செலின்கோ ஜெனரல் இன்சூரன்ஸ் லிமிடட்

காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் செயன்முறை

Version 1.0

ஆவணம் பற்றிய விபரங்கள்

ஆவணத்தின் பெயர்	காப்புறுதி உரிமையாளர்களின் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் செயன்முறை
ஆவணத்தின் பதிப்பு	1.0
வியாபார செயற்பாட்டின் ஆரம்பம்	முறைப்பாடுகளை முகாமை செய்யும் பணி
ஆவணத்தின் உரிமையாளர் / பொறுப்பாளர் மற்றும் அதன் பராமரிப்புக்குப் பொறுப்பான அதிகாரி	திரு. சானக்க விமலசூரிய - பிரதிப் பொது முகாமையாளர் (நுட்பம்)
மதிப்பாய்வு செய்து அங்கீகரித்தவர்	திரு. அஜித் பெரேரா - பணிப்பாளர்
பதிப்பு அமுலுக்கு வரும் திகதி	2026 ஆகஸ்ட் 01 ஆம் திகதி
மதிப்பாய்வு செய்யும் கால இடைவெளி	வருடாந்தம்
செயன்முறையைக் கோரியது	ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழு (இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல் ஆணைக்குழு)
மொழி	சிங்களம் | தமிழ் | ஆங்கிலம் ஆகிய மும்மொழிகளிலும் பெற்றுக் கொள்ளலாம்

பதிப்புக் கட்டுப்பாடு

பதிப்பு	குறிப்பு	ஒப்புதல் திகதி	வெளியிடப்பட்டது
1.0	ஒப்புதல் அளித்தவர் திரு. அஜித் பெரேரா - பணிப்பாளர்	2026 ஆகஸ்ட் 01	காப்புறுதி உரிமையாளரின் முறைப்பாடுகள் முகாமைப் பிரிவு/பகுதி

உள்ளடக்க அட்டவணை

ஆவணம் பற்றிய விபரங்கள் 2

பதிப்புக் கட்டுப்பாடு 2

உள்ளடக்கம் 3

1. அறிமுகம் 4

2. வரைவிலக்கணங்கள் 4

3. காப்புறுதி உரிமையாளர்களின் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் செயன்முறை - வரைபு 5

4. முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வதற்கான கால வரையறை 5

5. முறைப்பாடொன்றை எவ்வாறு சமர்ப்பிப்பது 6

6. முறைப்பாட்டை யாரிடம் தெரிவிப்பது 6

7. முறைப்பாட்டுடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள் 7

8. முறைப்பாடொன்று கிடைத்துள்ளமை பற்றி எப்போது அறிவிப்பது 7

9. செய்யப்பட்ட முறைப்பாடு தொடர்பான தற்போதைய நிலையை எவ்வாறு அறிந்து கொள்வது 7

10. 'மேன்முறையீடுகளை மதிப்பாய்வு செய்யும் அதிகாரியின்' பதவி மற்றும் தொடர்பு விபரங்கள்: வழங்கப்பட்ட ஆரம்பத் தீர்வு முறைப்பாட்டாளருக்கு திருப்தியானதாக இல்லையெனில் யாரிடம் மேன்முறையீடு செய்யப்பட வேண்டும் 8

11. வழங்கப்பட்ட இறுதித் தீர்வு பற்றி முறைப்பாட்டாளர் திருப்தியடையாவிட்டால் அவருக்குள்ள மாற்றுத் தகராறு தீர்வுப் பொறிமுறை (ADR) 8

1. அறிமுகம்

செலின்கோ ஜெனரல் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட்டில் உள்ள நாங்கள் உயர்தரமான வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்குவதையே எங்களின் முன்னுரிமையாகக் கருதுகின்றோம். எங்கள் வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மையங்களில் ஏதேனும் ஒன்றில் இருந்து காப்புறுதிப்பத்திரதாரர் பெற்றுக் கொள்ளும் சேவையில் அவர்களுக்கு அதிருப்தி ஏற்பட்டாலோ அல்லது அல்லது காப்புறுதிக் காப்பீடு அவர்களின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யவில்லை என்றாலோ அவர்கள் அந்த விடயத்தை எங்கள் கவனத்திற்குக் கொண்டு வருமாறு நாங்கள் ஊக்குவிக்கிறோம். நாங்கள் அனைத்து முறைப்பாடுகளையும் வரவேற்கிறோம் என்பதுடன், அவற்றை உடனடியாக, நியாயமாக மற்றும் தொழில்சார் தன்மையுடனும் தீர்க்க உறுதி பூண்டுள்ளோம்.

காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் இந்தச் செயன்முறையானது, காப்புறுதிப்பத்திரதாரர்களின் முறைப்பாடுகள் நியாயமான மற்றும் சரியான நேரத்தில் ஏற்றுக் கொள்ளப்பட்டு, மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக, செலின்கோ ஜெனரல் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட்டினால் பின்பற்றப்படும் நிலையான அணுகுமுறையை விவரிக்கிறது. அனைத்து காப்புறுதிப்பத்திரதாரர்களுக்கும் நேர்மையாகவும், தொழில்சார் தன்மையுடனும் வெளிப்படைத் தன்மையுடனும் எங்கள் சேவைகளை வழங்க நாங்கள் கடமைப்பட்டுள்ளோம். நாங்கள் மிக உயர்ந்த சேவைத் தரத்தைப் பராமரிக்க முயன்றாலும், வழங்கப்படும் சேவையில் காப்புறுதிப்பத்திரதாரர்கள் அதிருப்தி அடையக்கூடிய சூழ்நிலைகள் ஏற்படலாம் என்பதை நாங்கள் உணர்ந்துள்ளோம். அத்தகைய சந்தர்ப்பங்களில் மனக்குறைகள் உடனடியாக, பாரபட்சமின்றி மற்றும் திறம்பட தீர்த்து வைக்கப்படுவதை இந்த செயன்முறை உறுதி செய்கிறது.

அத்தகைய மனக்குறைகளுக்கு திறம்படத் தீர்வு காண்பதற்கு ஆதரவளிக்கும் வகையில் செலின்கோ ஜெனரல் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட் நிறுவனத்தின் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் கொள்கைக்கு இணங்க ஒரு விரிவான முகாமைச் செயன்முறையை பின்பற்றுகின்றது. ஒவ்வொரு முறைப்பாடும் பாரபட்சமின்றி, வெளிப்படைத் தன்மையுடன் மற்றும் உரிய கவனத்துடன் கையாளப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக ‘காப்புறுதி உரிமையாளர்களின் முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வதற்குப் பொறுப்பான அதிகாரி’ எனப் பெயரிடப்பட்டுள்ள முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் ஓர் அதிகாரியால் இந்தச் செயன்முறை மேற்பார்வை செய்யப்படுகின்றது.

இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறைப்படுத்தல் ஆணைக்குழுவினால் (IRCSL) வெளியிடப்பட்ட காப்புறுதிக் கம்பனிகள் மற்றும் தரகுக் கம்பனிகளால் முறைப்பாடுகள் கையாளப்பட வேண்டிய முறை பற்றிய வழிகாட்டிக்கு (2016) இற்கு இணங்க காப்புறுதி உரிமையாளர்களுக்கு அவர்களது முறைப்பாடுகளை எவ்வாறு சமர்ப்பிப்பது என்பது பற்றிய ஒரு வழிகாட்டியாக இந்த ஆவணம் செயற்படும் என்பதுடன், முறைப்பாடுகளைக் கையாளுதல், அவற்றை சம்பந்தப்பட்ட பிரிவுகளுக்கு மேல்நடவடிக்கைகளுக்காக அனுப்பி தீர்வினை வழங்குவதுடன் தொடர்புடைய படிமுறைகளை விவரிப்பதாகவும் இந்த ஆவணம் அமைந்துள்ளது.

