

**முறையீடுகளைக் கையாளும் கொள்கை**

**செலிங்கோ லைஃப் இன்சூரன்ஸ் லிமிடெட்**

## பொருளடக்கம்

1. முறையீடுகளைக் கையாளும் கொள்கை என்றால் என்ன?	3
2. முறையீடுகளுக்கான முகாமைத்துவ செயல்பாடு	
2.1 முறையீடு என்றால் என்ன?	4
2.1.1 இதை யார், எப்படி புரிந்து கொள்ள வேண்டும்?	4
2.1.2 ஏன் இது ஏன் அத்தியாவசியமானது?	5
2.1.3 உள்வரும் முறையீட்டின் முறைகள்	5
2.1.4 எந்த தரப்பினர் முறையீடு செய்யலாம்	5
2.1.5 வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து மிகவும் பொதுவான முறையீடுகள் யாவை?	6
2.2 முறையீட்டை கையாளும் செயல் முறை	
2.2.1 முறையீட்டை கையாளுவது யார் பொறுப்பு	6
2.2.2 உள்வரக்கூடிய முறையீட்டு வழிகளிலிருந்து ஓர் முறையீட்டை பதிவு செய்தல்	7
2.2.3 வாடிக்கையாளரின் முறையீட்டை அங்கீகரித்தல்	7
2.2.4 எவ்வாறு முறையீடு விசாரிக்கப்பட வேண்டும்	8
2.2.5 முறையீட்டுக்கு எவ்வாறு பதிலளிக்க வேண்டும்?	8
2.2.6 பதிலளிக்க தாமதமானால், அடுத்த கட்டம் என்ன?	9
2.2.7 மீள்முறையீட்டை எவ்வாறு கையாள்வது	9
2.2.8 முறையீடு முடிந்ததாக கருதப்படும் சந்தர்ப்பங்கள்	9

## 1. முறையீடுகளைக் கையாளும் கொள்கை என்றால் என்ன?

RII சட்டத்தின், பிரிவு 3 இற்கு இணங்க, காப்புறுதி ஒப்பந்த உரிமையாளரின் நலனைப் பாதுகாக்கும் விதத்தில் இலங்கையின் காப்புறுதி வணிகமானது நேர்மையுடனும் தொழில்சார் மற்றும் நுட்பமான முறையில் நடத்தப்படுவதை உறுதி செய்வதே இலங்கையின் காப்புறுதி ஒழுங்குமுறைபடுத்தல் ஆணைகுழு (IRCSSL) மற்றும் அதன் உறுப்பினர்களின் நோக்கமும் பொறுப்பும் ஆகும்.

காப்புறுதி அடிப்படை கோட்பாடுகள் (ICP) 19 இன் கீழ் வணிகத்தை நடத்துவதில், காப்புறுதி மேற்பார்வையாளர்கள் காப்புறுதி ஒப்பந்ததாரர் மற்றும் இடைத்தரகர்கள் சேவையின் செயல்திறனைப் பாதுகாக்கும் வகையில் புகார்களை சரியான நேரத்தில் மற்றும் நியாயமான முறையில் கையாள வேண்டும்.

மேலும், IRCSSL வழங்கிய வழிகாட்டுதல்களுடன், இந்த முறையீடு கையாளுதல் கொள்கை நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவால் வரையறுக்கப்பட்டு கண்காணிக்கப்பட வேண்டும்.

### நோக்கம்

இவ்வழிகாட்டுதல்கள் வாடிக்கையாளர்களை சரியான நேரத்தில், சமமான மற்றும் நியாயமான முறையில் கையாளுதலை உறுதிப்படுத்தும் வகையிலும், புகார்களைக் கையாளும் கொள்கையை எளிதாக்கும் நோக்கத்துடன் உருவாக்கப்பட்டுள்ளன. இது காப்புறுதி ஒப்பந்ததாரர்கள், பயனாளிகள் மற்றும் நிறுவனம் ஆகியவற்றை பாதுகாப்பதன் மூலம் காப்புறுதி தொழிலில் மீதான நம்பிக்கையை பராமரிக்கும் முகமாக வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது.

