வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாளுதல் நடைமுறை

தேசிய காப்புறுதி நிதியப் பொறுப்பு

தேசிய காப்புறுதி நிதியப் பொறுப்பானது எப்போதும் நீண்டகால கூட்டாண்மைகளை உருவாக்கி, தேசத்தின் நலனைக் கருத்திற்கொண்டு வாடிக்கையாளர்களை மையமாகக் கொண்ட ஒரு நிறுவனமாகத் திகழ்கிறது. பொதுச் சேவை, மாகாண பொதுச் சேவை உறுப்பினர்கள் மற்றும் அவர்களது குடும்பத்தினரின் வாழ்க்கைத்தரத்தை மேம்படுத்துவதற்காக "அக்ரஹார" எனப்படும் மிகப்பெரிய சுகாதார காப்புறுதித் திட்டம் செயல்படுத்தப்படுகிறது. மேலும், இச்சேவையானது பல்வேறு காப்புறுதிப் பிரிவுகளுக்கும் மறுகாப்புறுதி வணிகத்திற்கும் விரிவுபடுத்தப்பட்டுள்ளது. வாடிக்கையாளர் திருப்தி குறித்து நாங்கள் மிகவும் கவனமாக இருக்கிறோம். இதனைக் கருத்தில் கொண்டு, வாடிக்கையாளர் புகார்களை நிவர்த்தி செய்வதற்கும், கூடிய விரைவில் தீர்வை உறுதி செய்வதற்கும் பின்வரும் நடைமுறை அறிமுகப்படுத்தப்பட்டுள்ளது.

1. புகாரை எவ்வாறு சமர்ப்பிப்பது?

ஒரு புகார்தாரர் பின்வரும் வழிகளின் மூலம் புகார்களுக்குப் பொறுப்பான அதிகாரியைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்:

- **வாய்மொழியாக:**
    - **தொலைபேசி மூலம்:**
        - +94 112 026 600 (24 மணி நேர அழைப்பு மையம்)
    - **இதர அவசர அழைப்பு எண்கள்:**
        - +94 112 431 145 (மோட்டார்/மோட்டார் அல்லாத காப்புறுதி எழுத்துறுதி)
        - +94 112 026 667 (மோட்டார் கோரிக்கைகள்)
        - +94 112 026 661 (மோட்டார் அல்லாத கோரிக்கைகள்)
    - **நேரில் வருகை தருவதன் மூலம்:**
        - தலைமை அலுவலக வாடிக்கையாளர் பராமரிப்புப் பிரிவு, தேசிய காப்புறுதி நிதியப் பொறுப்பு, இல. 95, சேர் சிற்றம்பலம் ஏ. கார்டினர் மாவத்தை, கொழும்பு 02.
- **எழுத்துப்பூர்வமாக:**

- **குறுஞ்செய்தி (SMS) மூலம்:** +94 702 020 235
- **தபால் மூலம்:** தேசிய காப்புறுதி நிதியப் பொறுப்பு, இல. 95, சேர் சிற்றம்பலம் ஏ. கார்டினர் மாவத்தை, கொழும்பு 02.
- **மின்னஞ்சல் (Email):** agrahara@nitf.lk
- **இணையதளம்:** www.nitf.lk
- **தொலைநகல் (Fax):** (94 11) 2323007

2. பொறுப்பதிகாரியின் நேரடித் தொடர்பு விபரங்கள் (சட்ட அதிகாரி)

பெயர்	செல்வி சுதர்ஷி குலதுங்க
பதவி	உதவி மேலாளர் சட்ட - சட்டப் பிரிவு
முகவரி	சட்டப் பிரிவு, தேசிய காப்புறுதி நிதியப் பொறுப்பு, இல. 95, சேர் சிற்றம்பலம் ஏ. கார்டினர் மாவத்தை, கொழும்பு 02
நேரடி தொலைபேசி	+94 112 026 686
மின்னஞ்சல்	sudarshik@nitf.lk

3. புகாரைச் சமர்ப்பிக்கும் போது தேவைப்படும் ஆவணங்களும் விபரங்களும்

- வாடிக்கையாளரின் பெயர்
- தேசிய அடையாள அட்டை எண்
- தொடர்பு விபரங்கள்
- கோரிக்கை எண் (ஏற்கனவே NITF இலிருந்து பெற்றிருந்தால்) / காப்புறுதிப் பத்திர எண் (மோட்டார்/மோட்டார் அல்லாதது) / வாகன எண்
- புகாரின் விபரம்
- விரும்பும் மொழி

- புகார்தாரர் காப்புறுதிப் பத்திரதாரராக இல்லாத பட்சத்தில், அவருக்கும் பத்திரதாரருக்கும் உள்ள உறவுமுறை
- புகாரை ஆதரிக்கும் ஆவணங்களின் பிரதிகள்

