

क्या आपकी बीमा कंपनी
सुन रही है आपकी बात?



यदि आपकी बीमा कंपनी ने
आपकी शिकायतों का समाधान नहीं किया है
तो संपर्क करें।

आईआरडीए ग्रीवेंस कॉल सेंटर :

टोल फ्री नं.: 155255

और अपनी शिकायतें दर्ज करवाएं तथा उनकी स्थिति का पता लगाएँ
या आप लॉग ऑन करें www.igms.irda.gov.in



जनहित में जारी
बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण
**INSURANCE REGULATORY AND
DEVELOPMENT AUTHORITY**

बीमा संवर्धन, बीमा ग्राहक संरक्षण,
www.irda.gov.in



बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण
**INSURANCE REGULATORY AND
DEVELOPMENT AUTHORITY**



यात्रा बीमा पर

पुस्तिका

विषय-सूची

1. इस पुस्तिका के बारे में	1
2. यात्रा बीमा	2
3. अक्सर पूछे जानेवाले प्रश्न	6
4. पॉलिसीधारक को सेवा देने का टी.ए.टी.	10
5. यदि आपको कोई शिकायत है	11

1. इस पुस्तिका के बारे में

इस पुस्तिका को बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीए) द्वारा यात्रा बीमा पर एक मार्ग दर्शिका के रूप में दिया गया है और ये केवल सामान्य जानकारी देती है। यहाँ दी गई कोई भी जानकारी संबंधित कानूनों, नियमों या विनियमों के प्रावधानों का स्थान नहीं लेती या वर्चस्व नहीं रखती।

पॉलिसी के बारे में विशिष्ट जानकारी के लिए या किसी अन्य अतिरिक्त जानकारी के लिए कृपया किसी लाइसेंसधारी एजेंट या ब्रोकर या आईआरडीए के साथ पंजीकृत किसी बीमा कंपनी से संपर्क करें।

2. स्वास्थ्य बीमा

- यात्रा बीमा आपके सफर के दौरान बीमा सुरक्षा प्रदान करता है। यात्रा बीमा को बीमा कंपनियाँ भिन्न नामों संबोधित कर सकती है। आपके लिए यह जाँचना और समझना महत्वपूर्ण है कि क्या पॉलिसी देशी यात्रा या विदेश यात्रा या फिर दोनों को कवर करती है, यात्रा बीमा आप और/या परिवार को यात्रा संबंधी दुर्घटनाओं यात्रा के दौरान प्रत्याशित चिकित्सीय खर्च, नुकसान जैसे कि सामान खोना, पासपोर्ट खोना इत्यादि और उड़ानो में बाधा या विलंब या सामान के विलंब से पहुँचने के प्रति सुरक्षित करता है।
- आपको अवश्य पढ़ना और समझना चाहिए कि जिस पॉलिसी पर आप विचार कर रहे हैं वह क्या कवर करती है। अपने बीमाकर्ता और या एजेंट या ब्रोकर्स से प्रश्न पूछकर अपनी सारी शंकाओं का समाधान कर लें और कवर के नियमों और शर्तों को अच्छी तरह से पढ़ें। यात्रा बीमा आम तौर पर यात्रा की एक विशिष्ट अवधि के दौरान ही कवर प्रदान करता है। तथापि कुछ बीमा कंपनियाँ ग्राहकों की विशिष्ट ज़रूरतों को पूरा करने के लिए सुरक्षा के विभिन्न संयोजन प्रदान कर सकती हैं। उदा. के लिए कार्पोरेट फ्रीक्वेंट ट्रैवल्स इत्यादि के लिए विशेष पॉलिसी हो सकती है।

- भिन्न बीमा कंपनियों द्वारा प्रदान किए जाने वाले कवर की सीमा और लाभ अलग-अलग होंगे। आपको यह सुनिश्चित करने के लिए जाँच-पड़ताल करनी चाहिए कि आप वही पॉलिसी खरीदें जिसकी आपको ज़रूरत है। यात्रा बीमा के अंतर्गत आमतौर पर निम्नलिखित कवर्स दिए जाते हैं - यद्यपि संयोजन अलग-अलग हो सकता है तथापि इसकी सूची अधिक व्यापक नहीं है।
 - चिकित्सीय खर्च नकदरहित सुविधा के साथ या बिना (अधिकांश यात्रा बीमा उत्पाद नकदरहित सुविधा प्रदान करते हैं)
 - व्यक्तिगत दुर्घटना
 - सामान खोना
 - सामान विलंब से पहुँचना
 - पासपोर्ट खोना
 - यात्रा में विलंब
 - स्वदेश वापसी
 - शव का परिवहन इत्यादि.