## 2. முறையீடுகளுக்கான முகாமைத்துவ செயல்பாடு

### 2.1 முறையீடு என்றால் என்ன?

ஒரு முறையீடு என்பது எளிமையாக கூறுவதாயின் "நிறுவனம் தங்கள் ஒப்பந்தக் கடமைகள் அல்லது உள் செயல்முறைகளில் இருந்து தவறி, சேவை நிலை ஒப்பந்தங்களுக்கு ஏற்ப இல்லாமல் திருப்தியற்றதாகவோ அல்லது ஏற்றுக்கொள்ள முடியாததாகவோ இருப்பதை அடையாளப்படுத்தி செய்யப்படும் வாய்மொழி அல்லது எழுத்துப்பூர்வமான ஓர் அறிக்கை" ஆகும்.

எளிமையாக கூறுவதாயின் இது சேவை தொடர்பான அதிருப்தியை அடையாளப்படுத்தி செய்யப்படும் ஒரு முறைப்பாடு ஆகும்.

#### 2.1.1 இதை யார், எவ்வாறு புரிந்து கொள்ள வேண்டும்?

முறையீடு எவ்வாறு செய்யப்படுகிறது, யாரிடம் கொடுக்கப்பட்டது மற்றும் அது உண்மையில் எதைப் பற்றியது என்பதைப் பொறுத்தே முறையீடானது கையாளப்படும். எவ்வாறாயினும், குறிப்பிட்ட முறையீடு தொடர்பாக முறையீடு செய்தவருடன் நேரடித் தொடர்பு கொண்ட அதிகாரியே முறையீட்டின் ஆரம்ப கட்டத்தைக் கையாள வேண்டும்.

நேரடியாகவோ அல்லது மறைமுகமாகவோ முறையீடுகளைக் கையாளும் பொறுப்பில் உள்ள அனைத்து ஊழியர்களும் முறையீடு கையாப்பதும் முறை மற்றும் அதில் அவர்களின் பங்கைப் புரிந்து வைத்திருக்க வேண்டும். ஒவ்வொரு முறையீட்டையும் முறையான செயல்முறை மூலம் கையாள வேண்டியது அவசியமில்லை. உதாரணமாக, திரும்பப் தொலைபேசி அழைப்பைத் மேற்கொள்ள தவறியதாக ஒரு புகார் வந்தால், தாமதத்திற்கு மன்னிப்புக் கேட்டு பெறுநர் உடனடியாக மீண்டும் அழைப்பதன் மூலம் இது தீர்க்கப்படலாம்.

எவ்வாறாயினும், முறையான கடிதம் வடிவில் புகார் கிடைக்கப்பெற்றால், முறையீட்டை கையாளும் கொள்கையின்படி கடிதம் மூலம் பதிலை வழங்க வேண்டும்.

ஊழியர்கள் ஒரு முறையீட்டை எவ்வாறு கையாள வேண்டும், எவ்வகையான நடவடிக்கை எடுக்க வேண்டும் என்பதை அறிந்திருக்க வேண்டும். முறையீடுகளை உரிய வகையில் தீர்த்து வைப்பதன் முக்கியத்துவத்தை பற்றி அவர்களுக்கு விழிப்புணர்வு இருக்க வேண்டும்.

வாடிக்கையாளர் மீதான ஆராய்ச்சி ஒன்று, பெயர்க் குறிப்பிட்ட ஒரு நபர் தங்கள் செய்த முறையீட்டிற்கான பொறுப்பை எடுத்துக்கொண்டார் என்றும், தங்கள் முறையீட்டின் சரியான பதிவுகள் இருப்பதால் அவர்கள் தங்கள் முறையீடு சம்பந்தமான விபரங்களை மீண்டும் மீண்டும் செய்ய வேண்டியதில்லை என்றும் வாடிக்கையாளர்கள் உணருவது முக்கியம் என்பதைக் குறிப்பிடுகின்றது.

### 2.1.2 இது ஏன் அத்தியாவசியமானது?

ஒரு முறையீடு நிறுவனத்திற்கு ஒரு சொத்தைப் போன்றது மற்றும் முறையீட்டை முறையாகக் கையாண்டால் அது நிறுவனத்திற்கு ஓர் முதலீட்டை போன்றதாகும். எனவே அனைத்து முறையீடுகளையும் சமமான முக்கியத்துவத்துடன் கையாள்வது நிறுவனம் ஏற்கனவே இருக்கும் வாடிக்கையாளர்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ளவும், மேலும் புதிய வாடிக்கையாளர்களை வாய் வழி வார்த்தை மூலம் கவர்வதற்கும் உதவும்.

