



Customer Complaints Handling Procedure of MBSL Insurance

How to make a complaint:

According to the approved complaint management policy of the organization, customers can report any dissatisfaction through the below communication modes;

- Telephone conversation
- Direct meeting
- A letter or e-mail sent by the customer
- A complaint made by or through an agent, broker, sales or non-sales staff

All complaints are to be forwarded to:

Customers are advised to address their complaint to;

Mr. Nirmal Ferdinandas
Assistant Manager – Customer Relations
MBSL Insurance Co. Ltd,
519 T. B. Jayah Mawatha Colombo 10.
Tel: 0112 304 500 / Mobile: 0776 679 788
Fax: 0112 300 499
Email: info@mbslinsurance.lk

Documents and Information to be produced along with a complaint:

In case of a complaint, all available proof/documents such as cheque details, payment details, etc. will be obtained from the customer. In the event the customer cannot produce any valid document/evidence of proof, the customer will be advised to lodge a police complaint.

The record of the complaint will document:

- The contact information of the person making a complaint
- Policy details and Agent details
- Issues raised by the person making a complaint and the outcome/s they want

- Any other relevant information
- Any additional support that the person making a complaint requires

Complaint Handling Process:

- Once the Complaint Management Unit receives information of a customer dissatisfaction, the customer will be contacted through the available communication modes in order to get the complaint in writing with the customer signature.
- All the written and non-written complaints which are received will be recorded in the customer complaint register in two different formats (one for written and one for non-written).
- The Customer Compliant Handling Process will officially start after the Complaint Management Unit received the complaint in writing.
- All complaints are acknowledged within 3 working days with the reference number for the complaint. If the resolution is provided to the customer within 3 working days, it would be communicated to the customer.
- Resolution or the company stance on the matter will be communicated to the customer within 14 days of receiving the complaint in writing.
- Response to an appeal will be replied within 30 days of the appeal. If it takes more time to find a resolution according to the given time frame, it would be communicated to the customer.
- Complainant should reply an acknowledgement of the appeal within 4 weeks. If they fail to make the reply, the complaint will be closed and communicated in writing.

Assessment and Investigation of Complaints:

After acknowledging the receipt of the complaint, the Company will assess whether the issue(s) raised in the complaint is/are within our control. The Company will also consider the outcome(s) sought by the person making the complaint and, where there are more than one issues raised to determine whether each issue needs to be separately addressed.

How to check the present status with regard to a complaint made:

The complainant can check the present status concerning the complaint that was made, by reaching the Complaints Handling Unit directly on 0112 304 500 or request the latest update via email at info@mbslinsurance.lk.

Complaints Appeal Process:

- If the customer makes an appeal on the complaint after providing a resolution. The appeal will be forwarded to the Head of Marketing.
 - Mr. Dinuka Herath
Head of Marketing
MBSL Insurance Co. Ltd,
519 T. B. Jayah Mawatha Colombo 10.
Tel: 0112 304 500 / Mobile: 0777 260 968
Fax: 0112 300 499
Email: dinukah@mbslinsurance.lk
- Following the consideration of the appeal by the Head of Marketing, the Company will provide the final resolution of the Company for the complaint made.

- The Company will also communicate other options such as Insurance Ombudsman and Insurance Regulator (IRCSL) to make a further complaint if the customer is not satisfied with the resolution provided by the Company.
 - Insurance Ombudsmen Service
The Insurance Ombudsman
Office of the Insurance
Ombudsmen No 143 A, Vajira Road,
Colombo 05
Tel : +94 11 452 8671/ +94 11 250 5542
Email : info@insuranceombudsman.lk
 - Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka
Director Investigations
Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka
Level 11 East Tower, World Trade Center
Colombo 01
Tel : 011 2396184-9 / 011 2335167
Email : investigation@ircsl.gov.lk / info@ircsl.gov.lk



MBSL ඉන්ෂුරන්ස් පාරිභෝගික පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීමේ ක්‍රියාවලිය.

MBSL ඉන්ෂුරන්ස් පාරිභෝගික පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් ක්‍රියාත්මක වීමේ පටිපාටිය.

පාරිභෝගික පැමිණිලි යොමුකල හැකි ආකාරය අප ආයතනයේ අනුමත පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියට අනුව පහත සඳහන් මාර්ග ඔස්සේ පාරිභෝගික පැමිණිලි යොමුකල හැකිය.

