Policyholder Complaints Handling Procedure

SRI LANKA INSURANCE CORPORATION LIFE LTD

Version 1.0

Document Details

Document Name	Policyholder Complaints Handling Procedure
Document Version	1.0
Originating Business Function	Complaints Management Function
Document Owner /Custodian and Responsible for Maintenance	Customer Complaint Management
Reviewed and Approved By	SLICLL Board
Version Effective Date	1/9/2024
Review Frequency	Annually
Procedure Required By	Regulator (Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka)
Language	English

Version Control

Version	Notes	Approval Date	Issued By
1.0	The procedure of the Complaint Management Unit was amended in accordance with the requirements of the IRCSL.	1/9/2024	Policyholder Complaints Management Unit

Table of Contents

Document Details 1

Version Control 1

Table of Contents 2

1. Introduction 3

2. Definitions 3

3. Policyholder complaints handling procedure - Infographic 4

4. Indicative complaint handling timelines 4

5. How to make a complaint 5

6. To whom to address the complaint 5

7. Documents and information to be produced along with a complaint 6

8. When the complaint will be acknowledged 6

9. How to check the present status with regard to a complaint made 6

10. Designation and contact details of the 'Officer Reviewing Appeals': To whom an appeal to be referred to if the complainant is not satisfied with the initial resolution 6

11. Alternative Dispute Resolution (ADR) mechanisms available, if the complainant is not satisfied with the final resolution 7

1. Introduction

SLIC Life stands as an icon of trust and commitment, rooted in a tradition that dates back to 1962. We are dedicated to enhancing your life's journey with tailored solutions that meet your most cherished goals. With a strong financial foundation and extensive funds and assets, we offer unmatched financial stability. Our team, spread across 142 branches nationwide, embodies professionalism and empathy, ensuring every interaction is meaningful.

Policyholder Complaints Handling Procedure sets out the standard approach followed by **SLIC Life Ltd.** to ensure that all policyholder complaints are acknowledged, reviewed, investigated, and resolved in a fair, transparent, and timely manner. **SLIC Life Ltd**. is committed to delivering its services with integrity, professionalism, accountability, and transparency, while maintaining the highest standards of customer service and protecting the interests of its policyholders.

To support effective resolution of such concerns, **SLIC Life Ltd** maintains a comprehensive Complaints Management Function in accordance with the Company's Complaints Management Policy. A designated complaints handling officer named "Officer-In-Charge of Policyholder Complaints Management Function" oversees the process to ensure that each complaint is handled with impartiality, clarity, and due care.

This document serves as a guide for policyholders on how to lodge a complaint and outlines the steps involved in handling, escalating, and resolving complaints, in compliance with the *Guidelines on Complaints Handling by Insurers and Brokers (2016)* issued by the Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka (IRCSL).

2. Definitions

For the purpose of the *Guidelines on Complaints Handling by Insurers and Brokers (2016)*, following definitions are applicable for this procedure:

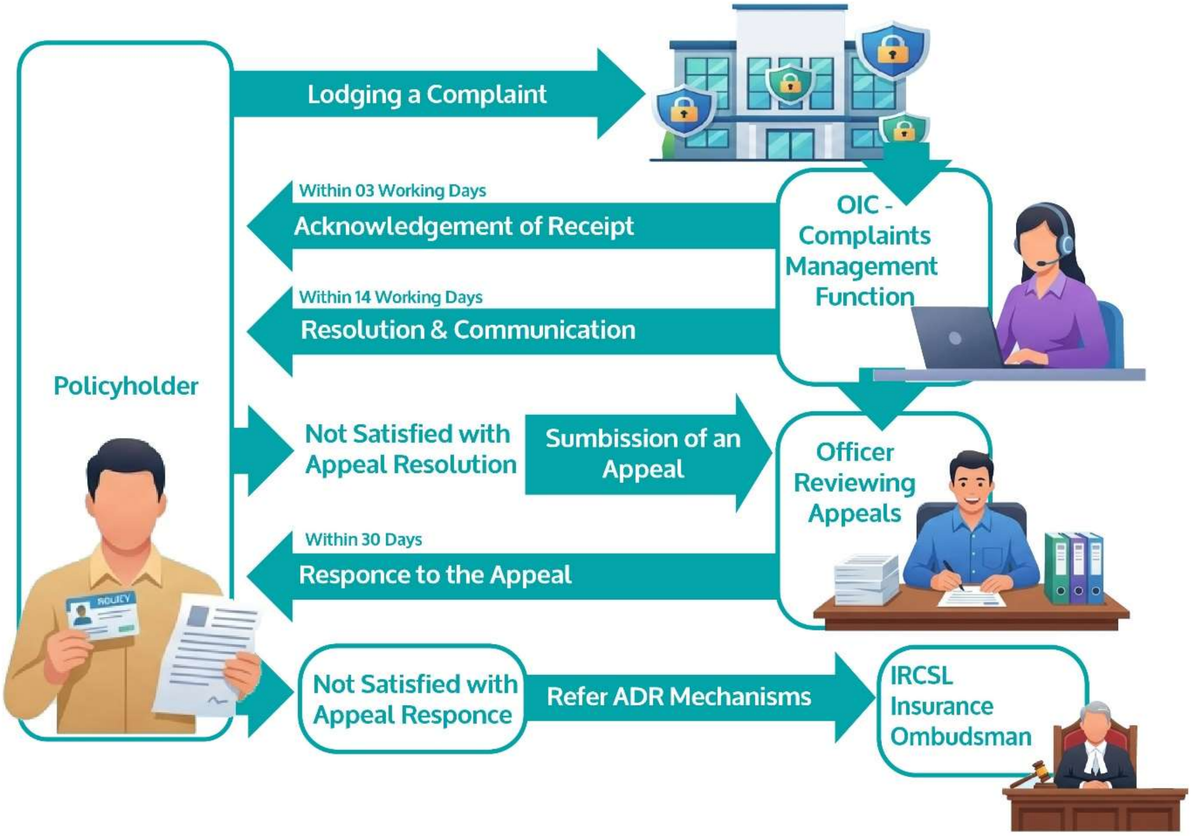
'**Complaint**' - An expression of dissatisfaction made to an insurer or broker about the services provided by such insurer, broker or an agent.

'**Complainant**' - A person who has made a complaint to an insurer or a broker.

'**Officer-In-Charge of Policyholder Complaints Management Function**' - Designated senior managerial personnel of the insurer who holds primary responsibility for overseeing, managing, and ensuring the effective, fair, and timely handling of policyholder complaints.

'**Officer Reviewing Appeals'** - The Principal Officer or Specified Officer of the insurer serving as the second level of complaint escalation, responsible for resolving appeals efficiently and effectively while safeguarding policyholder interests.

3. Policyholder complaints handling procedure - Infographic



4. Indicative complaint handling timelines

The timelines provided below represent the minimum standards prescribed under the *Guidelines on Complaints Handling by Insurers and Brokers, 2016* for handling policyholder complaints.

Process	Turnaround Time (TAT)
Acknowledgement of the complaint	**Within 3 working days** from the date of receipt
Resolution of complaint and communication to the complainant on the resolution or any delays in resolution	**Within 14 working days** from the date of receipt (Complainant shall be kept informed on a continuous basis until a resolution is provided) ***[Can be below 14 days subject to company policies and procedures]***
Acceptance of appeals	**Within 30 days from** date of communicating the resolution or response
Response to an appeal made against a resolution provided	**Within 30 days** from the date of receipt of the appeal

**** These timelines may be extended in situations where the complaint is complex in nature. Such complexity may arise due to various factors and if this occurs, we will explain the reasons for the delay and keep you updated until the matter is fully resolved.***

5. How to make a complaint

Complaints may be submitted in Sinhala, Tamil, or English. Responses will be communicated in the same language in which the complaint is made.

