

இணைப்பு I

காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகளைக்  
கையாளும் நடைமுறை



## பதிப்பு 1.0

### 1. ஆவண விவரங்கள்

ஆவணத்தின் பெயர்	காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் நடைமுறை
ஆவணப் பதிப்பு	1.0
வணிகச் செயல்பாட்டைத் தொடங்குதல்	முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவ செயல்பாடு
ஆவண உரிமையாளர் / பாதுகாவலர் மற்றும் பராமரிப்புக்குப் பொறுப்பானவர்	பசிந்து அபெகுணவர்தன <b>தலைமை இணக்க அதிகாரி</b>
மதிப்பாய்வு செய்து ஒப்புதல் அளித்தது	<b>பணிப்பாளர் குழு</b>
பதிப்பு அமுலுக்கு வரும் திகதி	
மதிப்பாய்வு நிகழும் வீதம்	ஆண்டுதோறும்
தேவையான நடைமுறை	ஒழுங்குமுறைப்படுத்துவோர் (இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல் ஆணைக்குழு)
மொழி	மூன்று மொழிகளில் கிடைக்கிறது - சிங்களம்   தமிழ்   ஆங்கிலம்

### 2. பதிப்புக் கட்டுப்பாடு

பதிப்பு	குறிப்புகள்	ஒப்புதல் தேதி	வழங்கியவர்
1.0		06 ஏப்ரல் 2026	செயற்பாடுகள் கட்டுப்பாட்டுப் பிரிவு

## பொருளடக்கம்

1. அறிமுகம் .....	4
2. விளக்கம் .....	5
3. காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் நடைமுறை – விளக்கப்படம் .....	6
4. முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வதற்கான உத்தேச காலக்கெடு .....	6
5. முறைப்பாடு அளிப்பது எப்படி.....	7
6. முறைப்பாடுகளை யாரிடம் தெரிவிப்பது .....	8
7. முறைப்பாடுடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள் 8	
8. எப்போது ஏற்றுக்கொள்ளப்படும் .....	9
9. செய்யப்பட்ட முறைப்பாடு தொடர்பான தற்போதைய நிலையை எவ்வாறு பார்ப்பது.....	9
10. 'மேல்முறையீடுகளை மறுஆய்வு செய்யும் அதிகாரியின் ' பதவி மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்: ஆரம்பத் தீர்வில் முறைப்பாட்டாளர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், யாரிடம் மேல்முறையீடு செய்யப்பட வேண்டும்.....	9
11. ஒரு முறைப்பாடு முடிவுக்குக் கொண்டுவருதல்.....	10
12. இறுதித் தீர்வில் முறைப்பாட்டாளர் திருப்தியடையாத பட்சத்தில், மாற்று முரண்பாட்டு தீர்வு (ADR) வழிமுறைகள் உள்ளன .....	10
13. முறைப்பாடு பதிவுகளைத் தக்கவைத்தல் .....	11
14. கொள்கை மறுஆய்வு மற்றும் ஒப்புதல் .....	12
இணைப்பு - முறைப்பாடு ஒப்புதல் படிவம்.....	14

## 1. அறிமுகம்

ஓரியன்ட் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட், (Orient Insurance Limited) இலங்கையின் ஒரு முன்னணி பொதுக் காப்புறுதி நிறுவனமாகும். இது அல்-ஃபுத்தைம் குழுமத்தின் (Al-Futtaim Group) ஒரு பகுதியான ஓரியன்ட் இன்சூரன்ஸ் பிஜேஎஸ்சி-யின் (Orient Insurance PJSC) முழு உரிமையுடைய துணை நிறுவனமாகும். இந்நிறுவனம், தனிநபர் மற்றும் நிறுவன வாடிக்கையாளர்கள் இருவருக்கும் சேவை வழங்கும் வகையில், மோட்டார், மருத்துவம், தீ, கடல்சார் மற்றும் இதர காப்பீட்டுத் தயாரிப்புகள் உள்ளிட்ட பரந்த அளவிலான காப்புறுதித் தீர்வுகளை வழங்குகிறது.

வாடிக்கையாளரை மையமாகக் கொண்ட சேவை, செயல்பாட்டுச் சிறப்பு மற்றும் ஒழுங்குமுறை இணக்கம் ஆகியவற்றில் உறுதியான அர்ப்பணிப்புடன், ஓரியன்ட் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட் தனது காப்புறுதிதாரர்களுக்கு நம்பகமான பாதுகாப்பையும் உடனடி ஆதரவையும் வழங்க முயல்கிறது. இந்நிறுவனம், தொழில்துறையின் சிறந்த நடைமுறைகள் மற்றும் இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல் ஆணைக்குழுவினால் வகுக்கப்பட்ட ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்புக்கு இணங்க செயல்பட்டு, அதன் அனைத்து செயல்பாடுகளிலும் வெளிப்படைத்தன்மை, நேர்மை மற்றும் பொறுப்புக்கூறலை உறுதி செய்கிறது.

காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் நடைமுறை, ஓரியன்ட் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட் பின்பற்றும் நிலையான அணுகுமுறையை விவரிக்கிறது. காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகள் நியாயமான மற்றும் உரிய நேரத்தில் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டு, மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு, தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்வதே எங்கள் நோக்கம். அனைத்து காப்புறுதிதாரர்களுக்கும் நேர்மை, தொழில்முறை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையுடன் எங்கள் சேவைகளை வழங்க நாங்கள் கடமைப்பட்டுள்ளோம். நாங்கள் மிக உயர்ந்த சேவைத் தரத்தைப் பராமரிக்க முயன்றாலும், வழங்கப்படும் சேவையில் காப்புறுதிதாரர் அதிருப்தி அடையும் சூழ்நிலைகள் ஏற்படக்கூடும் என்பதை நாங்கள் உணர்கிறோம். அத்தகைய சந்தர்ப்பங்கள் உடனடியாகவும், பாரபட்சமின்றியும், திறம்படவும் நிவர்த்தி செய்யப்படுவதை இந்த நடைமுறை உறுதி செய்கிறது.

இத்தகைய பிரச்சினைகளுக்குத் திறம்படத் தீர்வு காண்பதற்கு ஆதரவளிக்கும் வகையில், ஓரியன்ட் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட், நிறுவனத்தின் முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவ கொள்கைக்கு இணங்க ஒரு விரிவான முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவத்தை பராமரிக்கிறது. “காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவ பொறுப்பாளர்” எனப் பெயரிடப்பட்ட, நியமிக்கப்பட்ட ஒரு முறைப்பாடுகள் கையாளும் அதிகாரி, ஒவ்வொரு முறைப்பாடும் பாரபட்சமின்றி, தெளிவுடன் மற்றும் உரிய கவனத்துடன் கையாளப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக இந்தச் செயல்முறையை மேற்பார்வையிடுகிறார்.

இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல் ஆணைக்குழுவினால் (IRCSL) வெளியிடப்பட்ட காப்பீட்டாளர்கள் மற்றும் தரகர்கள் புகார்களைக் கையாள்வது தொடர்பான வழிகாட்டுதல்கள் (2016) -க்கு இணங்க, காப்புறுதிதாரர்கள் ஒரு முறைப்பாடு எவ்வாறு பதிவு செய்வது என்பது குறித்த வழிகாட்டியாகவும், முறைப்பாடுகளைக் கையாளுதல், மேல் நடவடிக்கை எடுத்தல் மற்றும் தீர்ப்பதில் உள்ள படிகளை விவரிப்பதாகவும் இந்த ஆவணம் அமைகிறது .

## 2. விளக்கம்

காப்பீட்டாளர்கள் மற்றும் தரகர்களால் புகார்களைக் கையாளுதல் குறித்த வழிகாட்டுதல்கள் (2016) -இன் நோக்கத்திற்காக , இந்த நடைமுறைக்கு பின்வரும் வரையறைகள் பொருந்தும்:

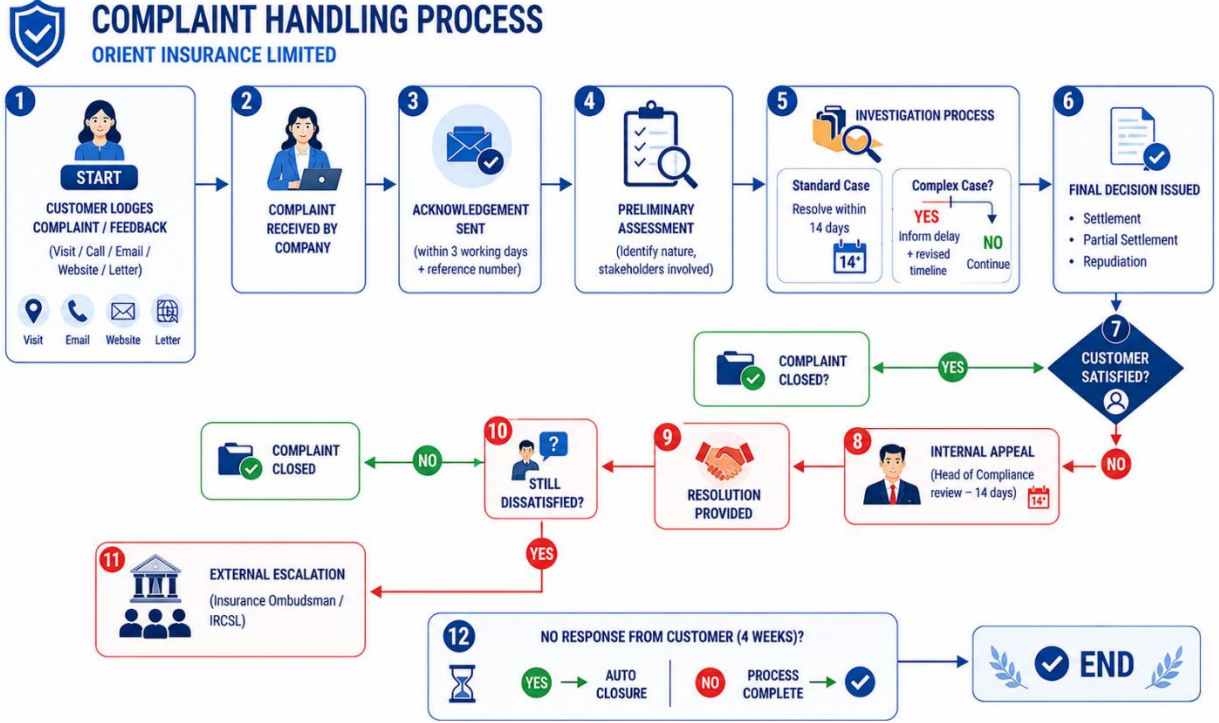
' முறைப்பாடு ' - ஒரு காப்புறுதிதாரர், தரகர் அல்லது முகவர் வழங்கும் சேவைகள் குறித்து, அவர்களிடம் தெரிவிக்கப்படும் அதிருப்தி .

' முறைப்பாட்டாளர் ' - ஒரு காப்புறுதிதாரரிடமோ அல்லது தரகரிடமோ புகார் அளித்த நபர்.

' காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவ பொறுப்பாளர் ' - காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகளைத் திறம்பட, நியாயமாக மற்றும் உரிய நேரத்தில் கையாள்வதை மேற்பார்வையிடுவதற்கும், நிர்வகிப்பதற்கும், உறுதி செய்வதற்கும் முதன்மைப் பொறுப்பு வகிக்கும், காப்புறுதிதாரரின் நியமிக்கப்பட்ட மூத்த முகாமைத்துவப் பணியாளர்.

' மேல்முறையீடுகளை மறுஆய்வு செய்யும் அதிகாரி' - காப்புறுதிதாரரின் முதன்மை அதிகாரி அல்லது நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரி, இவர் முறைப்பாடுகள் மேல்நிலைப்படுத்தலின் இரண்டாம் நிலையாகச் செயல்பட்டு, காப்புறுதிதாரரின் நலன்களைப் பாதுகாக்கும் அதே வேளையில், மேல்முறையீடுகளைத் திறமையாகவும் திறம்படவும் தீர்ப்பதற்குப் பொறுப்பானவர்.

### 3. காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் நடைமுறை – விளக்கப்படம்



### 4. முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வதற்கான உத்தேச காலக்கெடு

கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள காலக்கெடுவானது, காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகளைத் திறம்பட நிர்வகிப்பதற்கும் தீர்ப்பதற்கும், காப்பீட்டாளர்கள் மற்றும் தரகர்களுக்கான புகார்களைக் கையாளுதல் குறித்த 2016 ஆம் ஆண்டு வழிகாட்டுதல்களில் விதிக்கப்பட்டுள்ள குறைந்தபட்ச சேவைத் தரநிலைகளைப் பிரதிபலிக்கின்றன.

செயல்முறை	பணி முடிக்கும் நேரம் (TAT)
முறைப்பாடு ஏற்றுக்கொண்டதற்கான ஒப்புதல்	முறைப்பாடு பெறப்பட்ட திகதியிலிருந்து 3 வேலை நாட்களுக்குள்
முறைப்பாடுக்குத் தீர்வு காணாதல் மற்றும் அத்தீர்வு அல்லது தீர்வில் ஏற்படும் தாமதங்கள் குறித்து முறைப்பாட்டாளருக்குத் தெரிவித்தல்.	14 வேலை நாட்களுக்குள் (ஒரு தீர்வு வழங்கப்படும் வரை முறைப்பாட்டாளருக்குத் தொடர்ந்து தகவல் தெரிவிக்கப்படும்)
மேல்முறையீடுகளை ஏற்றுக்கொள்வது	தீர்மானம் அல்லது பதிலை தெரிவித்த திகதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள்

வழங்கப்பட்ட தீர்மானத்திற்கு எதிராக செய்யப்பட்ட மேல்முறையீட்டிற்கான பதில்	மேல்முறையீடு பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள்
--	--

இந்தக் காலக்கெடு நீடிக்கப்படலாம். பல்வேறு காரணங்களால் இத்தகைய சிக்கல் ஏற்படலாம், அவ்வாறு ஏற்பட்டால், தாமதத்திற்கான காரணங்களை நாங்கள் விளக்கி, பிரச்சினை முழுமையாகத் தீர்க்கப்படும் வரை உங்களுக்குத் தகவல் தெரிவிப்போம்.

