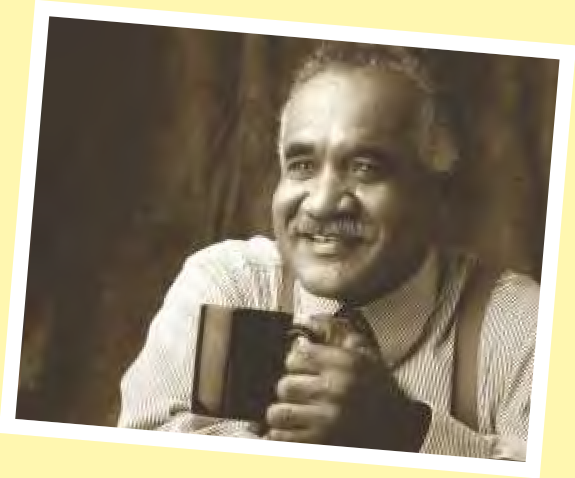
بیمہ
بے مثال

انشورنس ریگیو لیٹری اینڈ
ڈیولپمنٹ اتھاریٹی



زندگی کے بیمے

پر کتابچہ

کیا آپ کی بیمہ کمپنی سُن رہی ہے
آپ کی بات؟

اگر آپ کی بیمہ کمپنی آپ کی شکایتوں
کونہیں سُن رہی ہے تو برائے مہربانی
رابطہ قائم کریں

آئی آر ڈی اے گریوئینس کال سینٹر

ٹول فری نمبر: 155255

اور اپنی شکایتیں رجسٹر کرائیں اور اُن کی صورتِ حال کا پتہ لگائیں یا آپ ہمیں
www.igms.irda.gov.in پر لاگ آن کر سکتے ہیں

عوامی آگاہی کیلئے شروع کیا گیا بذریعہ
انشورنس ریگیو لیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھاریٹی
INSURANCE REGULATORY AND
DEVELOPMENT AUTHORITY
بیمے کو فروغ دینا، بیمہ کردہ کو تحفظ دینا۔
www.irda.gov.in

مضمون:

1. اس کتابچے کے بارے میں	1
2. زندگی کا بیمہ	2
3. اکثر پوچھے جانے والے سوالات	8
4. پالیسی ہولڈر کو خدمت فراہم کرنے کا TATs	18
5. اگر آپ کو کوئی شکایت ہو	19

1. اس کتابچے کے بارے میں

اس کتابچے کو **زندگی کے بیمے** پر ایک رہنما کی حیثیت سے انشورنس ریگیولیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھاریٹی (آئی آر ڈی اے) کے ذریعے تیار کیا گیا ہے اور یہ صرف عام معلومات دیتا ہے۔ اس میں دی ہوئی کوئی بھی معلومات کسی بیمہ پالیسی کے اصولوں و ضابطوں کی جگہ نہیں لیتی ہے یا اُن پر مقدم نہیں ہوتی ہے۔

کسی پالیسی کے تعلق سے مخصوص معلومات کیلئے یا کسی بھی دیگر اضافی معلومات کیلئے برائے مہربانی کسی باضابطہ طور پر لائسینس یافتہ ایجنٹ یا بروکر یا آئی آر ڈی اے سے رجسٹرڈ کردہ کسی بیمہ کمپنی سے گفت وشنید کریں۔

2. زندگی کا بیمہ

- زندگی کا بیمہ انسانی زندگی سے جڑے ہنگامی حالات کیلئے مالی محافظت دیتا ہے، جیسے کہ موت، معذوری، حادثہ، سبکدوشی وغیرہ۔ انسانی زندگی قدرتی اور حادثات کی وجہ سے موت اور معذوری کے خطرے کے زیر ہوتا ہے۔ جب انسانی زندگی کی موت ہوتی ہے یا فرد مستقل طور پر یا عارضی طور سے معذور ہوتا ہے تو گھر کو آمدنی کا نقصان ہوتا ہے۔

- حالانکہ انسانی زندگی کی قیمت نہیں لگائی جاسکتی لیکن مستقبل کے سالوں میں آمدنی کے نقصان کے انحصار پر ایک رقم طے کی جاسکتی ہے۔ اسی لئے زندگی کے بیمے میں یقینی رقم (یا نقصان کے وقت میں ادا کی جانے والی ضمانت شدہ رقم) 'فائدے' کی شکل میں ادا کی جاتی ہے۔ زندگی کے بیمے کی مصنوعات پالیسی کی مدت کے دوران بیمہ کردہ زندگی کی موت کے معاملے میں یا حادثے کی وجہ سے معذور ہو جانے پر ایک معین رقم فراہم کرتے ہیں۔

- **آپ کو زندگی کا بیمہ کیوں خریدنا چاہئے :**

ہم سبھی ذیل میں دیئے گئے خطرات کا سامنا کرتے ہیں:

بہت جلدی موت

زیادہ لمبی زندگی

زندگی کے بیمے کی ضرورت پڑتی ہے :

اس کی یقین دہانی کیلئے کہ آپ کے قریبی خاندان کو آپ کی موت کے معاملے میں مالی تعاون ملے۔

