

আপনার বিমা কোম্পানি কি আপনার কথা শুনছে?



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

আইআরডিএ গ্রিভ্যান্স 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 জনহিতৈ প্রচারিত
বিমা বিনিয়ামক ও বিকাশ প্রাধিকরণ
**INSURANCE REGULATORY AND
DEVELOPMENT AUTHORITY**

বিমা সংবর্ধন। বিমাত্রাহককে সুরক্ষাদান

www.irda.gov.in



বিমা বিনিয়ামক ও বিকাশ প্রাধিকরণ
**INSURANCE REGULATORY AND
DEVELOPMENT AUTHORITY**



সফর বিমা

সম্পর্কে পুস্তিকা

সূচিপত্র :

- | | |
|---------------------------------------|----|
| 1. এই পুস্তিকা সম্বন্ধে | 1 |
| 2. সফর বিমা | 2 |
| 3. বারংবার জিজ্ঞাসিত প্রশ্ন | 6 |
| 4. পলিসিধারককে প্রদেয় পরিষেবার টিএটি | 10 |
| 5. যদি আপনার কোনো অভিযোগ থাকে | 11 |

1. এই পুস্তিকা সম্বন্ধে

এই পুস্তিকাটি সফর বিমা সম্পর্কে নির্দেশাত্মক 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. সফর বিমা

- সফর বিমা আপনাকে সফরকালে সুরক্ষা দেয়। সফর বিমাকে বিমা কোম্পানিগুলি বিভিন্ন নাম দিতে পারে। এটা আপনার পক্ষে যাচাই করে এবং বুঝে নেওয়াটা গুরুত্বপূর্ণ যে পলিসিটি শুধু দেশের মধ্যে না কি বিদেশে সফর কিংবা উভয়ই কভার করে। সফর বিমা আপনি এবং / অথবা আপনার পরিবারকে যে-সব বিষয়ে সুরক্ষা দেয় তার মধ্যে রয়েছে সফর সংশ্লিষ্ট দুর্ঘটনা, সফরকালে অপ্রত্যাশিত চিকিৎসাব্যয়, মালপত্র, পাসপোর্ট ইত্যাদি হারানো এবং উড়ানে বাধা বা বিলম্ব অথবা মালপত্র দেহিতে পৌঁছনো ইত্যাদি।
- যে-পলিসিটি আপনি নেওয়ার কথা ভাবছেন তা ঠিক কী কভার করে সেটা আপনাকে অবশ্যই পড়ে বুঝে নিতে হবে। আপনার বিমাকারী এবং / অথবা এজেন্ট বা ব্রোকারকে জিজ্ঞাসাবাদ করে যাবতীয় সংশয়ের নিরসন করুন এবং কভারের নিয়ম ও শর্তাবলি ভালো করে পড়ুন। সাধারণত সফর বিমা শুধু একটি নির্দিষ্ট সময়ের জন্য সফরই কভার করে। তবে কিছু বিমা কোম্পানি গ্রাহকের নির্দিষ্ট প্রয়োজন পূরণের লক্ষ্যে সুরক্ষার বিভিন্ন সংযুক্তি (কম্বিনেশন) প্রদান করতে পারে, যেমন বারবার সফরকারী কর্পোরেটদের

(কর্পোরেট ফ্রিকোয়েন্ট ট্র্যাভেলার) জন্য বিশেষ পলিসি থাকতে পারে।

- বিভিন্ন বিমা কোম্পানি দ্বারা অফার-করা কভারের সুযোগসুবিধা ও লাভ আলাদা আলাদা হতে পারে। আপনাকে অবশ্যই একটু ঘোরাঘুরি করে এটা যাচাই করে নিতে হবে যে আপনি এমন পলিসিই কিনছেন যা আপনার প্রয়োজন। সংযুক্তিতে পার্থক্য থাকলেও সাধারণত নিম্নলিখিত কভারগুলি সফর বিমার অধীনে দেওয়া হয়। তবে তালিকাটি সম্পূর্ণ নয়।
 - 'নগদ অর্থ ব্যতীত সুবিধা' সহ বা ছাড়া চিকিৎসা ব্যয় (অধিকাংশ সফর বিমা প্রোডাক্ট 'নগদ অর্থ ব্যতীত সুবিধা' অফার করে)
 - ব্যক্তিগত দুর্ঘটনা
 - মালপত্র হারানো
 - দেহিতে মালপত্র পৌঁছনো
 - পাসপোর্ট হারানো
 - সফরে বিলম্ব
 - স্বদেশে প্রত্যাবর্তন
 - মৃতদেহ পরিবহণ ইত্যাদি।