We provide multiple convenient channels for policyholders to submit complaints regarding any dissatisfaction with our products or services. Our dedicated Policyholder Complaints Management Team can be contacted through any of the communication methods listed below:

Mode of Communication	Contact Number/ Address/ E-mail Address
Verbally	
i. Telephone	0112357808 / 1377
ii. Visiting	Sri Lanka Insurance Corporation Life Ltd No.21, Vauxhall Street, Colombo 02 In addition, you may lodge your complaint by reaching out to any of our branches.
Writing	
i. Email	ccm@sliclife.com
ii. Post	No.21, Vauxhall Street, Colombo 02
iii. Online	https://www.sliclife.com/en/customer-complaint

6. To whom to address the complaint

Your complaints should be directed to the Officer-In-Charge of the Policyholder Complaints Management Function.

Direct Contact of Officer-In-Charge of Policyholder Complaints Management Function	
Name	Sharmila Abeyratne
Designation	**Assistant Manager- Call Centre & Officer-In-Charge of Policyholder Complaints Management Function**
Address	No.21, Vauxhall Street, Colombo 02
Direct Line	0112357808
Mobile	0772356870
Fax	N/A
E-mail	sharmilaa@sliclife.com / ccm@sliclife.com

7. Documents and information to be produced along with a complaint

A policyholder may lodge a verbal complaint through the call center; however, it is strongly recommended to submit a written complaint along with the following documents/information to gather all relevant evidence and information in investigating a complaint.

i. A written complaint letter, clearly stating the Policyholder's full name, address, Policy Number, or the National Identity Card (NIC) number.
ii. A detailed outline of all relevant events, including any circumstances or occurrences that may have a bearing on the complaint.
iii. Copies of all supporting documents related to the matter, such as letters, quotations, and previous correspondence.
iv. Proof of any losses sustained, where applicable.
v. A statement specifying the expected resolution or remedial action the complainant believes is necessary to address the issue.
vi. Any additional documents or information that the Company may reasonably request based on the nature and complexity of the complaint.

8. When the complaint will be acknowledged

All complaints will be registered and acknowledged within 3 working days of receipt via a [SMS/ Letter/ Email]. A reference number for each complaint will be provided along with the acknowledgement. The acknowledgement contains the name, designation, and contact details of the officer to be contacted by you in relation to the complaint.

Further, if a resolution can be provided to a complaint within 3 working days, the resolution will also be communicated along with the acknowledgement.

9. How to check the present status with regard to a complaint made

Policyholders can simply check the present status of the complaint by contacting our Call Center on **0112377377 /1377** or Complaint Management Division/Unit on [**0112357808].** In addition, any communication channel used to lodge the complaint, as mentioned in Section No. 5 above, may also be used to track its progress. When making a status inquiry, policyholders are required to provide the unique reference number assigned to their complaint to facilitate prompt assistance.

10. Designation and contact details of the 'Officer Reviewing Appeals': To whom an appeal to be referred to if the complainant is not satisfied with the initial resolution

Policyholders may submit an appeal to the 'Officer Reviewing Appeals' if they are not satisfied with the initial resolution provided by the Company's Complaints Management Division/Unit. The Officer Reviewing Appeals who is the Principal Officer or Specified Officer of the Company serves as the second level of complaint escalation within the Company, ensuring that complaints are resolved efficiently and effectively while safeguarding policyholder interests.

Direct Contact of the 'Officer Reviewing Appeals'	
Name	Amali Gomez
Designation	Head of Marketing & Customer Experience
Address	Marketing Department, Sri Lanka Insurance Corporation Life Ltd, No.21, Vauxhall Street, Colombo 02
Direct Line	0112357861
Mobile	0779028481
Fax	N/A
E-mail	amalig@sliclife.com

11. Alternative Dispute Resolution (ADR) mechanisms available, if the complainant is not satisfied with the final resolution

If Policyholders are not satisfied with the final resolution provided by the Company upon completion of the appeal process, Policyholders may seek further redress by pursuing any of the Alternative Dispute Resolution (ADR) mechanisms listed below, which are available as external dispute resolution options.

ADR Mechanisms Available		
Mechanism	The Sri Lanka Insurance Ombudsman	Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka
Address	The Sri Lanka Insurance Ombudsman No 1, Bethesda Place Colombo 05	Director - Investigation Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka Level 11, East Tower World Trade Centre Colombo 01
Contact Number	011-2505542/ 011-2505041	011-2396184-9/ 011-2335167
Email	info@insuranceombudsman.lk	investigation@ircsl.gov.lk info@ircsl.gov.lk
Website	insuranceombudsman.lk	http://ircsl.gov.lk

ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය

ශ්‍රී ලංකා ඉන්ෂුවරන්ස් කෝපරේෂන් ලයිෆ් ලිමිටඩ්

අනුවාදය 1.0

ලේඛන විස්තර

ලේඛනයේ නම	ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ පටිපාටිය
ලේඛන අනුවාදය	1.0
ආරම්භක ව්‍යාපාර කාර්යය	Complaints Management Function
ලේඛනයේ හිමිකරු / භාරකරු සහ නඩත්තු නඩත්තුව සඳහා වගකිව යුතු	පැමිණිලි කළමනාකරණ කාර්යය
සමාලෝචනය කර අනුමත කළේ	SLICLL අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය
අනුවාදය බලපැවැත්වෙන දිනය	2024.09.01
සමාලෝචන වාර ගණන	වාර්ෂිකව
අවශ්‍ය ක්‍රියා පටිපාටිය	නියාමක (ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව)
භාෂාව	භාෂා තුනකින් ලබා ගත හැක - සිංහල, දෙමළ, ඉංග්‍රීසි

අනුවාද පාලනය

අනුවාදය	සටහන්	අනුමත කළ දිනය	නිකුත් කළේ
1.0	IRCSL හි අවශ්‍යතාවන්ට අනුකූලව පැමිණිලි කළමනාකරණ ඒකකයේ ක්‍රියා පටිපාටිය සංශෝධනය කරන ලදී.	2024.09.01	ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ ඒකකය

පටුන

1. හැඳින්වීම 3

2. අර්ථ දැක්වීම 3

3. ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ පටිපාටිය - තොරතුරු සටහන 4

4. පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ ආසන්න කාලරාමුව 5

5. පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන්නේ කෙසේද? 5

6. පැමිණිල්ල යොමු කළ යුත්තේ කා වෙතද? 6

7. පැමිණිල්ලක් සමඟ ඉදිරිපත් කළ යුතු ලේඛන සහ තොරතුරු 7

8. පැමිණිල්ල භාරගත් බව දැනුම් දෙන්නේ කවදාද? 7

9. ඉදිරිපත් කළ පැමිණිල්ලක වත්මන් තත්ත්වය පරීක්ෂා කරන්නේ කෙසේද? 7

10. 'අභියාචනා සමාලෝචනය කරන නිලධාරියාගේ' තනතුර සහ සම්බන්ධ කරගන්නා තොරතුරු: මූලික විසඳුම ගැන පැමිණිලිකරු සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් අභියාචනය යොමු කළ යුත්තේ කා වෙතද? 8

