அலியான்ஸ் லங்கா

புகார் கையாளும் நடைமுறை

பதிப்பு 4.1

செயல்படும் தேதி: ஜூலை 2025

அறிமுகம்

இந்த ஆவணம், அலியான்ஸ் இன்சுரன்ஸ் லங்கா லிமிடெட் (ஜெனரல்) — இங்கு "அலியான்ஸ் லங்கா" என குறிப்பிடப்படும் — நிறுவனத்திற்கு பொருந்தும் நடைமுறையை விவரிக்கிறது.

இந்த நடைமுறை, அலியான்ஸ் வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் பங்குதாரர்களுக்கு, வாடிக்கையாளர் புகார்களை எவ்வாறு நிர்வகிக்கிறது என்பதைக் குறித்து தெளிவான மற்றும் பயனுள்ள வழிகாட்டுதலை வழங்கும் வகையில் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. வாடிக்கையாளர் புகார்களையும் அவர்களின் கருத்துக்களையும் நியாயத்திற்கும் சமநிலைக்கும் உட்பட்டு, எந்தவித பாரபட்சமும் இன்றிச் செயல்படுத்துவதில் நிறுவனம் உறுதிபூண்டுள்ளது. மேலும், அனைத்து நடவடிக்கைகளும் பொருந்தும் ஆட்சி நெறிமுறைகளுக்கு இணங்க நடைபெறும்.

நோக்கம்

புகார் மேலாண்மை நடைமுறை, நிறுவனத்திற்கு கிடைக்கும் புகார்களை சீரான, சமமான, நியாயமான மற்றும் துரிதமான முறையில் நிர்வகித்து, ஆட்சியை உறுதிப்படுத்தும் நோக்கத்துடன் அறிமுகப்படுத்தப்பட்டுள்ளது.

இந்த நடைமுறை, அலியான்ஸ் குழுவின் வழிகாட்டுதல்கள், இலங்கை காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை ஆணையம் (Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka) வெளியிட்ட காப்பீட்டாளர்கள் மற்றும் ப்ரோக்கர்களுக்கான புகார் கையாளும் வழிகாட்டுதல்கள், மற்றும் நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு விதிமுறைகளுடன் முழுமையாக இணங்கும் வகையில் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது.

இந்த நடைமுறை, அலியான்ஸ் லங்கா நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்களும் முகவர்களும் கடைப்பிடிக்க வேண்டியதாகும்.

3. வரையறைகள்

a. நிறுவனம் (Company): அலியான்ஸ் இன்சூரன்ஸ் லங்கா லிமிடெட்.

b. புகார் (Complaint): நிறுவனம் வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பாக ஏற்பட்ட *அமைதியற்ற* அல்லது அதிருப்தி குறித்து நிறுவனத்திற்கு செய்யப்படும் தெரிவு. இதில் வாடிக்கையாளர் பிரீமியம் தவறாக கையாளப்பட்டல், கோரிக்கைகள் தொடர்பான வாதங்கள், ஊழல், தவறான தகவல் கொடுத்தல், சலுகைகள், விதிகள், பிரீமியம் தொகைகள் தொடர்பான தவறான பிரதிநிதித்துவம் மற்றும் தரவு தனியுரிமை, தகவல் பாதுகாப்பு மற்றும் இலங்கையில் நிறுவனத்தின் வணிக நடவடிக்கைகளுடன் தொடர்புடைய வேறு எந்த விஷயங்களும் அடங்கும்.

c. புகாராளர் (Complainant): நிறுவனத்திற்கு புகார் செய்த நபர் அல்லது நிறுவனம்.

d. ஊழியர்கள் (Employees): அலியான்ஸ் இன்சூரன்ஸ் லங்கா நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்களும்.

4. *புகார்களின் வகைகள்*

1. வாடிக்கையாளர் பிரீமியம் தவறாக பயன்படுத்துதல், பிரீமியம் மோசடி, தவறான நடத்தை, ஒழுங்குமுறை மீறல்கள், அமைப்பு விதிகளை மீறுதல், சலுகைகள், விலக்குகள் மற்றும் பிரீமியம் தொகைகள் தொடர்பான தவறான விளக்கங்கள் மூலம் வாடிக்கையாளர்களை தவறாக வழிநடத்துதல், தரவு தனியுரிமை மீறல், தகவல் பாதுகாப்பு குறைபாடு மற்றும் இலங்கையில் நிறுவனத்தின் வணிக செயல்பாடுகளுடன் தொடர்புடைய பிற கவலைக்குறிகள்.

