

আপোনাৰ বীমা কোম্পানীয়ে আপোনাৰ কথা শুনিছেনে?



যদি আপোনাৰ বীমা কোম্পানীয়ে আপোনাৰ
অভিযোগৰ মীমাংসা কৰা নাই, তেন্তে অনুগ্রহ
কৰি সম্পৰ্ক কৰক

অইআৰডিএ গ্ৰীভেঞ্চ কল চেণ্টাৰ

ট'ল ফ্ৰী নং. : 155255

আপোনাৰ অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিবলৈ তথা ইয়াৰ স্থিতিৰ বিষয়ে
জানিবলৈ আপুনি complaints@irda.gov.in ত ইমেইল কৰিব পাৰে।



জনহিতাৰ্থে প্ৰচাৰিত

বীমা নিয়ামক আৰু উন্নয়ন প্ৰাধিকাৰী

INSURANCE REGULATORY AND
DEVELOPMENT AUTHORITY

বীমা বৰ্ডন, বীমা প্ৰাধিক সূচকা

www.irda.gov.in



বীমা নিয়ামক আৰু উন্নয়ন প্ৰাধিকাৰী
INSURANCE REGULATORY AND
DEVELOPMENT AUTHORITY



যাত্ৰা বীমাৰ
ওপৰত হাতপুথি

সন্নিবিষ্ট বিষয়বস্তু

- | | |
|------------------------------------|----|
| 1. এই হাতপুথিৰ বিষয়ে | 1 |
| 2. যাত্ৰা বীমা | 2 |
| 3. সঘনাই সোধা প্ৰশ্ন | 6 |
| 4. পলিচিখাৰকক সেৱা দিয়াৰ টি.এ.টিজ | 10 |
| 5. যদি আপোনাৰ কোনো অভিযোগ আছে | 11 |

এই হস্তপুস্তিকাৰ বিষয়ে

এই হস্তপুস্তিকাক বীমা নিয়ামক আৰু উন্নয়ন প্ৰাধিকাৰী (আইআৰডিএ) ৰ দ্বাৰা যাত্ৰা বীমাৰ ওপৰত এক মাৰ্গদৰ্শকৰ ৰূপ দিয়া হৈছে আৰু ই কেৱল সাধাৰণ তথ্য দিয়ে। ইয়াত দিয়া যি কোনো তথ্যই এটা বীমা পলিচিৰ নিয়ম আৰু চৰ্ত বদলি কৰিব বা চেৰাই যাব নোৱাৰে।

পলিচিৰ বিষয়ে বিশেষ তথ্যৰ বাবে তথা কোনো অতিৰিক্ত জাননীৰ বাবে অনুগ্রহ কৰি কোনো অনুজ্ঞাপত্ৰ পোৱা এজেণ্ট বা ব্ৰোকাৰ বা আইআৰডিএ ৰ সৈতে পঞ্জীকৃত কোনো বীমা কোম্পানীৰ লগত যোগাযোগ কৰক।

