රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රමවේදය

1. ඔබට පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කළ හැක්කේ කෙසේද?

MBSL Insurance Co. Ltd. විසින් ලබාදෙන ලද සේවාවක් සම්බන්ධයෙන් ඔබ සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, පහත සඳහන් ඕනෑම ක්‍රමවේදයක් ඔස්සේ පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කළ හැකිය.

- දුරකථනය මගින්.
- MBSL Insurance ශාඛාවකට හෝ කායර්ාලයකට පැමිණීමෙන්.
- තැපෑලෙන් / ලිඛිත ලිපියක් මගින්.
- විද්‍යුත් තැපැල මගින්.
- MBSL Insurance Co. Ltd. විසින් නිල වශයෙන් ලබාදී ඇති අන්තජර්ාල පැමිණිලි ක්‍රමවේදයක් හෝ වෙනත් ඩිජිටල් වේදිකාවක් මගින්.
- ඔබ වෙනුවෙන් බලයලත් නියෝජිතයෙකු, බ්‍රෝකවර්රයෙකු, අලෙවි කායර් මණ්ඩල සාමාජිකයෙකු හෝ සමාගමේ වෙනත් බලයලත් නියෝජිතයෙකු මගින්.

පැමිණිලි සිංහල, දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි භාෂාවලින් ඉදිරිපත් කළ හැකිය. MBSL Insurance Co. Ltd. විසින් පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කරන ලද භාෂාවෙන්ම පැමිණිලිකරු සමඟ සන්නිවේදනය කරනු ඇත.

පැමිණිල්ල, පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරණ කායර්භාරය භාර නිලධාරියා වෙත යොමු කළ යුතුය.

භාර නිලධාරියාගේ සම්බන්ධතා විස්තර පහත පරිදි වේ:

විස්තර	තොරතුරු
නම	Amila Samaraweera
තනතුර	නියෝජ්‍ය කළමනාකරු – පාරිභෝගික සබඳතා
ලිපිනය	MBSL Insurance Co. Ltd., 519, T. B. Jayah Mawatha, Colombo 10
දුරකථන	0112 304 500
විද්‍යුත් තැපැල	Complaints@mbslinsurance.lk

2. පැමිණිල්ලක් සමඟ ලබාදිය යුතු තොරතුරු හෝ ලේඛන මොනවාද?

පැමිණිල්ල අවබෝධ කරගෙන විමශර්නය කිරීමට උපකාර වන ප්‍රමාණවත් තොරතුරු සහ සහායක ලේඛන ලබාදෙන්න. අදාළ අවස්ථාවලදී, මෙයට පහත සඳහන් දෑ ඇතුළත් විය හැකිය:

- රක්ෂණ ඔප්පු අංකය හෝ වෙනත් අදාළ යොමු අංකය.
- පැමිණිලිකරුගේ නම සහ සම්බන්ධතා විස්තර.
- පැමිණිල්ලට අදාළ ගැටලුව හෝ සේවාව පිළිබඳ පැහැදිලි විස්තරයක්.
- අදාළ කරුණ සම්බන්ධයෙන් MBSL Insurance Co. Ltd. සමඟ මීට පෙර සිදුකර ඇති ඕනෑම සන්නිවේදනයක විස්තර.
- ගෙවීම් වාතර්ා, ලිපි, ප්‍රකාශන හෝ වෙනත් සහායක ලේඛන වැනි අදාළ ලේඛන හෝ සාක්ෂිවල පිටපත්.

අමතර තොරතුරු අවශ්‍ය නම්, පැමිණිල්ල ඇගයීමට සහ විසඳීමට අවශ්‍ය තොරතුරු ලබා ගැනීම සඳහා MBSL Insurance Co. Ltd. ඔබව සම්බන්ධ කරගත හැකිය.

3. ඔබගේ පැමිණිල්ල පිළිගැනීමට කොපමණ කාලයක් ගතවේද?

