



انسورنس ریگولیٹری اینڈ
ڈیولپمنٹ اتھارٹی



”لائسنس
رجسٹریشن
بیمہ“



موٹر بیمہ
پر کتنا بچہ

کیا آپ کی بیمہ کمپنی سُن رہی ہے
آپ کی بات؟



اگر آپ کی بیمہ کمپنی آپ کی شکایتوں
کو نہیں سُن رہی ہے تو برائے مہربانی
رابطہ قائم کریں

آئی آر ڈی اے گریوینس کال سینٹر

ٹول فری نمبر: 155255

اور اپنی شکایتیں رجسٹر کرائیں اور اُن کی صورت حال کا پتہ لگائیں یا آپ ہمیں
www.igms.irda.gov.in پر لاگ آن کر سکتے ہیں

عوامی آگاہی کیلئے شروع کیا گیا بذریعہ
انسورنس ریگولیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی

INSURANCE REGULATORY AND
DEVELOPMENT AUTHORITY



نیٹ ورک اور ایجنسیوں کے ذریعہ
www.irda.gov.in

1. اس کتابچے کے بارے میں

اس کتابچے کو موٹر بیہیہ پر ایک رہنما کی حیثیت سے انشورنس ریگیولیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی (آئی آر ڈی اے) کے ذریعے تیار کیا گیا ہے اور یہ صرف عام معلومات دیتا ہے۔ اس میں دی ہوئی کوئی بھی معلومات کسی بیہیہ پالیسی کے اصولوں و ضابطوں کی جگہ نہیں لیتی ہے یا ان پر مقدم نہیں ہوتی ہے۔

کسی پالیسی کے تعلق سے مخصوص معلومات کیلئے یا کسی بھی دیگر اضافی معلومات کیلئے برائے مہربانی کسی باضابطہ طور پر لائسنس یافتہ ایجنٹ یا بروکر یا آئی آر ڈی اے سے رجسٹرڈ کردہ کسی بیہیہ کمپنی سے گفت و شنید کریں۔

مضمون:

1. اس کتابچے کے بارے میں
2. موٹر بیہیہ
3. اکثر پوچھے جانے والے سوالات
4. پالیسی ہولڈر کو خدمت فراہم کرنے کا TATs
5. اگر آپ کو کوئی شکایت ہو

گاڑی کے نقصان کا احاطہ نہیں کیا جائیگا۔ اسی لئے ایک پیکیج پالیسی لینا ہی بہتر ہوگا جو آپ کو وسیع احاطہ دے گی، بہ شمول آپ کی گاڑی کیلئے احاطے کے۔

• موٹر بیمہ کس کا احاطہ کرتا ہے:

ذیل میں دیئے گئے جو کھموں کی وجہ سے گاڑی کو ہونے والے نقصانات کا عام طور پر موٹر بیمہ پالیسی کے اوڈی سیکشن کے تحت احاطہ کیا جاتا ہے:

اے۔ آگ، دھماکہ، اپنے آپ جلنا، بجلی گرنا

بی۔ نقب زنی رڈ آکھ رچوری

سی۔ فساد اور ہڑتال

ڈی۔ زلزلہ

ای۔ سیلاب، آندھی، طوفان، بہت بھاری آندھی، جھکڑ، سیلاب، شدید

برف باری، حد سے زیادہ انجمادی درجہ حرارت

ایف۔ باہری طریقوں میں حادثہ

جی۔ بد قسمتی سے حادثہ

ایچ۔ دہشت گردانہ حملہ

آئی۔ ریل ربرک، اندرون ملک پانی کے راستوں، لفٹ، ایلیویٹر یا ہوائی

سفر کے دوران

جے۔ زمین دھنسا، چٹان گرنا

• موٹر بیمہ میں کیا شامل نہیں ہے:

ذیل میں دی گئی جنگامی حالات میں عام طور پر موٹر بیمہ پالیسی میں شامل نہیں ہیں:

2. موٹر بیمہ

• موٹر بیمہ کیا ہے:

