

# உங்கள் காப்பீட்டு நிறுவனம் உங்கள் புகார்களைக் கேட்கிறதா ?



உங்கள் புகார்களை உங்கள் காப்பீட்டு நிறுவனம் தீர்க்கவில்லை என்றால் கீழ்க்கண்ட எண்ணில் தொடர்பு கொண்டு உங்கள் புகார்களை பதிவு செய்து அதன் நிலைமையை தெரிந்து கொள்ளவும்.

ஐஆர்டிஏ க்ரீவன்ஸ் கால் சென்டர்

டோல் ஃபீஎன்: 155255

அல்லது உங்கள் புகார்களை மின்னஞ்சலும்  
செய்யலாம்: [complaints@irda.gov.in](mailto:complaints@irda.gov.in).

அல்லது லாக் ஆன் செய்யவும்: [www.igms.irda.gov.in](http://www.igms.irda.gov.in).



பொது விழிப்புணர்வு முயற்சி

காப்பீட்டு ஒழுங்கு முறை மற்றும் வளர்ச்சி ஆணைக்குழு.

**INSURANCE REGULATORY AND  
DEVELOPMENT AUTHORITY**

காப்பீட்டு மேம்பாடு, காப்பீட்டு எடுத்தோடுக்கு பாதுகாப்பு.

[www.irda.gov.in](http://www.irda.gov.in)



**INSURANCE REGULATORY AND  
DEVELOPMENT AUTHORITY**



**பயணக் காப்பீட்டு  
பற்றிய கையேடு.**

## பொருளடக்கம்

1. இந்த கையேடு பற்றி	1
2. பயணக் காப்பீடு	2
3. அடிக்கடி கேட்கப்படும் கேள்விகள்	6
4. பாலிசிதாரருக்கான சேவை டிஏடிகள்	10
5. உங்களுக்கு காப்பீட்டு நிறுவனத்திடம் குறைகள் இருந்தால்	11

## 1. இந்த கையேடு பற்றி

காப்பீடு ஒழுங்குமுறை மற்றும் வளர்ச்சி ஆணைக்குழுவால் (ஐஆர்டிஏ) இந்த கையேடு வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. இது பயணக் காப்பீடு பற்றிய பொதுவான தகவல்களுக்கு ஒரு வழிகாட்டி மட்டுமே. இதில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள எந்த ஒரு தகவலும், காப்பீட்டு பாலிசியில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள விதிமுறைகளையும் நிபந்தனைகளையும் மிஞ்சாது.

உரிமம் பெற்ற முகவர், தரகர் அல்லது ஐஆர்டிஏ விடம் பதிவு பெற்ற காப்பீட்டு நிறுவனத்தை அணுகி பாலிசியின் குறிப்பிட்ட தகவல்கள் மற்றும் கூடுதல் விவரங்களைப் பெற்று கொள்ளவும்.

## 2 பயணக் காப்பீடு

- நீங்கள் பயணம் செய்யும்போது உங்களுக்கு பாதுகாப்பு தருகிறது. பல காப்பீட்டு நிறுவனங்கள் பயணக் காப்பீட்டை பல பெயர்களால் அழைக்கின்றன. எனவே அந்த பாலிசி உள் நாட்டு பயணத்திற்கானதா, அல்லது வெளி நாட்டு பயணத்திற்கானதா அல்லது இரண்டிற்குமானதா என்று பார்க்கவும். பயணக் காப்பீடு உங்களுக்கும் அல்லது/மற்றும் உங்கள் குடும்பத்தினருக்கும், பயணத்தொடர்பான விபத்துக்கள், பயணத்தின் போது திடீர் மருத்துவ செலவுகள், பொருட்கள் தொலைந்து போதல், பாஸ்போர்ட் தொலைந்துபோதல் போன்றவற்றிற்கு காப்பீடு தரும். மேலும் விமான சேவை தாமதம் மற்றும் தடை அல்லது உங்கள் பொருட்கள் தாமதமாக வருதல் போன்றவற்றிற்கும் காப்பீடு தரும்.
- நீங்கள் பாலிசியில் என்ன காப்பீடு கிடைக்கிறது என்பதை படித்துப் புரிந்து கொள்ள வேண்டியது அவசியம். நீங்கள் உங்கள் காப்பீட்டு நிறுவனம் மற்றும்/அல்லது முகவர் அல்லது தரகரிடம் பேசி உங்கள் சந்தேகங்களைத் தீர்த்துக் கொள்ளுங்கள். மேலும் காப்பீட்டின் விதிமுறைகளையும் நிபந்தனைகளையும், முழுமையாகப் படித்து தெரிந்து கொள்ளவும். பயணக் காப்பீடு என்பது பயணம் செய்யும் ஒரு குறிப்பிட்ட காலத்திற்கு மட்டுமே