آپ کے بچوں کی تعلیم اور دیگر ضرورتوں کیلئے پیسہ دیا جا سکے۔

مستقبل کیلئے بچت پلان کی خاطر تاکہ سبکدوشی کے بعد آپ کے پاس مستقل آمدنی کا ذریعہ ہو۔

اس کی یقین دہانی کیلئے تشویشناک بیماری یا حادثے کی وجہ سے آپ کی کمائی میں کمی ہونے پر آپ کے پاس زائد آمدنی ہو۔

دیگر مالی ہنگامی حالتوں اور معیارِ زندگی کی ضرورتوں کیلئے رقم مہیا کرائی جا سکے۔

- **زندگی کے بیمے کی ضرورت کسے ہوتی ہے :**

اولین طور پر، ایسا کوئی بھی فرد جسے خاندان کو سہارا دینا ہوتا ہے اور جو کماتا ہے، اسے زندگی کے بیمے کی ضرورت ہوتی ہے۔ خاندان کیلئے اپنے تعاون کی مالی قدروں کی نظر سے گھریلو عورتوں کو بھی زندگی کے بیمے کے احاطے کی ضرورت ہوتی ہے۔ اپنی مستقبل کی آمدنی کے مضمر خطرے کے مدنظر بچوں پر بھی زندگی کے بیمے کیلئے غور کیا جا سکتا ہے۔

- **کتنے زندگی کے بیمے کی ضرورت ہوتی ہے :**

آپ کیلئے ضروری زندگی کے بیمے کے احاطے کی رقم کئی عناصروں پر منحصر ہوگی جیسے کہ:

آپ پر کتنے لوگ منحصر ہیں

کیا آپ کے کوئی قرضہ جات یا ضمانتیں ہیں

اپنے خاندان کو آپ کس طرح کا معیارِ زندگی دینا چاہتے ہیں

آپ کے بچوں کی تعلیم کیلئے آپ کو کتنی رقم کی ضرورت ہے

آپ کی سرمایہ کاری کی ضرورتیں کیا ہیں

آپ کی گنجائش کتنی ہے

اپنی بیمہ سے متعلق ضرورتوں کو سمجھنے اور صحیح طریقے کا احاطہ بجھانے کیلئے آپ کو بیمہ ایجنٹ یا بروکر کی مدد لینی چاہئے۔

• زندگی کی بیمہ پالیسی کی قسمیں

ٹرم انشورنس

آپ ٹرم انشورنس کے ساتھ ایک ترتیب دی ہوئی مدت کیلئے محافظت کا انتخاب کر سکتے ہیں۔ موت یا مکمل یا عارضی معذوری کے معاملے میں (اگر فائدہ دیا جاتا ہے) آپ کے منحصروں کو فائدہ ادا کیا جائیگا۔ ٹرم انشورنس میں اگر تیقن کردہ زندگی کی مدت کے دوران زندہ رہتا ہے تو عام طور پر کوئی فائدہ نہیں دیا جاتا۔

ہول لائف انشورنس

ہول لائف انشورنس کے ساتھ آپ کو پوری زندگی محافظت کی ضمانت دی جاتی ہے۔ ہول لائف انشورنس موت کا فائدہ ادا کرتا ہے جس سے آپ تیقن کردہ ہو سکتے ہیں کہ آپ کا خاندان آپ کی موت کے بعد کسی بھی مالی نقصان سے بچا رہے۔ اپنے وارثوں کیلئے وراثت کی شکل میں ملکیت بنانے کا بھی یہ ایک مثالی ذریعہ ہے۔

اینڈومینٹ پالیسی

اینڈومینٹ پالیسی ایک مخصوص بھنانے کی تاریخ کے ساتھ سیونگس لنکڈ انشورنس پالیسی ہے۔ اگر مدت کے دوران بدقسمتی سے آپ کی موت یا معذوری کی صورتِ حال پیدا ہو جاتی ہے تو آپ کے فائدہ پانے والوں کو تیقن شدہ رقم ادا کی جائیگی۔ مدت کے دوران آپ کے زندہ رہنے پر پالیسی کو بھنانے پر ہونے والی آمدنی قابلِ ادا ہو جاتی ہے۔

منی بیک پلانس یا کیش بیک پلانس :

اس پلان کے تحت تیقن کردہ رقم کا کچھ فیصد وقت بہ وقت کی شکل میں بقا کے فائدے کی شکل

میں بیمہ کردہ فرد کو لوٹایا جاتا ہے۔ مدت ختم ہونے پر، بقایا رقم بھنانے کی قدر کی شکل میں ادا کی جاتی ہے۔ ادا کئے گئے بقا کے فائدے چاہے جو ہوں، پالیسی کی مدت کے دوران زندگی کا خطرہ پوری تیقن کردہ رقم کیلئے احاطہ کیا جا سکتا ہے۔

چلڈرن پالیسیاں

اس قسم کی پالیسیاں بچے کے فائدے کی خاطر والدین/بچوں کی زندگی پر لی جاتی ہیں۔ ایسی پالیسی کے ذریعے والدین بچے کی زندگی کی الگ الگ ضرورتوں کو پوری کرنے پر رقم پانے کا منصوبہ بنا سکتا ہے۔ پالیسی کی مدت کے دوران والدین/تجویز کار کی بدقسمتی سے موت کے معاملے میں کچھ بیمہ کنندہ پریمیئم کی معافی پیش کرتے ہیں۔