2. சேவை தொடர்பான புகார்கள் – விண்ணப்பம் (Proposal), காப்பீட்டு வழங்குதல், காப்பீட்டு கொள்கை பராமரிப்பு, கோரிக்கை (Claims) சேவைகள், பிரீமியம் வசூல்கள், கிளை சேவைகள், விற்பனை முகவர்கள் வழங்கும் சேவைகள் போன்றவை.

3. தனிப்பட்ட தரவு தனியுரிமை (Personal Data Privacy) தொடர்பான புகார்கள்.

5. *புகார் வகைகள்* (Complaint Category)

1. மார்க்கெட்டிங் மற்றும் விற்பனை
2. அண்டர்ரைட்டிங் (Underwriting)
3. கோரிக்கைகள் (Claims)
4. கொள்கை பராமரிப்பு (Policy Servicing)
5. பிரீமியம் (Premium)
6. சேவைகள் (Services)
7. தரவு தனியுரிமை (Data Privacy)
8. தகவல் பாதுகாப்பு (Information Security)
9. மற்றவை (Others)

6. *புகார் பதிவு செய்தல்*

புகார்களை பதிவு செய்ய குறைந்தபட்சம் பின்வரும் வழிமுறைகள் மூலம் வசதிகள் வழங்கப்பட்டுள்ளன:

a.வாய்மொழியாக
(i)தொலைபேசியில்
(ii) கிளை அலுவலகம், தலைமை அலுவலகம் அல்லது வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு மையத்தை நேரில் சென்று

b.எழுத்து வடிவில்
(i) மின்னஞ்சல் / இணையதளம் மூலம்
(ii) கடிதங்கள்
(iii) சமூக ஊடக பதிவுகள்
(iv) குறுந்தகவல்கள் (SMS)
(v) பிற தொடர்பு கொள்ளும் எந்தவொரு வழிமுறையிலும்

குறிப்பு: புகார்கள் சிங்களம், தமிழ் அல்லது ஆங்கிலம் ஆகிய மொழிகளில் ஏதாவது ஒன்றில் அளிக்கலாம். புகார் செய்தவருடன் மேற்கொள்ளப்படும் அனைத்து தொடர்புகளும், அவர் புகார் செய்த அதே மொழியில் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும். மேலும், புகாராளருடன் தொடர்புகொள்ளும் போது தெளிவான, எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியே பயன்படுத்தப்பட வேண்டும்.

7. பெறும் முறைகள்

1. வாடிக்கையாளர் நேரடியாக அளிக்கும் புகார்கள்

(i) தலைமை அலுவலகம் அல்லது வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு மையத்திற்கு
(ii) கிளை அலுவலகத்திற்கு
(iii) ப்ரோக்கர் / முகவர் நிலைக்கு
(iv) மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள "புகார் பதிவு செய்வது" தொடர்பான எந்தவொரு வழிமுறையிலும்

2. நிறுவனத்தால் கண்டறியப்பட்டவை

3. மூன்றாம் தரப்பினரின் அறிவிப்புகள்

4. பொறுப்பில் உள்ள அலுவலரை நேரடியாக தொடர்புகொள்வது

பெயர் :	திருமதி யோஷினி சமரசிங்க
பதவி :	மேலாளர் – வாடிக்கையாளர் அனுபவம்
முகவரி :	Allianz Insurance Lanka Limited, Levels 26-27, One Galle Face Tower, No 1 A, Centre Road, Galle Face, Colombo 02.
தொடர்பு எண் :	0114788714
மின்னஞ்சல் :	info@allianz.lk

8. புகார் கையாளும் நடைமுறை

8.1 புகார் செய்வது எப்படி

வாடிக்கையாளர் எங்கள் எந்தவொரு சேவை மையத்திலும் பெற்ற சேவையால் திருப்தியில்லாமல் இருப்பதாக உணர்ந்தால், அல்லது எங்கள் தயாரிப்புகள் அவர்களின் எதிர்பார்ப்புகளை பூர்த்தி செய்யவில்லை என்றால், அவர்களுக்கு புகார் கையாளும் அலகை அணுகுவதற்கும் புகார் செய்யுவதற்கும் பல வழிகள் அமைக்கப்பட்டுள்ளன.
புகார்கள் பதிவு செய்ய கீழ்க்காணும் வசதிகள் வழங்கப்பட்டுள்ளன :

(i) நேரில் சென்று அல்லது எழுத்துவழியாக :
அலியான்ஸ் இன்சூரன்ஸ் தலைமையகத்தில் உள்ள வாடிக்கையாளர் அனுபவ மேலாண்மை அலகை அணுகுதல், அல்லது எந்தவொரு கிளை அலுவலகத்தையும் நேரில் சென்று, அல்லது வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு மையத்தை (No. 323, யூனியன் பிளேஸ், கொழும்பு 2) நேரில் சென்று அணுகுதல்.

