



बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण  
जीवन बीमा  
पॉलिसी धारक शिकायत पंजीकरण प्रपत्र  
(प्रत्येक शिकायत के लिए अलग-अलग फॉर्म का प्रयोग करें)

अनुबंध ।

कृपया शिकायत से सबसे पहले अपनी बीमा कंपनी से संपर्क करें। यदि आपको कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है या आप अपनी शिकायत पर प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप आईआरडीए के पास शिकायत दर्ज करने के लिए इस फॉर्म का उपयोग कर सकते हैं।

यदि शिकायत भुगतान किए गए या देय प्रीमियम के विवाद के संबंध में है, दावा भुगतान से संबंधित पॉलिसी शब्दों पर विवाद, दावों में देरी या बीमा दस्तावेज जारी न करना हैं तो शिकायत बीमा लोकपाल के पास दर्ज किया जा सकता है। बीमा लोकपाल का पता हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध है।

1. शिकायतकर्ता का नाम : \_\_\_\_\_

2. शिकायतकर्ता का पता : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ई-मेल/टेलीफोन/फैक्स : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. क्या व्यक्तिगत / कंपनी:

(कृपया निशान लगाएं)

व्यक्तिगत / कंपनी / अन्य संस्थाएं

5. बीमा कम्पनी का नाम : \_\_\_\_\_

6. सेवा देने वाले कार्यालय/शाखा का पता कार्यालय कोड के साथ (यदि उपलब्ध हो)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. पॉलिसी संख्या / प्रस्ताव जमा संख्या :

8. दावा संख्या : \_\_\_\_\_

9. क्या आपकी शिकायत संबंधित है (कृपया उपयुक्त बॉक्स पर टिक करें)

<input type="checkbox"/>	परम्परागत जीवन बीमा पॉलिसी
<input type="checkbox"/>	यूनिट लिंकड जीवन बीमा पॉलिसी
<input type="checkbox"/>	पेंशन पॉलिसी



## बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण

### जीवन बीमा

#### पॉलिसी धारक शिकायत पंजीकरण प्रपत्र

(प्रत्येक शिकायत के लिए अलग-अलग फॉर्म का प्रयोग करें)

	स्वास्थ्य बीमा पॉलिसी
	समूह बीमा पॉलिसी
	अन्य

10. शिकायत की प्रकृति: (कृपया उचित बॉक्स पर निशान लगाएं)

#### क) पॉलिसी की खरीद

	पॉलिसी की योजना और अवधि जो अनुरोध किया गया है, उससे है
	गलत बिक्री / गलत प्रस्तुतीकरण / प्रस्ताव से छेड़छाड़

#### ख) पॉलिसी का निर्गमन

	प्रस्ताव संबंधी शिकायतों की स्वीकृति
	अतिरिक्त प्रस्ताव जमा की वापसी
	प्रस्तावों पर निर्णय की सूचना 15 दिनों के भीतर प्राप्त नहीं होना
	पॉलिसी बॉन्ड की प्राप्ति न होना
	फ्री-लुक पर वापसी
	पॉलिसी अनुसूची और दस्तावेजों में त्रुटि

#### ग) पॉलिसी सेवा

	पॉलिसी का फ्री-लुक के अतिरिक्त रद्दकरण
	सूचना प्राप्त होने के 10 दिनों के भीतर पते में परिवर्तन दर्ज करने के लिए प्रतिक्रिया नहीं भेजी जाती है
	एक नया नामांकन या नामांकन में परिवर्तन नोट करने के लिए प्रतिक्रिया है संचार प्राप्त होने के 10 दिनों के भीतर नहीं किया गया
	कार्यभार नोट करने के लिए जवाब 10 दिनों के भीतर नहीं भेजी जाती है संचार की प्राप्ति
	पॉलिसी की वर्तमान स्थिति की जानकारी के लिए प्रतिक्रिया नहीं भेजी जाती है संचार की प्राप्ति से 10 दिनों के भीतर
	पॉलिसी के तहत एंडोर्समेंट जारी करने के लिए प्रतिक्रिया (टिप्पणी ए बीमित राशि आदि में परिवर्तन) संचार की प्राप्ति से 10 दिनों के भीतर नहीं भेजा जाता है
	डुप्लीकेट पॉलिसी जारी करने का जवाब 10 दिनों के भीतर नहीं भेजा जाता है संचार की प्राप्ति से
	प्रीमियम का भुगतान (ईसीएस, ऑनलाइन भुगतान, गैर-स्वीकृति द्वारा कंपनी इत्यादि.)
	प्रीमियम के समायोजन में विलंब (पॉलिसी लैप्स होने, यूनिटों की हानि आदि के कारण)
	यूनिटों के अनुचित आवंटन से संबंधित शिकायतें



## बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण

### जीवन बीमा

#### पॉलिसी धारक शिकायत पंजीकरण प्रपत्र

(प्रत्येक शिकायत के लिए अलग-अलग फॉर्म का प्रयोग करें)

	एनएवी से संबंधित शिकायतें
	कटौती किए गए शुल्क नीति प्रावधान के अनुसार नहीं हैं
	प्रीमियम रसीद प्राप्त न होना
	डुप्लीकेट पॉलिसी प्राप्त न होना
	न मिल पाने की सूचना प्राप्त न होना
	लैप्स हो चुकी पॉलिसी के पुनरुद्धार से संबंधित शिकायतें
	पॉलिसी के कार्यभार से संबंधित शिकायत
	एक शाखा से दूसरी शाखा में पॉलिसी का स्थानांतरण
	पॉलिसी भुगतान के अलावा पॉलिसी के तहत अन्य लाभों पर शिकायत (स्वचालित प्रीमियम ऋण/प्रीमियम पुनर्निर्देशन/रूपांतरण विकल्प आदि)
	नीति में परिवर्तन की शिकायत (राइडर जोड़ने या हटाने, परिवर्तन एसए में, प्रीमियम में परिवर्तन, भुगतान के तरीके में परिवर्तन, योजना और अवधि में परिवर्तन आदि)
	खातों के विवरण/बोनस आदि की गैर-प्राप्ति

#### घ) दावा से संबंधित सेवाएँ

	समर्पण मूल्य का भुगतान नहीं किया गया
	कम समर्पण मूल्य का भुगतान
	जीवित रहने के संबंध में प्रश्न या अतिरिक्त दस्तावेज़ की आवश्यकता दावा अनुरोध प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर लाभ नहीं मिला
	आंशिक आहरण लाभ का भुगतान नहीं किया जाता है
	जीविता रहने के हितलाभ का भुगतान से संबंधित सभी कागजातों की प्राप्ति की तिथि से 30 दिनों के भीतर नहीं किया जाता है
	दावा अनुरोध प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर परिपक्वता दावे के संबंध में प्रश्न या अतिरिक्त दस्तावेज़ की आवश्यकता प्राप्त नहीं हुई
	उपयुक्त कागजात प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर में परिपक्वता दावे का भुगतान नहीं किया जाता है
	दावा अनुरोध प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर मृत्यु दावा के संबंध में प्रश्न या अतिरिक्त दस्तावेज़ की आवश्यकता प्राप्त नहीं हुई
	सभी संबंधित कागजातों की प्राप्ति की तारीख से 30 दिनों के भीतर मृत्यु दावा का भुगतान नहीं किया जाता है
	मृत्यु दावा भुगतान नहीं किया गया क्योंकि सूचना की तिथि से 6 महीने के भीतर जांच पूरी नहीं की गई
	दावे की अस्वीकृति
	किसी अन्य दावे (स्वास्थ्य, दुर्घटना लाभ, विकलांगता लाभ या अन्य



## बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण

### जीवन बीमा

#### पॉलिसी धारक शिकायत पंजीकरण प्रपत्र

(प्रत्येक शिकायत के लिए अलग-अलग फॉर्म का प्रयोग करें)

