காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகளை கையாளும் நடைமுறை



பதிப்பு 3.0

ஆவண விபரங்கள்

ஆவணத்தின் பெயர்	காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகளை கையாளும் நடைமுறை
ஆவணப் பதிப்பு	3.0
ஆரம்ப வணிகச் செயற்பாடு	வாடிக்கையாளர் தொடர்புகள் பிரிவு
ஆவண உரிமையாளர் / பாதுகாவலர் மற்றும் பராமரிப்புக்கு பொறுப்பானவர்	துணை மேலாளர் – வாடிக்கையாளர் தொடர்புகள்
பரிசீலித்து அங்கீகரித்தவர்	பணிப்பாளர் சபை
பதிப்பு அமுலுக்கு வரும் தேதி	
மீளாய்வு அடிக்கடி	வருடாந்தம்
நடைமுறையை தேவையாக்கும் நியமன நிறுவனம்	Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka
மொழி	மூன்று மொழிகளில் கிடைக்கிறது – சிங்களம் | தமிழ் | ஆங்கிலம்

பதிப்பு கட்டுப்பாடு

பதிப்பு	குறிப்புகள்	அங்கீகரிக்கப்பட்ட தேதி	வழங்கியது
3.0	காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகளை கையாளும் நடைமுறையின் திருத்தம்.	26.08.2026	MBSL Insurance Co. Ltd

உள்ளடக்க அட்டவணை

ஆவண விபரங்கள் 2

பதிப்பு கட்டுப்பாடு 2

உள்ளடக்க அட்டவணை 3

1. அறிமுகம் 4
2. வரையறைகள் 4
3. காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகளை கையாளும் நடைமுறை - தகவல் வரைபடம் 5
4. முறைப்பாடுகளை கையாள்வதற்கான சுட்டிக்காட்டப்பட்ட காலவரையறைகள் 6
5. முறைப்பாட்டை எவ்வாறு முன்வைப்பது 6
6. முறைப்பாட்டை யாருக்கு முகவரியிட வேண்டும் 7
7. முறைப்பாட்டுடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள் 7
8. முறைப்பாடு எப்போது ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டதாக உறுதிப்படுத்தப்படும் 8
9. சமர்ப்பிக்கப்பட்ட முறைப்பாட்டின் தற்போதைய நிலையை எவ்வாறு அறிந்துகொள்வது 9
10. ஆரம்ப தீர்வில் திருப்தியில்லாத பட்சத்தில் மேன்முறையீட்டை யாரிடம் சமர்ப்பிக்க வேண்டும் என்பதற்கான 'மேன்முறையீடுகளை பரிசீலிக்கும் அதிகாரி'யின் பதவி மற்றும் தொடர்பு விபரங்கள் 9
11. இறுதி தீர்வில் திருப்தியில்லாத பட்சத்தில் கிடைக்கக்கூடிய மாற்று தகராறு தீர்வு (ADR) முறைகள் 9

1. அறிமுகம்

MBSL Insurance Co. Ltd. இலங்கையில் காப்புறுதிதாரர்களுக்கு காப்புறுதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை வழங்குகிறது. காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகளை நியாயமாகவும், வெளிப்படையாகவும், பாரபட்சமின்றியும், காலதாமதமின்றியும் கையாளுவதற்கு நிறுவனம் உறுதிபூண்டுள்ளது.

இந்த காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகளை கையாளும் நடைமுறை, காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகள் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டு, பரிசீலிக்கப்பட்டு, நியாயமான மற்றும் காலத்திற்குள் தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக MBSL Insurance Co. Ltd. பின்பற்றும் நிலையான அணுகுமுறையை விளக்குகிறது. அனைத்து காப்புறுதிதாரர்களுக்கும் நேர்மை, தொழில்முறைத் தன்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையுடன் சேவைகளை வழங்குவதற்கு நாங்கள் உறுதிபூண்டுள்ளோம். உயர்ந்த சேவைத் தரங்களை பேணுவதற்கு நாங்கள் முயற்சித்தாலும், காப்புறுதிதாரர்கள் வழங்கப்பட்ட சேவை குறித்து திருப்தியடையாத சூழ்நிலைகள் ஏற்படலாம் என்பதை நாங்கள் அங்கீகரிக்கிறோம். அத்தகைய சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறை குறித்த கவலைகள் துரிதமாகவும், பாரபட்சமின்றியும், பயனுள்ள வகையிலும் கையாளப்படுவதை உறுதி செய்கிறது.

