

காண்டினைண்டல் இன்சூரன்ஸ்  
லங்கா லிமிடெட்  
புகார் முகாமைத்துவ நடைமுறை

Service, redefined.



## காண்டினென்டல் இன்சூரன்ஸ் லங்கா லிமிடெட்

### புகார் முகாமைத்துவ நடைமுறை

காண்டினென்டல் இன்சூரன்ஸில், எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு சிறந்த அனுபவத்தையும் சேவையையும் வழங்க நாங்கள் தொடர்ந்து முயற்சி செய்கிறோம். எங்கள் சேவை உங்கள் எதிர்பார்ப்புகளுக்குப் அமையாவிடின், உங்களுக்கு சரியான நேரத்தில் தீர்வு வழங்கப்படுவதை உறுதிசெய்வதற்கும், உங்கள் அனுபவத்திலிருந்து கற்றுக்கொள்வதற்கும் நாங்கள் கடமைப்பட்டுள்ளோம்.

### புகார் செய்வது எப்படி

- புகார் முகாமைத்துவக்கான எங்கள் பொறுப்பதிகாரியை நேரடியாகத் தொடர்புகொள்வதன் மூலம்

#### திரு. அமீல அபேவிக்ரம

உதவி முகாமையாளர்

இல.96/A, துட்டுகெமுனு வீதி, கொஹுவெல

நேரடி லைன் : +94 11 520 0618

மொபைல் : +94 76 604 8382

தொலைநகல் : +94 11 289 0780

மின்னஞ்சல்: amilak@cilanka.com

- எங்கள் ஹாட்லைனைத் தொடர்புகொள்வது : +94 11 520 0200
- எங்களுக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பதல்: info@cilanka.com
- எங்கள் வலைத்தளத்தின் மூலம்: www.cilanka.com
- எங்களுக்கு தபால் மூலம் அனுப்பவும் : இல.79, டாக்டர் C.W.W. கன்னங்கர மாவத்தை, கொழும்பு-07, ஸ்ரீலங்கா.

### புகார் செய்யும் போது சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள்

புகார் அளிக்கும் போது உரிய ஆவணங்கள்/ஆதாரங்கள் இருந்தால் பகிர்ந்து கொள்ளலாம்.

உங்கள் புகார்களைக் கையாள்வதில் கீழே உள்ள காலக்கெடுவை நாங்கள் கடைப்பிடிப்போம்

- புகார் இலக்கத்துடன் 3 வேலை நாட்களுக்குள் புகார்களைப் பதிவுசெய்து ஏற்றுக்கொள்வோம்.
- புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 14 வேலை நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு தீர்வு வழங்கப்படும்
- 14 நாட்களுக்குள் ஒரு தீர்மானத்தை வழங்க முடியாவிட்டால், தாமதத்திற்கான காரணங்களுடன் ஒரு தீர்வை வழங்குவதற்கான கால அவகாசம் வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.
- நிறுவனத்துக்கு மேல்முறையீடு கிடைக்கப்பெற்ற நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் தீர்மானத்திற்கு எதிராக செய்யப்பட்ட மேல்முறையீட்டுக்கு பதில் வழங்கப்படும்.
- 4 வாரங்களுக்குள் நிறுவனம் வழங்கிய பதிலுக்கு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எந்தப் பதிலும் வரவில்லை என்றால், புகார் மூடப்பட்டதாகக் கருதப்படும்.

உங்கள் புகாரின் முன்னேற்றம் குறித்த அறிவிப்புகளுக்கு, எங்கள் பொறுப்பதிகாரியை நீங்கள் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

## வழங்கப்பட்ட தீர்மானத்திற்கு எதிராக மேல்முறையீடு

வழங்கப்பட்ட தீர்மானத்தில் நீங்கள் மகிழ்ச்சியடையவில்லை என்றால், நீங்கள் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

### செல்வி. சுபா ஹேரத்

தலைமை இயக்க அதிகாரி

இல.96/A, துட்டுகெமுனு வீதி, கொஹுவெல

நேரடி: +94 11 520 0633

தொலைநகல்: +94 11 289 0780

மின்னஞ்சல்: subhah@cilanka.com

மாற்று தகராறு தீர்வு வழிமுறைகள் உள்ளன:

### இயக்குனர் - விசாரணை

இலங்கையின் காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழு

11வது மாடி கிழக்கு கோபுரம், உலக வர்த்தக மையம்

கொழும்பு 01.

தொலைபேசி: +94 11 239 6184-9 / +94 11 233 5167

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

அல்லது

### இலங்கை இன்சூரன்ஸ் ஒம்புட்ஸ்மேன்

143/A

வஜிரா பாதை

கொழும்பு 05.

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

மின்னஞ்சல்: info@insuranceombudsman.lk