اینیوئیٹی (پینشن) پلانس

جب کوئی ملازم سبکدوش ہوتا ہے تو اسے کوئی تنخواہ نہیں ملتی جب کہ اس کی حسبِ معمول آمدنی کی ضرورتیں جاری رہتی ہیں۔ پراویڈینٹ فنڈ اور گریچوئیٹی جیسے سبکدوشی کے فائدے یک مُشت ادا کئے جاتے ہیں جو جلد ہی خرچ ہو جاتے ہیں یا پھر ان کی مناسب سرمایہ کاری نہیں ہو پاتی جس کے نتیجے میں سبکدوشی کے بعد والے دنوں میں ملازم کے پاس حسبِ معمول آمدنی نہیں ہوتی۔ اس طریقے سے سبکدوشی کے پرووِژن کا مثالی طریقہ پینشن ہے کیونکہ فائدہ حسبِ معمول آمدنی کی شکل میں ہوتا ہے۔ اسی وقت بڑھاپے کیلئے رقم کا انتظام کرنے کی سمجھداری ہے جب ہمارے کمائی کے دنوں میں حسبِ معمول آمدنی ہوتی ہے جس سے مشکل وقت میں مدد مل سکتی ہے۔ بڑھاپے میں مالی آزادی ہر کسی کیلئے ضروری ہے۔

اینیوئیٹی دوقسم کی ہوتی ہے(پینشن پلانس)۔

• تتکال اینیوئیٹی

تتکال اینیوئیٹی کے معاملے میں بیمہ کمپنی سے اینیوئیٹی ادائیگی فوراً شروع ہوتی ہے۔ تتکال اینیوئیٹی کیلئے قیمتِ خرید (پریمئیم) صرف ایک قسط میں یک مُشت شکل میں ادا کیا جاتا ہے۔

• ڈیفرڈ اینیوئیٹی

ڈیفرڈ اینیوئیٹی پالیسی کے تحت فرد ویسٹنگ عمر/ویسٹنگ تاریخ تک بیمہ کمپنی کو حسبِ معمول تعاون پیش کرتا ہے۔اس کے پاس واحد پریمئیم کی شکل میں ادائیگی کرنے کا بھی اختیار ہے۔ فنڈ سود کے ساتھ اکٹھا کیا جائیگا اور ویسٹنگ تاریخ پر فنڈ دستیاب ہوگا۔ بیمہ کمپنی فنڈ میں سرمایہ کاری کا خیال رکھے گی اور پالیسی ہولڈر کے پاس ویسٹنگ عمر/ویسٹنگ تاریخ پر اس کارپس فنڈ کا 1/3 کیش کرانے کا اختیار ہوتا ہے جو ٹیکس سے مبرّا ہے۔فنڈ کی بقایا 2/3 رقم کا استعمال اینیوئیٹینٹ کے لئے اینیوئیٹی (پینشن) خریدنے کیلئے استعمال میں لایا جائیگا۔

یونٹ لنکڈ انشورنس پالیسی

یونٹ لنکڈ انشورنس پالیسیاں (یولپ) سرمایہ کاری اور محافظت کا میل ہیں اور آپ کو یہ لچکداریت اور اختیار دیتی ہیں کہ آپ کے پریمئیم کی سرمایہ کاری کیسے کی جائے۔ یونٹ لنکڈ پلانس میں، سرمایہ کاری کے جوکھم پورٹ فولیو کی بھرپائی آپ کے ذریعے کی جاتی ہے کیونکہ آپ سرمایہ کار ہیں۔

اصولی طور پر پالیسی آپ کو فنڈ کے اختیار دے گی جن میں آپ سرمایہ کاری کر سکتے ہیں۔ پالیسی کی عمر کے دوران آپ کے پاس الگ الگ فنڈ کے بیچ بدلی کرنے کی بھی لچکداریت ہوتی ہے۔ یولپ کی قدر ان یونٹوں کی کی رائج قدر سے جڑی ہوتی ہے جن کی آپ نے فنڈ میں سرمایہ کاری کی ہے، جو گھوم کے فنڈ کی کارکردگی پر منحصر ہوتا ہے۔ موت یا مستقل معذوری کی حالت میں پالیسی تیقن کردہ رقم (جس حد تک آپ کا احاطہ کیا گیا ہے) پیش کرے گی، تا کہ آپ سکون محسوس کریں یہ جان کر آپ کا خاندان اچانک مالی نقصان سے محفوظ ہے۔ یولپ میں خطرہ اور ریوارڈس کی حدیں الگ الگ ہوتی ہیں۔ یونٹ لنکڈ پالیسیوں کیلئے الگ الگ چارجیز لاگو ہیں اور پریمئیم کی بقایا رقم آپ کے ذریعے منتخب کئے گئے فنڈ/فنڈوں میں ہی سرمایہ کاری کی جاتی ہے۔ آپ کے ذریعے خرچ کئے جانے والے کُل چارجیز کا استعمال سمجھنے کیلئے اپنے بیمہ کنندہ یا ایجنٹ یا بروکر سے سوالات پوچھنا اہم ہے۔ آپ کے خطرے کو برداشت کرنے کی گنجائش اور سرمایہ کاری کی حد کا اندازہ یولپ پالیسی خریدنے کا فیصلہ کرنے سے قبل کرنا اہم ہے۔ آپ کو پالیسی کی خوبیاں سمجھنے کیلئے پالیسی کی شرائط وضوابط کو بھی دھیان سے پڑھنا چاہئے جس میں شامل ہیں لاک اِن مدت، حوالگی کی قدر، حوالگی کے چارجیز وغیرہ۔

