আপনার বিমা কোম্পানি কি আপনার কথা শুনছে?

যদি আপনার বিমা কোম্পানি
আপনার অভিযোগের নিষ্পত্তি না-করে থাকে তাহলে
যোগাযোগ করুন

আইআরডিএ গ্রিভান্স কল সেন্টার

টোল ফ্রি নং : 155255

এখানে আপনার অভিযোগ লিপিবদ্ধ করুন এবং তার স্থিতি সম্বন্ধে খোঁজ নিন কিংবা আমাদের ই-মেইল করুন complaints@irda.gov.in-এ অথবা লগ-অন করুন www.igms.irda.gov.in

দ্বারা জনহিতে প্রচারিত

বিমা বিনিয়ামক ও বিকাশ প্রাধিকরণ

INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY

বিমা সংবর্ধন। বিমাগ্রাহককে সুরক্ষাদান

www.irda.gov.in

বিমা বিনিয়ামক ও বিকাশ প্রাধিকরণ

INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY

Bima Bemisaal

সম্পত্তি বিমা

সম্পর্কে পুস্তিকা

সূচিপত্র :

1.	এই পুস্তিকা সম্বন্ধে	1
2.	সম্পত্তি বিমা	2
3.	বারংবার জিজ্ঞাসিত প্রশ্ন	9
4.	পলিসিধারককে প্রদেয় পরিষেবার টিএটি	18
5.	যদি আপনার কোনো অভিযোগ থাকে	19

1. এই পুস্তিকা সম্বন্ধে

এই পুস্তিকাটি **সম্পত্তি বিমা** সম্পর্কে সহায়িকা রূপে বিমা বিনিয়ামক ও বিকাশ প্রাধিকরণ (আইআরডিএ) দ্বারা প্রস্তুত এবং শুধু সাধারণ তথ্যই প্রদান করে। এখানে প্রদত্ত কোনো তথ্যই বিমা পলিসির শর্ত ও নিয়মাবলি প্রতিস্থাপন বা বাতিল করে না।

পলিসির বিষয়ে সুনির্দিষ্ট তথ্য কিংবা অন্য কোনো অতিরিক্ত তথ্যের জন্য দয়া করে কোনো লাইসেন্সধারী এজেন্ট অথবা ব্রোকার অথবা আইআরডিএ-র সঙ্গে রেজিস্ট্রিকৃত কোনো বিমা কোম্পানির সঙ্গে যোগাযোগ করুন।

2. সম্পত্তি বিমা

সম্পত্তি বিমার অর্থ হল ইমারত, মেশিনারি, স্টক ইত্যাদির অগ্নি তথা সংশ্লিষ্ট বিপদ, সিঁধেল চুরির ঝুঁকি প্রভৃতির বিরুদ্ধে বিমা। মেরিন কার্গো বিমার অধীনে যে-সব পরিবহণব্যবস্থার মাধ্যমে জিনিসপত্র বিমা করা যায় তার মধ্যে রয়েছে সমুদ্র, বায়ু, রেলওয়ে, রোড ও ক্যুরিয়ার। জাহাজ ও নৌকোর কাঠামো মেরিন হাল বিমার অধীনে বিমা করা যায়। তা ছাড়া, বিমান ও হেলিকপ্টারের বিমার জন্য অ্যাভিয়েশন বিমা পলিসির মতো বিশেষ পলিসি পাওয়া যায়। এইভাবে সম্পত্তি বিমা হচ্ছে অত্যন্ত ব্যাপক শ্রেণির সাধারণ বিমা এবং কী প্রকারের সম্পত্তি আপনি কভার করতে চান তার উপরে কোন্ ধরনের কভার আপনার প্রয়োজন সেটা নির্ভর করে।

- **প্যাকেজ বা আমব্রেলা পলিসিসমূহ**

এমন প্যাকেজ বা আমব্রেলা কভার পাওয়া যায়, যা একটিমাত্র নথির অন্তর্গত বিভিন্ন কভারের মিশ্রণ। উদাহরণস্বরূপ, একই পলিসির অন্তর্গত হাউসহোল্ডার্স পলিসি, শপকিপার্স পলিসি, অফিস প্যাকেজ পলিসি প্রভৃতি ইমারত ও তার ভিতরের সামগ্রী সহ বিভিন্ন ভৌত সম্পদ কভার করে। সম্পত্তি কভার করা ছাড়াও এইসব পলিসি কিছু ব্যক্তিগত লাইন বা দায়ও কভার করে। যে-পলিসি নেওয়ার কথা আপনি বিবেচনা করছেন তার মধ্যে কী কী কভার ও বাদ অন্তর্ভুক্ত সে-সম্বন্ধে সম্পূর্ণ বিবরণ আপনি নিশ্চিতভাবে বুঝে নেবেন। প্যাকেজ বা আমব্রেলা কভার-এর সমস্ত

বিভাগের জন্যই অভিন্ন নিয়ম ও শর্তাবলি থাকতে পারে, আবার নির্দিষ্ট বিভাগের জন্য নির্দিষ্ট শর্তাবলিও থাকতে পারে।

