

**ஓரியன்ட் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெடின் வாடிக்கையாளர் புகார் மேலாண்மை நடைமுறை**

நாங்கள், ஓரியன்ட் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட்டில், நிறுவன மற்றும் சில்லறை வாடிக்கையாளர்களுக்கு நேரடியாகவும் எங்கள் வணிக கூட்டாளர்கள் மூலமாகவும் சேவைகளை வழங்குகிறோம். சிறந்த சேவை வழங்க அனைத்து முயற்சிகளும் எடுக்கப்பட்டாலும், சில சமயங்களில், வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் இடைத்தரகர்கள் வழங்கப்பட்ட சேவைகளில் முழு திருப்தியடையாமல் இருக்க வாய்ப்பு உள்ளது என்பதை நாங்கள் புரிந்துகொள்கிறோம்.

ஓரியன்ட் இன்சூரன்ஸில் புகார் மேலாண்மை செயல்முறை (CMP) என்பது வாடிக்கையாளர் மற்றும் ஊழியர் புகார்களின் அனைத்து அம்சங்களையும் உள்ளடக்கிய ஒருங்கிணைந்த செயல்முறை ஆகும். வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளை எளிதில் பதிவு செய்து, விரைவான தீர்வை உறுதிப்படுத்த ஒரு பொறுப்பான அலுவலர் நியமிக்கப்பட்டுள்ளார்.

**புகார் அளித்தல் அல்லது கருத்து தெரிவித்தல்**

**அன்புள்ள மதிப்புமிக்க வாடிக்கையாளரே, உங்கள் புகார், குறைநிறை அல்லது கருத்தைப் பதிவு செய்ய பின்வரும் வழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றைப் பயன்படுத்தலாம்:**

* ஓரியன்ட் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட் நிறுவனத்தின் தலைமையகம், கிளைகள் அல்லது விற்பனை நிலையங்களுக்கு வருகை தருவதன் மூலம் பதிவு செய்யலாம்.
* கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள நியமிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர் தொடர்பு அலுவலரை 011 20 30 300 எனும் இலக்கத்தின் முலம் நீங்கள் தொடர்பு கொள்ளவும் முடியும்
* எங்கள் பிரத்யேக வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மின்னஞ்சல் முகவரி **tellus@orientinsurance.lk** வழியாக எங்களுக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பி தொடர்பு கொள்ளலாம்.
* எங்கள் இணையதளத்தில் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள இணைப்பைக் கிளிக் செய்து உங்கள் புகார் அல்லது கருத்துக்களை பதிவுசெய்ய முடியும்: <http://www.orientinsurance.lk/reach-us/>
* நீங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்ட முகவரியில் உள்ள எங்கள் அர்ப்பணிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர் தொடர்பு அலுவலருக்கும் எழுதியும் அனுப்பலாம் – ஓரியன்ட் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட், 10வது மாடி, JFI டவர் 03, 75 பியதாசா சிரிசேன மாவத்தை, கொழும்பு 10.

**அனைத்து புகார்களும் கீழ்க்காணும் முகவரிக்கு அனுப்பப்**பட **வேண்டும் :**

**திரு/திருமதி நிகேஷலா அதியேட்டி உபத் தலைவர் – MD அலுவலகம் மற்றும் நிர்வாகம் ஓரியன்ட் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட் 10வது மாடி, JFI டவர் 03, 75 பியதாசா சிரிசேன மாவத்தை, கொழும்பு 10. மின்னஞ்சல்:** **tellus@orientinsurance.lk** **இணையதளம்:** [**https://orientinsurance.lk/customer-complaints/**](https://orientinsurance.lk/customer-complaints/) **தொலைபேசி: +94 11 2030 300 / 311**