- दी जा रही बीमित राशि अलग हो सकती है और उसी तरह से प्रीमियम की दरें अलग होंगी, जो कि आयु, यात्रा की अवधि इत्यादि जैसे अन्य कारकों के अलावा संबंधित देश पर निर्भर होगी।
- आपको अपवर्जन के अनुच्छेदों को बहुत ही ध्यान से पढ़ना चाहिए। जहाँ कहीं भी आपको शंका हो तो अपने बीमाकर्ता और/या एजेंट या ब्रोकर से स्पष्टीकरण मांगें। सामान्यतः निम्नलिखित बातें कवर नहीं होती।

पूर्व-विद्यमान रोग

युद्ध के खतरे

आत्महत्या और पागलपन

खतरनाक खेल

व्यक्तिगत पहलुओं से संबंधित कुछ अपवर्जन हो सकते हैं।

- आपके लिए यह समझना बहुत महत्वपूर्ण है कि विदेश में दावा करने की स्थिति में क्या करें। आम तौर पर पॉलिसियाँ हॉटलाइन नंबर देती हैं जहाँ दावों की सूचना देनी चाहिए। आपको संबंधित अधिकारियों को भी सूचित करना चाहिए।

उदा. स्थानीय पुलिस, दूतावास, परिवहन कंपनी इत्यादि जैसे लागू हो बीमाकर्ता को भी सूचित करना चाहिए। आमतौर पर हर यात्रा बीमा पॉलिसी डॉकेट में एक दावा फॉर्म भी होता है क्योंकि आप किसी दूर स्थान पर होंगे और शायद आप तुरंत दावा फॉर्म प्राप्त करने की स्थिति में न हों।

3. यात्रा बीमा पर अक्सर पूछे जानेवाले प्रश्न :

प्र. मुझे यात्रा बीमा क्यों खरीदना चाहिए?

उ. कुछ देशों के लिए वीजा पाने हेतु विदेश यात्रा बीमा अनिवार्य है। जहाँ अनिवार्यता नहीं है, वहाँ भी व्यवसाय, अवकाश, शिक्षा, अनुसंधान इत्यादि के लिए यात्रा पर जाते समय यात्रा बीमा पॉलिसी लेना उचित होता है। क्योंकि कई देशों में चिकित्सीय उपचार की लागत भारत की तुलना में कहीं ज्यादा अधिक होती है और उनका वहन नहीं किया जा सकता।

प्र. क्या मैं अपनी यात्रा बीमा की अवधि को विस्तारित कर सकता हूँ?

उ. इस बारे में आपको अपने बीमाकर्ता से पूछना चाहिए क्योंकि ये पॉलिसी पर निर्भर होगा। अपना पॉलिसी दस्तावेज पढ़ें और समझें कि ये क्या प्रदान करती है। अधिकांश पॉलिसियाँ, खासकर विदेश यात्रा बीमा पॉलिसियों में एक या दो विस्तारों का भी प्रावधान होता है।

प्र. क्या यात्रा बीमा की खरीद के लिए कोई न्यूनतम अवधि है?

उ. सामान्यतः इसमें एक न्यूनतम निर्धारित अवधि होगी। आमतौर

पर पॉलिसी की कीमत “ट्रिप बैंड” के अनुसार चलती है। यानी यात्रा में शामिल दिनों की संख्या और इसमें एक न्यूनतम ट्रिप बैंड होगा।

प्र. क्या यात्रा बीमा पॉलिसी खरीदने के लिए चिकित्सीय जाँच की आवश्यकता होती है?

