AIA

காப்புறுதிதாரர்களுக்கான இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைகளைக் கையாளும் நடைமுறை

AIA இன்சூரன்ஸ் லங்கா லிமிடட்
பதிப்பு 1.0

அமுலுக்கு வரும் திகதி: 01 ஒக்டோபர் 2026

இந்த வழிகாட்டியானது காப்புறுதிதாரர்கள், இழப்பீட்டுக் கோரிக்கையாளர்கள் மற்றும் பயனாளர்கள் இழப்பீட்டுக் கோரிக்கை செயல்முறையினைப் புரிந்துகொள்வதற்கு உதவும் வகையிலேயே தயாரிக்கப்பட்டுள்ளது. இதில் ஏதேனும் முரண்பாடு ஏற்படும் பட்சத்தில் தொடர்புடைய காப்புறுதித் திட்டத்தின் நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளே முன்னுரிமை பெறும்.

இந்த நடைமுறையின் நோக்கம்

AIA இன்சூரன்ஸ் லங்கா லிமிடட்டில் (“AIA”) இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைகள் நியாயமான முறையிலும், வெளிப்படையான முறையிலும், நியாயமான முறையில் இயன்றளவு விரைவாகவும் கையாளப்படுவதை உறுதிசெய்வதற்கு நாங்கள் மிகவும் அர்ப்பணிப்புடன் செயல்படுகின்றோம். காப்புறுதிதாரர்கள், இழப்பீட்டுக் கோரிக்கையாளர்கள் மற்றும் பயனாளர்கள் எவ்வாறு இழப்பீட்டுக் கோரிக்கையினை அறிவிக்க வேண்டும், எவ்வாறான ஆவணங்கள் வேண்டப்படும், இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைகளைச் செயலாக்குவதற்காக எதிர்பார்க்கப்படும் காலக்கெடுகள் மற்றும் முடிவு எவ்வாறு அறிவிக்கப்படும் என்பதை இந்த நடைமுறை தெளிவாகவே விளக்குகின்றது.

இழப்பீட்டுக் கோரிக்கை ஒன்றை எவ்வாறு அறிவிப்பது

- **AIA+ கைபேசிச் செயலி:** இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைகளை டிஜிட்டல் முறையில் சமர்ப்பித்து அவற்றின் நிலையினைக் கண்காணிக்கலாம்.
- **ஹொட்லைன்:** 011 7 400 600 (பணமில்லா இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைகள்) / 0112 310 310 (ஏனைய அனைத்து இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைகளும்).
- **மின்னஞ்சல்**: lk.info@aia.com
- **கிளை வலையமைப்பு:** எந்தவொரு AIA கிளையினையோ அல்லது தலைமை அலுவலக Life Link Desk இனையோ அணுகலாம்.
- **உங்கள் AIA வெல்த் பிளேனர் / நிதியியல் திட்டமிடல் அதிகாரி மூலம்:** உங்கள் இழப்பீட்டுக் கோரிக்கையை எவ்வாறு அறிவிப்பது என்பது குறித்து அவர்கள் உங்களுக்கு வழிகாட்டுவார்கள்.
- **பயனுள்ள இணைப்புகள்:** AIA+ செயலி / அப்ஸ்டோர் (App Store) /பிளேஸ்டோர் (Play Store) / இணைய இணைப்பு.

