රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය

MBSL
Insurance Co. Ltd.
රක්ෂණ සමාගම
காப்புறுதி நிறுவனம்

අනුවාදය 3.0

ලේඛන විස්තර

ලේඛනයේ නම	රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය
ලේඛන අනුවාදය	3.0
මූලාරම්භ ව්‍යාපාර කාර්යය	පාරිභෝගික සම්බන්ධතා
ලේඛන හිමිකරු / භාරකරු සහ නඩත්තුව සඳහා වගකිවයුතු පුද්ගලයා	උප කළමනාකරු – පාරිභෝගික සම්බන්ධතා
සමාලෝචනය කර අනුමත කළේ	අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය
අනුවාදය බලපැවැත්වෙන දිනය	
සමාලෝචන වාර ගණන	වාර්ෂිකව
ක්‍රියා පටිපාටිය අවශ්‍ය කරන නියාමකයා	Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka
භාෂාව	භාෂා තුනකින් ලබා ගත හැක – සිංහල | දෙමළ | ඉංග්‍රීසි

අනුවාද පාලනය

අනුවාදය	සටහන්	අනුමත කළ දිනය	නිකුත් කළේ
3.0	රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටියේ සංශෝධනය.	26.08.2026	MBSL Insurance Co. Ltd

අන්තර්ගත වගුව

ලේඛන විස්තර 2

අනුවාද පාලනය 2

අන්තර්ගත වගුව 3

1. හැඳින්වීම 4

2. අර්ථ දැක්වීම් 4

3. රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය - තොරතුරු රූප සටහන 5

4. පැමිණිලි හැසිරවීම සඳහා දක්වා ඇති කාල සීමා 5

5. පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන්නේ කෙසේද 6

6. පැමිණිල්ල යොමු කළ යුත්තේ කා වෙතද 6

7. පැමිණිල්ල සමඟ ඉදිරිපත් කළ යුතු ලේඛන හා තොරතුරු 6

8. පැමිණිල්ල භාරගත් බව තහවුරු කරන්නේ කවදාද 7

9. ඉදිරිපත් කළ පැමිණිල්ලේ වත්මන් තත්ත්වය පරීක්ෂා කරන්නේ කෙසේද 7

10. මූලික විසඳුම පිළිබඳ සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් අභියාචනය යොමු කළ යුතු 'අභියාචනා සමාලෝචනය කරන නිලධාරී'ගේ තනතුර සහ සම්බන්ධතා විස්තර 8

11. අවසන් විසඳුම පිළිබඳ සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් ලබා ගත හැකි විකල්ප ආරවුල් විසඳුම් (ADR) ක්‍රම 8

1. හැඳින්වීම

MBSL Insurance Co. Ltd. ශ්‍රී ලංකාවේ රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන් සඳහා රක්ෂණ නිෂ්පාදන සහ සේවා සපයයි. රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි සාධාරණව, විනිවිදභාවයෙන්, අපක්ෂපාතීව සහ කාලෝචිත ලෙස හැසිරවීමට සමාගම කැපවී සිටී.

මෙම රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය මඟින් රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි භාරගැනීම, සමාලෝචනය කිරීම සහ සාධාරණ හා කාලෝචිත ආකාරයෙන් විසඳීම සඳහා MBSL Insurance Co. Ltd. විසින් අනුගමනය කරන සම්මත ප්‍රවේශය විස්තර කරයි. සියලුම රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ට අවංකභාවය, වෘත්තීයභාවය සහ විනිවිදභාවය සහිත සේවාවක් සැපයීමට අපි කැපවී සිටිමු. ඉහළම සේවා ප්‍රමිතීන් පවත්වා ගැනීමට අපි උත්සාහ කළද, රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන් සපයන සේවාව පිළිබඳව අතෘප්තියට පත්විය හැකි අවස්ථා ඇති විය හැකි බව අපි පිළිගනිමු. එවැනි අවස්ථාවලදී, මෙම ක්‍රියා පටිපාටිය මඟින් එම කරුණු කඩිනමින්, අපක්ෂපාතීව සහ ඵලදායී ලෙස විසඳීමට කටයුතු කරයි.