अ. आपको आवश्यक चिकित्सीय जाँच के बारे में बीमाकर्ता और/या एजेंट या ब्रोकर से अवश्य पूछना चाहिए और भरे गए प्रस्ताव फॉर्म के साथ जमा की जाने वाली रिपोर्ट के बारे में पूछना चाहिए। ऐसी रिपोर्ट की वैधता अवधि के बारे में भी पूछ लें - आमतौर पर प्रस्थान से पूर्व तीन से चार सप्ताह के भीतर की रिपोर्ट आवश्यक होती है।

प्र. क्या आपात स्थिति उभरने पर चिकित्सीय उपचार आगे बढ़ाने के पूर्व मुझे बीमा कंपनी से पूर्व स्वीकृति लेनी चाहिए?

उ. कृपया पॉलिसी अच्छी तरह से पढ़ें और समझें कि क्या ऐसी आवश्यकता होती है। अधिकांश मामलों में पूर्व स्वीकृति ज़रूरी होगी जब कि आपात स्थिति के आधार पर उसमें कुछ अपवाद हो

सकते हैं। पॉलिसी खरीदते समय इस पहलू को स्पष्ट समझ लें।

प्र. तृतीय पक्ष प्रशासक कौन है?

उ. तृतीय पक्ष प्रशासक वह होता है जो बीमाकर्ता की ओर से दावा सेवाएँ प्रदान करता है। अधिकांश मामलों में वे नकद रहित सुविधा प्रदान करते हैं। यात्रा करने से पहले आपको अपने बीमाकर्ता से विवरणों की पुष्टि कर लेनी चाहिए। सुनिश्चित करें कि आपके पॉलिसी दस्तावेज में सभी संपर्क विवरण और तृतीय पक्ष प्रशासक द्वारा प्रदान की जानेवाली सेवाओं से संबंधित अन्य जानकारी है।

प्र. मेरी यात्रा की अवधि कम हो जाने की स्थिति में क्या कुछ प्रीमियम की वापसी हो सकती है?

उ. यदि आपकी यात्रा शुरू नहीं होती है और आप उसका प्रमाण दिखाते हैं तो पॉलिसियों के अन्तर्गत सामान्यतः प्रीमियम की वापसी होती है जो प्रशासनिक लागत के प्रति कटौती के अधीन है। जहाँ यात्रा छोटी होती है, पॉलिसियों के अन्तर्गत कुछ शर्तों के अधीन वापसी हो सकती है या नहीं भी। आपको अपना दस्तावेज

पढ़ और समझ लेना चाहिए कि क्या इसमें ऐसा कोई प्रावधान है और यदि होता है तो ये कैसे काम करता है।

प्र. क्या मेरे वीजा की स्थिति विदेश यात्रा बीमा पाने के लिए उपयुक्त है?

उ. अधिकांश मामलों में ऐसा होगा। आम तौर पर ऐसी पॉलिसियाँ उन यात्रियों के लिए होती हैं जो व्यवसाय या छुट्टी या शिक्षा या अन्य प्रयोजनों के लिए अन्य देशों में जाते हैं, न कि विदेश में स्थायी तौर पर रहनेवालों के लिए होती हैं।

4. आईआरडीए द्वारा निर्धारित पॉलिसीधारक सर्विसिंग टर्न अराउंड टाइम (टीएटी)

सेवा	अधिकतम टर्न अराउंड टाइम (टीएटी)
साधारण	
प्रस्ताव की प्रक्रिया और फेसलों की जानकारी देना जिसमें शामिल हैं पॉलिसी की आवश्यकताएँ/जारी करना/निरस्तीकरण	15 दिन
प्रस्ताव की प्रति प्राप्त करना	30 दिन
पॉलिसी जारी करने पश्चात की सेवा के निवेदन जो ब्रुटियों/प्रस्ताव डिपॉजिट की वापसी और गैर-दावा संबंधी सेवा निवेदनों से संबंधित है।	10 दिन
जीवन बीमा	
समर्पण मूल्य/एन्युइटी/पेंशन प्रक्रिया	10 दिन
परिपक्वता दावा/सर्वाइवल लाभ/दण्ड स्वरूप ब्याज का भुगतान	15 दिन
दावा दायर करने के बाद दावा की आवश्यकताओं को सूचित करना	15 दिन
जाँच की आवश्यकता के बिना मृत्यु दावा निपटारा	30 दिन
जाँच की आवश्यकता के साथ मृत्यु दावे का निपटारा/निरस्तीकरण	6 महिना
साधारण बीमा	
सर्वेक्षण रिपोर्ट जमा करना	30 दिन
बीमाकर्ता द्वारा पूरक रिपोर्ट मांगना	15 दिन
पहली/पूरक सर्वेक्षण रिपोर्ट मिलने के बाद दावे का निपटारा/अस्वीकृति	30 दिन
शिकायतें	
शिकायत की पावती देना	3 दिन
शिकायत का समाधान	15 दिन

