



**Policyholder Complaints Handling Procedure**  
**AIA Insurance Lanka Limited**

## Version 1.0

### Document Details

<b>Document Name</b>	<b>Policyholder Complaints Handling Procedure</b>
<b>Document Version</b>	1.0
<b>Originating Business Function</b>	Life Operations – Investigations Unit
<b>Document Owner /Custodian and Responsible for Maintenance</b>	Surani De Alwis - Head Business Acquisition & Call Center / Officer-In-Charge of Policyholder Complaints Management Function
<b>Reviewed and Approved By</b>	Suresh Edirisinghe – Director Operations / Specified Officer
<b>Version Effective Date</b>	30 <sup>th</sup> May 2026
<b>Review Frequency</b>	As and when required or annually at minimum Next review June 2027
<b>Procedure Required By</b>	Regulator (Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka)
<b>Language</b>	Available in three languages - Sinhala   Tamil   English

### Version Control

<b>Version</b>	<b>Notes</b>	<b>Approval Date</b>	<b>Issued By</b>
<b>1.0</b>	Policy Holders Complaints Handling Procedure – IRC SL Guideline April 2026	30 <sup>th</sup> May 2026	Life Operations – Investigations Unit

## Table of Contents

Document Details .....	2
Version Control .....	2
Table of Contents .....	3
1. Introduction .....	4
2. Definitions .....	4
3. Policyholder complaints handling procedure - Infographic .....	5
4. Indicative complaint handling timelines .....	5
5. How to make a complaint .....	6
6. To whom to address the complaint .....	7
7. Documents and information to be produced along with a complaint .....	7
8. When the complaint will be acknowledged .....	7
9. How to check the present status with regard to a complaint made .....	8
10. Designation and contact details of the 'Officer Reviewing Appeals': To whom an appeal is to be referred if the complainant is not satisfied with the initial resolution .....	8
11. Available Alternative Dispute Resolution (ADR) mechanisms if the complainant is not satisfied with the final resolution .....	8

## 1. Introduction

AIA Insurance Lanka Limited is a part of the largest independent publicly listed Pan-Asian life insurance group with a presence in 18 markets across the Asia-Pacific region and over 100 branches around the country. Our vision is to be the pre-eminent life insurance provider in the Asia-Pacific region. We want to genuinely engage in people's lives, providing the right long term insurance solutions for them and their families in a constantly changing world. We provide many products on protection, retirement & Pensions, and health Insurance. We are here to help our communities live healthier, longer, better lives.

This Policyholder Complaints Handling Procedure outlines the standard approach followed by AIA Insurance Lanka Limited to ensure that policyholder complaints are acknowledged, reviewed, and resolved in a fair and timely manner. We are committed to delivering our services with integrity, professionalism, and transparency to all policyholders. While we strive to maintain the highest standards of service, we recognize that situations may arise where policyholders may be dissatisfied with the service provided. In such instances, this procedure ensures that concerns are addressed promptly, impartially, and effectively.

To support effective resolution of such concerns, AIA Insurance Lanka Limited maintains a comprehensive Complaints Management Function in accordance with the Company's Complaints Management Policy. A designated complaints handling officer named "Officer-In-Charge of Policyholder Complaints Management Function" oversees the process to ensure that each complaint is handled with impartiality, clarity, and due care.

This document serves as a guide for policyholders on how to lodge a complaint and outlines the steps involved in handling, escalating, and resolving complaints in compliance with the *Guidelines on Complaints Handling by Insurers and Brokers (2016)* issued by the Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka (IRCSL).

## 2. Definitions

For the purposes of the *Guidelines on Complaints Handling by Insurers and Brokers (2016)*, the following definitions are applicable for this procedure:

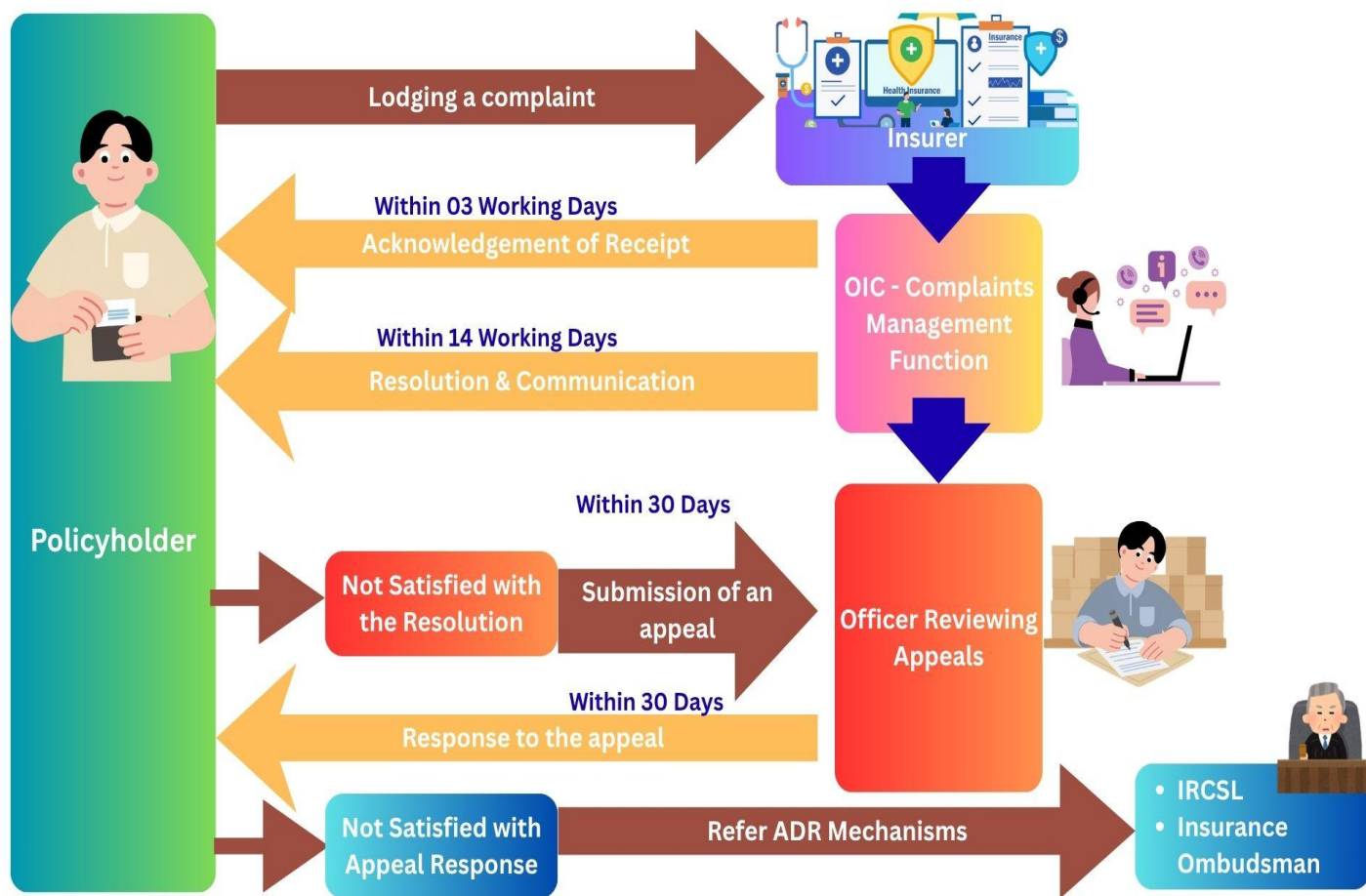
**'Complaint'** - An expression of dissatisfaction made to an insurer or broker about the services provided by such insurer, broker or an agent.

**'Complainant'** - A person who has made a complaint to an insurer or a broker.

**'Officer-In-Charge of Policyholder Complaints Management Function'** - Designated senior managerial personnel of the insurer who holds primary responsibility for overseeing, managing, and ensuring the effective, fair, and timely handling of policyholder complaints.

**'Officer Reviewing Appeals'** - The Principal Officer or Specified Officer of the insurer serving as the second level of complaint escalation, responsible for resolving appeals efficiently and effectively while safeguarding policyholder interests.

### 3. Policyholder complaints handling procedure - Infographic



### 4. Indicative complaint handling timelines

The timelines provided below represent the minimum standards prescribed under the *Guidelines on Complaints Handling by Insurers and Brokers, 2016* for handling policyholder complaints.