இழப்பீட்டுக் கோரிக்கையினைச் சமர்ப்பிக்கும் போது நீங்கள் வழங்க வேண்டிய தகவல்கள்

- காப்புறுதித் திட்ட இலக்கம் மற்றும் காப்புறுதிதாரரின் பெயர் .
- இழப்பீட்டுக் கோரிக்கையாளரின் / பயனாளரின் பெயர் மற்றும் பொருந்துமிடத்து ஆயுள் காப்புறுதி செய்யப்பட்ட நபருடனான உறவு.
- தேசிய அடையாள அட்டை (NIC) / கடவுச்சீட்டு இலக்கம் மற்றும் தற்போதைய தொடர்பு விபரங்கள்.
- தொடர்புடைய திகதிகள் உட்பட சம்பவம் தொடர்பான தெளிவான விளக்கம்.
- முழுமையாகப் பூர்த்தி செய்யப்பட்ட இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைப் படிவம் மற்றும் AIA கோரும் ஏனைய பிரகடனங்கள்.
- பணம் பெறுவதற்கு உரிமையுள்ள நபரின் வங்கிக் கணக்கு விபரங்கள்.
- இழப்பீட்டுக் கோரிக்கையுடன் தொடர்புடைய மருத்துவ, வைத்தியசாலை, பொலிஸ் அல்லது சட்ட ஆவணங்கள்.

படிப்படியான இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைச் செயல்முறை

1. **படி 1 – AIA க்கு அறிவித்தல்:** காப்புறுதி செய்யப்பட்ட சம்பவம் இடம்பெற்ற பின்னர் நியாயமான முறையில் இயன்றளவு விரைவாக எங்களுக்கு இழப்பீட்டுக் கோரிக்கை தொடர்பில் அறிவிக்கவும்.
2. **படி 2 – இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைப் படிவத்தைப் பூர்த்தி செய்தல்:** தொடர்புடைய AIA இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைப் படிவத்தைப் பயன்படுத்தி அனைத்துப் பகுதிகளையும் துல்லியமாகப் பூர்த்தி செய்யவும். சில அனுகூலங்களுக்காகப் படிவத்தின் ஒரு பகுதியை தகுதியான வைத்தியர் ஒருவர் பூர்த்தி செய்ய வேண்டியிருக்கலாம்.
3. **படி 3 – ஆதார ஆவணங்களைச் சமர்ப்பித்தல்:** கோரப்படும் குறிப்பிட்ட அனுகூலத்திற்குத் தேவையான அனைத்து ஆவணங்களையும் சமர்ப்பிக்கவும். முழுமையற்ற சமர்ப்பிப்புகள் மதிப்பீட்டைத் தாமதப்படுத்தக்கூடும்.
4. **படி 4 – பெற்றுக்கொண்டமைக்கான உறுதிப்படுத்தல் மற்றும் ஆரம்ப மதிப்பாய்வு:** சமர்ப்பிக்கப்பட்ட ஆவணங்களை நாங்கள் மதிப்பாய்வு செய்து மேலதிக ஆவணங்கள் அல்லது விளக்கங்கள் தேவையெனில் உங்களுக்கு அறிவிப்போம்.
5. **படி 5 – இழப்பீட்டுக் கோரிக்கை மதிப்பீடு:** எங்கள் இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைப் பிரிவு காப்புறுதித் திட்டத்தின் விதிமுறைகளுக்கு அமைவாக இழப்பீட்டுக் கோரிக்கையினை மதிப்பீடு செய்யும். அனுமதிக்கப்பட்டுள்ள மற்றும் தேவையான சந்தர்ப்பங்களில் வைத்தியசாலைகள், மருத்துவர்கள் அல்லது தொடர்புடைய ஏனைய தரப்பினரை நாங்கள் தொடர்பு கொள்ளலாம்.
6. **படி 6 – தீர்மானம் மற்றும் அறிவித்தல்:** இழப்பீட்டுக் கோரிக்கை அங்கீகரிக்கப்பட்டுள்ளதா, மேலதிக தகவல்கள் தேவைப்படுவதால் அது நிலுவையில் உள்ளதா அல்லது நிராகரிக்கப்பட்டுள்ளதா என்பதை நாங்கள் உங்களுக்கு அறிவிப்போம். இழப்பீட்டுக் கோரிக்கை முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டால் அதற்கான காரணங்களை நாங்கள் உங்களுக்கு அறிவிப்போம்.
7. **படி 7 – கொடுப்பனவு:** இழப்பீட்டுக் கோரிக்கை அங்கீகரிக்கப்பட்டால் வழங்கப்பட்ட வங்கிக் கணக்கு விபரங்களின் அடிப்படையில் பணம் பெறுவதற்கு உரிமையுள்ள நபருக்கோ அல்லது வைத்தியசாலைக்கோ கொடுப்பனவு செய்யப்படும். இது உரிமை ஒப்படைப்பு, நியமனம் அல்லது சட்ட ரீதியான தேவைகளுக்கு உட்பட்டதாகும்.