5. यदि आपकी कोई शिकायत है

बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीए) के उपभोक्ता मामले विभाग ने इंटीग्रेटेड ग्रीवेंस मैनेजमेंट सिस्टम (आईजीएमएस) शुरू किया है जो शिकायतों के पंजीयन और निगरानी के लिए एक ऑनलाइन सिस्टम है। आपको सर्वप्रथम अपनी बीमा कम्पनी में शिकायत दर्ज करानी चाहिए और यदि आप कंपनी द्वारा इसके निपटारे से संतुष्ट नहीं है तो आप www.igms.irda.gov.in पर जाकर आईजीएमएस के जरिए इसे आईआरडीए के पास भेज सकते हैं। यदि आप बीमाकर्ता की शिकायत प्रणाली तक सीधे नहीं पहुँच पाते हैं तो आईजीएमएस बीमाकर्ता के पास आपकी शिकायत दर्ज कराने के लिए आपको एक मार्ग भी प्रदान करता है।

आईजीएमएस (यानी वेब) के जरिए अपनी शिकायत को पंजीकृत करने के अलावा आपके पास शिकायत पंजीकरण के लिए अनेक माध्यम (चैनल्स) हैं ई-मेल (complaints@irda.gov.in) के जरिए, पत्र (अपना पत्र ग्राहक मामले विभाग, बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण, तीसरी मंजिल, परिश्रम भवन, बशीर बाग, हैदराबाद : को संबोधित करें) के जरिए, या आईआरडीए कॉल सेंटर को **टोल फ्री नं 155255** पर कॉल करें जिसके जरिए आईआरडीए बीमा कंपनियों के खिलाफ आपकी शिकायत निःशुल्क दर्ज करेगा और साथ ही उसकी स्थिति पर नजर रखने में मदद करेगा। कॉल के आधार पर शिकायत

फॉर्म भर कर कॉल सेंटर आपकी सहायता करता है तथा जहाँ भी आवश्यकता होती है ये सीधे बीमा कंपनी के पास शिकायतें दर्ज कराने में सहायक होता है। और बीमा कंपनी के पते, फोन नंबर, वेबसाइट विवरण, संपर्क क्रमांक, ईमेल आईडी इत्यादि से संबंधित जानकारी आपको देता है। आईआरडीए कॉल सेंटर भावी ग्राहकों और पॉलिसीधारकों के लिए व्यापक टेली-कार्यक्षमताओं के साथ एक असली वैकल्पिक माध्यम (चैनल) प्रदान करता है और सोमवार से शनिवार, सुबह 8 से रात 8 बजे तक 12 घंटे x 6 दिन तक हिन्दी, अंग्रेजी और विभिन्न भारतीय भाषाओं में कार्यरत रहता है।

जब आईआरडीए के पास कोई शिकायत दर्ज कराई जाती है तो वह उसे बीमा कंपनी में प्रेषित करके समाधान करवाता है। कंपनी को शिकायत का समाधान करने के लिए 15 दिन दिए जाते हैं। यदि आवश्यकता पड़ती है, आईआरडीए जाँच पड़ताल और पूछताछ करता है। इसके अलावा जहाँ कहीं भी लागू हो, आईआरडीए रिड्रेसल ऑफ पब्लिक ग्रीवेंसज रूल्स, 1998 की शर्तों के अनुसार इंश्योरेंस ऑम्बड्समैन को संपर्क करने की सलाह शिकायतकर्ता को देता है।

अस्वीकृति

यह पुस्तिका आपको केवल सामान्य जानकारी प्रदान करने के लिए है और परिपूर्ण नहीं है। यह एक शिक्षा उपक्रम है और आपको कोई कानूनी सलाह नहीं देता।

बीमा आग्रह की विषयवस्तु है