(ii) நேரடி தொலைபேசி தொடர்பு:
முகவரி – மேலாளர், வாடிக்கையாளர் அனுபவம் / புகார் மேலாண்மை அலகு – 011 4788814

(iii) 24 மணி நேரம் புகார் செய்யலாம் :

- Hotline – பொதுக் காப்பீடு : 011 2303300

(iv) மின்னஞ்சல் : info@allianz.lk

(v) இணையதளம் : www.allianz.lk – வாடிக்கையாளர் கருத்து பதிவு படிவம்

(vi) ஒவ்வொரு கிளையிலும் முன்னணியில் காணப்படும் ஸ்டாண்டர்ட் அறிவிப்பு பலகை – புகார் கையாளும் அலகை தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய எண்ணுகள் / மின்னஞ்சல்கள்.

(vii) கடிதம் வழியாக:
புகார் பொறுப்பாளரை கீழ்காணும் முகவரிக்கு அனுப்பலாம்:

முகவரி:
முகவர் – வாடிக்கையாளர் அனுபவ மேலாளர்
அலியான்ஸ் இன்சூரன்ஸ் லங்கா லிமிடெட்
26–27 ஆம் தளங்கள், One Galle Face
எண் 1A, சென்டர் சாலை, கால் ஃபேஸ், கொழும்பு 02

8.1.1 விருப்ப மொழி: வாடிக்கையாளர்கள் எமது புகார்களை சிங்களம், தமிழ் அல்லது ஆங்கிலத்தில் தங்களுக்கே வசதியான மொழியில் சமர்ப்பிக்கலாம். புகார் செய்த மொழியில் அனைத்து தொடர்புகளும் மேற்கொள்ளப்படும்.

8.1.2 காப்பீட்டாளர் /காப்பீடு பெற்றவர் புகாருடன் இணைத்து சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள்:

(i) காப்பீடு உரிமையாளர் பெயர்
(ii) கொள்கை எண் / வாகன எண் / கோரிக்கை எண்
(iii) தொடர்பு விவரங்கள் – தொலைபேசி எண் / மின்னஞ்சல் / அஞ்சல் முகவரி
(iv) புகாரின் பொருள்
(v) புகாரின் விவரம் – விரும்பின் எழுத்து வடிவில் (மின்னஞ்சல் / கடிதம் FAX / சமூக ஊடகம்)
(vi) புகாரை ஆதரிக்கும் ஆவணங்கள் அல்லது சான்றுகள்
(vii) காப்பீட்டு வகை – மோட்டார் அல்லது நோன் மோட்டார்

8.2 புகார் பரிசீலனை செயல்முறை

8.2.1 புகார்கள் பதிவு செய்யும் / பதிவு செய்யப்பட்டல்

கிளைகள், அல்லது வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு மையத்தில் பெறப்படும் அனைத்து சேவை தொடர்பான புகார்களும் மேலாளர் – வாடிக்கையாளர் அனுபவம் அவர்களிடம் மின்னஞ்சல் அல்லது புகார் மேலாண்மை முறைமையூடாக (Complaint Management System – CMS) அனுப்பப்பட வேண்டும்.

ஒவ்வொரு புகாரும், புகார் கையாளும் அதிகாரிகளால் புகார் மேலாண்மை முறைமையில் பதிவு செய்யப்படும். முறைமையில் புகார்களின் அனைத்து தேவையான தகவல்களும் பதிவு செய்யப்படுகின்றன, அதாவது:

a) காப்பீடு உரிமையாளர் பெயர்
b) கொள்கை எண் / வாகன எண்
c) தொடர்பு விவரங்கள் / மின்னஞ்சல்
d) புகாரின் விவரம்
e) புகார் பெறப்பட்ட தேதி
f) காப்பீட்டு வகை – மோட்டார் அல்லது நோன் மோட்டார்
g) ஒப்புதலின் தேதி
h) புகாரின் நிலை – தீர்க்கப்பட்டது / நிலுவையில் உள்ளது / பகுதி

