

காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகளை கையாளும் நடைமுறை

1. நீங்கள் எவ்வாறு முறைப்பாடு செய்யலாம்?

MBSL Insurance Co. Ltd. வழங்கிய சேவையில் நீங்கள் திருப்தியடையவில்லை எனில், பின்வரும் எந்தவொரு வழிமுறையையும் பயன்படுத்தி முறைப்பாட்டை சமர்ப்பிக்கலாம்:

- தொலைபேசி மூலம்.
- MBSL Insurance கிளை அல்லது அலுவலகத்திற்கு நேரில் வருவதன் மூலம்.
- தபால் / எழுத்து மூலம்.
- மின்னஞ்சல் மூலம்.
- MBSL Insurance Co. Ltd. அதிகாரப்பூர்வமாக வழங்கும் இணையவழி முறைப்பாட்டு சேனல் அல்லது பிற டிஜிட்டல் தளத்தின் மூலம்.
- உங்கள் சார்பாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட முகவர், தரகர், விற்பனைப் பணியாளர் அல்லது பிற அங்கீகரிக்கப்பட்ட நிறுவன பிரதிநிதி மூலம்.

முறைப்பாடுகள் சிங்களம், தமிழ் அல்லது ஆங்கிலத்தில் சமர்ப்பிக்கலாம். MBSL Insurance Co. Ltd. முறைப்பாடு செய்யப்பட்ட மொழியிலேயே முறைப்பாட்டாளருடன் தொடர்புகொள்ளும்.

முறைப்பாடு, வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகள் மேலாண்மை செயல்பாட்டிற்குப் பொறுப்பான அதிகாரியிடம் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

பொறுப்பான அதிகாரியின் தொடர்பு விபரங்கள் பின்வருமாறு:

விவரம்	தகவல்
பெயர்	அமில சமரவீர
பதவி	துணை மேலாளர்- வாடிக்கையாளர் தொடர்புகள்
முகவரி	MBSL Insurance Co. Ltd., 519, T. B. Jayah Mawatha, Colombo 10
தொலைபேசி	0112 304 500
மின்னஞ்சல்	Complaints@mbslinsurance.lk

2. முறைப்பாட்டுடன் வழங்க வேண்டிய தகவல்கள் அல்லது ஆவணங்கள் என்ன?

முறைப்பாட்டை புரிந்துகொண்டு விசாரிக்க உதவும் போதுமான தகவல்களையும் ஆதார ஆவணங்களையும் வழங்கவும். தேவையானபோது, பின்வரும் தகவல்கள் இதில் அடங்கலாம்:

- காப்புறுதி பாலிசி இலக்கம் அல்லது தொடர்புடைய வேறு குறிப்பு இலக்கம்.
- முறைப்பாட்டாளரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விபரங்கள்.
- முறைப்பாட்டிற்கு உட்பட்ட பிரச்சினை அல்லது சேவையின் தெளிவான விளக்கம்.
- இவ்விடயம் தொடர்பாக MBSL Insurance Co. Ltd. உடன் மேற்கொள்ளப்பட்ட முந்தைய தொடர்புகளின் விவரங்கள்.
- கட்டணப் பதிவுகள், கடிதங்கள், அறிக்கைகள் அல்லது பிற ஆதார ஆவணங்கள் போன்ற தொடர்புடைய ஆவணங்களின் பிரதிகள்.

மேலும் தகவல்கள் தேவைப்பட்டால், முறைப்பாட்டை மதிப்பீடு செய்து தீர்வு வழங்குவதற்குத் தேவையான தகவல்களைப் பெற MBSL Insurance Co. Ltd. உங்களைத் தொடர்புகொள்ளலாம்.

3. உங்கள் முறைப்பாட்டை ஏற்றுக்கொண்டதை எவ்வளவு காலத்திற்குள் அறிவிக்கப்படும்?

முறைப்பாடு பதிவு செய்யப்பட்டதிலிருந்து ஒரு (1) வேலை நாளுக்குள் MBSL Insurance Co. Ltd. முறைப்பாட்டைப் பெற்றுக்கொண்டதை உறுதிப்படுத்தும்.

