

আপোনাৰ বীমা কোম্পানীয়ে আপোনাৰ কথা শুনিছেনে?



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

অহিআৰডিএ গ্ৰীভেঞ্চ কল চেণ্টাৰ

ট'ল ফ্ৰী নং. : 155255

আপোনাৰ অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিবলৈ তথা ইয়াৰ স্থিতিৰ বিষয়ে জানিবলৈ
বা-নালাগে 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



বীমা মধ্যস্থ
ওপৰত হাতপুথিৰ

সন্নিবিষ্ট বিষয়বস্তু

- | | |
|------------------------------------|----|
| 1. এই হাতপুথিক বিষয়ে | 1 |
| 2. বীমা মধ্যস্থ | 2 |
| 3. সঘনাই সোধা প্রশ্ন | 6 |
| 4. পলিচিধাৰকক সেৱা দিয়াৰ টি.এ.টিজ | 10 |
| 5. যদি আপোনাৰ কোনো অভিযোগ আছে | 11 |

1. এই হস্তপুস্তিকাৰ বিষয়ে

এই হাতপুথিক বীমা নিয়ামক আৰু উন্নয়ন প্ৰাধিকাৰী (আইআৰডিএ) ৰ দ্বাৰা মধ্যস্থৰ ওপৰত এক মার্গদৰ্শকৰ ৰূপত দিয়া হৈছে আৰু ই কেৱল সাধাৰণ তথ্য দিয়ে। ইয়াত দিয়া যি কোনো তথ্যই প্ৰাসঙ্গিক আইন / নিয়ম বা / বিধি প্ৰতিস্থাপন বা অগ্ৰাহ্য নকৰে।

2. বীমা মধ্যস্থ

- বীমা এক জটিল বিষয় যিয়ে সামৰি লোৱা জৰুৰীকালীন স্থিতিৰ ওপৰত নিৰ্ধাৰিত নিয়ম আৰু চৰ্ত অনুসৰি বীমাকৃত ব্যক্তি বা তৃতীয় পক্ষক ক্ষতিপূৰণ দিয়াৰ প্ৰতিশ্ৰুতি দৰ্শায়। অধিকাংশ বীমা লেনদেনত সচৰাচৰ এজন মধ্যস্থ থাকে। যেনে বীমা এজেণ্ট (ব্যক্তি বা কৰ্পোৰেট) বা কোনো বীমা ব্ৰোকাৰ।
- বীমা মধ্যস্থই গ্ৰাহক (বীমা পলিচিসমূহ ক্ৰয় কৰিব বিচৰাসকল) আৰু বীমা কোম্পানী (সেই পলিচিসমূহ বিক্ৰী কৰা সকল) ৰ মাজত এক সেতুৰ ভূমিকা পালন কৰে।
- বীমা ব্ৰোকাৰক আইআৰডিএ ৰ দ্বাৰা অনুজ্ঞাপত্ৰ দিয়া হয় তথা বীমা নিয়ামক আৰু উন্নয়ন প্ৰাধিকৰণ (বীমা ব্ৰোকাৰ্চ) বিধি, 2002 ৰ দ্বাৰা পৰিচালিত হয়। ব্যক্তিগত বীমা এজেণ্ট আৰু কৰ্পোৰেট এজেণ্ট আইআৰডিএ ৰ দ্বাৰা অনুজ্ঞাপত্ৰ দিয়া হয় তথা বীমা নিয়ামক আৰু উন্নয়ন প্ৰাধিকৰণ (ব্যক্তিগত বীমা এজেণ্টৰ অনুজ্ঞাপত্ৰ) বিধি 2002 ৰ দ্বাৰা ক্ৰমশ: পৰিচালিত। এই বিধি স্বস্বকীয় মধ্যস্থৰ বাবে আইন নিৰ্ধাৰণ কৰে।
- মধ্যস্থৰ উৎপাদন সম্পূৰ্ণ জীৱন চক্ৰৰ সময়ত বিক্ৰীৰ পৰা আৰম্ভ কৰি পলিচিৰ সেৱা তথা দাবীৰ সম্পাদন পৰ্যন্ত এক বিশেষ ভূমিকা থাকে। মধ্যস্থই প্ৰস্তাৱিত কভাৰৰ বিষয়ে সকলো বাস্তৱ তথ্য দিয়া উচিত যাতে সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকে শ্ৰেষ্ঠ উৎপাদনৰ ওপৰত নিৰ্ণয় ল'ব পাৰে। মধ্যস্থৰ পৰা প্ৰতীক্ষা