اوپر بیان کردہ پلانس کی سبھی قسمیں یولپ پلانس کے تحت دی جاسکتی ہیں۔

3. زندگی کے بیمے پر اکثر پوچھے جانے والے سوالات

کنوینشنل لائف انشورنس

سوال۔ پالیسی خریدنے کا فیصلہ کرنے سے قبل مجھے کیا دیکھنا چاہیئے؟

جواب۔ آپ کو یہ ضرور جانچنا اور دیکھنا چاہیئے کہ کیا رقم واپسی کی قابلِ دستیابی کی ضمانت ہیں یا نہیں، لاک اِن مدت کیا ہے، ادا کیئے جانے والے پریمئیم کی تفصیل، پریمئیم ڈیفالٹ کا کیا انجام ہوگا، ریوائیول کی کیا شرطیں ہیں، پالیسی مدت کیا ہے، کٹوتی کئے جانے والے چارجیز کیا ہیں، کیا قرض دستیاب ہوگا وغیرہ۔

سوال۔ کسی تجویز اور اس کے انکشافات کی اہمیت کیا ہے؟

جواب۔ تجویز میں کئے گئے انکشافات پالیسی انڈر رائیٹنگ کی بنیاد ہیں اور اسی لئے کسی بھی غلط بیانات یا انکشافات کی وجہ سے دعوی کو منسوخ کیا جا سکتا ہے؟

سوال۔ زندگی کے بیمے میں کن خصوصی طبی رپورٹس کو جمع کرنے کی ضرورت ہوتی ہے؟

جواب۔ مخصوص پیشکشوں کے معاملے میں، داخلے کے وقت عمر، بڑھتے وقت عمر، تیقن کردہ رقم، خاندانی کوائف اور ذاتی کوائف، مخصوص طبی رپورٹس خطرے کے پر غور کرنے کیلئے ضروری ہوسکتی ہیں۔ مثال کے طور پر اگر تجویز کرنے والے کا وزن زیادہ ہے، تو الیکٹرو کارڈیوگرام، گلوکوز ٹالرینس ٹیسٹ جیسی مخصوص رپورٹ کی ضرورت پڑ سکتی ہے، جب کہ کم وزن والے تجویز کرنے والے کیلئے چھاتی و پھیپھڑے کے ایکسرے رپورٹ کی ضرورت ہوتی ہے۔

بیمہ بے مثال

سوال۔ زندگی کی بیمہ پالیسی میں پیڈ۔اپ کا کیا معنی ہے؟

جواب۔ کسی توضیح کردہ مدت کیلئے یا اس کے بعد تک پریمئیم ادا کرنے کے بعد اور اگر پریمئیم ادا نہیں کئے جاتے ہیں تو تیقن کردہ رقم ایک اندازہ کردہ رقم تک گھٹا دی جاتی ہے۔ جو پہلے سے تیقن کردہ رقم کی طرح تناسب رکھتا ہے کیونکہ اصل میں ادا پریمئیم کی تعداد پالیسی میں اصول طور پر مشروط کُل تعداد سے متعلق ہوتی ہے۔ مثال کے طور، اگر تیقن کردہ رقم 1 لاکھ ہے اور قابلِ ادا پریمئیم کی کُل تعداد 20 ہے (20 سال کی پالیسی، پریمئیم کا موڈ سالانہ ہوتا ہے تو پالیسی -/50,000 کی پیڈ اَپ قدر حاصل کرتی ہے۔ پیڈ اَپ قدر = ادا پریمئیموں کی تعداد/قابلِ ادا پریمئیم کی تعداد × تیقن کردہ رقم =-/10/20 x 100000 = 50000۔ یعنی پالیسی پہلے کی طرح اثر دار ہے جس میں وہ اختتامِ کی تاریخ ہے جب 11 واں پریمئیم باقی یا تیقن کردہ رقم قیمت -/1,00,000 کے بجائے -/50,000 ہے۔ اس تیقن کردہ رقم میں پالیسی لیپس ہونے سے پہلے سے ویسٹیڈ لیپس کی تاریخ تک حاصل ہوا بونس -/35,000 ہے تو کُل پیڈ اَپ قدر ہوتی ہے + -/50,000 -/35,000 = -/85,000۔

سوال۔ کنوینشنل لائف انشورنس میں حوالگی کی قدر کا حساب کیسے لگایا جاتا ہے؟

جواب۔ اس پیڈ۔اپ قدر کے فیصد کی شکل میں حوالگی قدر کی اجازت ہے۔ حوالگی قدر عناصر کے انحصار پر حوالگی قدر کا حساب لگایا جاتا ہے، جو ادا پریمئیم اور بیتی مدت پر منحصر ہوتا ہے۔