- অফার-করা বিমাকৃত ধনরাশি আলাদা হতে পারে এবং সেইভাবে প্রিমিয়ামের হারও আলাদা হবে, যা বয়স, সফরের মেয়াদ ইত্যাদি ছাড়াও সংশ্লিষ্ট দেশের উপর নির্ভর করবে।
- বর্জনের শর্তগুলি আপনাকে অবশ্যই মনোযোগ দিয়ে পড়ে নিতে হবে। যেখানেই আপনার সংশয় হবে, আপনার বিমাকারী এবং / অথবা এজেন্ট কিংবা ব্রোকারকে পরিষ্কার করে আপনাকে বোঝাতে বলবেন।

সাধারণভাবে, নিম্নলিখিতগুলি কভার করা হয় না :

- পূর্ব-বিদ্যমান রোগ
- যুদ্ধের ঝুঁকি
- আত্মহত্যা ও পাগলামি
- বিপজ্জনক খেলা

ব্যক্তিগত জিনিসপত্রের ব্যাপারেও কিছু বর্জন থাকতে পারে।

- বিদেশে কোনো দাবির পরিস্থিতি দেখা দিলে কী করতে হবে তা বুঝে নেওয়াটা আপনার পক্ষে খুবই গুরুত্বপূর্ণ। সাধারণত পলিসিগুলি হটলাইন নম্বর দেয় যেখানে দাবি(গুলি)র বিষয়ে জানানো উচিত। আপনাকে অবশ্যই সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকেও জানাতে হবে, যথা স্থানীয় পুলিশ,

দূতাবাস, পরিবহণ কোম্পানি, যেখানে যেমন প্রযোজ্য বিমাকারীকেও জানাতে হবে। সাধারণত, প্রতিটি সফর বিমা পলিসি ডকেটেই একটি দাবির ফর্ম থাকবে, যেহেতু আপনি কোনো সুদূর স্থানে থাকবেন এবং তৎক্ষণাত্ দাবি ফর্ম সংগ্রহের অবস্থায় নেই।

3. সফর বিমা সম্পর্কে বারবার জিজ্ঞাসিত প্রশ্নাবলি

প্রশ্ন. আমি সফর বিমা নেব কেন?

উত্তর. কিছু কিছু দেশের ভিসা পাওয়ার জন্য বিদেশ যাত্রা বিমা বাধ্যতামূলক। এমন-কি যেখানে বাধ্যতামূলক নয় সেখানেও যখন আপনি ব্যবসা বা ছুটির অবকাশ যাপন বা শিক্ষা, গবেষণা প্রভৃতির জন্য সফর করছেন তখন সফর বিমা পলিসি নেওয়াটাই বিচক্ষণতা, কেননা বহু দেশেই চিকিৎসাব্যয় ভারতের তুলনায় অনেক বেশি এবং তা বহন করা সাধ্যাতীত।

প্রশ্ন. আমি কি সফর বিমার মেয়াদ বাড়াতে পারি?

উত্তর. যেহেতু এটা পলিসিটির উপর নির্ভর করে সেহেতু এ-ব্যাপারে আপনাকে অবশ্যই আপনার বিমাকারীকে জিজ্ঞাসাবাদ করে জেনে নিতে হবে। আপনার পলিসি নথিটি পড়ে সেটা কী কী দেয় তা বুঝে নিনা অধিকাংশ পলিসিই, বিশেষত বিদেশ সফরের বিমা পলিসিগুলিতে একটা বা দুটো মেয়াদ বৃদ্ধিরও ব্যবস্থা রয়েছে।

প্রশ্ন. সফর বিমা কেনার জন্য কি কোনো ন্যূনতম মেয়াদকাল

রয়েছে?

উত্তর. সাধারণত একটা ন্যূনতম নির্ধারিত মেয়াদকাল থাকবে। স্বাভাবিকভাবে পলিসির মূল্য “ট্রিপ ব্যাল্ড” অনুযায়ী হয়, অর্থাৎ সফরে অন্তর্ভুক্ত দিনের সংখ্যা এবং সেখানে একটা ন্যূনতম ট্রিপ ব্যাল্ড থাকবে।

প্রশ্ন. সফর বিমা কেনার জন্য কি ডাক্তারি পরীক্ষা প্রয়োজন?

উত্তর. ডাক্তারি পরীক্ষার প্রয়োজনীয়তা এবং কী কী রিপোর্ট যথাযথ ভাবে পূরণ-করা ফর্মের সঙ্গে দাখিল করা দরকার সে-সম্বন্ধে আপনাকে অবশ্যই বিমাকারী এবং/ অথবা এজেন্ট কিংবা ব্রোকারকে জিগেস করে জেনে নিতে হবে। এইসব রিপোর্টের বৈধতার সময় বিষয়েও যাচাই করে নিন - সাধারণত যাত্রা-পূর্ববর্তী তিন থেকে চার সপ্তাহের মধ্যকার বিবরণ প্রয়োজন।

প্রশ্ন. আপৎকালীন পরিস্থিতি দেখা দিলে ডাক্তারি চিকিৎসা শুরু করার আগে আমার কি বিমা কোম্পানির অনুমোদন নেওয়া প্রয়োজন?

