

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 කල හැක්කේ කෙසේද?

- AIA ඉන්ෂුරන්ස් ලංකා ලිමිටඩ්, අංක 92, ධර්මපාල මාවත, කොළඹ 07 යන ලිපිනයට ලිපියක් යොමු කිරීම මගින්
- 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 ජ්‍යෙෂ්ඨ 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 කලයුතු 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 ජ්‍යෙෂ්ඨ වරයෙකු හෝ විධායක මහතෙකු හෝ සම්බන්ධයෙන් නම් පැමිණිල්ල සිදු කල 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

විමර්ශනයේ අවසන් ප්‍රතිඵලය පිළිබඳව ඔබ සැඟිමකට පත් නොවන්නේ නම් අවසන් තීරණය ඔබ වෙත ලැබුණු දිනයේ සිට දින 30ක් තුළ අභියාචනයක් ලිපිනය හරහා ප්‍රධාන නිලධාරී, පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරණ අංශය වෙත යොමු කළ හැක.

ගංගා කාරියවසම්

සහකාර සාමාන්‍යාධිකාරී - හිමිකම් සහ පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරණ

AIA ඉන්ෂුරන්ස් ලංකා ලිමිටඩ්

අංක 92

ධර්මපාල මාවත

කොළඹ 07

දුරකථන අංක: +94 (0)11 231 0205

විද්‍යුත් තැපෑල: ganga.kariyawasam@aia.com

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

- ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන් තුමා
නො: 143A
වර්ජි 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