موٹر بیمہ گاڑی کے مالک کو آگے مندرجہ باتوں کیلئے محافظت دیتا ہے (i) اُس کی گاڑی کے نقصان کیلئے (ii) گاڑی کے مالک کے خلاف قانون کے مطابق تعین کردہ ہونے کسی بھی ثالث فریق کی جوابدہی کیلئے ادائیگی۔ ثالث فریق بیمہ ایک قانونی ضرورت ہے۔ عوامی جگہ پر گاڑی کے استعمال کے سبب ہونے والی یا اُس سے پیش آ جانے والی ثالث فریق کی زندگی کو ہونے والے کسی بھی ضرر یا ملکیت کے نقصان کیلئے گاڑی کا مالک قانونی طور پر جوابدہ ہے۔ کسی عوامی جگہ پر بغیر بیمے کے گاڑی چلانا موٹر وہیٹیکلس ایکٹ، 1998 کی اصطلاح میں ایک قابل سزا جرم ہے۔

• موٹر بیمہ احاطے کی قسم:

خاص طور پر دو قسم کی بیمہ پالیسیاں ہوتی ہیں جو موٹر بیمہ کا احاطہ پیش کرتی ہیں:

اے۔ صرف جوابدہی کی پالیسی (قانونی ضرورت)

بی۔ پیکیج پالیسی (صرف جوابدہی کی پالیسی + مالک کی گاڑی کے نقصان کا

احاطہ جو عام طور پر اوڈی احاطہ کہلاتا ہے)

یاد رکھیں کہ اگر آپ صرف ایک صرف جوابدہی کی پالیسی لیتے ہیں تو، آپ کے



3. موٹر بیمے پر اکثر پوچھے جانے والے سوالات

سوال. مجھے کون سا موٹر بیمہ احاطہ خریدنا چاہئے؟ کیا مجھے وسیع بیمہ یا صرف جوابدہی کی پالیسی خریدنا چاہئے؟

جواب. ہندوستان میں عوامی سڑکوں پر چلنے والی تمام گاڑیوں کیلئے ثالث فریق کی جوابدہی کا بیمہ ضروری ہے۔ یہ دوسرے لوگوں کو ہونے والے اُن ضرروں اور نقصانات کیلئے جوابدہ ہے جن کیلئے آپ ذمہ دار ہیں۔ علاوہ ازیں، آپ کا وسیع بیمہ پینسج پالیسی کے ذریعے گاڑی کو پہنچنے والے نقصان یا ضرروں کیلئے احاطہ کرنا بہتر ہوگا جو 'جوابدہ' اور بیمہ کردہ گاڑی کیلئے 'خود کے نقصان' دونوں کا احاطہ کرتا ہے۔ صرف جوابدہی کے احاطے کو ایکٹ اولٹی کور بھی کہا جاتا ہے۔

سوال. پریٹیمیم کا تعین کیسے کیا جاتا ہے؟

جواب. بہت سے عناصر اس پریٹیمیم کا تعین کرتے ہیں جو آپ ادا کریں گے۔ خود کے نقصان کے احاطے کیلئے مختلف بیمہ کمپنیاں ایک ہی احاطے کیلئے مختلف پریٹیمیمس چارج کرتی ہیں۔ دیکھ بھال کے خریداری کریں؛ موازنے کیلئے تین یا زیادہ کوئس بہتر ہوتے ہیں۔ الگ الگ بیمہ کرنے والوں کی ویب سائٹس دیکھیں؛ اس سے آپ کو پریٹیمیم کا موازنہ کرنے میں مدد ملے گی۔ کٹوتی کی رقم، احاطے اور آئی ڈی وی کا موازنہ کرنا نہ بھولیں کیونکہ بیمہ کرنے والے کا پریٹیمیم کمتر ہو سکتا ہے لیکن اس میں کٹوتی کے لائق رقم زیادہ، کمتر احاطے اور کمر آئی ڈی وی ہو سکتا ہے، جو دعوے کے تصفیے کے معاملے میں آپ پر منفی طور پر اثر انداز ہوں گے۔