	राइडर्स) के लिए प्रश्न या अतिरिक्त दस्तावेज़ की आवश्यकता दावा अनुरोध की प्राप्ति के 15 दिनों के भीतर प्राप्त नहीं होती है।
	किसी भी अन्य दावे (स्वास्थ्य, दुर्घटना लाभ, विकलांगता लाभ या अन्य राइडर्स) का भुगतान सभी संबंधित कागजात की प्राप्ति की तिथि से 30 दिनों के भीतर नहीं किया जाता है।
	कोई अन्य दावा (स्वास्थ्य, दुर्घटना लाभ, विकलांगता लाभ या अन्य राइडर्स) का भुगतान नहीं किया गया है क्योंकि सूचना की तारीख से 6 महीने के भीतर जांच पूरी नहीं हुई है
	वार्षिकी किश्तों की भुगतान से संबंधित शिकायत
	संपर्क प्राप्त होने के 10 दिनों के अंदर पॉलिसी ऋण के प्रक्रिया और भुगतान के लिए जवाब नहीं भेजी जाती है
	दावे की राशि सही नहीं है (बोनस, बीमित राशि आदि)
	देरी से पॉलिसी भुगतान के लिए दंडात्मक ब्याज का भुगतान न करना

#### इ) अन्य मामले

	विज्ञापन से संबंधित शिकायत
	एजेंट के खिलाफ शिकायत
	बीमाकर्ता के कर्मचारियों द्वारा दुर्व्यवहार
	बार-बार और अनचाही टेली-कॉल कंपनी की ओर से - कॉल न करें रजिस्टर
	पॉलिसी से संबंधित अन्य कोई शिकायत (शिकायत का विवरण अनिवार्य है)

11. शिकायत का विवरण (संलग्न दस्तावेज़ प्रतियों के विवरण सहित) :

---

---

---

---

हस्ताक्षर : \_\_\_\_\_

दिनांक



Insurance Regulatory and Development Authority  
**LIFE INSURANCE**  
**POLICY HOLDER COMPLAINTS REGISTRATION FORM**  
(Separate forms to be used for each complaint)

Annexure I

*Please approach your Insurance Company first with the grievance. If you have not received a response or you are not satisfied with the response on your grievance, you may use this form to register the complaint with IRDA.*

*If the complaint is a dispute in regard to premium paid or payable, dispute on policy wording pertaining to claim payment, delay in settlement in claims or non-issue of insurance document the same may be lodged with Insurance Ombudsman. The addresses of the Ombudsmen are available on our website.*

1. Name of the complainant: \_\_\_\_\_

2. Address of the complainant: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. E-mail/Telephone/Fax : \_\_\_\_\_

4. Whether Individual /Company:  
(Please tick)  
Individual Company/other entities

5. Name of the Insurance Company: \_\_\_\_\_

6. Address of the servicing office/branch with office code (if available):  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. Policy number/Proposal deposit number: \_\_\_\_\_

8. Claim number: \_\_\_\_\_

9. Is your complaint related to (please tick the appropriate box)

<input type="checkbox"/>	Conventional Life Insurance Policy
<input type="checkbox"/>	Unit Linked Life Insurance Policy
<input type="checkbox"/>	Pension Policy
<input type="checkbox"/>	Health Insurance Policy



Insurance Regulatory and Development Authority  
**LIFE INSURANCE**  
**POLICY HOLDER COMPLAINTS REGISTRATION FORM**  
(Separate forms to be used for each complaint)

<input type="checkbox"/>	Group Insurance Policy
<input type="checkbox"/>	Others

10. Nature of complaint: (Please tick the appropriate box)

**a. Purchase of policy**

<input type="checkbox"/>	Plan & Term of the policy differ from what is requested
<input type="checkbox"/>	Mis-sale/Mis-representation/Tampering in proposal

**b. Issue of policy**

<input type="checkbox"/>	Acceptance of proposal related complaints
<input type="checkbox"/>	Non-refund of excess proposal deposit
<input type="checkbox"/>	Communication of decision on proposals not done within 15 days of receipt
<input type="checkbox"/>	Non-receipt of Policy Bond
<input type="checkbox"/>	Refund on Free-look
<input type="checkbox"/>	Error in Policy Schedule and Documents

**c. Policy Servicing**

<input type="checkbox"/>	Cancellation of policy other than Free-look
<input type="checkbox"/>	Response for recording Change of address is not sent within 10 days from receipt of communication
<input type="checkbox"/>	Response for noting a new nomination or change of nomination is not done within 10 days from receipt of communication
<input type="checkbox"/>	Response for noting an assignment is not sent within 10 days from receipt of communication
<input type="checkbox"/>	Response for information of current status of policy is not sent within 10 days from the receipt of communication
<input type="checkbox"/>	Response for issuance of an endorsement under the policy (noting a change in sum assured etc.) is not sent within 10 days from the receipt of communication
<input type="checkbox"/>	Response for issuance of duplicate policy is not sent within 10 days from the receipt of the communication
<input type="checkbox"/>	Payment of premium (ECS, Online payment, non-acceptance by company etc.)
<input type="checkbox"/>	Delay in adjustment of premium (causing policy lapse, loss of units)