2. வரைவிலக்கணங்கள்

காப்புறுதிக் கம்பனிகள் மற்றும் தரகுக் கம்பனிகளால் முறைப்பாடுகள் கையாளப்பட வேண்டிய முறை பற்றிய வழிகாட்டியின் (2016) நோக்கங்களுக்காக கீழுள்ள வரைவிலக்கணங்கள் இந்த செயன்முறைக்கு ஏற்புடையதாகும்:

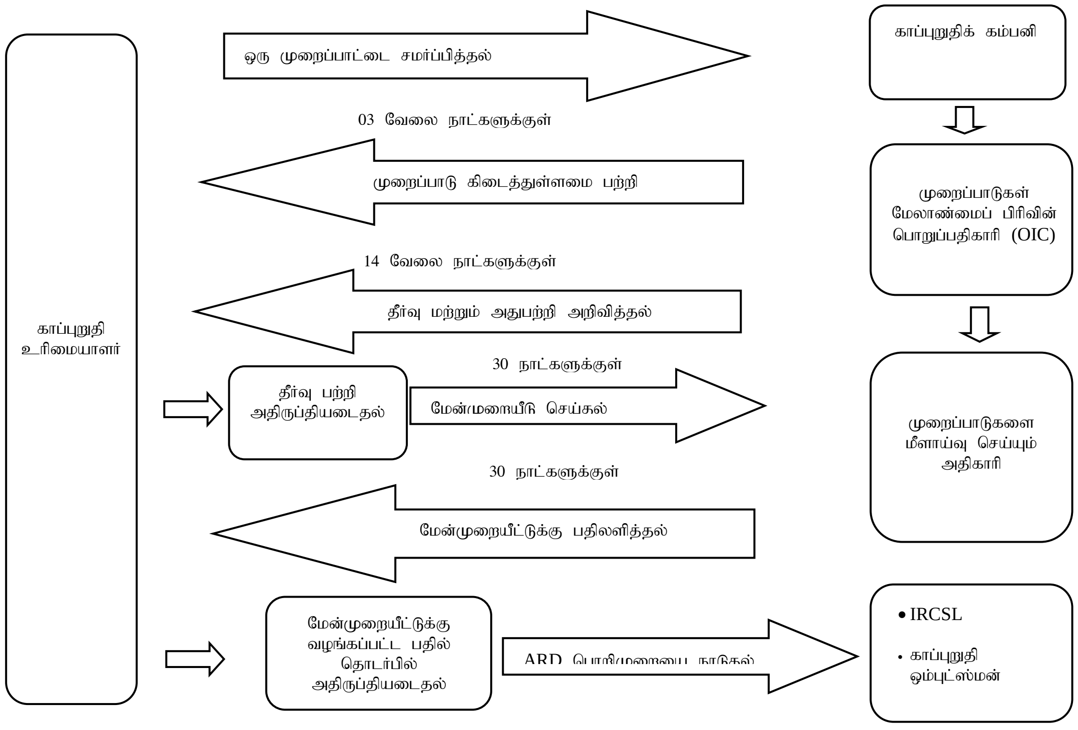
‘முறைப்பாடு’ – ஒரு காப்புறுதிக் கம்பனியால், தரகுக் கம்பனியால் அல்லது காப்புறுதி முகவரால் வழங்கப்பட்டுள்ள சேவைகள் தொடர்பில் அத்தகைய காப்புறுதிக் கம்பனிகள் அல்லது தரகுக் கம்பனிகளுக்கு அவற்றிலிருந்து சேவைகளைப் பெற்றுக் கொண்டுள்ள வாடிக்கையாளர்களால் சமர்ப்பிக்கப்படுகின்ற அதிருப்தியாகும்.

‘முறைப்பாட்டாளர்’ - காப்புறுதிக் கம்பனிக்கு அல்லது தரகுக் கம்பனிக்கு ஒரு முறைப்பாட்டை சமர்ப்பித்துள்ள நபராவார்.

‘காப்புறுதி உரிமையாளர்களின் முறைப்பாடுகள் முகாமைப் பிரிவின் பொறுப்பதிகாரி’- காப்புறுதி உரிமையாளர்களின் முறைப்பாடுகள் திறம்படவும், நியாயமாகவும் மற்றும் சரியான நேரத்திலும் கையாளப்படுவதை மேற்பார்வை செய்தல், நிருவகித்தல் மற்றும் அதை உறுதி செய்தல் ஆகியவற்றுக்கு முதன்மைப் பொறுப்பு வகிக்கின்ற கம்பனியால் நியமிக்கப்பட்டுள்ள சிரேஷ்ட முகாமைத்தரத்தின் ஓர் அதிகாரியாவார்.