- کارآمد ڈرائیونگ لائسنس نہ ہونا
- زہریلی شراب/نشیات کے اثر میں رہنا
- جغرافیائی حدود کے باہر حادثہ ہونا
- جب گاڑی غیر قانونی مقاصد کیلئے زیر استعمال ہوئی ہو
- الیکٹریکل/میکانیکل بگاڑ
- بیمہ کردہ رقم کی بنیاد:
- خود کے نقصان کیلئے:

موٹر بیمہ پالیسی کے تحت بیمہ کردہ رقم بیمہ کردہ کی اعلان کردہ قدر کی حیثیت سے معروف تصور کی بنیاد پر تعین کردہ موٹر بیمہ کی قدر کی عکاسی کرتی ہے۔ بیمہ کردہ کی اعلان کردہ قدر وہ قدر ہے جسے تیار کردہ کی موجودہ قدر اور گاڑی کی عمر کی بنیاد پر قوت خرید میں کمی کر کے نکالا جاتا ہے۔

ثالث فریق کیلئے:

احاطہ موٹر و ہیٹیکس ایکٹ، 1998 کی مطابقت کے مطابق ہے۔ مالک۔ ڈرائیور کیلئے ضروری ذاتی حادثے کا احاطہ بھی شامل کیا گیا ہے۔ بہت سے دیگر خطرات کا احاطہ کرنے کیلئے پالیسی میں توسیع بھی کی جاسکتی ہے جیسے کہ گاڑی میں سوار لوگوں کیلئے ذاتی حادثہ، ڈرائیور کیلئے کام کرنے والے کا معاوضہ، وغیرہ جو قانون کے تحت اُس کیلئے احاطے کے علاوہ دستیاب ہے۔

جواب۔ خود کے نقصان کیلئے، گاڑی کی بیمہ کردہ رقم ”بیمہ کردہ کی اعلان کردہ قدر“ کہلاتی ہے اور وہ گاڑی کی موجودہ بازار کی قیمت کی عکاسی کرتی ہے۔ ثالث فریق کی جوابدہی کی احاطے کیلئے، اس میں ثالث فریق کے ضرروں کیلئے لامحدود احاطہ ہے، بہر حال، ثالث فریق کی ملکیت کے نقصانات کیلئے 750,000 روپے تک کا احاطہ ہے۔ بیمہ کردہ کو اختیار ہوگا کہ وہ ثالث فریق کی ملکیت کے نقصان کو 6,000 روپے تک محدود کر دیں جس سے ”صرف جوابدہی“ کے پرمیٹیم میں کمی ہوگی۔

سوال۔ پالیسی کی مدت کیا ہے؟

جواب۔ پالیسی عام طور پر ایک سال کی مدت کیلئے کارآمد ہے اور آخری تاریخ سے پہلے اُسے رینوو کرانا ہوتا ہے۔ پرمیٹیم کو وقت پر ادا کریں۔ کوئی بھی بیمہ کرنے والا پرمیٹیم کی ادائیگی کیلئے گریس مدت پیش نہیں کرتا ہے۔ آخری تاریخ ہی آخری تاریخ ہوتی ہے۔ پالیسی ایک دن سے بھی لپس ہو جانے کے معاملے میں گاڑی کی جانچ پڑتال کرانی ہوتی ہے۔ اس کے علاوہ، اگر کوئی جامع پالیسی 90 سے زیادہ دنوں تک لپس رہنے دی جاتی ہے تو این سی بی (نوکلیم بونس) کا حاصل کردہ فائدہ بھی ختم ہو جاتا ہے۔

سوال۔ ”نوکلیم بونس“ کیا ہے؟

جواب۔ نوکلیم بونس (این سی بی) پچھلی پالیسی کی مدت کے دوران صفر دعویٰ کیلئے بیمہ کردہ کو ملنے والا فائدہ ہے۔ موجودہ رائج معیار کے مطابق، یہ خود کے نقصان کا پرمیٹیم 20% سے شروع ہوتا ہے (جوابدہی کے پرمیٹیم پر نہیں)

