POLICYHOLDER COMPLAINTS HANDLING PROCEDURE

AMANA
TAKAFUL INSURANCE
LIFE

Version 1.0

Document Details

Document Name	Policyholder Complaints Handling Procedure
Document Version	1.0
Originating Business Function	Complaints Management Function
Document Owner /Custodian and Responsible for Maintenance	Rushdi Zarook – Head of Legal, Risk & Compliance
Reviewed and Approved By	Gehan Rajapakse - Chief Executive Officer
Version Effective Date	12/05/2026
Review Frequency	Annually
Procedure Required By	Regulator (Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka)
Language	Available in three languages - Sinhala | Tamil | English

Version Control

Version	Notes	Approval Date	Issued By
1.0	Document forwarded to Committee	12/05/2026	Policyholder Complaints Management Committee

Table of Contents

Document Details	1
Table of Contents	2
Introduction	3
Definitions	3
Policyholder complaints handling procedure – Infographic	4
Indicative complaint handling timelines	4
How to make a complaint	5
To whom to address the complaint	5
Documents and information to be produced along with a complaint	6
When the complaint will be acknowledged	6
How to check the present status with regard to a complaint made	6
Designation and contact details of the 'Officer Reviewing Appeals': To whom an appeal to be referred to if the complainant is not satisfied with the initial resolution	7
Alternative Dispute Resolution (ADR) mechanisms available, if the complainant is not satisfied with the final resolution	7

1. Introduction

Amana Takaful Life PLC, the pioneer provider for the Takaful way of Life Insurance in Sri Lanka is a firm believer of keeping our customers delighted and going one step forward to keep them satisfied. Customer complaints are an effective source of analyzing their perceptions and experiences which enable us to follow a course of periodical corrective actions on our processes
and procedures.

In preparing this policy, Amana Takaful Life PLC has endeavored to align our procedures with the relevant legal requirements and current best practices whilst complying with the guidelines provided by the IRCSL on complaints handling for Insurers and Brokers.

This Policyholder Complaints Handling Procedure outlines the standard approach followed Amana Takaful Life PLC to ensure that policyholder complaints are acknowledged, reviewed, and resolved in a fair and timely manner. We are committed to delivering our services with integrity, professionalism, and transparency to all policyholders. While we strive to maintain the highest standards of service, we recognize that situations may arise where policyholders may be dissatisfied with the service provided. In such instances, this procedure ensures that concerns are addressed promptly, impartially, and effectively.

To support effective resolution of such concerns, Amana Takaful Life PLC maintains a comprehensive Complaints Management Function in accordance with the Company's Complaints Management Policy. A designated complaints handling officer named "Officer-In-Charge of Policyholder Complaints Management Function" oversees the process to ensure that each complaint is handled with impartiality, clarity, and due care.
This document serves as a guide for policyholders on how to lodge a complaint and outlines the steps involved in handling, escalating, and resolving complaints, in compliance with the Guidelines on Complaints Handling by Insurers and Brokers (2016) issued by the Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka (IRCSL).

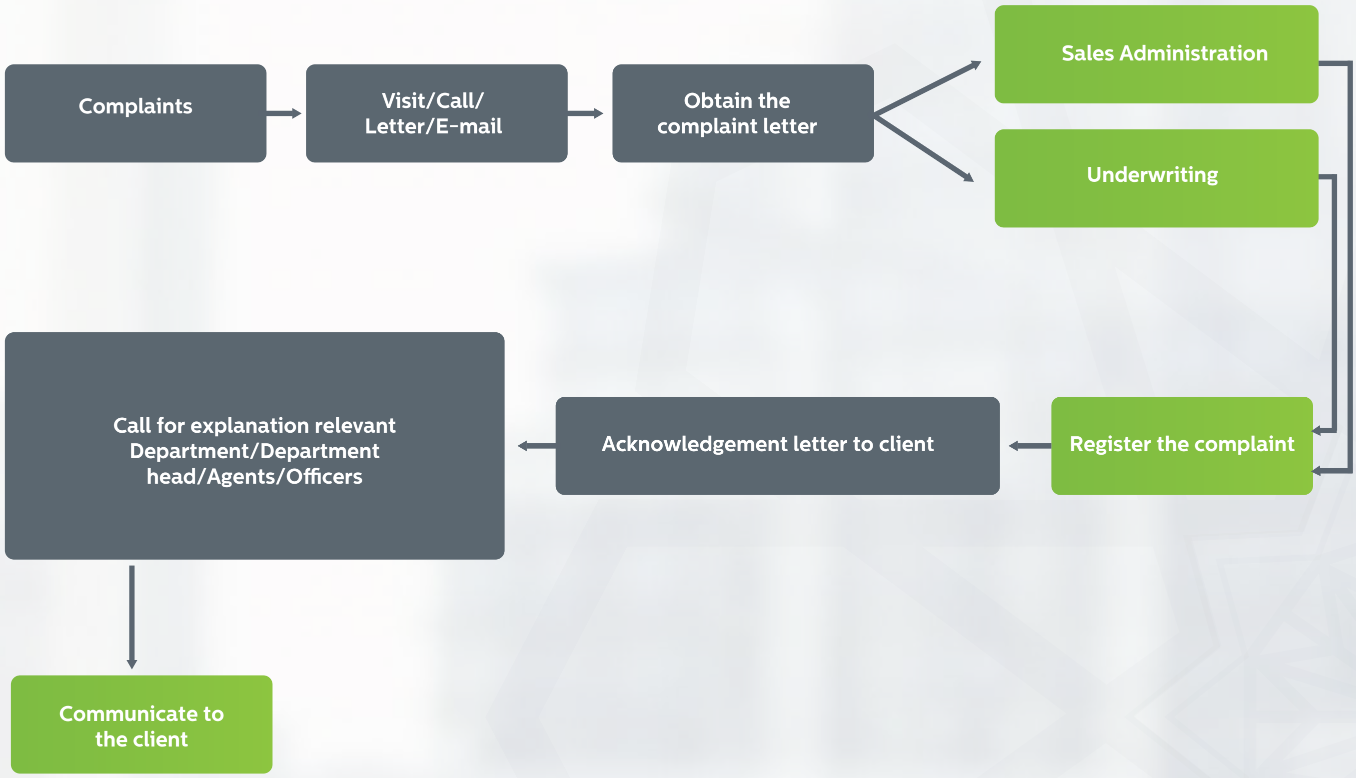
2. Definitions

For the purpose of the Guidelines on Complaints Handling by Insurers and Brokers (2016), following definitions are applicable for this procedure:
'Complaint' – An expression of dissatisfaction made to an insurer or broker about the services provided by such insurer, broker or an agent.

'Complainant' – A person who has made a complaint to an insurer or a broker.
'Officer-In-Charge of Policyholder Complaints Management Function' – Designated senior managerial personnel of the insurer who holds primary responsibility for overseeing, managing, and ensuring the effective, fair, and timely handling of policyholder complaints.

Officer Reviewing Appeals' – The Principal Officer or Specified Officer of the insurer serving as the second level of complaint escalation, responsible for resolving appeals efficiently and effectively while safeguarding policyholder interests.

3. Policyholder complaints handling procedure – Infographic



4. Indicative complaint handling timelines

The timelines provided below represent the minimum standards prescribed under the Guidelines on Complaints Handling by Insurers and Brokers, 2016 for handling policyholder complaints.

Process	Turnaround Time (TAT)
Acknowledgement of the complaint	**Within 3 working days** from the date of receipt
Resolution of complaint and communication to the complainant on the resolution or any delays in resolution	**Within 14 working days** from the date of receipt (Complainant shall be kept informed on a continuous basis until a resolution is provided)
Acceptance of appeals	**Within 30 days** from date of communicating the resolution or response
Response to an appeal made against a resolution provided	**Within 30 days** from the date of receipt of the appeal

* These timelines may be extended in situations where the complaint is complex in nature. Such complexity may arise due to various factors and if this occurs, we will explain the reasons for the delay and keep you updated until the matter is fully resolved.

AMANA TAKAFUL INSURANCE LIFE

5. How to make a complaint

Complaints may be submitted in Sinhala, Tamil, or English. Responses will be communicated in the same language in which the complaint is made.