‘மேன்முறையீடுகளை மீளாய்வு செய்யும் அதிகாரி’ – காப்புறுதிதாரர்களின் உரிமைகளைப் பாதுகாத்து சமர்ப்பிக்கப்பட்டுள்ள மேன்முறையீடுகளை திறமையாகவும் திறம்படவும் தீர்ப்பதற்குப் பொறுப்பான முறைப்பாடுகளை அடுத்த கட்டத்திற்கு எடுத்துச் செல்லும் இரண்டாம் நிலை அதிகாரியாக செயல்படுகின்ற கம்பனியின் முதன்மை அதிகாரி அல்லது நிச்சயிக்கப்பட்ட அதிகாரி ஆவார்.

3. காப்புறுதி உரிமையாளர்களின் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் செயன்முறை - வரைபு



4. முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வதற்கான கால வரையறை

கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள காலக்கெடுக்கள், *காப்புறுதிக் கம்பனிகள் மற்றும் தரகுக் கம்பனிகளால் முறைப்பாடுகள் கையாளப்பட வேண்டிய முறை பற்றிய வழிகாட்டியின் (2016)* கீழ் குறித்தொதுக்கப்பட்டுள்ள குறைந்தபட்ச தரத்தை சுட்டிக்காட்டுகின்றது.

செயன்முறை	**பதிலளிப்பதற்கான காலக்கெடு (TAT)**
முறைப்பாடு கிடைத்துள்ளமை பற்றி அறிவித்தல்	கிடைத்த திகதியிலிருந்து **3 வேலை நாட்களுக்குள்**
முறைப்பாட்டுக்கான தீர்வு மற்றும் தீர்வு பற்றி அல்லது தீர்வு வழங்குவதில் ஏற்படும் தாமதம் பற்றி முறைப்பாட்டாளருக்கு அறிவித்தல்	கிடைத்த திகதியிலிருந்து **14 வேலை நாட்களுக்குள்** (தீர்வு வழங்கப்படும் வரை அதன் முன்னேற்றம் பற்றி முறைப்பாட்டாளரை தொடர்ந்தும் அறிவித்தல்)
மேன்முறையீட்டை ஏற்றுக் கொள்ளல்	தீர்வை அல்லது பதிலை அறிவித்த திகதியிலிருந்து **30 நாட்களுக்குள்**
வழங்கப்பட்டுள்ள தீர்வுக்கு எதிராக செய்யப்பட்டுள்ள மேன்முறையீட்டுக்கு பதிலளித்தல்	மேன்முறையீடு கிடைத்த திகதியிலிருந்து **30 நாட்களுக்குள்**

முறைப்பாட்டின் தன்மை சிக்கலானதாக இருக்கும் சூழ்நிலைகளில், மேற்படி காலக்கெடு நீடிக்கப்படலாம். பல்வேறு காரணங்களால் இத்தகைய சிக்கல் ஏற்படலாம். அவ்வாறு ஏற்பட்டால், தாமதத்திற்கான காரணங்களை நாங்கள் விளக்கி, பிரச்சினை முழுமையாகத் தீர்க்கப்படும் வரை உங்களுக்குத் தகவல் தெரிவிப்போம்.

5. முறைப்பாடொன்றை எவ்வாறு சமர்ப்பிப்பது

முறைப்பாட்டை தமிழ், சிங்களம் அல்லது ஆங்கிலம் ஆகிய மும் மொழிகளிலும் சமர்ப்பிக்கலாம். முறைப்பாடு செய்யப்பட்ட மொழியிலேயே அதற்கான பதிலும் வழங்கப்படும்.

எங்கள் காப்புறுதித் திட்டங்கள் அல்லது சேவைகள் தொடர்பான எந்தவொரு அதிருப்தி குறித்தும் காப்புறுதி உரிமையாளர்கள் முறைப்பாடுகளை சமர்ப்பிப்பதற்கு நாங்கள் பல வசதியான வழிமுறைகளை ஏற்பாடு செய்துள்ளோம். எங்களின் பிரத்தியேக முறைப்பாடுகள் முகாமைக் குழுவை கீழே பட்டியலிடப்பட்டுள்ள தொடர்பு முறைகளில் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

