AIA

රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන් සඳහා හිමිකම් ඉල්ලීම් කළමනාකරණ ක්‍රියා පටිපාටිය

AIA ඉන්ෂුවරන්ස් ලංකා ලිමිටඩ්

අනුවාදය 1.0

බලාත්මක වන දිනය: 2026 ඔක්තෝබර් 01

> මෙම මාර්ගෝපදේශය රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ට, හිමිකම් ඉල්ලුම්කරුවන්ට සහ ප්‍රතිලාභීන්ට හිමිකම් ඉල්ලීම් ක්‍රියාවලිය අවබෝධ කර ගැනීමට උපකාර කිරීම සඳහා සකස් කර ඇත. කිසියම් නොගැළපීමක් ඇති වුවහොත්, අදාළ රක්ෂණ ඔප්පුවේ නියමයන් සහ කොන්දේසි බලපැවැත්වේ.

මෙම ක්‍රියාපටිපාටියේ අරමුණ

AIA ඉන්ෂුවරන්ස් ලංකා ලිමිටඩ් ("AIA") හි අපි, හිමිකම් ඉල්ලීම් සාධාරණව, විනිවිදභාවයෙන්, හැකි ඉක්මනින් සලකා බැලීමට කැපවී සිටිමු. මෙම ක්‍රියාපටිපාටිය මඟින් රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ට, හිමිකම් ඉල්ලුම්කරුවන්ට සහ ප්‍රතිලාභීන්ට හිමිකම් ඉල්ලීමක් දැනුම් දිය හැකි ආකාරය, අවශ්‍ය ලේඛන, හිමිකම් ඉල්ලීම් සම්බන්ධයෙන් අපේක්ෂා කළ හැකි සැකසුම් කාලසීමාවන් සහ හිමිකම් ඉල්ලීමේ ප්‍රතිඵලය පිළිබඳව අප විසින් දැනුම් දෙන ආකාරය පැහැදිලි කරයි.

හිමිකම් ඉල්ලීමක් දැනුම් දෙන ආකාරය

- **AIA+ ජංගම යෙදුම:** හිමිකම් ඉල්ලීම් ඩිජිටල් ලෙස ඉදිරිපත් කර ඒවායේ ප්‍රගතිය නිරීක්ෂණය කරන්න.
- **උපකාරක දුරකථන අංක:** 011 7 400 600 (මුදල් රහිත හිමිකම් ඉල්ලීම්) / 0112 310 310 (අනෙකුත් සියලුම හිමිකම් ඉල්ලීම්).
- **විද්‍යුත් තැපෑල:** lk.info@aia.com
- **ශාඛා ජාලය:** ඕනෑම AIA ශාඛාවකට හෝ ප්‍රධාන කාර්යාලයේ Life Link කවුළුව වෙත පැමිණෙන්න.
- **ඔබගේ AIA රක්ෂණ අලෙවි නියෝජිතවරයා / මූල්‍ය සැලසුම් විධායක නිලධාරී හරහා:** ඔබගේ හිමිකම් ඉල්ලීම දැනුම් දෙන ආකාරය පිළිබඳව ඔවුන්ට, ඔබට මඟපෙන්වීම ලබා දිය හැක
- **ප්‍රයෝජනවත් සබැඳි:** AIA+ යෙදුම – App Store / Play Store / වෙබ් සබැඳිය

හිමිකම් ඉල්ලීමක් ඉදිරිපත් කිරීමේදී ඔබ ලබා දිය යුතු තොරතුරු

- රක්ෂණ ඔප්පු අංකය සහ රක්ෂණ ඔප්පු හිමියාගේ නම
- හිමිකම් ඉල්ලුම්කරුගේ / ප්‍රතිලාභියාගේ නම සහ, අදාළ නම්, රක්ෂිත පුද්ගලයා සමඟ ඇති සම්බන්ධතාවය
- ජාතික හැඳුනුම්පත් (NIC) / විදේශ ගමන් බලපත්‍ර අංකය සහ වර්තමාන සම්බන්ධතා තොරතුරු
- අදාළ දිනයන් ඇතුළුව සිදුවීම පිළිබඳ පැහැදිලි විස්තරයක්
- සම්පූර්ණ කරන ලද හිමිකම් ඉල්ලීම් පෝරමය සහ AIA විසින් විමසනු ලබන ඕනෑම ප්‍රකාශනය
- ගෙවීම ලබා ගැනීමට හිමිකම් ඇති පුද්ගලයාගේ බැංකු ගිණුම් විස්තර
- හිමිකම් ඉල්ලීමට අදාළ වෛද්‍ය, රෝහල්, පොලිස් හෝ නීතිමය ලේඛන

