AICL میں کلیمز اور شکایات کے ازالے کا طریقہ کار

آدمجی انشورنس کمپنی لمیٹڈ میں ہم تمام حقیقی کلیمز کو ممکنہ حد تک جلد از جلد طے کرنے کو اپنا فرض سمجھتے ہیں اور اسے اپنے وعدے کی تکمیل کا ذریعہ جانتے ہیں جو ہم نے اپنے بیمہ دار سے پالیسی کی شکل میں کیا ہے۔

کلیم کی صورت میں، بیمہ دار سے دو چیزوں کی بیک وقت توقع رکھی جاتی ہے، یعنی جتنا جلد ممکن ہو AICL کو اطلاع دینا (تاہم بیش تر مواقع پر کلیم کی اطلاع دینے کا نظام الاوقات متعلقہ پالیسی (پالیسیز) میں بتادیا گیا ہے) اور نقصان کو کم سے کم کرنے کے لیے صورتِ حال/ نقصان سے اس طرح نمٹنا کہ جیسے انہوں نے بیمہ نہ کرا رکھا ہو۔

بیمہ دار AICL کو یا تو کسی ایسے سیلز ٹیم ممبر (ممبران) کے ذریعے اطلاع دے سکتا ہے جس کے توسط سے اس نے AICL میں بیمہ کرایا ہو یا درج ذیل رابطہ نمبروں کے ذریعے متعلقہ AICL ڈویژنز/ڈپارٹمنٹس کو مطلع کرسکتا ہے:

فون:

کراچی مین ڈویژن: 021-32427110-14

نیو یونٹ ڈویژن: 021-32415335-37

کارپوریٹ ڈویژن: 021-32413091-93

آدمجی ہاؤس ڈویژن: 021-32412623

کلفٹن ڈویژن: 021-35308131-33

لاہور مین: 042-35771245-59

گارڈن ٹاؤن ڈویژن: 042-35860501-3

فیصل آباد: 041-2603192-94

ملتان: 061-4543976, 061-4548614, 061-4589833

اسلام آباد: 051-111-242-111 & 051-2894125

کال سینٹر رابطہ نمبر 0800-00242 (موٹر کلیمز کے لیے)

کال سینٹر رابطہ نمبر 8823 4601 971+ (ٹریول کلیمز کے لیے۔ بیرونِ ملک)

ہاٹ لائن نمبرز: کراچی: 0300-2018246، لاہور: 0331-7333200، اسلام آباد 0308-5205833 (ہیلتھ کلیمز کے لیے)

اگر مندرجہ نمبر قابلِ رسائی نہ ہوں تو بیمہ دار info@adamjeeinsurance.com پر بھی کلیم کی اطلاع دے سکتا ہے۔ تاہم مذکورہ بالا کلیم پر کوئی بھی کارروائی کاروباری دنوں میں دفتری اوقات کے دوران کی جائے گی۔ بیمہ دار کے پاس متعلقہ سیلز پرسن/ متعلقہ سیلز ڈویژن وغیرہ سے رابطے کی تفصیلات موجود ہونی چاہئیں۔ تاکہ بروقت کارروائی کی جاسکے۔

ایک بار AICL کو کلیم کی اطلاع مل جانے کے بعد متعلقہ ڈویژن/ڈپارٹمنٹ اس پر فوری توجہ دے گا۔ جہاں ریگولیٹری تقاضوں کے تحت ضروری ہو، سیکیورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان (SECP) کے باضابطہ منظور شدہ خود مختار سروئیرز/لاس ایڈجسٹرز بھی مقرر کیے جائیں گے اور بیمہ دار کو ان کی تقرری کی اطلاع دی جائے گی۔ سروئیر/لاس ایڈجسٹر کلیم کے تخمینے کے لیے بیمہ دار سے رابطہ کرے گا۔ AICL کا متعلقہ ڈپارٹمنٹ اس کے بعد سروئیر اور بیمہ دار کے درمیان رابطے میں رہے گا، حتیٰ کہ کلیم اپنے منطقی نتیجے پر پہنچ جائے۔ بیمہ دار سے سروئیر/لاس ایڈجسٹر کو درکار ہر ممکن ضروری تعاون اور دستاویزات فراہم کرنے کی توقع کی جاتی ہے۔

ایسے کلیمز جن میں ریگولیٹری تقاضوں کے تحت سروئیر کی تقرری ضروری نہ ہو، مثلاً ہیلتھ کلیمز، ان پر اندرونِ ادارہ کارروائی عمل میں لائی جائے گی۔

اگر بیمہ دار نقصان کے تخمینے سے مطمئن نہ ہو تو وہ ابتدائی طور پر AICL میں اپنے کلیم سے وابستہ متعلقہ فرد سے رابطہ کرسکتا ہے اور اگر وہ سمجھے کہ مذکورہ شخص اس کی توقعات پوری کرنے سے قاصر ہے تو وہ مزید کارروائی کے لیے ای میل کے ذریعے complaint@adamjeeinsurance.com پر شکایت درج کراسکتا ہے۔