தொடர்புகொள்ளும் முறை	தொலைபேசி இலக்கம் / முகவரி / மின்னஞ்சல்
வாய்மொழியாக	
i. **தொலைபேசி ஊடாக**	துரித இலக்கம் - அழைப்பு மையம் (24 மணி நேரமும்) - 0112393939 துரித இலக்கம் - தலைமை அலுவலகம் - 0114702702
ii. **நேரடியாக வருகை தந்து**	செலின்கோ ஜெனரல் இன்சூரன்ஸ் லிமிடட், இல. 69, ஜனாதிபதி மாவத்தை, 4ஆம் மாடி, செலின்கோ ஹவுஸ், கொழும்பு 01. இதற்கு மேலதிகமாக எமது எந்தவொரு கிளைக்கும் வருகை தந்து உங்கள் முறைப்பாடுகளை சமர்ப்பிக்கலாம்.
எழுத்தில்	
i. **மின்ஞ்சல் மூலம்**	digimarketing1@ceyins.lk digimarketing2@ceyins.lk.
ii. **தபால் மூலம்**	செலின்கோ ஜெனரல் இன்சூரன்ஸ் லிமிடட், இல. 69, ஜனாதிபதி மாவத்தை, 4ஆம் மாடி, செலின்கோ ஹவுஸ், கொழும்பு 01.
iii. **இணையத்தளத்தில்**	இணையத்தளம் : www.ceylinco-insurance.com இணைவு (லின்க்) : https://www.ceylinco-insurance.com/help-and-support/

6. முறைப்பாட்டை யாரிடம் தெரிவிப்பது

உங்களின் முறைப்பாடுகளை காப்புறுதி உரிமையாளர்களின் முறைப்பாடுகள் முகாமைப் பிரிவின் பொறுப்பதிகாரிக்கு சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

‘காப்புறுதி உரிமையாளர்களின் முறைப்பாடுகள் முகாமைப் பிரிவின் பொறுப்பதிகாரியுடன்’ நேரடியாகத் தொடர்பு கொள்ளக்கூடிய தொலைபேசி இலக்கங்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி	
பெயர்	திரு. சானக்க விமலசூரிய
பதவி	பிரதிப் பொது முகாமையாளர் (நுட்பம்) / காப்புறுதி உரிமையாளர்களின் முறைப்பாடுகள் முகாமைப் பிரிவின் பொறுப்பதிகாரி
முகவரி	செலின்கோ ஜெனரல் இன்சூரன்ஸ் லிமிடட், இல. 69, ஜனாதிபதி மாவத்தை, 4ஆம் மாடி, செலின்கோ ஹவுஸ், கொழும்பு 01.
நேரடி தொலைபேசி இலக்கம்	0114702702
செல்லிடப்பேசி	0777713967
மின்னஞ்சல்	chanaka@ceyins.lk

7. முறைப்பாட்டுடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள்

காப்புறுதி உரிமையாளர் ஒருவர் அழைப்பு மையத்தினூடாக முறைப்பாட்டை வாய்மொழி மூலம் பதிவு செய்யலாம் இருப்பினும் ஒரு முறைப்பாட்டை விசாரிக்கும் போது தொடர்புடைய அனைத்து ஆதாரங்களையும் தகவல்களையும் சேகரிப்பதற்காக பின்வரும் ஆவணங்களுடன்/தகவல்களுடன் எழுத்துமூல முறைப்பாட்டை சமர்ப்பிக்குமாறு பரிந்துரைக்கப்படுகிறது.

i. காப்புறுதி உரிமையாளரின் முழுப் பெயர், முகவரி, காப்புறுதி இலக்கம் அல்லது தேசிய அடையாள அட்டை (NIC) இலக்கத்தை தெளிவாகக் குறிப்பிட்டு எழுத்துமூல முறைப்பாட்டுக் கடிதம்.
ii. முறைப்பாட்டுடன் தொடர்புடைய அனைத்து நிலைமைகளும் அல்லது நிகழ்வுகளும் உள்ளிட்ட சம்பந்தப்பட்ட அனைத்து நிகழ்வுகளினதும் விரிவான குறிப்பு
iii. கடிதங்கள், விலைமனுக்கள் மற்றும் முன்னைய சந்தர்ப்பங்களில் மேற்கொண்ட கடிதப் போக்குவரத்துகள் போன்ற விடயத்துடன் தொடர்புடைய அனைத்து ஆதாரங்களினதும் பிரதிகள்
iv. பொருந்துமாயின், ஏற்பட்டுள்ள இழப்பு பற்றிய சான்றுகள்
v. பிரச்சினைக்குத் தீர்வாக அமைவதற்கு அவசியம் என முறைப்பாட்டாளர் கருதுகின்ற முடிவு அல்லது நிவாரண நடவடிக்கைகளைக் குறிப்பிடுகின்ற ஒரு பிரகடனம்
vi. முறைப்பாட்டின் தன்மை மற்றும் சிக்கலான தன்மையின் அடிப்படையில் கம்பனியால் நியாயமாகக் கோரப்படக்கூடிய எந்தவொரு மேலதிக ஆவணங்களும் அல்லது தகவல்களும்