தேவையான ஆவணங்கள்

மரண இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைகள்

- பூர்த்தி செய்யப்பட்ட மரண இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைப் படிவம் (இழப்பீட்டுக் கோரிக்கையாளரால் பூர்த்தி செய்யப்படல் வேண்டும்).
- மரணச் சான்றிதழ்.
- பயனாளியின்/பயனாளிகளின் தேசிய அடையாள அட்டை (NIC) / கடவுச்சீட்டு; பயனாளர் சிறுவராக இருந்தால் பிறப்புச் சான்றிதழ் மற்றும் சட்ட ரீதியான பாதுகாவலரின் விபரங்கள் கோரப்படலாம்.
- விசாரணை அறிக்கை மற்றும்/அல்லது பிரேதப் பரிசோதனை அறிக்கை (பொருந்துமிடத்து).
- மருத்துவ அறிக்கைகள் (பொருந்துமிடத்து).
- உரிமை ஒப்படைப்பு ஆவணம் (பொருந்துமிடத்து).
- தேவையான சந்தர்ப்பங்களில் அரசாங்கப் பகுப்பாய்வாளர் அறிக்கை, நீதிமன்ற நடவடிக்கை அறிக்கை அல்லது பொலிஸ் அறிக்கை போன்ற மேலதிக ஆதார ஆவணங்களும் கோரப்படலாம்.

வைத்தியசாலையில் அனுமதித்தல், சத்திரசிகிச்சைகள், இயலாமை(ஊனமுற்ற) நிலை, தீவிர நோய் மற்றும் ஏனைய வாழ்நாள் அனுகூலங்களுக்கான இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைகள்

- இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைப் படிவம் பகுதி I (காப்புறுதித் திட்ட உரிமையாளரால் பூர்த்தி செய்யப்படல் வேண்டும்).
- இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைப் படிவம் பகுதி II (பொருந்துமிடத்து இறுதியாகச் சிகிச்சையளித்த வைத்திய அதிகாரியால் பூர்த்தி செய்யப்படல் வேண்டும்).
- தொடர்புடைய மருத்துவ அறிக்கைகள் (உதாரணமாக, நோயறிதல் அட்டை, ஆய்வகப் பரிசோதனை முடிவுகள், ஸ்கேன் அறிக்கைகள் மற்றும் நிபுணர் மருத்துவ அறிக்கைகள்).
- மீளளிப்புக் கோரிக்கைகளுக்காக வைத்தியசாலைப் பற்றுச்சீட்டுகள், அசல் விலைப்பட்டியல்கள் அல்லது பணம் செலுத்தப்பட்ட பற்றுச்சீட்டுகள், அத்துடன் மருந்துப் பரிந்துரைகள் (பொருந்துமிடத்து).

இழப்பீட்டுக் கோரிக்கை மதிப்பீடு மற்றும் மேலதிக தேவைகள்

ஒவ்வொரு இழப்பீட்டுக் கோரிக்கையும் தனித்தனியாகவும், காப்புறுதித் திட்டத்தின் நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு அமைவாகவும் மதிப்பீடு செய்யப்படும். தேவையான சந்தர்ப்பங்களில் இறுதித் தீர்மானம் எடுக்கப்படுவதற்கு முன்னர் மேலதிக தகவல்கள், மருத்துவ ஆதாரங்கள், விளக்கங்கள், விசாரணை அறிக்கைகள் அல்லது சட்ட ஆவணங்களை AIA கோரலாம்.