## 5. முறைப்பாடு அளிப்பது எப்படி

முறைப்பாடுகளை சிங்களம், தமிழ் அல்லது ஆங்கிலத்தில் சமர்ப்பிக்கலாம். முறைப்பாடு எந்த மொழியில் அளிக்கப்படுகிறதோ, அதே மொழியில் பதில்கள் தெரிவிக்கப்படும்.

எங்கள் தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகள் தொடர்பான எந்தவொரு அதிருப்தி குறித்தும் காப்புறுதிதாரர்கள் முறைப்பாடுகளைச் சமர்ப்பிப்பதற்கு, நாங்கள் பல வசதியான வழிகளை வழங்குகிறோம். எங்கள் பிரத்யேக முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவக் குழுவை, கீழே பட்டியலிடப்பட்டுள்ள தொடர்பு முறைகளில் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் தொடர்பு கொள்ளலாம்:

தொடர்பு முறை	தொடர்பு எண்/ முகவரி/ மின்னஞ்சல் முகவரி
<b>வாய்மொழியாக</b>	
i. தொலைபேசி	+94 11 2030 300/311
ii. வருகை	ஓரியண்ட் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட், 10வது மாடி, JFI டவர் 03, 75 பியதாச சிறிசேன மாவத்தை, கொழும்பு 10  மேலும், எங்கள் கிளைகளில் ஏதேனும் ஒன்றைத் தொடர்புகொள்வதன் மூலமும் உங்கள் புகாரைப் பதிவு செய்யலாம்.
<b>எழுத்து வடிவில்</b>	
i. மின்னஞ்சல்	<a href="mailto:tellus@orientinsurance.lk">tellus@orientinsurance.lk</a>
ii. தபால்	ஓரியண்ட் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட், 10வது மாடி, JFI டவர் 03, 75 பியதாச சிறிசேன மாவத்தை, கொழும்பு 10
iii. இணையவழி	<a href="https://orientinsurance.lk/">https://orientinsurance.lk/</a> <a href="https://orientinsurance.lk/customer-complaints/">https://orientinsurance.lk/customer-complaints/</a>

காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும்  
நடைமுறை – ஓரியண்ட் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட்

## 6. முறைப்பாடுகளை யாரிடம் தெரிவிப்பது

காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவ பொறுப்பு அதிகாரியிடம் தெரிவிக்க வேண்டும் .

காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவ பொறுப்பு அதிகாரியின் நேரடித் தொடர்பு	
பெயர்	செல்வி நிகேஷாலா ஆதிஹெட்டி
பதவி	துணைத் தலைவர் - நிர்வாக இயக்குநர் அலுவலகம் மற்றும் நிர்வாகம் காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவ பொறுப்பு அதிகாரி
முகவரி	ஓரியண்ட் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட், 10வது மாடி, JFI டவர் 03, 75 பியதாச சிறிசேன மாவத்தை, கொழும்பு 10
நேரடி இணைப்பு	+94 11 2030 300/311
மொபைல்	+94 70 3214 924
மின்னஞ்சல்	tellus@orientinsurance.lk

## 7. முறைப்பாட்டுடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள்

காப்புறுதிதாரர் அழைப்பு மையம் மூலம் வாய்மொழிப் முறைப்பாடு அளிக்கலாம்; இருப்பினும், ஒரு முறைப்பாட்டை விசாரிப்பதில் தொடர்புடைய அனைத்து ஆதாரங்களையும் தகவல்களையும் திரட்டுவதற்காக, பின்வரும் ஆவணங்கள்/தகவல்களுடன் எழுத்துப்பூர்வமான முறைப்பாட்டைச் சமர்ப்பிக்குமாறு வன்மையாகப் பரிந்துரைக்கப்படுகிறது.