පියවරෙන් පියවර හිමිකම් ඉල්ලීම් ක්‍රියාවලිය

1. **පියවර 1 – AIA වෙත දැනුම් දීම:** රක්ෂිත සිදුවීම සිදු වූ පසු සාධාරණ ලෙස හැකි ඉක්මනින් හිමිකම් ඉල්ලීම පිළිබඳව අප වෙත දැනුම් දෙන්න.
2. **පියවර 2 – හිමිකම් ඉල්ලීම් පෝරමය සම්පූර්ණ කිරීම:** අදාළ AIA හිමිකම් ඉල්ලීම් පෝරමය භාවිත කර සියලු කොටස් නිවැරදිව සම්පූර්ණ කරන්න. ඇතැම් ප්‍රතිලාභ සඳහා පෝරමයේ කොටසක් වෛද්‍ය වෘත්තිකයෙකු විසින් සම්පූර්ණ කිරීමට අවශ්‍ය විය හැක.
3. **පියවර 3 – උපකාරක ලේඛන ඉදිරිපත් කිරීම**: ඉල්ලා සිටින නිශ්චිත ප්‍රතිලාභයට අදාළව අවශ්‍ය සියලුම ලේඛන ඉදිරිපත් කරන්න. සම්පූර්ණ නොකළ ඉදිරිපත් කිරීම් හේතුවෙන් හිමිකම් ඉල්ලීම ඇගයීම ප්‍රමාද විය හැක.
4. **පියවර 4 – භාරගත් බව තහවුරු කිරීම සහ මූලික සමාලෝචනය**: අපි ඔබගේ ඉදිරිපත් කිරීම සමාලෝචනය කර, අමතර ලේඛන හෝ පැහැදිලි කිරීම් අවශ්‍ය නම් ඒ පිළිබඳව ඔබට දැනුම් දෙන්නෙමු.
5. **පියවර 5 – හිමිකම් ඉල්ලීම ඇගයීම**: අපගේ ජීවිත හිමිකම් අංශය විසින් රක්ෂණ ඔප්පුවේ නියමයන්ට අනුව හිමිකම් ඉල්ලීම ඇගයීමට ලක් කරනු ඇත. අවශ්‍යයතාවය අනුව, අවසර ලැබී ඇති රෝහල්, වෛද්‍යවරුන් හෝ වෙනත් අදාළ පාර්ශ්වයන් සම්බන්ධ කර ගැනීමට ද අවස්ථාවක් ඇත.
6. **පියවර 6 – තීරණය සහ දැනුම් දීම**: හිමිකම් ඉල්ලීම අනුමත කර තිබේද, වැඩිදුර තොරතුරු ලැබෙන තෙක් රඳවා තිබේද, නැතහොත් ප්‍රතික්ෂේප කර තිබේද යන්න පිළිබඳව අපි ඔබට දැනුම් දෙන්නෙමු. හිමිකම් ඉල්ලීම සම්පූර්ණයෙන් හෝ අර්ධ වශයෙන් ප්‍රතික්ෂේප කරන්නේ නම්, එම තීරණයට හේතු ද අපි ඔබට දැනුම් දෙන්නෙමු.
7. **පියවර 7 – ගෙවීම**: හිමිකම් ඉල්ලීම අනුමත කළ විට, ලබා දී ඇති බැංකු ගිණුම් විස්තර අනුව ගෙවීමට හිමිකම් ඇති පුද්ගලයාට හෝ රෝහලට ගෙවීම සිදු කරනු ඇත. මෙය අදාළ පැවරීම්, නාමයෝජනා හෝ නීතිමය අවශ්‍යතාවලට යටත්ව සිදු කෙරේ.