சேவைத் தரநிலைகள் மற்றும் எதிர்பார்க்கப்படும் காலக்கெடுக்கள்

தேவையான அனைத்து ஆவணங்களும் பெறப்பட்ட பின்னர் எங்களின் சேவைத் தரநிலைகள் அமுலுக்கு வரும்.

இழப்பீட்டுக் கோரிக்கை வகை	சேவைத் தரம்	எதிர்பார்க்கப்படும் காலக்கெடு
பணமில்லா இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைகள்	இழப்பீட்டுக் கோரிக்கையைப் பெற்றுக்கொண்டமைக்கான உறுதிப்படுத்தல் மற்றும் தேவையான ஆவணங்களைக் கோருதல்	2 மணித்தியாலங்களுக்குள்
பணமில்லா இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைகள்	விசாரணையின்றி இழப்பீட்டுக் கோரிக்கையைத் தீர்த்தல்	2 மணித்தியாலங்களுக்குள்
பணமில்லா இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைகள்	காரணங்களுடன் நிராகரிப்பு / இழப்பீட்டுக் கோரிக்கையை மறுத்தல் தொடர்பான அறிவித்தல்	2 மணித்தியாலங்களுக்குள்
சிறிய இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைகள்	இழப்பீட்டுக் கோரிக்கையைப் பெற்றுக்கொண்டமைக்கான உறுதிப்படுத்தல் மற்றும் தேவையான ஆவணங்களைக் கோருதல்	3 வேலை நாட்களுக்குள்
சிறிய இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைகள்	விசாரணையின்றி இழப்பீட்டுக் கோரிக்கையைத் தீர்த்தல்	3 வேலை நாட்களுக்குள்
சிறிய இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைகள்	காரணங்களுடன் நிராகரிப்பு / இழப்பீட்டுக் கோரிக்கையை மறுத்தல் தொடர்பான அறிவித்தல்	3 வேலை நாட்களுக்குள்
சிறிய இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைகள்	விசாரணையுடன் இழப்பீட்டுக் கோரிக்கையைத் தீர்த்தல்	14 வேலை நாட்களுக்குள்
பாரிய இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைகள்	இழப்பீட்டுக் கோரிக்கையைப் பெற்றுக்கொண்டமைக்கான உறுதிப்படுத்தல் மற்றும் தேவையான ஆவணங்களைக் கோருதல்	3 வேலை நாட்களுக்குள்
பாரிய இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைகள்	விசாரணையின்றி இழப்பீட்டுக் கோரிக்கையைத் தீர்த்தல்	5 வேலை நாட்களுக்குள்
பாரிய இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைகள்	காரணங்களுடன் நிராகரிப்பு / இழப்பீட்டுக் கோரிக்கையை மறுத்தல் தொடர்பான அறிவித்தல்	5 வேலை நாட்களுக்குள்
பாரிய இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைகள்	விசாரணையுடன் இழப்பீட்டுக் கோரிக்கையைத் தீர்த்தல்	14 வேலை நாட்களுக்குள்

சிறிய இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைகள்: வைத்தியசாலையில் அனுமதித்தலுக்கான அனுகூலம் (நாளொன்றுக்கு) மற்றும் வைத்தியசாலைச் செலவுக் காப்பீடு (பற்றுச்சீட்டுக் காப்பீடு)
பாரிய இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைகள்: ஏனைய அனைத்து இழப்பீட்டுக் கோரிக்கை வகைகளும்.

தேவையான படிவங்கள்

- (தனிநபர் ஆயுள் காப்புறுதித் திட்டத்தின்) மரண இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைகளுக்கான தேவையான படிவங்கள்: மரண இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைப் படிவம்; வைத்தியசாலை சிகிச்சைச் சான்றிதழ்.
- ஏனைய அனுகூலங்களுக்கான தேவையான படிவங்கள் (தனிநபர் மற்றும் குழு ஆயுள் காப்புறுதி): இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைப் படிவம்.
- குழு ஆயுள் காப்புறுதித் திட்டத்தின் மரண இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைகளுக்கான தேவையான படிவங்கள்: மரண இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைப் படிவம்; வைத்தியசாலைச சிகிச்சைச் சான்றிதழ்.