- காப்புறுதிதாரரின் முழுப் பெயர், முகவரி, காப்புறுதி எண் அல்லது தேசிய அடையாள அட்டை (NIC) எண்ணைத் தெளிவாகக் குறிப்பிடும் எழுத்துப்பூர்வமான முறைப்பாடு கடிதம்.
- முறைப்பாட்டாளருடன் தொடர்புடைய அனைத்து நிகழ்வுகள் மற்றும் சூழ்நிலைகள் உள்ளிட்டவற்றின் விரிவான சுருக்கம்.
- விவகாரம் தொடர்பான அனைத்து துணை ஆவணங்களான கடிதங்கள், விலைப்புள்ளிகள் மற்றும் முந்தைய கடிதப் பரிமாற்றங்களின் நகல்கள்.
- இழப்புகளுக்கான ஆதாரம் , பொருந்தும் இடங்களில் .
- பிரச்சினைக்குத் தீர்வு காண்பதற்கு அவசியம் எனப் முறைப்பாட்டாளர் கருதும், எதிர்பார்க்கப்படும் தீர்வு அல்லது நிவாரண நடவடிக்கையைக் குறிப்பிடும் ஒரு அறிக்கை.
- முறைப்பாடு தன்மை மற்றும் சிக்கலான தன்மையின் அடிப்படையில், நிறுவனம் நியாயமாகக் கோரக்கூடிய ஏதேனும் கூடுதல் ஆவணங்கள் அல்லது தகவல்கள்.

காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும்  
நடைமுறை – ஓரியண்ட் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட்

## 8. எப்போது ஏற்றுக்கொள்ளப்படும்

அனைத்து முறைப்பாடுகளும் பெறப்பட்ட 3 வேலை நாட்களுக்குள் ஒரு மின்னஞ்சல் வழியாகப் பதிவு செய்யப்பட்டு, *மின்னஞ்சல் வழியாக* ஒப்புக்கொள்ளப்படும். ஒவ்வொரு புகாருக்கும் உரிய குறிப்பு எண், (reference Number) ஒப்புக்கக் கடிதத்துடன் வழங்கப்படும். அந்த ஒப்புக்கக் கடிதத்தில், முறைப்பாடு தொடர்பாக நீங்கள் தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய அதிகாரியின் பெயர், பதவி மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் அடங்கியிருக்கும்.

மேலும், ஒரு முறைப்பாடுக்கு 3 வேலை நாட்களுக்குள் தீர்வு காணப்பட்டால், அந்தத் தீர்வும் ஒப்புக்கக் கடிதத்துடன் சேர்த்துத் தெரிவிக்கப்படும்.

## 9. செய்யப்பட்ட முறைப்பாடு தொடர்பான தற்போதைய நிலையை எவ்வாறு பார்ப்பது

காப்புறுதிதாரர்கள் +94 112 03 0300/311 ஊடாக எங்கள் முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவ பிரிவைத் தொடர்புகொள்வதன் மூலம் முறைப்பாட்டின் தற்போதைய நிலையை எளிதாகச் சரிபார்த்துக் கொள்ளலாம். மேலும், மேலே பிரிவு எண் 5-இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி, முறைப்பாட்டை பதிவு செய்யப் பயன்படுத்தப்படும் எந்தவொரு தகவல் தொடர்பு வழியையும் அதன் முன்னேற்றத்தைக் கண்காணிக்கவும் பயன்படுத்தலாம். முறைப்பாடு தொடர்பான தற்போதைய நிலை குறித்து விசாரிக்கும்போது, உடனடி உதவியை எளிதாக்குவதற்காக, காப்புறுதிதாரர்கள் தங்கள் முறைப்பாடுக்கு ஒதுக்கப்பட்ட தனித்துவமான குறிப்பு எண்ணை வழங்க வேண்டும்.

## 10. 'மேல்முறையீடுகளை மறுஆய்வு செய்யும் அதிகாரியின் ' பதவி மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்: ஆரம்பத் தீர்வில் முறைப்பாட்டாளர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், யாரிடம் மேல்முறையீடு செய்யப்பட வேண்டும்.

நிறுவனத்தின் முறைப்பாடுகள் முகாமைத்துவ அதிகாரி வழங்கும் ஆரம்பகட்டத் தீர்வில் திருப்தியடையாத பட்சத்தில், காப்புறுதிதாரர்கள் மேல்முறையீடுகளை மறுஆய்வு செய்யும் அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம். நிறுவனத்தின் முதன்மை அதிகாரி அல்லது நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரியாக இருக்கும் மேல்முறையீடுகளை மறுஆய்வு செய்யும் அதிகாரி, நிறுவனத்திற்குள் புகார்களை அடுத்த கட்டத்திற்கு எடுத்துச் செல்லும் இரண்டாம் நிலை அதிகாரியாகச் செயல்படுகிறார். அவர், காப்புறுதிதாரர்களின் நலன்களைப் பாதுகாக்கும் அதே வேளையில், புகார்கள் திறமையாகவும் திறம்படவும் தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்கிறார்.