اپنے ایجنٹ کو درج ذیل چیزوں کے بارے میں جانکاری دینے کیلئے تیار رہیں جو آپ کے پرمیٹیم کا تعین کرنے کیلئے عام طور پر استعمال کی جاتی ہیں: گاڑی کے رجسٹریشن کی تفصیلات انجن نمبر کے ساتھ، چیسس نمبر، گاڑی کا درجہ، کیوبک گنجائش، بیٹھنے کی گنجائش، وغیرہ (اصل میں سبھی متعلقہ تفصیلات آری بک رکارڈ میں ہوتی ہیں اور اُس کی نقل سونپی جاسکتی ہے)۔ ادا کردہ ٹیکس کی تفصیلات؛ فننیس کا سرٹیفکیٹ، ڈرائیور کی تفصیلات۔ عمر، جنس، اہلیت، لائسنس کا رآمد ہونا، پچھلے بیمہ کی ہسٹری، اگر کوئی ہو۔

خود کے نقصان کا احاطے کی شرح انفرادی بیمہ کمپنیوں کے ذریعے انشورنس ریگیولیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی کے پاس شریں داخل کرنے کے بعد کیا جاتا ہے۔ اس کا تعین ان دیگر پہلوؤں پر کیا جاتا ہے۔ گاڑی کی عمر؛ ڈسکاؤنٹس/لوڈنگ رڈس کا ڈسکاؤنٹس پچھلے دعوے کے تجربے کے ساتھ پرمیٹیم کا حساب لگاتے وقت دھیان میں رکھے جاتے ہیں۔ آئی ڈی وی (بیمہ کردہ کی اعلان کردہ قدر)۔

ثالث فریق کی جوابدہی کے پرمیٹیم کی شریں آئی آر ڈی اے کے ذریعے طے کی جاتی ہیں۔

بیمہ میں بریک ہونے کی صورت میں گاڑی کی جانچ پڑتال کی ضرورت ہوگی اور اس کیلئے زائد چارجز برداشت کرنے پڑیں گے۔

سوال۔ میری ضرورتوں کو کون سے احاطے کی حدیں پورا کرتی ہیں؟

اور متواتر دعوے سے آزاد سالوں کی بنیاد پر زیادہ سے زیادہ 50% تک دھیر دھیرے بڑھتا ہے۔ بہر حال اگر دعویٰ داخل کیا جاتا ہے تو مابعد پالیسی مدت میں نوکلیم بونس ختم ہو جاتا ہے۔ بیمہ کردہ کو این سی بی دی جاتی ہے اور نہ کے بیمہ کردہ گاڑی کو۔ اسی لئے، گاڑی کے ٹرانسفر پر، بیمہ پالیسی نئے مالک کو ٹرانسفر کی جاسکتی ہے لیکن این سی بی نہیں۔ نئے مالک کو باقی پالیسی کی مدت کیلئے این سی بی کے فرق کو ادا کرنا ہوتا ہے۔ بہر حال اصل مالک اپنے ذریعے خریدی گئی گاڑی پر این سی بی کا استعمال کر سکتا ہے۔ بشرطیکہ اُس نے پُرانی کار کے خریدار کو بیمہ ٹرانسفر نہ کیا ہو۔ بیمہ کمپنی کو اپنی پُرانی گاڑی کی فروخت کے بارے میں اور بیمہ برقرار رکھنے کے اپنے ارادے کے بارے میں فوراً اطلاع دینا چاہئے (کسی بھی حالت میں تجویز کردہ وقت کی حد کے بعد نہیں)۔ اصل بیمہ کے سرٹیفکیٹ بیمہ کمپنی کو 3 سال کی مدت کے اندر سونپ دینا چاہئے، اگر بیمہ کردہ کوئی نئی کار خریدتا ہے تو اُس کے کارآمد ہونے کی مدت تک اُسے پرانی بیمہ پالیسی سے بدل دیا جائیگا۔ نئی گاڑی کے آئی ڈی وی میں اضافے کے چلتے پڑتے بیمہ کے پرو۔ رانا فرق کی ادائیگی کرنا ہوتی ہے۔

سوال۔ اگر میں اپنی بیمہ کمپنی کو بدلنا چاہوں تو کیا میرا نوکلیم بونس منتقل ہوگا؟

جواب۔ ہاں، اگر آپ رینیول پر بیمہ کرنے والے کو بدلتے ہیں تو آپ این سی بی سہولت حاصل کر سکتے ہیں۔ آپ کو موجودہ بیمہ کرنے والے سے رینیول نوٹس کے ذریعے پایا گیا این سی بی کا ثبوت دکھانا ہوگا۔ اگر وہ