- **অগ্নি (ফায়ার) বিমা**

সবচেয়ে জনপ্রিয় সম্পত্তি বিমা হচ্ছে স্ট্যান্ডার্ড অগ্নি বিমা পলিসি। অগ্নি বিমা পলিসি এই পলিসির অধীনে কভার-করা অগ্নিকাণ্ড বা অন্যান্য ধ্বংসের ফলে যে-কোনো অদৃষ্ট পূর্ব ক্ষয়ক্ষতির বিরুদ্ধে নিরাপত্তা দেয়। বিভিন্ন ধরনের যে-সব সম্পত্তি অগ্নি বিমা পলিসির অধীনে কভার করা যায় তার মধ্যে রয়েছে ভিতরের জিনিসপত্র সহ বাসস্থান, অফিস, দোকান, হাসপাতাল, পূজাস্থল ইত্যাদিৎ মেশিনারি, প্ল্যান্ট, যন্ত্রপাতি ও সরঞ্জাম প্রভৃতি ভিতরের সামগ্রী সহ শিল্পসংক্রান্ত / উৎপাদনের ঝুঁকি; কারখানা, গুদাম এবং উন্মুক্ত স্থানে রাখা কাঁচামাল, প্রক্রিয়ায় ব্যবহৃত জিনিস, অর্ধেক তৈরি তথা সম্পূর্ণ তৈরি মাল সহ জিনিসপত্র; শিল্পসংক্রান্ত / উৎপাদন ঝুঁকির বাইরে অবস্থিত উপযোগিতাসমূহ; শিল্পসংক্রান্ত ঝুঁকির চৌহদ্দির বাইরে রাখা মজুতের ঝুঁকি; শিল্পসংক্রান্ত ঝুঁকির চৌহদ্দির বাইরে অবস্থিত ট্যাংক ফার্ম / গ্যাস হোল্ডার ইত্যাদি।

অগ্নি পলিসি কী কভার করে :

যদিও একে 'অগ্নি বিমা' বলা হয়, তাহলেও আগুনের ঝুঁকির বাইরেও এটা আরও যে-সব বিষয় কভার করে তার মধ্যে রয়েছে বজ্রবিদ্যুৎ, বিস্ফোরণ, এয়ারক্রাফ্টের ক্ষতি, দাঙ্গা,

ধর্মঘট ও বিদ্বেষপ্রসূত ক্ষতি, ঝড়, ঘূর্ণিবাত্যা, তুফান, প্রবল সামুদ্রিক ঝঞ্ঝা, বন্যা ও প্লাবন এবং তৎসংশ্লিষ্ট ক্ষতি, তলিয়ে যাওয়া এবং শিলাস্খলন সহ ভূমিস্খলন, জলের ট্যাংক, যন্ত্রপাতি ও পাইপ ফেটে যাওয়া এবং / অথবা বয়ে যাওয়া, মিসাইল পরীক্ষণ চালনা, স্বয়ংক্রিয় স্পিংকলার ইনস্টলেশন থেকে দুর্ঘটনাজনিত নির্গমন, দাবানল প্রভৃতি।

অগ্নি পলিসি কী বাদ রাখে :

অগ্নি পলিসি সাধারণত এই পলিসির অধীনে ''অতিরিক্ত'' (এক্সেস) হিসাবে জ্ঞাত কিছু নিশ্চিত রাশি কভার করে না। যুদ্ধ, যুদ্ধের মতো অপারেশন, পারমাণবিক ধ্বংস, দূষণ বা প্রদূষণ, বৈদ্যুতিক / যান্ত্রিক ব্রেকডাউন, সিঁধেল চুরি এবং তালা ভেঙে ঢোকা। ভূমিকম্প, অভ্যন্তরীণ দহন প্রভৃতির মতো কিছু ধ্বংসের ঘটনা অতিরিক্ত প্রিমিয়াম প্রদানে কভার করা যেতে পারে।

অগ্নি বিমা পলিসি এক বছরের জন্য ইস্যু করা হয়, যার মধ্যে বাসস্থান শামিল নয়, বাসস্থান বিমার জন্য দীর্ঘমেয়াদি পলিসি ইস্যু করা হয় (ন্যূনতম তিন বছরের সময় সহ)।

- **সিঁধেল চুরি বিমা**

  কোনো ব্যবসায়িক সংস্থা কিংবা বাড়ির জন্য সিঁধেল চুরি বিমা পলিসি অফার করা যেতে পারে। প্রেমিসেসের ভিতরে রাখা স্টক/ মাল, নিজের অথবা বিশ্বাসে সঙ্গে রাখা স্টক/ মাল এই পলিসি কভার করে যদি তা সুনির্দিষ্টভাবে কভার

করা হয়। যদি আপনি সুনির্দিষ্টভাবে অনুরোধ করেন তাহলে এটা তালাবন্ধ আলমারি অথবা তালাবন্ধ স্টিলের আলমারির ক্যাশবাক্সে রাখা নগদ টাকা, মূল্যবান সামগ্রী, সিকিউরিটিজও কভার করে। প্রেমিসেসের ভিতরের জিনিসপত্রের জন্য কভার অফার করা ছাড়াও সিঁধেল চুরি বিমা পলিসি সিঁধেল চুরির সময়ে কিংবা সিঁধেল চুরির উপক্রমকালে সিঁধেল চোরের দ্বারা আপনার বাড়ি বা প্রেমিসেসের ক্ষতি কভার করে। পলিসিটি বিমাকৃত অঙ্কের ঊর্ধ্বসীমা সাপেক্ষে সিঁধেল চুরি অথবা তালা ভাঙার ফলে আপনার বিমার অধীন সম্পত্তির প্রকৃত ক্ষতি / হানি প্রতিপূরণ করে। বিমাকৃত অঙ্ক যদি যথেষ্ট না-হয় তাহলে পলিসিটি শুধুই আনুপাতিক ক্ষতির অর্থ দেয়। সুতরাং, কভার-করা সম্পত্তির সঠিক মূল্য নির্ধারণ আপনাকে অবশ্যই সুনিশ্চিত করতে হবে, যাতে আন্ডার-ইনসিওরেন্স না-ঘটে।