8. முறைப்பாடொன்று கிடைத்துள்ளமை பற்றி எப்போது அறிவிப்பது

கம்பனிக்கு சமர்ப்பிக்கப்படுகின்ற அனைத்து முறைப்பாடுகளும் பதிவு செய்யப்பட்ட பின்னர் குறுந் தகவல், மின்னஞ்சல் அல்லது தபால் மூலம் ஒரு முறைப்பாடு கிடைத்துள்ளமை பற்றி முறைப்பாட்டாளருக்கு மூன்று வேலை நாட்களுக்குள் அறிவிக்கப்படும். முறைப்பாடு கிடைத்துள்ளமை பற்றிய அறிவித்தலுடன் ஒவ்வொரு முறைப்பாட்டுக்குமான குறியீட்டிலக்கம் ஒன்றும் வழங்கப்படும். முறைப்பாடு பற்றிய தகவல்களை அறிந்து கொள்வதற்காக நீங்கள் தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய அதிகாரியின் பெயர், பதவி மற்றும் தொலைபேசி இலக்கம்/மின்னஞ்சல் முகவரி ஆகியன முறைப்பாடு கிடைத்துள்ளமை பற்றிய அறிவித்தலில் உள்ளடங்கும்.

மேலும், மூன்று (03) வேலை நாட்களுக்குள் சம்பந்தப்பட்ட முறைப்பாட்டுக்கு தீர்வை வழங்க முடியுமாக இருந்தால், அந்த தீர்வு பற்றியும் அறிவிப்புக் கடிதத்தில் குறிப்பிடப்படும்.

9. செய்யப்பட்ட முறைப்பாடு தொடர்பான தற்போதைய நிலையை எவ்வாறு அறிந்து கொள்வது

காப்புறுதி உரிமையாளர்கள், அவர்களால் முன்வைக்கப்பட்டுள்ள முறைப்பாடுகள் குறித்து தற்போதைய நிலைமை பற்றி 01122393939 ஆம் இலக்கத்தினூடாக அழைப்பு மையத்தை தொடர்பு கொள்வதன் மூலம் அறிந்து கொள்ளலாம். இதற்கு மேலதிகமாக, அதன் முன்னேற்றத்தை தெரிந்து கொள்வதற்கு மேலே 5 ஆம் பிரிவில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளவாறு ஒரு முறைப்பாட்டை சமர்ப்பிப்பதற்காக பயன்படுத்தப்படுகின்ற எந்தவொரு தொடர்பாடல் மார்க்கத்தையும் பயன்படுத்தலாம். முறைப்பாட்டின் தற்போதைய நிலைமை பற்றி விசாரிக்கும் போது விரைவாக பதிலளிப்பதை இலகுபடுத்துவதற்காக தம்மால் முன்வைக்கப்பட்டுள்ள முறைப்பாட்டுக்காக வழங்கப்பட்டுள்ள குறியீட்டிலக்கத்தையும் வழங்குமாறு காப்புறுதி உரிமையாளர்கள் கேட்டுக் கொள்ளப்படுகின்றார்கள்.

10. ‘மேன்முறையீடுகளை மதிப்பாய்வு செய்யும் அதிகாரியின்’ பதவி மற்றும் தொடர்பு விபரங்கள்: வழங்கப்பட்ட ஆரம்பத் தீர்வு முறைப்பாட்டாளருக்கு திருப்தியானதாக இல்லையெனில் யாரிடம் மேன்முறையீடு செய்யப்பட வேண்டும்