উত্তর. পলিসিটি খুব ভালো করে পড়ে বুঝে নিন যে এ-রকম কোনো প্রয়োজন আছে কি না। বেশিরভাগ ক্ষেত্রেই পূর্ব-অনুমোদন প্রয়োজন, যদিও সংশ্লিষ্ট আপৎকালীন

পরিস্থিতির উপর নির্ভর করে ব্যতিক্রমও থাকতে পারে। পলিসিটি কেনার সময় এ-ব্যাপারে স্পষ্ট করে জেনে নেবেন।

প্রশ্ন. তৃতীয় পক্ষ প্রশাসক কে?

উত্তর. তৃতীয় পক্ষ প্রশাসক তাকেই বলে যে বিমাকারীর পক্ষে দাবিসমূহের পরিষেবা অফার করে। অধিকাংশ ক্ষেত্রেই তারা নগদ অর্থ ব্যতীত সুবিধা অফার করে। সফরের আগে আপনাকে নিজের বিমাকারীর কাছ থেকে বিস্তারিত অবশ্যই জেনে নিতে হবে। আপনার পলিসি নথিতে যে যাবতীয় যোগাযোগের বিবরণ এবং তৃতীয় পক্ষ প্রশাসক দ্বারা অফার-করা পরিষেবাসমূহের সঙ্গে সম্পর্কিত অন্যান্য প্রাসঙ্গিক বিবরণ রয়েছে সেটা নিশ্চিত করুন।

প্রশ্ন. আমি যদি সফরের মেয়াদ কমিয়ে দিই তাহলে কি পলিসির অধীনে কিছু প্রিমিয়াম ফেরত পেতে পারি?

উত্তর. আপনার সফর যদি শুরুই না-হয় এবং আপনি তার প্রমাণ দেখান তাহলে পলিসিগুলিতে সাধারণত প্রশাসনিক ব্যয় সংক্রান্ত কর্তন সাপেক্ষে প্রিমিয়াম ফেরত দেওয়ার বিধান রয়েছে। যেখানে সফরের মেয়াদ কমানো

হয় সেখানে কিছু শর্ত সাপেক্ষে পলিসিগুলি প্রিমিয়াম ফেরত অনুমোদন করতে পারে কিংবা না-ও পারে। আপনাকে অবশ্যই আপনার নথি পড়ে বুঝে নিতে হবে যে এ-রকম কোনো ব্যবস্থা রয়েছে কি না এবং থাকলে তা কীভাবে কাজ করে।

প্রশ্ন. বিদেশ সফরের বিমা সংগ্রহের জন্য কি আমার ভিসার স্থিতি প্রাসঙ্গিক?

উত্তর. অধিকাংশ ক্ষেত্রে সেটাই হবে। সাধারণত এইসব পলিসি সেইসব ভ্রমণকারীর জন্যই তৈরি যারা ব্যবসা বা ছুটির অবকাশ যাপন কিংবা শিক্ষা বা অন্যান্য উদ্দেশ্যে অন্য দেশে যায়, এবং যারা স্থায়ীভাবে বিদেশে বসবাস করছে তাদের জন্য নয়।

আইআরডিএ দ্বারা নির্ধারিত পলিসিধারক সার্ভিসিং টার্নঅ্যারাউন্ড টাইম

পরিষেবা	সর্বাধিক টার্ন অ্যারাউন্ড টাইম
সাধারণ	
প্রস্তাবের প্রক্রিয়া এবং পলিসির চাহিদা / ইস্যু / বাতিল সহ সিক্সত জনানো	15 দিন
প্রস্তাবের কপি সংগ্রহ	30 দিন
পলিসি ইস্যু করার পরবর্তী পরিষেবার অনুরোধ যা ক্রটি / প্রস্তাব-ডিপোজিট ফেরত এবং নন-ক্রেম সংশ্লিষ্ট পরিষেবা সম্বন্ধিত	10 দিন
জীবন বিমা	
সারেন্ডার মূল্য / অ্যানুইটি / পেনশন প্রক্রিয়া	10 দিন
ম্যাচিওরিটি দাবি / সারভাইভাল লাভ / দগুস্বরূপ 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

5. আপনার যদি কোনো অভিযোগ থাকে :

বিমা বিনিয়ামক ও বিকাশ প্রাধিকরণ (আইআরডিএ)-এর গ্রাহক বিষয়ক বিভাগ ইন্সটিটিউটেড গ্রিভ্যান্স ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (আইজিএমএস) প্রবর্তন করেছে যা অভিযোগসমূহ পঞ্জিয়ন (রেজিস্ট্রেশন) ও খুঁজে বের করার জন্য এক অনলাইন সিস্টেমা 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 পছা 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, ৩য় 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 অনুসন্ধান 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 দেয়া। আইআরডিএ কল সেন্টার ভারী 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 গ্রিভ্যান্সেস রুল্‌স, 1998-এর শর্তানুযায়ী অভিযোগকারীকে ইনসিওরেন্স ওম্বড্‌সম্যানের 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।