11. අවසාන විසඳුම ගැන පැමිණිලිකරු සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් ලබාගත හැකි විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ (ADR) යාන්ත්‍රණ 8

1. හැඳින්වීම

ශ්‍රී ලංකා ඉන්ෂුවරන්ස් කෝපරේෂන් ලයිෆ් යනු 1962 වසරේ සිට ජනතාවගේ විශ්වාසය සහ කැපවීම සමඟ ඔවුන්ට සුරක්ෂිත අනාගතයක් ගොඩනැගීමට දායක වන සන්නාමයක් ලෙස ශක්තිමත් මූල්‍ය පදනමක් සමඟින්, ඔබට විශ්වාසනීය මූල්‍ය සුරක්ෂිතතාවක් ලබාදීමට අපි කටයුතු කරමු. දිවයින පුරා ශාඛා 142ක විහිදී ඇති අපගේ කාර්යය මණ්ඩලය, වෘත්තීයභාවයෙන් හා අවබෝධයෙන් යුතුව ඔබට සමීප සේවාවක් ලබාදීමට කැපවී සිටී.

ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ පටිපාටිය මගින් SLIC Life Ltd විසින් සියලුම ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි සාධාරණ, පාරදෘශ්‍ය සහ කාලෝචිත ආකාරයකින් භාර ගැනීම, සමාලෝචනය කිරීම, පරීක්ෂා කිරීම සහ විසඳීම තහවුරු කිරීම සඳහා අනුගමනය කරනු ලබන සම්මත ප්‍රවේශය දක්වා ඇත. SLIC Life Ltd සිය සේවා අඛණ්ඩතාව, වෘත්තීයභාවය, වගවීම සහ පාරදෘශ්‍යභාවයෙන් යුතුව ලබා දීමටත්, ඉහළම පාරිභෝගික සේවා ප්‍රමිතීන් පවත්වා ගනිමින් සිය ඔප්පුහිමියන්ගේ නීත්‍යානුකූල හිමිකම් හා යහපත ආරක්ෂා කිරීමටත් කැපවී සිටී.

එවැනි ගැටලු සහ අපහසුතාවයන් සඳහා කාර්යක්ෂම විසඳුම් ලබාදීමට සහාය වීම පිණිස, සමාගමේ පැමිණිලි කළමනාකරණ ප්‍රතිපත්තියට අනුකූලව SLIC Life Ltd විසින් පූර්ණ පැමිණිලි කළමනාකරණ කාර්යයක් පවත්වාගෙන යනු ලබයි. “ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කාර්යයේ භාරකාර නිලධාරියා” ලෙස නම් කර ඇති නිලධාරියෙකු විසින් සෑම පැමිණිල්ලක්ම අපක්ෂපාතීව, පැහැදිලිව සහ නිසි සැලකිල්ලෙන් යුතුව කටයුතු කරන බවට වගබලා ගැනීම සඳහා ක්‍රියාවලිය අධීක්ෂණය කරනු ලබයි.

මෙම ලේඛනය පැමිණිල්ලක් යොමු කරන්නේ කෙසේද යන්න පිළිබඳව ඔප්පුහිමියන්ට මඟපෙන්වීමක් ලෙස ක්‍රියා කරන අතර, ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව (IRCSL) විසින් නිකුත් කරන ලද *රක්ෂකයන් සහ තැරැව්කරුවන් විසින් පැමිණිලි මෙහෙයවීම පිළිබඳ මාර්ගෝපදේශ (2016)* වලට අනුකූලව පැමිණිලි මෙහෙයවීම, ඉහළ නිලධාරීන් වෙත යොමු කිරීම සහ විසඳීමේ පියවර විස්තර කරයි.

2. අර්ථ දැක්වීම

රක්ෂකයන් සහ තැරැව්කරුවන් විසින් පැමිණිලි මෙහෙයවීම පිළිබඳ මාර්ගෝපදේශ (2016) හි අරමුණ උදෙසා, මෙම පටිපාටිය සඳහා පහත අර්ථකථන අදාළ වේ:

- **‘පැමිණිල්ල’** - රක්ෂකයෙකු, තැරැව්කරුවෙකු හෝ නියෝජිතයෙකු විසින් සපයන ලද සේවාවන් පිළිබඳව එම රක්ෂකයා හෝ තැරැව්කරු වෙත කරනු ලබන නොසෑහීමකට පත්වීමේ ප්‍රකාශ කිරීමකි.

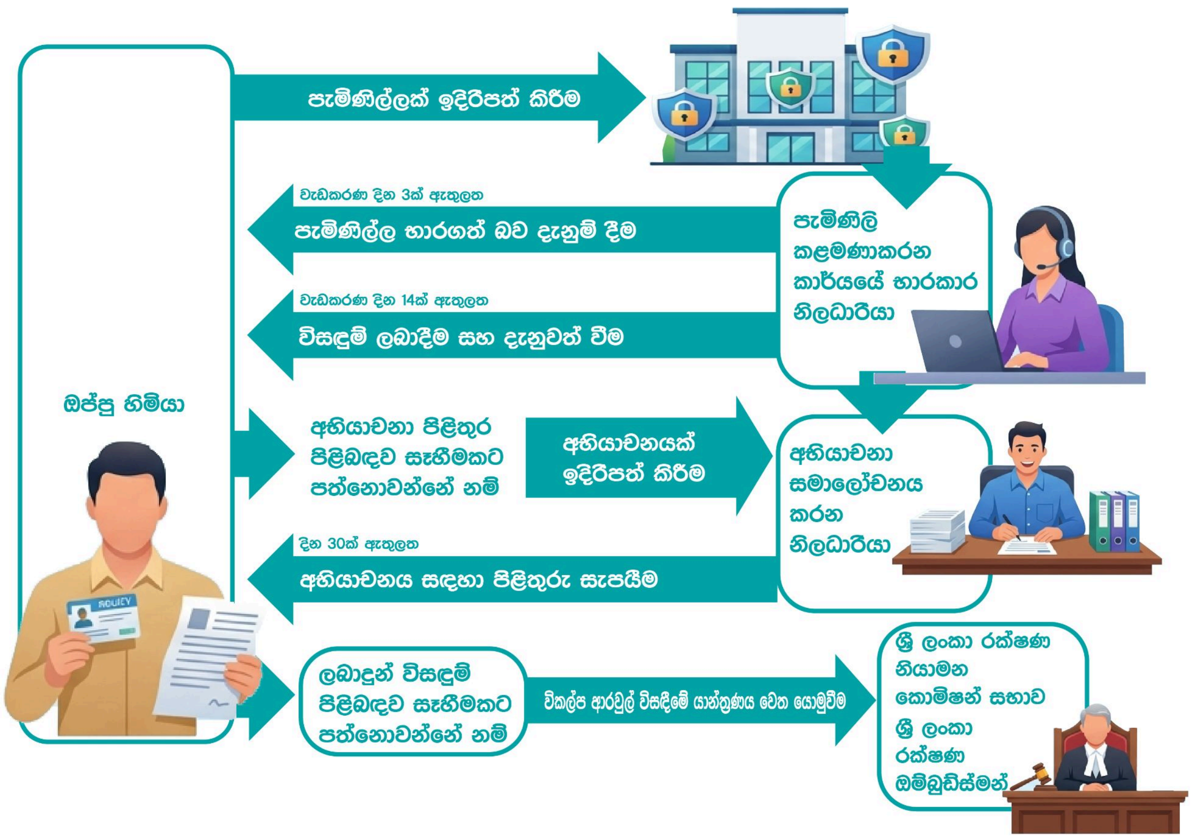
- **‘පැමිණිලිකරු’** - රක්ෂකයෙකුට හෝ තැරැව්කරුවෙකුට පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කළ තැනැත්තෙකි.