இத்தகைய விடயங்களை பயனுள்ள முறையில் தீர்ப்பதற்கு ஆதரவளிக்கும் வகையில், MBSL Insurance Co. Ltd. நிறுவனத்தின் முறைப்பாடு முகாமைத்துவக் கொள்கைக்கு அமைவாக விரிவான முறைப்பாடு முகாமைத்துவப் பணிக்கூற்றை பேணுகிறது. "காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடு முகாமைத்துவப் பணிக்கூற்றின் பொறுப்பு அதிகாரி (Officer-In-Charge of Policyholder Complaints Management Function)" என நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரி, ஒவ்வொரு முறைப்பாடும் பாரபட்சமின்றி, தெளிவாகவும் உரிய கவனத்துடனும் கையாளப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக செயல்முறையை மேற்பார்வை செய்கிறார்.

இந்த ஆவணம் காப்புறுதிதாரர்கள் முறைப்பாட்டை எவ்வாறு முன்வைப்பது என்பதற்கான வழிகாட்டியாகும். மேலும், இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழு (IRCSL) வெளியிட்ட 2016 ஆம் ஆண்டின் காப்புறுதியாளர்கள் மற்றும் தரகர்களால் முறைப்பாடுகளை கையாளுதல் தொடர்பான வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, முறைப்பாடுகளை கையாளுதல், உயர்மட்டத்திற்கு எடுத்துச் செல்லுதல் மற்றும் தீர்வு காணுதல் ஆகியவற்றில் பின்பற்றப்படும் படிநிலைகளையும் விளக்குகிறது.

2. வரையறைகள்

2016 ஆம் ஆண்டின் காப்புறுதியாளர்கள் மற்றும் தரகர்களால் முறைப்பாடுகளை கையாளுதல் தொடர்பான வழிகாட்டுதல்களின் நோக்கத்திற்காக, இந்நடைமுறைக்கு பின்வரும் வரையறைகள் பொருந்தும்:

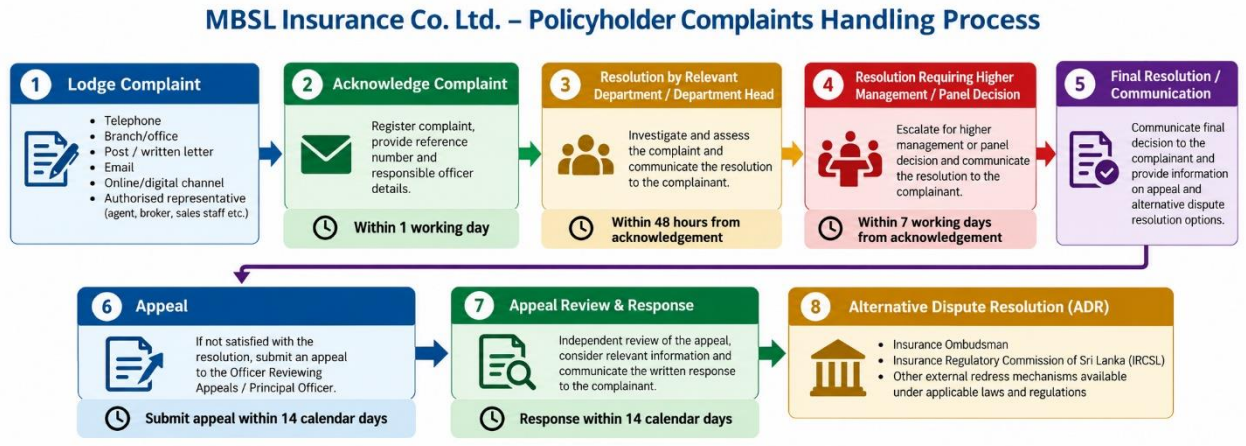
'முறைப்பாடு' - காப்புறுதியாளர், தரகர் அல்லது முகவர் வழங்கிய சேவைகள் தொடர்பாக காப்புறுதியாளர் அல்லது தரகரிடம் வெளிப்படுத்தப்படும் திருப்தியின்மையின் வெளிப்பாடு.

‘முறைப்பாட்டாளர்’ - காப்புறுதியாளர் அல்லது தரகரிடம் முறைப்பாடு ஒன்றை முன்வைத்த நபர்.

‘காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடு முகாமைத்துவப் பணிக்கூற்றின் பொறுப்பு அதிகாரி’ - காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகளை மேற்பார்வையிடுதல், நிர்வகித்தல் மற்றும் பயனுள்ள, நியாயமான மற்றும் காலதாமதமற்ற முறையில் கையாளப்படுவதை உறுதி செய்தல் ஆகியவற்றுக்கான முதன்மை பொறுப்பை வகிக்கும் நியமிக்கப்பட்ட சிரேஷ்ட முகாமைத்துவ அதிகாரி.