কৰিবলগীয়া হয় কিয়নো তেওঁ সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকক সম্পূৰ্ণ প্ৰকাশ আৰু স্বচ্ছতাৰ পৰামৰ্শ দিয়ে। বিক্ৰী সম্পন্ন হোৱাৰ পিছত মধ্যস্থক পলিচি সম্পাদন আৰু দাবী সম্পাদনৰ বাবে গ্ৰাহক আৰু বীমাকৰ্তাৰ মাজত সফলৰূপে সমন্বয় কৰা উচিত।

- আইআৰডিএ পলিচিখাৰকৰ হিতৰ সুৰক্ষাৰ হেতুকে নিয়ম নিৰ্ধাৰিত কৰিছে যি কেৱল বীমাকৰ্তাৰে নহয় বৰঞ্চ মধ্যস্থৰ ওপৰতো বাধ্যবাধকতা হয়। এইবোৰ বিক্ৰীৰ সময় তথা লগতে পলিচি সম্পাদন আৰু দাবী সম্পাদনৰ নিয়মো নিৰ্ধাৰণ কৰে।

বীমা মধ্যস্থৰ সৈতে ব্যৱহাৰৰ আভাস

- বীমা মধ্যস্থৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ সময়ত নিম্নলিখিত বিষয় কেইটা নিৰীক্ষণ কৰক:
- সোধক আৰু পৰীক্ষা কৰক যে ব্যক্তিজনৰ ওচৰত বৈধ অনুজ্ঞাপত্ৰ আছে আৰু তেওঁ সেই বিশেষ ব্যৱসায়ৰ বাবে অনুমোদিত। উদাহৰণৰ বাবে মধ্যস্থৰ ওচৰত জীৱন বীমা বা সাধাৰণ বীমা বা দুয়োটা বিক্ৰীৰ বাবে অনুজ্ঞাপত্ৰ থকা উচিত এখন মিশ্ৰিত অনুজ্ঞাপত্ৰ থকা উচিত। কাৰোবাৰ সন্দৰ্ভত সদায় সহায় পোৱা যায়।
- পৰীক্ষা কৰি লওক যে তেওঁৰ বিভিন্ন বীমা স্বস্বকীয় / পলিচিৰ ভাল জ্ঞান আছে।
- তেওঁ আপোনাৰ প্ৰয়োজনীয়তা বুজা উচিত আৰু আপুনি কি বিচাৰে, সেইটো জনা উচিত। সদায় সুনিশ্চিত কৰক যে

আপুনি কেৱল সেই উৎপাদনৰ ওপৰত বিচাৰ কৰক যি আপোনাৰ বাবে উপযুক্ত হয়। ডাঙৰ ডাঙৰ প্রতিশ্ৰুতি আৰু বিক্ৰী কৰা কৌশলৰ পৰা সাৱধানে থাকিব। কেৱল সেইটো বিবেচনা কৰক যিটো আপোনাৰ ক্ষমতাত আছে।

- মধ্যস্থই আপোনাক পলিচিৰ যি নিয়ম আৰু চৰ্ত বুজাবলৈ চেষ্টা কৰি আছে, তাৰ বিষয়ে প্ৰশ্ন সোধক আৰু সেইটো বুজি লওক।
- এইটো জানি নিজে সন্তুষ্ট হৈ লওক যে আপোনাৰ দায়িত্ব কি আছে। তথা আপুনি কেৱল পলিচি লোৱাৰ সময়তেই নহয় বৰঞ্চ সমৰ্পিত কৰা সময় বা দাবী কৰাৰ সময়ত কি আদায় বা পৰিমাণ দিব লাগে।
- উৎপাদন প্ৰাসঙ্গিক হাতপুখি আৰু বিক্ৰী সাহিত্য খোজক যাৰ পৰা আপুনি বিচাৰ কৰি আছে বা মধ্যস্থ যি বিক্ৰী কৰাৰ প্ৰয়াস কৰি আছে। মধ্যস্থই উৎপাদনৰ সকলো তথ্য, সামৰি লোৱাৰ সীমা আৰু যথা প্ৰয়োজনীয় বৰ্জন বুজাবৰ বাবে কওক।
- ফলপ্ৰসু আৰু সময়ত সেৱা দিয়াৰ ওপৰত জোৰ দিয়ক। বিক্ৰীৰ পূৰ্বে মধ্যস্থক আপোনাৰ সৈতে সম্পৰ্কৰ আৱৰ্তনৰ সময়ত ইয়াৰ অনুমান লগাব পৰা হয়।
- প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰ নিজেই ভৰাওক। খালী প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰত কেতিয়াও চহী নকৰিব। যদি প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰৰ কোনো চৰ্ত আপুনি বুজি নেপায় তেন্তে মধ্যস্থকাৰীক বুজাবলৈ ক'ব। যেতিয়া আপুনি কোনো মধ্যস্থৰ জড়িয়তে প্ৰিমিয়াম আদায়