We provide multiple convenient channels for policyholders to submit complaints regarding any dissatisfaction with our products or services. Our dedicated Policyholder Complaints Management Team can be contacted through any of the communication methods listed below:

Mode of Communication	Contact Number/ Address/ E-mail Address
Verbally	
i.Telephone	Rushdi Zarook – Head of Legal, Risk & Compliance Direct Line +94117501000
ii.Visiting	660 1/1, Galle Road, Colombo 03 In addition, you can lodge your complaint by reaching out to any of our branches.
Writing	
i. Email	Complaints@takaful.lk
ii. Fax	+94112597429
iii. Post	660 1/1, Galle Road, Colombo 03
iv. Online	• URL of the website of the Company - https://www.takaful.lk/life?site=life • Link for the online complaint submission form, if available - https://www.takaful.lk/contact-us?site=life

6. To whom to address the complaint

Your complaints should be directed to the Officer-In-Charge of the Policyholder Complaints Management Function

Direct Contact of Officer-In-Charge of Policyholder Complaints Management Function	
Name	Rushdi Zarook
Designation	Head of Legal, Risk & Compliance
Address	660 1/1, Galle Road, Colombo 03
Direct Line	+94117501000
Mobile	+94773114775
Fax	+94112597429
E-mail	Complaints@takaful.lk

7. Documents and information to be produced along with a complaint

A policyholder may lodge a verbal complaint through the call center; however, it is strongly recommended to submit a written complaint along with the following documents/information to gather all relevant evidence and information in investigating a complaint.

i. A written complaint letter, clearly stating the Policyholder's full name, address, Policy Number, or the National Identity Card (NIC) number.

ii. A detailed outline of all relevant events, including any circumstances or occurrences that may have a bearing on the complaint.

iii. Copies of all supporting documents related to the matter, such as letters, quotations, and previous correspondence.

iv. Proof of any losses sustained, where applicable.

v. A statement specifying the expected resolution or remedial action the complainant believes is necessary to address the issue.

vi. Any additional documents or information that the Company may reasonably request based on the nature and complexity of the complaint.

8. When the complaint will be acknowledged

All complaints will be registered and acknowledged within 3 working days of receipt via a Letter/Email. A reference number for each complaint will be provided along with the acknowledgement. The acknowledgement contains the name, designation, and contact details of the officer to be contacted by you in relation to the complaint.

Further, if a resolution can be provided to a complaint within 3 working days, the resolution will also be communicated along with the acknowledgement.

9. How to check the present status with regard to a complaint made

Policyholders can simply check the present status of the complaint by contacting our Call Center on +94 11 750 1000 or Complaint Management Division/Unit on +94 11 750 1000. In addition, any communication channel used to lodge the complaint, as mentioned in Section No. 5 above, may also be used to track its progress. When making a status inquiry, policyholders are required to provide the unique reference number assigned to their complaint to facilitate prompt assistance.

10. Designation and contact details of the 'Officer Reviewing Appeals': To whom an appeal to be referred to if the complainant is not satisfied with the initial resolution

Policyholders may submit an appeal to the 'Officer Reviewing Appeals' if they are not satisfied with the initial resolution provided by the Company's Complaints Management Division/Unit. The Officer Reviewing Appeals who is the Principal Officer or Specified Officer of the Company serves as the second level of complaint escalation within the Company, ensuring that complaints are resolved efficiently and effectively while safeguarding policyholder interests.

Direct Contact of the 'Officer Reviewing Appeals'	
Name	Gehan Rajapakse
Designation	Chief Executive Officer
Address	660 1/1, Galle Road, Colombo 03
Direct Line	+94117501000
Fax	+94112597429
E-mail	gehan.rajapakse@takaful.lk

11. Alternative Dispute Resolution (ADR) mechanisms available, if the complainant is not satisfied with the final resolution

If policyholders are not satisfied with the final resolution provided by the Company upon completion of the appeal process, they may seek further redress by pursuing any of the Alternative Dispute Resolution (ADR) mechanisms listed below, which are available as external dispute resolution options.

ADR Mechanisms Available		
Mechanism	The Sri Lanka Insurance Ombudsman	Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka
Address	The Sri Lanka Insurance Ombudsman No 1, Bethesda Place Colombo 05	Director - Investigation Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka Level 11, East Tower World Trade Centre Colombo 01
Contact Number	011-2505542/ 011-2505041	011-2396184-9/ 011-2335167
Email	info@insuranceombudsman.lk	investigation@ircsl.gov.lk info@ircsl.gov.lk
Website	insuranceombudsman.	lkhttp://ircsl.gov.lk

STAY CONNECTED

ANDROID APP ON Google Play

Available on the App Store

HOTLINE: 011 750 1000

www.takaful.lk

AMANA TAKAFUL PLC (PB5202PQ)

No: 660,-1/1, Galle Road, Colombo 03, Sri Lanka | F: +94 112 597429 | E: info@takaful.lk

Amana Takaful Life PLC is licensed by the Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka (IRCSL).

රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය

AMANA
TAKAFUL INSURANCE
LIFE

1.0 අනුවාදය

ලේඛනය පිලිබඳ විස්තර

ලේඛනයේ නම	රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය
ලේඛන අනුවාදය	1.0
ලේඛනය සාදන ලද ව්‍යාපාරික අංශය	පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශය
ලේඛනයේ හිමිකරු භාරකරු සහ නඩත්තු කිරීමේ වගකිවයුත්තා	රුෂ්ඩි සාරුක් - නීති, අවදානම් සහ අනුකූලතා ප්‍රධානී
සමාලෝචනය කර අනුමත කරන ලද්දෙ	ගෙහාන් රාජපක්ෂ - ප්‍රධාන විධායක නිලධාරි
මෙම අනුවාදය බලාත්මක වන දිනය	12/05/2026
සමාලෝචනය කරන වාර ගණන	වාර්ෂිකව
ක්‍රියාපටිපාටිය අත්‍යවශ්‍ය කරනු ලබන්නෙ	නියාමන ආයතනය (ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව)
භාෂාව	සිංහල | දෙමළ | ඉංග්‍රීසි භාෂා තුනෙන්ම

අනුවාදය පාලනය

අනුවාදය	සටහන්	අනුමත කළ දිනය	නිකුත් කරන ලද්දේ
1.0	කමිටුව වෙත යොමු කලා	12/5/2026	රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශය/ඒකකය

පටුන

ලේඛනය පිලිබඳ විස්තර 2

අනුවාදය පාලනය 2

පටුන 3

හැඳින්වීම 4

අර්ථ දැක්වීම් 4

රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි මෙහෙය වීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය පිලිබඳ ප්‍රස්ථාරික නිරූපණය 5

පැමිණිලි මෙහෙය වීම සඳහා වන දර්ශක කාල සීමාවන්. 5

පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන්නේ කෙසේද? 6

පැමිණිල්ල යොමු කළ යුත්තේ කා වෙතටද? 6

පැමිණිල්ලක් සමඟ ඉදිරිපත් කළ යුතු ලේඛන සහ තොරතුරු 7

පැමිණිල්ල භාරගත් බව දන්වනු ලබන්නේ කවදාද? 7

සිදු කළ පැමිණිල්ලක වත්මන් තත්ත්වය පරීක්ෂා කරන්නේ කෙසේද?. 7

අභියාචනා සමාලෝචන නිලධාරියාගේ තනතුර සහ සම්බන්ධ කරගත හැකි ආකාරය■ මූලික විසඳුම පිළිබඳව පැමිණිලිකරු සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් අභියාචනයක් යොමු කළ යුත්තේ කා වෙනටද ? 7

අවසන් විසඳුම පිලිබඳ පැමිණිලිකරු තෘප්තිමත් නොවේ නම් භාවිත කළ හැකි ආරවුල් විසඳීමේ විකල්ප යාන්ත්‍රණයන් 8

1. හැඳින්වීම

ශ්‍රී ලංකාවේ තකාෆුල් ක්‍රමයට ජීවිත රක්ෂණය සැපයීමේ පුරෝගාමියා වන අමානා තකාෆුල් ලයිෆ් පීඑල්සී වන අපි, අපගේ ගනුදෙනු කරුවන් සතුටින් තැබීමට සහ ඔවුන් තෘප්තිමත් වන බව සහතික කිරීම සඳහා සමාගම සැමවිටම අමතර උත්සහයක් දරයි. ගනුදෙනුකරුවන්ගේ පැමිණිලි යනු ඔවුන්ගේ අදහස් සහ අත්දැකීම් විශ්ලේෂණය කිරීම සඳහා වන ඵලදායී මූලාශ්‍රයක් වන අතර, එමඟින් අපගේ ක්‍රියාවලීන් සහ ක්‍රියාපටිපාටීන් පිළිබඳව වරින් වර නිවැරදි කිරීමේ ක්‍රියාමාර්ග අනුගමනය කිරීමට අපට හැකියාව ලැබේ.