එවැනි කරුණු ඵලදායී ලෙස විසඳීමට සහාය වීම සඳහා, MBSL Insurance Co. Ltd. සමාගමේ පැමිණිලි කළමනාකරණ ප්‍රතිපත්තියට අනුකූලව සවිස්තරාත්මක පැමිණිලි කළමනාකරණ කාර්යයක් පවත්වාගෙන යයි. "රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කාර්යයට වගකිවයුතු නිලධාරී (Officer-In-Charge of Policyholder Complaints Management Function)" ලෙස නම් කරන ලද නිලධාරියෙකු විසින් සෑම පැමිණිල්ලක්ම අපක්ෂපාතීව, පැහැදිලිව සහ නිසි සැලකිල්ලෙන් හැසිරවීම සහතික කිරීම සඳහා ක්‍රියාවලිය අධීක්ෂණය කරයි.

මෙම ලේඛනය රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ට පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන ආකාරය පිළිබඳ මාර්ගෝපදේශයක් සපයන අතර, ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව (IRCSL) විසින් නිකුත් කරන ලද රක්ෂණකරුවන් සහ බ්‍රෝකරුවන් විසින් පැමිණිලි හැසිරවීම පිළිබඳ මාර්ගෝපදේශ (2016) ට අනුකූලව පැමිණිලි හැසිරවීම, ඉහළ මට්ටමකට යොමු කිරීම සහ විසඳීම සඳහා අනුගමනය කරන පියවර විස්තර කරයි.

2. අර්ථ දැක්වීම්

රක්ෂණකරුවන් සහ බ්‍රෝකරුවන් විසින් පැමිණිලි හැසිරවීම පිළිබඳ මාර්ගෝපදේශ (2016) හි අරමුණ සඳහා, මෙම ක්‍රියා පටිපාටියට පහත අර්ථ දැක්වීම් අදාළ වේ:

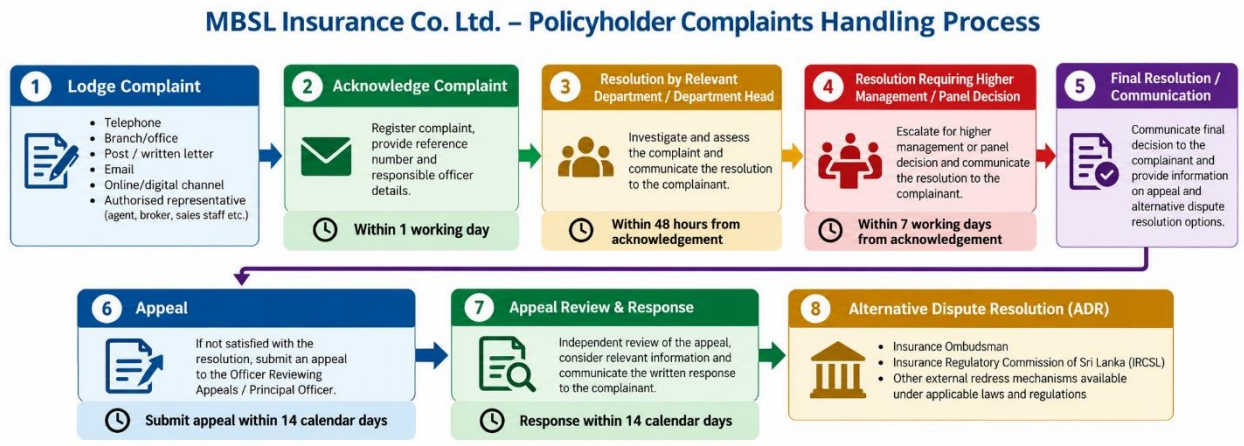
'පැමිණිල්ල' - රක්ෂණකරුවෙකු, බ්‍රෝකරුවෙකු හෝ නියෝජිතයෙකු විසින් සපයන සේවාවන් පිළිබඳව රක්ෂණකරුවෙකු හෝ බ්‍රෝකරුවෙකු වෙත සිදුකරන අතෘප්තියේ ප්‍රකාශනයකි.

'පැමිණිලිකරු' - රක්ෂණකරුවෙකු හෝ බ්‍රෝකරුවෙකු වෙත පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කළ පුද්ගලයෙකි.

'රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කාර්යයට වගකිවයුතු නිලධාරී' - රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි අධීක්ෂණය කිරීම, කළමනාකරණය කිරීම සහ ඵලදායී, සාධාරණ හා කාලෝචිත හැසිරවීම සහතික කිරීම සඳහා ප්‍රධාන වගකීම දරන නම් කරන ලද ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකාරීත්ව නිලධාරියෙකි.

‘අභියාචනා සමාලෝචනය කරන නිලධාරී (Officer Reviewing Appeals)’ - පැමිණිලි ඉහළ මට්ටමකට යොමු කිරීමේ දෙවන මට්ටම ලෙස කටයුතු කරන, අභියාචනා කාර්යක්ෂමව හා ඵලදායීව විසඳීම සඳහා සහ රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ගේ අයිතිවාසිකම් හා අවශ්‍යතා ආරක්ෂා කිරීම සඳහා වගකිවයුතු සමාගමේ ප්‍රධාන නිලධාරියා හෝ නිශ්චිතව නම් කරන ලද නිලධාරියා වේ.

3. රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය – තොරතුරු රූප සටහන.



MBSL Insurance Co. Ltd. – රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය

4. පැමිණිලි හැසිරවීම සඳහා දක්වා ඇති කාල සීමා.

පහත දක්වා ඇති කාල සීමා 2016 රක්ෂණකරුවන් සහ බ්‍රෝකරුවන් විසින් පැමිණිලි හැසිරවීම පිළිබඳ මාර්ගෝපදේශ යටතේ රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි හැසිරවීම සඳහා නියම කර ඇති අවම ප්‍රමිතීන් නියෝජනය කරයි.

ක්‍රියාවලිය	ක්‍රියාත්මක කිරීමේ කාලය (TAT)
පැමිණිල්ල භාරගත් බව තහවුරු කිරීම	පැමිණිල්ල ලියාපදිංචි කළ දින සිට වැඩ කරන දින 1ක් ඇතුළත.
පැමිණිල්ල විසඳීම සහ විසඳුම හෝ විසඳීමේ ප්‍රමාදයන් පිළිබඳ පැමිණිලිකරුට දැනුම් දීම	භාරගත් බව තහවුරු කළ දින සිට පැය 48ක් ඇතුළත.
අභියාචනා භාරගැනීම	විසඳුම හෝ ප්‍රතිචාරය දැනුම් දුන් දින සිට දින 30ක් ඇතුළත.
ලබා දුන් විසඳුමට එරෙහි අභියාචනයකට ප්‍රතිචාරය	අභියාචනය ලැබුණු දින සිට දින දර්ශන 14ක් ඇතුළත.

** පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය සංකීර්ණ වන අවස්ථාවලදී මෙම කාල සීමා දීර්ඝ කළ හැක. මෙවැනි සංකීර්ණතාවයන් විවිධ කරුණු හේතුවෙන් ඇති විය හැකි අතර, එවැනි අවස්ථාවක ප්‍රමාදයට හේතු පැහැදිලි කර, කරුණ සම්පූර්ණයෙන් විසඳන තෙක් ඔබව යාවත්කාලීන කරනු ලැබේ.*

5. පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන්නේ කෙසේද

පැමිණිලි සිංහල, දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි භාෂාවෙන් ඉදිරිපත් කළ හැක. පිළිතුරු පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ භාෂාවෙන්ම ලබා දෙනු ලැබේ.

රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ට අපගේ නිෂ්පාදන හෝ සේවා පිළිබඳ ඕනෑම අතෘප්තියක් සම්බන්ධයෙන් පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීම සඳහා පහසු සන්නිවේදන මාර්ග කිහිපයක් සපයා ඇත. අපගේ වෙන් කරන ලද රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කණ්ඩායම පහත සඳහන් ඕනෑම සන්නිවේදන ක්‍රමයක් ඔස්සේ සම්බන්ධ කරගත හැක:

සන්නිවේදන ක්‍රමය	සම්බන්ධතා අංකය / ලිපිනය / විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනය
වාචිකව	
දුරකථනය	0112 304 500
පැමිණීම	MBSL Insurance Co. Ltd., 519, T. B. Jayah Mawatha, Colombo 10. අමතරව, ඔබට අපගේ ඕනෑම ශාඛාවක් අමතා ද ඔබගේ පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ හැකිය.
ලිඛිතව	
විද්‍යුත් තැපෑල	Complaints@mbslinsurance.lk
තැපෑල	MBSL Insurance Co. Ltd., 519, T. B. Jayah Mawatha, Colombo 10

6. පැමිණිල්ල යොමු කළ යුත්තේ කා වෙතද

ඔබගේ පැමිණිලි රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කාර්යයට වගකිවයුතු නිලධාරී වෙත යොමු කළ යුතුය.

රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කාර්යයට වගකිවයුතු නිලධාරීගේ සෘජු සම්බන්ධතා	
නම	Amila Samaraweera
තනතුර	උප කළමනාකරු – පාරිභෝගික සම්බන්ධතා
ලිපිනය	MBSL Insurance Co. Ltd., 519, T. B. Jayah Mawatha, Colombo 10
සෘජු දුරකථන අංකය	+94 112 304 500
ජංගම දුරකථන අංකය	+94 765 948 912
විද්‍යුත් තැපෑල	Complaints@mbslinsurance.lk

7. පැමිණිල්ල සමඟ ඉදිරිපත් කළ යුතු ලේඛන හා තොරතුරු.

රක්ෂණ ඔප්පුහිමියෙකුට ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය හරහා වාචික පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කළ හැක. කෙසේ වෙතත්, පැමිණිල්ල විමර්ශනය කිරීමේදී අදාළ සියලු සාක්ෂි හා තොරතුරු රැස් කිරීම සඳහා පහත සඳහන් ලේඛන/තොරතුරු සමඟ ලිඛිත පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීම දැඩි ලෙස නිර්දේශ කරනු ලැබේ.

i. රක්ෂණ ඔප්පුහිමියාගේ සම්පූර්ණ නම, ලිපිනය, රක්ෂණ ඔප්පු අංකය හෝ ජාතික හැඳුනුම්පත් (NIC) අංකය පැහැදිලිව සඳහන් කරන ලද ලිඛිත පැමිණිලි ලිපියක්.
ii. පැමිණිල්ලට බලපාන සියලු අදාළ සිදුවීම් සහ තත්ත්වයන් ඇතුළුව අදාළ සියලු කරුණු පිළිබඳ සවිස්තරාත්මක විස්තරයක්.
iii. අදාළ ලිපි, මිල ගණන් සහ පෙර ලිපි හුවමාරු වැනි කරුණට අදාළ සියලු සහායක ලේඛනවල පිටපත්.
iv. අදාළ වන අවස්ථාවලදී සිදුවූ පාඩු සඳහා සාක්ෂි.
v. ගැටලුව විසඳීම සඳහා අවශ්‍ය යැයි පැමිණිලිකරු සලකන අපේක්ෂිත විසඳුම හෝ ප්‍රතිකර්ම ක්‍රියාමාර්ග සඳහන් කරන ප්‍රකාශයක්.
vi. පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය සහ සංකීර්ණතාව මත පදනම්ව සමාගම සාධාරණ ලෙස ඉල්ලා සිටිය හැකි ඕනෑම අතිරේක ලේඛනයක් හෝ තොරතුරක්.

8. පැමිණිල්ල භාරගත් බව තහවුරු කරන්නේ කවදාද?

සියලු පැමිණිලි ලැබුණු දින සිට වැඩ කරන දින 1ක් ඇතුළත ලියාපදිංචි කර SMS, ලිපියක් හෝ විද්‍යුත් තැපෑලක් මගින් භාරගත් බව තහවුරු කරනු ලැබේ. සෑම පැමිණිල්ලකටම යොමු අංකයක් ලබා දෙන අතර එය භාරගත් බව තහවුරු කිරීම සමඟ සපයනු ලැබේ. එම තහවුරු කිරීමේ දැනුම්දීමේ ඔබට පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් සම්බන්ධ විය යුතු නිලධාරියාගේ නම, තනතුර සහ සම්බන්ධතා විස්තර ඇතුළත් වේ.

තවද, පැමිණිල්ලක් වැඩ කරන දින 1ක් ඇතුළත විසඳිය හැකි නම්, එම විසඳුම ද පැමිණිල්ල භාරගත් බව තහවුරු කිරීම සමඟ දැනුම් දෙනු ලැබේ.