අවශ්‍ය ලේඛන

මරණය සම්බන්ධ හිමිකම් ඉල්ලීම්

අ. සම්පූර්ණ කරන ලද මරණ හිමිකම් ඉල්ලීම් පෝරමය (හිමිකම් ඉල්ලුම්කරු විසින් සම්පූර්ණ කළ යුතුය)
ආ. මරණ සහතිකය
ඇ. ප්‍රතිලාභියාගේ / ප්‍රතිලාභීන්ගේ ජාතික හැඳුනුම්පත් (NIC) / විදේශ ගමන් බලපත්‍රය; ප්‍රතිලාභියා බාලවයස්කරුවෙකු නම්, උප්පැන්න සහතිකය සහ නීත්‍යානුකූල භාරකරුගේ විස්තර අවශ්‍ය විය හැක.
ඈ. මරණ පරීක්ෂණ වාර්තාව සහ/හෝ පශ්චාත් මරණ පරීක්ෂණ වාර්තාව (අදාළ නම්)
ඉ. වෛද්‍ය වාර්තා (අදාළ නම්)
ඊ. රක්ෂණ අයිතිය පැවරීමේ ඔප්පුව (Deed of Assignment) (අදාළ නම්)
උ. අවශ්‍ය අවස්ථාවලදී, රජයේ රස පරීක්ෂක වාර්තාවක්, අධිකරණ කටයුතු පිළිබඳ වාර්තාවක් හෝ පොලිස් වාර්තාවක් වැනි අමතර උපකාරක ලේඛන ඉල්ලා සිටිය හැක.

රෝහල්ගතවීම, ශල්‍යකර්ම, ආබාධිතභාවය, බරපතළ රෝග සහ අනෙකුත් ජීවිත ප්‍රතිලාභ හිමිකම් ඉල්ලීම්

අ. හිමිකම් ඉල්ලීම් පෝරමයේ I කොටස (රක්ෂණ ඔප්පු හිමියා විසින් සම්පූර්ණ කළ යුතුය)
ආ. හිමිකම් ඉල්ලීම් පෝරමයේ II කොටස (අදාළ නම්, අවසන් වරට ප්‍රතිකාර කළ වෛද්‍ය නිලධාරියා විසින් සම්පූර්ණ කළ යුතුය)
ඇ. අදාළ වෛද්‍ය වාර්තා (උදාහරණ ලෙස: රෝග විනිශ්චය කාඩ්පත, රසායනාගාර පරීක්ෂණ ප්‍රතිඵල, ස්කෑන් වාර්තා සහ විශේෂඥ වෛද්‍ය වාර්තා)
ඈ. ප්‍රතිපූරණ (reimbursement) හිමිකම් ඉල්ලීම් සඳහා රෝහල් බිල්පත්, මුල් ලදුපත් හෝ ගෙවූ බවට රිසිට්පත් සහ, අදාළ නම්, වෛද්‍ය නිර්දේශ පත්‍ර (Prescriptions)

[AIA - INTERNAL]

හිමිකම් ඉල්ලීම් ඇගයීම සහ අමතර අවශ්‍යතා

සෑම හිමිකම් ඉල්ලීමක්ම එයට අදාළ කරුණු අනුව සහ රක්ෂණ ඔප්පුවේ නියමයන් හා කොන්දේසිවලට අනුකූලව වෙන වෙනම ඇගයීමට ලක් කරනු ලැබේ.අවශ්‍ය අවස්ථාවලදී, අවසන් තීරණයක් ගැනීමට පෙර AIA විසින් අමතර තොරතුරු, වෛද්‍ය සාක්ෂි, පැහැදිලි කිරීම්, විමර්ශන වාර්තා හෝ නීතිමය ලේඛන ඉල්ලා සිටිය හැක.