- **‘ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කාර්යයේ භාරකාර නිලධාරියා’** - ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි විධිමත්, සාධාරණ සහ කාලෝචිත ලෙස මෙහෙයවීම, කළමනාකරණය කිරීම සහ තහවුරු කිරීමේ මූලික වගකීම දරන රක්ෂකයාගේ

ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකාරීත්වයට අයත් නිලධාරියෙකි.

- **'අභියාචනා සමාලෝචනය කරන නිලධාරියා'** - ඔප්පුහිමියන්ගේ යහපත ආරක්ෂා කරමින් අභියාචනා කාර්යක්ෂමව හා ඵලදායී ලෙස විසඳීම සඳහා වගකියනු ලබන, පැමිණිලි ඉහළ නිලධාරීන් වෙත යොමු කිරීමේ දෙවන මට්ටම ලෙස කටයුතු කරන රක්ෂකයාගේ ප්‍රධාන නිලධාරියා (Principal Officer) හෝ නියමිත නිලධාරියා (Specified Officer) වේ.

3. ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය - තොරතුරු සටහන



4. පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ ආසන්න කාලරාමුව

පහත දක්වා ඇති කාලරාමුවලින් නිරූපණය වන්නේ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි මෙහෙයවීම සඳහා *රක්ෂකයන් සහ තැරැව්කරුවන් විසින් පැමිණිලි මෙහෙයවීම පිළිබඳ මාර්ගෝපදේශ (2016)* යටතේ නියම කර ඇති අවම ප්‍රමිතීන්ය.

ක්‍රියාවලිය ගතවන කාලය (TAT)	ක්‍රියාවලිය ගතවන කාලය (TAT)
පැමිණිල්ල ලැබුණු බව තහවුරු කිරීම	ලැබුණු දිනයේ සිට වැඩකරන දින 3ක් ඇතුළත
පැමිණිල්ල විසඳීම සහ විසඳුම හෝ විසඳීමේ ප්‍රමාදයක් ඇත්නම් ඒ පිළිබඳව පැමිණිලිකරු වෙත දැනුම් දීම	ලැබුණු දිනයේ සිට වැඩකරන දින 14ක් ඇතුළත (විසඳුමක් ලබා දෙන තෙක් පැමිණිලිකරු අඛණ්ඩව යාවත්කාලීන කර තබනු ලැබේ) (සමාගමේ ප්‍රතිපත්ති සහ පටිපාටීන්ට යටත්ව මෙය දින 14ට වඩා අඩු විය හැක)
අභියාචනා භාරගැනීම	විසඳුම හෝ පිළිතුර දැනුම් දුන් දිනයේ සිට දින 30ක් ඇතුළත
ලබාදුන් විසඳුමකට එරෙහිව කරන ලද අභියාචනයකට පිළිතුරු සැපයීම	අභියාචනය ලැබුණු දිනයේ සිට දින 30ක් ඇතුළත

** පැමිණිල්ල සංකීර්ණ ස්වභාවයක් ගන්නා අවස්ථාවලදී මෙම කාලරාමු දීර්ඝ විය හැක. විවිධ හේතු මත මෙවැනි සංකීර්ණතාවයන් මතු විය හැකි අතර, එසේ වුවහොත් ප්‍රමාදයට හේතු විස්තර කරමින් ගැටලුව සම්පූර්ණයෙන්ම විසඳන තෙක් ඔබව යාවත්කාලීන කර තබනු ඇත.*

5. පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන්නේ කෙසේද?

පැමිණිලි සිංහල, දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි භාෂාවලින් ඉදිරිපත් කළ හැක. පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ භාෂාවෙන්ම ඊට අදාළ පිළිතුරු ද සපයනු ලැබේ.

අපගේ නිෂ්පාදන හෝ සේවාවන් පිළිබඳව යම් නොසෑහීමක් ඇත්නම් පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීම සඳහා පහසු ක්‍රමවේද කිහිපයක් ඔප්පුහිමියන් වෙත ලබා දී ඇත. පහත දැක්වෙන ඕනෑම සන්නිවේදන ක්‍රමයක් ඔස්සේ අපගේ කැපවූ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කණ්ඩායම හා සම්බන්ධ විය හැක:

සන්නිවේදන ක්‍රමය	දුරකථන අංකය / ලිපිනය / විද්‍යුත් තැපැල
ඇමතීමෙන්	
i. දුරකථනයෙන්	0112357808 / 1377

ii. පැමිණීමෙන්	ශ්‍රී ලංකා ඉන්ෂුවරන්ස් ලයිෆ් ලිමිටඩ් නො. 21, වොක්ෂෝල් වීදිය, කොළඹ 02 *(මීට අමතරව, අපගේ ඕනෑම ශාඛාවකට පැමිණීමෙන්ද පැමිණිල්ල යොමු කළ හැක)*
ලිඛිතව	
i. විද්‍යුත් තැපෑල (Email)	ccm@sliclife.com
ii. තැපෑලෙන්	නො. 21, වොක්සෝල් වීදිය, කොළඹ 02
iii. අන්තර්ජාලය ඔස්සේ	https://www.sliclife.com/en/customer-complaint

6. පැමිණිල්ල යොමු කළ යුත්තේ කා වෙතද?

ඔබගේ පැමිණිලි ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කාර්යයේ භාරකාර නිලධාරියා වෙත යොමු කළ යුතුය.

ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කාර්යයේ භාරකාර නිලධාරියාගේ සෘජු සන්නිවේදන තොරතුරු:

- **නම:** ෂාමිලා අබේරත්න මිය
- **තනතුර:** සහකාර කළමනාකාරිනී - ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය සහ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කාර්යයේ භාරකාර නිලධාරිනී
- **ලිපිනය:** නො. 21, වොක්ෂෝල් වීදිය, කොළඹ 02
- **සෘජු දුරකථන අංකය:** 0112357808
- **ජංගම දුරකථන අංකය:** 0772356870
- **ෆැක්ස්:** -
- **විද්‍යුත් තැපැල:** sharmilaa@sliclife.com / ccm@sliclife.com

7. පැමිණිල්ලක් සමඟ ඉදිරිපත් කළ යුතු ලේඛන සහ තොරතුරු

ඔප්පුහිමියෙකුට ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය හරහා මෞඛිකව පැමිණිල්ලක් යොමු කළ හැකි නමුත්, පැමිණිල්ල පරීක්ෂා කිරීමේදී අවශ්‍ය සියලු සාක්ෂි සහ තොරතුරු රැස් කර ගැනීම සඳහා පහත ලේඛන/තොරතුරු සමඟ ලිඛිත පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීමට දැඩි ලෙස නිර්දේශ කරනු ලැබේ:

- ඔප්පුහිමියාගේ සම්පූර්ණ නම, ලිපිනය, රක්ෂණ ඔප්පු අංකය හෝ ජාතික හැඳුනුම්පත් අංකය පැහැදිලිව සඳහන් කළ ලිඛිත පැමිණිලි ලිපියක්.