Process	Turnaround Time (TAT)
Acknowledgement of the complaint	<b>Within 3 working days</b> from the date of receipt
Resolution of complaint and communication to the complainant on the resolution or any delays in resolution	<b>Within 14 working days</b> from the date of receipt (Complainant shall be kept informed on a continuous basis until a resolution is provided)
Acceptance of appeals	<b>Within 30 days from</b> date of communicating the resolution or response
Response to an appeal made against a resolution provided	<b>Within 30 days</b> from the date of receipt of the appeal

*\* These timelines may be extended in situations where the complaint is complex in nature. Such complexity may arise due to various factors and if this occurs, we will explain the reasons for the delay and keep you updated until the matter is fully resolved.*

## 5. How to make a complaint

Complaints may be submitted in Sinhala, Tamil, or English. Responses will be communicated in the same language in which the complaint is made.

We provide multiple convenient channels for policyholders to submit complaints regarding any dissatisfaction with our products or services. Our dedicated Policyholder Complaints Management Team can be contacted through any of the communication methods listed below:

Mode of Communication	Contact Number/ Address/ E-mail Address
Verbally	
i. Telephone	+94 112310221
ii. Visiting	AIA Insurance Lanka Limited AIA Tower, P O Box 2088, No 92, Dharmapala Mawatha, Colombo 07, Sri Lanka  In addition, you can lodge your complaint by reaching out to any of our branches.
Writing	
i. Email	LKE_Investigations@aia.com
ii. Fax	+94 112447620
iii. Post	AIA Insurance Lanka Limited AIA Tower, P O Box 2088, No 92, Dharmapala Mawatha, Colombo 07, Sri Lanka

iv. Online	<a href="https://www.aialife.com.lk">https://www.aialife.com.lk</a>
------------	---

## 6. To whom to address the complaint

Your complaints should be directed to the Officer-In-Charge of the Policyholder Complaints Management Function.

Direct Contact of Officer-In-Charge of Policyholder Complaints Management Function	
Name	Surani Nelusha De Alwis
Designation	Head Business Acquisition & Call Center Officer-In-Charge of Policyholder Complaints Management Function
Address	AIA Insurance Lanka Limited AIA Tower, P O Box 2088, No 92, Dharmapala Mawatha, Colombo 07, Sri Lanka
Direct Line	+94 112310309
Mobile	+94 772445092
Fax	+94 112447620
E-mail	surani.dealwis@aia.com

## 7. Documents and information to be produced along with a complaint

A policyholder may lodge a verbal complaint through the call center; however, it is strongly recommended to submit a written complaint along with the following documents/information to gather all relevant evidence and information in investigating a complaint.

- i. A written complaint letter, clearly stating the Policyholder's full name, address, Policy Number, or the National Identity Card (NIC) number.
- ii. A detailed outline of all relevant events, including any circumstances or occurrences that may have a bearing on the complaint.
- iii. Copies of all supporting documents related to the matter, such as letters, quotations, and previous correspondence.
- iv. Proof of any losses sustained, where applicable.
- v. A statement specifying the expected resolution or remedial action the complainant believes is necessary to address the issue.
- vi. Any additional documents or information that the Company may reasonably request based on the nature and complexity of the complaint.

## 8. When the complaint will be acknowledged

All complaints will be registered and acknowledged within 3 working days of receipt via a SMS/Email/Letter. A reference number for each complaint will be provided along with the acknowledgement. The acknowledgement contains the name, designation, and contact details of the officer to be contacted by you in relation to the complaint.

Further, if a resolution can be provided to a complaint within 3 working days, the resolution will also be communicated along with the acknowledgement.

**9. How to check the present status with regard to a complaint made**

Policyholders can simply check the present status of the complaint by contacting our Call Center on +94 112310310 or Complaint Management Division/Unit on +94 112310221. In addition, any communication channel used to lodge the complaint, as mentioned in Section No. 5 above, may also be used to track its progress. When making a status inquiry, policyholders are required to provide the unique reference number assigned to their complaint to facilitate prompt assistance.

**10. Designation and contact details of the ‘Officer Reviewing Appeals’: To whom an appeal to be referred to if the complainant is not satisfied with the initial resolution**

Policyholders may submit an appeal to the ‘Officer Reviewing Appeals’ if they are not satisfied with the initial resolution provided by the Company’s Complaints Management Division/Unit. The Officer Reviewing Appeals who is the Specified Officer of the Company serves as the second level of complaint escalation within the Company, ensuring that complaints are resolved efficiently and effectively while safeguarding policyholder interests.

<b>Direct Contact of the ‘Officer Reviewing Appeals’</b>	
Name	Suresh Edirisinghe
Designation	Director Operations – Specified Officer
Address	AIA Tower, No 92, Dharmapala Mawatha, Colombo 07 -00700
Direct Line	+94 112310188
Mobile	+94 777287744
Fax	+94 112447620
E-mail	suresh.edirisinghe@aia.com

**11. Alternative Dispute Resolution (ADR) mechanisms available if the complainant is not satisfied with the final resolution**

If policyholders are not satisfied with the final resolution provided by the Company upon completion of the appeal process, they may seek further redress by pursuing any of the Alternative Dispute Resolution (ADR) mechanisms listed below, which are available as external dispute resolution options.

<b>ADR Mechanisms Available</b>		
Mechanism	The Sri Lanka Insurance Ombudsman	Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka
Address	The Sri Lanka Insurance Ombudsman No 1, Bethesda Place,	Director - Investigation Insurance Regulatory Commission of Sri

	Colombo 05	Lanka Level 11, East Tower World Trade Centre Colombo 01
Contact Number	011-2505542/ 011-2505041	011-2396184-9/ 011-2335167
Email	<a href="mailto:info@insuranceombudsman.lk">info@insuranceombudsman.lk</a>	<a href="mailto:investigation@ircsl.gov.lk">investigation@ircsl.gov.lk</a> <a href="mailto:info@ircsl.gov.lk">info@ircsl.gov.lk</a>
Website	<a href="http://insuranceombudsman.lk">insuranceombudsman.lk</a>	<a href="http://ircsl.gov.lk">http://ircsl.gov.lk</a>



## රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය

### AIA ඉන්ෂුරන්ස් ලංකා ලිමිටඩ්

#### අනුවාදය 1.0

#### ලේඛන විස්තර

ලේඛනයේ නම	රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය
ලේඛන අනුවාදය	1.0
ආරම්භක ව්‍යාපාර කායර්ය	ජීවිත මෙහෙයුම් - විමර්ශන ඒකකය
ලේඛනයේ හිමිකරු / භාරකරු සහ එහි නඩත්තු කිරීම සඳහා වගකිව යුතු පුද්ගලයා	සුරනි ද අල්විස් - ව්‍යාපාර අත්පත් කර ගැනීමේ සහ ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානයේ ප්‍රධානියා / රක්ෂණ ඔප්පුහිමි පැමිණිලි කළමනාකරණ කායර්ය භාර නිලධාරී
සමාලෝචනය කර අනුමත කරන ලද්දේ	සුරේෂ් එදිරිසිංහ - මෙහෙයුම් අධ්‍යක්ෂ / නිශ්චිත නිලධාරියා
අනුවාදය ක්‍රියාත්මක වන දිනය	2026 මැයි 30
සමාලෝචන සංඛ්‍යාතය	අවශ්‍ය විටෙක හෝ අවම වශයෙන් වෘෂච්ඡ ඊළඟ සමාලෝචනය 2027 ජුනි
අවශ්‍ය ක්‍රියා පටිපාටිය	නියාමකයා (ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව))
භාෂාව	භාෂා තුනකින් ලබා ගත හැකිය - සිංහල   දෙමළ   ඉංග්‍රීසි

**අනුවාද පාලනය**

අනුවාදය	සටහන්	අනුමත දිනය	නිකුත් කළේ
<b>1.0</b>	රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය - IRCSL මාගෙර්පදේශය අප්‍රේල් 2026	2026 මැයි 30	ජීවිත රක්ෂණ මෙහෙයුම් - විමලර්න ඒකකය

**පටුන**

ලේඛන විස්තර	1
අනුවාද පාලන පටුන	2
1. හැඳින්වීම	3
2. අපර් දැක්වීම්	3
3. රක්ෂණ ඔප්පුහිමියාගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය - තොරතුරු සටහන	4
4. පැමිණිලි හසුරුවීම සඳහා දශර්ක කාලසීමා	4
5. පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන ආකාරය	5
6. පැමිණිල්ල යොමු කළ යුත්තේ කාටද	5
7. පැමිණිල්ලක් සමඟ ඉදිරිපත් කළ යුතු ලේඛන සහ තොරතුරු	6
8. පැමිණිල්ල ලැබුණු බව දැනුම් දෙන කාලය	6
9. ඉදිරිපත් කළ පැමිණිල්ලක වතර්මාන තත්ත්වය පරීක්ෂා කරන ආකාරය	6
10. අභියාචනා සමාලෝචන නිලධාරියාගේ තනතුර සහ සම්බන්ධතා විස්තර: පැමිණිලිකරු මුල් විසඳුම පිළිබඳ සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් අභියාචනය යොමු කළ යුතු ආකාරය	7
11. පැමිණිලිකරු අවසාන විසඳුම ගැන සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් ලබා ගත හැකි විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ යාන්ත්‍රණ	7