### 2.1.3 முறையீடு ஒன்று உள்வரக்கூடிய வழிகள்

பின்வரும் முறைகளின் மூலம் எந்தவொரு முறையீட்டையும் பெறலாம்:

- தொலைபேசி வழியாக.
- வருகைகள் மூலம்.
- மின்னஞ்சல் வழியாக.
- WhatsApp / Viber வழியாக.
- தொலைநகல் வழியாக.
- அஞ்சல் வழியாக.
- இணையதளம் வழியாக (ஒன்லைன் வாடிக்கையாளர் விசாரணைகள்).

#### 2.1.4 எந்த தரப்பினர் முறையீடு செய்யலாம்?

பெரும்பாலான புகார்கள் ஒப்பந்ததாரர்களால் அனுப்பப்படுகின்றன. இருப்பினும், பின்னூரித்தாளர்கள், தொழில்முறை அமைப்புகள் உட்பட பலர் புகார் செய்யக்கூடிய தரப்பினரின் பட்டியலில் உள்ளனர். மேலும், பல்வேறு தரப்பினரிடமிருந்து வரும் முறையீடுகளைக் கையாளும் போது, முறையீடுகளை பெறுபவர் பெற்ற தரப்புக்கு இணங்க இருக்க வேண்டும்.

#### 2.1.5 வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வரும் பொதுவான முறையீடுகள் யாவை?

ஒரு காப்பீட்டு நிறுவனத்திற்கு, பல முறையீட்டு வகைகளை அடையாளம் காணலாம்.

- உரிமைகோரல்கள் தொடர்பான முறையீடுகள் (மரண உரிமைகோரல்கள், மருத்துவ கோரிக்கைகள், தீவிர நோய்க்கான கோரிக்கைகள், காயமடைந்ததற்கான கோரிக்கைகள்).
- நிறுவனத்தினால் வழங்கப்படும் பல சேவை தொடர்பாக ஏற்படும் தாமதங்கள் தொடர்பான முறையீடுகள் (ஒப்பந்ததாரரின் விபரங்களில் மேற்கொள்ளப்படும் மாற்றங்கள், மற்ற தரப்பினரின் விபரங்களில் மேற்கொள்ளப்படும் மாற்றங்கள், ஒப்பந்தம் தொடர்பான ஆவணங்களை வழங்குவதில் ஏற்படும் தாமதம், ரசீதுகளை அனுப்புவதில் ஏற்படும் தாமதம் போன்றவை).
- காப்புறுதி ஒப்பந்தம் ரத்து செய்வதில் ஏற்படும் தாமதம்.

முறையீடுகள் பல்வேறு வகையில் இருக்கலாம் என்றாலும், மேலே பட்டியலிடப்பட்டவை மிகவும் பொதுவாக பெறப்பட்ட சில முறையீடுகள் ஆகும்.

## 2.2 முறையீட்டை கையாளும் செயல் முறை

### 2.2.1 முறையீட்டை கையாளுவது யாருடைய பொறுப்பு

முறையீட்டுக்கு பொறுப்பான அதிகாரியே முதலில் அதைக் கையாளும் பொறுப்புடையவர்.

எவ்வாறாயினும், முறையீடுகளைக் கையாள்வதில் நேரடியாகவோ அல்லது மறைமுகமாகவோ ஈடுபட்டுள்ள அனைவரும், சேவையின் திறனை பேணப்படுவதற்குப் பொறுப்பாவார்கள்.