பெற்றுக்கொண்டதற்கான உறுதிப்படுத்தலில் பின்வருவன அடங்கும்:

- தனித்துவமான முறைப்பாட்டு குறிப்பு இலக்கம்.
 - முறைப்பாட்டை கையாளும் அல்லது ஒருங்கிணைக்கும் அதிகாரியின் பெயர், பதவி மற்றும் தொடர்பு விபரங்கள்.
 - நியாயமான முறையில் தீர்மானிக்கக்கூடிய அளவில் எதிர்பார்க்கப்படும் தீர்வு காலக்கெடு.
 - தேவையானபோது உங்களிடமிருந்து தேவைப்படும் கூடுதல் தகவல்கள் அல்லது ஆவணங்கள்.
 - முறைப்பாட்டின் நிலையைப் பற்றிய புதுப்பிப்பை எவ்வாறு பெறுவது என்பது பற்றிய தகவல்.
- முறைப்பாட்டை ஏற்றுக்கொள்ளும் நேரத்திலேயே தீர்க்க முடிந்தால், அதற்கான தீர்வும் உறுதிப்படுத்தலுடன் தெரிவிக்கப்படலாம்.

4. முறைப்பாட்டை கையாளும் நடைமுறையும் காலக்கெடுவும் என்ன?

MBSL Insurance Co. Ltd. முறைப்பாடுகளை நியாயமான, புறநிலை, வெளிப்படையான மற்றும் பாகுபாடற்ற முறையில் கையாளும். முறைப்பாட்டை மதிப்பிடும் போது தொடர்புடைய தகவல்கள் மற்றும் ஆதாரங்கள் பரிசீலிக்கப்படும்.

நிலை	காலக்கெடு
முறைப்பாடு பெற்றதற்கான உறுதிப்படுத்தல்	1 வேலை நாளுக்குள்
தொடர்புடைய துறை / துறைத் தலைவரால் தீர்வு	உறுதிப்படுத்தல் முதல் 48 மணிநேரத்திற்குள்
உயர் நிர்வாகம் / குழு தீர்மானம் தேவைப்படும் தீர்வு	உறுதிப்படுத்தல் முதல் 7 வேலை நாட்களுக்குள்

MBSL Insurance Co. Ltd. முறைப்பாடு பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து பதினான்கு (14) நாட்களுக்குள் முறைப்பாடுகளைத் தீர்க்க முயலும். விடயம் சிக்கலானதாக இருப்பதால் அல்லது கூடுதல் தகவல்கள் அல்லது விசாரணை தேவைப்படுவதால் மேலதிக காலம் தேவைப்பட்டால், தாமதம், பொருந்துமிடத்து தாமதத்திற்கான காரணம் மற்றும் தீர்வு எதிர்பார்க்கப்படும் குறிகாட்டி காலக்கெடு குறித்து முறைப்பாட்டாளருக்கு அறிவிக்கப்படும்.

பொருந்தக்கூடிய காலக்கெடுவிற்குள் முறைப்பாட்டைத் தீர்க்க முடியாதபட்சத்தில், MBSL Insurance Co. Ltd. தாமதம் மற்றும், பொருந்துமிடத்து, அதன் காரணத்தையும் தீர்வு எதிர்பார்க்கப்படும் குறிகாட்டி காலத்தையும் உங்களுக்குத் தெரிவிக்கும்.

இறுதி பதிலில் தீர்மானம் மற்றும், பொருந்துமிடத்து, அந்தத் தீர்மானத்திற்கான அடிப்படை மற்றும் மேலதிக முறையீடு அல்லது மாற்றுத் தகராறு தீர்வு வழிமுறைகள் தொடர்பான கிடைக்கக்கூடிய வாய்ப்புகள் தெரிவிக்கப்படும்.

5. உங்கள் முறைப்பாட்டின் நிலையை எவ்வாறு சரிபார்க்கலாம்?