2. যাত্ৰা বীমা

- যাত্ৰা বীমাই আপোনাৰ ভ্ৰমণৰ সময়ত বীমা সুৰক্ষা প্ৰদান কৰে। যাত্ৰা বীমাক বীমা কোম্পানীসমূহে ভিন্ন নামেৰে সম্বোধন কৰিব পাৰে। আপোনাৰ বাবে এইটো পৰীক্ষা কৰা আৰু বুজাটো গুৰুত্বপূৰ্ণ যিহেতু পলিচি দেশ যাত্ৰা বা বিদেশ যাত্ৰা অথবা দুয়োটাকে কভাৰ কৰে, যাত্ৰা বীমা আপোনাৰ আৰু / বা পৰিয়ালক যাত্ৰাৰ সময়ত যাত্ৰা সম্বন্ধীয় দুৰ্ঘটনাত প্ৰত্যাশিত চিকিৎসীয় ব্যয়, লোকচান যেনে বস্তু-বাহানি হেৰুৱা, পাছপোর্ট (পাৰপত্ৰ) হেৰুৱা ইত্যাদি আৰু বিমানত বাধা বা বিলম্ব বা বস্তু-বাহানি পলমকৈ পোৱাৰ বিপৰীতে সুৰক্ষিত কৰে।
- আপুনি অৱশ্যেই পঢ়া আৰু বুজি লোৱা উচিত যে যি পলিচিৰ ওপৰত আপুনি বিবেচনা কৰি আছে সেইটোৱে কি কভাৰ কৰে। আপোনাৰ বীমাকৰ্তা আৰু / বা এজেন্ট (অভিকৰ্তা) বা বোকাৰ্চক প্ৰশ্ন সুখি আপোনাৰ সকলো শংকাৰ সমাধান কৰি লওক আৰু কভাৰৰ নিয়ম তথা চৰ্ত মনোযোগেৰে পঢ়ক। যাত্ৰা বীমা স্বাভাৱিকতে যাত্ৰাৰ এক বিশেষ অৱধিৰ সময়তহে কভাৰ প্ৰদান কৰে। যি কি নহ'ওঁক, কিছুমান বীমা কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ বিশেষ প্ৰয়োজনীয়তা সম্পূৰ্ণ কৰিবৰ বাবে সুৰক্ষাৰ বিভিন্ন সংযোজন প্ৰদান কৰিব পাৰে। উদাহৰণৰ বাবে কৰ্পোৰেট ফ্ৰিকুৱেণ্ট ট্ৰেভেলচাৰ্চ

ইত্যাদিৰ বাবে বিশেষ পলিচি হ'ব পাৰে।

- বিভিন্ন বীমা কোম্পানী সমূহৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা কভাৰৰ সীমা আৰু লাভ বেলেগ বেলেগ হ'ব। আপুনি এইটো সুনিশ্চিত কৰিবলৈ পৰীক্ষা কৰাটো উচিত যে আপুনি সেই পলিচি ক্ৰয় কৰে যিটো আপোনাৰ প্ৰয়োজন। যাত্ৰা বীমাৰ অন্তৰ্গত সাধাৰণতে নিম্নলিখিত কভাৰ দিয়া হয়-যদিও সংযোজন বেলেগ বেলেগ হ'ব পাৰে। যি কি নহ'ওঁক, ইয়াৰ সূচী অধিক ব্যাপক নহয়।
 - 0 চিকিৎসাৰ ব্যয় নগদ ধনবিহীন সুবিধাৰ সৈতে বা অবিহনে (অধিকাংশ যাত্ৰা বীমা উৎপাদনে নগদ ধন বিহীন সুবিধা প্ৰদান কৰে)
 - 0 ব্যক্তিগত দুৰ্ঘটনা
 - 0 বস্তু-বাহানি হেৰুৱা
 - 0 বস্তু-বাহানি পলমকৈ পোৱা
 - 0 পাছপোর্ট (পাৰপত্ৰ) হেৰুৱা
 - 0 যাত্ৰাত বিলম্ব
 - 0 স্বদেশলৈ উভোতাই পঠিওৱা
 - 0 মৰা শ পৰিবহন ইত্যাদি
- চাম এচিয়ৰদ (বীমা কৰা পৰিমাণ) বেলেগ হ'ব পাৰে আৰু সেই ধৰণে প্ৰিমিয়ামৰ হাৰ বেলেগ হ'ব, যি বয়স, যাত্ৰাৰ

অৱধি ইত্যাদি যেনে অন্য কাৰকৰ বাহিৰেও সম্বন্ধীয় দেশৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব।

- আপুনি বৰ্জনৰ অনুচ্ছেদ মনোযোগেৰে পঢ়া উচিত। য'তে আপোনাৰ সন্দেহ হয় তাতেই আপুনি বীমাকৰ্তা আৰু / বা এজেন্ট বা ব্ৰোকাৰৰ পৰা স্পষ্টীকৰণ খোজক। সাধাৰণতে, নিম্নলিখিত সমূহ কভাৰ নহয়।
- পূৰ্ব বিদ্যমান ৰোগ
- যুদ্ধৰ বিপদ আশংকা
- আত্মহত্যা আৰু উন্মত্ত অৱস্থা
- বিপদজনক খেল