Insurance Regulatory and Development Authority

**LIFE INSURANCE**

**POLICY HOLDER COMPLAINTS REGISTRATION FORM**

(Separate forms to be used for each complaint)

	etc.)
<input type="checkbox"/>	Complaints related to improper Allocation of Units
<input type="checkbox"/>	NAV related complaints
<input type="checkbox"/>	Charges deducted are not as per the policy provision
<input type="checkbox"/>	Non-receipt of Premium receipt
<input type="checkbox"/>	Non-receipt of Duplicate policy
<input type="checkbox"/>	Non-receipt of lapse intimation
<input type="checkbox"/>	Complaints related to Revival of lapsed policy
<input type="checkbox"/>	Complaint related to Assignment of Policy
<input type="checkbox"/>	Transfer of policy from one branch to another
<input type="checkbox"/>	Complaint on other benefits under the policy other than policy payment (Automatic Premium loan/ premium redirection/conversion option etc.)
<input type="checkbox"/>	Complaint on alteration in policy (Rider addition or deletion, change in SA, Change in Premium, Change in mode of payment, change in plan & term etc.)
<input type="checkbox"/>	Non-receipt of statement of accounts/ bonus etc.

**d. Claim Servicing**

<input type="checkbox"/>	Surrender Value not paid
<input type="checkbox"/>	Payment of less surrender value
<input type="checkbox"/>	Queries or requirement of additional document in respect of survival benefit not received within 15 days of receipt of the claim request
<input type="checkbox"/>	Partial withdrawal benefit is not paid
<input type="checkbox"/>	Survival Benefit is not paid within 30 days from the date of receipt of all relevant papers
<input type="checkbox"/>	Queries or requirement of additional document in respect of Maturity Claim not received within 15 days of receipt of the claim request
<input type="checkbox"/>	Maturity claim is not paid within 30 days from the date of receipt of all relevant papers
<input type="checkbox"/>	Queries or requirement of additional document in respect of Death Claim not received within 15 days of receipt of the claim request
<input type="checkbox"/>	Death claim is not paid within 30 days from the date of receipt of all relevant papers
<input type="checkbox"/>	Death claim not paid since investigation is not completed within 6 months from the date of intimation
<input type="checkbox"/>	Repudiation of Claim



Insurance Regulatory and Development Authority

**LIFE INSURANCE**

**POLICY HOLDER COMPLAINTS REGISTRATION FORM**

(Separate forms to be used for each complaint)

<input type="checkbox"/>	Queries or requirement of additional document for any other claim (Health, Accident Benefit, Disability Benefit or other Riders) is not received within 15 days of the receipt of the claim request
<input type="checkbox"/>	Any other claim (Health, Accident Benefit, Disability Benefit or other Riders) is not paid within 30 days from the date of receipt of all relevant papers
<input type="checkbox"/>	Any other claim (Health, Accident Benefit, Disability Benefit or other Riders) is not paid since investigation is not completed within 6 months from the date of intimation
<input type="checkbox"/>	Complaint related to Payment of Annuity installments
<input type="checkbox"/>	Response for processing and Payment of Policy Loan is not sent within 10 days from receipt of the communication
<input type="checkbox"/>	The amount of claim is not correct (Bonus, Sum Assured etc. )
<input type="checkbox"/>	Non-payment of penal interest for delayed policy payments

**e. Other issues**

<input type="checkbox"/>	Advertisement related complaint
<input type="checkbox"/>	Complaint against Agent
<input type="checkbox"/>	Malpractices by the employees of the insurer
<input type="checkbox"/>	Repeated and unwanted tele-calls from the company - Do not Call Register
<input type="checkbox"/>	Any other complaint related to Policy (Details of complaint is compulsory)

**10. Details of complaint** (including details of document copies attached):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**SIGNATURE:** \_\_\_\_\_

**DATE:**