தை, கொழும்பு 04.

மின்னஞ்சல் ' வுநட்டரளனுமுசநவெளொசயபடெ நடபம

இணையம் ' ரவவிட்டஃறறமுசநவெளொசயபடெ நடபம.சநயஉ ாரளட்.

தொலைபேசி ' 94 11 2030 300.311

## **பெறப்பட்ட புகார்கள்**

- புகாரைப் பெற்ற மூன்று வேலை நாட்களுக்குள் உங்கள் புகார் நிறுவனத்தால் ஒப்புக்கொள்ளப்படும். உங்கள் புகாரின் செயல்முறையை கண்காணிக்க ஒரு புகார் இலக்கம் உங்களுக்கு அறிவிக்கப்படும். புகாரின் முன்னேற்றத்தைக் கண்காணிக்க இந்த இலக்கத்தை ந்துகக் பயன்படுத்தலாம்.
- புகார்கள் அல்லது பரிந்துரைகள் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 14 நாட்களுக்குள் அதற்கான தீவகன் வழதுவப்படும்.
- மேல்முறையீடு செய்யப்பட்ட புகார்கள் பெறப்பட்டு நான் விடுத்து 30 வேலை நாட்களும் முன் அத்தகான திறவு வங்கப்படும்
- மேல்முறையீட்டைத் தீர்ப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், அந்தந்த புகார்தாரருக்கு தீர்வுக்கான நியாயமான காலக்கெடு தெரிவிக்கப்பட்டு பரஸ்பரமாக ஒப்புக்கொள்ளப்படும்.
- வாடிக்கையாளர்கள் தனது புகார் காட்கள கருத்துக்களை நீ வளத்திற்கு பெற்றுக்களை மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றைத் தேர்வு செய்யலாம் (உதாரணத்திற்கு - நேரில், கடிதம், மின்னஞ்சல், தொலைபேசி அழைப்பு)
- சிங்களம், தமிழ் அல்லது ஆங்கிலத்தில் லய்யப்பட்ட முறைப்பாடுகளுக்கு அதே மொழியில் பதில் வழங்கப்படும்

## **புகார்களின் மதிப்பீடு மற்றும் விசாரணை**

புகாரைப் பெற்றவுடன், புகாரில் கூறப்பட்டுள்ள முறைப்பாடுகள் நிறுவனத்தின் கட்டுப்பாட்டில் உள்ளதா என்பதை நிறுவனம் மதிப்பிடும். நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் புகார்களை விசாரணை வய்ய தேவையான அணைத்து நடவடிக்கைகளையும் மேற்கொதுடன் வழங்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்குள் கருத்துக்களை ∴ தீர்வுகளை வழங்கும். ஒரே வாடிக்கையாளரி பல்வேறு புகார்களை வாங்கியிருந்தால், அவை தனித்தனியாக விசாரணை செய்யப்ப பதில் எண் தனித்தனியாக வழங்கப்படும்.

## **மேல்முறையீட்டு செயல்முறை**

- வழங்கப்பட்ட தீர்வுகளில் வாடிக்கையாளர்கள் அதிருப்தி அடைந்தால், அவர்கள் மேல்முறையீட்டைச் சமர்ப்பிக்கலாம் மற்றும் மேலே குறிப்பிட்டுள்ள ஊடகங்கள் மூலம் நான்

அந்த மேல்முறையீட்டைத் தொடர முடியும். அனைத்து முறையீடுவாதி எருபிரத்தியா வாடிக்கையா தொடர்பு அதிகாரி ஊடாக அதிகாரிக அனுப்ப்டும்.

- அர்ப்பணிப்புள்ள வாடிக்கையாளர் நொட்டும் அதிகாரி, உயர் அதிர்வுடன் ஒருங்கிணைத்து, மேல்முறையீட்டை மதிப்பாய்வு செய்து, மேல்முறையீட்டைப் பெற்ற 14 வேலை நாட்களுக்குள் செய்யப்பட்ட புகாருக்கான இறுதித் தீர்வை வழங்குவார்.
- மேல்முறையீட்டிற்கான பெறப்பட்ட தீர்மானத்தில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை எனில், வாடிக்கையாளருக்கு தனது முறையீட்டை இன்சூரன்ஸ் ஒம்புட்ஸ்மேன் மற்றும் அல்லது இலங்கையின் காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழு (ஐசஊளுடு) அலுவலகத்திற்கு தெரிவிற்கும் வழிமுறையும் உள்ளது.

### **காப்பீட்டு குறைதீர்ப்பாளர்களின் விவரங்கள்**

இலங்கை இன்சூரன்ஸ் ஒம்புட்ஸ்மேன்,  
143யு வஜிர் வீதி, கொழும்பு 05  
நிறை.எளொசயஉெநழஅடிரனளஅயஉெடம  
ு94 112 505 542 : ு94 112 505 041

### **இலங்கையின் காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழுவின் விவரங்கள்**

இயக்குனர் விசாரணை,  
இலங்கையின் காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழு  
நிலை 11 கிழக்கு கோபுரம், உலக வர்த்தக மையம்  
கொழும்பு 01  
ு94 11 239 6184-9 : ு94 11 233 5167  
ஐஎளொளவபையவழைநெசைஉ எடபழஎ.டம : கெழுசநசைஉ எடபழஎ.டம

### **பரிந்துரைக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர் உறவு அதிகாரி**

திருமதி நிகே'லா ஆதிஹெட்டி,  
யுளீ - ஆனுள அலுவலகம் மற்றும் நிர்வாகம்.  
ஓரியண்ட் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட்,  
இலக்கம் 133, பௌத்தலோக மாவத்தை, கொழும்பு 04.  
மின்னஞ்சல் ' வுநடபரளனுழசறைவெளொசயஉெநடம  
இணையம் ' ரவவி : ு94 11 2030 300 : 311  
தொலைபேசி ' ு94 11 2030 300 : 311