සේවා ප්‍රමිතීන් සහ අපේක්ෂිත කාලසීමාවන්

අවශ්‍ය සියලුම ලේඛන ලැබුණු පසු අපගේ සේවා ප්‍රමිතීන්ට අදාළ කාලසීමාව ආරම්භ වේ.

හිමිකම් ඉල්ලීම් වර්ගය	සේවා ප්‍රමිතිය	අපේක්ෂිත කාලසීමාව
මුදල් රහිත හිමිකම් ඉල්ලීම්	හිමිකම් ඉල්ලීම ලැබුණු බව තහවුරු කිරීම සහ අවශ්‍ය ලේඛන/තොරතුරු ඉල්ලා සිටීම	පැය 2ක් ඇතුළත
මුදල් රහිත හිමිකම් ඉල්ලීම්	විමර්ශනයකින් තොරව හිමිකම් ඉල්ලීම පියවීම	පැය 2ක් ඇතුළත
මුදල් රහිත හිමිකම් ඉල්ලීම්	ප්‍රතික්ෂේප කිරීම / හිමිකම් ප්‍රතික්ෂේප කිරීම පිළිබඳ හේතු සහිතව දැනුම් දීම	පැය 2ක් ඇතුළත
සුළු හිමිකම් ඉල්ලීම්	හිමිකම් ඉල්ලීම ලැබුණු බව තහවුරු කිරීම සහ අවශ්‍ය ලේඛන/තොරතුරු ඉල්ලා සිටීම	වැඩ කරන දින 3ක් ඇතුළත
සුළු හිමිකම් ඉල්ලීම්	විමර්ශනයකින් තොරව හිමිකම් ඉල්ලීම පියවීම	වැඩ කරන දින 3ක් ඇතුළත
සුළු හිමිකම් ඉල්ලීම්	ප්‍රතික්ෂේප කිරීම / හිමිකම් ප්‍රතික්ෂේප කිරීම පිළිබඳ හේතු සහිතව දැනුම් දීම	වැඩ කරන දින 3ක් ඇතුළත
සුළු හිමිකම් ඉල්ලීම්	විමර්ශනයක් සහිතව හිමිකම් ඉල්ලීම පියවීම	වැඩ කරන දින 14ක් ඇතුළත
ප්‍රධාන හිමිකම් ඉල්ලීම්	හිමිකම් ඉල්ලීම ලැබුණු බව තහවුරු කිරීම සහ අවශ්‍ය ලේඛන/තොරතුරු ඉල්ලා සිටීම	වැඩ කරන දින 3ක් ඇතුළත
ප්‍රධාන හිමිකම් ඉල්ලීම්	විමර්ශනයකින් තොරව හිමිකම් ඉල්ලීම පියවීම	වැඩ කරන දින 5ක් ඇතුළත
ප්‍රධාන හිමිකම් ඉල්ලීම්	ප්‍රතික්ෂේප කිරීම / හිමිකම් ප්‍රතික්ෂේප කිරීම පිළිබඳ හේතු සහිතව දැනුම් දීම	වැඩ කරන දින 5ක් ඇතුළත
ප්‍රධාන හිමිකම් ඉල්ලීම්	විමර්ශනයක් සහිතව හිමිකම් ඉල්ලීම පියවීම	වැඩ කරන දින 14 ක් ඇතුළත

සුළු හිමිකම් ඉල්ලීම් : රෝහල්ගතවීමේ ප්‍රතිලාභය (දෛනික) සහ රෝහල්ගතවීමේ වියදම් ආවරණය (බිල්පත් ආවරණය)

ප්‍රධාන හිමිකම් ඉල්ලීම් : අනෙකුත් සියලුම හිමිකම් ඉල්ලීම් වර්ග

අවශ්‍ය පෝරම

• මරණය සම්බන්ධ හිමිකම් ඉල්ලීම් සඳහා අවශ්‍ය පෝරම (පුද්ගල ජීවිත රක්ෂණය): මරණ හිමිකම් ඉල්ලීම් පෝරමය; රෝහල් ප්‍රතිකාර සහතිකය
• අනෙකුත් ප්‍රතිලාභ සඳහා අවශ්‍ය පෝරම (පුද්ගල සහ සමූහ ජීවිත රක්ෂණය): හිමිකම් ඉල්ලීම් පෝරමය
• සමූහ ජීවිත රක්ෂණයේ මරණ හිමිකම් ඉල්ලීම් සඳහා අවශ්‍ය පෝරම: මරණ හිමිකම් ඉල්ලීම් පෝරමය; රෝහල් ප්‍රතිකාර සහතිකය