سوال۔ کنوینشنل لائف انشورنس پالیسیوں کے تحت پالیسی پر قرض کا حساب کیسے لگایا جاتا ہے؟

جواب۔ اگر پالیسی کی شرطیں قرض کی اجازت دیتی ہیں تو حوالگی قدر کے فیصد کی شکل میں قرض کی منظوری دی جاتی ہے۔

سوال۔ بُھنانے کے دعوے کے معاملے میں کیا جمع کرنے کی ضرورت ہوتی ہے؟

جواب۔ عام طور پر بیمہ کمپنی قابلِ ادا دعوی رقم کی اطلاع دیتے ہوئے پالیسی کو بُھنانے کی تاریخ سے کم سے کم 2 سے 3 ماہ پہلے پالیسی ہولڈر کو ڈسچارج واؤچر کے ساتھ اطلاع دے گی۔ دستخط کردہ اور گواہ شدہ پالیسی بانڈ اور ڈسچارج واؤچر فوراً بیمہ کمپنی کو لوٹا دیا جانا چاہئے تاکہ بیمہ کمپنی ادائیگی کرنے کے قابل رہے۔ اگر پالیسی کسی دیگر فرد کے نام پر کی گئی دعوی رقم صرف نامزد کردہ کو ادا کی جائیگی جو ڈسچارج دے گا۔

سوال۔ تصفیئے کے اختیار کا معنی کیا ہے؟

جواب۔ تصفیئے کا اختیار یعنی ایک توضیح کردہ طریقے سے بُھنانے کی رقم پانے کیلئے پالیسی ہولڈر کیلئے دستیاب کرائی گئی سہولت (معاہدے کے شروع میں شرائط وضوابط پہلے سے بیان کردہ ہوتے ہیں)

سوال۔ پالیسی جاری رہنے کے دوران تیقن کردہ زندگی کی موت کے بعد معاملے میں عام طور پر کن دستاویزوں کو جمع کیا جاتا ہے؟

جواب۔ عام طور پر ضروری بنیادی دستاویزات ہیں موت کا تصدیق نامہ، دعوی فارم اور پالیسی بانڈ، دیگر دستاویز جیسے کہ میڈیکل اٹینڈینٹ کا تصدیق نامہ، ہاسپٹل کا

تصدیق نامہ، مالک کا تصدیق نامہ، پولیس جانچ رپورٹ، پوسٹ مارٹم رپورٹ وغیرہ جیسا بھی قابلِ اطلاق ہو مانگے جاسکتے ہیں۔ دعوی کی ضرورتیں عام طور پر پالیسی بانڈ میں منکشف کی جاتی ہیں۔

یونٹ لنکڈ انشورنس پالیسیاں (یولپ)

سوال۔ یونٹ لنکڈ پالیسیوں میں حوالگی کی قدر کا حساب کیسے لگایا جاتا ہے؟

جواب۔ فنڈ قدر میں سے حوالگی چارجیز گھٹا کر ملی رقم کو عام طور پر حوالگی قدر کی شکل میں ظاہر کیا جاتا ہے۔

سوال۔ حوالگی، بُھنانے کا دعوی، بدلی (سوئچ) وغیرہ کے لئے این اے وی لاگو ہونے کا کیا طریقہ ہے؟

جواب۔ شام 4.15 بجے تک بیمہ کنندہ کے ذریعے حاصل کردہ کارآمد درخواستوں کے ضمن میں (مثال کے طور پر حوالگی، بُھنانے کا دعوی، بدلی وغیرہ)، اُسی دن کا کلوزنگ این اے وی لاگو ہوتا ہے۔

شام 4.15 بجے کے بعد بیمہ کنندہ کے ذریعے حاصل کردہ کارآمد درخواستوں کے ضمن میں (مثال کے طور پر حوالگی، بُھنانے کا دعوی، بدلی وغیرہ)، اگلے کاروباری دن کا کلوزنگ این اے وی لاگو ہوتا ہے۔

سوال۔ یونٹ فنڈ کیا ہے؟

جواب۔ سبھی چارجیز کی کٹوتی کے بعد پریمیئموں کا تفویض کردہ (سرمایہ کاری کردہ) حصہ اور یا پالیسی ہولڈروں کے ذریعے منتخب کئے گئے کسی مخصوص فنڈ میں سبھی پالیسیوں کے تحت خطرے کا احاطہ کرنے کیلئے پریمیئم کو مشترک کرکے ایک یونٹ فنڈ بنایا جاتا ہے۔

سوال۔ **یونٹ کیا ہے؟**

جواب۔ یہ یونٹ لنکڈ پالیسی میں فنڈ کا ایک جزو ہے۔

سوال۔ **یولپ کس قسم کے فنڈ پیش کرتا ہے؟**

زیادہ تر بیمہ کنندہ فرد کی سرمایہ کاری کے مقاصد، خطرے کے پروفائیل اور وقت کی حدوں کے راس تک فنڈوں کی وسیع اقسام پیش کرتے ہیں۔ الگ الگ فنڈوں کے الگ الگ خطرے کے پروفائیل ہیں۔ رقم کی واپسی کی گنجائش بھی فنڈ در فنڈ الگ الگ ہوتی ہے۔