- දුරකථන සංවාදයක් මගින්
- ප්‍රධාන කාර්යාලය හෝ ශාඛාවක් සඳහා පැමිණීමෙන්
- තැපැල් මාර්ගයෙන් ලිපියකින් හෝ විද්‍යුත් තැපැල් මගින්
- රක්ෂණ නියෝජිතයකු, තැරැව් කරුවකු, විකුණුම් හෝ විකුණුම් නොවන නිලධාරියකු මගින්

පාරිභෝගික පැමිණිලි යොමුකල යුත්තේ

නිර්මාලේ ගර්ඞිනැන්ඞස්
සහකාර කළමනාකරු - පාරිභෝගික සම්බන්ධතා
MBSL ඉන්ෂුරන්ස්
519, ටී. ඩී. ජයා මාවත,
කොළඹ 10.

දු. අංකය : 0112 304 500/1
ෆැක්ස් : 0112 300 499
ජංගම : 0776 679 788
ඊමේල් : info@mbslinsurance.lk

පැමිණිල්ල සමඟ ඉදිරිපත් කළ යුතු ලිපි ලේඛන හා තොරතුරු

යම් පැමිණිල්ලක් යොමු කිරීමේදී ඊට අදාළ සියලු ම සාක්ෂි හා ලේඛන පාරිභෝගිකයා විසින් ඉදිරිපත් කළ යුතුය. (උදා :- ගෙවීම් විස්තර, වෙක්පත් විස්තර ආදිය.) පාරිභෝගිකයාට වලංගු සාක්ෂි හෝ ලේඛන ඉදිරිපත් කළ නොහැකි අවස්ථාවක දී පොලිස් පැමිණිල්ලක් ගොනු කරන ලෙස උපදෙස් ලබා දෙනු ලැබේ.

පැමිණිල්ලේ වාර්තාව ලේඛනගත කරනු ලැබේ:

- පැමිණිල්ල සිදු කරන පුද්ගලයාගේ සබඳතා තොරතුරු.
- අදාළ රක්ෂණ ඔප්පුවේ විස්තර සහ රක්ෂණ නියෝජිත වරයාගේ / වරියගේ විස්තර.

පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරනය

- පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරන ඒකකය වෙත පාරිභෝගික පැමිණිල්ලක් ලැබුන පසු පවතින සන්නිවේදන මාර්ගයක් ඔස්සේ පාරිභෝගිකයා හා සම්බන්ධ වන අතර ඉන් අනතුරුව පාරිභෝගිකයාගෙන් ලිඛිතව අදාළ පැමිණිල්ල ලබාගනී (ඔහුගේ / ඇයගේ අත්සන සහිතව)
- සියලු ලිඛිත සහ අලිඛිත පැමිණිලි වෙත වෙනම රෙජිස්ට්‍රාර් දෙකක වාර්තා කරනු ලැබේ.
- පාරිභෝගික පැමිණිල්ල ලිඛිතව ලැබුණු පසු අදාළ පැමිණිල්ල විමර්ශනය කිරීම නිල වශයෙන් අරඹයි.
- සියළු පැමිණිලි දින 3ක් ඇතුළත ඇතුළු අංකයක් සහිතව භාරගන්නා අතර අදාළ දින තුන ඇතුළත එම පැමිණිල්ල විසඳන්නේ නම් එය පාරිභෝගිකයාට දැනුම් දෙනු ලැබේ.
- පැමිණිල්ල ලැබී දින 14ක් ඇතුළත ආයතනය සම්බන්ධයෙන් දරන ස්ථාවරය පාරිභෝගිකයාට දන්වනු ලැබේ.
- අභියාචනයක් යොමුකර ඇති අවස්ථාවකදී අදාළ අභියාචනය ලැබී දින 30ක් ඇතුළත පාරිභෝගිකයා ඒ සම්බන්ධයෙන් ඇනුවත් කරන අතර තව දුරටත් පැමිණිල්ල විසඳාලීමෙහි කාලය අවශ්‍ය නම් ඒ සම්බන්ධයෙන් පාරිභෝගිකයා දැනුවත් කරයි.
- ආයතනයේ ස්ථාවරය සම්බන්ධයෙන් සෑහීමකට පත්නොවන්නේ නම් සති 4ක් ඇතුළත ඒ සම්බන්ධයේ ප්‍රතිචාර දැක්විය යුතු අතර එසේ නොවන අවස්ථාවන්හිදී අදාළ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් තව දුරටත් ක්‍රියාත්මක නොවේ.

ඉදිරිපත් කර ඇති පැමිණිල්ලක් සම්බන්ධයෙන් වත්මන් තත්ත්වය පරීක්ෂා කිරීම

පැමිණිල්ලක වත්මන් තත්ත්වය පිළිබඳව පැමිණිලිකරුට පරීක්ෂා කිරීමට අවශ්‍ය නම් 0112 304 500 දුරකථන අංකයට ඇමතීමෙන් හෝ සෘජුව ම පැමිණිලි හැසිරවීම ඒකකයට පැමිණීමෙන් හෝ info@mbslinsurace.lk යන විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනයට ඊ මේල් පණිවුඩයක් එවීමෙන් අදාළ තොරතුරු ලබාගත හැකිය.