## 1. හැඳින්වීම

AIA ඉන්ෂුරන්ස් ලංකා ලිමිටඩ් යනු ආසියා-පැසිෆික් කලාපයේ වෙළඳපොළ 18ක පවතින සහ ශ්‍රී ලංකාව පුරා ශාඛා 100කට වැඩි සංඛ්‍යාවක් ඇති, ස්වාධීනව කොටස් වෙළඳපොළේ ලැයිස්තුගත කර ඇති විශාලතම පැන්-ආසියානු ජීවිත රක්ෂණ සමූහයේ කොටසකි. අපගේ දැක්ම වන්නේ ආසියා-පැසිෆික් කලාපයේ ප්‍රමුඛතම ජීවිත රක්ෂණ සේවා සපයන්නා වීමයි. නිරන්තරයෙන් වෙනස් වන ලෝකයක, ජනතාවගේ සහ ඔවුන්ගේ පවුල්වල දිගුකාලීන අවශ්‍යතා සඳහා සුදුසු රක්ෂණ විසඳුම් ලබා දෙමින්, ඔවුන්ගේ ජීවිත සමඟ සැබෑ අයුරින් සම්බන්ධ වීමට අපි කැපවී සිටිමු. ආරක්ෂණ රක්ෂණ, විශ්‍රාම හා විශ්‍රාම වැටුප් සැලසුම්, සහ සෞඛ්‍ය රක්ෂණ සම්බන්ධයෙන් අපි විවිධ නිෂ්පාදන සපයන්නෙමු. අපගේ ප්‍රජාවන්ට සුවපත්, දිගුකල් වඩා හොඳ සැපවත් ජීවිත ගත කිරීමට සහාය වීම සඳහා අපි මෙහි සිටිමු.

මෙම රක්ෂණ හිමියන්ගේ පැමිණිලි හසුරුවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය මඟින්, රක්ෂණ හිමියන්ගේ පැමිණිලි සාධාරණ සහ කාලෝචිත ආකාරයෙන් පිළිගෙන, සමාලෝචනය කර, විසඳීමට AIA ඉන්ෂුරන්ස් ලංකා ලිමිටඩ් විසින් අනුගමනය කරන සම්මත ක්‍රමවේදය විස්තර කරයි. සියලුම රක්ෂණ හිමියන් වෙත අවංකභාවය, වෘත්තීයභාවය සහ විනිවිදභාවය සමඟ සේවා සැපයීමට අපි කැපවී සිටිමු. ඉහළම සේවා ප්‍රමිතීන් පවත්වා ගැනීමට අපි උත්සාහ කළද, ලබා දෙන සේවාව පිළිබඳව රක්ෂණ හිමියන් අසතුටට පත්විය හැකි අවස්ථා ඇතිවිය හැකි බව අපි පිළිගනිමු. එවැනි අවස්ථාවලදී, මෙම ක්‍රියා පටිපාටිය මඟින් ගැටළු ඉක්මනින්, පක්ෂපාතීත්වයකින් තොරව සහ කායර්ක්ෂමව විසඳන බව සහතික කරයි.

මෙවැනි ගැටළු සාපර්කව විසඳීමට සහාය වීම සඳහා, AIA ඉන්ෂුරන්ස් ලංකා ලිමිටඩ් සමාගම විසින් තම පැමිණිලි කළමනාකරණ ප්‍රතිපත්තියට අනුකූලව සම්පූර්ණ පැමිණිලි කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියක් පවත්වාගෙන යයි. “රක්ෂණ හිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කායර්භාර භාර නිලධාරී” ලෙස නම් කර ඇති නිලධාරියෙකු මෙම ක්‍රියාවලිය අධීක්ෂණය කරමින්, සෑම පැමිණිල්ලක්ම පක්ෂපාතීත්වයකින් තොරව, පැහැදිලිව සහ අවශ්‍ය සැලකිල්ලෙන් හසුරුවන බව සහතික කරයි.

මෙම ලේඛනය මඟින් රක්ෂණ හිමියන්ට පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන ආකාරය පිළිබඳ මාගෙර්පදේශයක් සපයන අතර, ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව (IRCSL) විසින් 2016 දී නිකුත් කරන ලද රක්ෂණකරුවන් සහ තැරැව්කරුවන් සඳහා වන පැමිණිලි හසුරුවීමේ මාගෙර්පදේශයන්ට අනුකූලව, පැමිණිලි හසුරුවීම, උසස් කිරීම සහ විසඳීම සඳහා අනුගමනය කරන පියවරයන් ද විස්තර කරයි.

## 2. අපර් දැක්වීම

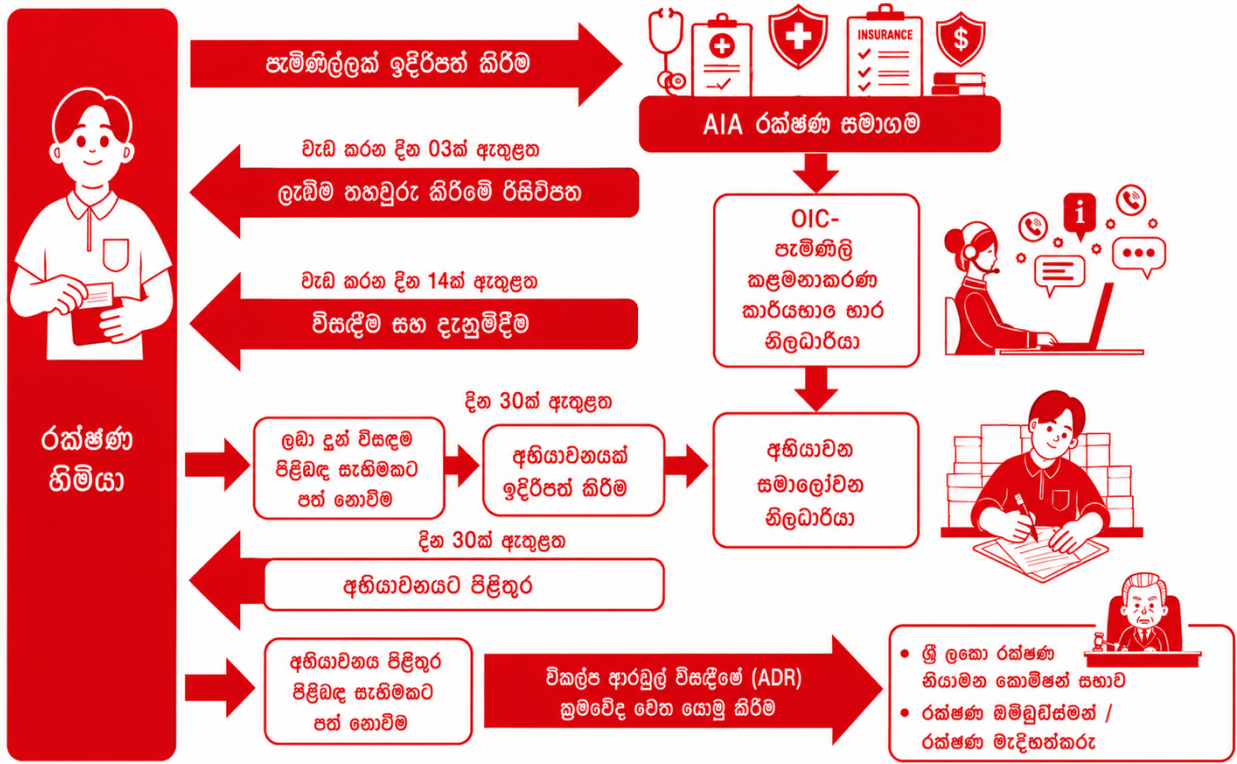
රක්ෂණකරුවන් සහ තැරැව්කරුවන් සඳහා වන පැමිණිලි හසුරුවීමේ මාගෙර්පදේශ (2016) සඳහා, මෙම ක්‍රියා පටිපාටියට අදාළ පහත දැක්වෙන අපර් දැක්වීම් භාවිතා වේ:

**‘පැමිණිල්ල’** – රක්ෂණකරුවෙකු, තැරැව්කරුවෙකු හෝ නියෝජිතයෙකු විසින් සපයන ලද සේවාවන් සම්බන්ධයෙන් රක්ෂණකරුවෙකුට හෝ තැරැව්කරුවෙකුට ඉදිරිපත් කරන අසතුට ප්‍රකාශ කිරීමකි.