4. புகாரை ஏற்றுக்கொண்டதற்கான ஒப்புகைக்கு (Acknowledgement) எடுக்கும் காலம்

தேசிய காப்புறுதி நிதியப் பொறுப்பானது, புகார் கிடைக்கப்பெற்ற 3 வேலை நாட்களுக்குள் அதனை ஏற்றுக்கொண்டதை உறுதிப்படுத்தக் கடமைப்பட்டுள்ளது. ஒரு புகார் பெறப்பட்டதும், அதிகாரி புகாரின் ஆரம்பகட்ட பரிசீலனையை மேற்கொள்வதுடன், புகார்தாரரை மேலும் புரிந்துகொள்ளவும் அவருக்கு உதவவும் அவரைத் தொடர்புகொள்வார்.

5. புகார்களைக் கையாளுதல் நடைமுறை

- வாடிக்கையாளர் பராமரிப்புப் பிரிவுக்கு வரும் புகார்கள் உடனடியாக ஒரு வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு அதிகாரியால் கவனிக்கப்படும்.
- 24/7 அழைப்பு மையம் புகார்களைப் பரிசீலித்து, தற்போதைய நிலை குறித்து வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கும்.
- நியமிக்கப்பட்ட அழைப்பு மைய அதிகாரி ஒருவர் கணினியில் அழைப்புப் பதிவை (Call Log) புதுப்பிப்பார்.
- புகார்கள் சம்பந்தப்பட்ட துறை அதிகாரிகளிடம் ஒப்படைக்கப்பட்டு, ஆரம்பத்தில் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 14 நாட்களுக்குள் பதிலளிக்கப்படும்.
- விசாரணை காரணமாக 14 நாட்களுக்குள் தீர்வு காண முடியாவிட்டால், அதுவும் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- வழங்கப்பட்ட தீர்வுக்கு எதிராக மேல்முறையீடு செய்யப்படும் பட்சத்தில், புகார் பெறப்பட்ட ஒரு மாதத்திற்குள் தீர்வு வழங்கப்படும்.

6. சமர்ப்பிக்கப்பட்ட புகாரின் தற்போதைய நிலையை எவ்வாறு சரிபார்ப்பது?

மேலே கொடுக்கப்பட்டுள்ள தொடர்பு விபரங்கள் மூலம் நீங்கள் அதிகாரியைத் தொடர்புகொண்டு தற்போதைய நிலை குறித்து விசாரிக்கலாம். மேலும், அக்ரஹார மருத்துவக் காப்புறுதி பெற்றவர்கள் www.nitf.lk இணையதளம் மூலம் கோரிக்கையின் நிலையைச் சரிபார்க்கலாம்.

7. ஆரம்ப தீர்வில் புகார்தாரர் திருப்தியடையவில்லை எனில், மேல்முறையீட்டை யாரிடம் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்?

பெயர்	திரு. யுஷான் தரங்க
பதவி	தலைமை நிர்வாக அதிகாரி (பதில்கடமை) - தேசிய காப்புறுதி நிதியப் பொறுப்பு
முகவரி	தலைமை நிர்வாக அதிகாரி அலுவலகம், தேசிய காப்புறுதி நிதியப் பொறுப்பு, இல. 95, சேர் சிற்றம்பலம் ஏ. கார்டினர் மாவத்தை, கொழும்பு 02
நேரடி தொலைபேசி	+94 112 026 677
மின்னஞ்சல்	ceo_mail@nitf.lk

8. இறுதித் தீர்வில் புகார்தாரர் திருப்தியடையாத பட்சத்தில் கிடைக்கக்கூடிய மாற்று விவாதத் தீர்வு வழிமுறைகள் (Alternative Dispute Resolution mechanisms)?

- **காப்புறுதி ஒம்பூட்ஸ்மேன் விபரங்கள் (Details of the Ombudsman):**
  - **முகவரி:** இல. 143A, வஜிர வீதி, கொழும்பு 05
  - **தொலைபேசி எண்கள்:** 011-2505041, 011-2505542
  - **மின்னஞ்சல்:** info@insuranceombudsman.lk
  - **இணையதளம்:** http://insuranceombudsman.lk

- **இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல் ஆணைக்குழுவின் விபரங்கள் (Details of the IRCSL):**
    - **பெயர்**: இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல் ஆணைக்குழு
    - **பதவி**: புலனாய்வுப் பணிப்பாளர்
    - **முகவரி**: இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல் ஆணைக்குழு, நிலை 11, கிழக்குக் கோபுரம், உலக வர்த்தக மையம், கொழும்பு 01.
    - **தொடர்பு எண்**: +9411 2396184-9 / +94112335167
    - **மின்னஞ்சல்**: investigation@ircsl.gov.lk / info@ircsl.gov.lk