نہیں دکھایا جاسکتا ہے تو آپ اپنی ختم ہو رہی اصل پالیسی کو اس ثبوت کے ساتھ دکھا سکتے ہیں کہ ختم ہو رہی پالیسی پر آپ کے ذریعے کوئی دعویٰ داخل نہیں کیا گیا ہے۔ اسی لئے یہ ثبوت رینیول نوٹس کی شکل میں یا پچھلے بیمہ کرنے والے کے این سی بی سرٹیفکیٹ کی تصدیق کے خط کی شکل میں ہو سکتا ہے۔

سوال۔ کیا کوئی ڈسکاؤنٹس ہیں جو میرے پریمیم گھٹائیں گے؟

جواب۔ این سی بی کے علاوہ، آٹوموبائل ایسوسی ایشن آف انڈیا، ونٹیج کارس (ونٹیج اینڈ کلاسک کار کلب آف انڈیا کے ذریعے تصدیق کردہ پرائیویٹ کاریں) کی ممبر شپ کیلئے خود سے نقصان کے پریمیم کے تحت اضافی ڈسکاؤنٹس دستیاب ہیں؛ آٹوموبائل ریسرچ ایسوسی ایشن آف انڈیا (اے آر اے آئی) پونے کے ذریعے منظور شدہ چوری مخالف آلات کی تنصیب اور جن کی تنصیب اے اے آئی کے ذریعے منظور شدہ ہو؛ نابینا، معذور اور دماغی طور پر کمزور افراد کیلئے خاص طور پر تیار کردہ ردوبدل کردہ گاڑیوں کیلئے چھوٹ، متعلقہ آرٹھی اے کے ذریعے آر سی میں موزوں طور پر منظور کئے گئے ہوں؛ اور جنہوں نے رضا کارانہ اضافی قابل کٹوتی رزیا دہ کیلئے انتخاب کیا ہو۔

”صرف جو ہدیہ کی سیکشن“ کے تحت ثالث پارٹی کی ملکیت کے نقصان میں کٹوتی کیلئے ڈسکاؤنٹس دستیاب ہیں۔

(ٹی پی ڈی) 750,000 روپے سے لے کر 6,000 روپے۔

سوال. کیا سروس ٹیکس قابل اطلاق ہوگا اور وہ کتنا ہے؟
جواب. ہاں، سروس ٹیکس قابل اطلاق ہے اور وہ رائج قانون کے اصول کے مطابق ہوگا۔

سوال. قابل کٹوتی کیا ہے؟
جواب. قابل کٹوتی یا ”زیادہ“ وہ رقم ہے جس کے علاوہ دعوی قابل ادائیگی ہوگا۔ زیادہ تر گاڑیوں کیلئے ایک عام معیاری ضروری زیادہ رقم ہے جو ٹو۔ وہیلرس کیلئے 50 روپے سے پرائیویٹ کاروں کیلئے 500 روپے تک ہے جو کہ گاڑی کی کیو پک گنجائش پر منحصر ہوتی ہے۔ بہر حال، کچھ معاملوں میں بیمہ کرنے والا گاڑی کی عمر کی بنیاد پر یا دعویٰ کی شرح اونچی ہے تو زیادہ لگا سکتا ہے۔

سوال. پالیسی میں کسی بدلاؤ کو درج کرنے کیلئے کیا طریقہ کار ہے؟
جواب. اگر پالیسی میں کوئی بدلاؤ ہے تو بیمہ دفتر کے ذریعے منظوری ملنے پر اسے کیا جائیگا۔ بدلاؤ کے لئے ثبوت کے ساتھ بیمہ کرنے والے کے پاس خط جمع کریں اور منظوری حاصل کریں۔ منظوری کی درستی کو جانچ لیں۔

سوال. اگر میں کسی مخصوص شہر میں کار کا استعمال کر رہا ہوں تو کیا پریمیم شرح لاگو ہوں گی؟
جواب. پریمیم کی شرح لاگو کرنے کے مقصد کیلئے اُس مقام کو خیال میں رکھا جائے