தீர்க்கப்பட்டது
i) புகார் தீர்க்கப்பட்ட திகதி
j) தீர்வு கிடைத்த தேதி
k) தீர்வின் விவரம்

8.2.2 புகார்களின் ஒப்புதல் (Acknowledgement of Complaints)

அனைத்து புகார்களும், புகார் பெறப்பட்ட தினத்திலிருந்து **மூன்று (3) நாட்களுக்குள்** புகார் மேலாண்மை முறைமையில் (Complaint Management System – CMS) பதிவு செய்யப்படும். CMS என்பது நிறுவனத்தின் உள்ளகமாக உருவாக்கப்பட்ட செயலி ஆகும், இது புகார்களை பதிவு செய்யவும், தீர்வு பெறும் வரை கண்காணிக்கவும் உதவுகிறது. ஒவ்வொரு புகாருக்கும், பதிவு செய்யப்பட்ட பிறகு ஒரு **குறிப்பு எண் (Reference Number)** வழங்கப்படுகிறது.

எழுத்து வடிவில் புகார் கிடைத்தவுடன், **மூன்று (3) பணிநாட்களில்** புகார் ஒப்புதல் கடிதம் அனுப்பப்படும். ஒப்புதல் கடிதத்தில் "குறிப்பு எண்" மற்றும் புகாரின் நிலை பற்றிய தகவலுக்கு தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய நபரின் **தொடர்பு விவரங்கள்** அடங்கும்.

8.2.3 புகார்களின் பகுப்பாய்வு (Analysis of Complaints)

i. வரவிருக்கும் ஒவ்வொரு புகாரும், புகாரின் தன்மைக்கு ஏற்ப வகைப்படுத்தப்படும். புகார்கள் **பிரீமியம் மோசடி, தவறான கையாளுதல், தவறான விற்பனை / மிஸ் செல்லிங், நடைமுறை மீறல், தவறான நடைமுறைகள், தரவு தனியுரிமை மற்றும் தகவல் பாதுகாப்பு** தொடர்புடையவை என்றால், அவை **உள்ளக விசாரணை அலகிற்கு** மேலாண்மைக்கு அனுப்பப்படும்.

ii. **வாடிக்கையாளர் அனுபவ மேலாண்மை (Customer Experience Management)**

முதன்மை விசாரணை நடத்தி உண்மைகளை கண்டறிந்து புகாரை தீர்க்க முயற்சிக்க வேண்டும். இதற்காக, தொடர்புடைய **துறைத் தலைவர், கிளை / பிராந்திய விற்பனை மேலாளர், மண்டல மேலாளர்** ஆகியோர்

வாடிக்கையாளர் அனுபவ மேலாண்மையை தீர்வை வழங்க உதவ வேண்டும்.

iii. புகார் கையாளும் அதிகாரி, முதன்மை விசாரணையின் அடிப்படையில் மேலதிக விசாரணை தேவைப்படுவதாகக் கருதினால், அதற்கான தகவலை தொடர்புடைய துறைத் தலைவர் அல்லது கிளைத் தலைவர் அறிந்திருப்பார். அதன் படி, குறித்த **ஊழியரிடம் (Employee)** ஒவ்வொரு புகாருக்கும் **மூன்று (3) பணிநாட்களில்** விளக்கம் கோரப்பட வேண்டும், இது நிறுவனத்தின் புகார் கையாளும் நடைமுறைக்கு இணங்க நடக்கும்.

புகார் கையாளும் அலகின் (Complaint Handling Unit) பங்கு:

a) புகாரை தொடர்புடைய துறை அல்லது செயல்பாட்டு அலகிற்கு அனுப்புவது புகார் கையாளும் அலகின் பொறுப்பு. புகாரின் நிலை வாடிக்கையாளருக்கு தொடர்ந்து தெரியப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

b) புகார் பதிவு (Complaint Register) **CRM மற்றும் தொடர்புடைய துறைகள்** மூலம் பராமரிக்கப்பட்டு புதுப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

c) புகார் கையாளும் அலகு, **Complaint Management System**-இல் முடிவுகளை புதுப்பிக்க வேண்டும். அதே சமயம், HR அதிகாரிகள் விசாரணை முடிவின் அடிப்படையில் தேவையான நடவடிக்கை எடுத்து, அதன் நகலை ஊழியர் / முகவரின் தனிப்பட்ட கோப்பில் (Personal File) வைத்திருக்க வேண்டும்.

d) விசாரணை முடிவுகள் தொடர்புடைய துறைத் தலைவர், உள்ளக விசாரணை அலகு மற்றும் சட்ட & உடன்பாடுகள் (Legal & Compliance) க்கு தகவல் மற்றும் பதிவுகளுக்காக வழங்கப்பட வேண்டும்.

e) புகார் பதிவு (Complaint Register) **ஒவ்வொரு கிளையிலும் முறையாக பராமரிக்கப்பட வேண்டும்**.