সিঁধেল চুরি বিমা পলিসিকে সাধারণত দাঙ্গা, ধর্মঘট, বিদ্বেষজনক ক্ষতি এবং চুরি কভার করার জন্যও সম্প্রসারিত করা যেতে পারে।

সিঁধেল চুরি বিমা পলিসিতে কী শামিল নয় :

সাধারণত এই পলিসি নিম্নলিখিত লোকসান / ক্ষতি পরিশোধ করবে না : সুনির্দিষ্টভাবে কভার-করা না-হলে ট্রাস্ট কমিশনে রাখা মালপত্র, গহনা, দুর্লভ বস্তু (কিউরিয়ো), টাইটেল ডিড, ব্যবসায়িক কাগজপত্র; অগ্নি / প্লেট গ্লাস বিমা পলিসিতে প্রাপ্য যে-কোনো অঙ্ক; চাবি কিংবা ডুপ্লিকেট চাবি

ব্যবহার করে সেফ থেকে ক্ষতি, যদি-না সেটা হিংসার মাধ্যমে কিংবা হুমকি দিয়ে নেওয়া হয়ে থাকে; দোকান থেকে জিনিসপত্র গোপনে তুলে নেওয়ার কারণে; আপনি / আপনার পরিবারের সদস্য / আপনার কর্মচারীদের দ্বারা সংঘটিত কৃত্য; যুদ্ধে ধ্বংস, দাঙ্গা ও ধর্মঘট (অতিরিক্ত প্রিমিয়ামের দ্বারা কভার-করা), দৈবী ঘটনা, পারমাণবিক ধ্বংস প্রভৃতির ফলে ক্ষতি।

- **সমস্ত ঝুঁকি (অল রিস্কস) বিমা :**

সমস্ত ঝুঁকি বিমা সাধারণত গহনা এবং সহজে বহনযোগ্য যন্ত্রপাতি প্রভৃতির জন্য কভার অফার করে। এই কভার সাধারণত বাছাইয়ের মাধ্যমে অফার করা হয়। এই পলিসির ডিজাইন বিভিন্ন কোম্পানির জন্য পৃথক হতে পারে। এটা নোট করা গুরুত্বপূর্ণ যে সমস্ত ঝুঁকি পলিসি বর্জনসমূহ থেকে মুক্ত নয়। সুতরাং, ''সমস্ত ঝুঁকি''র অর্থ এই নয় যে, যে-কোনো কিছু এবং সবকিছুই কভার করা হচ্ছে।

সমস্ত ঝুঁকি বিমায় সাধারণত কী বাদ দেওয়া হয় :

বর্জনগুলি দেখুন-সাধারণত কীট, পতঙ্গ, ছত্রাক, ব্যবহারাদির ফলে ক্ষয় কিংবা মেরামতের ক্রিয়াসমূহে, রঞ্জিত করা (ডাইং) বা ব্লিচিং কিংবা ধীরে ধীরে করা কাজের কারণে, যদি পরিবহণকালে দুর্ঘটনার ফলে না-হয়ে থাকে তাহলে ভঙ্গুর সামগ্রীর নিছক ভাঙা / আঁচড়-লাগা বা চিড়-ধরা, দুর্ঘটনাজনিত বাইরের কারণ ব্যতীত যে-কোনো যান্ত্রিক বা বৈদ্যুতিক অচলাবস্থা / বিশৃঙ্খলা, হাতঘড়ি বা

দেওয়ালঘড়িতে বেশি চাবি-দেওয়া, খাঁজ বা গর্ত হওয়া কিংবা অভ্যন্তরীণ ক্ষতি, সম্পূর্ণ বন্ধ সেলুন ছাড়া গাড়ি থেকে চুরি, পরিস্থিতিজনিত লোকসান, যে-কোনো আইনি দায়, যুদ্ধে ধ্বংস, পারমাণবিক ঝুঁকি, কোনো সরকারি / স্থানীয় প্রাধিকরণের ক্রিয়া এবং বিমাধারকের কাজের ফলে এমন কোনো ক্ষতি যা ঝুঁকি বৃদ্ধির সহায়ক হয়েছে, ইত্যাদি এই পলিসির পরিধি থেকে বাদ দেওয়া হয়।

অতিরিক্ত প্রিমিয়াম দিলে যান্ত্রিক এবং / অথবা বৈদ্যুতিক / বৈদ্যুতিন অচলাবস্থায় সম্প্রসারণ অফার করা যেতে পারে।

- **মেরিন কার্গো বিমা**

মেরিন কার্গো বিমা জলপথ, আকাশপথ, সড়ক বা রেলপথে পরিবহণ, রেজিস্ট্রিকৃত ডাকের পার্সেল, ক্যুরিয়ার অথবা এর দুটি বা দুইয়ের অধিক সংযুক্তি কভার করে।