வழங்கப்படும். இருந்தாலும் சில காப்பீட்டு நிறுவனங்கள், வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தேவைக்கு ஏற்ப பலவிதமான பாதுகாப்புகளை தொகுத்து வழங்குவார்கள். உதாரணமாக பெரிய நிறுவனங்களில் அடிக்கடி பயணம் செய்வோருக்கு சிறப்புப்பாலிசியை சொல்லலாம்.

- வெவ்வேறு நிறுவனங்கள் வழங்கும் காப்பீட்டு பாலிசிகளின் காப்பீடு, பலன்கள் போன்றவை மாறுபடலாம். நீங்கள் ஒவ்வொன்றாகப் பார்த்து உங்களுக்குத் தேவையானதைத் தேர்வு செய்ய வேண்டும். பொதுவாக பயணத்திற்கு பின் வரும் காப்பீடுகள் வழங்கப்படுகின்றன. இதன் தொகுப்பு மாறுபடக்கூடும். பின் வரும் பட்டியல் விரிவானது அல்ல..
- கேஷ்லெஸ் வசதியுடன் அல்லது அது இல்லாமல் மருத்துவ செலவுகள் (பெரும்பாலான காப்பீட்டுத் திட்டங்கள் கேஷ்லெஸ் வசதியை வழங்குகின்றன).
- தனி நபர் விபத்து.
- பொருட்கள் இழத்தல்.

- பொருட்கள் வருவதற்கு தாமதம்.
- பாஸ்போர்ட் இழத்தல்.
- பயணத்தில் தாமதம்.
- சொந்த நாட்டிற்கு திரும்பி வருதல்.
- இறந்தவரின் உடலை எடுத்து வருதல்.
- காப்பீட்டுத் தொகை, பிரீமியம் விகிதம் போன்றவை மாறுபடக்கூடும். இது நீங்கள் செல்லும் நாடு, உங்கள் வயது, பயணம் செய்யும் காலம் போன்றவற்றைப் பொறுத்து இருக்கும்.
- நீங்கள் விதிவிலக்குகளை முற்றிலுமாக படிக்க வேண்டும். உங்கள் காப்பீட்டு நிறுவனம் மற்றும் /அல்லது உங்கள் முகவர் அல்லது தரகரிடம் சந்தேகங்களைக் கேட்டு அவற்றை தீர்த்துக்கொள்ளவும். பொதுவான பின்வருவன வற்றிற்கு காப்பீடு கிடைப்பதில்லை:
  - முன்னரே இருக்கும் நோய்கள்.
  - போர் அபாயங்கள்.
  - தற்கொலை, மனநிலை சரியின்மை.
  - ஆபத்தான விளையாட்டுக்கள்.

### சுய பாதிப்புகளுக்கு சில விதிவிலக்குகள் உண்டு

- வெளி நாட்டில் கிளெய்ம் செய்ய வேண்டிய நிலையில் நீங்கள் என்ன செய்ய வேண்டும் என்பதை புரிந்து கொள்ள வேண்டும். பொதுவாக கிளெய்ம் தகவல்களைக் கொடுப்பதற்கு ஹாட்லைன் எண்கள் பாலிசியில் கொடுக்கப்பட்டிருக்கும். நீங்கள் உரித்தான அதிகாரிகளிடம் அதாவது உள்ளூர் காவல் துறை, தூதரகம், பயண நிறுவனம் போன்றவற்றிடம் கிளெய்ம் சொல்ல வேண்டும். மேலும் காப்பீட்டு நிறுவனத்திற்கும் சொல்ல வேண்டும். வழக்கமாக ஒவ்வொரு காப்பீட்டு பாலிசி டாக்கெட்டுடனும் ஒரு கிளெய்ம் படிவம் இருக்கும். ஏனென்றால் நீங்கள் வெகு தொலைவில் இருப்பதால் உங்களுக்கு உடனடியாக கிளெய்ம் படிவத்தைப் பெறுவது கடினமாக இருக்கும்.