- පැමිණිල්ලට අදාළ සියලුම සිදුවීම්, තත්ත්වයන් හෝ සිදුවීම් පිළිබඳ විස්තරාත්මක සටහනක්.

- ලිපි, මිල ගණන් කැඳවීම් සහ පූර්ව සන්නිවේදන වැනි කරුණට අදාළ සියලුම සහායක ලේඛනවල පිටපත්.

- අදාළ වන අවස්ථාවලදී, සිදු වූ යම් අලාභයක් වේ නම් ඊට අදාළ සාක්ෂි.

- ගැටලුව විසඳීම සඳහා අවශ්‍ය බව පැමිණිලිකරු විශ්වාස කරන අපේක්ෂිත විසඳුම හෝ පිළියම් ක්‍රියාමාර්ගය සඳහන් ප්‍රකාශයක්.

- පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය සහ සංකීර්ණතාව මත පදනම්ව සමාගම විසින් සාධාරණ ලෙස ඉල්ලා සිටින ඕනෑම අමතර ලේඛනයක් හෝ තොරතුරක්.

8. පැමිණිල්ල භාරගත් බව දැනුම් දෙන්නේ කවදාද?

සියලුම පැමිණිලි ලියාපදිංචි කර, ලැබී වැඩකරන දින 3ක් ඇතුළත [ජංගම දුරකතන කෙටි පණිවුඩයක්/ ලිපියක්/ විද්‍යුත් තැපෑල] හරහා භාරගත් බව තහවුරු කරනු ඇත. භාරගත් බව තහවුරු කිරීමේ පණිවිඩය සමඟ සෑම පැමිණිල්ලක් සඳහාම අනන්‍ය යොමු අංකයක් (Reference Number) ලබා දෙනු ලැබේ. එම දැනුම්දීමේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් ඔබ විසින් සම්බන්ධ කරගත යුතු නිලධාරියාගේ නම, තනතුර සහ සන්නිවේදන තොරතුරු ඇතුළත් වේ.

තවද, වැඩකරන දින 3ක් ඇතුළත පැමිණිල්ලකට විසඳුමක් ලබා දිය හැකි නම්, එම විසඳුම ද මෙම තහවුරු කිරීමේ පණිවිඩය සමඟම දැනුම් දෙනු ඇත.

9. ඉදිරිපත් කළ පැමිණිල්ලක වත්මන් තත්ත්වය පරීක්ෂා කරන්නේ කෙසේද?

ඔප්පුහිමියන්ට අපගේ ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය (0112377377 / 1377) හෝ පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශය/ඒකකය (0112357808) ඇමතීමෙන් පැමිණිල්ලේ වත්මන් තත්ත්වය පහසුවෙන් පරීක්ෂා කළ හැක. මීට අමතරව, ඉහත 5 වන කොටසේ සඳහන් කර ඇති පරිදි පැමිණිල්ල යොමු කිරීමට භාවිත කළ ඕනෑම සන්නිවේදන නාලිකාවක් එහි ප්‍රගතිය පරීක්ෂා කිරීමට ද භාවිත කළ හැක. වත්මන් තත්ත්වය පිළිබඳ විමසීමේදී, කාර්යක්ෂම සහ ඉක්මන් සහයක් ලබා ගැනීම සඳහා ඔප්පුහිමියන් විසින් තම පැමිණිල්ලට ලබා දී ඇති අනන්‍ය යොමු අංකය ලබා දීම අවශ්‍ය වේ.

10. 'අභියාචනා සමාලෝචනය කරන නිලධාරියාගේ' තනතුර සහ සම්බන්ධ කරගන්නා තොරතුරු: මූලික විසඳුම ගැන පැමිණිලිකරු සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් අභියාචනය යොමු කළ යුත්තේ කා වෙතද?

සමාගමේ පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශය/ඒකකය විසින් ලබා දුන් මූලික විසඳුම පිළිබඳව සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, ඔප්පුහිමියන්ට 'අභියාචනා සමාලෝචනය කරන නිලධාරියා' වෙත අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කළ හැක. සමාගමේ ප්‍රධාන නිලධාරියා හෝ නියමිත නිලධාරියා වන අභියාචනා සමාලෝචනය කරන නිලධාරියා, සමාගම තුළ පැමිණිලි ඉහළ නිලධාරීන් වෙත යොමු කිරීමේ දෙවන මට්ටම ලෙස කටයුතු කරමින්, ඔප්පුහිමියන්ගේ යහපත ආරක්ෂා වන පරිදි පැමිණිලි කාර්යක්ෂමව හා ඵලදායී ලෙස විසඳීම තහවුරු කරයි.

'අභියාචනා සමාලෝචනය කරන නිලධාරියාගේ' සෘජු සන්නිවේදන තොරතුරු:

- **නම:** අමාලි ගෝමස් මිය
- **තනතුර:** අලෙවිකරණ සහ පාරිභෝගික අත්දැකීම් ප්‍රධානී
- **ලිපිනය:** අලෙවිකරණ අංශය, ශ්‍රී ලංකා ඉන්ෂුවරන්ස් කෝපරේෂන් ලයිෆ් ලිමිටඩ්, නො. 21, වොක්ෂෝල් වීදිය, කොළඹ 02
- **සෘජු දුරකථන අංකය:** 0112357861
- **ජංගම දුරකථන අංකය:** 0779028481
- **ෆැක්ස්:** - නොමැත
- **විද්‍යුත් තැපෑල:** amalig@sliclife.com

11. අවසාන විසඳුම ගැන පැමිණිලිකරු සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් ලබාගත හැකි විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ (ADR) යාන්ත්‍රණ

අභියාචනා ක්‍රියාවලිය අවසානයේ සමාගම විසින් ලබා දෙන අවසාන විසඳුම පිළිබඳව ද ඔප්පුහිමියන් සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, බාහිර ආරවුල් විසඳීමේ විකල්ප ලෙස ලබා දී ඇති පහත දැක්වෙන ඕනෑම විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ (ADR) යාන්ත්‍රණයක් වෙත යොමු වීමෙන් වැඩිදුර සහනයක් ලබා ගත හැක.

ලබාගත හැකි ADR යාන්ත්‍රණ:		
විස්තරය	ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්	ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව
ලිපිනය	ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්, නො. 1, බෙතෙස්ඩා පෙදෙස, කොළඹ 05.	විමර්ශන අධ්‍යක්ෂ, ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව, 11 වන මහල, නැගෙනහිර කුළුණ, ලෝක වෙළඳ මධ්‍යස්ථානය,

		කොළඹ 01.
දුරකථන අංක	011-2505542/ 011-2505041	011-2396184-9/ 011-2335167
විද්‍යුත් තැපැල	info@insuranceombudsman.lk	investigation@ircsl.gov.lk info@ircsl.gov.lk
වෙබ් අඩවිය	insuranceombudsman.lk	http://ircsl.gov.lk