ব্যক্তিগত প্ৰভাৱৰ সৈতে সম্বন্ধীয় কিছুমান বৰ্জন হ'ব পাৰে।

- আপোনাৰ বাবে এইটো বুজা খুবেই গুৰুত্বপূৰ্ণ যে বিদেশত দাবী কৰাৰ পৰিস্থিতিত কি কৰিব। সাধাৰণতে পলিচি সমূহৰ হটলাইন নম্বৰ দিয়ে য'ত দাবী / সমূহৰ বিষয়ে অৱগত কৰাটো উচিত। আপুনি সম্বন্ধীয় কতৃপক্ষকো অৱগত কৰাটো উচিত।

উদাহৰণস্বৰূপে, স্থানীয় আৰক্ষী, ৰাজদূত, পৰিবহন কোম্পানী ইত্যাদিত যেন প্ৰযোজ্য হয়। বীমাকৰ্তাকো

জনোৱা উচিত। সাধাৰণতে প্ৰত্যেক যাত্ৰা বীমা পলিচি ডকেটত এক দাবী প্ৰপত্ৰও থাকে কিয়নো আপুনি কোনো দূৰ স্থানত থাকিব পাৰে আৰু হয়তো আপুনি তুৰন্তে দাবী প্ৰপত্ৰ নেপাবও পাৰে।

3. যাত্ৰা বীমাৰ ওপৰত সঘনাই সুখিবলগীয়া প্ৰশ্ন :

প্ৰ : মই যাত্ৰা বীমা কিয় ক্ৰয় কৰা উচিত?

উ : কিছুমান দেশৰ বাবে ভিচা পাবৰ বাবে বিদেশ যাত্ৰা বীমা অনিবাৰ্য্য। য'ত অনিবাৰ্য্য নহয়, তাতো ব্যৱসায়, অৱকাশ, শিক্ষা, অনুসন্ধান ইত্যাদিৰ বাবে যাত্ৰাত যাবৰ সময়ত যাত্ৰা বীমা পলিচি লোৱা উচিত হয়। কিয়নো কিছুমান দেশত ঔষধ সম্পৰ্কীয় চিকিৎসাৰ ব্যয় ভাৰতৰ তুলনাত বহুত বেছি উচ্চ হয় আৰু সেইয়া বহন কৰিব পৰা নেযায়।

প্ৰ : মই মোৰ যাত্ৰা বীমাৰ অৱধি সম্প্ৰসাৰিত কৰিব পাৰো নে?

উ : এই বিষয়ে আপুনি আপোনাৰ বীমাকৰ্তাক সোধপোছ কৰা উচিত কিয়নো এইটো পলিচিৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ হ'ব। আপোনাৰ পলিচি নথিপত্ৰ পঢ়ক আৰু বুজক যেই কি প্ৰদান কৰে। অধিকাংশ পলিচি, বিশেষকৈ বিদেশ যাত্ৰা বীমা পলিচিসমূহত এক বা দুই সম্প্ৰসাৰণৰ ব্যৱস্থা থাকে।

প্ৰ : যাত্ৰা বীমা ক্ৰয় কৰিবৰ বাবে কোনো নূন্যতম অৱধি থাকে নেকি?

উ : সাধাৰণতে, ইয়াত এক নূন্যতম নিৰ্ধাৰিত অৱধি থাকিব।

স্বাভাৱিকতে, পলিচিৰ মূল্য “ট্ৰিপ বেণ্ড” অনুসৰি চলে, অৰ্থাৎ যাত্ৰাত অন্তৰ্ভুক্ত দিনৰ সংখ্যা আৰু ইয়াত এক নূন্যতম ট্ৰিপ বেণ্ড হ'ব।

প্ৰ : যাত্ৰা বীমা পলিচি ক্ৰয় কৰিবৰ বাবে স্বাস্থ্য পৰীক্ষাৰ আৱশ্যক হয় নেকি?