8.2.4 புகார்களைக் கையாளுதல் மற்றும் தீர்வு தெரிவிப்பதற்கான காலக்கெடு

செயல்பாடு	காலக்கெடு
புகார்கள் பதிவு செய்தல்	புகார்கள் பதிவு செய்தல்
புகார்கள் ஒப்புதல் அனுப்புதல்	புகார்கள் ஒப்புதல் அனுப்புதல்
சேவை தொடர்பான புகார்களுக்கு தீர்வு	சேவை தொடர்பான புகார்களுக்கு தீர்வு
பிரீமியம் தவறான கையாளுதல் தொடர்பான புகார்களுக்கு தீர்வு	பிரீமியம் தவறான கையாளுதல் தொடர்பான புகார்களுக்கு தீர்வு
தீர்வை வாடிக்கையாளருக்கு அறிவித்தல்	தீர்வை வாடிக்கையாளருக்கு அறிவித்தல்
மேல்வரையியல் (Appeal) க்கு பதில் அளித்தல்	மேல்வரையியல் (Appeal) க்கு பதில் அளித்தல்

மேல்வரையியல் (Appeal) நடைபெறும் போது, தீர்வில் திருப்தி அடையாத வாடிக்கையாளர், கீழ்காணும் அதிகாரியுடன் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

பெயர் :	திருமதி யோஷினி சமரசிங்க
பதவி :	மேலாளர் – வாடிக்கையாளர் அனுபவம்
முகவரி :	Allianz Insurance Lanka Limited, Levels 26-27, One Galle Face Tower, No 1 A, Centre Road, Galle Face, Colombo 02.
தொடர்பு எண் :	0114788714
மின்னஞ்சல் :	info@allianz.lk

9. *புகார் மேலாண்மை அலகு* (Complaint Management Unit)

புகார் மேலாண்மை அலகு, **முகவர் – வாடிக்கையாளர் அனுபவம்** மற்றும் புகார் கையாளுதலை ஆதரிக்கும் ஊழியர்களைக் கொண்டுள்ளது. இந்த அலகின் உறுப்பினர்கள், நிறுவனத்தின் தேவைகளுக்கு ஏற்ப புகார்களை திறம்பட கையாளும் வகையில் சிறப்பு பயிற்சி பெற்றவர்கள். அவர்கள் தேவையான திறன்கள் மற்றும்

கைவினை திறன்களுடன் கூடியவர்கள், மேலும் வழிகாட்டல்களில் குறிப்பிடப்பட்ட விதிமுறைகளுக்குள் புகார்களை சமாளிக்க முடியும்.

அவர்கள் தொடர்புடைய பங்குதாரர்கள் மற்றும் வணிக உரிமையாளர்களுடன் ஒத்துழைத்து, புகார் கையாளும் நடைமுறை திறம்பட செயல்படுவதை உறுதி செய்கிறார்கள். புகார் கையாளும் அணி, புகாராளருக்கு **பின்னூட்டம் மற்றும் தீர்வுகள் தொடர்பான தகவல்களை** தெரிவிக்கும் பொறுப்பில் இருக்கின்றது.

10. *மாற்று முரண்பாடுகள் தீர்வு* (Alternative Dispute Resolution Mechanisms)

நிறுவனம் வழங்கிய தீர்வில் வாடிக்கையாளர்கள் திருப்தியடையவில்லை என்றால், அவர்கள் **காப்பீட்டு ஒம்புட்ஸ்மேன்** அல்லது **இலங்கை காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை ஆணையம் (IRCSL)** உடனான புகாரை முன்வைக்க பரிந்துரைக்கப்படும்.

மேலும், மோட்டார் மற்றும் நோன் மோட்டார் பாலிசிகளில், **பாலிசி தொகை மற்றும்/அல்லது விதிகளை நிர்ணயிப்பதில்** இடைநிலை தீர்வு (Arbitration) விதிகள் இணைக்கப்பட்டுள்ளன, பாலிசியின் விதிகளின் அடிப்படையில்.