காப்புறுதிதாரர் புகார்களைக் கையாளும் நடைமுறை

ஸ்ரீ லங்கா இன்ஷூரன்ஸ் கோபரேஷன் லைஃப் லிமிடட்

பதிப்பு 1.0

ஆவண விபரங்கள்

ஆவணத்தின் பெயர்	காப்பீட்டாளரின் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் நடைமுறை
ஆவணப் பதிப்பு	1.0
தொடர்புடைய வணிகச் செயல்பாடு	முறைப்பாடுகள் மேலாண்மைச் செயல்பாடு
ஆவணத்தின் உரிமையாளர் / பாதுகாவலர் மற்றும் பராமரிப்புப் பொறுப்பாளர்	வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடு மேலாண்மை
மதிப்பாய்வு செய்து அங்கீகரித்தவர்	SLICLL பணிப்பாளர் சபை
பதிப்பு நடைமுறைக்கு வந்த திகதி	01/09/2024
மதிப்பாய்வு செய்யப்படும் கால இடைவெளி	வருடாந்தம்
தேவைப்படுத்தும் நிறுவனம் / அதிகார அமைப்பு	ஒழுங்குமுறை அமைப்பு – இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழு
மொழி	ஆங்கிலம்

பதிப்பு கட்டுப்பாடு

பதிப்பு	குறிப்புகள்	அங்கீகரிக்கப்பட்ட திகதி	வெளியிட்டவர்
1.0	—	01/09/2024	காப்பீட்டாளரின் முறைப்பாடு மேலாண்மை அலகு

உள்ளடக்க அட்டவணை

ஆவண விபரங்கள் *1*

பதிப்பு கட்டுப்பாடு *1*

1. அறிமுகம் *3*

வரையறைகள் *3*

3. காப்பீட்டாளரின் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் நடைமுறை – தகவற்படம் *4*

4. முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வதற்கான குறிகாட்டுக் காலக்கெடுக்கள் *5*

5. முறைப்பாட்டை எவ்வாறு சமர்ப்பிப்பது *5*

6. முறைப்பாட்டை யாரிடம் சமர்ப்பிக்க வேண்டும் *6*

காப்பீட்டாளரின் முறைப்பாடு மேலாண்மைச் செயல்பாட்டிற்குப் பொறுப்பான அலுவலரின் நேரடி தொடர்பு விபரங்கள் *6*

7. முறைப்பாட்டுடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள் *6*

8. முறைப்பாடு பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புதல் எப்போது வழங்கப்படும் *7*

9. சமர்ப்பிக்கப்பட்ட முறைப்பாட்டின் தற்போதைய நிலையை எவ்வாறு சரிபார்ப்பது *7*

*10. ‘*மேன்முறையீடுகளைப் பரிசீலிக்கும் அலுவலரின்*’* பதவி மற்றும் தொடர்பு விபரங்கள் *8*

மேன்முறையீடுகளைப் பரிசீலிக்கும் அலுவலரின் நேரடி தொடர்பு விபரங்கள் *8*

11. முறைப்பாட்டாளருக்கு இறுதித் தீர்வில் திருப்தியில்லாத பட்சத்தில் கிடைக்கக்கூடிய மாற்றுத் தகராறு தீர்வு *(ADR)* முறைகள் *8*

கிடைக்கக்கூடிய *ADR* முறைகள் *8*

1. அறிமுகம்

காப்பீட்டாளரின் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் நடைமுறை *என்பது,* **SLIC Life Ltd.** *நிறுவனத்தினால் பின்பற்றப்படும் நிலையான அணுகுமுறையை விளக்குகிறது. இதன் மூலம், காப்பீட்டாளர்களிடமிருந்து பெறப்படும் அனைத்து முறைப்பாடுகளும் முறையாகப் பெறப்பட்டதாக உறுதிப்படுத்தப்பட்டு, மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு, விசாரணை மேற்கொள்ளப்பட்டு, நியாயமான, வெளிப்படையான மற்றும் உரிய காலத்திற்குள் தீர்வு காணப்படுவதை உறுதி செய்கிறது.* **SLIC Life Ltd.**, *தனது சேவைகளை நேர்மை, தொழில்முறைத் தன்மை, பொறுப்புக்கூறல் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை ஆகியவற்றுடன் வழங்குவதற்கு அர்ப்பணிப்புடன் செயல்படுவதுடன், வாடிக்கையாளர் சேவையின் உயர்ந்த தரநிலைகளைப் பேணுவதற்கும், தனது காப்பீட்டாளர்களின் நலன்களைப் பாதுகாப்பதற்கும் உறுதிபூண்டுள்ளது.*

இத்தகைய பிரச்சினைகளுக்கு பயனுள்ள முறையில் தீர்வு காணும் வகையில், **SLIC Life Ltd.**, *நிறுவனத்தின்* ***முறைப்பாடு மேலாண்மைக் கொள்கைக்கு*** *அமைவாக விரிவான* ***முறைப்பாடு மேலாண்மைச் செயல்பாட்டை*** *பராமரித்து வருகிறது.* ***"காப்பீட்டாளர்களின் முறைப்பாடு மேலாண்மைச் செயல்பாட்டிற்குப் பொறுப்பான அலுவலர்"*** **(Officer-In-Charge of Policyholder Complaints Management Function)** *என நியமிக்கப்பட்டுள்ள முறைப்பாடு கையாளும் அலுவலர், ஒவ்வொரு முறைப்பாடும் பாரபட்சமின்றி, தெளிவாகவும் உரிய கவனத்துடனும் கையாளப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக முழு செயல்முறையையும் மேற்பார்வையிடுகிறார்.*

இவ்வாவணம், காப்பீட்டாளர்கள் எவ்வாறு முறைப்பாட்டைச் சமர்ப்பிப்பது என்பதற்கான வழிகாட்டியாகச் செயல்படுவதுடன், முறைப்பாடுகளை கையாளுதல், மேல்நிலைக்கு எடுத்துச் செல்லுதல் மற்றும் தீர்வு காணுதல் தொடர்பான படிநிலைகளையும் விளக்குகிறது. மேலும், இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழுவினால் (IRCSL) *வெளியிடப்பட்ட "காப்பீட்டாளர்கள் மற்றும் காப்புறுதி தரகர்களால் முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வதற்கான வழிகாட்டுதல்கள் (2016)" என்பவற்றுக்கு இணங்க இந்நடைமுறை அமுல்படுத்தப்படுகிறது.*

வரையறைகள்

காப்பீட்டாளர்கள் மற்றும் காப்புறுதி தரகர்களால் முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வதற்கான வழிகாட்டுதல்கள் (2016)" *என்பவற்றின் நோக்கத்திற்காக, இந்நடைமுறையில் பின்வரும் வரையறைகள் பொருந்தும்:*

முறைப்பாடு– *காப்பீட்டாளர், காப்புறுதி தரகர் அல்லது அவர்களின் முகவர் வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பில், அத்தகைய காப்பீட்டாளர், காப்புறுதி தரகர் அல்லது முகவரிடம் தெரிவிக்கப்படும் அதிருப்தியின் வெளிப்பாடு.*

முறைப்பாட்டாளர்– *காப்பீட்டாளர் அல்லது காப்புறுதி தரகரிடம் முறைப்பாட்டைச் சமர்ப்பித்துள்ள நபர்.*

காப்பீட்டாளரின் முறைப்பாடு மேலாண்மைச் செயல்பாட்டிற்குப் பொறுப்பான அலுவலர் – *காப்பீட்டாளர்களின் முறைப்பாடுகளை மேற்பார்வையிடுதல், நிர்வகித்தல் மற்றும் அவை*

பயனுள்ள, நியாயமான மற்றும் உரிய காலத்திற்குள் கையாளப்படுவதை உறுதி செய்தல் ஆகியவற்றுக்கான முதன்மைப் பொறுப்பைக் கொண்ட, காப்பீட்டு நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட மூத்த நிர்வாக அதிகாரி.