উ : আপোনাৰ আৱশ্যকীয় স্বাস্থ্য পৰীক্ষাৰ ক্ষেত্ৰত বীমাকৰ্তা আৰু / বা এজেণ্ট বা ব্ৰোকাৰৰ পৰা অৱশ্যেই সোধা উচিত আৰু পূৰ কৰা প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰৰ সৈতে জমা দিয়া ৰিপোৰ্টৰ বিষয়ে সোধা উচিত। এনে ৰিপোৰ্টৰ বৈধতা অৱধিৰ বিষয়েও সুখি লওক-স্বাভাৱিকতে প্ৰস্থানৰ পূৰ্বৰ তিনিৰ পৰা চাৰি সপ্তাহৰ ভিতৰত ৰিপোৰ্ট আৱশ্যক।

প্ৰ : আপাত স্থিতিৰ সন্দৰ্ভত ঔষধ সম্পৰ্কীয় চিকিৎসা আগুৱাই নিয়াৰ পূৰ্বে মই বীমা কোম্পানীৰ পৰা পূৰ্ব স্বীকৃতি লোৱা উচিত নে?

উ : অনুগ্ৰহ কৰি পলিচি মনোযোগেৰে পঢ়ক আৰু আৰু ইয়াৰ প্ৰয়োজনৰ বিষয়ে বুজক। অধিকাংশৰ ক্ষেত্ৰত পূৰ্ব স্বীকৃতি আৱশ্যক হ'ব য'ত নেকি আপাত স্থিতিৰ আধাৰত তাত কিছুমান বৰ্জন হ'ব পাৰে। পলিচি ক্ৰয় কৰা সময় এইটো স্পষ্ট কৈ বুজি লওক।

প্র: তৃতীয় পক্ষ প্রশাসক কোন?

উ: তৃতীয় পক্ষ প্রশাসক তেওঁ হয় যি বীমাকৰ্তাৰ ফালৰ পৰা দাবী সেৱাসমূহ প্ৰদান কৰে। অধিকাংশ ক্ষেত্ৰত তেওঁলোকে নগদ ধনবিহীন সুবিধা প্ৰদান কৰে। যাত্ৰা কৰাৰ আগেয়ে আপুনি আপোনাৰ বীমাকৰ্তাৰ পৰা বিৱৰণ সাব্যস্ত কৰি লোৱা উচিত। সুনিশ্চিত কৰক যে আপোনাৰ পলিচি নথিপত্ৰত সকলো সম্পৰ্ক বিৱৰণ আৰু তৃতীয় পক্ষ প্রশাসকৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সেৱাসমূহৰ সৈতে সম্বন্ধীয় অন্য জাননী আছে।

প্র: মোৰ যাত্ৰাৰ অৱধি কম হোৱাৰ পৰিস্থিতিত মই কিছু প্ৰিমিয়াম ঘূৰাই পাব পাৰোনে?

উ: যদি আপোনাৰ যাত্ৰা আৰম্ভ হোৱা নাই আৰু আপুনি তাৰ প্ৰমাণ দেখুৱায় তেতিয়া পলিচি সমূহৰ অন্তৰ্গত সাধাৰণতে প্ৰিমিয়াম ঘূৰোৱা হয় যি প্ৰশাসনিক ব্যয়ৰ বিপৰীতে কৰ্তনৰ অধীন। য'ত যাত্ৰা চুটি হয়, পলিচি সমূহৰ অন্তৰ্গত কিছুমান চৰ্তৰ অধীনত ঘূৰাব পাৰি বা নোৱাৰিও। আপুনি আপোনাৰ নথিপত্ৰ পঢ়া আৰু বুজি লোৱা উচিত কিয়নো ইয়াত এনে কোনো ব্যৱস্থা আছে আৰু যদি হয় তেতিয়া ই কেনেকৈ পৰিচালিত হয়।

প্র: মোৰ ভিচাৰ স্থিতি বিদেশ যাত্ৰা বীমা পাবৰ বাবেও

উপযুক্ত হয়নে?