মেরিন কার্গো বিমা পলিসি কে নিতে পারে :

ক্রেতা, বিক্রেতা, আমদানি / রপ্তানি বণিক, ক্রয়ের এজেন্ট, ঠিকাদার এবং ব্যাংক প্রভৃতি।

মেরিন কার্গো পলিসি কার্গোর স্বার্থ কভার করে এবং এমন কোনো তৃতীয় পক্ষের স্বার্থ কভার সম্প্রসারণ করে, যে বিক্রয়ের শর্তাবলি দ্বারা যেমন নির্ধারিত হয়েছে সেইভাবে মালিকানা হস্তান্তরের মাধ্যমে স্বার্থ অর্জন করেছে।

মেরিন কার্গো বিমা কীভাবে সহায়তা করে :

কার্গো বহনকারী যানের দুর্ঘটনা, ঝটকা বা ঝাঁকি, আঘাত ইত্যাদি সহ বিভিন্ন প্রকারের ঝুঁকির ফলে কার্গো ক্ষতিগ্রস্ত হতে পারে। আপনি মূল কভার নিতে চান, না কি ব্যাপক কভার, সেটা স্থির করুন। পলিসির নিয়ম ও শর্তাবলি পড়ুন ও বুঝে নিন। 'বাদযোগ্য' (ডিডাক্টিব্‌ল) কিছু আছে কি না সেটা পরীক্ষা করুন।

মেরিন কার্গো বিমা পলিসিতে সাধারণত কী বাদ দেওয়া হয় :

অন্তর্নিহিত খুঁত, বিলম্ব, অপর্যাপ্ত প্যাকিং-এর জন্য লোকসান বা ক্ষতি, জাহাজের মালিকের আর্থিক খেলাপ কিংবা দেউলিয়াপনা ইত্যাদি কারণে লোকসান বা ক্ষতি।

অন্য কী কী ধরনের সম্পত্তি বিমা লভ্য?

অন্য যে-কয়েকটি সম্পত্তি বিমা লভ্য তার মধ্যে রয়েছে বৈদ্যুতিন যন্ত্রপাতি বিমা, যন্ত্রপাতি বিকল বিমার মতো ইঞ্জিনিয়ারিং বিমা পলিসি।

3. সম্পত্তি বিমা সম্পর্কে বারবার জিজ্ঞাসিত প্রশ্নাবলি

প্র. সম্পত্তি বিমা কেনার জন্যে কী কী প্রয়োজন?

উ. বিমার প্রস্তাবকের প্রথমে ও সর্বোপরি বিমার জন্যে প্রস্তাবিত সম্পদের প্রতি আগ্রহ থাকা উচিত, অর্থাৎ এই সম্পদের হানি বা ক্ষতির ক্ষেত্রে তার আর্থিক ক্ষতি হবে। দ্বিতীয়ত, প্রস্তাবককে একটি প্রস্তাবনা ফর্ম দাখিল করতে হবে (যা বিমাকারকের যে-কোনো ওয়েবসাইট বা অফিস থেকে পাওয়া যেতে পারে)। প্রস্তাবনার ফর্মটিতে বিমাধারকের জ্ঞান-বিশ্বাস অনুযায়ী সমস্ত বিবরণ এবং প্রস্তাবকের বিবেচনায় প্রাসঙ্গিক অন্যান্য তথ্য লিপিবদ্ধ করতে হবে।

প্র. সম্পত্তি বিমা পলিসির বিভিন্ন প্রকার কী কী?

উ. সবচেয়ে জনপ্রিয় হচ্ছে স্ট্যান্ডার্ড ফায়ার অ্যান্ড অ্যালায়েড পেরিল্‌স পলিসি, যা আগুন, দাঙ্গা, বন্যা ও ঝড়ের মতো বিপদের সম্মুখীন হয়ে ধ্বংসপ্রাপ্ত সম্পত্তির অধিকাংশ কভার করে। সিঁধ কেটে চুরি এবং সাধারণ চুরির কারণে বর্তমান সম্পদের ক্ষতি বার্গলারি অ্যান্ড হাউস ব্রেকিং বিমা পলিসির অধীনে কভার করা যায়। দামি জিনিসপত্র 'সমস্ত ঝুঁকি' (অল রিস্কস) পলিসির অধীনে কভার করা যায় এবং গৃহের মালিক

ও দোকানদারদের জন্যে প্যাকেজ পলিসি রয়েছে।

প্র. বিমার অঙ্ক কীভাবে স্থির করা হয়?