மேன்முறையீடுகளைப் பரிசீலிக்கும் அலுவலர் *– முறைப்பாடுகள் மேல்நிலைக்கு எடுத்துச் செல்லப்படும் இரண்டாம் நிலை அதிகாரியாகச் செயல்படும் காப்பீட்டு நிறுவனத்தின்* ***முதன்மை அதிகாரி*** **(Principal Officer)** *அல்லது* ***குறிப்பிடப்பட்ட அதிகாரி*** **(Specified Officer)** *ஆவார். இவர், காப்பீட்டாளர்களின் நலன்களைப் பாதுகாத்தவாறு, மேன்முறையீடுகளுக்கு திறம்படவும் பயனுள்ள முறையிலும் தீர்வு காண்பதற்குப் பொறுப்பானவர்.*

3. காப்பீட்டாளரின் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் நடைமுறை – தகவற்படம்

4. முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வதற்கான குறிகாட்டுக் காலக்கெடுக்கள்

கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள காலக்கெடுக்கள், "காப்பீட்டாளர்கள் மற்றும் காப்புறுதி தரகர்களால் முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வதற்கான வழிகாட்டுதல்கள், 2016" இன் கீழ், காப்பீட்டாளர்களின் முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வதற்காக பரிந்துரைக்கப்பட்டுள்ள குறைந்தபட்ச தரநிலைகளைப் பிரதிபலிக்கின்றன.

செயல்முறை	செயல்படுத்தும் காலம் (TAT)
முறைப்பாடு பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புதல்	**முறைப்பாடு பெறப்பட்ட திகதியிலிருந்து 3 வேலை நாட்களுக்குள்**
முறைப்பாட்டிற்கான தீர்வு மற்றும் தீர்வு அல்லது தீர்வு வழங்குவதில் ஏற்படும் தாமதம் தொடர்பாக முறைப்பாட்டாளருக்கு அறிவித்தல்	**முறைப்பாடு பெறப்பட்ட திகதியிலிருந்து 14 வேலை நாட்களுக்குள்** *(தீர்வு வழங்கப்படும் வரை, முறைப்பாட்டாளருக்கு தொடர்ச்சியாக தகவல் வழங்கப்பட வேண்டும்.)* ***[நிறுவனத்தின் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுக்கு உட்பட்டு, 14 நாட்களுக்கும் குறைவான காலத்திற்குள் தீர்வு வழங்கப்படலாம்.]***
மேன்முறையீடுகளை ஏற்றுக்கொள்ளுதல்	**தீர்வு அல்லது பதில் தொடர்பாக அறிவிக்கப்பட்ட திகதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள்**
வழங்கப்பட்ட தீர்விற்கு எதிராகச் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட மேன்முறையீட்டிற்கான பதில்	**மேன்முறையீடு பெறப்பட்ட திகதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள்**

**** முறைப்பாட்டின் தன்மை சிக்கலானதாக இருக்கும் சூழ்நிலைகளில், மேற்குறிப்பிட்ட காலக்கெடுக்கள் நீட்டிக்கப்படலாம். பல்வேறு காரணங்களால் இத்தகைய சிக்கல்கள் ஏற்படக்கூடும். அவ்வாறான சந்தர்ப்பங்களில், தாமதத்திற்கான காரணங்களை நாங்கள் விளக்குவதுடன், குறித்த விடயம் முழுமையாகத் தீர்க்கப்படும் வரை அதன் முன்னேற்றம் தொடர்பான தகவல்களைத் தொடர்ந்து உங்களுக்கு வழங்குவோம்.***

5. முறைப்பாட்டை எவ்வாறு சமர்ப்பிப்பது

முறைப்பாடுகளை சிங்களம், தமிழ் அல்லது ஆங்கிலம் ஆகிய மொழிகளில் சமர்ப்பிக்கலாம். முறைப்பாடு எந்த மொழியில் சமர்ப்பிக்கப்படுகிறதோ, அதே மொழியில் அதற்கான பதில் வழங்கப்படும்.

எங்களது தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகள் தொடர்பில் ஏற்படும் ஏதேனும் அதிருப்தி குறித்து, காப்பீட்டாளர்கள் முறைப்பாடுகளைச் சமர்ப்பிப்பதற்காக பல்வேறு வசதியான தொடர்பு வழிகளை நாங்கள் வழங்குகிறோம். எங்களது பிரத்யேக காப்பீட்டாளர் முறைப்பாடு மேலாண்மைக் குழுவை, கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தொடர்பு வழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் தொடர்புகொள்ளலாம்:

தொடர்பு முறை	தொடர்பு இலக்கம் / முகவரி / மின்னஞ்சல் முகவரி
வாய்மொழி மூலம்	
i. தொலைபேசி	0112357808 / 1377
ii. நேரில் வருகை	இல. 21, வொக்ஷோல் வீதி, கொழும்பு 02
மேலும், எங்களது ஏதேனும் ஒரு கிளையைத் தொடர்புகொள்வதன் மூலமும் உங்கள் முறைப்பாட்டைச் சமர்ப்பிக்கலாம்.	
எழுத்து மூலம்	
i. மின்னஞ்சல்	ccm@sliclife.com
ii. தபால் மூலம்	இல. 21, வொக்ஷோல் வீதி, கொழும்பு 02
iii. இணையவழி	https://www.sliclife.com/en/customer-complaint

6. முறைப்பாட்டை யாரிடம் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்

உங்களது முறைப்பாடுகள் காப்பீட்டாளரின் முறைப்பாடு மேலாண்மைச் செயல்பாட்டிற்குப் பொறுப்பான அலுவலரிடம் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

காப்பீட்டாளரின் முறைப்பாடு மேலாண்மைச் செயல்பாட்டிற்குப் பொறுப்பான அலுவலரின் நேரடி தொடர்பு விபரங்கள்

விவரம்	தகவல்
பெயர்	ஷர்மிலா அபேரத்ன
பதவி	**உதவி முகாமையாளர் – அழைப்பு மையம் & காப்பீட்டாளரின் முறைப்பாடு மேலாண்மைச் செயல்பாட்டிற்குப் பொறுப்பான அலுவலர்**
முகவரி	*இல. 21, வொக்ஷோல் வீதி, கொழும்பு 02*
நேரடித் தொலைபேசி	0112357808
கையடக்கத் தொலைபேசி	0772356870
தொலைநகல் (Fax)	பொருந்தாது (N/A)
மின்னஞ்சல்	sharmilaa@sliclife.com / ccm@sliclife.com

7. முறைப்பாட்டுடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள்

காப்பீட்டாளர், அழைப்பு மையத்தின் (Call Centre) ஊடாக வாய்மொழி முறைப்பாட்டைச் சமர்ப்பிக்கலாம். எனினும், முறைப்பாட்டை விசாரணை செய்வதற்குத் தேவையான அனைத்து தொடர்புடைய ஆதாரங்களையும் தகவல்களையும் திரட்டுவதற்காக, கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்களுடன் எழுத்துமூலமான முறைப்பாட்டைச் சமர்ப்பிப்பது மிகவும் பரிந்துரைக்கப்படுகிறது.