### 3 பயணக் காப்பீடு பற்றி அடிக்கடி கேட்கப்படும் கேள்விகள்

**கே. நான் ஏன் பயணக் காப்பீடு எடுக்க வேண்டும் ?**

**ப.** சில நாடுகளுக்கான விசா பெறுவதற்கு, பயணக் காப்பீடு கட்டாயமாக்கப்பட்டுள்ளது. அவ்வாறு இல்லை என்றாலும்கூட நீங்கள் தொழில்நீதியாக, விடுமுறைக்கு, கல்வி, அல்லது ஆராய்ச்சிக்காக போகும்போது பயணக் காப்பீடு எடுப்பது புத்திசாலித் தனமாகும். ஏனென்றால் வெளி நாடுகளில் மருத்துவ செலவு இந்தியாவைவிட மிக மிக அதிகம். அது கட்டுபடியாகக்கூடியது அல்ல.

**கே. எனது பயணக் காப்பீட்டைக் காலத்தை நீடித்துக்கொள்ளலாமா ?**

**ப.** இது பற்றி உங்கள் காப்பீட்டு நிறுவனத்திடம் விசாரிக்க வேண்டும். இது உங்கள் பாலிசியை பொறுத்தும் இருக்கிறது. பாலிசி ஆவணத்தைப் படித்து அது என்ன காப்பீடு தருகிறது என்பதைப் புரிந்து கொள்ளவும். பெரும்பாலான பாலிசிகள் அதிலும் குறிப்பாக வெளி நாட்டு பயணத்திற்கான பாலிசிகள் ஒரு முறை அல்லது இரண்டு முறை நீடித்துக்கொள்ளும் வசதியைத் தருகின்றன.

**கே. பயணக் காப்பீடு எடுப்பதற்கு குறைந்தபட்ச காலம் என்பது உண்டா ?**

**ப.** பொதுவாக ஒரு குறிப்பிட்ட குறைந்தபட்சகாலம் உண்டு. வழக்கமாக ஒரு பயணத்திற்கு ஏற்ப கட்டணம் இருக்கும். அதாவது பயணகாலத்திற்கு குறைந்தபட்சம் எத்தனை பயண நாட்கள் வேண்டும் என்று குறிப்பிட்டிருக்கும்.

**கே. பயணக் காப்பீடு எடுப்பதற்கு மருத்துவ பரிசோதனை தேவையா ?**

**ப.** மருத்துவ பரிசோதனை தேவையா என்பது பற்றி உங்கள் காப்பீட்டு நிறுவனம் மற்றும்/அல்லது உங்கள் முகவர் அல்லது தரகரிடம் கேட்க வேண்டும். அவ்வாறு தேவைப்படும் மருத்துவ பரிசோதனை அறிக்கைகளை முன்மொழிவுப் படிவத்தோடு இணைத்து சமர்ப்பிக்க வேண்டும். அந்த அறிக்கைகள் எவ்வளவு காலம் செல்லுபடியாகும் என்பதைப் பற்றியும் கேட்டுத் தெரிந்து கொள்ளவும் - பொதுவாக பயணத்தை மேற்கொள்வதற்கு மூன்று நான்கு வாரங்கள் முன்பிருக்கும் அறிக்கைகள் செல்லுபடியாகும்.

**கே.** அவசரமான நிலைமைகளில் எனக்கு மருத்துவ சிகிச்சை தேவைப்பட்டால் நான் காப்பீட்டு நிறுவனத்தின் முன் ஒப்புதல் பெற வேண்டுமா ?

**ப.** தயவு செய்து பாலிசி ஆவணத்தை முற்றிலுமாகப் படித்து அவ்வாறு ஒரு நிபந்தனை இருக்கிறதா என்று தெரிந்துகொள்ளவும். பெரும்பாலான நேரங்களில் முன் ஒப்புதல் தேவை. இருந்தாலும் அவசர நிலைமைகளுக்கு ஏற்ப சில விதிவிலக்குகளுக்களிக்கலாம். பாலிசி எடுக்கும் போது இந்த விஷயம் பற்றி கேட்டுத் தெரிந்து கொள்ளவும்.

**கே.** தேர்டுபார்டி அட்மினிஸ்ட்ரேட்டர் என்பது யார் ?

**ப.** காப்பீட்டு நிறுவனத்தின் சார்பாக கிளெய்ம் சேவைகளை அளிப்பவர்தான் தேர்டு பார்டி அட்மினிஸ்ட்ரேட்டர். பெரும்பாலான நேரங்களில் அவர்கள் கேஷ்லெஸ் வசதி தருவார்கள். நீங்கள் பயணம் செய்யும் முன்பு இது பற்றி உங்கள் காப்பீட்டு நிறுவனத்திடம் விசாரித்துத் தெரிந்து கொள்ளவும். தேர்டு பார்டி அட்மினிஸ்ட்ரேட்டரின் தொடர்பு விவரங்கள், அவர் தரும் சேவைகள் என்ன என்பது பற்றிய விவரங்கள் உங்கள் பாலிசியில் குறிப்பிடப்பட்டிருப்பதை உறுதி செய்து கொள்ளவும்.