මෙම ප්‍රතිපත්තිය සකස් කිරීමේදී, අමානා තකාෆුල් ලයිෆ් පීඑල්සී සමාගම විසින් රක්ෂණකරුවන් සහ නැරැව්කරුවන් සඳහා පැමිණිලි මෙහෙය වීම සම්බන්ධයෙන් ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව විසින් ලබා දී ඇති මාර්ගෝපදේශ වලට අනුකූල වන අතරම, අපගේ ක්‍රියාපටිපාටීන් අදාළ නීතිමය අවශ්‍යතා සහ වත්මන් හොඳම භාවිතයන් සමඟ පෙළගැස්වීමට උත්සාහ කර ඇත.

මෙම රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි මෙහෙය වීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය මඟින් රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි සාධාරණ සහ කඩිනම් අයුරින් පිළිගැනීමට, සමාලෝචනය කිරීමට සහ විසඳීම සහතික කිරීම සඳහා අමානා තකාෆුල් ලයිෆ් පීඑල්සී විසින් අනුගමනය කරනු ලබන සම්මත ප්‍රවේශය දක්වා ඇත. සියලුම රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන් වෙත අඛණ්ඩව, වෘත්තීය භාවය සහ විනිවිද භාවයෙන් යුතුව අපගේ සේවාවන් සැපයීමට අපි කැපවී සිටිමු. ඉහළම සේවා ප්‍රමිතීන් පවත්වා ගැනීමට අප උත්සාහ කරන නමුත්, අප විසින් සපයනු ලබන සේවාව පිළිබඳව රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන් අතෘප්තියට පත්වන අවස්ථාවන් ද මතු විය හැකි බව අපි පිළිගනිමු. එවැනි අවස්ථාවන්හිදී එකී ගැටලු කඩිනමින්, අපක්ෂපාතීව සහ ඵලදායී ලෙස විසඳීම මෙම ක්‍රියාපටිපාටියෙන් සහතික කරයි.

එවැනි ගැටලු ඵලදායී ලෙස විසඳීමට සහාය වීම සඳහා, අමානා තකාෆුල් ලයිෆ් පීඑල්සී සමාගම, සමාගමේ පැමිණිලි කළමනා කරණ ප්‍රතිපත්තියට අනුකූලව පුළුල් පැමිණිලි කළමනාකරණ කාර්යයක් පවත්වා ගෙන යයි. සෑම පැමිණිල්ලක්ම අපක්ෂපාතීව, පැහැදිලිව සහ නිසි සැලකිල්ලෙන් යුතුව හසුරුවන බව සහතික කිරීම සඳහා ඞරක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනා කරණ කාර්යය භාර නිලධාරීඞ ලෙස නම් කරන ලද පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ නිලධාරියෙකු මෙම ක්‍රියාවලිය අධීක්ෂණය කරයි.

මෙම ලේඛනය රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ට පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන්නේ කෙසේද යන්න පිළිබඳ මග පෙන්වීමක් ලෙස ක්‍රියා කරන අතර, ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව විසින් නිකුත් කරන ලද රක්ෂණකරුවන් සහ නැරැව්කරුවන් විසින් පැමිණිලි මෙහෙය වීම පිළිබඳ මාර්ගෝපදේශ (2016) වලට අනුකූලව පැමිණිලි හැසිරවීම, ඉහළ නිලධාරීන් වෙත යොමු කිරීම සහ විසඳීම සම්බන්ධ පියවරයන් දක්වයි.

2. අර්ථ දැක්වීම්

රක්ෂණ කරුවන් සහ තැරැව්කරුවන් විසින් පැමිණිලි මෙහෙය වීම පිළිබඳ මාර්ගෝපදේශයන් (2016) හි අරමුණ සඳහා, මෙම ක්‍රියාපටිපාටිය වෙනුවෙන් පහත සඳහන් අර්ථ දැක්වීම් අදාළ වේ:

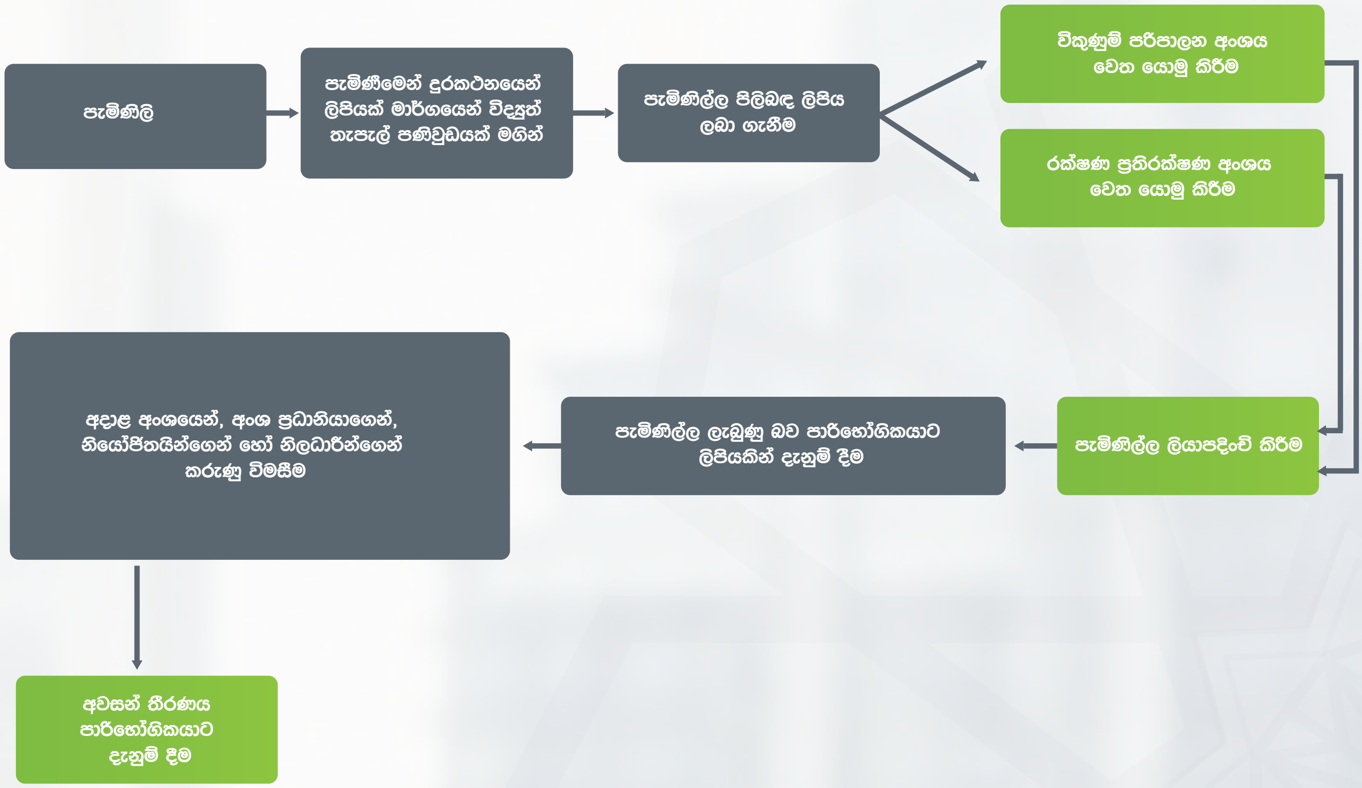
'පැමිණිල්ල' – රක්ෂණකරුවෙකු, තැරැව්කරුවෙකු හෝ නියෝජිතයෙකු විසින් සපයනු ලබන සේවාවන් පිළිබඳව එකී රක්ෂණකරු, නැරැව්කරු, හෝ නියෝජිත වෙත ප්‍රකාශ කරන ලද අතෘප්තිමත් භාවයකි.

'පැමිණිලිකරු' - රක්ෂණකරුවෙකු හෝ නැරැව්කරුවෙකු වෙත පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන ලද තැනැත්තා..

'රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනා කරණ කාර්යය භාර නිලධාරී' - රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි ඵලදායී, සාධාරණ සහ කඩිනම් ලෙස හැසිරවීම අධීක්ෂණය කිරීමේ, කළමනා කරණය කිරීමේ, සහ සහතික කිරීමේ මූලික වගකීම දරන රක්ෂණකරු විසින් නම් කරන ලද රක්ෂණකරුගේ ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකාරීත්වයේ නිලධාරියෙකි.

'අභියාචනා සමාලෝචනය කිරීමේ නිලධාරී' - රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ අවශ්‍යතා සුරක්ෂිත කරන අතරම,
අභියාචනා කාර්යක්ෂමව සහ ඵලදායී ලෙස විසඳීම සඳහා වගකියනු ලබන, පැමිණිලි ඉහළ නිලධාරීන් වෙත යොමු කිරීමේ දෙවන මට්ටම ලෙස ක්‍රියා කරන රක්ෂණකරුගේ ප්‍රධාන නිලධාරියා හෝ නිශ්චිත නිලධාරියා.

3. රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය පිලිබඳ ප්‍රස්ථාරික නිරූපණය



4. පැමිණිලි මෙහෙයවීම සඳහා වන දර්ශක කාලසීමාවන්

පහත දක්වා ඇති කාල සීමාවන්, රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි මෙහෙයවීම සඳහා 'රක්ෂණකරුවන් සහ නැරැවිකරුවන් විසින් පැමිණිලි මෙහෙය වීම පිළිබඳ මාර්ගෝපදේශ, 2016' යටතේ නියම කර ඇති අවම ප්‍රමිතීන් නිරූපණය කරයි.

ක්‍රියාවලිය	ප්‍රතිචාර දැක්වීමේ කාලය
පැමිණිල්ල භාරගත් බව දැනුම්දීම	පැමිණිල්ල ලැබුණු දින සිට වැඩ කරන දින 3ක් ඇතුළත
පැමිණිල්ල විසඳීම සහ විසඳුම හෝ විසඳීමේ ප්‍රමාදයන් පිළිබඳව පැමිණිලිකරු වෙතදැනුම් දීම	පැමිණිල්ල ලැබුණු දින සිට වැඩ කරන දින 14ක් ඇතුළත (විසඳුමක් ලබා දෙන තෙක් පැමිණිලිකරු අඛණ්ඩව දැනුවත් කර තැබිය යුතුය)
අභියාචනා භාර ගැනීම	විසඳුම හෝ ප්‍රතිචාරය දැනුම් දුන් දින සිට දින 30 ක් ඇතුළත
ලබා දුන් විසඳුමකට එරෙහිව කරන ලද අභියාචනයකට ප්‍රතිචාර දැක්වීම	අභියාචනය ලැබුණු දින සිට දින 30ක් ඇතුළත

* පැමිණිල්ල ස්වභාවයෙන්ම සංකීර්ණ වන අවස්ථාවන්හිදී මෙම කාල සීමාවන් දීර්ඝ විය හැක. විවිධ සාධක හේතුවෙන් එවැනි සංකීර්ණභාවයක් ඇති විය හැකි අතර, එසේ සිදු වුවහොත්, ප්‍රමාදයට හේතු අපි පැහැදිලි කර දෙන අතර ගැටලුව සම්පූර්ණයෙන් විසඳන තෙක් ඒ සම්බන්ධයෙන් ඔබව යාවත්කාලීන කොට තබන්නෙමු.

5. පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන්නේ කෙසේද?

පැමිණිලි සිංහල, දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි භාෂා වලින් ඉදිරිපත් කළ හැක. පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කරන ලද භාෂාවෙන්ම ප්‍රතිචාර ද සන්නිවේදනය කරනු ඇත.

අපගේ නිෂ්පාදන හෝ සේවාවන් පිළිබඳව පවතින කිසියම් අතෘප්තිමත් භාවයක් සම්බන්ධයෙන් රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ට පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීම සඳහා අපි පහසු ක්‍රම කිහිපයක් ලබා දෙන්නෙමු. ඒ සඳහාම කැප වූ අපගේ රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කණ්ඩායම පහත ලැයිස්තුගත කර ඇති ඕනෑම සන්නිවේදන ක්‍රමයක් හරහා සම්බන්ධ කර ගත හැක.

සන්නිවේදන ක්‍රමය	දුරකථන අංකය/ ලිපිනය/ විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනය
වාචික සන්නිවේදනය	
i.දුරකථන	රුෂ්ඩි සාරුක් - නීති, අවදානම් සහ අනුකූලතා ප්‍රධානී දුරකථන අංකය- +94117501000
ii.පැමිණ හමුවීම්	660 1/1, ගාලු පාර, කොළඹ 03 මීට අමතරව, අපගේ ඕනෑම ශාඛාවක් හා සම්බන්ධ වීමෙන්ද ඔබට පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ හැක.
ලිඛිත සන්නිවේදනය	
i. විද්‍යුත් තැපෑල	Complaints@takaful.lk
ii. ෆැක්ස්	+94112597429
iii. තැපෑල	660 1/1, ගාලු පාර, කොළඹ 03
iv. මාර්ගගත	• සමාගමේ වෙබ් අඩවි ලිපිනය https://www.takaful.lk/life?site=life • මාර්ගගතව පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමේ පෝරමය සඳහා වන සබැඳිය (ලබාගත හැකිනම්) https://www.takaful.lk/contact-us?site=life

6. පැමිණිල්ල යොමු කළ යුත්තේ කාවෙතටද?

ඔබගේ පැමිණිලි රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කාර්යය භාර නිලධාරියා වෙත යොමු කළ යුතුය.

ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කාර්යය භාර නිලධාරියාගේ සෘජු සම්බන්ධතා තොරතුරු	
නම	රුෂ්ඩි සාරුක්
තනතුර	නීති, අවදානම් සහ අනුකූලතා ප්‍රධානී
ලිපිනය	660 1/1, ගාලු පාර, කොළඹ 03
දුරකථන අංකය	+94117501000
ජංගම දුරකථනය	+94773114775
ෆැක්ස්	+94112597429
විද්‍යුත් තැපෑල	Complaints@takaful.lk

7. පැමිණිල්ලක් සමඟ ඉදිරිපත් කළ යුතු ලේඛන සහ තොරතුරු

රක්ෂණ ඔප්පු හිමියෙකුට ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය හරහා වාචික පැමිණිල්ලක් සිදු කළ හැක; කෙසේ වෙතත්, පැමිණිල්ලක් විමර්ශනය කිරීමේදී අදාළ සියලුම සාක්ෂි සහ තොරතුරු රැස්කර ගැනීම සඳහා පහත සඳහන් ලේඛන තොරතුරු සමඟ ලිඛිත පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීම, තරයේ නිර්දේශ කරනු ලැබේ.

i. රක්ෂණ ඔප්පු හිමියාගේ සම්පූර්ණ නම, ලිපිනය, ඔප්පු අංකය හෝ ජාතික හැඳුනුම්පත් අංකය පැහැදිලිව සඳහන් කළ ලිඛිත පැමිණිලි ලිපියක්
ii. පැමිණිල්ලට බලපෑමක් ඇති කළ හැකි ඕනෑම තත්ත්වයක් හෝ සිදුවීමක් ඇතුළු, අදාළ සියළු සිදුවීම් පිළිබඳ සවිස්තරාත්මක දළ සටහනක්
iii. ලිපි, මිල ගණන් සහ පෙර ලිපි හුවමාරු වැනි පැමිණිල්ලට අදාළ සියලුම ආධාරක ලේඛනවල පිටපත්
iv. අදාළ වන අවස්ථා වලදී, සිදු වූ යම් අලාභයන් පිළිබඳ සාක්ෂි
v. ගැටලුව විසඳීම සඳහා අවශ්‍ය යැයි පැමිණිලිකරු විශ්වාස කරන අපේක්ෂිත විසඳුම හෝ පිළියම් ක්‍රියාමාර්ගය දක්වන ප්‍රකාශයක්.
vi. පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය සහ සංකීර්ණත්වය මත පදනම්ව සමාගම විසින් සාධාරණ ලෙස ඉල්ලා සිටිය හැකි ඕනෑම අතිරේක ලේඛනයක් හෝ තොරතුරක්.

8. පැමිණිල්ල භාරගත් බව දන්වනු ලබන්නේ කවදාද?

