



AIA CUSTOMER COMPLAINTS HANDLING PROCEDURE

1) OBJECTIVE OF THIS PROCEDURE

At AIA Sri Lanka, we want to make sure your experience with us is professional and positive. However, we know that things can and do go wrong and, if they do, we want to ensure to rectify it promptly.

The objective of this procedure is to ensure:

- You are aware of our complaint lodgement and handling processes.
- Your complaint is investigated impartially with a balanced view of all information or evidence.
- We take reasonable steps to actively protect your personal information.

2) HOW A COMPLAINT CAN BE MADE

By writing to us addressed to Officer In Charge of Customer complaint Management function (including claim disputes) -

Surani De Alwis

Senior Manager - Business Acquisition, Call Centre & Customer Complaint Management
AIA Insurance Lanka Limited

No 92,

Dharmapala Mawatha,

Colombo 07

Tel: **+94 (0)11 231 0309** Email: Surani.DeAlwis@aia.com

- By telephoning us on 011 2 310 310
- By emailing us on lk.info@aia.com
- By completing the complaint submission form on our website www.aialife.com.lk
- In person by speaking to your AIA Wealth Planner/ Financial Planning Executive
- By visiting the nearest AIA Insurance branch
- Through the AIA customer portal

3) THE INFORMATION YOU WILL NEED TO TELL US

When we are investigating your complaint, we will be relying on information provided by you and information we may already be holding. To help us investigate your complaint quickly and efficiently we will ask you for the following information:

- Your name, contact details and life insurance policy numbers
- The name and code of the individual you wish to make the complaint against
- A clear and concise summary of the complaint including dates of all relevant events.
- Details of any steps you have already taken to resolve the complaint,
- Evidence which supports the complaint submitted. Evidence will vary from case to case but is likely to include copies of correspondence, printed copies of emails and any other documentation that is relevant to the complaint.
- The desired outcome of the complaint.

4) OUR COMPLAINT-HANDLING PROCESS

We acknowledge:

We will acknowledge the complaint either by phone, by post or by email within 3 working days from the date of receipt of the complaint.

We review:

- We undertake an initial review of your complaint and determine whether any additional information or documentation may be required to complete an investigation. We may need to contact you to clarify details or request additional information during the investigation process, where necessary.
- We will endeavour to resolve your complaint within 14 days from the date of the complaint received unless there is a need for further investigation.
- If you complain about a Wealth Planner/Financial Planning Executive, we will treat your complaint confidentially and impartially giving equal treatment to all parties, and solve it within 3 months from the receipt of the complaint.
- You have the right to make enquiries about the current status of your complaint at any time by contacting us through our hotline 011 2 310 310

• We respond:

Following our investigation, we will notify you of our findings, outcome and any actions we may have taken regards to your complaint.

5) OUR COMPLAINT ESCALATION PROCESS

If you are dissatisfied with the initial resolution of the Officer-In-Charge, you can escalate the concerns within 30 days from the receipt of our decision in writing addressing to, Suresh Edirisinghe Director – Operations/ Specified Officer AIA Insurance Lanka Limited No 92, Dharmapala Mawatha, Colombo 07 Tel: +94 (0) 112310378 Email: suresh.edirisinghe@aia.com

You can also refer your complaint to alternative dispute resolution -

The Sri Lanka Insurance Ombudsman

No 143A, Vajira Road, Colombo 05, Sri Lanka.

Tel : 011 2505542 / 011 2505041

Email: info@insuranceombudsman.lk

• • Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka (IRCSL)

Director Investigations

Level 11 East Tower, World Trade Centre, Colombo 01

Tel : 011 2396184-9 / 011 2335167

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

AIA පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය

1. මෙම ක්‍රියා පටිපාටියෙහි අභිප්‍රාය

ඔබ අප සමඟ ධනාත්මක සහ වෘත්තීය මට්ටමේ අත්දැකීමක් ලබා ගැනීම සහතික කිරීම AIA ශ්‍රී ලංකාහි අපගේ අභිප්‍රායයි. නමුත් සෑම අවස්ථාවකදීම එය එසේ සිදු නොවන බැව් අපි දනිමු. එබැවින්, කිසියම් අවස්ථාවකදී යම් අපහසුතාවයක් සිදු වුවහොත් වහාම එය නිවැරදි කිරීම තහවුරු කිරීම අපගේ අවධානයයි.

මෙම ක්‍රියා පටිපාටියෙහි අභිප්‍රාය පහත කරුණු සම්බන්ධයෙන් ඔබගේ දැනුවත් භාවය තහවුරු කිරීමයි.

- පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීමේ ක්‍රමවේදය සහ එහි ක්‍රියා පටිපාටිය
- ඔබගේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් වන විමර්ශනය අපක්ෂපාතීව සහ තොරතුරු හෝ සාක්ෂි සමබරව විශ්ලේෂණය කර සිදු කරන බව
- ඔබගේ පෞද්ගලික තොරතුරු වල රහස්‍ය භාවය සුරැකීමට අප වගකීමෙන් කටයුතු කරන බව

2. ඔබට පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කළ හැක්කේ කෙසේද?

- පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශයේ ප්‍රධාන නිලධාරියා වෙත පහත ලිපිනයට ලිපියක් යොමු කිරීම මගින්(හිමිකම් සම්බන්ධ අරවුල්ද ඇතුළත්ය)

සුරණි ඩී අල්විස්

ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකාර - නව ව්‍යාපාර මිල දී ගැනීම්, ඇමතුම් මධ්‍යස්ථාන සහ පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරණ

AIA ඉන්ෂුරන්ස් ලංකා ලිමිටඩ්

අංක 92

ධර්මපාල මාවත

කොළඹ 07

දුරකථන අංක: **+94 (0)11 231 0309**

විද්‍යුත් තැපෑල: Surani.DeAlwis@aia.com

- 0112 310310 යන දුරකථන අංකය ඔස්සේ අපගේ පාරිභෝගික සේවා මධ්‍යස්ථානය ඇමතීමෙන්
- ඊමේල් පණිවිඩයක් lk.info@aia.com යන විද්‍යුත් තැපෑල ලිපිනයට යොමු කිරීමෙන්
- අපගේ වෙබ් අඩවියෙහි (www.aialife.com.lk) ඇති පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමේ පෝරමය පිරවීමෙන්
- ඔබගේ වෙලන් ප්ලැනර් වරයා හෝ මූල්‍ය සැලසුම් විධායක මහතා ඇමතීමෙන්
- ලඟම පිහිටි AIA ඉන්ෂුරන්ස් කාර්යාලයක් වෙත පැමිණීමෙන්
- AIA පාරිභෝගික ද්වාරය හරහා

3. ඔබ විසින් අප වෙත ලබා දිය යුතු තොරතුරු

ඔබගේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් වන විමර්ශනයන් සිදු කිරීම සඳහා අප සතුව දැනට පවතින සහ ඔබ විසින් ඉදිරිපත් කරනු ලබන තොරතුරු විශ්ලේෂණය කිරීමට සිදු වේ. එබැවින් විමර්ශන කටයුතු ක්‍රමවත්ව සහ විධිමත්ව සිදු කිරීම සඳහා අප විසින් පහත තොරතුරු ඔබගෙන් විමසනු ඇත.

- ඔබගේ නම, සම්බන්ධ කර ගත හැකි තොරතුරු, රක්ෂණවර අංක
- ඔබගේ පැමිණිල්ලට අදාළ නියෝජිතගේ නම සහ නියෝජිත අංකය
- පැමිණිල්ල පිළිබඳ පැහැදිලි සහ සංක්ෂිප්ත තොරතුරු, සිදුවීමට අදාළ දින වකවානු සහිතව
- පැමිණිල්ල විසඳා ගැනීමට මේවන විටත් ඔබ විසින් යම් පියවර ගෙන ඇත්නම් ඒ පිළිබඳ තොරතුරු
- ඔබගේ පැමිණිල්ල තහවුරු කිරීමට ඔබ සතුව ඇති සාක්ෂි. මෙහිදී ඔබ විසින් ඉදිරිපත් කළ යුතු සාක්ෂි පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය මත වෙනස් වන අතර ඒවා ලිපි හුවමාරුවක පිටපත්, විද්‍යුත් තැපැල් පණිවිඩ හුවමාරු පිටපත් හෝ පැමිණිල්ලට අදාළ වෙනත් ලියකියවිලි විය හැක.
- අදාළ පැමිණිල්ල සිදු කිරීමෙන් ඔබ බලාපොරොත්තු වන ප්‍රතිඵලය

4. අපගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය

- **පැමිණිල්ල පිළිගැනීම :**
පැමිණිල්ල අපවෙත ලැබී ඇති බව වැඩ කරන දින තුනක් තුළ දුරකථනය මගින් හෝ ඊ මේල් පණිවිඩයක් මගින් හෝ ලිපියක් මගින් ඒ බව ඔබ දැනුවත් කරනු ඇත.
- **පැමිණිල්ල සමාලෝචනය:**
 - ඔබගේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් මූලික සමාලෝචනයන් සිදු කිරීමෙන් අනතුරුව විමර්ශනය සඳහා අවශ්‍ය අමතර වෙනත් තොරතුරු සහ ලියකියවිලි පිළිබඳව තීරණය කරනු ඇත. ඒ අනුව අවශ්‍ය වුවහොත් විමර්ශනය සිදු කෙරෙන කාලය තුළදී තොරතුරු තහවුරු කර ගැනීමට හෝ අමතර තොරතුරු ලබාගැනීම සඳහා අප විසින් ඔබව සම්බන්ධ කරනු ඇත.
 - ඔබගේ පැමිණිල්ල දින 14ක් තුළ විසඳීමට හැකි සෑම උත්සාහයක්ම අප විසින් ගනු ලබන අතර වැඩිදුර විමර්ශනයක් පැවැත් වීමට සිදුවුවහොත් පමණක් මෙම කාලය දීර්ඝ වේ.
 - ඔබගේ පැමිණිල්ල වෙලත් ප්ලැනර් වරයෙකු හෝ විධායක මහතෙකු හෝ සම්බන්ධයෙන් නම් පැමිණිල්ල සිදු කළ දිනයේ සිට උපරිම මාස 3ක කාල සීමාවකට යටත්ව පැමිණිල්ලෙහි රහස්‍යභාවය සුරැකෙන පරිදි සියළු පාර්ශවයන්ට සමනාත්මකව සලකා අපක්ෂපාති විමර්ශනයක් සිදු කර එහි අවසන් පිළිතුරු ඔබවෙත යොමු කරනු ලැබේ.
 - ඔබගේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් විමර්ශනයක් සිදු කෙරෙන කාල සීමාව තුළදී ඔබට එහි වර්තමාන තත්ත්වය දැන ගැනීමට අයිතියක් ඇති අතර ඒ සඳහා 0112 310310 යන දුරකථන අංකය ඔස්සේ අප සමඟ සම්බන්ධ විය හැක.

- අපගේ ප්‍රතිචාරය:

විමර්ශන කටයුතු අවසන් කිරීමෙන් අනතුරුව එහිදී සොයාගත් කරුණු, ප්‍රතිඵලය සහ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් අප විසින් යම් පියවර ගෙන ඇත්නම් ඒ පිළිබඳ විස්තර ඔබ දැනුවත් කෙරෙනු ඇත.

5. අපගේ ප්‍රතිචාරයට පසු ක්‍රියා පටිපාටිය

පැමිණිලි භාර නිලධාරී විසින් ලබාදුන් මූලික විසඳුම පිළිබඳව ඔබ සැහීමකට පත් නොවන්නේ නම් අපගේ තීරණය ඔබ වෙත ලැබුණු දිනයේ සිට දින 30ක් තුළ ඒ පිළිබඳව පහත ලිපිනය හරහා අප දැනුවත් කළ හැක.

සුරේශ් එදිරිසිංහ
අධ්‍යක්ෂක - මෙහෙයුම්/නිශ්චිත නිලධාරී
AIA ඉන්ෂුරන්ස් ලංකා ලිමිටඩ්
අංක 92
ධර්මපාල මාවත
කොළඹ 07
දුරකථන අංක: +94 (0)11 231 0205
විද්‍යුත් තැපෑල: suresh.edirisinghe@aia.com

තවද ඔබගේ පැමිණිල්ල පහත විකල්ප ආරවුල් නිරාකරණය කිරීමේ ආයතන වෙතද යොමු කළ හැක.

- ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන් තුමා
නො: 143A
වජිර පාර
කොළඹ 05 ශ්‍රී ලංකා
දුරකථන අංක: 011 2505542 / 011 2505041
විද්‍යුත් තැපෑල: info@insuranceombudsman.lk
- ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිසන් සභාව (IRCSL)
අධ්‍යක්ෂ විමර්ශන
ලෝක වෙළඳ මධ්‍යස්ථානය
11 වන මහල, නැගෙනහිර කුළුන
කොළඹ 01
දුරකථන අංක: 011 2396184-9 / 011 2335167
විද්‍යුත් තැපෑල: investigation@ircsl.gov.lk / info@ircsl.gov.lk

AIA வாடிக்கையாளர் முறைபாடுகளை கையாளும் நடைமுறை

1) இந்த நடைமுறையின் நோக்கம்

AIA இலங்கையிலுள்ள நாம், எங்களுடனான உங்கள் அனுபவம் தொழில்முறை மற்றும் நேர்மறையானது என்பதை உறுதிப்படுத்த விரும்புகிறோம். எவ்வாறாயினும், சில தவறுகள் நடக்கலாம் மற்றும் தவறுகள் செய்யலாம் என்பதை நாங்கள் அறிவேம், அவ்வாறு செய்தால், அதை சரியான நேரத்தில் சரிசெய்வதை உறுதிசெய்ய விரும்புகிறோம்.