இந்த நடைமுறையில் வழங்கப்பட்டுள்ள தொடர்பு விபரங்களைப் பயன்படுத்தி வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகள் மேலாண்மை பிரிவைத் தொடர்புகொண்டு, உங்கள் முறைப்பாட்டு குறிப்பு இலக்கத்தை வழங்கி முறைப்பாட்டின் நிலை குறித்து புதுப்பிப்பு தகவலைக் கோரலாம்.

முறைப்பாடு நிலை கண்காணிப்பை வழங்கும் டிஜிட்டல் தளத்தின் மூலம் சமர்ப்பிக்கப்பட்டிருந்தால், அந்தத் தளத்தின் வழியாகவும் நிலையைச் சரிபார்க்கலாம்.

6. ஆரம்பத் தீர்வில் நீங்கள் திருப்தியடையவில்லை என்றால் என்ன செய்யலாம்?

உங்கள் முறைப்பாட்டிற்கான ஆரம்பத் தீர்வில் நீங்கள் திருப்தியடையவில்லை என்றால், நியமிக்கப்பட்ட மேல்முறையீடுகளை பரிசீலிக்கும் அதிகாரியிடம் மேல்முறையீட்டைச் சமர்ப்பிக்கலாம்.

MBSL Insurance Co. Ltd. இன் பிரதான அதிகாரி, மேல்முறையீடுகளை பரிசீலிக்கும் அதிகாரியாக நியமிக்கப்பட்டுள்ளார். மேல்முறையீடு சுயாதீனமாகவும் பாகுபாடின்றியும் பரிசீலிக்கப்படும். சுயாதீனம் அல்லது பாகுபாடின்றிமை பாதிக்கப்படலாம் அல்லது பாதிக்கப்படுவதாக நியாயமாகக் கருதப்படலாம் என்ற சூழலில், அந்த அதிகாரி அசல் மதிப்பீடு அல்லது தீர்மானத்தில் பங்கேற்கமாட்டார்.

மேல்முறையீடு கிடைத்த நாளிலிருந்து பதினான்கு (14) நாட்காட்டி நாட்களுக்குள் மேல்முறையீட்டுக்கான முறையான பதில் வழங்கப்படும். மேலதிக காலம் தேவைப்பட்டால், தாமதம் மற்றும் பதில் வழங்கப்படும் குறிகாட்டி காலக்கெடு குறித்து உங்களுக்கு அறிவிக்கப்படும்.

மேல்முறையீட்டு தொடர்பு	மேல்முறையீடுகளை பரிசீலிக்கும் அதிகாரி
அதிகாரி	பிரதான நிறைவேற்று அதிகாரி
முகவரி	519, T. B. Jayah Mawatha, Colombo 10, Sri Lanka
தொலைபேசி	0112 304 500
மின்னஞ்சல்	surekhaa@mbsslinsurance.lk

7. மேல்முறையீட்டிற்குப் பிறகும் நீங்கள் திருப்தியடையவில்லை என்றால்?

நிறுவனத்தின் உள்முறைப்பாட்டு மற்றும் மேல்முறையீட்டு நடைமுறைக்குப் பின்னரும் நீங்கள் திருப்தியடையவில்லை என்றால், பொருந்துமிடத்து, விடயத்தை வெளிப்புறத் தகராறு தீர்வு அல்லது ஒழுங்குமுறை அமைப்பிடம் சமர்ப்பிக்கலாம்.

- இலங்கை காப்புறுதி ஒம்புட்ஸ்மன்.
- இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழு (IRCSL).
- பொருந்துமிடத்து மற்றும் தொடர்புடைய பாலிசி, ஒப்பந்த ஏற்பாடுகள் அல்லது பொருந்தக்கூடிய தேவைகளின் கீழ் கிடைக்குமிடத்து மத்தியஸ்தம் / Arbitration.
- பொருந்துமிடத்து கிடைக்கக்கூடிய பிற சட்டபூர்வமான நிவாரணங்கள்.