සියලුම පැමිණිලි ලැබී වැඩ කරන දින 3 ක් ඇතුළත ලියාපදිංචි කොට, ලිපියක් විද්‍යුත් තැපැල් පණිවුඩයක් හරහා භාරගත් බවට දැනුම් දෙනු ලැබේ. භාරගත් බවට කරන දැනුම් දීම සමඟ එක් එක් පැමිණිල්ල සඳහා යොමු අංකයක් ලබා දෙනු ඇත. මෙම දැනුම් දීමේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් ඔබ විසින් සම්බන්ධ කර ගත යුතු නිලධාරියාගේ නම, තනතුර සහ සම්බන්ධතා විස්තර ඇතුළත් වේ.

තවද, වැඩ කරන දින 3 ක් ඇතුළත පැමිණිල්ලක් සම්බන්ධයෙන් විසඳුමක් ලබා දිය හැකි නම්, එම විසඳුම ද භාරගත් බවට කරන දැනුම් දීම සමඟම සන්නිවේදනය කරනු ඇත.

9. සිදු කළ පැමිණිල්ලක වත්මන් තත්ත්වය පරීක්ෂා කරන්නේ කෙසේද?

රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ට අපගේ ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය +94117501000 ඔස්සේ හෝ පැමිණිලි කළමනා කරණ අංශය/ඒකකය +94117501000 ඔස්සේ සම්බන්ධ කර ගැනීමෙන් පැමිණිල්ලේ වත්මන් තත්ත්වය පරීක්ෂා කළ හැක. මීට අමතරව, පැමිණිල්ලේ ප්‍රගතිය නිරීක්ෂණය කිරීම සඳහා ඉහත අංක 5 හි සඳහන් කර ඇති පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීමට භාවිතා කරන ලද ඕනෑම සන්නිවේදන නාලිකාවක්ද භාවිතා කළ හැක. තත්ත්වය පිළිබඳ විමසීමකදී, ඒ සම්බන්ධයෙන් කඩිනම් සහායක් ලබා දීමට පහසු වීම සඳහා රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන් තම පැමිණිල්ලට අදාළ සුවිශේෂී යොමු අංකය ලබා දිය යුතුය.

10. අභියාචනා සමාලෝචන නිලධාරියාගේ තනතුර සහ සම්බන්ධ කරගත හැකි ආකාරය■ මූලික විසඳුම පිළිබඳව පැමිණිලිකරු සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් අභියාචනයක් යොමු කළ යුත්තේ කා වෙතටද?

සමාගමේ පැමිණිලි කළමනා කරණ අංශය/ඒකකය විසින් ලබා දෙන ලද මූලික විසඳුම පිළිබඳව රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන් සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, ඔවුන්ට ග අභියාචනා සමාලෝචන නිලධාරියාග වෙත අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කළ හැක. සමාගමේ ප්‍රධාන නිලධාරයෙකු හෝ නිශ්චිත නිලධාරියෙකු වන අභියාචනා සමාලෝචන නිලධාරියා, රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ අවශ්‍යතා සුරක්ෂිත කරන අතරම පැමිණිලි කාර්යක්ෂමව සහ ඵලදායී ලෙස විසඳීම සහතික කරමින්, සමාගම තුළ පැමිණිලි ඉහළ නිලධාරීන් වෙත යොමු කිරීමේ දෙවන මට්ටම ලෙස ක්‍රියා කරයි.

'අභියාචනා සමාලෝචන නිලධාරියාගේ' සෘජු සම්බන්ධතා	
නම	ගෙහාන් රාජපක්ෂ
තනතුර	ප්‍රධාන විධායක නිලධාරී
ලිපිනය	660 1/1, ගාලු පාර, කොළඹ 03
දුරකථන අංකය	+94117501000
ෆැක්ස්	+94112597429
විද්‍යුත් තැපෑල	gehan.rajapakse@takaful.lk

11. අවසන් විසඳුම පිලිබඳ පැමිණිලිකරු තෘප්තිමත් නොවේ නම් භාවිත කළ හැකි ආරවුල් විසඳීමේ විකල්ප යාන්ත්‍රණයන්

අභියාචනා ක්‍රියාවලිය අවසානයේ සමාගම විසින් ලබා දෙන ලද අවසාන විසඳුම පිළිබඳව රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන් සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, ඔවුන්ට බාහිර ආරවුල් විසඳීමේ විකල්ප ලෙස පහත ලැයිස්තුගත කර ඇති ඕනෑම ආරවුල් විසඳීමේ විකල්ප යාන්ත්‍රණයක් අනුගමනය කිරීමෙන් වැඩිදුර සහනයක් ලබා ගත හැක.

භාවිත කළ හැකි ආරවුල් විසඳීමේ විකල්ප යාන්ත්‍රණයන්		
යාන්ත්‍රණය	ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්	ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව
ලිපිනය	ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්, අංක 1. බෙතෙස්ඩා පෙදෙස, කොළඹ 05	අධ්‍යක්ෂ - විමර්ශන, ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව,11 වන මහල, නැගෙනහිර කුළුණ, ලෝක වෙළඳ මධ්‍යස්ථානය, කොළඹ 01
දුරකථන අංකය	011-2505542/ 011-2505041	011-2396184-9/ 011-2335167
විද්‍යුත් තැපෑල	info@insuranceombudsman.lk	investigation@ircsl.gov.lk info@ircsl.gov.lk
වෙබ් අඩවිය	insuranceombudsman.	lkhttp://ircsl.gov.lk

STAY CONNECTED

ANDROID APP ON Google Play

Available on the App Store

HOTLINE: 011 750 1000

www.takaful.lk

AMANA TAKAFUL PLC (PB5202PQ)

No: 660,-1/1, Galle Road, Colombo 03, Sri Lanka | F: +94 112 597429 | E: info@takaful.lk

Amana Takaful Life PLC is licensed by the Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka (IRCSL).

காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகளை கையாள்வதற்கான நடைமுறை

AMANA TAKAFUL INSURANCE LIFE

1.0 இணைப் பதிப்பு

ஆவணம் பற்றிய விபரம்

ஆவணத்தின் பெயர்	காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகளை கையாள்வதற்கான நடைமுறை
ஆவண இணைப் பதிப்பு	1.0
ஆவணத்தை தயாரித்த வியாபாரப் பிரிவு	முறைப்பாடுகளை முகாமை செய்யும் பிரிவு
ஆவணத்தின் உரிமையாளர் / பொறுப்பாளர் மற்றும் பராமரிப்புப் பொறுப்பாளர்	ருஷ்டி சரூக் சட்டம், ஆயத்துக்கள் மற்றும் இணக்கப்படுத்தல் பிரதானி
மீளாய்வு செய்து அங்கீகாரமளித்தது	கெஹான் ராஜபக்ஷ பிரதம நிறைவேற்று அதிகாரி
இந்த இணைப் பதிப்பு அமுலாகும் திகதி	12/05/2026
மீளாய்வு செய்யும் தடவைகள்	வருடாந்தம்
நடைமுறை அவசியப்படுவது	ஒழுங்குறுத்துகை நிறுவனம் (இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழு)
மொழி	சிங்களம் । தமிழ் । ஆங்கிலம் ஆகிய மூன்று மொழிகளில்

இணைப் பதிப்பு கட்டுப்பாடு

இணைப் பதிப்பு	குறிப்பு	அனுமதிக்கப்பட்ட திகதி	பிறப்பித்தவர்
1.0	குறித்த அலகு /பிரிவுக்கு பரிமாற்றப்பட்டது	12/05/2026	காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகளை முகாமை செய்யும் பிரிவு / அலகு

உள்ளடக்கம்

ஆவணம் பற்றிய விபரம் 2

இணைப் பதிப்பு கட்டுப்பாடு 2

உள்ளடக்கம் 3

அறிமுகம் 4

பொருள் விளக்கம் 4

காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகளை கையாளும் நடைமுறை பற்றிய விளக்கப் படம் 5

முறைப்பாடுகளை கையள்வதற்கான உத்தேச காலக்கெடு 5

முறைப்பாடொன்றை முன்வைப்பது எப்படி? 6

முறைப்பாட்டை யாரிடம் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்? 6

முறைப்பாட்டுடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள் 6

முறைப்பாட்டை பொறுப்பேற்றதாக அறிவிப்பது எப்போது? 7

முன்வைக்கப்பட்ட முறைப்பாட்டின் தற்போதைய நிலையை பரீட்சிப்பது எப்படி?. 7

மேன்முறையீட்டு மீளாய்வு அதிகாரியின் பதவி மற்றும் தொடர்புகொள்ளக் கூடிய வழிமுறை: ஆரம்பத் தீர்வு பற்றி முறைப்பாட்டாளர் திருப்திகொள்ளவில்லை எனில்,முறைப்பாட்டாளர் யாரிடம் மேன்முறையீடு செய்ய வேண்டும்? 7