இந்த நடைமுறையின் நோக்கம் பின்வருபவற்றை உறுதி செய்வதாகும்:

- எமது முறைபாடுகள் பதிவு மற்றும் கையாளும் நடைமுறைகள் பற்றி நீங்கள் அறிந்திருந்தல்
- உங்கள் முறைபாடுகள் அனைத்து தகவல் அல்லது ஆதாரங்களின் அடிப்படையில் சமதிலையான பார்வையுடன் பாரபட்சமின்றி விசாரிக்கப்படுகிறது.
- உங்களின் தனிப்பட்ட தகவலை தீவிரமாகப் பாதுகாக்க நாங்கள் நியாயமான நடவடிக்கைகளை எடுக்கிறோம்.

2) எவ்வாறு முறைபாடு செய்யலாம்

வாடிக்கையாளர் முறைபாடுகள் முகாமைத்துவ செயல்பாட்டிற்கு (உரிமைகோரல் சர்ச்சைகள் உட்பட) பொறுப்பான அதிகாரிக்கு எழுதுவதன் மூலம் -
சுரானி டி அல்விஸ்

மூத்த மேலாளர் வணிக கையகப்படுத்தல், அழைப்பு மையம் ருவாடிக்கையாளர் புகார் மேலாண்மை

AIA இன்கூரன்ஸ் லங்கா லிமிடெட், இல. 92, தர்மபால மாவத்தை, கொழும்பு 07

தொலைபேசி : +94 (0)11 231 0309

மின்னஞ்சல் : Surani.DeAlwis@aia.com

- 011 2 310 310 இலக்கத்தின் ஊடாக எங்களைத் தொடர்புகொள்வதன் மூலம்
- lk.info@aia.com முகவரியின் ஊடாக எங்களுக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்புவதன் மூலம்
- www.aialife.com.lk என்ற எமது இணையத்தளத்தில் முறைப்பாடு சமர்ப்பிக்கும் படிவத்தை பூர்த்தி செய்வதன் மூலம்
- உங்கள் AIA வெல்த் பிளானர் / நிதி திட்டமிடல் நிர்வாகியிடம் நேரில் பேசுங்கள்
- அருகிலுள்ள AIA இன்கூரன்ஸ் கிளைக்கு விஜயம் செய்வதன் மூலம்
- AIA வாடிக்கையாளர் போர்டல் ஊடாக

3) நீங்கள் எங்களிடம் தெரிவிக்க வேண்டிய தகவல்கள்

உங்கள் முறைபாட்டினை / புகாரினை நாங்கள் விசாரிக்கும் போது, நீங்கள் வழங்கிய தகவல் மற்றும் நாங்கள் ஏற்கனவே வைத்திருக்கும் தகவலையே சார்ந்திருப்போம். உங்கள் முறைபாட்டினை விரைவாகவும் திறமையாகவும் விசாரிக்க எங்களுக்கு உதவ, பின்வரும் தகவலை உங்களிடம் கோருகிறோம்.

- உங்கள் பெயர், தொடர்பு விவரங்கள் மற்றும் ஆயுள் காப்பீட்டு கொள்கை இலக்கம்.
- நீங்கள் முறைபாடு செய்ய விரும்பும் நபரின் பெயர் மற்றும் குறியீடு
- தொடர்புடைய அனைத்து நிகழ்வுகளின் திகதிகள் உட்பட முறைபாட்டின் தெளிவான மற்றும் சுருக்கமான விளக்கம்

- இதனை தீர்க்க நீங்கள் ஏற்கனவே எடுத்துள்ள எதேனும் நடவடிக்கைகளின் மற்றும் இணக்கப்பாடுகளின் விபரங்கள்,
- சமர்ப்பிக்கப்பட்ட முறைப்பாட்டினை ஆதரிக்கும் ஆதாரங்கள் மற்றும் சாட்சியங்கள் வழக்குக்கு வழக்கு மாறுபடும். எனினும், கடிதப் பிரதிகள், மின்னஞ்சல்களின் அச்சிடப்பட்ட நகல்கள் மற்றும் புகாருக்குத் தொடர்புடைய பிற ஆவணங்கள் ஆகியவை அடங்கும்.
- முறைப்பாட்டின் ஊடாக எதிர்பார்க்கும் முடிவு அல்லது தீர்மானம்

4) எமது முறைப்பாடுகள் பதிவு மற்றும் கையாளும் நடைமுறை

- நாம் ஏற்றுக் கொள்கின்றோம் :

தொலைபேசி மூலமாகவோ, தபால் மூலமாகவோ அல்லது மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ முறைப்பாடுகள் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 3 வேலை நாட்களுக்குள் முறைப்பாடுகளை ஏற்கின்றோம்.