উ: অধিকাংশৰ ক্ষেত্ৰত এনেকুৱা হ'ব। সাধাৰণতে এনে পলিচি সমূহ সেই যাত্ৰী সকলৰ বাবে যি ব্যৱসায় বা অৱকাশ বা শিক্ষা বা অন্য প্ৰয়োজনৰ বাবে অন্য দেশলৈ যায়, বিদেশত স্থায়ীভাৱে বসবাস কৰা সকলৰ বাবে নহয়।

আইআৰডিএ ৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত পলিচিখাৰক চাৰ্ভিচিং টাৰ্নএৰাউণ্ড টাইম্চ

সেৱা	সৰ্বোচ্চ টাৰ্নএৰাউণ্ড টাইম
সাধাৰণ	
প্ৰস্তাৱৰ প্ৰক্ৰিয়া আৰু সিদ্ধান্তৰ জাননী দিয়া য'ত অন্তৰ্ভুক্ত হয় আৱশ্যকতাসমূহ / পলিচি প্ৰচাৰ / বাতিলকৰণ	15 দিন
প্ৰস্তাৱৰ প্ৰতিলিপি প্ৰাপ্ত হোৱা	30 দিন
পলিচি প্ৰচাৰিত কৰাৰ পিছত সেৱাৰ নিবেদন যি ক্ৰটিসমূহ / প্ৰস্তাৱ ডিপ'জিটৰ ঘূৰোৱা আৰু অনা-দাবী সম্বন্ধীয় সেৱা নিবেদনৰ লগত সম্পৰ্ক আছে	10 দিন
জীৱন বীমা	
সমৰ্পণ মূল্য / বছৰেকীয়া বানচ / পেঞ্চন প্ৰক্ৰিয়া	10 দিন
পৰিপক্বতা দাবী / জীৱিতত লাভ / দণ্ড স্বৰূপ সূতত আদায় নিদিয়া	15 দিন
দাবী দাখিল কৰাৰ পিছত দাবীৰ আৱশ্যকতাসমূহ জনোৱা	15 দিন
পৰীক্ষাৰ আৱশ্যকতাৰ অবিহনে মৃত্যু দাবী মীমাংসা কৰা	30 দিন
পৰীক্ষাৰ আৱশ্যকতাৰ সৈতে মৃত্যু দাবীৰ মীমাংসা / প্ৰত্যাহ্বান	6 মাহ
সাধাৰণ বীমা	
নিৰীক্ষণৰ প্ৰতিবেদন জমা কৰা	30 দিন
বীমাকৰ্তাৰ দ্বাৰা উপক্ৰমা ভাগৰ প্ৰতিবেদন খোজা	15 দিন
প্ৰথম / উপক্ৰমা ভাগৰ নিৰীক্ষণ প্ৰতিবেদন পোৱাৰ পিছত দাবীৰ মীমাংসা / নাকচ	30 দিন
অভিযোগ	
অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰা	3 দিন
অভিযোগৰ মীমাংসা	15 দিন

5. যদি আপোনাৰ কোনো অভিযোগ আছে :

বীমা নিয়ামক আৰু বিকাশ প্ৰাধিকাৰী (আইআৰডিএ) ৰ উপভোক্তা বিষয় বিভাগে ইন্টিগ্ৰেটেড গ্ৰীভেঞ্চ মেনেজমেণ্ট চিষ্টেম (আইজিএমএচ) আৰম্ভ কৰিছে যি অভিযোগৰ পঞ্জীয়ন তথা নিৰীক্ষণৰ বাবে এক অনলাইন পদ্ধতি। আপুনি সৰ্বপ্ৰথমে আপোনাৰ বীমা কোম্পানীত অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰা উচিত আৰু যদি আপুনি কোম্পানীৰ দ্বাৰা ইয়াৰ মীমাংসাত সন্তুষ্ট নহয় তেতিয়া আপুনি www.igms.irda.gov.in ত গৈ আইজিএমএচ ৰ জড়িয়তে ইয়াক আইআৰডিএ ৰ ওচৰত পঠিয়াব পাৰে। যদি আপুনি বীমাকৰ্তাৰ অভিযোগ প্ৰক্ৰিয়ালৈকে পোনপটীয়াকৈ যাব নোৱাৰে তেন্তে আইজিএমএচ বীমাকৰ্তাৰ ওচৰত আপোনাৰ অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰাবলৈ আপোনাক এটা পথ প্ৰদান কৰা হয়।