இலங்கை காப்புறுதி ஒம்புட்ஸ்மன்

இலங்கை காப்புறுதி ஒம்புட்ஸ்மன்

இல. 143A, வஜிரா வீதி, கொழும்பு 05, இலங்கை

தொலைபேசி: 011 4528671 / 011 2505542

மின்னஞ்சல்: info@insuranceombudsman.lk

இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழு (IRCSL)

பணிப்பாளர் – விசாரணைகள்

இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழு

11ஆம் மாடி, East Tower, World Trade Center, கொழும்பு 01, இலங்கை

தொலைபேசி: 011 2396184-9 / 011 2335167

மின்னஞ்சல்: investigation@ircsl.gov.lk / info@ircsl.gov.lk

8. முறைப்பாடு எவ்வாறு முடிக்கப்படுகிறது?

முறைப்பாடு முழுமையாகத் தீர்க்கப்பட்டபோது, முறைப்பாட்டாளர் தீர்வை ஏற்றுக்கொண்டதை உறுதிப்படுத்தியபோது அல்லது நிறுவனத்தின் முறைப்பாடு மேலாண்மை ஏற்பாடுகள் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய ஒழுங்குமுறை தேவைகளின் கீழ் அனுமதிக்கப்பட்ட பிற சூழ்நிலைகளில் முறைப்பாடு முடிக்கப்படலாம்.

இறுதி எழுத்துப்பூர்வத் தீர்வு அல்லது மேல்முறையீட்டு பதில் வழங்கப்பட்ட பின் நான்கு (4) வாரங்களுக்குள் முறைப்பாட்டாளரிடமிருந்து மேலதிக பதில் எதுவும் கிடைக்கவில்லை என்றால், பொருந்தக்கூடிய முறைப்பாடு கையாளும் தேவைகளின் படி அந்த விடயம் முடிக்கப்பட்டதாகக் கருதப்படலாம்.

ஒப்பந்த, சட்டப்பூர்வ அல்லது ஒழுங்குமுறை காரணங்களால் நிறுவனம் ஒரு விடயத்தை மேலும் பரிசீலிக்க முடியாத நிலையில், பொருந்தக்கூடிய நிறுவனப் பொறுப்புகள் நிறைவேற்றப்பட்டுள்ளன என்பதை உறுதிப்படுத்திய பின்னர் அந்த விடயத்தை நிறுவனம் முடிக்கலாம்.

9. முறைப்பாடு கையாளும் நடைமுறையின் போது உங்கள் உரிமைகள்

- உங்கள் முறைப்பாட்டை நியாயமான, புறநிலை மற்றும் பாகுபாடற்ற முறையில் கையாளப்படுவதற்கான உரிமை உங்களுக்கு உள்ளது.
- முறைப்பாடு பெற்றுக்கொள்ளப்பட்டதற்கான உறுதிப்படுத்தலும் முறைப்பாட்டு குறிப்பு இலக்கமும் பெறுவதற்கான உரிமை உங்களுக்கு உள்ளது.
- உங்கள் முறைப்பாட்டின் நிலை குறித்து தகவல் கோருவதற்கான உரிமை உங்களுக்கு உள்ளது.
- காரணங்களுடன் கூடிய இறுதி பதிலைப் பெறுவதற்கான உரிமை உங்களுக்கு உள்ளது.
- இந்த நடைமுறைக்கு இணங்க ஆரம்பத் தீர்வுக்கு எதிராக மேல்முறையீடு செய்வதற்கான உரிமை உங்களுக்கு உள்ளது.
- பொருந்துமிடத்து, தொடர்புடைய வெளிப்புறத் தகராறு தீர்வு அல்லது ஒழுங்குமுறை அமைப்பிடம் விடயத்தை சமர்ப்பிப்பதற்கான உரிமை உங்களுக்கு உள்ளது.
- உங்கள் முறைப்பாட்டுடன் தொடர்புடைய தனிப்பட்ட தகவல்கள் இரகசியமாகவும் பொருந்தக்கூடிய சட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறை தேவைகளுக்கு இணங்கவும் கையாளப்படும்.