দিয়ে তেতিয়া লক্ষ্য কৰিব যাতে তেওঁ এনে কাৰ্য কৰাৰ বাবে বীমা কোম্পানীৰ দ্বাৰা অনুমোদিত হয় আৰু ততালিকে চহী কৰা ৰচিদ খোজক।

- যেতিয়া আপুনি কোনো মধ্যস্থৰ জড়িয়তে প্ৰিমিয়াম আদায় দিয়ে তেতিয়া লক্ষ্য কৰিব যাতে তেওঁ এনে কাৰ্য কৰাৰ বাবে বীমা কোম্পানীৰ দ্বাৰা অনুমোদিত আৰু ততালিকে চহী কৰা ৰচিদ খোজক।
- আপুনি পলিচি পোৱাৰ পিছত সেইখন মনোযোগেৰে পঢ়ক আৰু যদি কোনো চৰ্ত আপুনি বুজি নেপায় তেতিয়া আপোনাৰ মধ্যস্থৰ লগত সম্পৰ্ক কৰক আৰু তেওঁক বুজাবলৈ কওক। মনত ৰাখিব। জীৱন বীমা পলিচি সমূহ আৰু 3 বছৰ বা ততোধিক অৱধিৰ আৰু স্বাস্থ্য বীমা পলিচিসমূহৰ বাবে এক ফ্ৰি-লুক অৱধি থাকে। য'ত আপুনি পলিচি ঘূৰাব পাৰে যদি আপুনি তাত দিয়া নিয়ম আৰু চৰ্তৰ লগত সহমত নহয়।
- দাবী কাৰক অন্তৰ্ভুক্ত নথিপত্ৰ আৰু প্ৰক্ৰিয়াৰ বিষয়ে মধ্যস্থক প্ৰশ্ন সোধক। আৰু সম্পূৰ্ণকৈ বুজি লওক। দাবীৰ বিষয়ত এনে অন্য এজেক্টিভ থাকিব পাৰে যাক বীমা কোম্পানীৰ বাহিৰে আপুনি অৱগত কৰিবলগীয়া হ'ব পাৰে। আপুনি কি কৰা উচিত তাৰ সবিশেষ জানি লওক।

3. বীমা মধ্যস্থৰ ওপৰত সঘনাই সুধিবলগীয়া প্ৰশ্ন

প্ৰ: বীমা মধ্যস্থ কোন?

উ: বীমা মধ্যস্থ মানে ব্যক্তিগত এজেন্ট, কৰ্পোৰেট এজেন্ট (য'ত অন্তৰ্ভুক্ত হয় বেঙ্ক) আৰু ব্ৰোকাৰ্চ এইবোৰে গ্ৰাহক আৰু বীমা কোম্পানীৰ মাজত মধ্যস্থতা কৰে। বীমা মধ্যস্থত নিৰীক্ষক আৰু তৃতীয় পক্ষ প্ৰশাসকৰো সমাবেশ হয় কিন্তু এই মধ্যস্থ ব্যৱসায় প্ৰাপ্তি কৰাত অন্তৰ্ভুক্ত নহয়। নিৰীক্ষক বীমা কোম্পানীৰ তৰফৰ পৰা লোকচানৰ নিৰূপণ কৰে। তৃতীয় পক্ষ প্ৰশাসকে বীমা কোম্পানীক স্বাস্থ্য বীমাৰ সৈতে সম্বন্ধীয় সেৱা প্ৰদান কৰে।

প্ৰ: এজেন্ট কোন?