'மேல்முறையீடுகளை மறுஆய்வு செய்யும் அதிகாரியின்' நேரடித் தொடர்பு	
பெயர்	திரு. தனுஜ் எட்வர்ட்
பதவி	நிர்வாக இயக்குநர் மற்றும் தலைமை நிர்வாக அதிகாரி
முகவரி	ஓரியண்ட் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட், 10வது மாடி, JFI டவர் 03, 75 பியதாச சிறிசேன மாவத்தை, கொழும்பு 10
நேரடி இணைப்பு	+94 11 2030310
மொபைல்	+94 77 7711 564
மின்னஞ்சல்	tellus@orientinsurance.lk

## 11. ஒரு முறைப்பாடு முடிவுக்குக் கொண்டுவருதல்

நிறுவனத்தால் பெறப்பட்ட ஒரு முறைப்பாடு, பின்வரும் சந்தர்ப்பங்களில் முடித்து வைக்கப்பட்டதாகக் கருதப்படும்.

1. முறைப்பாடு முழுமையாகத் தீர்க்கப்பட்டது.
2. முறைப்பாட்டாளர் தீர்மானத்தை ஏற்றுக்கொள்வதை எழுத்துப்பூர்வமாக உறுதிப்படுத்தியுள்ளார்; அல்லது
3. முறைப்பாடு கையாளும் பொறுப்பாளர், நிறுவனம் தனது ஒப்பந்த, சட்டரீதியான மற்றும் ஒழுங்குமுறை சார்ந்த கடமைகளை நிறைவேற்றியுள்ளது எனச் சான்றளித்து, பின்வரும் சந்தர்ப்பங்களில் அந்த விஷயத்தை முடிவுக்குக் கொண்டுவருகிறார் ;
  - a. முறைப்பாட்டாளர் அந்தத் தீர்மானத்துடன் உடன்படவில்லை, ஆனால் நிறுவனத்தால் அந்த விஷயத்தை மேலும் பரிசீலிக்க இயலவில்லை .
  - b. எழுத்துப்பூர்வமான தீர்வு அல்லது பதிலைப் பெற்ற நான்கு (04) வாரங்களுக்குள் முறைப்பாட்டாளர் பதிலளிக்கவில்லை.

## 12. இறுதித் தீர்வில் முறைப்பாட்டாளர் திருப்தியடையாத பட்சத்தில், மாற்று முரண்பாட்டு தீர்வு (ADR) வழிமுறைகள் உள்ளன.

மேல்முறையீட்டு செயல்முறை நிறைவடைந்ததும், நிறுவனம் வழங்கும் இறுதித் தீர்வில் காப்புறுதிதாரர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், கீழே பட்டியலிடப்பட்டுள்ள மாற்று முரண்பாட்டு தீர்வு (ADR) வழிமுறைகளில் ஏதேனும் ஒன்றைப் பின்பற்றுவதன் மூலம் அவர்கள் மேலதிக நிவாரணம் தேடலாம்.

கிடைக்கக்கூடிய மாற்று முரண்பாட்டு தீர்வு வழிமுறைகள்		
பொறிமுறை	இலங்கை காப்புறுதி குறைகேள் அதிகாரி (Insurance Ombudsman)	இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல் ஆணைக்குழு (IRCSL)
முகவரி	இலங்கை காப்புறுதி குறைகேள் அதிகாரி இல.1, பெதஸ்தா பிளேஸ் கொழும்பு 05	இயக்குநர் - விசாரணை இலங்கை காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை ஆணையம் லெவல் 11, கிழக்கு கோபுரம் உலக வர்த்தக மையம் கொழும்பு 01
தொடர்பு எண்	011-2505542/ 011-2505041	011-2396184-9/ 011-2335167
மின்னஞ்சல்	<a href="mailto:info@insuranceombudsman.lk">info@insuranceombudsman.lk</a>	<a href="mailto:investigation@ircsl.gov.lk">investigation@ircsl.gov.lk</a> <a href="mailto:info@ircsl.gov.lk">info@ircsl.gov.lk</a>
வலைத்தளம்	<a href="http://insuranceombudsman.lk">insuranceombudsman.lk</a>	<a href="http://ircsl.gov.lk">http://ircsl.gov.lk</a>

### 13. முறைப்பாடு பதிவுகளைத் தக்கவைத்தல்

ஓரியன்ட் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட், பெறப்பட்ட அனைத்துப் முறைப்பாடுகளின் விரிவான மற்றும் முறையான பதிவைப் பராமரிக்க வேண்டும். ஆரம்பக் குறைபாடு, விசாரணை அறிக்கைகள், உள்ளக ஆலோசனைகள், அது தொடர்பான அனைத்துக் கடிதப் பரிமாற்றங்கள் மற்றும் இறுதித் தீர்வு ஆகியவற்றை உள்ளடக்கிய இந்தப் பதிவுகள், முறைப்பாடு இறுதியாகத் தீர்க்கப்பட்ட திகதியிலிருந்து குறைந்தபட்சம் 6 ஆண்டுகளுக்குப் பாதுகாக்கப்பட வேண்டும்.