উ. সাধারণত, দুটি পদ্ধতি রয়েছে। একটি হল বাজার মূল্য (মার্কেট ভ্যালু বা এমভি) আর অন্যটি হল পুনঃস্থাপনা মূল্য (রিইনস্টে টমেন্ট ভ্যালু বা আরআইভি)। এমভি-র ক্ষেত্রে, ক্ষতি হলে সম্পত্তির বয়সের ওপর নির্ভর করে মূল্য-হ্রাস ধার্য করা হয়। এই পদ্ধতিতে, নতুন সম্পত্তি কেনার মতো পর্যাপ্ত অর্থ দেওয়া হয় না।

আরআইভি পদ্ধতিতে, বিমা কোম্পানি এস.আই.-এর ঊর্ধ্বতম সীমা সাপেক্ষে পুনঃস্থাপনের মূল্য দেবে। এই পদ্ধতিতে কোনো মূল্য-হ্রাস ধার্য করা হয় না। একটা শর্ত এই যে, দাবি আদায়ের জন্য ক্ষতিগ্রস্ত সম্পদ মেরামত বা পুনঃস্থাপন করতে হবে। মনে রাখা দরকার যে আরআইভি পদ্ধতি শুধু স্থায়ী সম্পদের ক্ষেত্রেই প্রযোজ্য, স্টক কিংবা প্রক্রিয়ায় শামিল স্টকের মতো অন্যান্য সম্পদের জন্য নয়।

প্র. অগ্নি বিমা পলিসির ব্যয় কত?

উ. অগ্নি বিমা পলিসির মূল্য কিংবা প্রিমিয়াম এ-সবের ওপর নির্ভর করে

- যে-ধ্বংস কভার করা হচ্ছে

- কভার-করা জিনিসের মূল্য
- বিমার জন্য প্রস্তাবিত প্রেমিসেসের ব্যবহার
- প্রস্তাবিত বিমার প্রেমিসেসের অবস্থানের বিবরণ
- ইমারতের নির্মাণ ও দখল

নন-লাইফ বিমা বিভাগ (তৃতীয় পক্ষ মোটর বিমা ব্যতীত, যেখানে আইআরডিএ দ্বারা প্রিমিয়ামের হার নির্ধারিত) ডি-ট্যারিফিং করার পরিণামে প্রত্যেক বিমাকারকের প্রিমিয়ামের হার আলাদা হতে পারে। তবে সেটা ফাইল অ্যান্ড ইউজ পদ্ধতির অধীনে আইআরডিএ-র কাছে দায়ের করা থাকতে হবে।

প্র. আবাসন বা অফিস বা শিল্পোদ্যোগের সম্পত্তির মূল্য কীভাবে বের করা যেতে পারে?

উ. আবাসন ছাড়া, শিল্পোদ্যোগের ইউনিট কিংবা অফিসগুলি তাদের হিসেবের খাতায় সেখানকার সম্পত্তির মূল্য লিখে রাখে, ফলে বিমাকৃত অঙ্ক নির্ধারণে কোনো সমস্যা হয় না। আবাসনের ক্ষেত্রে, ফার্নিচার ও ফিক্সচার, কাপড়চোপড়, বেড লিনেন, রান্নাঘরের সরঞ্জাম, ইলেকট্রনিক গ্যাজেট্স প্রভৃতি ব্যাপক শ্রেণির মজুত সম্পত্তির পরিমাণ যাচাই করে বিমাকৃত অঙ্ক নির্ধারণ করা হবে।

প্র. আমার ইমারতের বিমা কেন করা উচিত? আগুন সম্ভবত

ইমারতটির কোনো ক্ষতি করতে পারে না।

উ. আগুন ও অন্যান্য বিপদ (সাধারণত অগ্নি বিমা পলিসি দ্বারা কভার করা) ইমারতের ক্ষতিসাধন করতে পারে। এমন আগুন লাগার দুর্ঘটনারও দৃষ্টান্ত রয়েছে যেখানে বহুতল অট্টালিকা সম্পূর্ণ ধ্বংস হয়েছে। বন্যাও ধ্বংসাত্মক ক্ষতির কারণ ঘটাতে পারে। অনুরূপভাবে, দাঙ্গা, সন্ত্রাসবাদী কার্যকলাপও মানুষের জীবন ও সম্পত্তির প্রচুর ক্ষতি করতে পারে।

প্র. আমি কি মধ্যপথে পলিসি বাতিল করতে চাইতে পারি? আমি কি কোনো প্রিমিয়াম ফেরত পাব?

উ. হ্যাঁ।

বিমাধারকের ইচ্ছায় : অল্প অবধির স্কেলে প্রিমিয়াম রক্ষণ এবং কিছু বাকি থাকলে তা ফেরত দেওয়া হবে।

বিমাকারকের ইচ্ছায় : প্রিমিয়ামের আনুপাতিক রাশি (প্রো-রেট) ফেরত দেওয়া হবে।

প্র. ক্ষতির ক্ষেত্রে বিমাধারকের বাধ্যবাধকতা কী?

উ. প্রত্যেক বিমাধারকই বিমাকৃত নন এমন আচরণ করবেন বলে আশা করা হয়। ক্ষতি প্রতিরোধ বা বৃদ্ধি রোধ করার যাবতীয়

সাবধানতা অবলম্বন করুন। ক্ষতির পরিমাণ পরীক্ষার সুযোগ দেওয়ার জন্যে বিমা কোম্পানিকে জানানো উচিত। অগ্নি নির্বাপনে সহায়তা করার জন্যে ফায়ার ব্রিগেডকে ডাকবেন। আগুন নেবানোর সময় জলের দ্বারা অন্যান্য বিমাকৃত সম্পত্তির ক্ষতি হলে বিমা কোম্পানি তা পূরণ করবে। ক্ষতির পরিমাণ পরীক্ষা ও মূল্যায়নের সময় সার্ভেয়ারের সঙ্গে সহযোগিতা করবেন। যদি সার্ভেয়ারের আসতে দেরি হওয়ার সম্ভাবনা থাকে তাহলে ফোটো তুলে রাখবেন এবং অপ্রভাবিত সম্পত্তি নিরাপদ স্থানে সরিয়ে রাখবেন। আপনার দাবির সমর্থনে বিমাকারীর আবশ্যকতা অনুযায়ী পূরণ-করা ফর্ম ও নথিপত্র দেবেন। মেরামত বা পুনঃস্থাপনের পরে বিমাকারীর কাছে বিল জমা দেবেন।

প্র. আমি যদি উচ্চতর মূল্যের জন্য বিমা করি তাহলে কি আমি উচ্চতর দাবির ধনরাশি পাব?