سوال۔ **کیا یولپ میں سرمایہ کاری رقم کی واپسی کی ضمانت ہوتی ہے؟**

جواب۔ یولپ میں سرمایہ کاری سے رقم واپسی کی ضمانت نہیں کی جاسکتی۔ یونٹ لنکڈ

نیچے کچھ عام قسم کے فنڈ دئے گئے ہیں جو اپنے خطرے کے اشارے کے ساتھ دستیاب ہیں۔ عام تفصیل	سرمایہ کاریوں کی قسم	خطرے کا درجہ
ایکویٹی فنڈس	کیپیٹل کی قدردانی کے عام مقصد کے ساتھ کمپنی کے اسٹاکس میں خاص طور سے سرمایہ کاری کردہ	درمیانی تا زیادہ
آمدنی، طے شدہ سود اور بانڈ فنڈس	کارپوریٹ بانڈس، سرکاری سیکیوریٹیز اور دیگر طے شدہ آمدنی والی سرمایہ کاریاں	درمیانی
نقد فنڈس	کبھی کبھی منی مارکیٹ فنڈس کی شکل میں جانا جاتا ہے۔ نقد بینک ڈپازٹ، اور منی مارکیٹ انسٹرومینٹ میں سرمایہ کاری کردہ	کم
بیلینس فنڈ	ایکویٹی سرمایہ کاری کے ساتھ طے شدہ سود والے انسٹرومینٹس کا اشتراک	درمیانی

مصنوعات / پالیسیوں میں سرمایہ کاری پورٹ فولیو میں سرمایہ کاری کا خطرہ پالیسی ہولڈر کے ذریعے برداشت کیا جاتا ہے۔ منتخب کئے ہوئے یونٹ لنکڈ فنڈوں کی کارکردگی کے انحصار پر پالیسی ہولڈر اپنی سرمایہ کاریوں پر فائدہ یا نقصان پا سکتا ہے۔ یہ بھی دھیان دیا جانا چاہیئے کہ فنڈ کی پچھلی رقم واپسی ضروری نہیں کہ فنڈ کی مستقبل کی کارکردگی کا اشارہ دیں۔

سوال۔ **یولپ میں چارجیز، فیس اور کٹوتیاں کیا ہیں؟**

الگ الگ بیمہ کنندگان کے ذریعے پیش کردہ یولپ کے چارجیز کے اسٹرکچر الگ الگ ہوتے ہیں۔ وسیع طور پر الگ الگ قسم کی فیس اور چارجیز نیچے دیئے ہیں۔ بہرحال یہ دھیان دیا جانا چاہیئے کہ بیمہ کنندگان کو وقت گزرنے پر فیس اور چارجیز طے کرنے کا حق ہے۔

پریمیئم کی تجویز کا چارج

پالیسی کے تحت یونٹوں کی تفویض کرنے سے قبل چارجیز کے مناسب پریمیئم کا یہ فیصد ہے۔ یہ چارج عام طور پر کمیشن خرچوں کے علاوہ ابتدائی اور رینیول خرچوں کو شامل کرتا ہے۔

مارٹیلیٹی چارج

یہ چارج پلان کے تحت بیمہ احاطہ کی لاگت کیلئے لیا جاتا ہے۔ مارٹیلیٹی چارج کئی عناصروں پر منحصر کرتے ہیں جیسے کہ عمر، احاطے کی رقم، صحت کی صورتِ حال وغیرہ۔

فنڈ مینجمنٹ فیس

یہ فیس فنڈ کے مینجمنٹ کی خاطر لی جاتی ہے اور نیٹ اسیٹ ویلیو (این اے وی) کا حساب لگانے سے قبل اُنہیں کاٹا جاتا ہے۔

پالیسی / ایڈمنسٹریشن چارج

پلان کے ایڈمنسٹریشن کی خاطر فیس لی جاتی ہے اور یونٹوں کو رد کرکے وصولا جاتا

ہے۔ یہ مکمل پالیسی کی مدت میں ایک جیسا ہوسکتا ہے یا ماقبل تعین کردہ شرح پر بدل سکتا ہے۔

حوالگی چارجیز

پالیسی کی شرطوں میں بیان کردہ کے مطابق جہاں کہیں لاگو ہو یونٹس کے وقت سے پہلے کچھ یا مکمل نقدی کروانے کیلئے حوالگی چارج کاٹا جاسکتا ہے۔

فنڈ بدلی چارج

عام طور پر ہر سال ایک محدود تعداد میں فنڈ بدلیوں کی بغیر فیس کی اجازت ہوتی ہے، اس کے بعد کی بدلیاں چارج سے مشروط ہوتی ہیں۔

سروس ٹیکس کی کٹوتیاں

یونٹوں کی تفویض سے قبل لاگو سروس ٹیکس پریمئیم کے خطرے والے حصے سے کاٹا جاتا ہے۔

سرمایہ کاروں کو دھیان دینا چاہیے کہ سبھی چارج کاٹنے کے بعد پریمئیم کا حصہ اور خطرے کا احاطہ کرنے کیلئے پریمئیم کا استعمال یونٹس کو خریدنے کیلئے کیا جاتا ہے۔