**‘පැමිණිලිකරු’** – රක්ෂණකරුවෙකුට හෝ තැරැව්කරුවෙකුට පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කළ පුද්ගලයෙකි. **‘රක්ෂණ හිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කායර්භාර භාර නිලධාරියා’** – රක්ෂණ හිමියන්ගේ පැමිණිලි කායර්ක්ෂමව, සාධාරණව සහ කාලෝචිතව හසුරුවීම අධීක්ෂණය කිරීම, කළමනාකරණය කිරීම සහ එය නිසි ලෙස සිදු වන බව සහතික කිරීම සඳහා මූලික වගකීම දරණ රක්ෂණ සමාගමේ නියමිත ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකාර නිලධාරියායි.

**‘අභියාචනා සමාලෝචන නිලධාරියා’** – පැමිණිලි ඉහළ මට්ටමකට යොමු කිරීමේ දෙවන අදියර ලෙස කටයුතු කරන රක්ෂණ සමාගමේ ප්‍රධාන නිලධාරියා හෝ නියමිත නිලධාරියා වන අතර, රක්ෂණ හිමියන්ගේ අයිතිවාසිකම් ආරක්ෂා කරමින් අභියාචනා කායර්ක්ෂමව හා සාපර්කව විසඳීම සඳහා වගකිව යුතුය.

**3. රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය - තොරතුරු සටහන**



**4. පැමිණිලි හසුරුවීම සඳහා දශර්ක කාලසීමා**

පහත සඳහන් කාලසීමාවන්, රක්ෂණකරුවන් සහ තැරැව්කරුවන් සඳහා වන පැමිණිලි හසුරුවීමේ මාගෙර්පදේශ (2016) යටතේ රක්ෂණ හිමියන්ගේ පැමිණිලි හසුරුවීම සඳහා නියම කර ඇති අවම ප්‍රමිතීන් නියෝජනය කරයි.

ක්‍රියාවලිය	කායර් නිම කිරීමේ කාලය
පැමිණිල්ල පිළිගැනීම	ලැබුණු දින සිට වැඩ කරන දින <b>3ක් ඇතුළත</b>
පැමිණිල්ල විසඳීම සහ විසඳුම හෝ විසඳුමේ ප්‍රමාදයන් පිළිබඳව පැමිණිලිකරුට සන්නිවේදනය කිරීම	ලැබුණු දින සිට වැඩ කරන දින <b>14ක් ඇතුළත</b> (විසඳුමක් ලබා දෙන තෙක් පැමිණිලිකරුට අඛණ්ඩව දැනුම් දෙනු ලැබේ)
අභියාචනා පිළිගැනීම	යෝජනාව හෝ ප්‍රතිචාරය සන්නිවේදනය කළ දින සිට දින <b>30ක් ඇතුළත</b>
ලබා දී ඇති යෝජනාවකට එරෙහිව කරන ලද අභියාචනයකට ප්‍රතිචාර දැක්වීම	අභියාචනය ලැබුණු දින සිට දින <b>30ක් ඇතුළත</b>

\* පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය සංකීර්ණ වන අවස්ථාවලදී මෙම කාලසීමාවන් දීසර් විය හැකිය. එවැනි සංකීර්ණතා විවිධ හේතු මත ඇතිවිය හැකි අතර, එසේ සිදුවුවහොත් ප්‍රමාදයට හේතු අප විසින් පැහැදිලි කරමින්, ගැටළුව සම්පූර්ණයෙන්ම විසඳෙන තෙක් ඔබට යාවත්කාලීන තොරතුරු ලබා දෙනු ඇත.

**5. පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන ආකාරය**

පැමිණිලි සිංහල, දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි භාෂාවෙන් ඉදිරිපත් කළ හැකිය. පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කරන ලද භාෂාවෙන්ම පිළිතුරු ද ලබා දෙනු ඇත.

අපගේ රක්ෂණ සැලසුම් හෝ සේවාවන් පිළිබඳ ඇතිවන ඕනෑම අසතුටක් සම්බන්ධයෙන් රක්ෂණ හිමියන්ට පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමට පහසු ක්‍රම කිහිපයක් අපි සලසා දී ඇත. අපගේ කැපවූ රක්ෂණ හිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කණ්ඩායම පහත සඳහන් ඕනෑම සන්නිවේදන ක්‍රමයක් හරහා සම්බන්ධ කර ගත හැකිය:

සන්නිවේදන ක්‍රමය	දුරකතන අංකය/ ලිපිනය/ විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනය
<b>වාචිකව</b>	
i. දුරකථනය මගින්	+94 112310221
ii. පැමිණීමෙන්	AIA ඉන්ෂුරන්ස් ලංකා ලිමිටඩ් AIA ටවර්, තැපල් පෙට්ටිය 2088, අංක 92, ධම්පාල මාවත, කොළඹ 07, ශ්‍රී ලංකාව ඊට අමතරව, අපගේ ඕනෑම ශාඛාවක් වෙත ගොස් ඔබේ පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ හැකිය.
<b>ලිඛිතව</b>	
i. විද්‍යුත් තැපෑල මගින්	LKE_Investigations@aia.com
ii. ෆැක්ස්	+94 112447620
iii. සාමාන්‍ය තැපෑල මගින්	AIA ඉන්ෂුරන්ස් ලංකා ලිමිටඩ් AIA ටවර්, තැපල් පෙට්ටිය 2088, අංක 92, ධම්පාල මාවත, කොළඹ 07, ශ්‍රී ලංකාව
iv. මාගේගතව	<a href="https://www.aialife.com.lk">https://www.aialife.com.lk</a>

**6. පැමිණිල්ල යොමු කළ යුත්තේ කාටද**

ඔබගේ පැමිණිලි රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කායර්යේ භාර නිලධාරී වෙත යොමු කළ යුතුය.

රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කායර්ය භාර නිලධාරීගේ සෘජු සම්බන්ධතාව	
නම	සුරනි නිලුෂා ද අල්විස්
තනතුර	ව්‍යාපාර අත්පත් කර ගැනීමේ සහ ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානයේ ප්‍රධානියා රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කායර්ය භාර නිලධාරී
ලිපිනය	AIA ඉන්ෂුරන්ස් ලංකා ලිමිටඩ් AIA ටවර්, තැපල් පෙට්ටිය 2088, අංක 92, ධම්පාල මාවත, කොළඹ 07, ශ්‍රී ලංකාව
ස්ථාවර දුරකතන අංකය	+94 112310309
ජංගම	+94 772445092

ෆැක්ස්	+94 112447620
විද්‍යුත් තැපෑල	surani.dealwis@aia.com

**7. පැමිණිල්ලක් සමඟ ඉදිරිපත් කළ යුතු ලේඛන සහ තොරතුරු**

රක්ෂණ ඔප්පු හිමියෙකුට ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය හරහා වාචික පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කළ හැකිය; කෙසේ වෙතත්, පැමිණිල්ලක් විමර්ශනය කිරීමේදී අදාළ සියලු සාක්ෂි සහ තොරතුරු රැස් කිරීම සඳහා පහත සඳහන් ලේඛන/තොරතුරු සමඟ ලිඛිත පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීම තරයේ නිදේර්ශ කෙරේ.

- i. ඔප්පු හිමියාගේ සම්පූර්ණ නම, ලිපිනය, ඔප්පු අංකය හෝ ජාතික හැඳුනුම්පත් අංකය (NIC) පැහැදිලිව සඳහන් කරන ලිඛිත පැමිණිලි ලිපියක්.
- ii. පැමිණිල්ලට බලපාන ඕනෑම තත්වයක් හෝ සිදුවීම් ඇතුළුව, අදාළ සියලු සිදුවීම් පිළිබඳ සවිස්තරාත්මක දළ සටහනක්.
- iii. ලිපි, මිල ගණන් සහ පෙර ලිපි හුවමාරුව වැනි කාරණයට අදාළ සියලුම ආධාරක ලේඛනවල පිටපත්.
- iv. අදාළ වන විට, සිදු වූ ඕනෑම පාඩුවක් පිළිබඳ සාක්ෂි.
- v. ගැටළුව විසඳීම සඳහා අවශ්‍ය යැයි පැමිණිලිකරු විශ්වාස කරන අපේක්ෂිත විසඳුම හෝ ප්‍රතිකර්ම ක්‍රියාමාර්ගය නිශ්චිතව දක්වන ප්‍රකාශයක්.
- vi. පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය සහ සංකීර්ණත්වය මත පදනම්ව සමාගම සාධාරණ ලෙස ඉල්ලා සිටිය හැකි ඕනෑම අමතර ලේඛන හෝ තොරතුරු.

