

## கூப்லைஃப் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட் - புகார் மேலாண்மை நடைமுறை

பரிவர்த்தனைகளின் அனைத்து அம்சங்களிலும் எங்களுடன் ஒரு இனிமையான அனுபவத்தைப் பெற எங்களால் முடிந்த அனைத்தையும் செய்கிறோம், ஆனால் எங்கள் சேவைகளில் நீங்கள் அதிருப்தி அடைந்தால் , Coop life இல் எங்களுடன் உங்கள் எண்ணங்களை வெளிப்படுத்த உங்களுக்கு வசதி உள்ளது.

நாங்கள் உங்கள் விஷயத்தை சரியான நேரத்தில் முழு கவனத்துடனும், உரிய விடாமுயற்சியுடன் மற்றும் நியாயமான முறையில் கையாள்வோம் என்று உறுதியளிக்கிறோம்.

### உங்கள் குறை/புகாரைத் தொடர்புகொள்வதற்கான வழிகள்

- தொலைபேசி மூலம் - 011255670/0112151600 மற்றும் நீட்டிப்பு 430 / 407 மூலம் எங்கள் புகார் மேலாண்மை அதிகாரிகளை அழைக்கவும்
- நேரில் - தலைமை அலுவலகம், கூப்லைஃப் இன்சூரன்ஸ்  
லிமிடெட், கூப் ஹவுஸ், எண் 455, காலி வீதி, கொழும்பு 03 இல் உள்ள எங்கள் புகார் முகாமைத்துவ அதிகாரியிடம் பேசுங்கள்.
- ஒரு கடிதத்தை சமர்ப்பிக்கவும் - Cooplife இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட் ஹெட் ஆபீஸ் அல்லது எங்கள் கிளைகளில் ஏதேனும் ஒன்று
- போஸ்ட்-கூப்லைஃப் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட், தலைமை அலுவலகம் மூலம்

### உங்கள் கடிதம் முகவரியிடப்பட வேண்டும்

நர்மதா கெட்டிபேராச்சி (மேலாளர் எழுத்துறுதி மற்றும் செயல்பாடுகள்)

Narmada Kettipearachchi(Manager Underwriting and Operations)

கூப்லைஃப் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட்

கூப் ஹவுஸ்

எண் 455,

காலி வீதி,

கொழும்பு 03

- மின்னஞ்சல் மூலம் [inquiry.life@coopinsu.com](mailto:inquiry.life@coopinsu.com)
- வாட்ஸ்அப் மூலம் கடிதம் அனுப்பவும் 071151111
- இணையதளம் – எங்கள் [www.cooplif.lk/help](http://www.cooplif.lk/help) வாடிக்கையாளர் புகார் சமர்ப்பிப்பு படிவத்தில் எழுதவும்

### புகாரை நாங்கள் எப்படி எதிர்கொள்கிறோம்

- எழுத்து மூலமாகவும் தபால் மூலமாகவும் அல்லது மின்னஞ்சல் மூலமாகவும் பெறப்படும் புகார்களை நாங்கள் ஒப்புக்கொள்வோம்.
- புகாரின் போது புகார்தாரரின் அதே மொழியில் நாங்கள் உங்களுடன் எழுத்துப்பூர்வமாக தொடர்புகொள்வோம்.
- புகாரைப் பெற்றவுடன், எங்களுக்குக் கிடைத்த தகவல் மற்றும் கூடுதல் கண்டுபிடிப்புகளைக் கருத்தில் கொண்டு, புகாரை நியாயமாகவும், உரிய கவனத்துடனும் விசாரிப்போம்.
- எங்களின் கண்டுபிடிப்புகள் மற்றும் சேதத்தைத் தணிக்கவும், மேலும் நிகழாமல் தடுக்கவும் நாங்கள் எடுத்திருக்கும் எந்தச் செயல்களையும் உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.

### செயல்பாடுகளுக்கான நேரக் கோடுகள்

புகாரை 3 வேலை நாட்களுக்குள் ஒப்புக்கொள்வோம்

- 14 வேலை நாட்களுக்குள் தீர்மானத்தை வழங்குவோம் , மேலதிக விசாரணைகள் தேவையில்லை எனில்.
- எங்களால் தீர்வை வழங்க முடியாத சந்தர்ப்பங்களில், புகார் ரசீது கிடைத்த 10-12 வேலை நாட்களுக்குள் தொலைபேசி அழைப்பு மூலம் அதற்கான காரணத்தை உங்களுக்கு வழங்குவோம்.
- நாம் பிரச்சினையை மேலும் விசாரிக்க வேண்டும் என்றால் முன்னேற்றம் குறித்து நாங்கள் உங்களுக்கு அறிவிப்போம்
- உங்களிடமிருந்து பதில் கிடைக்காத பட்சத்தில் தொடர்புடைய அனைத்து புகார்களும் மேல்முறையீடுகளும் மூடப்படும்

### மேல்முறையீட்டு வசதி

இறுதி பதிலில் நீங்கள் மகிழ்ச்சியடையவில்லை என்றால், இறுதி முடிவு கிடைத்த நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீடு செய்யலாம். மேல்முறையீடுகள் முதன்மை அதிகாரியால் கையாளப்படும்.

Mr.W.M.K Bandara (Principal Officer)

திரு.W.M.K பண்டார (பிரதம அதிகாரி)

கூபலைஃப் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட்

கூப் ஹவுஸ்

எண் 455

காலி வீதி

கொழும்பு 03

மின்னஞ்சல் –bandara.k@coopinsu.com

எங்கள் தீர்வு அல்லது முடிவில் நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால்

நீங்கள் பின்வரும் நிறுவனங்களுக்கு விண்ணப்பிக்கலாம்

இன்கூரன்ஸ் ஒம்புட்ஸ்மேன்

ஒம்புட்ஸ்மேன்,

எண் 143A,

வஜிரா சாலை,

கொழும்பு 5.

தொலைபேசி - +94 11 452 8671 / +94 11 250 5542

தொலைநகல் - +94 11 452 8670 / +94 11 259 562

மின்னஞ்சல் - [info@insuranceombudsman.lk](mailto:info@insuranceombudsman.lk)

**Insurance Regulatory Commission**

காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழு

இயக்குனர் விசாரணைகள்

இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழு

நிலை 11 கிழக்கு கோபுரம் உலக வர்த்தக மையம்

கொழும்பு 01

தொலைபேசி -011 2396184-9 / 0112335167

மின்னஞ்சல் - விசாரணை@ircsl.gov.lk அல்லது [info@ircsl.gov.lk](mailto:info@ircsl.gov.lk)