سوال۔ **تجویز پر دستخط کرنے سے قبل کس چیز کی تصدیق کرنا چاہیے؟**

جواب۔ ان باتوں کیلئے **منظور شدہ سیلس براوچر** کی تصدیق کرنا چاہیے۔

- پالیسی کے تحت کٹوتی کے قابل سبھی چارج
- وقت سے پہلے حوالگی پر ادائیگی
- خوبیاں اور فائدہ
- حدیں اور اخراج
- لیپسیشن اور اس کا نتیجہ

- دیگر انکشافات
- زندگی کے بیمے کے کاؤنسل کے ذریعے تجویز کردہ 6% اور 10% رقم کی واپسی کے دو نظریوں میں قابلِ ادا فائدہ دکھانے والا مظاہرہ

سوال۔ **یونٹس خریدنے کیلئے کتنے پریمئیم کا استعمال کیا جاتا ہے؟**

ادا پریمئیم کی مکمل رقم کو یونٹس خریدنے کیلئے تفویض نہیں کیا جاتا ہے۔ بیمہ کنندہ الگ الگ چارجیز، فیس اور کٹوتیوں کیلئے رقم دینے کے بعد بقایا پریمئیم کے حصے پر یونٹس تفویض کرتا ہے۔ بہرحال یونٹس خریدنے کیلئے استعمال کردہ پریمئیم کی مقدار مصنوع در مصنوع مختلف ہوتی ہے۔

تفویض کردہ یونٹس کی کُل مالی قدر ادا پریمئیم کی رقم سے کم ہی ہوتی ہے کیونکہ مشترکہ پریمئیم سے پہلے چارجیز کی کٹوتی کی جاتی ہے اور بقایا رقم کا استعمال یونٹس تفویض کرنے کیلئے ہوتا ہے۔

سوال۔ **اگر پالیسی خریدنے کے بعد کوئی اس سے مطمئن نہیں ہے تو کیا پریمئیم کی واپسی مانگی جاسکتی ہے؟**

جواب۔ پالیسی ہولڈر اگر پالیسی کی شرائط وضوابط سے راضی نہیں ہے تو وہ پالیسی دستاویز کی حصول کے 15 دن کے اندر (فری لُک مدت) پریمئیم واپس مانگ سکتا ہے۔ پالیسی ہولڈر کو چارجیز کے ساتھ فنڈ کی قدر کی واپسی یونٹس رد کرکے کی جانی چاہیے جو طبی جانچ، اسٹیمپ ڈیوٹی اور احاطے کی مدت کیلئے پروپورشنیٹ رِسک پریمئیم کی خاطر خرچوں کی کٹوتی سے مشروط ہے۔

سوال۔ **نیٹ اسیٹ ویلیو (این اے وی) کیا ہے؟**

جواب۔ این اے وی کسی دیئے گئے دن پر فنڈ کے ہر یونٹ کی قدر ہے۔ ہر فنڈ کا این اے وی سے متعلقہ بیمہ کنندگان کی ویب سائیٹ پر ڈسپلے کیا جاتا ہے۔

سوال۔ **پالیسی کی مدت کے دوران اُبھرنے والے خطرے کے معاملے میں قابلِ ادا فائدہ کیا ہے؟**

جواب۔ پالیسی شرطوں کے انحصار پر مدت کے دوران بیمہ کردہ زندگی کو خطرے ہونے کی صورت میں فائدہ پانے والوں کو عام طور پر بیمہ کردہ رقم اور/ یا فنڈ یونٹس کی قدر قابلِ ادا ہوتی ہے۔

سوال۔ **پالیسی کو بُھنانے پر قابلِ ادا فائدہ کیا ہے؟**

جواب۔ پالیسی کو بُھنانے پر فنڈ یونٹس کی قدر بونس اگر ہو، کے ساتھ قابلِ ادا ہے۔

سوال۔ **کیا حسبِ معمول پریمئیم کے علاوہ اضافی تعاون کی سرمایہ کاری کرنا ممکن ہے؟**

جواب۔ ہاں۔ مصنوع میں دستیاب خوبی سے مشروط فرد اپنی پسند کے مطابق حسبِ معمول پریمئیموں کے علاوہ اضافی تعاون کی سرمایہ کاری کرسکتا ہے۔ یہ سہولت ’’ٹاپ اَپ‘‘ سہولت کہلاتی ہے۔

سوال۔ **کیا یولپ پالیسی لینے کے بعد سرمایہ کاری فنڈ کو بدلا جاسکتا ہے؟**

جواب۔ ہاں۔ ’بدلی‘ کا اختیار کسی پالیسی میں سرمایہ کاروں کو ایک سے دوسرے فنڈ میں بدلی کی سہولت دیتا ہے، بہ شرطیکہ مصنوع میں یہ خوبی دستیاب ہو۔ جب کہ بدلیوں کی ایک مخصوص کردہ تعداد بغیر فیس کے بدل دی جاتی ہے، لیکن اس مخصوص تعداد کے بعد کی گئی بدلیوں کے لئے فیس لی جاتی ہے۔

سوال۔ **کیا عارضی نقدی کروانا / رقم نکالنا کیا جاسکتا ہے؟**

جواب۔ ہاں۔ مصنوع میں ’’عارضی رقم نکالنے‘‘ کا اختیار ہوسکتا ہے جو پالیسی میں سرمایہ