○ நாம் மதிப்பாய்வு செய்கிறோம்:

- உங்கள் முறைப்பாட்டின் ஆரம்ப மதிப்பாய்வை நாங்கள் மேற்கொள்கிறோம் மற்றும் விசாரணையை முடிக்க ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் அல்லது ஆவணங்கள் தேவைப்படுமாக இருக்குமா என்பதைத் தீர்மானிக்கிறோம். விசாரணையின் போது விபரங்களைத் தெளிவுபடுத்துவதற்கு அல்லது கூடுதல் தகவல்களைக் கோருவதற்கு நாங்கள் உங்களைத் தொடர்பு கொள்ள வேண்டியிருக்கலாம்.
- மேலதிக விசாரணை தேவைப்படாத பட்சத்தில், முறைப்பாடுகள் ஏற்பட்ட நாளிலிருந்து 14 நாட்களுக்குள் உங்கள் புகாரைத் தீர்க்க முயற்சிப்போம்.
- ஒரு வெல்த் பிளானர் / நிதி திட்டமிடல் அதிகாரி மீது நீங்கள் முறைப்பாடு செய்தால், உங்கள் புகாரை இரகசியமாக பேணி, பாரபட்சமின்றி அனைத்து தரப்பினருக்கும் சமமான முறையில் தீர்வு கிடைக்கும் வகையில் புகார் பெறப்பட்ட 3 மாதங்களுக்குள் தீர்வு அளிப்போம்.
- எந்த நேரத்திலும் எங்களின் துரித இலக்கமான 011 2 310 310 ஊடாக எங்களைத் தொடர்புகொள்வதன் மூலம் உங்கள் புகாரின் தற்போதைய நிலை குறித்து விசாரிக்க உங்களுக்கு உரிமை உள்ளது.

○ நாங்கள் பதிலளிக்கிறோம்:

எங்கள் விசாரணையைத் தொடர்ந்து, எங்களின் கண்டுபிடிப்புகள், முடிவுகள் மற்றும் உங்கள் முறைப்பாடு தொடர்பாக நாங்கள் எடுத்த நடவடிக்கைகள் குறித்து உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.

5) எமது இணக்கப்பாட்டிற்கான விரிவாக்கல் செயல்முறை

பொறுப்பதிகாரியின் ஆரம்பத் தீர்மானத்தில் நீங்கள் அதிருப்தி அடைந்தால், முடிவு பெறப்பட்டதிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் செயல்பாட்டின் பொறுப்பாளரிடம் எழுத்துப்பூர்வமாக இந்த உங்கள் சிக்கலைத் தெரிவிக்கலாம்.

சுரேஷ் எதிரிசிங்க

இயக்குனர் - செயல்பாடுகள், குறிப்பிட்ட அதிகாரி

AIA இன்சூரன்ஸ் லங்கா லிமிடெட்

எண் 92, தர்மபால மாவத்தை,

கொழும்பு 07

தொலைபேசி : +94 (0)11 231 0378

மின்னஞ்சல் : suresh.edirisinghe@aia.com

உங்கள் முறைபாட்டினை மாற்று தீர்விற்கும் நீங்கள் சமர்ப்பிக்கலாம்.

இலங்கை இன்சூரன்ஸ் ஒம்புட்ஸ்மேன்
எண் 143A, வஜிர வீதி, கொழும்பு 05, இலங்கை.
தொலைபேசி : 011 2505542 . 011 2505041
மின்னஞ்சல்: info@insuranceombudsman.lk

இலங்கையின் காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணைக்குழு (IRCSL)
பணிப்பாளர் - விசாரணைகள்
நிலை 11 கிழக்கு கோபுரம், உலக வர்த்தக மையம், கொழும்பு 01
தொலைபேசி : 011 2396184-9 . 011 2335167
மின்னஞ்சல்: tprhuiz@ircsl.gov.lk / info@ircsl.gov.lk