**கே.** நான் என் பயண காலத்தைக் குறைத்துக் கொண்டால் எனது பாலிசியில் ரீஃபண்டு கிடைக்குமா ?

**ப.** நீங்கள் பயணம் செய்யாமல் இருந்து அதற்கான ஆதாரத்தையும் கொடுத்தால் கிடைக்கலாம். பொதுவாக பாலிசிகள் உங்களுக்கு நிர்வாக செலவுகள் நீங்கலாக பிரீமியத்தை திரும்ப வழங்கலாம். பயண காலம் குறைந்தால் பாலிசிகள், சில நிபந்தனைகளுக்குட்பட்டு, உங்கள் பணத்தை திருப்பிக் கொடுக்கலாம் அல்லது கொடுக்க மறுக்கலாம். அதற்கான வழி முறைகள் உங்கள் பாலிசியில் இருக்கிறதா என்றும், அது எவ்வாறு செயல்படுகிறது என்றும் நீங்கள் பாலிசி ஆவணத்தைப் படித்துத் தெரிந்து கொள்ளவும்.

**கே.** வெளிநாட்டு பயணக் காப்பீட்டு பெறுவதற்கு விசாவின் நிலைமை அவசியமா ?

**ப.** பெரும்பாலான நிலைகளில் அது அவசியம்தான். பொதுவாக வர்த்தகம், விடுமுறை, கல்வி அல்லது இதர நோக்கத்திற்காக வெளி நாடு செல்லும் மக்களுக்காக பயணக்காப்பீட்டு வழங்கப்படும். ஆனால் வெளி நாட்டிலேயே நிரந்தரமாக தங்குபவர்களுக்கு அல்ல.

## ஐஆர்டிஏ பரிந்துள்ளப்படி பாலிசிதாரர்களின் சேவைக்கு தேவையான கால அளவுகள்

சேவை	அதிகபட்சகாலம்
<b>பொதுவானது</b>	
முன்மொழிவு மற்றும் அது பற்றி முடிவு சொல்லுதல், தேவைகள் / பாலிசி வழங்குதல்/ரத்து உட்பட	15 நாட்கள்
முன்மொழிவு நகலை தபாலில் பெறுதல்.	30 நாட்கள்
பாலிசி வழங்கப்பட்ட பிறகு தவறுகள்/முன்மொழிவு டெபாசிட்டின் ரீஃபண்டு மற்றும் கிளெய்ம் அல்லாத விசாரணைகளின் சேவை கோரிக்கைகள்	10 நாட்கள்
<b>ஆயுள் காப்பீடு</b>	
சரண்டர் மதிப்பு/அன்யூயிட்டி/பென்ஷன் பரிசீலனை முதிர்வுக் கிளெய்ம்/ சர்வைவல் பலன்கள்/அபராத வட்டி வழங்கப்படாமல்	10 நாட்கள்
கிளெய்ம் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட பிறகு	15 நாட்கள்
கிளெய்ம் தேவைகளை சொல்லுதல்	15 நாட்கள்
தேவைகளை விசாரிக்காமல் இறப்பு நேர்விற்ரு தொகை வழங்குதல்	30 நாட்கள்
இறப்பு கிளெய்மிற்ரு தொகை வழங்குதல்/விசாரணை தேவைகள் கொண்ட மறுப்புகள்	6 மாதம்
<b>பொதுக் காப்பீடு</b>	
சர்வே அறிக்கை தருதல்	30 நாட்கள்
திருத்த அறிக்கையை காப்பீட்டு நிறுவனம் பெறுதல்	15 நாட்கள்
பணம் வழங்குதல்/தள்ளுபடி முதல்/திருத்த சர்வே அறிக்கையை பெற்றதும் தள்ளுபடி	30 நாட்கள்
<b>குறைகள்</b>	
குறையை பெற்ற அத்தாட்சி	3 நாட்கள்
குறை தீர்த்தல்	15 நாட்கள்