**8. පැමිණිල්ල ලැබුණු බව දැනුම් දෙන කාලය**

ලැබෙන සියලුම පැමිණිලි, ලැබුණු දින සිට වැඩ කරන දින 3ක් ඇතුළත SMS පණිවිඩයක්, විද්‍යුත් තැපෑලක් (Email) හෝ ලිපියක් මගින් ලියාපදිංචි කර පිළිගැනීම දැනුම් දෙනු ලැබේ. සෑම පැමිණිල්ලක් සඳහාම යොමු අංකයක් (Reference Number) එම පිළිගැනීම සමඟ ලබා දෙනු ඇත. එම පිළිගැනීමේ, පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් ඔබ විසින් සම්බන්ධ විය යුතු නිලධාරියාගේ නම, තනතුර සහ සම්බන්ධතා විස්තර ඇතුළත් වේ.

තවද, වැඩ කරන දින 3ක් ඇතුළත පැමිණිල්ලකට විසඳුමක් ලබා දිය හැකි නම්, එම විසඳුමද පිළිගැනීමේ දැනුම්දීම සමඟ ඔබ වෙත සන්නිවේදනය කරනු ලැබේ.

**9. ඉදිරිපත් කළ පැමිණිල්ලක වකර්මාන තත්ත්වය පරීක්ෂා කරන ආකාරය**

රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ට +94 112310310 හි අපගේ ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය හෝ +94 112310221 මගින් පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශය/ඒකකය ඇමතීමෙන් පැමිණිල්ලේ වකර්මාන තත්ත්වය පරීක්ෂා කළ හැකිය. ඊට අමතරව, ඉහත අංක 5 කොටසේ සඳහන් කර ඇති පරිදි, පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීමට භාවිතා කරන ඕනෑම සන්නිවේදන මාගර්යක් ද එහි ප්‍රගතිය නිරීක්ෂණය කිරීමට භාවිතා කළ හැකිය. තත්වය විමසීමක් සිදු කරන විට, කඩිනම් සහාය ලබා දීම සඳහා රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන් තම පැමිණිල්ලට පවරා ඇති අනන්‍ය යොමු අංකය ලබා දිය යුතුය.

**10. අභියාචනා සමාලෝචන නිලධාරියාගේ තනතුර සහ සම්බන්ධතා විස්තර: පැමිණිලිකරු මුල් විසඳුම පිළිබඳ සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් අභියාචනය යොමු කළ යුතු ස්ථානය**

සමාගමේ පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශය/ඒකකය විසින් සපයන ලද මූලික විසඳුම පිළිබඳව සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ට 'නිලධාරී සමාලෝචන අභියාචනා' වෙත අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කළ හැකිය. සමාගමේ නිශ්චිත නිලධාරියා වන අභියාචනා සමාලෝචන නිලධාරී සමාගම තුළ පැමිණිලි උත්සන්න කිරීමේ දෙවන මට්ටම ලෙස සේවය කරන අතර, රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන්ගේ අවධානය ආරක්ෂා කරමින් පැමිණිලි කායර්ක්ෂමව සහ ඵලදායී ලෙස විසඳා ඇති බව සහතික කරයි.

සෘජු සම්බන්ධතා - අභියාචනා සමාලෝචනය කරන නිලධාරියා සමග	
නම	සුරේෂ් එදිරිසිංහ
තනතුර	මෙහෙයුම් අධ්‍යක්ෂ - නිශ්චිත නිලධාරියා
ලිපිනය	AIA කුළුණ, අංක 92, ධම්පාල මාවත, කොළඹ 07 - 00700
ස්ථාවර දුරකතන අංකය	+94 112310188
ජංගම	+94 777287744
ෆැක්ස්	+94 112447620
විද්‍යුත් තැපෑල	suresh.edirisinghe@aia.com

**11. පැමිණිලිකරු අවසාන විසඳුම ගැන සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් ලබා ගත හැකි විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ යාන්ත්‍රණ**

අභියාචනා ක්‍රියාවලිය අවසන් වූ පසු සමාගම විසින් ලබා දෙන අවසාන විසඳුම පිළිබඳව රක්ෂණ ඔප්පු හිමියන් සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, බාහිර ආරවුල් විසඳීමේ විකල්ප ලෙස ලබා ගත හැකි පහත ලැයිස්තුගත කර ඇති විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ (ADR) යාන්ත්‍රණයන්ගෙන් ඕනෑම එකක් අනුගමනය කිරීමෙන් ඔවුන්ට තවදුරටත් සහනයක් ලබා ගත හැකිය.

විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ (ADR) යාන්ත්‍රණ කිබේ		
යාන්ත්‍රණය	ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්	ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව
ලිපිනය	ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන් අංක 1, බෙනෙස්ඩා පෙදෙස, කොළඹ 05	අධ්‍යක්ෂ - විමර්ශන ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව 11 මට්ටම, නැගෙනහිර කුළුණ ලෝක වෙළඳ මධ්‍යස්ථානය කොළඹ 01
දුරකතන අංක	011-2505542/ 011-2505041	011-2396184-9/ 011-2335167
විද්‍යුත් තැපෑල	<a href="mailto:info@insuranceombudsman.lk">info@insuranceombudsman.lk</a>	<a href="mailto:investigation@ircsl.gov.lk">investigation@ircsl.gov.lk</a> <a href="mailto:info@ircsl.gov.lk">info@ircsl.gov.lk</a>
වෙබ් අඩවි	<a href="http://insuranceombudsman.lk">insuranceombudsman.lk</a>	<a href="http://ircsl.gov.lk">http://ircsl.gov.lk</a>



காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகள் கையாளும் நடைமுறை  
**AIA** இன்சூரன்ஸ் லங்கா லிமிடட்

## பதிப்பு 1.0

### ஆவண விபரங்கள்

ஆவணத்தின் பெயர்	காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகள் கையாளும் நடைமுறை
ஆவணப் பதிப்பு	1.0
ஆவணத்தைத் தயாரித்த வணிகப் பிரிவு	ஆயுள் செயற்பாடுகள் - விசாரணைப் பிரிவு
ஆவணத்தின் உரிமையாளர்/பாதுகாவலர் மற்றும் பராமரிப்பாளர்	சுரணி டி அல்விஸ் - வணிகக் கையகப்படுத்தல் மற்றும் அழைப்பு நிலையத் தலைவர் / காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவப் (மேலாண்மைப்) பிரிவின் பொறுப்பதிகாரி
பரிசீலித்து மற்றும் அங்கீகரித்தவர்	சுரேஷ் எதிரிசிங்க - செயற்பாடுகள் பணிப்பாளர் / நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரி
இப்பதிப்பு அமுலாகும் திகதி	30 மே 2026
மறுபரிசீலனைக் காலம்	தேவைப்படும்போதோ அல்லது குறைந்தபட்சம் ஆண்டுதோறும் அடுத்த மறுபரிசீலனை: ஜூன் 2027
நடைமுறையினைத் தேவைப்படுத்தியவர்	ஒழுங்குபடுத்துனர் (இலங்கைக் காப்புறுதி ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழு)
மொழி	சிங்களம், தமிழ் மற்றும் ஆங்கிலம் ஆகிய மூன்று மொழிகளிலும் கிடைக்கக்கூடியதாக இருக்கும்.