উ: এজেন্ট সেই ব্যক্তি যাৰ বীমাৰ প্ৰতি আগ্ৰহ কৰা আৰু ব্যৱসায় প্ৰাপ্তি কৰাৰ বাবে প্ৰাধিকৰণৰ দ্বাৰা অনুজ্ঞাপত্ৰ প্ৰাপ্তি হয়, য'ত বীমাৰ পলিচিসমূহ জাৰি ৰখা, নবীকৰণ বা পুনৰ্জীৱনৰ লগত সংলগ্ন ব্যৱসায় অন্তৰ্ভুক্ত। এজেন্ট এক ব্যক্তিগত এজেন্ট বা কৰ্পোৰেট এজেন্ট হ'ব পাৰে। যেনে, নামৰ পৰা জনা যায় যে ব্যক্তিগত এজেন্ট এক ব্যক্তি যি কোনো বীমা কোম্পানীৰ প্ৰতিনিধিত্ব কৰে য'ত নেকি

কৰ্পোৰেট এজেন্ট এক ব্যক্তিৰ বাহিৰেও মধ্যস্থ হয় যি বীমা কোম্পানীৰ প্ৰতিনিধিত্ব কৰে।

প্ৰ: কৰ্পোৰেট এজেন্টৰ পদবী ব্যক্তিৰ অৰ্থ কি?

উ: পদবী ব্যক্তি মানে এক অধিকাৰী যি সাধাৰণতে বিপণন পৰিচালনৰ দায়িত্বত থাকে, যেনে প্ৰযোজ্য নিয়মৰ অধীনত অনুজ্ঞাপত্ৰ জাৰি বা নবীকৰণ কৰাৰ বাবে বীমাকৰ্তাৰ দ্বাৰা নিৰ্দিষ্ট আৰু প্ৰাধিকৰণৰ দ্বাৰা প্ৰাধিকৃত কৰা হৈছে।

প্ৰ: কম্পোজিট (মিশ্ৰিত) বীমা এজেন্ট কোন?

উ: কম্পোজিট (মিশ্ৰিত) বীমা এজেন্ট মানে তেওঁ বীমা এজেন্ট যাৰ ওচৰত জীৱন বীমাকৰ্তা আৰু সাধাৰণ বীমাকৰ্তাৰ বাবে এক বীমা এজেন্টৰ ৰূপত কাৰ্য্য কৰাৰ বাবে অনুজ্ঞাপত্ৰ থাকে।

প্ৰ: বীমা ব্ৰোকাৰ কোন?

উ: বীমা ব্ৰোকাৰ মানে বীমা নিয়ামক আৰু উন্নয়ন প্ৰাধিকৰণৰ দ্বাৰা অনুজ্ঞাপত্ৰ পোৱা সেই ব্যক্তি যি নিজৰ গ্ৰাহকৰ ফালৰ পৰা বীমা কোম্পানীৰ সৈতে বীমা চুক্তিনামাৰ ব্যৱস্থা কৰে। বীমা ব্ৰোকাৰে এটাতকৈ অধিক বীমা কোম্পানীৰ প্ৰতিনিধিত্ব

কৰিব পাৰে।

প্র: 'এজেন্ট' আৰু 'ব্রোকাৰ' ৰ মাজত কি প্ৰভেদ আছে?

উ: এজেন্ট কেৱল এটা বীমাৰ প্ৰতিনিধিত্ব কৰে (বজায় সাধাৰণ বীমা বা দুয়োটা। যদি তেওঁ স্বাস্থ্য বীমা কোম্পানীৰ বাহিৰে এক কম্পোজিট এজেন্ট হয়) য'ত নেকি ব্রোকাৰ এক জীৱন বা সাধাৰণ বীমা বা দুটাতকৈ অধিক কোম্পানীৰ লগত জড়িত হ'ব পাৰে।

প্র: 'পৰিদৰ্শক' আৰু 'তৃতীয় পক্ষ প্ৰশাসকো' মধ্যস্থ হয় নেকি?

উ: পৰিদৰ্শক আৰু তৃতীয় পক্ষ প্ৰশাসকো মধ্যস্থ বুলি কোৱা হয় কিন্তু তেওঁলোক বীমাৰ বিপণনত জড়িত নহয়।

প্র: 'এজেন্ট' আৰু 'ব্রোকাৰ্চ' অনুজ্ঞাপত্ৰধাৰী হোৱা আৱশ্যক নেকি?