9. ඉදිරිපත් කළ පැමිණිල්ලේ වත්මන් තත්ත්වය පරීක්ෂා කරන්නේ කෙසේද?

රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ට +94 112 304 500 අංකය ඔස්සේ අපගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශය අමතා පැමිණිල්ලේ වත්මන් තත්ත්වය පහසුවෙන් පරීක්ෂා කළ හැක. එසේම, ඉහත 5 වන කොටසේ සඳහන් පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීමට භාවිත කළ ඕනෑම සන්නිවේදන මාර්ගයක් එහි ප්‍රගතිය සොයා බැලීම සඳහා ද භාවිත කළ හැක. තත්ත්වය පිළිබඳ විමසීමක් කරන විට, කඩිනම් සහාය ලබා දීම සඳහා පැමිණිල්ලට ලබා දී ඇති අනන්‍ය යොමු අංකය සැපයිය යුතුය.

10. මූලික විසඳුම පිළිබඳ සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් අභියාචනය යොමු කළ යුතු 'අභියාචනා සමාලෝචනය කරන නිලධාරී'ගේ තනතුර සහ සම්බන්ධතා විස්තර.

සමාගමේ පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශය/ඒකකය විසින් ලබා දෙන ලද මූලික විසඳුම පිළිබඳ සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ට 'අභියාචනා සමාලෝචනය කරන නිලධාරී' වෙත අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කළ හැක. සමාගමේ ප්‍රධාන නිලධාරියා හෝ නිශ්චිතව නම් කරන ලද නිලධාරියා වන අභියාචනා සමාලෝචනය කරන නිලධාරී සමාගම තුළ පැමිණිලි ඉහළ මට්ටමකට යොමු කිරීමේ දෙවන මට්ටම ලෙස කටයුතු කරන අතර, පැමිණිලි කාර්යක්ෂමව හා ඵලදායීව විසඳීම සහ රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන්ගේ අයිතිවාසිකම් සහ අවශ්‍යතා ආරක්ෂා කිරීම සහතික කරයි.

'අභියාචනා සමාලෝචනය කරන නිලධාරී'ගේ සෘජු සම්බන්ධතා	
නම	Mr. Lalith Fernando
තනතුර	ප්‍රධාන විධායක නිලධාරී
ලිපිනය	519, T. B. Jayah Mawatha, Colombo 10, Sri Lanka
සෘජු දුරකථන අංකය	+94 112 304 500
ජංගම දුරකථන අංකය	+94 772 260 975
විද්‍යුත් තැපෑල	lalithf@mbslinsurance.lk

11. අවසන් විසඳුම පිළිබඳ සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් ලබා ගත හැකි විකල්ප ආරවුල් විසඳුම් (ADR) ක්‍රම.

අභියාචනා ක්‍රියාවලිය අවසන් කිරීමෙන් පසු සමාගම විසින් ලබා දෙන අවසන් විසඳුම පිළිබඳව රක්ෂණ ඔප්පුහිමියන් සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, පහත ලැයිස්තුගත කර ඇති බාහිර ආරවුල් විසඳුම් විකල්ප ලෙස ලබා ගත හැකි විකල්ප ආරවුල් විසඳුම් (ADR) ක්‍රමයක් ඔස්සේ තවදුරටත් සහනයක් ලබා ගැනීමට කටයුතු කළ හැක.

ලබා ගත හැකි විකල්ප ආරවුල් විසඳුම් (ADR) ක්‍රම		
ක්‍රමය	ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්	ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව
ලිපිනය	ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන් No. 143A, Vajira Road, Colombo 05, Sri Lanka	අධ්‍යක්ෂ – විමර්ශන Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka Level 11, East Tower, World Trade Center, Colombo 01, Sri Lanka
සම්බන්ධතා අංකය	+94 11 4528671 / +94 11 2505542	+94 11 2396184-9 / +94 11 2335167
විද්‍යුත් තැපෑල	info@insuranceombudsman.lk	investigation@ircsl.gov.lk / info@ircsl.gov.lk
වෙබ් අඩවිය	insuranceombudsman.lk	ircsl.gov.lk