இறுதித் தீர்வு தொடர்பில் முறைப்பாட்டாளர் திருப்தியடையாத பட்சத்தில் பயன்படுத்தக்கூடிய பிணக்குத் தீர்வு மாற்று வழிமுறைகள் 8

1. அறிமுகம்

இலங்கையில் தகாபுல் முறைக்கு ஆயுள் காப்புறுதி வழங்குவதில் முன்னோடியான அமானா தகாபுல் லைஃப் பிஎல்சி ஆகிய நாங்கள். எங்கள் வாடிக்கையாளர்களை மகிழ்ச்சியாக வைத்திருக்கவும் அவர்களின் திருப்தியை உறுதிப்படுத்தவும் எப்போதும் மேலதிக முயற்சிகளை எடுக்கின்றோம். வாடிக்கையாளர்களின் முறைப்பாடுகள், அவர்களின் கருத்துக்களையும் அனுபவங்களையும் பகுப்பாய்வு செய்வதற்கான ஒரு பயனுறுதிமிக்க ஆதாரமாகும். இது, எங்கள் செயல்முறைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் தொடர்பான திருத்தங்களை செய்யும் நடவடிக்கைகளை அவ்வப்போது செயற்படுத்த எங்களுக்கு உதவுகிறது.

இந்தக் கொள்கையைத் தயாரிப்பதில், அமான தகாபுல் லைஃப் பிஎல்சி நிறுவனம், காப்புறுதிதாரர்கள் மற்றும் தரகர்களுக்கான முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வது தொடர்பாக இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழு வழங்கிய வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றுவதோடு, தமது நடைமுறைகளைப் பொருத்தமான சட்டத் தேவைகள் மற்றும் தற்போதைய சிறந்த நடைமுறைகளுடன் சீரமைக்க முயன்றுள்ளது.

இந்த காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் நடைமுறையின் மூலம் காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகள் நியாயமான மற்றும் விரைவான முறையில் பெறப்பட்டு, மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு, தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக அமானா தகாபுல் லைஃப் பிஎல்சி பின்பற்றும் நிலையான அணுகுமுறையை விவரிக்கிறது. அனைத்து காப்புறுதிதாரர்களுக்கும் நேர்மை, தொழில்முறை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையுடன் எங்கள் சேவைகளை வழங்க நாங்கள் கடமைப்பட்டுள்ளோம். நாங்கள் மிக உயர்ந்த சேவைத் தரத்தைப் பராமரிக்க முயன்றாலும், நாங்கள் வழங்கும் சேவையில் காப்புறுதிதாரர்கள் அதிருப்தி அடையும் சந்தர்ப்பங்கள் ஏற்படலாம் என்பதை நாங்கள் உணர்கிறோம். அத்தகைய சந்தர்ப்பங்களில், இந்தப் பிரச்சினைகள் உடனடியாகவும், பாரபட்சமின்றியும், திறம்படவும் தீர்க்கப்படுவதை இந்த நடைமுறை உறுதி செய்கிறது.

இதுபோன்ற சிக்கல்களைத் திறம்படத் தீர்ப்பதற்கு உதவுவதற்காக, அமானா தகாபுல் லைஃப் பிஎல்சி, நிறுவனத்தின் முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவக் கொள்கைக்கு இணங்க ஒரு விரிவான முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவப் பிரிவைப் பராமரிக்கிறது. ஒவ்வொரு முறைப்பாடும் பாரபட்சமின்றி, தெளிவாக மற்றும் உரிய கவனத்துடன் கையாளப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக, இந்தச் செயல்முறை "காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகளை முகாமைசெய்யும் பணிக்குப் பொறுப்பான அதிகாரி" என நியமிக்கப்பட்ட முறைப்பாடுகளை கையாளுதல் அதிகாரியால் மேற்பார்வையிடப்படுகிறது.

இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழுவினால் வெளியிடப்பட்ட காப்புறுதிதாரர்கள் மற்றும் தரகர்களின் முறைப்பாடுகளைக் கையாளுதல் தொடர்பான வழிகாட்டுதல்கள் (2016) க்கு இணங்க, முறைப்பாட்டை எவ்வாறு பதிவு செய்வது என்பது குறித்து காப்புறுதிதாரர்களுக்கான வழிகாட்டியாக இந்த ஆவணம் விளங்குகிறது. மேலும், முறைப்பாடுகளைக் கையாளுதல், உயர் அதிகாரிகளுக்கு ஆற்றுப்படுத்துதல் மற்றும் தீர்ப்பதில் உள்ள படிநிலைகளையும் இது விவரிக்கிறது.

2. பொருள் விளக்கம்

காப்புறுதிதார்கள் மற்றும் தரகர்களால் முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வது குறித்த வழிகாட்டுதல்கள் (2016)இன் நோக்கத்திற்காக, இந்த நடைமுறையின் நோக்கங்களுக்காகப் பின்வரும் பொருள் விளக்கங்கள் பொருந்தும்

'முறைப்பாடு' - ஒரு காப்புறுதிதாரர், தரகர் அல்லது முகவர் வழங்கும் சேவைகள் குறித்து அந்த காப்புறுதிதாரர், தரகர் அல்லது முகவருக்கு வெளிப்படுத்தும் அதிருப்தி நிலையாகும்.

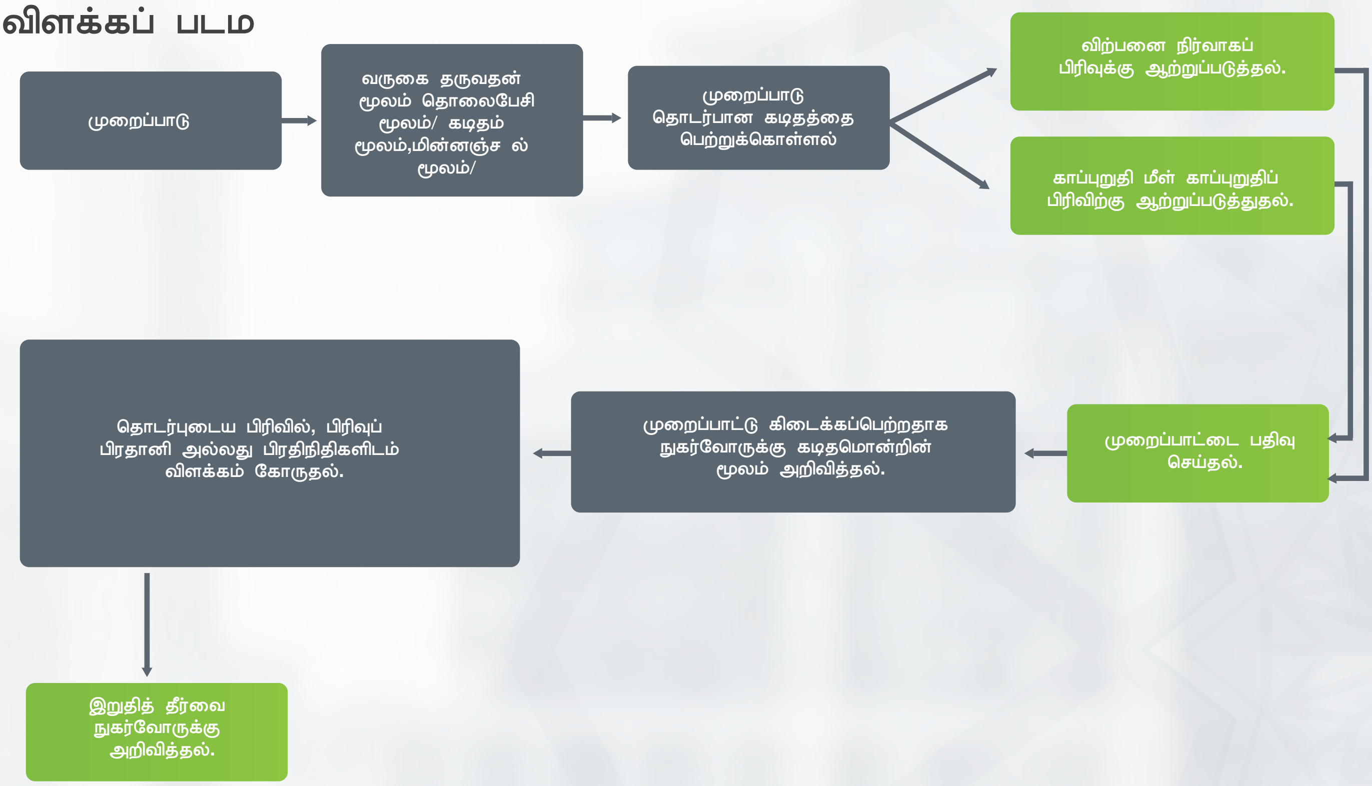
‘முறைப்பாட்டாளர்’ - ஒரு காப்புறுதிதாரருக்கு அல்லது தரகரொருவருக்கு முறைப்பாட்டை முன்வைத்த நபர்.