উ: হয়, এজেন্ট আৰু ব্রোকাৰৰ ওচৰত জীৱন বীমা বা সাধাৰণ বীমা বা দুয়োৰে বাবে বীমা নিয়ামক আৰু উন্নয়ন প্ৰাধিকৰণৰ অনুজ্ঞাপত্ৰ থকা উচিত। তেওঁলোক সৰ্বস্বীয় নিয়মত দিয়া

বিধিশাস্ত্ৰৰ দ্বাৰা দিয়া বাধ্যবাধকতাত থাকে।

প্র: মধ্যস্থই মোৰ দ্বাৰা আদায় দিবলগীয়া প্ৰিমিয়ামৰ ওপৰত বেহাই দিব পাৰে নেকি?

উ: কোনো মধ্যস্থই আপোনাক পলিচি লোৱাৰ হেতুকে উৎসাহিত কৰাৰ বাবে আপোনাক কোনো বেহাইৰ প্ৰস্তাৱ দিব নোৱাৰে। যদি কোনো এনে প্ৰলোভন দিয়া হয় তেন্তে সেইটো বীমা আইন 1938 ৰ শাখা 41 ৰ উলংঘন হয় আৰু তাত অন্তৰ্ভুক্ত সকলো পক্ষৰ আইন অনুসৰি দণ্ডৰ অধীন হয়।

আপুনি প্ৰিমিয়ামত পাবলগীয়া কোনো বেহাই পলিচিৰ দ্বাৰা অনুমতি দিয়া চৰ্তৰ অধীন হ'ব আৰু সেইটো বীমা কোম্পানীৰ দ্বাৰা দিয়া হয়।

আইআৰডিএ ব দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত পলিচিধাৰক দিয়া সেৱাৰ সময় সীমা

সেৱা	সৰ্বোচ্চ টাৰ্নএৱাউণ্ড 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 স্বকীয় সেৱা নিবেদনৰ লগত সম্পৰ্ক আছে	10 দিন
জীৱন বীমা	
সমৰ্পণ মূল্য / বছৰেকীয়া বানচ / পেঞ্চন প্ৰক্ৰিয়া	10 দিন
পৰিপক্বতা দাবী / জীৱিতত লাভ / দণ্ড স্বৰূপ সুতত আদায় নিদিয়া	15 দিন
দাবী দাখিল কৰাৰ পিছত দাবীৰ আৱশ্যকতাসমূহ জনোৱা	15 দিন
অনুসন্ধান আৱশ্যকতাৰ অবিহনে মৃত্যু দাবী মীমাংসা কৰা	30 দিন
অনুসন্ধান আৱশ্যকতাৰ সৈতে মৃত্যু দাবীৰ মীমাংসা / প্ৰত্যাখ্যান	6 মাহ
সাধাৰণ বীমা	
নিৰীক্ষকৰ প্ৰতিবেদন জমা কৰা	30 দিন
বীমাকৰ্তাৰ দ্বাৰা উপক্ৰমা ভাগৰ প্ৰতিবেদন খোজা	15 দিন
প্ৰথম / অতিবিকৃত 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 মেনেজমেন্ট 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, 3য় 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 প্ৰপঞ্চ পূৰ্বাই কল চেণ্টাৰে আপোনাক সহায় কৰে তথা য'তেই

আৱশ্যক হয় এইটো পোনেপোনে বীমা কোম্পানীৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰাত সহায়ক হয়। বীমা কোম্পানীৰ ঠিকনা, ফোন নম্বৰ, ৱেবচাইট বিৱৰণ, যোগাযোগ নম্বৰ, ইমেইল আইডি ইত্যাদিৰ সৈতে সমন্ধীয় জাননী আপোনাক দিয়া হয়। আইআৰডিএ কল চেণ্টাৰ সম্ভাৱ্য 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 12 ঘণ্টা x 6 দিনলৈ 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 15 দিন দিয়া হয়। যদি আৱশ্যক হয়, আইআৰডিএ পৰীক্ষা অনুসন্ধান আৰু সোধপোছ কৰে। ইয়াৰ বাহিৰে য'ত প্ৰযোজ্য হয়, আইআৰডিএ বিড্ৰেছেল অৱ পাব্লিক গ্ৰীভেঞ্চ কন্সল্ট, 1998ৰ চৰ্ত অনুসৰি ই ষ্টিং ওৱেল্স অস্বাড্চমেনক সম্পৰ্ক কৰাৰ পৰামৰ্শ অভিযোগকাৰীক দিয়া হয়।

দাবী পৰিত্যাগ :

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