### பதிப்புக் கட்டுப்பாடு

பதிப்பு	குறிப்புகள்	அங்கீகரிக்கும் திகதி	விநியோகித்தவர்
1.0	காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகள் கையாளும் நடைமுறை - IRCSL வழிகாட்டுதல் ஏப்ரல் 2026	30 மே 2026	ஆயுள் செயற்பாடுகள் - விசாரணைப் பிரிவு

## உள்ளடக்கம்

ஆவண விபரங்கள் .....	2
பதிப்புக் கட்டுப்பாடு .....	2
1. அறிமுகம் .....	4
2. வரையறைகள் .....	4
3. காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகள் கையாளும் நடைமுறை - தகவல் விளக்கப்படம் .....	5
4. முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் காலக்கெடுகள் .....	6
5. எவ்வாறு முறைப்பாடு ஒன்றை மேற்கொள்வது .....	6
6. முறைப்பாடு யாருக்கு அனுப்பப்படல் வேண்டும் .....	7
7. முறைப்பாட்டுடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள் .....	8
8. முறைப்பாடு எப்போது ஏற்றுக்கொள்ளப்படும் .....	8
9. முன்வைக்கப்பட்ட முறைப்பாட்டின் தற்போதைய நிலையினை எவ்வாறு அறிந்து கொள்வது .....	8
10. 'மேன்முறையீடுகளைப் பரிசீலிக்கும் அதிகாரியின்' பதவி மற்றும் தொடர்பு விபரங்கள்: ஆரம்பத் தீர்வில் முறைப்பாட்டாளர் திருப்தியடையாத பட்சத்தில் மேன்முறையீடு சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டியவர் ...	9
11. இறுதித் தீர்வில் முறைப்பாட்டாளர் திருப்தியடையாத பட்சத்தில் கிடைக்கக்கூடிய மாற்றுப் பிணக்குத் தீர்வு (ADR) வழிமுறைகள் .....	9

## 1. அறிமுகம்

AIA இன்சூரன்ஸ் லங்கா லிமிடட் என்பது ஆசிய பசிபிக் பிராந்தியத்தின் 18 சந்தைகளில் செயல்படுகின்ற மற்றும் இலங்கையில் 100 இற்கும் அதிகமாக கிளைகளைக் கொண்டுள்ள மிகப்பெரிய சுயாதீனப் பொதுப் பட்டியலிடப்பட்ட பான் ஆசிய ஆயுள் காப்புறுதிக் குழுமத்தின் ஒரு பகுதியாகும். எங்களின் தூர நோக்கமானது ஆசிய பசிபிக் பிராந்தியத்தின் முன்னணி ஆயுள் காப்புறுதி வழங்குநராகத் திகழ்வதேயாகும். தொடர்ச்சியாக மாற்றங்கள் நிறைந்த உலகில் தனிநபர்களினதும் மற்றும் அவர்களது குடும்பங்களினதும் வாழ்க்கையில் அர்த்தமுள்ள பங்களிப்புகளை வழங்குவதன் மூலம் அவர்களுக்குப் பொருத்தமான நீண்டகாலக் காப்புறுதித் திட்டத் தீர்வுகளை வழங்குவதையே நாம் நோக்காகக் கொண்டுள்ளோம். பாதுகாப்பு, பணிஓய்வு, ஓய்வூதியம் மற்றும் ஆரோக்கியக் காப்பீடு உள்ளிட்ட பல்வேறு திட்டங்களையே நாங்கள் அவர்களுக்கு வழங்குகின்றோம். எங்களின் மக்கள் மேலும் ஆரோக்கியமான, நீண்ட ஆயுளுடன், மிகச் சிறந்த வாழ்க்கையினை வாழ்வதற்கு உதவுவதற்காக நாங்கள் மிகவும் அர்ப்பணிப்புடனும் செயல்படுகின்றோம்.

இக்காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகள் கையாளும் நடைமுறையானது காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகள் நியாயமான மற்றும் தகுந்த காலப்பகுதிக்குள் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டு, பரிசீலிக்கப்பட்டு, தீர்வு வழங்கப்படுவதை உறுதிசெய்யும் வகையில் AIA இன்சூரன்ஸ் லங்கா லிமிடட் பின்பற்றும் தரநிலையான அணுகுமுறையினையே விளக்குகின்றது. நாங்கள் எங்கள் சேவைகளை அனைத்துக் காப்புறுதிதாரர்களுக்கும் நேர்மை, தொழில்முறைத் தன்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையுடன் வழங்குவதற்கு அர்ப்பணிப்புடன் உறுதிபூண்டுள்ளோம். உயர்ந்த சேவைத் தரங்களைப் பேணுவதற்கு நாங்கள் தொடர்ந்தும் முயற்சித்து வருகின்ற போதிலும், வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பாக காப்புறுதிதாரர்கள் அதிருப்தியடையக்கூடிய சூழ்நிலைகள் ஏற்படலாம் என்பதனையும் நாங்கள் உணர்கின்றோம். இத்தகைய சந்தர்ப்பங்களில் எழும் அதிருப்திகள் துரிதமாகவும், பாரபட்சமின்றியும், வினைத்திறனான வகையிலும் கையாளப்படுவதை இந்நடைமுறை மிகவும் உறுதிசெய்கின்றது.

இத்தகைய குறைகளை வினைத்திறனான வகையில் தீர்ப்பதற்காக நிறுவனத்தின் முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவக் கொள்கைக்கு இணங்க AIA இன்சூரன்ஸ் லங்கா லிமிடட் பரிபூரணமான முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவப் பிரிவினைப் பராமரிக்கின்றது. “காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவப் பிரிவின் பொறுப்பதிக்காரி” என நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரி ஒவ்வொரு முறைப்பாடும் பாரபட்சமின்றி, தெளிவுடனும் உரிய கவனத்துடனும் கையாளப்படுவதை உறுதிசெய்வதற்காக செயல்முறையினை மேற்பார்வை செய்கின்றார்.

இந்த ஆவணமானது காப்புறுதிதாரர்கள் எவ்வாறு முறைப்பாடு செய்யலாம் என்பதற்கான வழிகாட்டியாகவும் அத்துடன் முறைப்பாடுகளை கையாள்தல், மேன்முறையீடு செய்தல் மற்றும் தீர்வு வழங்குதல் தொடர்பான படிகளை விளக்குவதாகவும் அமைகின்றது. இது இலங்கைக் காப்புறுதி ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழு (IRCSL) வெளியிட்ட காப்புறுதியாளர்கள் மற்றும் தரகர்களுக்கான முறைப்பாடு கையாளும் வழிகாட்டுதல்கள் (2016) உடன் மிகவும் இணக்கமாகவே உருவாக்கப்பட்டுள்ளது.

## 2. வரையறைகள்

காப்புறுதியாளர்கள் மற்றும் தரகர்களுக்கான முறைப்பாடு கையாளும் வழிகாட்டுதல்கள் (2016) நோக்கத்திற்காக பின்வரும் வரையறைகள் இந்த நடைமுறைக்குப் பொருந்தும்:

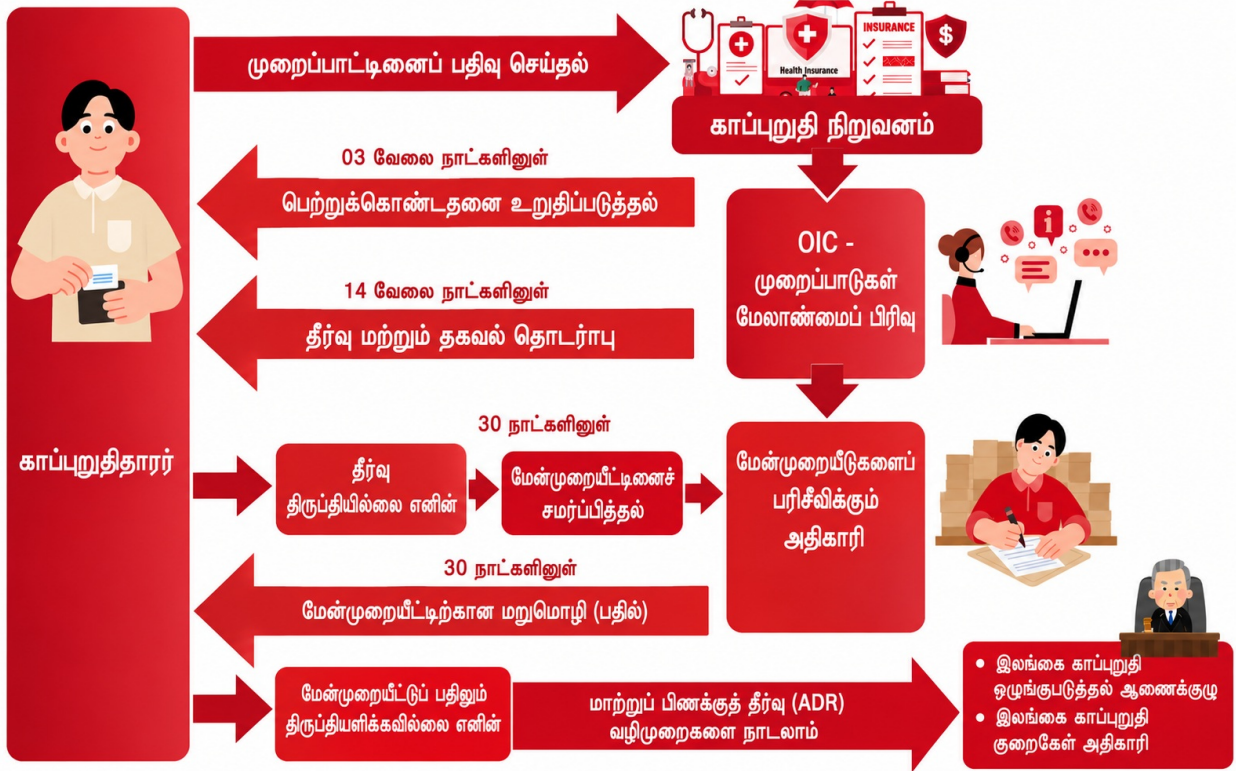
‘முறைப்பாடு’- காப்புறுதியாளர், தரகர் அல்லது முகவர் வழங்கிய சேவைகள் தொடர்பாக காப்புறுதியாளர் அல்லது தரகரிடம் முன்வைக்கப்படும் அதிருப்தியின் வெளிப்பாடு.