‘காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகளை முகாமைசெய்யும் பணிக்குப் பொறுப்பான அதிகாரி’ காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகளை வினைதிறனாக, நியாயமாக மற்றும் உடனடியாகக் கையாளப்படுவதை மேற்பார்வையிடுவது. நிர்வகிப்பது மற்றும் உறுதி செய்வது காப்புறுதி நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட, அதன் உயர் நிர்வாக அதிகாரியின் முதன்மைப் பொறுப்பாகும்.

“மேன்முறையீட்டை மீளாய்வு செய்யும் அதிகாரி“ - காப்புறுதிதாரர்களின் நலன்களைப் பாதுகாக்கும் அதே வேளையில்,

மேன்முறையீடுகளைத் திறமையாகவும் பயனுறுதிமிக்கதாகவும் தீர்ப்பதற்குப் பொறுப்புக்கூறக்கூடிய, முறைப்பாடுகளை உயர் அதிகாரிகளுக்க்கு ஆற்றுப்படுத்தும் இரண்டாம் மட்டமாக செயற்படும் காப்புறுதி நிறுவனத்தின் பிரதான அதிகாரி அல்லது குறித்துரைக்கப்பட்ட அதிகாரி.

3. காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகளை கையாளும் நடைமுறை பற்றிய விளக்கப் படம



4. முறைப்பாடுகளை கையாள்வதற்கான உத்தேச காலக்கெடு

கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள காலக்கெடுவானது, காப்புறுதிதாரர்களிடமிருந்து வரும் முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வதற்காக, “காப்புறுதி நிறுவனங்கள் மற்றும் தரகர்களால் முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வதற்கான வழிகாட்டுதல்கள், 2016”-இன் கீழ் நிர்ணயிக்கப்பட்ட குறைந்தபட்ச தரநிலைகளைக் குறிக்கிறது.

நடைமுறை	பதிலளிக்கும் காலம்
முறைப்பாட்டை பொறுப்பேற்றதாக அறிவித்தல்.	முறைப்பாடு கிடைக்கப்பெற்ற நாள் தொடக்கம் வேலை செய்யும் 3 நாட்களுக்குள்.
முறைப்பாட்டை தீரத்தல் மற்றும் தீரவுகள் அல்லது தீர்ப்பதன் தாமதங்கள் குறித்து முறைப்பாட்டாளருக்கு தெரியப்படுத்தல்.	முறைப்பாடு கிடைக்கப்பெற்ற நாள் தொடக்கம் 14 வேலை நாட்களுக்குள். (தீர்வு வழங்கப்படும் வரை முறைப்பாட்டாளரை தொடர்ந்து தெளிவுபடுத்தி வர வேண்டும்.)
மேன்முறையீட்டை பொறுப்பேற்றல்.	தீர்வு அல்லது பதில் அறிவிக்கப்பட்ட நாள்தொடக்கம் 30 நாட்களுக்குள்.
வழங்கப்பட்ட தீர்வுக்கு எதிராக செய்யப்பட்ட மேன்முறையீட்டுக்கு பதிலளித்தல்.	மேன்முறையிடு கிடைக்கப்பெற்ற நாள் முதல் 30 நாட்களுக்குள்

* முறைப்பாட்டின் தன்மை சிக்கலானதாக இருக்கும் நேரங்களில் இந்தக் காலக்கெடு நீட்டிக்கப்படலாம். பல்வேறு காரணங்களால் இத்தகைய சிக்கல் ஏற்படலாம், அவ்வாறு நேர்ந்தால், தாமதத்திற்கான காரணங்களை நாங்கள் விளக்கி, பிரச்சினை முழுமையாகத் தீர்க்கப்படும் வரை உங்களுக்குத் தகவல் தெரிவிப்போம்.

5. முறைப்பாட்டை சமர்ப்பிப்பது எப்படி?

முறைப்பாடுகளை சிங்களம், தமிழ், அல்லது அங்கில மொழிகளில் சமர்ப்பிக்க முடியும். முறைப்பாடுகள் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட மொழியிலேயே பதிலளிப்பும் வழங்கப்படும்.

எமது உற்பத்திகள் அல்லது சேவைகள் தொடர்பாக ஏதேனும் அதிருப்திநிலை காணப்படுமாயின் காப்புறுதிதாரர்களுக்கு முறைப்பாடுகளை சமர்ப்பிப்பதற்கு நாம் இலகுவான வழிமுறைகள் சிலவற்றை முன்வைக்கின்றோம். அதற்காக அர்ப்பணிப்புடன் செயலாற்றும் எமது காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவக் குழுவை இங்கு கீழே பட்டியலிடப்பட்டுள்ள ஏதெனுமொரு தொடர்பாடல் முறையின் மூலம் தொடர்புபடுத்திக்கொள்ள முடியும்:

தொடர்பாடல் முறை	தொலைபேசி இலக்கம்/ முகவரி/ மின்னஞ்சல் முகவரி
வாய்மூலமான தொடர்பாடல்	
i.தொலைபேசி	ருஷ்டி சரூக் சட்டம், ஆபத்துக்கள் மற்றும் இணக்கப்படுத்தல் பிரதானி தொலைபேசி இலக்கம்- +94117501000
ii.வருகை தந்து சந்தித்தல்	660 1/1, காலி வீதி, கொழும்பு 03 இவற்றுக்கு மேலதிகமாக எமது ஏதெனுமொரு கிளையுடன் தொடர்பு கொள்வதன் மூலமாகவும் உங்களுக்கு முறைப்பாடுகளை சமர்ப்பிக்க முடியும்.
எழுத்துமூல தொடர்பாடல்	
i. மின்னஞ்சல்	Complaints@takaful.lk
ii. பெக்ஸ்	+94112597429
iii. தபால்	660 1/1, காலி வீதி, கொழும்பு 03
iv. நிகழ்நிலை	• நிறுவனத்தின் இணைய முகவரி (URL):- https://www.takaful.lk/life?site=life • நிகழ்நிலை மூலம் முறைப்பாடுகளை சமர்ப்பிக்கும் படிவத்திற்கான இணைப்பு (பெற்றுக்கொள்ள முடியுமானால் available - https://www.takaful.lk/contact-us?site=life

6. முறைப்பாட்டை யாரிடம் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்?

உங்களது முறைப்பாடுகளை காப்புறுதிதாரர்களது முறைப்பாடுகளை முகாமைசெய்யும் விடயத்திற்குப் பொறுப்பான அதிகாரியிடம் சமர்ப்பித்தல் வேண்டும்.