گا جہاں گاڑی کو رجسٹرڈ کرایا گیا ہے (نہ کہ اُس جگہ کو جہاں گاڑی کو استعمال کیا گیا ہے)۔ اگر آپ کی گاڑی پینٹی میں رجسٹرڈ ہے تو زون اے کیلئے لاگو شرح لی جائیگی۔ اگر آپ کسی الگ شہر/تھبے میں منتقل ہو جاتے ہیں تو بھی وہی شرح جاری رہے گی۔ اسی طرح سے اگر گاڑی کسی تھبے میں رجسٹرڈ ہے تو اُس پر زون بی کی پریمیم شرح لاگو ہوگی۔ اسی طریقے سے اگر مالک کسی بڑے شہر میں منتقل ہو جاتا ہے تو اُس سے زون بھی کی شرح لی جاتی رہے گی۔

سوال. موٹر وہیل کے تحت بیمہ کی سرٹیفکیٹ کیا ہے؟
جواب. سینٹرل موٹر وہیل کے قاعدوں 1989 کے قانون 141 کے مطابق، بیمہ کا سرٹیفکیٹ صرف فارم 51 میں جاری کیا جانا چاہئے۔ صرف موٹر وہیل انشورنس میں پالیسی کے علاوہ قانون کے انحصار پر بیمہ کرنے والے کے ذریعے ایک الگ بیمہ کا سرٹیفکیٹ جاری کرنا ضروری ہوتا ہے۔ یہ دستاویز ہمیشہ گاڑی میں ساتھ رکھنا چاہئے۔ گھر دفتر میں پالیسی الگ سے سنبھال کر رکھنی چاہئے۔

سوال. اگر میں اپنی گاڑی میں سی این جی یا ایل پی جی کٹ لگاتا ہوں تو کیا بیمہ کمپنی کو اطلاع کرنا ضروری ہے؟
جواب. اگر گاڑی میں سی این جی یا ایل پی جی لگا ہے تو آرٹی اے جہاں گاڑی کو رجسٹرڈ کیا گیا تھا وہاں رجسٹریشن سرٹیفکیٹ (آرسی) میں بدلاؤ درج کرنے کیلئے

جواب۔ نہیں۔ گاڑی کارجرٹیشن اور بیمہ ہمیشہ ایک ہی نام پر ایک ہی پتے کے ساتھ ہونا چاہئے۔ نہیں تو دعویٰ قابل ادا نہیں ہوتا ہے۔ نیا پیشکش کا فارم بھرنا ضروری ہوتا ہے۔ بیمہ کی منتقلی کیلئے معمولی سی فیس لی جاتی ہے۔

سوال۔ میری بیمہ پالیسی گم ہو گئی ہے۔ کیا مجھے اُس کی نقل مل سکتی ہے؟
جواب۔ ہاں، برائے مہربانی اسی دفتر سے تحریر میں درخواست کریں، جس نے پالیسی جاری کی تھی۔ پالیسی کی نقل جاری کرنے کیلئے ایک معمولی سی فیس لی جاتی ہے۔

سوال۔ گاڑی کے بیمہ کا دعویٰ کرنے کیلئے کون سی دستاویزوں کو جمع کرانے کی ضرورت ہوتی ہے؟

جواب۔ عام طور پر، درج ذیل دستاویزوں کو جمع کرانے کی ضرورت پڑتی ہے۔ بہر حال، مکمل فہرست کیلئے اپنی پالیسی کو اچھے سے پڑھیں۔ بھرا ہوا دعویٰ فارم، گاڑی کی آرسی کی نقل، نقصان کا اصل اندازہ، تعمیر کی اصل رسید اور ادائیگی کی رسید۔ بغیر نقدی کی سہولت کا فائدہ اٹھانے کی صورت میں، صرف تعمیر کی رسید جمع کرانے کی ضرورت ہوگی، اور اگر درکار ہوا تو ایف آئی آر۔ چوری کے دعوؤں کیلئے، چابیاں جمع کرائی جاتی ہیں۔ چوری کے دعوؤں میں نان۔ ٹریسمبل سرٹیفکیٹ بھی جمع کرایا جانا چاہئے۔

