

வரையறுக்கப்பட்ட இலங்கைக்
காண்டினைன்டல் காப்புறுதிக்
புகார் மேலாண்மை செயல்முறை

Service, redefined.



வரையறுக்கப்பட்ட இலங்கைக் காண்டினென்டல் காப்புறுதிக் புகார் மேலாண்மை செயல்முறை

காண்டினென்டல் இன்கூரன்ஸில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு எங்கள் சேவையின் மூலம் சிறந்த அனுபவத்தை வழங்க நாங்கள் தொடர்ந்து முயற்சி செய்கிறோம் . எங்கள் சேவை நிகழ்வில் உங்களுக்கு சரியான நேரத்தில் தீர்வு வழங்கப்படுவதை உறுதிசெய்ய நாங்கள் கடமைப்பட்டுள்ளோம். எங்கள் சேவை உங்கள் எதிர்பார்ப்புகளை விட குறைவாக இருந்தால், அதிலிருந்து கற்றுக்கொள்ளும் உங்கள் அனுபவம் எங்களை மேம்படுத்தும்.

புகார் எப்படி செய்வது

- நேரடியாக எங்கள் புகார் மேலாண்மைக்கான பொறுப்பதிகாரியை தொடர்புகொள்வதன் மூலம்.

திரு. இந்துனில் ஜெயசங்க

உதவி பொது மேலாளர்

இல.96.யு, துடுகெமுனு வீதி, கொஹ்வல.

நேரடி தொடர்புகளுக்கு : +94 112 800 600

கைபேசி : +94 76 604 8382

தொலைநகல் : +94 112 890 780

மின்னஞ்சல் : customercare@cilanka.com | indunil@cilanka.com

- நேரடி தொடர்பின் மூலம் : +94 112 800 200
- எங்களுக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்புவதன் மூலம் : info@cilanka.com
- எங்கள் வலைத்தளத்தின் மூலம் : www.cilanka.com
- எங்களுக்கு அஞ்சல் அனுப்புவதன் மூலம் : இல.79, கலாநிதி, C.W.W. கண்ணங்கரா மாவத்தை, கொழும்பு 07, இலங்கை.

புகார் செய்யும் போது சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள்

புகார் அளிக்கும் போது உரிய ஆவணங்கள்/ஆதாரங்கள் இருந்தால் பகிர்ந்து கொள்ளலாம்.

எங்கள் புகார்களைக் கையாளும் செயல்முறை

- பதிவுசெய்து ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட புகார் இலக்கம் 3 வேலை நாட்களுக்குள் வழங்கப்படும்.
- புகார் பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து தேதியிலிருந்து 14 வேலை நாட்களுக்குள் தீர்மானம் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.
- 14 நாட்களுக்குள் தீர்வு வழங்க முடியாவிட்டால், தாமதத்திற்கான காரணங்களுடன் ஒரு தீர்வை வழங்குவதற்கான கால அவகாசம் வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.
- நிறுவனத்திற்கு மேல்முறையீடு கிடைக்கப்பெற்ற நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் தீர்மானத்திற்கு எதிராக செய்யப்பட்ட மேல்முறையீட்டு பதில் வழங்கப்படும்.
- 4 வாரங்களுக்குள் வழங்கப்பட்ட பதிலுக்கு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எந்த பதிலும் வரவில்லை என்றால் புகார் மூடப்பட்டதாகக் கருதப்படும்.

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

வழங்கப்பட்ட தீர்மானத்திற்கு எதிரான மேல்முறையீடு

வழங்கப்பட்ட தீர்மானத்தில் நீங்கள் மகிழ்ச்சியடையவில்லை என்றால், நீங்கள் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

திருமதி சுபா ஹேரத்

முதன்மை இயக்கு அலுவலர் - ERM, உத்தி மற்றும் துணை சேவைகள்
இல. 96/A, துடுகெமுனு வீதி, கொஹ்வல.
நேரடி தொடர்பு : +94 117 600 222
தொலைநகல்: +94 112 890 780
மின்னஞ்சல்: subhah@cilanka.com

மாற்று தீர்வு வழிமுறைகள் உள்ளன:

இயக்குனர் விசாரணை

இலங்கையின் காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழு
நிலை 11 கிழக்கு கோபுரம், உலக வர்த்தக மையம்
கொழும்பு 01.
தொலைபேசி : +94 112 396 184-9 / +94 112 335 167
மின்னஞ்சல் : investigation@ircsl.gov.lk / info@ircsl.gov.lk

அல்லது -

இலங்கையின் காப்புறுதி குறைகேள் அதிகாரி எண்.

143.பு
வஜிரா சாலை
கொழும்பு 05
தொலைபேசி : +94 112 505 041 / +94 112 505 542
மின்னஞ்சல் : info@insuranceombudsman.lk