පැමිණිලි විමර්ශනය

අදාළ පැමිණිල්ල / පැමිණිලි ආයතනය විසින් පිළිගත් පසු ඒ සම්බන්ධයෙන් ඇගයීමක් කර එය ආයතන මට්ටමෙන් විසඳිය හැකි ද යන්න තක්සේරු කරනු ලැබේ. පැමිණිලි කරු බලාපොරොත්තු වන ප්‍රතිපලය හෝ ප්‍රතිපල පිළිබඳ තක්සේරුකර ඒ පිළිබඳව වෙන වෙනම ක්‍රියා කරනු ලැබේ.

පාරිභෝගික පැමිණිලි විසඳුම සම්බන්ධයෙන් සැහීමකට පත් නොවන අවස්ථාවකදී

ආයතනය ලබා දෙන විසඳුම සම්බන්ධයෙන් සැහීමකට පත් නොවන අවස්ථාවකදී ඒ සම්බන්ධයේ පහත සඳහන් ලෙස නැවත සම්බන්ධ විය යුතුය.

දිනුක හේරත්
අලෙවි ප්‍රධානී
MBSL ඉන්ෂුරන්ස්
ටී. බී. ජයා මාවත.

දු. අංකය : 0112 304 500
ෆැක්ස් : 0112 300 499
ජංගම : 0777 260 968
ඊ මේල් : dinukah@mbslinsurace.lk

අදාළ අභියාචනය අලෙවි ප්‍රධානී විසින් නැවත විමර්ශනයකට ලක්කර ආයතනය වෙතින් ලබා දෙන අවසාන විසඳුම ලබාදේ.

සමාගම ලබා දෙන අවසාන තීරණය සම්බන්ධයෙන් පැමිණිලිකරු තවදුරටත් සැහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, විකල්ප ක්‍රමවේද ලෙස රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන් සහ ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව (IRCSL) වෙත පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ හැකිය.

රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන් සේවය
රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්
රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන් කාර්යාලය
නො. 143 A, වජිර පාර, කොළඹ 05
දුරකථන : +94 11 452 8671, +94 11 250 5542
ඊ මේල් : info@insuranceombudsman.lk

ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව
අධ්‍යක්ෂ (විමර්ෂණ)
ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව,
11 වන මහල, නැගෙනහිර කුලුණ,
ලෝක වෙළඳ මධ්‍යස්ථානය, කොළඹ 01.
දුරකථන : 011 2396184 -9 , 011 2335167
ඊ මේල් : investigation@ircsl.gov.lk,
info@ircsl.gov.lk



MBSL இன்சூரன்ஸின் வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாளும் நடைமுறை

பின்னூட்டம் அல்லது புகார் செய்வது எப்படி:

வாடிக்கையாளர்கள் எந்தவொரு புகார்களை பின்வரும் தொடர்பு முறைகள் மூலம் தெரிவிக்கலாம்;

- தொலைபேசி உரையாடல்
- நேரடி சந்திப்பு
- கடிதம் அல்லது மின்னஞ்சல்
- முகவர், தரகர், விற்பனை அல்லது விற்பனை அல்லாத பணியாளர்கள் மூலமாகவோ புகார் தெரிவிக்கலாம்

அனைத்து புகார்களும் அனுப்பப்பட வேண்டிய முகவரி மற்றும் மூலம்.

நிர்மல் பெர்டினாண்டாஸ்
உதவி முகாமையாளர் - வாடிக்கையாளர் தொடர்பு
MBSL காப்புறுதி நிறுவனம்,
519 T. B. ஜயா மாவத்தை கொழும்பு 10.
தொலைபேசி: 0112 304 500 / தொலைநகல்: 0112 300 499
மின்னஞ்சல்: info@mbslinsurance.lk

புகாருடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள்

புகாரிடும் பொது அனைத்து ஆதாரங்களும், ஆவணங்களும் (உதாரணம் : கட்டணம் செலுத்திய விபரம், காசோலை விபரம்) வாடிக்கையாளரால் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும். சமர்ப்பிக்கப்பட்ட முடியாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் காவல் நிலையத்தில் புகார் அளிக்க அறிவுறுத்தப்படுவார்

புகாரின் பதிவுகள் ஆவணப்படுத்த வேண்டியவைகள்

- > புகார் செய்யும் நபர் தொடர்பான தகவல்
- > காப்புறுதி ஒப்பந்த விபரங்கள் மற்றும் முகவர் விபரங்கள்

புகார் கையாளும் செயல்முறை:

- புகார் கையாளும் பிரிவு வாடிக்கையாளரின் அதிருப்தியின் தகவலைப் பெற்றவுடன், வாடிக்கையாளரின் கையொப்பத்துடன் எழுத்துப்பூர்வமாக புகாரைப் பெற தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்.
- பெறப்படும் அனைத்து எழுத்துப்பூர்வ மற்றும் எழுதப்படாத புகார்களும் வாடிக்கையாளர் புகார் பதிவேட்டில் (எழுது மற்றும் எழுதப்படாத புகார்) பதிவு செய்யப்படும்.
- புகார் கையாளும் பிரிவு எழுத்துப்பூர்வமாக புகாரைப் பெற்ற பிறகு, வாடிக்கையாளர் இணக்கத்தைக் கையாளும் செயல்முறை அதிகாரப்பூர்வமாகத் ஆரம்பிக்கப்படும்.
- புகாருக்கான குறிப்பு எண்ணுடன் அனைத்து புகார்களும் 3 வேலை நாட்களுக்குள் பரிசீலிக்கப்படும். தீர்வு 3 வேலை நாட்களுக்குள் காணப்படின், அது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- புகாரை எழுத்துப்பூர்வமாகப் பெற்று 14 நாட்களுக்குள் நிறுவனத்தின் தீர்மானம் அல்லது நிலைப்பாடு வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- மேல்முறையீடு புகார்களுக்கு 30 நாட்களுக்குள் பதில் அளிக்கப்படும். தீர்மானத்தைக் கண்டறிய அதிக காலம் தேவைப்பட்டால் அது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- மேல்முறையீட்டுக்கான ஒப்புக்கைக்கு 4 வாரங்களுக்குள் பதிலளிக்க வேண்டும். பதிலளிக்கத் தவறினால், புகார் மூடப்பட்டு எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கப்படும்.

புகார் தொடர்பாக தற்போதைய நிலையை எவ்வாறு அறிந்துகொள்ளலாம்

புகார் கையாளும் பிரிவை 0112 304 500 மூலம் தொடர்புகொண்டு புகார் தொடர்பான தற்போதைய நிலையைச் அறிந்துகொள்ளலாம் அல்லது info@mbslinsurance.lk என்ற மின்னஞ்சல் மூலம் தொடர்புகொள்ளலாம்

புகார்களின் மதிப்பீடு மற்றும் விசாரணை:

புகார் பெறப்பட்ட பிறகு, புகார் நிறுவனத்தின் கட்டுப்பாட்டில் உள்ளதா என்பதை நிறுவனம் மதிப்பிட்டு பரிசீலிக்கும் மற்றும் ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட புகார்கள் எழுப்பப்பட்டால் தனித்தனியாகத் தீர்க்கப்பட வேண்டுமா என்பதைத் தீர்மானிக்கும்.

புகார் மேல்முறையீட்டு செயல்முறை:

புகார் கையாளும் பிரிவு தீர்வை வழங்கிய பிறகு, புகாரின் மீது வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையாவிடின் மீண்டும் மேல்முறையீடு செய்யலாம் கீழ் வரும் நபருடன்

தினுக ஹேரத்
சந்தைப்படுத்தல் முகாமையாளர்
MBSL காப்புறுதி நிறுவனம்,
519 T. B. ஜயா மாவத்தை கொழும்பு 10.
தொலைபேசி: 0112 304 500 / 0777 260 968
தொலைநகல்: 0112 300 499
மின்னஞ்சல்: dinukah@mbslinsurance.lk

மேல்முறையீட்டு புகாரை மீண்டும் பரிசீலினை செய்ந்து நிறுவனத்தின் இறுதித் தீர்வை வழங்கப்படும்

நிறுவனம் வழங்கிய இறுதி தீர்மானத்தில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையாவிடின் மேலும் புகார் செய்ய, காப்பீட்டு குறைதீர்ப்பாளன்(Insurance Ombudsmen) மற்றும் இலங்கை காப்புறுதி ஆணையம் (IRCSL) போன்ற பிற விருப்பங்களை தெரிவுசெய்யலாம்

இன்தூரன்ஸ் ஒம்புட்ஸ்மேன் சேவை

இன்தூரன்ஸ் ஒம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகம்
எண் 143 ஏ, வஜிரா வீதி, கொழும்பு 05
தொலைபேசி : +9411 452 8671, +94 112505542
மின்னஞ்சல்: info@insuranceombudsman.lk

இலங்கையின் காப்புறுதி ஆணைக்குழு

இயக்குனர் விசாரணைகள்
இலங்கையின் காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை
ஆணைக்குழு
நிலை 11 கிழக்கு கோபுரம், உலக வர்த்தக மையம்
கொழும்பு 01
தொலைபேசி : 011 2396184-9 / 011 2335167
மின்னஞ்சல்: விசாரணை@ircls.gov.lk / info@ircls.gov.lk