‘மேன்முறையீடுகளை பரிசீலிக்கும் அதிகாரி (Officer Reviewing Appeals)’ - முறைப்பாட்டு உயர்மட்டத் தீர்வின் இரண்டாம் மட்டமாக செயல்பட்டு, மேன்முறையீடுகளை திறமையாகவும் பயனுள்ளதாகவும் தீர்ப்பதற்கும் காப்புறுதிதாரர்களின் நலன்களைப் பாதுகாப்பதற்கும் பொறுப்பான நிறுவனத்தின் பிரதான அதிகாரி அல்லது குறிப்பிடப்பட்ட அதிகாரி.

3. காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகளை கையாளும் நடைமுறை – தகவல் வரைபடம்.



MBSL Insurance Co. Ltd. – காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடு கையாளல் செயல்முறை

4. முறைப்பாடுகளை கையாள்வதற்கான சுட்டிக்காட்டப்பட்ட காலவரையறைகள்.

கீழே வழங்கப்பட்டுள்ள காலவரையறைகள், 2016 ஆம் ஆண்டின் காப்புறுதியாளர்கள் மற்றும் தரகர்களால் முறைப்பாடுகளை கையாளுதல் தொடர்பான வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகளை கையாள்வதற்காக நிர்ணயிக்கப்பட்ட குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை பிரதிபலிக்கின்றன.

செயல்முறை	செயலாக்க நேரம் (TAT)
முறைப்பாடு பெறப்பட்டதாக உறுதிப்படுத்தல்	முறைப்பாடு பதிவு செய்யப்பட்டதிலிருந்து 1 வேலை நாளுக்குள்.
முறைப்பாட்டைத் தீர்த்து, தீர்வு அல்லது தீர்வில் ஏற்படும் தாமதங்கள் தொடர்பாக முறைப்பாட்டாளருக்கு அறிவித்தல்	பெறப்பட்டதாக உறுதிப்படுத்தியதிலிருந்து 48 மணித்தியாலங்களுக்குள்.
மேன்முறையீடுகளை ஏற்றுக்கொள்ளுதல்	தீர்வு அல்லது பதில் அறிவிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள்.
வழங்கப்பட்ட தீர்வுக்கு எதிரான மேன்முறையீட்டிற்கான பதில்	மேன்முறையீடு பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 14 நாட்காட்டி நாட்களுக்குள்.

* ***முறைப்பாட்டின் தன்மை சிக்கலானதாக இருக்கும் சந்தர்ப்பங்களில் இக்காலவரையறைகள் நீட்டிக்கப்படலாம். இத்தகைய சிக்கல்தன்மை பல்வேறு காரணங்களால் ஏற்படலாம். அவ்வாறு ஏற்பட்டால், தாமதத்திற்கான காரணங்களை விளக்கி, விடயம் முழுமையாகத் தீர்க்கப்படும் வரை உங்களை தொடர்ந்து புதுப்பித்து அறிவிப்போம்.***

5. முறைப்பாட்டை எவ்வாறு முன்வைப்பது

முறைப்பாடுகள் சிங்களம், தமிழ் அல்லது ஆங்கிலம் ஆகிய மொழிகளில் முன்வைக்கப்படலாம். முறைப்பாடு முன்வைக்கப்பட்ட அதே மொழியில் பதில்கள் வழங்கப்படும்.

எங்கள் தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகள் தொடர்பான எந்தவொரு திருப்தியின்மையையும் குறித்து காப்புறுதிதாரர்கள் முறைப்பாடுகளைச் சமர்ப்பிப்பதற்கு பல வசதியான தொடர்பு வழிகளை நாம் வழங்குகிறோம். எங்களின் காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடு முகாமைத்துவக் குழுவை கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள எந்தவொரு தொடர்பு முறையிலும் அணுகலாம்:

தொடர்பு முறை	தொடர்பு இலக்கம் / முகவரி / மின்னஞ்சல் முகவரி
வாய்மொழியாக	
தொலைபேசி	0112 304 500
நேரில் வருகை	MBSL Insurance Co. Ltd., 519, T. B. Jayah Mawatha, Colombo 10. மேலும், எங்கள் எந்தவொரு கிளையையும் தொடர்புகொள்வதன் மூலம் உங்கள் முறைப்பாட்டை சமர்ப்பிக்கலாம்.
எழுத்துமூலம்	
மின்னஞ்சல்	Complaints@mbslinsurance.lk
தபால்	MBSL Insurance Co. Ltd., 519, T. B. Jayah Mawatha, Colombo 10

6. முறைப்பாட்டை யாருக்கு முகவரியிட வேண்டும்

உங்கள் முறைப்பாடுகள் காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடு முகாமைத்துவப் பணிக்கூற்றின் பொறுப்பு அதிகாரியிடம் முகவரியிடப்பட வேண்டும்.

காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடு முகாமைத்துவப் பணிக்கூற்றின் பொறுப்பு அதிகாரியின் நேரடி தொடர்பு	
பெயர்	Amila Samaraweera
பதவி	துணை மேலாளர் – வாடிக்கையாளர் தொடர்புகள்
முகவரி	MBSL Insurance Co. Ltd., 519, T. B. Jayah Mawatha, Colombo 10
நேரடி தொலைபேசி	+94 112 304 500
கையடக்கத் தொலைபேசி	+94 765 948 912
மின்னஞ்சல்	Complaints@mbslinsurance.lk

7. முறைப்பாட்டுடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள்.

ஒரு காப்புறுதிதாரர் அழைப்பு மையத்தின் மூலம் வாய்மொழி முறைப்பாட்டை முன்வைக்கலாம். எனினும், முறைப்பாட்டை விசாரணை செய்ய தேவையான அனைத்து தொடர்புடைய சான்றுகள் மற்றும் தகவல்களை சேகரிப்பதற்காக, கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஆவணங்கள்/தகவல்களுடன் எழுத்துமூல முறைப்பாட்டை சமர்ப்பிப்பது கடுமையாக பரிந்துரைக்கப்படுகிறது.

i. காப்புறுதிதாரரின் முழுப்பெயர், முகவரி, காப்புறுதி பாலிசி இலக்கம் அல்லது தேசிய அடையாள அட்டை (NIC) இலக்கம் தெளிவாக குறிப்பிடப்பட்டுள்ள எழுத்துமூல முறைப்பாட்டுக் கடிதம்.
ii. முறைப்பாட்டுடன் தொடர்புடைய அனைத்து நிகழ்வுகள் மற்றும் சூழ்நிலைகள் உட்பட, முறைப்பாட்டை பாதிக்கக்கூடிய தொடர்புடைய விடயங்களின் விரிவான விளக்கம்.
iii. கடிதங்கள், மேற்கோள்கள் மற்றும் முந்தைய தொடர்பாடல்கள் போன்ற விடயத்துடன் தொடர்புடைய அனைத்து ஆதார ஆவணங்களின் பிரதிகள்.
iv. பொருந்தும் சந்தர்ப்பங்களில் ஏற்பட்ட இழப்புகளுக்கான சான்றுகள்.
v. பிரச்சினையைத் தீர்க்க தேவையானது என முறைப்பாட்டாளர் கருதும் எதிர்பார்க்கப்படும் தீர்வு அல்லது சரிசெய்தல் நடவடிக்கையை குறிப்பிடும் அறிக்கை.
vi. முறைப்பாட்டின் தன்மை மற்றும் சிக்கல்தன்மையின் அடிப்படையில் நிறுவனம் நியாயமான முறையில் கோரக்கூடிய ஏதேனும் கூடுதல் ஆவணங்கள் அல்லது தகவல்கள்.

8. முறைப்பாடு எப்போது ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டதாக உறுதிப்படுத்தப்படும்.

அனைத்து முறைப்பாடுகளும் பெறப்பட்ட ஒரு வேலை நாளுக்குள் பதிவு செய்யப்பட்டு, SMS, கடிதம் அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டதாக உறுதிப்படுத்தப்படும். ஒவ்வொரு முறைப்பாட்டிற்கும் ஒரு குறிப்பு இலக்கம் வழங்கப்பட்டு, அது ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டதாகும் அறிவிப்புடன் வழங்கப்படும். இவ்வறிவிப்பில் முறைப்பாடு தொடர்பாக உங்களை தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய அதிகாரியின் பெயர், பதவி மற்றும் தொடர்பு விபரங்கள் இடம்பெறும்.

மேலும், ஒரு முறைப்பாட்டிற்கு ஒரு வேலை நாளுக்குள் தீர்வு வழங்க முடிந்தால், அந்தத் தீர்வும் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டதாகும் அறிவிப்புடன் தொடர்புடையவருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

9. சமர்ப்பிக்கப்பட்ட முறைப்பாட்டின் தற்போதைய நிலையை எவ்வாறு அறிந்துகொள்வது.