اطلاع دینی چاہئے۔ بیمہ کمپنی کو بھی ”اوڈی“ سیکشن اور ”ٹی پی“ سیکشن کے تحت کٹ کی قدر پر زائد پر بیمہ کو ادا کرنے پر کٹ کا احاطہ کرنے کیلئے اطلاع دینی چاہئے۔

سوال۔ عوامی مقامات پر چلنے وقت گاڑیوں میں کون سے دستاویز رکھنا چاہئے؟
جواب۔
• انشورنس کارٹیفکیٹ
• رجسٹریشن سرٹیفکیٹ کا زیروکس کاپی
• پولوشن انڈرکنٹرول سرٹیفکیٹ
• گاڑی چلا رہے فرد کے ڈرائیونگ لائسنس کی کاپی

سوال۔ کیا میں اپنی گاڑی کے خریدار کو اپنا بیمہ منتقل کر سکتا ہوں؟
جواب۔ ہاں۔ گاڑی کے خریدار کو بیمہ منتقل کیا جاسکتا ہے، بشرطیکہ فروخت کنندہ ایسی منتقلی کی تحریری اطلاع بیمہ کمپنی کو دے۔ ایک نیا پیشکش کا فارم بھرا جانا چاہئے۔ بیمہ کی منتقلی کیلئے معمولی فیس کے ساتھ منتقلی کی تاریخ سے پالیسی ختم ہونے تک اسی ہی بی بی پرو۔ رانا وصولی لی جائیگی۔ دھیان دینا چاہئے کہ آپ کی جامع ریٹینج پالیسیوں میں ماکانہ منتقلی اُس کی تاریخ سے 14 دنوں کے اندر درج کی جانی چاہئے، ایسا نہ کرنے پر گاڑی کے خود سے نقصان کیلئے کوئی دعویٰ قابل ادا نہیں ہوگا۔

سوال۔ آرٹی او میں گاڑی میرے نام پر منتقل ہونے کے بعد بھی کیا میں پچھلے مالک کے نام سے بیمہ جاری رکھ سکتا ہوں؟

5. اگر آپ کی کوئی شکایت ہے :

انشورنس ریکیو لیٹری اور ڈیولپمنٹ اتھارٹی (آئی آر ڈی اے) کے گاہک کے معاملوں کے محکمے نے انٹی گریٹڈ گریوینس مینجمنٹ سسٹم (آئی جی ایم ایس) کو متعارف کرایا ہے جو شکایتوں کے رجسٹریشن اور نگرانی کیلئے ایک آن لائن سسٹم ہے۔ آپ کیلئے سب سے پہلے اپنی بیمہ کمپنی میں شکایت درج کرانا لازمی ہے اور اگر آپ کمپنی کے ذریعے اُس کے حل سے مطمئن نہیں ہیں تو آپ www.igms.irda.gov.in پر جا کر آئی جی ایم ایس کے ذریعے اسے آئی آر ڈی اے کے پاس بھیج سکتے ہیں۔ اگر آپ بیمہ کرنے والے کی شکایت کے سسٹم تک براہ راست رسائی نہیں پاتے ہیں تو آئی جی ایم ایس بیمہ کرنے والے کے پاس آپ کی شکایت درج کرانے کیلئے آپ کو ایک راستہ فراہم کرتا ہے۔

آئی جی ایم ایس (یعنی ویب) کے ذریعے اپنی شکایت کا رجسٹریشن کرنے کے علاوہ آپ کے پاس شکایت رجسٹریشن کرانے کیلئے بہت سے ذرائع ہیں، ایمیل کے ذریعے (complaints@irda.gov.in)، خط (اپنا خط گاہک کے معاملوں کے محکمے، انشورنس ریکیو لیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی، تیسرا منزلہ، پریشرم بھون، بشیر باغ، حیدرآباد 4 کو بھیجیں) کے ذریعے، یا آئی آر ڈی اے کال سینٹر کو ٹول فری نمبر 155255 پر کال کریں جس کے ذریعے آئی آر ڈی اے بیمہ کمپنیوں کے خلاف آپ کی شکایت بلا قیمت درج کرے گا اور ساتھ اُس کی صورت حال پر نظر رکھنے میں مدد کرے گا۔ کال کی بنیاد پر شکایت فارم بھر کر کال سینٹر آپ کی