AIA විසින් අනුමත කරන ලද හිමිකම් ඉල්ලීම් සඳහා ගෙවීම් සිදු කරන ආකාරය

අ. මරණ හිමිකම් ඉල්ලීම් සඳහා ගෙවීම්, අදාළ රක්ෂණ ප්‍රතිලාභය සහ රක්ෂණ ඔප්පුවේ නීත්‍යානුකූල තත්ත්වය අනුව, රක්ෂණ ඔප්පු හිමියා, ප්‍රතිලාභියා, අයිතිය පවරා ඇති පුද්ගලයා, නාමිකයා හෝ නීත්‍යානුකූලව ගෙවීම ලැබීමට හිමිකම් ඇති වෙනත් පුද්ගලයෙකු වෙත සිදු කරනු ලැබේ.

ආ. වියදම් ප්‍රතිපූරණය කිරීමේ හෝ ජීවිත ප්‍රතිලාභ හිමිකම් ඉල්ලීම් සඳහා, සාමාන්‍යයෙන් හිමිකම් ඉල්ලීම් පෝරමයේ ලබා දී ඇති බැංකු ගිණුම් විස්තර හෝ AIA විසින් පිළිගත් වෙනත් ගෙවීම් උපදෙස් වාර්තා මත පදනම්ව ගෙවීම් සිදු කරනු ලැබේ.

ඇ. ඉහත සඳහන් කරුණු වලට අමතරව, අරමුදල් මුදා හැරීම සඳහා ගෙවීම ලැබීමට හිමිකම් ඇති පුද්ගලයාගෙන් ගෙවීම ලබාගත් බවට සහතික කරන ලේඛනයක් (Payment Discharge) සම්පූර්ණ කරන ලෙස AIA ඉල්ලා සිටිය හැක.

වැදගත් නීතිමය සහ රක්ෂණ ඔප්පු සම්බන්ධ සටහන්

අ. මෙම ක්‍රියාපටිපාටිය සාමාන්‍ය මාර්ගෝපදේශයක් වන අතර, කිසිදු රක්ෂණ ඔප්පු නියමයක්, බැහැර කිරීමක්, සීමාවක්, රැඳී සිටිය යුතු කාලසීමාවක් (Waiting Period) හෝ කොන්දේසියක් වෙනස් කිරීම, ප්‍රතිස්ථාපනය කිරීම හෝ අභිබවා යාම සිදු නොකරයි.

ආ. හිමිකම් ඉල්ලීමක් ඇගයීම සඳහා සාධාරණ ලෙස අවශ්‍ය වන අවස්ථාවලදී, අමතර ලේඛන හෝ තොරතුරු ඉල්ලා සිටීමේ අයිතිය AIA සතු වේ.

ඇ. අසත්‍ය, නොමඟ යවන සුළු හෝ අසම්පූර්ණ තොරතුරු ලබා දීම හිමිකම් ඉල්ලීමේ ඇගයීමට බලපෑ හැකි අතර, අදාළ නීතිය සහ රක්ෂණ ඔප්පුවේ නියමයන්ට යටත්ව, සැකසුම් කටයුතු ප්‍රමාද වීමට, ප්‍රතිලාභ අඩු වීමට හෝ හිමිකම් ඉල්ලීම ප්‍රතික්ෂේප වීමට හේතු විය හැක.

ඇ. මෙම මාර්ගෝපදේශය සහ රක්ෂණ ඔප්පු ගිවිසුම අතර කිසියම් නොගැළපීමක් ඇති වුවහොත්, රක්ෂණ ඔප්පු ගිවිසුමේ විධිවිධාන සහ අදාළ නීතිය ප්‍රමුඛ වේ.