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 அறிவோம், அவ்வாறு செய்தால், அதை சரியான நேரத்தில் சரிசெய்வதை உறுதிசெய்ய விரும்புகிறோம்.

இந்த நடைமுறையின் நோக்கம் பின்வருபவற்றை உறுதி செய்வதாகும்:

- எமது முறைபாடுகள் பதிவு மற்றும் கையாளும் நடைமுறைகள் பற்றி நீங்கள் அறிந்திருத்தல்
- உங்கள் முறைபாடுகள் அனைத்து தகவல் அல்லது ஆதாரங்களின் அடிப்படையில் சமநிலையான 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 இன்சூரன்ஸ் லங்கா லிமிடெட், இல. 92, தர்மபால மாவத்தை, கொழும்பு 07

தொலைபேசி : +94 (0)11 231 0205

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 இன்சூரன்ஸ் 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 விபரங்கள் 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.
- முறைபாட்டின் ஊடாக எதிர்பார்க்கும் முடிவு அல்லது தீர்மானம்

4) எமது முறைபாடுகள் பதிவு மற்றும் கையாளும் நடைமுறை

- **நாம் ஏற்றுக் கொள்கின்றோம் :**

தொலைபேசி மூலமாகவோ, தபால் மூலமாகவோ அல்லது மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ முறைபாடுகள் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 3 வேலை நாட்களுக்குள் முறைபாடுகளை ஏற்கின்றோம்.

- ○ **நாம் மதிப்பாய்வு செய்கிறோம்:**

- உங்கள் முறைபாட்டின் 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, முறைபாடுகள் ஏற்பட்ட நாளிலிருந்து 14 நாட்களுக்குள் உங்கள் புகாரைத் தீர்க்க முயற்சிப்போம்.
- ஒரு வெல்த் பிளானர் / நிதி திட்டமிடல் அதிகாரி மீது நீங்கள் முறைபாடு 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 முறைபாடு தொடர்பாக நாங்கள் எடுத்த நடவடிக்கைகள் குறித்து உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.

5) எமது இணக்கபாட்டிற்கான 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