இந்தத் தக்கவைப்புக் காலம், Regulation of Insurance Industry சட்டத்திற்கு (RII) இணங்குவதை உறுதி செய்வதோடு, ஒழுங்குமுறைத் தணிக்கைகள் அல்லது நீடித்த சட்டரீதியான தகராறுகளின் போது வரலாற்றுத் தரவுகளை மீளாய்வு செய்யவும் அனுமதிக்கிறது.

#### a. நீட்டிக்கப்பட்ட தக்கவைப்பை பாதிக்கும் காரணிகள்

6 ஆண்டு விதிமுறை அடிப்படையாக இருந்தாலும், பின்வரும் அளவுகோல்களின் அடிப்படையில் நிறுவனம் தக்கவைப்புக் காலத்தை நீட்டிக்கலாம்:

- தன்மை மற்றும் சிக்கலான தன்மை: மோசடி, அமைப்பு ரீதியான முறைகேடு குற்றச்சாட்டுகள் தொடர்பான முறைப்பாடுகள் அல்லது தற்போது வழக்கில் உள்ள முறைப்பாடுகள், சட்ட செயல்முறை முழுமையாக முடிவடையும் வரை நிறுத்தி வைக்கப்படும்.
- காப்புறுதி வகை: \* வாகனக் காப்புறுதி: நிலையான விபத்துக் கோரிக்கை காலக்கெடுவிற்கு ஏற்ப பதிவேடுகள் பராமரிக்கப்படுகின்றன.
  - மோட்டார் அல்லாத / பொறுப்புக் காப்புறுதி: பல ஆண்டுகளுக்குப் பிறகு குறைகள் மீண்டும் எழக்கூடிய "நீண்ட கால" பொறுப்புகளுக்கு

(எ.கா., தொழில்முறை இழப்பீட்டுக் காப்புறுதி அல்லது முதலாளியின் பொறுப்புக் காப்புறுதி) பதிவுகள் நீண்ட காலம் வைத்திருக்கப்படலாம்.

- ஒழுங்குமுறை ஆணைகள்: குறிப்பிட்ட வழக்குக் கோப்புகள் தொடர்பாக இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல் ஆணைக்குழு (IRCSL) அல்லது நிதிப் புலனாய்வுப் பிரிவு (FIU) வெளியிடும் ஏதேனும் ஒரு குறிப்பிட்ட வழிகாட்டுதல்.

#### b. தரவு தனியுரிமை மற்றும் பாதுகாப்பு

காப்பகப்படுத்தப்பட்ட அனைத்து முறைப்பாடு பதிவுகளும், 2022-ஆம் ஆண்டின் 09-ஆம் இலக்க தனிநபர் தரவுப் பாதுகாப்புச் சட்டத்திற்கு முழுமையாக இணங்குவதை உறுதிசெய்யும் வகையில், கட்டுப்படுத்தப்பட்ட அணுகலுடன் கூடிய ஒரு பாதுகாப்பான சூழலில் (பௌதீக அல்லது டிஜிட்டல்) சேமிக்கப்பட வேண்டும். தக்கவைப்புக் காலம் முடிந்தவுடன், தரவு மீறல்களைத் தடுப்பதற்காக, பாதுகாப்பான அழிப்பு முறைகளைப் பயன்படுத்தி பதிவுகள் அப்புறப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

### 14. கொள்கை மறுஆய்வு மற்றும் ஒப்புதல்

#### a. வாரிய மேற்பார்வை மற்றும் ஒப்புதல்

இந்தப் முறைப்பாடு கையாளும் கொள்கையும், அதைத் தொடர்ந்து செய்யப்படும் எந்தவொரு முக்கியத் திருத்தங்களும், ஓரியன்ட் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட் நிறுவனத்தின் பணிப்பாளர் குழுவின் முறையான ஆய்வு மற்றும் ஒப்புதலுக்கு உட்பட்டவை ஆகும். ஐ.ஆர்.சி.எஸ்.எல் சந்தை நடத்தை வழிகாட்டுதல்களுடன் (Market Conduct Guidelines) ஒத்துப்போகும் ஒரு திறமையான, பாரபட்சமற்ற மற்றும் போதுமான வளங்களைக் கொண்ட குறைதீர்க்கும் வழிமுறையை நிறுவனம் பராமரிப்பதை உறுதி செய்வதற்கான இறுதிப் பொறுப்பு இயக்குநர்கள் குழுவிற்கே உண்டு.