கம்பனியின் முறைப்பாடுகள் முகாமைப் பிரிவினால்∴பகுதியினால் வழங்கப்பட்டுள்ள ஆரம்பத் தீர்வு பற்றி திருப்தி அடையாவிட்டால் காப்புறுதி உரிமையார்களுக்கு ‘மேன்முறையீடுகளை மீளாய்வு செய்யும் அதிகாரிக்கு’ ஒரு மேன்முறையீட்டை சமர்ப்பிக்கலாம். கம்பனியின் தலைமை அதிகாரி அல்லது நிச்சயிக்கப்பட்ட அதிகாரியான மேன்முறையீட்டை மீளாய்வு செய்யும் அதிகாரி, கம்பனியில் முறைப்பாடுகளை சமர்ப்பிக்கப்படுகின்ற இரண்டாம் தர மேலதிகாரியாக செயற்படுவதுடன், காப்புறுதி உரிமையாளர்களின் உரிமைகளைப் பாதுகாத்து சமர்ப்பிக்கப்பட்டுள்ள முறைப்பாடுகளை திறமையாகவும் திறம்படவும் தீர்க்கப்படுவதை உறுதிப்படுத்துவார்.

‘மேன்முறையீடுகளை மதிப்பாய்வு செய்யும் அதிகாரியின்’ நேரடி தொடர்பு தகவல்கள்		
பெயர்	திரு. கே. சங்கரமூர்த்தி	திருமதி. தமயந்தி சுமனதிலக்க
பதவி	பணிப்பாளர் / முதன்மை அதிகாரி	உதவிப் பொது முகாமையாளர் - (நுட்பம் / நிதிச் சேவைகள்) / நிச்சயிக்கப்பட்ட அதிகாரி
முகவரி	செலின்கோ ஜெனரல் இன்சூரன்ஸ் லிமிடட், இல. 69, ஜனாதிபதி மாவத்தை, 5ஆம் மாடி, செலின்கோ ஹவுஸ், கொழும்பு 01.	செலின்கோ ஜெனரல் இன்சூரன்ஸ் லிமிடட், இல. 69, ஜனாதிபதி மாவத்தை, 5ஆம் மாடி, செலின்கோ ஹவுஸ், கொழும்பு 01.
நேரடி தொலைபேசி இலக்கம்	0114702746	0114702796
செல்லிடப்பேசி	0772857326	0764221209
மின்னஞ்சல்	ksankar@ceyins.lk	damayanthis@ceyins.lk

11. வழங்கப்பட்ட இறுதித் தீர்வு பற்றி முறைப்பாட்டாளர் திருப்தியடையாவிட்டால் அவருக்குள்ள மாற்றுத் தகராறு தீர்வுப் பொறிமுறை (ADR)

மேன்முறையீட்டுச் செயன்முறை முடிவடைந்த பின்னர் கம்பனியால் வழங்கப்படுகின்ற இறுதித் தீர்வு பற்றி காப்புறுதி உரிமையாளர் திருப்தி அடையாவிட்டால், வெளிவாரியாக முரண்பாடுகளைத் தீர்க்கும் மாற்று முறைமையாக கொள்ளக்கூடிய கீழே பட்டியலிடப்பட்டுள்ள மாற்றுத் தகராறு தீர்வுப் பொறிமுறை (ADR) களில் ஒன்றின் சேவையைப் பெறுவதன் மூலம் அவர்களுக்கு மேற்கொண்டும் நிவாரணத்தப் பெற்றுக் கொள்ளலாம்.

அமுலில் இருக்கின்ற மாற்று தகராறு தீர்வுப் பொறிமுறை (ARD)		
பொறிமுறை	இலங்கை காப்புறுதி ஒம்புட்ஸ்மன்	இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்கு முறைப்படுத்தல் ஆணைக்குழு
முகவரி	இலங்கை காப்புறுதி ஒம்புட்ஸ்மன் இலக்கம் 1, பெதிஸ்டா பிளேஸ் கொழும்பு 05	பணிப்பாளர் – விசாரணைகள் இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்கு முறைப்படுத்தல் ஆணைக்குழு 11 ஆம் மாடி, கிழக்கு கோபுரம் உலக வர்த்தக மையம் கொழும்பு 01
தொலைபேசி இலக்கம்	011-2505542/ 011-2505041	011-2396184-9/ 011-2335167
மின்னஞ்சல்	info@insuranceombudsman.lk	investigation@ircsl.gov.lk info@ircsl.gov.lk
இணையத்தளம்	insuranceombudsman.lk	http://ircsl.gov.lk