i. *காப்பீட்டாளரின் முழுப் பெயர், முகவரி, காப்புறுதிப் பத்திர இலக்கம்* (Policy Number) *அல்லது தேசிய அடையாள அட்டை* (NIC) *இலக்கம் ஆகியவற்றைத் தெளிவாகக் குறிப்பிடும் எழுத்துமூல முறைப்பாட்டுக் கடிதம்.*

ii. *முறைப்பாட்டுடன் தொடர்புடைய அனைத்து நிகழ்வுகளின் விரிவான விபரங்கள்,* *அதனுடன் முறைப்பாட்டில் தாக்கத்தை ஏற்படுத்தக்கூடிய ஏதேனும் சூழ்நிலைகள் அல்லது சம்பவங்களின் விபரங்களும் உள்ளடங்க வேண்டும்.*

iii. *குறித்த விடயத்துடன் தொடர்புடைய அனைத்து ஆதார ஆவணங்களின் பிரதிகள்,* *உதாரணமாக கடிதங்கள், விலைமதிப்பீடுகள்* (Quotations) *மற்றும் முன்னைய கடிதத் தொடர்புகள்.*

iv. *பொருந்துமிடத்து, ஏற்பட்டுள்ள இழப்புகளுக்கான ஆதாரங்கள்.*

v. *குறித்த பிரச்சினைக்குத் தீர்வு காண்பதற்காக முறைப்பாட்டாளர் எதிர்பார்க்கும் தீர்வு அல்லது மேற்கொள்ளப்பட வேண்டிய நிவாரண நடவடிக்கையை தெளிவாகக் குறிப்பிடும் அறிக்கை.*

vi. *முறைப்பாட்டின் தன்மை மற்றும் சிக்கல்தன்மையின் அடிப்படையில், நிறுவனம் நியாயமான முறையில் கோரக்கூடிய மேலதிக ஆவணங்கள் அல்லது தகவல்கள்.*

8. முறைப்பாடு பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புதல் எப்போது வழங்கப்படும்

அனைத்து முறைப்பாடுகளும் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 3 *வேலை நாட்களுக்குள் பதிவு செய்யப்பட்டு,* [SMS / *கடிதம்* / *மின்னஞ்சல்*]* *மூலம் பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புதல் வழங்கப்படும். ஒவ்வொரு முறைப்பாட்டிற்கும், பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புதலுடன் தனிப்பட்ட முறைப்பாட்டு குறிப்பு இலக்கம்* (Reference Number) *வழங்கப்படும்.*

பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புதலில், முறைப்பாடு தொடர்பாக நீங்கள் தொடர்புகொள்ள வேண்டிய அலுவலரின் பெயர், பதவி மற்றும் தொடர்பு விபரங்கள் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.

மேலும், ஒரு முறைப்பாட்டிற்கு 3 *வேலை நாட்களுக்குள் தீர்வு வழங்கக்கூடியதாக இருந்தால், அந்தத் தீர்வும் முறைப்பாடு பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புதலுடன் சேர்த்து உங்களுக்கு அறிவிக்கப்படும்.*

9. சமர்ப்பிக்கப்பட்ட முறைப்பாட்டின் தற்போதைய நிலையை எவ்வாறு சரிபார்ப்பது

காப்பீட்டாளர்கள் தங்களால் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட முறைப்பாட்டின் தற்போதைய நிலையை, எங்களது அழைப்பு மையத்தை 0112377377 / 1377 *என்ற இலக்கங்களில் அல்லது முறைப்பாடு மேலாண்மைப் பிரிவை* 0112357808 *என்ற இலக்கத்தில் தொடர்புகொள்வதன் மூலம் எளிதாக அறிந்துகொள்ளலாம்.*

மேலும், மேலே 5 ஆம் பிரிவில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளவாறு, முறைப்பாட்டைச் சமர்ப்பிப்பதற்குப் பயன்படுத்திய எந்தவொரு தொடர்பு வழிமுறையையும் பயன்படுத்தி, முறைப்பாட்டின் முன்னேற்ற நிலையைக் கண்காணிக்கலாம்.

முறைப்பாட்டின் நிலை தொடர்பாக விசாரிக்கும் போது, விரைவான உதவியை வழங்குவதற்கு வசதியாக, தங்களது முறைப்பாட்டிற்கு வழங்கப்பட்டுள்ள தனித்துவமான முறைப்பாட்டு குறிப்பு இலக்கத்தை காப்பீட்டாளர்கள் வழங்க வேண்டும்.

10. 'மேன்முறையீடுகளைப் பரிசீலிக்கும் அலுவலரின்' பதவி மற்றும் தொடர்பு விபரங்கள்

நிறுவனத்தின் முதன்மை அதிகாரி அல்லது குறிப்பிடப்பட்ட அதிகாரியாகச் செயல்படும் மேன்முறையீடுகளைப் பரிசீலிக்கும் அலுவலர், நிறுவனத்திற்குள் முறைப்பாடுகளை மேல்நிலைக்கு எடுத்துச் செல்லும் இரண்டாம் நிலை அதிகாரியாக செயல்படுகிறார். காப்பீட்டாளர்களின் நலன்களைப் பாதுகாத்தவாறு, முறைப்பாடுகளுக்கு திறம்படவும் பயனுள்ள முறையிலும் தீர்வு காணப்படுவதை இவர் உறுதி செய்கிறார்.

மேன்முறையீடுகளைப் பரிசீலிக்கும் அலுவலரின் நேரடி தொடர்பு விபரங்கள்

விபரம்	தகவல்
பெயர்	அமாலி கோமஸ்
பதவி	சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் வாடிக்கையாளர் அனுபவப் பிரிவின் தலைவர்
முகவரி	சந்தைப்படுத்தல் பிரிவு, ஸ்ரீ லங்கா இன்ஷுரன்ஸ் கோபரேஷன் லைஃப் லிமிடட், இல. 21, வொக்ஸோல் வீதி, கொழும்பு 02
நேரடித் தொலைபேசி	0112357861
கையடக்கத் தொலைபேசி	0779028481
தொலைநகல் (Fax)	N/A
மின்னஞ்சல்	amalig@sliclife.com

11. முறைப்பாட்டாளருக்கு இறுதித் தீர்வில் திருப்தியில்லாத பட்சத்தில் கிடைக்கக்கூடிய மாற்றுத் தகராறு தீர்வு (ADR) முறைகள்

மேன்முறையீட்டு செயல்முறை நிறைவடைந்த பின்னர், நிறுவனம் வழங்கிய இறுதித் தீர்வில் காப்பீட்டாளர்கள் திருப்தியடையாத பட்சத்தில், கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள மாற்றுத் தகராறு தீர்வு முறைகளில் ஏதேனும் ஒன்றை நாடுவதன் மூலம் மேலதிக நிவாரணத்தைப் பெறலாம். இவை நிறுவனத்திற்கு வெளியே கிடைக்கக்கூடிய தகராறு தீர்வு வழிமுறைகளாகும்.

கிடைக்கக்கூடிய ADR முறைகள்

விவரம்	தகவல்
முறை	இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழு
முகவரி	பணியாளர் – புலனாய்வு இலங்கை காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழு 11 ஆம் தளம், ஈஸ்ட் டவர் உலக வர்த்தக மையம் கொழும்பு 01 டிஎஸ்மேன் இல. 1, பெதஸ்தா பிளேஸ் கொழும்பு 05
தொடர்பு இலக்கம்	011-2396184-9 / 011-2335167
மின்னஞ்சல்	investigation@ircsl.gov.lk / info@ircsl.gov.lk
இணையதளம்	ircsl.gov.lk