#### b. மதிப்பாய்வு நிகழும் வீதம்

கொள்கையானது வலுவாகவும், மாறிவரும் நுகர்வோர் தேவைகள் மற்றும் சட்டத் தேவைகளுக்கு ஏற்பவும் இருப்பதை உறுதிசெய்ய:

- காலமுறை ஆய்வு: இந்தக் கொள்கையானது, இணக்கத் துறையால் செயல்பாடுகள் மற்றும் சட்டக் குழுக்களுடன் ஒருங்கிணைந்து ஆண்டுதோறும் ஆய்வு செய்யப்படும்.
- தற்காலிகப் புதுப்பிப்புகள்: பின்வருவனவற்றில் ஏதேனும் ஒன்றால் உடனடி ஆய்வு தூண்டப்படும்:
  - இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல் ஆணைக்குழு (IRCSL) புதிய வழிகாட்டுதல்கள் அல்லது சுற்றறிக்கைகளை வெளியிடுதல்.
  - நிறுவனத்தின் உள் அமைப்பு கட்டமைப்பில் குறிப்பிடத்தக்க மாற்றங்கள்.

காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும்  
நடைமுறை – ஓரியன்ட் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட்

- ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல் ஆணைக்குழு நடத்தப்படும் உள்ளகத் தணிக்கைகள் அல்லது "கருப்பொருள் சார்ந்த ஆய்வுகள்" மூலம் கண்டறியப்பட்ட, தற்போதுள்ள செயல்முறையில் உள்ள குறைபாடுகளை எடுத்துக்காட்டும் முடிவுகள்.

c. இணக்கக் கண்காணிப்பு

இணக்கப் பிரிவுத் தலைவர், வாரியத்திற்கு (அல்லது தொடர்புடைய வாரியத் துணைக்குழுவிற்கு) ஒரு காலாண்டு புகார் சுருக்க அறிக்கையை வழங்க வேண்டும். இந்த அறிக்கை, குறைகளின் போக்குகள், தீர்வுக்கான கால அவகாசம் மற்றும் ஏதேனும் கொள்கை மீறல்கள் ஆகியவற்றை எடுத்துரைக்கும். இதன்மூலம், சேவை மேம்பாடுகள் குறித்து வாரியம் தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க முடியும்.

## இணைப்பு - முறைப்பாடு ஒப்புதல் படிவம்

பொருள்: முறைப்பாடு ஏற்றுக்கொண்டதற்கான ஒப்புதல் - [குறிப்பு எண்- Reference Number]

அன்புள்ள [முறைப்பாட்டாளர் பெயர்],

[முறைப்பாட்டின் சுருக்கமான பொருள்] தொடர்பாக, [பெறப்பட்ட திகதி] திகதியிட்ட உங்கள் முறைப்பாடுப் பெற்றுக் கொண்டதை நாங்கள் உறுதிசெய்கிறோம். உங்கள் முறைப்பாடு, குறிப்பு எண்: [குறிப்பு எண்ணைச் உள்ளிடவும்] என்பதன் கீழ் பதிவு செய்யப்பட்டுள்ளது.

உங்கள் முறைப்பாட்டின் நிலை குறித்து விசாரிக்க அல்லது மேலதிக தகவல்களை வழங்க, உங்கள் முறைப்பாட்டைக் கையாளும் பின்வரும் அதிகாரியைத் தொடர்பு கொள்ளவும்:

பெயர்	: செல்வி நிகேஷலா ஆதிஹெட்டி
பதவி	: துணைத் தலைவர் - நிர்வாக இயக்குநர் அலுவலகம் மற்றும் நிர்வாகம்.
நேரடி தொலைபேசி	: +94 112 03 0300/311
மின்னஞ்சல்	: <a href="mailto:Tellus@orientinsurance.lk">Tellus@orientinsurance.lk</a>

உங்கள் முறைப்பாட்டைப் பெற்ற நாளிலிருந்து 14 நாட்களுக்குள் ஒரு தீர்வை வழங்க நாங்கள் இலக்கு கொண்டுள்ளோம். இந்தக் காலக்கெடுவுக்குள் எங்களால் சிக்கலைத் தீர்க்க முடியாவிட்டால், தாமதத்திற்கான காரணங்களையும், தீர்வு காணப்படும் உத்தேச திகதியையும் உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.

இந்த விஷயத்தை எங்கள் கவனத்திற்குக் கொண்டு வந்ததற்கு நன்றி.

உண்மையுள்ள,

ஓரியன்ட் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட் சார்பாக