MBSL Insurance Co. Ltd. විසින් පැමිණිල්ල ලියාපදිංචි කළ දින සිට එක් (1) වැඩකරන දිනක් ඇතුළත පැමිණිල්ල ලැබුණු බව තහවුරු කරනු ඇත.

පැමිණිල්ල ලැබුණු බවට වන තහවුරු කිරීමේදී පහත සඳහන් තොරතුරු ඇතුළත් වේ:

- අද්විතීය පැමිණිලි යොමු අංකයක්.
- පැමිණිල්ල හැසිරවීම හෝ සම්බන්ධීකරණය කිරීම සඳහා වගකිව යුතු නිලධාරියාගේ නම, තනතුර සහ සම්බන්ධතා විස්තර.
- සාධාරණ ලෙස තීරණය කළ හැකි අවස්ථාවක අපේක්ෂිත විසඳුම් කාලසීමාව.
- අදාළ අවස්ථාවලදී, ඔබගෙන් අවශ්‍ය වන අමතර තොරතුරු හෝ ලේඛන.
- පැමිණිල්ලේ තත්ත්වය පිළිබඳ යාවත්කාලීන තොරතුරු ලබාගත හැකි ආකාරය පිළිබඳ තොරතුරු.

පැමිණිල්ල ලැබුණු බව තහවුරු කරන අවස්ථාවේදීම එය විසඳිය හැකි නම්, එම විසඳුම තහවුරු කිරීම සමඟම දැනුම් දිය හැකිය.

4. පැමිණිල්ල හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය සහ කාලසීමාව කුමක්ද?

MBSL Insurance Co. Ltd. විසින් පැමිණිලි සාධාරණව, වස්තුනිෂ්ඨව, විනිවිදභාවයෙන් සහ අපක්ෂපාතීව හැසිරවීමට කටයුතු කරනු ඇත. පැමිණිල්ල ඇගයීමේදී අදාළ තොරතුරු සහ සාක්ෂි සලකා බලනු ඇත.

අදියර	කාලසීමාව
පැමිණිල්ල ලැබුණු බව තහවුරු කිරීම	එක් වැඩකරන දිනක් ඇතුළත
අදාළ දෙපාතර්මේන්තුව / දෙපාතර්මේන්තු ප්‍රධානියා විසින් විසඳීම	පැමිණිල්ල ලැබුණු බව තහවුරු කළ දින සිට පැය 48ක් ඇතුළත
උසස් කළමනාකාරීත්වයේ / මණ්ඩල තීරණයක් අවශ්‍ය විසඳුම	පැමිණිල්ල ලැබුණු බව තහවුරු කළ දින සිට වැඩකරන දින 7ක් ඇතුළත

MBSL Insurance Co. Ltd. විසින් පැමිණිල්ල ලැබුණු දිනයේ සිට දින දහහතරක් (14) ඇතුළත පැමිණිලි විසඳීමට උත්සාහ කරනු ඇත. කරුණෙහි සංකීර්ණත්වය හෝ අමතර තොරතුරු හෝ විමශර්නය අවශ්‍ය වීම හේතුවෙන් අමතර කාලයක් අවශ්‍ය නම්, පැමිණිලිකරුට සිදුවන ප්‍රමාදය, අදාළ අවස්ථාවක එම ප්‍රමාදයට හේතුව සහ විසඳුමක් අපේක්ෂා කළ හැකි ඇස්තමේන්තුගත කාලසීමාව දැනුම් දෙනු ඇත.

පැමිණිල්ලේ සංකීර්ණත්වය හෝ අමතර තොරතුරු හෝ විමශර්නය අවශ්‍ය වීම හේතුවෙන් අදාළ කාලසීමාව තුළ පැමිණිල්ල විසඳිය නොහැකි නම්, MBSL Insurance Co. Ltd. විසින් ඔබට සිදුවන ප්‍රමාදය, අදාළ අවස්ථාවක එම ප්‍රමාදයට හේතුව සහ විසඳුමක් අපේක්ෂා කළ හැකි ඇස්තමේන්තුගත කාලසීමාව දැනුම් දෙනු ඇත.