উ. না। আপনি যখন অগ্নি বিমা পলিসির জন্যে আবেদন করেন তখন বিমার অঙ্কের ওপর নির্ভর করে সম্পত্তির বর্তমান বাজারদর অথবা পুনঃসংস্থাপনের মূল্য যথাযথভাবে হিসেব করা হবে যাতে বিমার সঠিক অঙ্ক নির্ধারণ করা যায়। কভার-করা লোকসান বা ক্ষতির ক্ষেত্রে প্রদেয় ক্ষতিপূরণের অঙ্ক নির্ভর করবে সম্পত্তিটি পর্যাপ্ত ভাবে বিমা করা হয়েছে কি না তার ওপর। যদি বিমাকৃত অঙ্ক বেশি হয়ে থাকে তাহলে তার

অর্থ দাঁড়াবে অযথা বাড়তি প্রিমিয়াম প্রদান, আর বিমাকৃত অঙ্ক যদি পর্যাপ্ত না-হয় তাহলে আপনি বাজারদরের অনুপাতে ধনরাশি পাবেন।

প্র. মণিরত্ন (জুয়েলারি), গহনা ও শিল্পকৃতির মতো বস্তু কি সাধারণ অগ্নি বিমা পলিসি দ্বারা কভার করা যেতে পারে?

উ. যদি বিমাকারী পূর্বানুমতি না-দিয়ে থাকে সেক্ষেত্রে সাধারণ অগ্নি বিমা পলিসি মণিরত্ন (জুয়েলারি), গহনা, শিল্পকৃতি, স্ক্রিপ্ট,নথিগত তথ্য, কম্পিউটার সিস্টেম তথ্য, শেয়ার ও স্টক, নগদ টাকা প্রভৃতির মতো বস্তু কভার করে না। এইসব জিনিস সুনির্দিষ্ট অনুরোধের আধারে এবং প্রয়োজন হলে মূল্যায়ন সাপেক্ষে কভার করা যেতে পারে।

প্র. আমার ইমারত কভার করে আমি একটি বিমা পলিসি নিয়েছি। আমার ব্যবসায় মূলধন বিনিয়োগকারী আমার ব্যাংকও আলাদাভাবে বিমা করেছে। দুটি পলিসিই একই সম্পত্তি কভার করে বহাল রয়েছে। দাবির ক্ষেত্রে কী হবে?

উ. দাবির ক্ষেত্রে, প্রত্যেক বিমাকারীই প্রদত্ত অংশের নীতি অনুযায়ী তাদের নিজ নিজ পলিসির অধীনে বিমাকৃত অঙ্কের আনুপাতিক ধনরাশি দেবে। ক্ষতিপূরণের সিদ্ধান্তের উদ্দেশ্য হল বিমাধারককে একই অবস্থানে রাখা যেখানে তিনি ঘটনার আগে ছিলেন। বিমাধারককে প্রতিটি পলিসির জন্য ক্ষতির

সম্পূর্ণ রাশি দাবি করা থেকে বাধা দেওয়া হয়। বিমা কোম্পানি বিমাধারককে কেবল প্রকৃত হানির সীমা পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ দেয় যা মূল্যহ্রাস, পলিসি এক্সেস ইত্যাদি এবং হানি থেকে মুনাফা অর্জনের অনুমতি দেয় না।

প্র. স্যালভেজের (পুনরুদ্ধারের) প্রাসঙ্গিকতা কী?

উ. বিভিন্ন ধরনের বিমা পলিসির অধীনে দাবির ক্ষেত্রে, আংশিকভাবে ক্ষতিগ্রস্ত জিনিসপত্র অথবা গাড়ি বা কোনো যন্ত্রপাতির ভগ্নাংশ কিংবা অন্য কোনো সম্পত্তি সম্পূর্ণ ক্ষতির উপর ভিত্তি করে (টোটাল লস বেসিস) মিটিয়ে দেওয়া হলে তাকে ‘‘স্যালভেজ’’ বলে। দাবির সম্পূর্ণ ধনরাশি মিটিয়ে দেওয়ার পর ‘‘স্যালভেজ’’ বিমা কোম্পানির সম্পত্তিতে পরিণত হয়। সাধারণভাবে স্যালভেজ নিষ্পত্তির দায়িত্ব বিমা কোম্পানির দ্বারা সার্ভেয়ারকে সমঝে দেওয়া হয় যিনি ক্ষতির মূল্যায়ন করেছেন, অবশ্য সেটা স্যালভেজ নিষ্পত্তির পদ্ধতি পালন সাপেক্ষে। স্যালভেজ নিষ্পত্তির মাধ্যমে প্রাপ্ত অর্থ দিয়ে বিমাকারী তাদের প্রদত্ত ক্ষতিপূরণের প্রতিপূরণ করে।

প্র. আমি আমার মাল পরিবহণকালে ঝুঁকির বিরুদ্ধে কভার করতে চাই। আমি কোন্ পলিসি নেব?