## 5. உங்களுக்கு குறைகள் ஏதேனும் இருந்தால்:

காப்பீடு ஒழுங்குமுறை மற்றும் வளர்ச்சி ஆணைக்குழு (ஐஆர்டிஏ)வின் வாடிக்கையாளர் விவகார பிரிவு இப்போது ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பு மேலாண்மை முறையை (ஐஜிஎம்எஸ்) ஏற்படுத்தியுள்ளது. இது குறைகளை பதிவு மற்றும் கண்காணிக்கும் ஆன் லைன் முறை ஆகும். முதலில் நீங்கள் காப்பீட்டு நிறுவனத்திடம் உங்கள் குறையை பதிவு செய்து கொள்ள வேண்டும். அவர்கள் அளித்த பதில் உங்களுக்கு திருப்திகரமாக இல்லை என்றால், நீங்கள் [www.igms.irda.gov.in](http://www.igms.irda.gov.in) இணையதளத்திலுள்ள ஐஜிஎம்எஸ் மூலமாக காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை மற்றும் வளர்ச்சி ஆணைக்குழுவிடம் (ஐஆர்டிஏ) மேல் முறையீடு செய்யலாம். உங்களால் இந்த முறையில் நேரடியாக பதிவு செய்ய முடியவில்லை என்றால், உங்கள் காப்பீட்டு நிறுவனத்தில் வாயிலாக புகாரை கொடுக்கும் வசதியையும் ஐஜிஎம்எஸ் உருவாக்கியுள்ளது.

ஐஜிஎம்எஸ் (அதாவது இணையதளம்) மூலம் புகாரை பதிவு செய்வது தவிர, உங்கள் புகாரை மின்னஞ்சல் ([complaints@irda.gov.in](mailto:complaints@irda.gov.in)) மூலமாகவும், கடிதம் (முகவரி வாடிக்கையாளர் விவகாரப் பிரிவு, காப்பீடு ஒழுங்குமுறை மற்றும் வளர்ச்சி ஆணைக்குழு, 3வது மாடி, பரிஷ்ரம் பவன், பஷீர்பாக், ஐதராபாத் 4) மூலமாகவும் அல்லது 155255 என்ற டோல் ஃப்ரீ எணில் ஐஆர்டிஏவின் கால் சென்ட்ரியும்

பதிவு செய்யலாம். இது காப்பீட்டு நிறுவனங்களில் கொடுக்கப்பட்ட புகார்களையும் கண்காணிக்க உதவும். அழைப்பின்படி அந்த கால்சென்டர் புகார்படிவத்தை நிரப்புவதற்கு உதவும். காப்பீட்டு நிறுவனத்திடம் உங்கள் புகாரை பதிவு செய்ய தேவையான முகவரி, தொலைபேசி எண், இணையத்தளம், மின்னஞ்சல் முகவரி போன்ற விவரங்களை அனைத்தையும் தரும் முதல் வாயில் இதுதான். ஐஆர்டிஏ வின் கால் சென்டர் பாலிசிதாரர்களுக்கு இருக்கும் மாற்று வழி ஆகும். இதன் பணியாளர்கள் திங்கள் முதல் சனி வரை வாரத்தின் 6 நாட்களுக்கு காலை 8 முதல் இரவு 8 மணி வரை 12 மணி நேரம் சேவை தருகிறார்கள். இவர்கள் இந்தி, ஆங்கிலம் மற்றும் பல இந்திய மொழிகளில் சேவை தருகிறார்கள்.

ஐஆர்டிஏவில் புகார் பதிவு செய்யப்பட்டபிறகு, அதை தீர்ப்பதற்கு புகாரை காப்பீட்டு நிறுவனத்திடம் எடுத்துச் செல்லும். புகாரை தீர்க்க நிறுவனத்திற்கு 15 நாட்கள் அவகாசம் வழங்கப்படும். தேவைப்பட்டால், ஐஆர்டிஏ, விசாரணைகள், ஆய்வுகள் மேற்கொள்ளும். எங்கு தேவையோ அங்கு பொதுமக்கள் குறைதீர்ப்பு விதி 1998 இன்படி காப்பீட்டு குறைதீர்ப்பாளரை அணுகும்படி ஐஆர்டிஏ பரிந்துரைக்கலாம். .

### மறுப்புகள்

இந்த கையேடு உங்களுக்கு பொதுவான விவரங்களை மட்டுமே தருகிறது. விரிவான விவரங்களை தரவில்லை. இது ஒரு விழிப்புணர்வு முயற்சி மட்டுமே. இது சட்ட ஆலோசனை வழங்குவதில்லை.