அங்கீகரிக்கப்பட்ட இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைகளுக்கான கொடுப்பனவுகளை AIA எவ்வாறு மேற்கொள்கின்றது

- மரண இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைகளுக்கான கொடுப்பனவுகளானது தொடர்புடைய காப்புறுதித் திட்ட அனுகூலம் மற்றும் காப்புறுதித் திட்டத்தின் சட்டரீதியான நிலைக்கு ஏற்ப காப்புறுதித் திட்ட உரிமையாளர், பயனாளர், உரித்தாளர் (உரிமை ஒப்படைப்பு பெற்றவர்), நியமனதாரர் அல்லது சட்டரீதியாக பணம் பெறுவதற்கு உரிமையுள்ள வேறு நபருக்கு வழங்கப்படும்.
- மீளளிப்புக் கோரிக்கைகள் அல்லது வாழ்நாள் அனுகூலங்களுக்கான இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைகளுக்கான கொடுப்பனவுகள் பொதுவாக இழப்பீட்டுக் கோரிக்கைப் படிவத்தில் வழங்கப்பட்ட வங்கிக் கணக்கு விபரங்கள் அல்லது AIA ஏற்றுக்கொண்ட ஏனைய கொடுப்பனவு அறிவுறுத்தல் பதிவுகளின் அடிப்படையில் மேற்கொள்ளப்படும்.
- மேற்கூறியவற்றிற்கு மேலதிகமாக நிதியை விடுவிப்பதற்காகப் பணம் பெறுவதற்கு உரித்துள்ள நபரிடம் கொடுப்பனவு பெறப்பட்டமைக்கான உறுதிப்படுத்தல் படிவத்தைப் பூர்த்தி செய்யுமாறும் AIA கோரலாம்.

முக்கியமான சட்ட மற்றும் காப்புறுதித் திட்டக் குறிப்புகள்

- இந்த நடைமுறை ஒரு பொதுவான வழிகாட்டியாகும். இது எந்தவொரு காப்புறுதித் திட்ட நியதியையும், விலக்களிப்பையும், வரம்பையும், காத்திருப்புக் காலத்தையும் அல்லது நிபந்தனையையும் மாற்றவோ, பதிலீடு செய்யவோ அல்லது மேலாதிக்கம் செலுத்தவோ மாட்டாது.
- இழப்பீட்டுக் கோரிக்கையை மதிப்பீடு செய்வதற்கு நியாயமான முறையில் தேவையான சந்தர்ப்பங்களில் மேலதிக ஆவணங்கள் அல்லது தகவல்களைக் கோரும் உரிமையை AIA தக்கவைத்துள்ளது.
- பொருந்தக்கூடிய சட்டம் மற்றும் காப்புறுதித் திட்ட நியதிகளுக்கு உட்பட்டு தவறான, தவறாக வழிநடத்தக்கூடிய அல்லது முழுமையற்ற தகவல்கள் இழப்பீட்டுக் கோரிக்கையின் மதிப்பீட்டைப் பாதிக்கக்கூடும் மற்றும் செயலாக்கத்தில் தாமதம், அனுகூலக் குறைப்பு அல்லது இழப்பீட்டுக் கோரிக்கை நிராகரிப்பு ஆகியவற்றிற்கும் வழிவகுக்கலாம்.
- இந்த வழிகாட்டிக்கும் மற்றும் காப்புறுதித் திட்ட ஒப்பந்தத்திற்கும் இடையில் ஏதேனும் முரண்பாடு ஏற்படுமிடத்து காப்புறுதித் திட்ட ஒப்பந்தமும் பொருந்தக்கூடிய சட்டமுமே முன்னுரிமை பெறும்.