উ. মেরিন কার্গো পলিসি পরিবহণকালে ঝুঁকির বিরুদ্ধে মাল কভার করে। উদাহরণস্বরূপ, আপনি যদি এক জায়গা থেকে

অন্য জায়গায় আপনার বাড়ির জিনিসপত্র পাঠান তাহলে এই পলিসি নিতে পারেন। আপনি হয় 'বেসিক কভার' নয়তো 'অল রিস্ক কভার' বেছে নিতে পারেন। শেষোক্তটি বেশি কভারের সুযোগ প্রদান করে। আপনি কী কিনছেন সেটা বোঝার জন্য পলিসির নিয়ম ও শর্তাবলি পড়ে নেবেন।

প্র. মেরিন কার্গো বিমার ব্যবস্থা কে করবে -- ক্রেতা না বিক্রেতা? কিংবা উভয়েরই কিছু সুরক্ষা প্রয়োজন?

উ. এটা উভয়ের মধ্যে সাধিত বিক্রয় চুক্তির ওপর নির্ভর করে।

প্রতিটি বিক্রয়, যেমন ফ্রি অন বোর্ড (এফওবি), কস্ট অ্যান্ড ফ্রেট (সিঅ্যান্ডএফ), কস্ট ইনসিওরেন্স অ্যান্ড ফ্রেট (সিআইএফ) প্রভৃতির জন্যে বিমার ব্যবস্থা করার দায়িত্ব পৃথক।

প্র. আমার জুয়েলারি (মণিরত্ন ও গহনা) কভার করা প্রয়োজন। আমি কোন্ পলিসি নেব?

উ. বিমাকারী জুয়েলারি কভার করার জন্য 'অল রিস্কস' পলিসি অফার করে। আপনার জুয়েলারি যে যথাযথ ভাবে মূল্যায়িত হয়েছে সেটা আপনাকে নিশ্চিত করতে হবে এবং দাবি করা হলে মূল্যাঙ্কনের প্রমাণ দেখাতে সক্ষম হতে হবে। অল রিস্ক পলিসিতে বর্জনও রয়েছে, সুতরাং নিয়ম ও শর্তাবলি ভালো

করে পড়ে নেবেন।

প্র. আমি যখন দূরে থাকি তখন সিঁধেল চুরির বিরুদ্ধে আমার বাড়ির জিনিসপত্র কভার করতে চাই। আমি কি সিঁদ কেটে চুরির (বার্গলারি) বিমা পলিসি পেতে পারি?

উ. সিঁধেল চুরি (বার্গলারি) বিমা পলিসি জিনিসপত্র সিঁধ কেটে চুরির বিরুদ্ধে কভার করে। বার্গলারি বিমা পলিসি চুরির বিরুদ্ধেও বিস্তারিত কভার অফার করে। একটা নির্দিষ্ট সময়ের পরে বাড়িতে না-থাকলে বার্গলারি পলিসি সাধারণত কার্যকর থাকে না, অবশ্য যদি-না আপনি বিমা কোম্পানিকে জানিয়ে থাকেন এবং আপনি বাড়িতে না-থাকলেও তারা কভার সম্প্রসারণের ব্যাপারে সুনির্দিষ্ট ভাবে সম্মত হয়। একমাত্র দূরে থাকার সময়ের জন্য বার্গলারি পলিসি নেওয়ার পরিবর্তে সবসময়ের জন্য একটি পলিসি নিশ্চিতভাবে বেছে নিলে সেটাই হবে সুবিবেচনার পরিচায়ক। সেটা সম্ভব হবে না যদি বাড়ি যখন তালাবন্ধ থাকে শুধু তখনকার জন্যই আপনি ভিতরের জিনিসপত্র বিমা করাতে চান।

Bima Bemisaal

আইআরডিএ দ্বারা নির্ধারিত পলিসিধারক সার্ভিসিং টার্নঅ্যারাউন্ড টাইম

পরিষেবা	সর্বাধিক টার্ন অ্যারাউন্ড টাইম
সাধারণ	
প্রস্তাবের প্রক্রিয়া এবং পলিসির চাহিদা / ইস্যু / বাতিল সহ সিদ্ধান্ত জানানো	15 দিন
প্রস্তাবের কপি সংগ্রহ	30 দিন
পলিসি ইস্যু করার পরবর্তী পরিষেবার অনুরোধ যা ত্রুটি / প্রস্তাব-ডিপোজিট ফেরত এবং নন-ক্লেম সংশ্লিষ্ট পরিষেবা সম্বন্ধিত	10 দিন
জীবন বিমা	
সারেন্ডার মূল্য / অ্যানুইটি / পেনশন প্রক্রিয়া	10 দিন
ম্যাচিওরিটি দাবি / সারভাইভাল লাভ / দণ্ডস্বরূপ সুদ প্রদত্ত হয়নি	15 দিন
দাবি দায়ের করার পর দাবির প্রয়োজনসমূহ উত্থাপন	15 দিন
অনুসন্ধানের প্রয়োজন ছাড়া মৃত্যু দাবি মেটানো	30 দিন
অনুসন্ধানের প্রয়োজন সহ মৃত্যু দাবি মেটানো / অস্বীকৃতি	6 মাস
সাধারণ বিমা	
সার্ভে রিপোর্ট দাখিল	30 দিন
বিমাকারক দ্বারা সংযোজন রিপোর্ট চাওয়া	15 দিন
প্রথম / সংযোজন সার্ভে রিপোর্ট পাওয়ার পর দাবি নিষ্পত্তি / বাতিল	30 দিন
অভিযোগসমূহ	
অভিযোগ প্রাপ্তি স্বীকার	3 দিন
অভিযোগ নিষ্পত্তি	15 দিন