‘முறைப்பாட்டாளர்’- காப்புறுதியாளர் அல்லது தரகரிடம் முறைப்பாட்டினை மேற்கொள்ளும் நபர்.

‘காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவப் பிரிவின் பொறுப்பதிகாரி’- காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகளை வினைத்திறனாக, நியாயமாக மற்றும் தகுந்த காலத்தில் கையாள்வதற்கான முதன்மைப் பொறுப்பினை வகிக்கும் காப்புறுதியாளரின் நியமிக்கப்பட்ட சிரேஷ்ட நிர்வாக அதிகாரி.

‘மேன்முறையீடுகளை பரிசீலிக்கும் அதிகாரி’- காப்புறுதிதாரர்களின் நலன்களைப் பாதுகாத்து மேன்முறையீடுகளுக்குத் திறம்படவும் மற்றும் வினைத்திறனாகவும் தீர்வு வழங்கும் முறைப்பாட்டுத் துரித செயல்முறையின் இரண்டாம் நிலையாகச் செயல்படும் காப்புறுதியாளரின் பிரதான அதிகாரி அல்லது நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரி.

### 3. காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாடுகள் கையாளும் நடைமுறை - தகவல் விளக்கப்படம்



#### 4. முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் காலக்கெடுகள்

காப்புறுதிதாரர்களின் முறைப்பாடுகளைக் கையாள்வதற்காக காப்புறுதியாளர்கள் மற்றும் தரகர்களுக்கான முறைப்பாடு கையாளல் தொடர்பான 2016 ஆம் ஆண்டின் வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் நிர்ணயிக்கப்பட்ட குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை கீழே வழங்கப்பட்டுள்ள கால வரையறைகள் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துகின்றன.

செயல்முறை	கால வரையறை (TAT)
முறைப்பாட்டினை ஏற்றுக்கொள்ளல்	பெறப்பட்ட திகதியிலிருந்து 3 வேலை நாட்களினுள்
முறைப்பாட்டிற்குத் தீர்வு வழங்குதல் மற்றும் வழங்கப்பட்ட தீர்வு அல்லது தீர்வு வழங்குவதில் ஏற்படும் தாமதங்கள் தொடர்பாக முறைப்பாட்டாளருக்கு அறிவித்தல்	பெறப்பட்ட திகதியிலிருந்து 14 வேலை நாட்களினுள் (தீர்வு வழங்கப்படும் வரை முறைப்பாட்டாளர் தொடர்ச்சியான அடிப்படையில் தகவலறியச் செய்யப்படுவார்).
மேன்முறையீடுகளை ஏற்றுக்கொள்ளல்	தீர்வு அல்லது மறுமொழி அறிவிக்கப்பட்ட திகதியிலிருந்து 30 நாட்களினுள்
வழங்கப்பட்ட தீர்வுக்கு எதிராக முன்வைக்கப்பட்ட மேன்முறையீட்டிற்குப் பதிலளித்தல்	மேன்முறையீடு பெறப்பட்ட திகதியிலிருந்து 30 நாட்களினுள்

\*முறைப்பாட்டின் தன்மை சிக்கலானதாக இருக்கும் சந்தர்ப்பங்களில் மேற்குறிப்பிடப்பட்ட கால வரையறைகள் நீடிக்கப்படலாம். இத்தகைய சிக்கலான நிலைமைகள் பல்வேறு காரணிகளால் ஏற்படக்கூடும். அவ்வாறு ஏற்படுமிடத்து தாமதத்திற்கான காரணங்கள் உங்களுக்கு விளக்கப்படுவதோடு தொடர்பான விடயம் முழுமையாகத் தீர்க்கப்படும் வரை அதன் நிலை (போக்கு) தொடர்பாக உங்களுக்குத் தொடர்ச்சியாகத் தகவல் வழங்கப்படும்.

#### 5. எவ்வாறு முறைப்பாடு ஒன்றை மேற்கொள்வது

முறைப்பாடுகள் சிங்களம், தமிழ் அல்லது ஆங்கில மொழிகளில் சமர்ப்பிக்கப்படலாம். முறைப்பாடு சமர்ப்பிக்கப்பட்ட அதே மொழியில் பதில்கள் வழங்கப்படும்.

எமது காப்புறுதித் திட்டங்கள் அல்லது சேவைகள் தொடர்பாக ஏற்படும் எந்தவொரு அதிருப்தியையும் தெரிவிக்கும் வகையில் காப்புறுதிதாரர்கள் முறைப்பாடுகளைச் சமர்ப்பிப்பதற்காக பல்வேறு வசதியான தொடர்பாடல் வழிமுறைகளை நாம் வழங்குகின்றோம். காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவத்திற்காக அர்ப்பணிக்கப்பட்ட எமது குழுவினை கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள எந்தவொரு தொடர்பாடல் முறையினூடாகவும் தொடர்பு கொள்ளலாம்:

தொடர்பு முறை		தொலைபேசி இலக்கம்/ முகவரி / மின்னஞ்சல் முகவரி
வாய்மொழியாக		
i. தொலைபேசி	+94 112310221	
ii. நேரில் வருகை	AIA இன்சூரன்ஸ் லங்கா லிமிடட், AIA டவர், த.பெ. இல. 2088, இல 92, தர்மபால மாவத்தை, கொழும்பு 07, இலங்கை  இதற்கு மேலதிகமாக எமது எந்தவொரு கிளையினையும் தொடர்பு கொள்வதன் மூலம் உங்கள் முறைப்பாட்டினைப் பதிவு செய்யலாம்.	
எழுத்து மூலமாக		
i. மின்னஞ்சல்	LKE_Investigations@aia.com	
ii. தொலைநகல்	+94 112447620	
iii. அஞ்சல்	AIA இன்சூரன்ஸ் லங்கா லிமிடட், AIA டவர், த.பெ. இல. 2088, இல 92, தர்மபால மாவத்தை, கொழும்பு 07, இலங்கை	
iv. இணையத்தளம்	<a href="https://www.aialife.com.lk">https://www.aialife.com.lk</a>	

## 6. முறைப்பாடு யாருக்கு அனுப்பப்படல் வேண்டும்

உங்கள் முறைப்பாடுகள் காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவப் பிரிவின் பொறுப்பதிகாரிக்கு அனுப்பப்படல் வேண்டும்.

காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவப் பிரிவின் பொறுப்பதிகாரியின் நேரடித் தொடர்பு விபரங்கள்	
பெயர்	சுரணி நெலுஷா டி அல்விஸ்
பதவி	வணிகக் கையகப்படுத்தல் மற்றும் அழைப்பு நிலையப் பிரிவின் தலைவர் காப்புறுதிதாரர் முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவப் பிரிவின் பொறுப்பதிகாரி
முகவரி	AIA இன்சூரன்ஸ் லங்கா லிமிடட், AIA டவர், த.பெ. இல. 2088, இல 92, தர்மபால மாவத்தை, கொழும்பு 07, இலங்கை
நேரடித் தொலைபேசி	+94 112310309
கைபேசி	+94 772445092
தொலைநகல்	+94 112447620
மின்னஞ்சல்	surani.dealwis@aia.com

## 7. முறைப்பாட்டுடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள்

காப்புறுதிதாரர் ஒருவர் அழைப்பு நிலையத்தின் ஊடாக வாய்மொழி முறைப்பாடொன்றை முன்வைக்கலாம். எனினும் முறைப்பாட்டினை விசாரணை செய்வதற்குத் தேவையான அனைத்துத் தொடர்புடைய ஆதாரங்களையும் தகவல்களையும் திரட்டும் நோக்கில் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்களுடன் எழுத்துமூல முறைப்பாடொன்றைச் சமர்ப்பிப்பது வலுவானதாகப் பரிந்துரைக்கப்படுகின்றது.