காப்புறுதிதாரர்களது முறைப்பாடுகளை முகாமைசெய்யும் விடயத்திற்குப் பொறுப்பான அதிகாரியின் நேரடி தொடர்பாடல் தகவல்	
பெயர்	ருஷ்டி சரூக்
பதவி	சட்டம், ஆபத்துக்கள் மற்றும் இணக்கப்படுத்தல் பிரதானி
முகவரி	660 1/1, காலி வீதி, கொழும்பு 03
தொலைபேசி இலக்கம்	+94117501000
கையடக்கத் தொலைபேசி இலக்கம்	+94773114775
பெக்ஸ்	+94112597429
மின்னஞ்சல்	Complaints@takaful.lk

7. முறைப்பாட்டுடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள்

காப்புறுதிதாரர் ஒருவருக்கு அழைப்பு மையத்தினூடாக வாய்மொழியாக முறைப்பாட்டை அளிக்கலாம். இருப்பினும், ஒரு முறைப்பாட்டை விசாரிக்கும்போது தொடர்புடைய அனைத்து ஆதாரங்களையும் தகவல்களையும் சேகரிப்பதற்காக, பின்வரும் ஆவணங்கள்.ஃதகவல்களுடன் எழுத்துமூலமான முறைப்பாட்டைச் சமர்ப்பிக்குமாறு வன்மையாகப் பரிந்துரைக்கப்படுகிறது.

i. காப்புறுதிதாரரின் முழுமையான பெயர், முகவரி, காப்புறுதி இலக்கம் அல்லது தேசிய அடையாள அட்டை இலக்கத்தை தெளிவாக குறிப்பிட்ட எழுத்துமூலமான முறைப்பாட்டுக் கடிதம்.

ii. முறைப்பாட்டிற்கு தாக்கத்தை ஏற்படுத்தக்கூடிய எந்தவொரு நிலைமையோ அல்லது சம்பவம் உள்ளடங்கலாக தொடர்புடைய அனைத்து சம்பவங்கள் தொடர்பாக விரிவான வரைபடமொன்று.

iii. கடிதங்கள், விலைகள் மற்றும் முன்னை கடிதப் பரிமாற்றங்கள் போன்ற முறைப்பாட்டுடன் தொடர்புடைய அனைத்து உதவி ஆவணங்களினதும் பிரதிகள்.

iv. தொடர்புபடும் சந்தர்ப்பங்களில் இடம்பெற்ற ஏதேனும் நட்டங்கள் குறித்த சாட்சிகள்.

v. பிணக்கை தீர்ப்பதற்கு அவசியம் என்பதாக முறைப்பாட்டாளர் நம்புகின்ற எதிர்பார்க்கப்பட்ட தீர்வுகள் அல்லது தயார் நடவடிக்கைகளை குறிக்கும் அறிவிப்பு.

vi. முறைப்பாட்டின் தன்மை மற்றும் சிக்கல் நிலையின் அடிப்படையில் நிறுவனம் நியாயமான முறையில் கோருவதற்கு முடியுமான ஏதேனுமொரு மேலதி ஆவணம் அல்லது தகவல்.

8. முறைப்பாட்டை பொறுப்பேற்றதாக அறிவிப்பது எப்போது?

அனைத்துப் முறைப்பாடுகளும் பெறப்பட்ட 3 வேலை நாட்களுக்குள் பதிவு செய்யப்பட்டு, கடிதம்.ஃமின்னஞ்சல் மூலம் பொறுப்பேற்றதாக அறிவிக்கப்படும். ஒவ்வொரு முறைப்பாட்டுக்கும், அது பெறப்பட்டதற்கான அறிவித்தலுடன் ஒரு தொடர்பு இலக்கம் வழங்கப்படும். இந்த அறிவித்தலில் முறைப்பாடு தொடர்பாக நீங்கள் தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய அதிகாரியின் பெயர், பதவி மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் அடங்கியிருக்கும்.

மேலும், 3 வேலை நாட்களுக்குள் முறைப்பாடு தொடர்பில் தீர்வினைப் பெற்றுக்கொடுக்க முடியுமானால், அந்தத் தீர்வினையும் பொறுப்பேற்றதாக செய்யப்படும் அறிவித்தலோடு தொடர்பாடல் செய்யப்படும்.

9. முன்வைக்கப்பட்ட முறைப்பாட்டின் தற்போதைய நிலையை பரீட்சிப்பது எப்படி?

காப்புறுதிதாரருக்கு எமது தொலைபேசி அழைப்பு மையத்தின +94117501000 இலக்கத்தினூடாக அல்லது முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவப் பிரிவு.ஃஅலகின் +94117501000 இலக்கத்தினூடாக தொடர்புகொண்டு முறைப்பாட்டின் தற்போதைய நிலையை பரீட்சிக்க முடியும். மேலும், மேலே 5-ஆம் இலக்கத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி, முறைப்பாட்டைச் சமர்ப்பிக்கப் பயன்படுத்தப்படும் தகவல் தொடர்பு வழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றை, முறைப்பாட்டின் முன்னேற்றத்தைக் கண்காணிக்கவும் பயன்படுத்தலாம். நிலை குறித்த விசாரணையின் போது, இது தொடர்பாக உடனடி உதவியைப் பெறுவதற்கு ஏதுவாக, காப்புறுதிதாரர்கள் தங்கள் முறைப்பாடு தொடர்பான தனித்துவமான தொடர்பு இலக்கத்தை வழங்க வேண்டும்.

10. மேன்முறையீட்டு மீளாய்வு அதிகாரியின் பதவி மற்றும் தொடர்புகொள்ளக் கூடிய வழிமுறை: ஆரம்பத் தீர்வு யு பற்றி முறைப்பாட்டாளர் திருப்திகொள்ளவில்லை எனில்,முறைப்பாட்டாளர் யாரிடம் மேன்முறையீடு செய்ய வேண்டும்?

நிறுவனத்தின் முறைப்பாடுகளை முகாமை செய்யும் பிரிவு.ஃஅலகு வழங்கும் ஆரம்பத் தீர்வில் காப்புறுதிதாரர்கள் திருப்தியடையவில்லை என்றால், அவர்கள் "மேன்முறையீட்டு மீளாய்வு அதிகாரியிடம்" மேன்முறையீடு செய்யலாம்.

நிறுவனத்தின் பிரதான அதிகாரி அல்லது நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரியான மேன்முறையீட்டு மீளாய்வு அதிகாரி, காப்புறுதிதாரர்களின் நலன்களைப் பாதுகாக்கும் அதே வேளையில், முறைப்பாடுகள் வினைதிறனாகவும் திறம்படவும் தீர்க்கப்படுவதை உறுதிசெய்து, நிறுவனத்திற்குள் உள்ள உயர் அதிகாரிகளுக்கு முறைப்பாடுகளை அடுத்த கட்டத்திற்கு எடுத்துச் செல்லும் இரண்டாவது படியாகச் செயல்படுகிறார்.

"மேன்முறையீட்டு மீளாய்வு அதிகாரியின" நேரடித் தொடர்புகள்	
பெயர்	கெஹான் ராபக்ஷ
பதவி	பிரதம நிறைவேற்று அதிகாரி
முகவரி	660 1/1, காலி வீதி, கொழும்பு 03
தொலைபேசி இலக்கம	+94117501000
பெக்ஸ	+94112597429
மின்னஞ்சல்	gehan.rajapakse@takaful.lk

11. இறுதித் தீர்வு தொடர்பில் முறைப்பாட்டாளர் திருப்தியடையாத பட்சத்தில் பயன்படுத்தக்கூடிய பிணக்குத் தீர்வு மாற்று வழிமுறைகள

மேன்முறையீட்டு செயல்முறையின் முடிவில் நிறுவனம் வழங்கும் இறுதித் தீர்வு குறித்து காப்புறுதிதாரர்கள் திருப்-தியடையவில்லை என்றால், வெளிப்புற பிணக்குத் தீர்வு மாற்றீடுகளாகக் கீழே பட்டியலிடப்பட்டுள்ள மாற்றுப் பிணக்குத் தீர்வு வழிமுறைகளில் ஏதேனும் ஒன்றைப் பின்பற்றுவதன் மூலம் அவர்கள் மேலும் நிவாரணம் பெறலாம்.

"மேன்முறையீட்டு மீளாய்வு அதிகாரியின்" நேரடித் தொடர்புகள்		
பொறிமுறை	இலங்கை காப்புறுதி குறைகேள் அதிகாரி (ஓம்புட்ஸ்மன்)	இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழு
முகவரி	இலங்கை காப்புறுதி குறைகேள் அதிகாரி, இலக்கம் 1, பெதெஸ்டா பிளேஸ், கொழும்பு 05	பணிப்பாளர் - விசாரணை, இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குபடுத்தல் 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
இணையதளம்	insuranceombudsman.	lkhttp://ircsl.gov.lk

STAY CONNECTED

ANDROID APP ON Google Play

Available on the App Store

HOTLINE: 011 750 1000

www.takaful.lk

AMANA TAKAFUL PLC (PB5202PQ)

No: 660,-1/1, Galle Road, Colombo 03, Sri Lanka | F: +94 112 597429 | E: info@takaful.lk

Amana Takaful Life PLC is licensed by the Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka (IRCSL).