آئی آر ڈی اے کے ذریعے تجویز کردہ کے مطابق پالیسی ہولڈر کی خدمت کے ٹرن اراؤنڈ اوقات

خدمت	زیادہ سے زیادہ ٹرن اراؤنڈ وقت
عام	
پیشکش کے عمل اور فیصلوں کی معلومات دینا جس میں شامل ہیں پالیسی کے مطالبات، اجراء منسوخی پیشکش کی نقل حاصل کرنا	15 دن
پالیسی جاری کرنے کے بعد کی خدمت کی درخواست جو غلطیوں / پیشکش کے ڈیازٹ کی واپسی اور غیر دعویٰ سے منسلک کردہ خدمت کی درخواستوں سے متعلق ہے	30 دن 10 دن
زندگی کا بیمہ	
سپردگی کی قیمت / اینویٹی / پینشن کی پروسیڈنگ	10 دن
بھٹانے کی دعویٰ / بقا کا فائدہ / پینل سود کی ادائیگی نہ ہونا	15 دن
دعویٰ دائر کرنے کے بعد دعوے کے مطالبات کو اٹھانا	15 دن
تفتیشی مطالبے کے بغیر موت کے دعوے کا تصفیہ	30 دن
تفتیشی مطالبے کے ساتھ موت کے دعوے کا تصفیہ / عدم قبولیت	6 مہینے
عام بیمہ	
سروے رپورٹ سونپنا	30 دن
بیمہ کرنے والے کے ذریعے رپورٹ کا ضمیمہ مانگنا	15 دن
پہلی ضمیمہ سروے رپورٹ حاصل ہونے کے بعد دعوے کا تصفیہ / مزید	30 دن
شکایتیں	
شکایت کی رسید دینا	3 دن
شکایت کا حل	15 دن



دستبرداری:

یہ کتابچہ آپ کو صرف عام معلومات مہیا کرنے کیلئے ہے اور یہ مکمل نہیں ہے۔ یہ ایک تعلیمی شروعات ہے اور آپ کو کوئی بھی قانونی صلاح نہیں دیتا ہے۔



مدد کرتا ہے۔ جہاں ضرورت ہوتی ہے یہ سیدھے بیمہ کمپنی کے پاس شکایت درج کرانے میں معاون ہوتی ہے اور بیمہ کمپنی کے پتے، فون نمبر، ویب سائٹ کی تفصیلات، رابطے کے نمبر، ای میل آئی ڈی وغیرہ متعلق معلومات آپ کو دیتا ہے۔ آئی آر ڈی اے متوقع گاہکوں اور پالیسی ہولڈروں کیلئے وسیع ٹیلی کارڈ گیوں کے ساتھ ایک اصل متبادل ذریعہ پیش کرتا ہے، جو پیر سے سنچر، صبح 8 بجے سے رات 8 بجے تک 12 گھنٹے 6x دن تک ہندی، انگریزی اور بہت سی ہندوستانی زبانوں میں خدمت پیش کرتا ہے۔

جب آئی آر ڈی اے کے پاس کوئی شکایت درج کرائی جاتی ہے تو وہ اسے بیمہ کمپنی میں پیش کرتے ہوئے اُسے حل کرنے کو آسان بناتا ہے۔ کمپنی کو شکایت کا حل نکالنے کیلئے 15 دن دیئے جاتے ہیں۔ اگر ضرورت پڑتی ہے تو، آئی آر ڈی اے جانچ پڑتال اور پوچھتاچھ کرتا ہے۔ اس کے علاوہ جہاں کہیں بھی لاگو ہو، آئی آر ڈی اے ریڈربلس آف پبلک گریویننس روٹز، 1998 کی شرطوں کے انحصار پر انشورنس آمبدسمین کو سے رابطہ قائم کرنے کی صلاح شکایت کرنے والوں کو دیتا ہے۔