

AIA Sri Lanka வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் நடைமுறை

AIA ஸ்ரீலங்காவுடனான, உங்களது அனுபவம் தொழில்முறை நிபுணத்துவம் கொண்டதாகவும், பலன்மிக்கதாகவும் இருக்க வேண்டும். என்பதை உறுதிப்படுத்த விரும்புகிறோம். எவ்வாறாயினும், சில நேரங்களில் தவறுகள் இடம்பெறலாம் என்பதை நாங்கள் அறிவோம், அவ்வாறு இடம்பெற்றால், அதை உரிய நேரத்தில் சரிசெய்வதை உறுதிசெய்ய விரும்புகிறோம்.

இது முறைப்பாடுகள் கையாளும் செயல்முறையை சுட்டிக்காட்டுகிறது:

- நீங்கள் எவ்வாறு முறைப்பாடு செய்யலாம் (மற்றும் அதற்கான ஆதரவை நீங்கள் எவ்வாறு பெறலாம்)
- நீங்கள் முறைப்பாடு செய்தால் என்ன நடக்கும் (மற்றும் செயல்முறைகள் மற்றும் காலக்கெடுக்கள்)
- வெளிவரும் தீர்ப்பில் நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் என்ன செய்யலாம்

நீங்கள் எவ்வாறு முறைப்பாடு செய்யலாம்

முறைப்பாடுகளை எமக்கு அளிக்க பல வழிகள் உள்ளன. உங்களுக்கு மிகவும் வசதியான முறையை நீங்கள் பயன்படுத்தலாம்:

1. lk.info@aia.com எனும் எமது மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு அனுப்பவும்
2. **AIA** இன்சூவரன்ஸ் லங்கா லிமிடெட், இல. 92, தர்மபால மாவத்தை, கொழும்பு 07 என்ற முகவரிக்கு அனுப்பவும்.
3. உங்கள் **AIA** வெல்த் பிளானர்/நிதி திட்டமிடல் அதிகாரியைத் தொடர்பு கொள்ளவும்
4. எங்கள் இணையதளத்தில் படிவத்தை பூர்த்தி செய்யுங்கள், நாங்கள் உங்களைத் தொடர்புகொள்வோம் (www.aialife.com.lk)
5. **AIA** வாடிக்கையாளர் இணையத்தின் (Company Portal) மூலம் தெரிவிக்கலாம்
6. உங்கள் அருகில் உள்ள **AIA** இன்சூவரன்ஸ் கிளைக்கு விஜயம் செய்யுங்கள்
7. 011 2 310 310 என்ற இலக்கம் ஊடாக எமது வாடிக்கையாளர் துரித சேவையை அழைக்கவும்

நீங்கள் முறைபாடு செய்தால் என்ன நடக்கும்

உங்கள் முறைபாடுகளை, தொலைபேசி மூலமாகவோ, தபால் மூலமாகவோ அல்லது மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ நாம் ஏற்றுக்கொள்வோம். வழக்கமாக, நீங்கள் முறைபாடு செய்து மூன்று வேலை நாட்களுக்குள் நாம் அதனை பெற்றுக் கொண்டோம் என உறுதி செய்வோம்.

நாம் உங்களுக்கு பின்வரும் விடயங்களை அறிவிப்போம்:

- உங்கள் முறைபாட்டை விசாரிக்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்
- உங்கள் முறைபாட்டின் முன்னேற்றம் குறித்த அறிவிப்பை எப்போது, எப்படி உங்களுக்கு வழங்குவோம் என்ற விபரங்கள்
- உங்கள் முறைபாட்டை தீர்க்க நாங்கள் முயற்சிக்கும் சமீபத்திய திகதி (உங்கள் முறைபாட்டிற்கு தீர்வு வழங்க மேலதிக தகவல்கள் ஏதும் தேவைப்படாவிட்டால், பொதுவாக 14 நாட்களுக்குள்))

நாம் வழங்கும் தீர்ப்பில் நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால்.. செய்ய வேண்டியது..

தீர்ப்பு கிடைத்ததிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் கீழ் காணும் நபருக்கு நீங்கள் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

கங்கா காரியவசம்

தலைவர் - உரிமைக்காரல்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் புகாரகள்

AIA இன்சூரன்ஸ் லங்கா லிமிடெட்

AIA டவர்,

இல. 92

தர்மபால மாவத்தை

கொழும்பு 07

உங்கள் முறைபாட்டை அனை இவர்களும் தெரிவிக்கலாம்:

இன்குவரன்ஸ் ஒம்புட்ஸ்மேன் இலங்கை

எண் 143/A

வஜிரா வீதி,

கொழும்பு 05

இலங்கையின் காப்புறுதி ஒழுங்குமுறை ஆணையம்

உலக வர்த்தக மையம்

கிழக்கு கோபுரம், நிலை 11

கொழும்பு