காப்புறுதிதாரர்கள் +94 112 304 500 என்ற எண்ணில் எங்கள் முறைப்பாடு முகாமைத்துவப் பிரிவை தொடர்புகொண்டு முறைப்பாட்டின் தற்போதைய நிலையை எளிதாக அறிந்துகொள்ளலாம். மேலும், மேலே 5 ஆம் பிரிவில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முறைப்பாட்டை சமர்ப்பிக்க பயன்படுத்திய எந்தவொரு தொடர்பு வழியையும் அதன் முன்னேற்றத்தை கண்காணிக்க பயன்படுத்தலாம். நிலை தொடர்பாக விசாரிக்கும் போது, விரைவான உதவியை வழங்குவதற்காக முறைப்பாட்டிற்கு வழங்கப்பட்ட தனித்துவமான குறிப்பு இலக்கத்தை வழங்க வேண்டும்.

10. ஆரம்ப தீர்வில் திருப்தியில்லாத பட்சத்தில் மேன்முறையீட்டை யாரிடம் சமர்ப்பிக்க வேண்டும் என்பதற்கான 'மேன்முறையீடுகளை பரிசீலிக்கும் அதிகாரி'யின் பதவி மற்றும் தொடர்பு விபரங்கள்.

நிறுவனத்தின் முறைப்பாடு முகாமைத்துவப் பிரிவு/அலகு வழங்கிய ஆரம்ப தீர்வில் திருப்தியில்லாத பட்சத்தில், காப்புறுதிதாரர்கள் 'மேன்முறையீடுகளை பரிசீலிக்கும் அதிகாரி'யிடம் மேன்முறையீடு ஒன்றை சமர்ப்பிக்கலாம். நிறுவனத்தின் பிரதான அதிகாரி அல்லது குறிப்பிடப்பட்ட அதிகாரியாக இருக்கும் மேன்முறையீடுகளை பரிசீலிக்கும் அதிகாரி, நிறுவனத்திற்குள் முறைப்பாடுகளை உயர்மட்டத்திற்கு எடுத்துச் செல்லும் இரண்டாம் மட்டமாக செயல்பட்டு, முறைப்பாடுகள் திறமையாகவும் பயனுள்ளதாகவும் தீர்க்கப்படுவதையும் காப்புறுதிதாரர்களின் நலன்கள் பாதுகாக்கப்படுவதையும் உறுதி செய்கிறார்.

'மேன்முறையீடுகளை பரிசீலிக்கும் அதிகாரி'யின் நேரடி தொடர்பு	
பெயர்	Mr. Lalith Fernando
பதவி	பிரதம நிறைவேற்று அதிகாரி / பிரதான அதிகாரி
முகவரி	519, T. B. Jayah Mawatha, Colombo 10, Sri Lanka
நேரடி தொலைபேசி	+94 112 304 500
கையடக்கத் தொலைபேசி	+94 772 260 975
மின்னஞ்சல்	surekhaa@mbslinsurance.lk

11. இறுதி தீர்வில் திருப்தியில்லாத பட்சத்தில் கிடைக்கக்கூடிய மாற்று தகராறு தீர்வு (ADR) முறைகள்.

மேன்முறையீட்டு செயல்முறை முடிவடைந்த பின்னர் நிறுவனம் வழங்கிய இறுதி தீர்வில் காப்புறுதிதாரர்கள் திருப்தியில்லாத பட்சத்தில், கீழே பட்டியலிடப்பட்டுள்ள வெளிப்புற தகராறு தீர்வு விருப்பங்களாகக் கிடைக்கும் மாற்று தகராறு தீர்வு (ADR) முறைகளில் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் மேலும் நிவாரணம் பெற முடியும்.

கிடைக்கக்கூடிய மாற்று தகராறு தீர்வு (ADR) முறைகள்		
முறை	இலங்கை காப்புறுதி ஒம்புட்ஸ்மன்	இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழு
முகவரி	இலங்கை காப்புறுதி ஒம்புட்ஸ்மன் No. 143A, Vajira Road, Colombo 05, Sri Lanka	பணிப்பாளர் – விசாரணைகள் Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka Level 11, East Tower, World Trade Center, Colombo 01, Sri Lanka
தொடர்பு இலக்கம்	+94 11 4528671 / +94 11 2505542	+94 11 2396184-9 / +94 11 2335167
மின்னஞ்சல்	info@insuranceombudsman.lk	investigation@ircsl.gov.lk / info@ircsl.gov.lk
வலைத்தளம்	insuranceombudsman.lk	ircsl.gov.lk