- i. காப்புறுதிதாரரின் முழுப்பெயர், முகவரி, காப்புறுதித் திட்ட இலக்கம் அல்லது தேசிய அடையாள அட்டை (NIC) இலக்கம் ஆகியவை தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட்ட எழுத்து மூலமான முறைப்பாட்டுக் கடிதம்.
- ii. முறைப்பாட்டினைப் பாதிக்கக்கூடிய அல்லது அதனுடன் தொடர்புடைய ஏதேனும் சூழ்நிலைகள் அல்லது நிகழ்வுகள் உட்பட முறைப்பாட்டுடன் தொடர்புடைய அனைத்துச் சம்பவங்களினதும் விரிவான விபரம்.
- iii. கடிதங்கள், விலைமனுக்கள் மற்றும் முன்னைய தொடர்பாடல்கள் உள்ளிட்ட விடயத்துடன் தொடர்புடைய அனைத்து ஆதார ஆவணங்களின் பிரதிகள்.
- iv. பொருந்தக்கூடிய சந்தர்ப்பங்களில் ஏற்பட்ட இழப்புகளை உறுதிப்படுத்தும் ஆதார ஆவணங்கள்.
- v. பிரச்சினைக்குத் தீர்வு காண்பதற்காக அவசியமானதாக முறைப்பாட்டாளர் கருதும் எதிர்பார்க்கப்படும் தீர்வு அல்லது நிவாரண நடவடிக்கையினைக் குறிப்பிடும் அறிக்கை.
- vi. முறைப்பாட்டின் தன்மை மற்றும் சிக்கலான நிலையினை அடிப்படையாகக் கொண்டு நிறுவனம் நியாயமான முறையில் கோரக்கூடிய ஏதேனும் மேலதிகமான ஆவணங்கள் அல்லது தகவல்கள்.

## 8. முறைப்பாடு எப்போது ஏற்றுக்கொள்ளப்படும்

அனைத்து முறைப்பாடுகளும் பெறப்பட்டதிலிருந்து 3 வேலை நாட்களுக்குள் பதிவு செய்யப்பட்டு குறுஞ்செய்தி (SMS), மின்னஞ்சல் அல்லது கடிதம் மூலமாக ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டமை உறுதிப்படுத்தப்படும். ஒவ்வொரு முறைப்பாட்டிற்கும் ஒரு குறிப்பு இலக்கம் வழங்கப்படும், அது ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டமைக்கான உறுதிப்படுத்தலுடன் இணைக்கப்பட்டிருக்கும். அந்த உறுதிப்படுத்தலில் முறைப்பாடு தொடர்பாக நீங்கள் தொடர்புகொள்ள வேண்டிய அதிகாரியின் பெயர், பதவி மற்றும் தொடர்பு விபரங்கள் இடம்பெற்றிருக்கும்.

மேலும் ஒரு முறைப்பாட்டிற்கான தீர்வு 3 வேலை நாட்களுக்குள் வழங்கப்படக்கூடியதாக இருந்தால், அந்தத் தீர்வும் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டமைக்கான உறுதிப்படுத்தலுடன் இணைத்து முறைப்பாட்டாளருக்கு அறிவிக்கப்படும்.

## 9. முன்வைக்கப்பட்ட முறைப்பாட்டின் தற்போதைய நிலையினை எவ்வாறு அறிந்து கொள்வது

காப்புறுதிதாரர்கள் எமது அழைப்பு நிலையத்தை +94 112310310 என்ற இலக்கத்தின் ஊடாகவோ அல்லது முறைப்பாடு முகாமைத்துவப் பிரிவு/அலகை +94 112310221 என்ற இலக்கத்தின் மூலமாகவோ தொடர்புகொள்வதன் மூலம் தங்களது முறைப்பாட்டின் தற்போதைய நிலையினை மிகவும் இலகுவாக அறிந்து கொள்ளலாம். மேலும் மேலே 5 ஆம் பிரிவில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளவாறு முறைப்பாட்டினைச் சமர்ப்பிக்கப் பயன்படுத்தப்பட்ட எந்தவொரு தொடர்பாடல் வழிமுறையினையும் அதன் நிலையினைப் (முன்னேற்றத்தினைப்) பின்தொடர்வதற்குப் பயன்படுத்தலாம். முறைப்பாட்டின் நிலை தொடர்பாக விசாரணை மேற்கொள்ளும் போது துரிதமான உதவியை வழங்குவதற்காக காப்புறுதிதாரர்கள் தங்களது முறைப்பாட்டிற்கு ஒதுக்கப்பட்டுள்ள தனித்துவமான குறிப்பு இலக்கத்தினை வழங்க வேண்டும்.

**10. 'மேன்முறையீடுகளைப் பரிசீலிக்கும் அதிகாரியின்' பதவி மற்றும் தொடர்பு விபரங்கள்: ஆரம்பத் தீர்வில் முறைப்பாட்டாளர் திருப்தியடையாத பட்சத்தில் மேன்முறையீடு சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டியவர்**

நிறுவனத்தின் முறைப்பாட்டு முகாமைத்துவப் பிரிவு/அலகினால் வழங்கப்பட்ட ஆரம்பத் தீர்வில் திருப்தியடையாத காப்புறுதிதாரர்கள் 'மேன்முறையீடுகளைப் பரிசீலிக்கும் அதிகாரியிடம்' மேன்முறையீடொன்றைச் சமர்ப்பிக்கலாம். நிறுவனத்தின் நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரியாகச் செயற்படும் 'மேன்முறையீடுகளைப் பரிசீலிக்கும் அதிகாரி' நிறுவனத்தின் முறைப்பாட்டுத் துரித செயல்முறையின் இரண்டாம் நிலையாகச் செயற்படுகின்றார். காப்புறுதிதாரர்களின் நலன்களைப் பாதுகாத்து முறைப்பாடுகள் திறம்படவும் மற்றும் வினைத்திறனான வகையிலும் தீர்க்கப்படுவதையும் அவர் இங்கு உறுதி செய்கின்றார்.

மேன்முறையீடுகளைப் பரிசீலிக்கும் அதிகாரியின் நேரடித் தொடர்பு விபரங்கள்	
பெயர்	சுரேஷ் எதிரிசிங்க
பதவி	செயற்பாட்டுப் பணிப்பாளர் - நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரி
முகவரி	AIA இன்சூரன்ஸ் லங்கா லிமிடட், AIA டவர், த.பெ. இல. 2088, இல 92, தர்மபால மாவத்தை, கொழும்பு 07, இலங்கை
நேரடித் தொலைபேசி	+94 112310188
கைபேசி	+94 777287744
தொலைநகல்	+94 112447620
E-mail மின்னஞ்சல்	suresh.edirisinghe@aia.com

**11. இறுதித் தீர்வில் முறைப்பாட்டாளர் திருப்தியடையாத பட்சத்தில் கிடைக்கக்கூடிய மாற்றுப் பிணக்குத் தீர்வு (ADR) வழிமுறைகள்**

மேன்முறையீட்டுச் செயல்முறை நிறைவடைந்த பின்னர் நிறுவனத்தினால் வழங்கப்படும் இறுதித் தீர்வில் காப்புறுதிதாரர்கள் திருப்தியடையாத பட்சத்தில் கீழே பட்டியலிடப்பட்டுள்ள மாற்றுப் பிணக்குத் தீர்வு (ADR) வழிமுறைகளில் ஏதேனும் ஒன்றின் ஊடாக மேலதிக நிவாரணத்தை நாடலாம். இவ்வழிமுறைகள் வெளிப்புறப் பிணக்குத் தீர்வு வழிகளாகக் கிடைக்கப்பெறுகின்றன.

கிடைக்கக்கூடிய ADR வழிமுறைகள்		
வழிமுறை	இலங்கைக் காப்புறுதி குறைகேள் அதிகாரி	இலங்கை காப்புறுதி ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழு (IRCSL)
முகவரி	இலங்கைக் காப்புறுதி குறைகேள் அதிகாரி, இல. 1, பெதெஸ்டா பிளேஸ், கொழும்பு 05	விசாரணைகள் பணிப்பாளர், இலங்கைக் காப்புறுதி ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழு, 11 ஆம் தளம், ஈஸ்ட் டவர், உலக வர்த்தக மையம், கொழும்பு 01
தொலைபேசி இலக்கம்	011-2505542/ 011-2505041	011-2396184-9/ 011-2335167
மின்னஞ்சல்	<a href="mailto:info@insuranceombudsman.lk">info@insuranceombudsman.lk</a>	<a href="mailto:investigation@ircsl.gov.lk">investigation@ircsl.gov.lk</a> <a href="mailto:info@ircsl.gov.lk">info@ircsl.gov.lk</a>
இணையத்தளம்	<a href="http://insuranceombudsman.lk">insuranceombudsman.lk</a>	<a href="http://ircsl.gov.lk">http://ircsl.gov.lk</a>