Bima Bemisaal

5. আপনার যদি কোনো অভিযোগ থাকে :

বিমা বিনিয়ামক ও বিকাশ প্রাধিকরণ (আইআরডিএ)-এর গ্রাহক বিষয়ক বিভাগ ইন্টিগ্রেটেড গ্রিভান্স ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (আইজিএমএস) প্রবর্তন করেছে যা অভিযোগসমূহ পঞ্জিয়ন (রেজিস্ট্রেশন) ও খুঁজে বের করার জন্য এক অনলাইন সিস্টেম। প্রথমে আপনাকে অবশ্যই বিমা কোম্পানির কাছে আপনার অভিযোগ রেজিস্টার করতে হবে এবং আপনি যদি কোম্পানির দ্বারা তা নিষ্পত্তিতে সন্তুষ্ট না-হন, তাহলে আপনি **www.igms.irda.gov.in**-তে গিয়ে আইজিএমএস-এর মাধ্যমে সেটা পাঠাতে পারেন। আপনি যদি বিমাকারকের অভিযোগ প্রণালীতে সরাসরি পৌঁছতে না-পারেন, সেক্ষেত্রে বিমাকারকের কাছে আপনার অভিযোগ রেজিস্টার করার একটা পন্থা আইজিএমএস আপনাকে প্রদর্শন করে।

আইজিএমএস (অর্থাৎ ওয়েব)-এর মাধ্যমে অভিযোগ রেজিস্টার করা ছাড়াও আপনার আরও কয়েকটি মাধ্যম (চ্যানেল) রয়েছে অভিযোগ রেজিস্টার করার জন্য - ই-মেইলের মাধ্যমে (complaints@irda.gov.in), চিঠির মাধ্যমে (আপনার চিঠি গ্রাহক বিষয়ক বিভাগ, বিমা বিনিয়ামক ও বিকাশ প্রাধিকরণ, 3য় তল, পরিশ্রম ভবন, বশিরবাগ, হায়দরাবাদ-4কে সম্বোধিত করুন) অথবা শুধুই আইআরডিএ কল সেন্টারে **টোল-ফ্রি 155255** নম্বরে কল করুন, যার মাধ্যমে আইআরডিএ বিনামূল্যে বিমা কোম্পানির বিরুদ্ধে আপনার অভিযোগ রেজিস্টার করবে এবং তার স্থিতি অনুসন্ধানে আপনাকে সাহায্য করবে। কলের ভিত্তিতে কল সেন্টার

অভিযোগের ফর্ম পূরণে সহায়তা করে। এবং যেখানেই প্রয়োজন হয়, এটা সোজা বিমা কোম্পানির কাছে অভিযোগ দায়ের করতে সহায়ক হয়। সেইসঙ্গে বিমা কোম্পানির ঠিকানা, ফোন নম্বর, ওয়েবসাইটের বিবরণ, যোগাযোগের নম্বর, ই-মেইল আইডি প্রভৃতি সম্পর্কিত তথ্য আপনাকে দেয়। আইআরডিএ কল সেন্টার ভাবী গ্রাহক ও পলিসিধারকের জন্য ব্যাপক টেলি-কার্যক্ষমতার সঙ্গে একটি প্রকৃত বৈকল্পিক মাধ্যম প্রদান করে এবং সোমবার থেকে শনিবার, সকাল ৪টা থেকে রাত ৪টা পর্যন্ত 12 ঘণ্টা x 6 দিন ধরে হিন্দি, ইংরেজি ও বিভিন্ন ভারতীয় ভাষায় কর্মরত থাকে।

আইআরডিএ-র কাছে যখন কোনো অভিযোগ দায়ের করা হয়, এটা বিমা কোম্পানির সঙ্গে সম্পর্ক স্থাপন ক'রে তা নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করে। অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য কোম্পানিকে 15 দিন সময় দেওয়া হয়। প্রয়োজন হলে, আইআরডিএ অনুসন্ধান ও জিজ্ঞাসাবাদ করে। অধিকন্তু, যেখানেই প্রযোজ্য, রিড্রেসাল অব পাবলিক গ্রিভান্সেস রুল্স, 1998-এর শর্তানুযায়ী অভিযোগকারীকে ইনসিওরেন্স ওম্বাড্সম্যানের সঙ্গে সম্পর্ক স্থাপনের পরামর্শ দেয় আইআরডিএ।

অস্বীকৃতি :

এই পুস্তিকা আপনাকে শুধুই সাধারণ তথ্য প্রদানের উদ্দেশ্যে রচিত এবং পূর্ণাঙ্গ নয়। এটি এক শিক্ষা উদ্যোগ এবং আপনাকে কোনো আইনি পরামর্শ দেয় না।