আইজিএমএচ (উদাহৰণ স্বৰূপে ৱেব) ৰ জড়িয়তে আপোনাৰ অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰাৰ উপৰিও আপোনাৰ ওচৰত অভিযোগ পঞ্জীকৰণৰ বাবে বহুতো মাধ্যম (চেনেল্চ) আছে। ইমেইল (complaints@irda.gov.in) ৰ জড়িয়তে, পত্ৰ (আপোনাৰ পত্ৰ গ্ৰাহক বিষয় বিভাগ, বীমা নিয়ামক আৰু বিকাশ প্ৰাধিকাৰী, ৩য় মহলা, পৰিশ্ৰম ভৱন, বশীৰ বাগ, হায়দৰাবাদ বুলি সম্বোধন কৰক) ৰ জড়িয়তে বা আইআৰডিএ কল চেণ্টাৰক ট'ল ফ্ৰি নং 155255 ত ফোন কৰক যাৰ জড়িয়তে আইআৰডিএ বীমা কোম্পানীসমূহৰ বিপক্ষে আপোনাৰ অভিযোগ বিনামূল্যে দাখিল কৰিব আৰু লগতে তাৰ স্থিতিৰ ওপৰত দৃষ্টি ৰখাত সহায় কৰিব। ফোনৰ আধাৰত অভিযোগ

প্ৰপ্ৰাণ পূৰ্ণ কল চেণ্টাৰে আপোনাক সহায় কৰে তথা য'তেই আৱশ্যক হয় এইটো পোনোপোনে বীমা কোম্পানীৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰাত সহায়ক হয়। বীমা কোম্পানীৰ ঠিকনা, ফোন নম্বৰ, ৱেবচাইট বিৱৰণ, যোগাযোগ নম্বৰ, ইমেইল আইডি ইত্যাদিৰ সৈতে সম্বন্ধীয় জাননী আপোনাক দিয়া হয়। আইআৰডিএ কল চেণ্টাৰ সন্ভাৰ্য গ্ৰাহক আৰু পলিচিধাৰকৰ বাবে ব্যাপক টেলি-কাৰ্যক্ষমতাৰ সৈতে এক প্ৰকৃত বৈকল্পিক মাধ্যম (চেনেল) প্ৰদান কৰা হয় আৰু সোমবাৰৰ পৰা শনিবাৰ, পুৱা ৪ টাৰ পৰা নিশা ৪ টালৈ ১২ ঘণ্টা x ৬ দিনলৈকে হিন্দী, ইংৰাজী আৰু বিভিন্ন ভাৰতীয় ভাষাত কাৰ্যকৰী হৈ থাকে। যেতিয়া আইআৰডিএ ৰ ওচৰত কোনো অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰা হয় তেতিয়া ই সেই বীমা কোম্পানীত সুচল কৰি সমাধান কৰায়। কোম্পানীক অভিযোগৰ মীমাংসা কৰাৰ বাবে ১৫ দিন দিয়া হয়। যদি আৱশ্যক হয়, আইআৰডিএ পৰীক্ষা অনুসন্ধান আৰু সোধোপোছ কৰে। ইয়াৰ বাহিৰে য'ত প্ৰযোজ্য হয়, আইআৰডিএ ৰিড্ৰেছেল অৱ পাব্লিক গ্ৰীভেঞ্চ ৰুল্‌চ, ১৯৯৪ ৰ চৰ্ত অনুসৰি ইঞ্চিওৰেন্স অস্বাভূচমেনক সম্পৰ্ক কৰাৰ পৰামৰ্শ অভিযোগকাৰীক দিয়া হয়।

দাবী পৰিত্যাগ :

এই হাতপুথি কেৱল আপোনাক সাধাৰণ জাননী প্ৰদান কৰাৰ বাবে আৰু সম্পূৰ্ণ নহয়। ই এক শিক্ষা উপক্ৰম তথা আপোনাক কোনো অহিনগত পৰামৰ্শ নিদিয়ৈ।