### 2.2.2 உள்வரும் முறையீட்டு வழிகளில் இருந்து முறையீட்டை பதிவு செய்தல்

தொலைபேசி, தொலைநகல், அஞ்சல், ஒன்லைன் இணையதளம், காரியாலய வருகைகள் மற்றும் மின்னஞ்சல்கள் மூலம் வரும் முறையீடுகள் அனைத்தும் சரியான மற்றும் பொருத்தமான விவரங்களுடன் கணினியில் உள்ளிடப்பட வேண்டும்;

- ஒப்பந்ததாரரின் பெயர்.
- மொழி மூலம் (language preference)
- தொடர்புகொள்ளக்கூடிய விபரங்கள்
- மூன்றாம் நபர் மூலம் முறையீடு வந்தால், அவர்களின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்.
- பிரச்சினையின் சுருக்கம், புரிந்துகொள்ளக்கூடிய வகையில்.
- குறிப்புக்காக கணினியில் பதிவேற்றப்படத் தேவையான ஆவணங்களின் பிரதிகள் (copies)

### 2.2.3 வாடிக்கையாளரின் முறையீட்டை ஒப்புக்கொள்ளுதல்

வாடிக்கையாளரின் முறையீட்டை 03 வேலை நாட்களுக்குள் பதிலுடன் ஒப்புக்கொள்வது கண்டிப்பான ஒன்றாகும். ஒப்புதல் கடிதத்தில் பின்வரும் விடயங்கள் சேர்க்கப்பட வேண்டும்.

- முறைப்பாடு செய்யப்பட்ட மொழிக்கு ஏற்ப கடிதம் அனுப்பப்பட வேண்டும். சிங்களம், தமிழ் அல்லது ஆங்கிலத்தில் முறைப்பாடு செய்யப்பட்டால், ஒப்புதல், கருத்து அல்லது பதில் கடிதம் அதே மொழியில் அனுப்பப்பட வேண்டும். மேலும், முறையீடு

செய்தவருடன் தொடர்புகொள்வதில் எளிமையான மொழி பயன்படுத்தப்பட வேண்டும்.

- குறிப்பிட்ட முறைப்பாட்டிற்கு பொறுப்பான அதிகாரியின் பெயர், பதவி மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் கண்டிப்பாக இணைக்கப்பட வேண்டும்.
- கணினியில் முறையீட்டை பதியும் போது, ஓர் தனிப்பட்ட குறிப்பு எண் (reference number) இருக்கும். அந்த எண் கடிதத்தில் சேர்க்கப்பட வேண்டும்.
- முறையீட்டிற்காக சுட்டிக்காட்டப்பட்ட காலக்கெடு (SLA), நிறுவனத்தின் உருவாக்கப்பட்ட காலக்கெடுவுக்கு ஏற்ப கடிதத்தில் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.
- முறையீட்டை கையாளும் அதிகாரியின் கையொப்பமும் சேர்க்கப்படவேண்டும்.

கொடுக்கப்பட்ட முறைப்பாடு 03 வேலை நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படுமானால், அந்தத் தீர்வு ஒப்புதல் கடிதத்துடன் முறையீடு செய்தவருக்கு தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

#### 2.2.4 எவ்வாறு முறையீடு விசாரிக்கப்பட வேண்டும்?

முறையீட்டை விசாரிக்கும் நபர் சுதந்திரமாக செயல்பட வேண்டும். முறையீடுகளைக் கையாளும் அதிகாரி மற்றவர்களின் உதவியைப் பெற முடியாது என்று இது அர்த்தப்படுத்துவதில்லை. அவர்கள் மற்றவர்களின் உதவியை நாடலாம் என்றாலும், அவர்களை முறையீட்டை முடிக்கவோ அல்லது தீர்க்கவோ கட்டாயப்படுத்தக்கூடாது, நியாயமான தீர்வு வழங்கப்பட வேண்டும்.

ஒவ்வொரு சந்தர்ப்பத்திலும், முறையீட்டைக் கையாளும் அதிகாரி எந்தவொரு முறையீட்டையும் திறந்த மனதுடன் அணுக வேண்டும். முறையீடு செய்த ஒவ்வொருவரையும் தனிநபராகவும், ஒவ்வொரு முறையீட்டையும் அதன் சொந்தத் தகுதியின் அடிப்படையிலும் நடத்தப்பட வேண்டும்.

மேலும், முறையீடு தொடர்பான அனைத்து செயல்பாடுகளும் கணினியில் பதிவு செய்யப்பட வேண்டும் மற்றும் தினசரி



அடிப்படையில் சரியான பின்தொடர்தல் (feedback) வழங்கப்பட வேண்டும்.