காப்பீட்டு ஒம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகம்
முகவரி: எண் 143A, வாஜிரா வீதி, கொழும்பு 5
தொலைபேசி: +94 11 250 5542 / +94 11 250 5041
மின்னஞ்சல்: info@insuranceombudsman.lk
வலைத்தளம்: https://insuranceombudsman.lk/

இலங்கை காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை ஆணையம் – விசாரணை இயக்குநர்
முகவரி: லெவல் 11 ஈஸ்ட் டவர், வேர்ல்ட் டிரேட் சென்டர், கொழும்பு 01
தொலைபேசி: 011 2396184-9 / 011 2335167
மின்னஞ்சல்: investigation@ircsl.gov.lk / info@ircsl.gov.lk

11. *புகார் கையாளும் நடைமுறையின் வெளியீடு*

புகார் கையாளும் நடைமுறை, நிறுவன ஊழியர்கள் எளிதில் படித்து புரிந்துகொள்ளக் கூடிய வகையில் **எமது இன்ட்ரானெட்டில்** வெளியிடப்பட்டுள்ளது. அதே நடைமுறை, வெளிப்புற வாடிக்கையாளர்களுக்கும் **நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில்** வழிகாட்டுதலாக பயன்படுத்தத்தக்கவாறு வெளியிடப்பட்டுள்ளது.

12. *புகார்களின் பகுப்பாய்வு, கண்காணிப்பு மற்றும் அறிக்கை*

a) வாடிக்கையாளர்களின் கருத்துக்கள் மற்றும் புகார்கள், **வாடிக்கையாளர் புகார் கையாளும் அலகு** மூலம் காலக் காலமாக பகுப்பாய்வு செய்யப்படுகின்றன மற்றும் ஒவ்வொரு மாதமும் தொடர்புடைய துறைத் தலைவர்களுடன் பகிரப்படும், இது **புகார் சுருக்கம் (Complaint Summary)** என அழைக்கப்படுகிறது.

b) வாடிக்கையாளர் புகார் கையாளும் அலகு மூலம் ஆழமான பகுப்பாய்வின் அடிப்படையில் மதிப்பீடு செய்யப்படுகின்றன. இது, புகாரின் மூல காரணங்களை கண்டறிந்து, சேவை தொடர்பான இடைவெளிகள் மற்றும் பிற தொடர்புடைய காரணிகளைத் தீர்க்க தேவையான **திருத்தும் மற்றும் தடுக்கும் நடவடிக்கைகள்** எடுக்க உதவுகிறது. (தோற்றம் – காலாண்டு பார்வை)

c) புகார் பகுப்பாய்வு, **தலைமை குழுவிற்கு காலாண்டுதோறும்** வழங்கப்படுகிறது. அதே நேரத்தில், வாடிக்கையாளர் புகார் சுருக்கம் அடுத்த மாதம் 10ஆம் தேதி அல்லது அதற்கு முன்னர் மேலாண்மைக்கு அறிக்கையிடப்படும்.

d) புகார் கையாளுதல் மற்றும் புகார் மேலாண்மையின் செயல்திறன் தொடர்பான தகவல்கள், **இலங்கை காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை ஆணையத்திற்கு (IRCSL)** அரையாண்டு அடிப்படையில் சமர்ப்பிக்கப்படும் (ஒவ்வொரு அரையாண்டின் முடிவுக்குப் பிறகு 30 நாட்களுக்குள்), மேலும் ஆண்டு அறிக்கையும் அதிகாரிகளால் வழங்கிய வடிவமைப்புக்கு ஏற்ப சமர்ப்பிக்கப்படும்.

e) புகார்களின் காலாவதியான மற்றும் ஒதுக்கப்பட்ட (overdue) பகுப்பாய்வும் தயாரிக்கப்படும், இது **புகார் மேலாண்மையின் செயல்திறனை மேம்படுத்த** உதவும்.

f) புகார்கள் தொடர்பான தகவல்கள் மற்றும் ஆவணங்கள், புகாரின் தன்மையைப் பொறுத்து **நியாயமான காலம்** வரை பாதுகாக்கப்பட்டு அர்கைவ் செய்யப்படும். இது எதிர்கால பதிவுகள் மற்றும் சட்டப்படி தேவையானக் குறிக்கோள்களுக்கு பயன்படும்.

அட்டவணை 1: புகார் மேலாண்மை செயல்முறை வரைபடம்
புகார் கையாளும் நடைமுறை செயல்முறை வரைபடம்