අවසන් ප්‍රතිචාරයේදී තීරණය සහ, අදාළ අවස්ථාවක, එම තීරණයට පදනම් වූ කරුණු සහ ඉදිරියට යොමු කළ හැකි හෝ විකල්ප ආරවුල් විසඳීම සඳහා පවතින ක්‍රමවේද දැනුම් දෙනු ඇත.

5. ඔබගේ පැමිණිල්ලේ තත්ත්වය පරීක්ෂා කළ හැක්කේ කෙසේද?

මෙම ක්‍රමවේදයේ ලබා දී ඇති සම්බන්ධතා විස්තර භාවිත කර පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරණ ඒකකය අමතා, ඔබගේ පැමිණිලි යොමු අංකය ලබා දී පැමිණිල්ලේ තත්ත්වය පිළිබඳ යාවත්කාලීන තොරතුරු ඉල්ලා සිටිය හැකිය.

පැමිණිල්ල තත්ත්වය පරීක්ෂා කිරීමේ පහසුකමක් සහිත ඩිජිටල් වේදිකාවක් හරහා ඉදිරිපත් කර ඇත්නම්, එම වේදිකාව හරහාද තත්ත්වය පරීක්ෂා කළ හැකිය.

6. මූලික විසඳුම සම්බන්ධයෙන් ඔබ සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් කළ හැක්කේ කුමක්ද?

ඔබගේ පැමිණිල්ල සඳහා ලබාදුන් මූලික විසඳුම සම්බන්ධයෙන් ඔබ සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, නම් කරන ලද අභියාචනා සමාලෝචන නිලධාරියා වෙත සමාලෝචනය සඳහා අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කළ හැකිය.

MBSL Insurance Co. Ltd. හි ප්‍රධාන නිලධාරියා අභියාචනා සමාලෝචන නිලධාරියා ලෙස නම් කර ඇත. අභියාචනය ස්වාධීනව සහ අපක්ෂපාතීව සමාලෝචනය කරනු ලබන අතර, එම නිලධාරියාගේ සහභාගීත්වය ස්වාධීනත්වයට හෝ අපක්ෂපාතිත්වයට බලපෑ හැකි අවස්ථාවක මුල් ඇගයීම හෝ තීරණ ගැනීමේ ක්‍රියාවලියට ඔහු/ඇය සහභාගී නොවේ.

අභියාචනය ලැබුණු දිනයේ සිට වැඩ කරන දින දහහතරක් (14) ඇතුළත විධිමත් ප්‍රතිචාරයක් ලබා දෙනු ඇත. අමතර කාලයක් අවශ්‍ය නම්, ඔබට ප්‍රමාදය සහ ප්‍රතිචාරය ලබා දිය හැකි ඇස්තමේන්තුගත කාලසීමාව දැනුම දෙනු ඇත.

අභියාචනා සම්බන්ධතා	අභියාචනා සමාලෝචන නිලධාරී
නිලධාරී	ප්‍රධාන විධායක නිලධාරී
ලිපිනය	519, T. B. Jayah Mawatha, Colombo 10, Sri Lanka
දුරකථන	0112 304 500
විද්‍යුත් තැපැල	surekhaa@mbslinsurance.lk

7. අභියාචනයෙන් පසුවද ඔබ සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් කුමක් කළ හැකිද?

සමාගමේ අභ්‍යන්තර පැමිණිලි හා අභියාචනා ක්‍රියාවලියෙන් පසුවද ඔබ සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, අදාළ අවස්ථාවලදී කරුණ බාහිර ආරවුල් විසඳීමේ හෝ නියාමන ක්‍රමවේදයකට යොමු කළ හැකිය.

- ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා වෙත.
- ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව (IRCSL) වෙත.
- අදාළ අවස්ථාවලදී සහ අදාළ රක්ෂණ ඔප්පුව, ගිවිසුම්මය විධිවිධාන හෝ අදාළ අවශ්‍යතා යටතේ ලබාගත හැකි නම්, මධ්‍යස්ථ විනිශ්චය (Arbitration) වෙත.
- අදාළ අවස්ථාවලදී, ඔබට නීත්‍යානුකූලව ලබාගත හැකි වෙනත් පිළියම් වෙත.

රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා

ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා

අංක 143A, වජිර පාර, කොළඹ 05, ශ්‍රී ලංකාව.

දුරකථන: 011 4528671 / 011 2505542

විද්‍යුත් තැපැල: info@insuranceombudsman.lk

ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව (IRCSL)

විමර්ශන අධ්‍යක්ෂ

ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව

11 වන මහල, නැගෙනහිර කුළුණ, ලෝක වෙළඳ මධ්‍යස්ථානය, කොළඹ 01, ශ්‍රී ලංකාව

දුරකථන: 011 2396184-9 / 011 2335167

විද්‍යුත් තැපැල: investigation@ircsl.gov.lk / info@ircsl.gov.lk

8. පැමිණිල්ලක් අවසන් කරන්නේ කෙසේද?

පැමිණිල්ල සම්පූර්ණයෙන් විසඳා ඇති විට, පැමිණිලිකරු විසඳුම පිළිගන්නා බව තහවුරු කළ විට, හෝ සමාගමේ පැමිණිලි කළමනාකරණ ක්‍රමවේද සහ අදාළ නියාමන අවශ්‍යතා යටතේ අවසර ලැබෙන වෙනත් අවස්ථාවලදී පැමිණිල්ල අවසන් කළ හැකිය.

අවසන් ලිඛිත විසඳුමක් හෝ අභියාචනා ප්‍රතිචාරයක් ලබා දීමෙන් පසුව සති හතරක් (4) ඇතුළත පැමිණිලිකරුගෙන් තවත් ප්‍රතිචාරයක් නොලැබුණහොත්, අදාළ පැමිණිලි හැසිරවීමේ අවශ්‍යතා අනුව එම කරුණ අවසන් කළ එකක් ලෙස සැලකිය හැකිය.

ගිවිසුම්මය, ව්‍යවස්ථාපිත හෝ නියාමන හේතු මත සමාගමට තවදුරටත් කරුණ සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කළ නොහැකි නම්, අදාළ වගකීම් ඉටු කර ඇති බව තහවුරු කිරීමෙන් පසුව සමාගමට එම කරුණ අවසන් කළ හැකිය.

9. පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය අතරතුර ඔබගේ අයිතිවාසිකම්

- ඔබගේ පැමිණිල්ල සාධාරණව, වස්තුනිෂ්ඨව සහ අපක්ෂපාතීව හැසිරවීමට ඔබට අයිතිය ඇත.
- ඔබගේ පැමිණිල්ල ලැබුණු බවට තහවුරු කිරීමක් සහ පැමිණිලි යොමු අංකයක් ලබා ගැනීමට ඔබට අයිතිය ඇත.
- ඔබගේ පැමිණිල්ලේ තත්ත්වය පිළිබඳ තොරතුරු ඉල්ලා සිටීමට ඔබට අයිතිය ඇත.
- හේතු සහිත අවසන් ප්‍රතිචාරයක් ලබා ගැනීමට ඔබට අයිතිය ඇත.
- මෙම ක්‍රමවේදය අනුව මූලික විසඳුමකට එරෙහිව අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කිරීමට ඔබට අයිතිය ඇත.
- අදාළ අවස්ථාවලදී, කරුණ අදාළ බාහිර ආරවුල් විසඳීමේ ආයතනයකට හෝ නියාමන ආයතනයකට යොමු කිරීමට ඔබට අයිතිය ඇත.
- ඔබගේ පැමිණිල්ලට අදාළ පෞද්ගලික තොරතුරු රහසිගතව සහ අදාළ නීතිමය හා නියාමන අවශ්‍යතා අනුව හැසිරවෙනු ඇත.