### 2.2.5 எவ்வாறு முறையீட்டுக்கு பதிளிக்க வேண்டும்?

பின்வரும் விடயங்களைக் கருத்தில் கொண்ட பிறகு பதில் அளிக்கப்பட வேண்டும்;

- முறையீட்டுக்கான தீர்வு -முறையீட்டை 03 வேலை நாட்களுக்குள் தீர்க்க முடியாவிட்டால், முறையீடு பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து குறைந்தபட்சம் 7 நாட்களுக்குள் மற்றும் அதிகபட்சம் 14 நாட்களுக்குள் முறையீடு கையாளப்பட வேண்டும்.

மேலும், தீர்வுக் கடிதமானது கட்டாயமாக ;

- குறிப்பு எண், பிரச்சினையின் விளக்கத்தை முறையான பின்னூட்டலுடன் சேர்க்க வேண்டும்.
- தீர்த்து வைக்க எடுக்கப்பட்ட நாட்களின் எண்ணிக்கையைச் சேர்க்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளருக்குப் புரியக்கூடிய எளிய மொழியில் எழுத வேண்டும்.

### 2.2.6 பதிலளிக்க தாமதமானால், அடுத்த கட்டம் என்ன

ஒப்புதல் கடிதத்தில் குறிப்பிட்டுள்ளபடி எதிர்பார்த்த காலக்கெடுவிற்குள் ஒரு தீர்வை வழங்க முடியாவிட்டால் (தவிர்க்க முடியாத காரணங்கள் இருந்தால் மட்டும்), ஏற்பட்ட சிரமத்திற்கு மன்னிப்பு கோரி குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் விடயம் தீர்த்துவைக்கப்படும் என்று முறையீடு செய்தவருக்கு தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

மேலும், முறையீடு செய்தவருக்கான தாமதத்தை அறிவிக்கும் நோக்கத்துடன் தயார் செய்த கடிதத்தில் தாமதம் பற்றி குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

### 2.2.7 மேல்முறையீட்டை (appeal) எவ்வாறு கையாள்வது

மேல்முறையீட்டுக்கான தீர்மானம் அல்லது மறுமொழி தெரிவிக்கும் போது, தீர்வு அல்லது மறுமொழியானது கிடைக்கப்பெற்ற நாளிலிருந்து 04 வாரங்களுக்குள் பதில் இல்லாத பட்சத்தில் குறிப்பிட்ட விவகாரம் முடித்து வைக்கப்படும் என்று முறையீடு செய்தவருக்கு கடிதம் மூலம் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

### 2.2.8 முறையீடு முடிவடைந்ததாக கருதப்படும் சந்தர்ப்பங்கள்

- முறையீடு முழுமையாக தீர்த்து வைக்கப்படும் போது. (வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கை நிறைவேறியதும்)
- முறையீடு செய்தவர் தீர்மானத்தை ஏற்றுக்கொண்டதை எழுத்துப்பூர்வமாக உறுதிப்படுத்தும் போது (நிறுவனத்திற்கு ஆதரவாக முறையீடு செய்தவர் அவர்களின் தேவை முழுமையாக தீர்க்கப்பட்டதை உறுதிப்படுத்தும் போது)
- மேலும் தொடர தேவையான ஏதேனும் ஆவணத்தை கோரி, முறையீடு செய்தவருக்கு அனுப்பப்பட்ட ஆரம்பக் கடிதத்திற்கு, முறையீடு செய்தவர் 04 வாரங்களுக்குள் பதிலளிக்காதபோது
- எழுத்து மூலமான பதிலைப் பெற்ற 04 வாரங்களுக்குள் முறையீடு செய்தவர் பதிலளிக்காதபோது. (அதாவது முறையீடு செய்தவர் மேல்முறையீடு செய்யத் தவறினால்)
- முறையீட்டு முகாமைத்துவச் செயல்பாட்டிற்குப் பொறுப்பான அதிகாரியானவர் ஓய்வூதிய, சட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறை கட்டமைகளை நிறைவேற்றிவிட்டதாகச் சான்றளித்துள்ளார், எனவே இவ் விடயத்தை முடித்துக் கொள்கிறார்.