**புகார்களின் பெறுதல் –**

* நிறுவனம் உங்கள் புகாரை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து மூன்று வேலை நாள்களுக்குள் உறுதிப்படுத்தும். உங்கள் புகாரின் நடவடிக்கையை கண்காணிக்க ஒரு குறிப்பு எண் வழங்கப்படும். இந்த குறிப்பு எண்ணை பயன்படுத்தி உங்கள் புகாரின் முன்னேற்றத்தை நீங்கள் கண்காணிக்கலாம்.
* புகார், கோரிக்கை அல்லது பரிந்துரையை பெற்றதிலிருந்து 14 நாட்களுக்குள் அனைத்து புகார்களும் தீர்க்கப்படும்.
* தீர்மானத்துக்கு எதிராக செய்யப்பட்ட மேல் முறையீட்டிற்கான பதில் – மேல் முறையீட்டு நாளிலிருந்து 14 வேலை நாட்களுக்குள் வழங்கப்படும்
* மேல்முறையீட்டைத் தீர்ப்பதில் தாமதங்கள் ஏற்பட்டால், தீர்வுக்கான நியாயமான காலக்கெடு சம்பந்தப்பட்ட புகார்தாரருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டு, பரஸ்பர ஒப்பந்தம் செய்யப்படும்.
* வாடிக்கையாளர்கள் மேலே குறிப்பிடப்பட்ட எந்தவொரு வழியையும் தேர்வு செய்து தங்களது புகாருக்கு நிறுவனத்தின் பதில்/கருத்துக்களை பெறலாம் (உதாரணமாக: நேரில், கடிதம், மின்னஞ்சல், தொலைபேசி அழைப்பு).
* சிங்களம், தமிழ் அல்லது ஆங்கிலத்தில் செய்யப்படும் புகார்களுக்கு அதே மொழியில் பதில் அளிக்கப்படும்.

**புகார்களின் மதிப்பீடு மற்றும் விசாரணை**

புகாரைப் பெற்றதும், அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பிரச்சனை நிறுவன கட்டுப்பாட்டுக்குள் உள்ளதா என மதிப்பீடு செய்யப்படும். வாடிக்கையாளர்கள் செய்த புகாரை விசாரித்து, ஒப்பந்த நேரக்கெடுகளுக்குள் பதில்/தீர்வு வழங்கப்படும். ஒரே வாடிக்கையாளர் பல புகார்கள் செய்தால், அவை தனித்தனியான வழக்குகளாக விசாரிக்கப்பட்டு தனித்தனியாக பதில் வழங்கப்படும்.

**மறுப்பு (Appeal) செயல்முறை**

* வாடிக்கையாளர் வழங்கப்பட்ட தீர்மானத்தில் திருப்தியற்ற நிலையில் இருந்தால், மேலே குறிப்பிடப்பட்ட வழிகளின் மூலம் அவர் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.. - பெறப்பட்ட மறுப்புக் கோரிக்கைகள் அமைப்பின் இணக்க நடவடிக்கை அலுவலர் திரு. பசிந்து அபேகுணவர்த்தன அவர்களால் மதிப்பீடு செய்யப்பட்டு பிரச்சினையை தீர்க்க அனைத்து முயற்சிகளும் மேற்கொள்ளப்படும்.

**திரு. பசிந்து அபேகுணவர்த்தன மூத்த உபத் தலைவர் – தலைமை இணக்க அதிகாரி ஓரியன்ட் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட், 10வது மாடி, JFI டவர் 03, 75 பியதாசா சிரிசேன மாவத்தை, கொழும்பு 10** **Pasindu.abeygunawardana@orientinsurance.lk** **|** [**www.orientinsurance.lk**](http://www.orientinsurance.lk) **தொலைபேசி: +94 112020429**

* மறுப்பு தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தியடைவில்லையெனில், அவர் தனது மேல்முறையீட்டை Insurance Ombudsman அலுவலகம் மற்றும்/அல்லது Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka (IRCSL)- ஆகியவற்றிற்கு கொண்டுசெல்லமுடியும்.

**காப்பீட்டு ஒம்புட்ஸ்மேன் தொடர்பு விவரங்கள்**

**இலங்கை காப்பீட்டு ஒம்புட்ஸ்மேன் (Ombudsmen),**

**143A வஜிரா வீதி, கொழும்பு 05**

[**www.insuranceombudsman.lk**](http://www.insuranceombudsman.lk)

**+94 112 505 542/ +94 112 505 041**

**இலங்கை காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை ஆணையத்தின் தொடர்பு விவரங்கள்**

**ஆய்வுத் துறை இயக்குநர்,**

**இலங்கை காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை ஆணையம்**

**11வது நிலை கிழக்கு கோபுரம், உலக வர்த்தக மையம்**

**கொழும்பு 01**

**+94 11 239 6184-9/ +94 11 233 5167**

**Investigation@ircsl.gov.lk/infor@ircsl.gov.lk**

**நியமிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர் தொடர்பு அலுவலர்**

**திரு/திருமதி நிகேஷலா அதியேட்டி**

**உபத் தலைவர் – MD அலுவலகம் மற்றும் நிர்வாகம்**

**ஓரியண்ட் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட்**

**10வது மாடி, JFI டவர் 03, 75 பியதாச சிறிசேன மாவத்தை,**

**மின்னஞ்சல் ;** **Tellus@orientinsurance.lk**

**வலைத்தளம் ;** [**https://orientinsurance.lk/customer-complaints/**](https://orientinsurance.lk/customer-complaints/)

**தொலைபேசி ; +94 11 2030 300/311**