کاری کا ایک حصہ نکالنے کی سہولت دیتا ہے۔ یونٹس کا ایک حصہ رد کرکے ایسا کیا جاتا ہے۔

سوال۔ **جگر پریمئیم کی ادائیگی روک دی جاتی ہے تو کیا ہوتا ہے؟**

جواب۔ **اے) شروعات کے تین سالوں کے اندر روکنا۔** اگر شروع سے کم سے کم لگاتار تین سالوں تک سبھی پریمئیم ادا نہیں کئے جاتے ہیں تو بیمہ احاطہ فوراً ختم ہوجائے گا۔ بیمہ کنندہ اجازت کردہ مدت کے اندر رینیول کیلئے موقع دے سکتے ہیں، اگر مدت کے اندر پالیسی ریوائیو نہیں کی جاتی ہے تو تیسری پالیسی کے خاتمے کے سال میں یا رینیول کیلئے اجازت کردہ مدت کے آخر میں، جو بھی بعد میں ہو حوالگی کی قدر ادا کی جائیگی۔

بی) شروعات کے تین سالوں بعد روکنا۔ رینیول کیلئے اجازت کردہ مدت کے آخر میں حوالگی کی قدر ادا کرکے معاہدے کو منسوخ کیا جائیگا۔ اگر پالیسی ہولڈر کے ذریعے منتخب کیا گیا ہے تو بیمہ کنندہ بیمہ احاطہ جاری رکھنے کی سہولت دے سکتا ہے اور جب تک فنڈ کی قدر ایک پورے سال کے پریمئیم سے کم نہیں ہوتی تب تک مناسب چارج لگاتا ہے۔ جب فنڈ کی قدر ایک مکمل سال کے پریمئیم کے برابر پہونچ جاتی ہے تو معاہدے کو فنڈ کی قدر ادا کرکے منسوخ کردیا جائیگا۔

سوال۔ **بیمہ کنندہ کے ذریعے پالیسی ہولڈر کو سرمایہ کاریوں کے بارے میں کیا جانکاری دی جاتی ہے؟**

جواب۔ بیمہ کنندگان مالی خاکوں سے متعلق پچھلے مالی سال کے دوران فنڈ کی کارکردگی، بازار کی تخلیقات کی ایک سالانہ رپورٹ بھیجنے کے پابند ہوتے ہیں جس میں شامل ہیں فنڈ کی کارکردگی کے تجزیئے، فنڈ کی سرمایہ کاری کا پورٹ فولیو، سرمایہ کاری تکنیکات اور اپنائے گئے خطرے پر قابو پانے کے اقدامات۔

آئی آر ڈی اے کے ذریعے تجویز کردہ کے مطابق پالیسی ہولڈر کی خدمت کے ٹرن اراؤنڈ اوقات

خدمت	زیادہ سے زیادہ ٹرن اراؤنڈ وقت
عام	
پیشکش کے عمل اور فیصلوں کی معلومات دینا جس میں شامل ہیں پالیسی کے مطالبات / اجرا / منسوخی	15 دن
پیشکش کی نقل حاصل کرنا	30 دن
پالیسی جاری کرنے کے بعد کی خدمت کی درخواست جو غلطیوں / پیشکش کے ڈپازٹ کی واپسی اور غیر دعویٰ سے منسلک کردہ خدمت کی درخواستوں سے متعلق ہے	10 دن
زندگی کا بیمہ	
سپردگی کی قیمت / اینوئٹی / پینشن کی پروسیسنگ	10 دن
بُھنانے کی دعویٰ / بقا کا فائدہ / پینل سود کی ادائیگی نہ ہونا	15 دن
دعویٰ دائر کرنے کے بعد دعوے کے مطالبات کو اُٹھانا	15 دن
تفتیشی مطالبے کے بغیر موت کے دعوے کا تصفیہ	30 دن
تفتیشی مطالبے کے ساتھ موت کے دعوے کا تصفیہ / عدم قبولیت	6 مہینے
عام بیمہ	
سروے رپورٹ سونپنا	30 دن
بیمہ کرنے والے کے ذریعے رپورٹ کا ضمیمہ مانگنا	15 دن
پہلی ضمیمہ سروے رپورٹ حاصل ہونے کے بعد دعوے کا تصفیہ / تردید	30 دن
شکایتیں	
شکایت کی رسید دینا	3 دن
شکایت کا حل	15 دن

5. اگر آپ کی کوئی شکایت ہے :

انشورنس ریگیولیٹری اور ڈیولپمنٹ اتھاریٹی (آئی آر ڈی اے) کے گاہک کے معاملوں کے محکمے نے انٹی گریٹیڈ گریوینس مینجمنٹ سسٹم (آئی جی ایم ایس) کو متعارف کرایا ہے جو شکایتوں کے رجسٹریشن اور نگرانی کیلئے ایک آن لائن سسٹم ہے۔ آپ کیلئے سب سے پہلے اپنی بیمہ کمپنی میں شکایت درج کرانا لازمی ہے اور اگر آپ کمپنی کے ذریعے اُس کے حل سے مطمئن نہیں ہیں تو آپ www.igms.irda.gov.in پر جا کر آئی جی ایم ایس کے ذریعے اسے آئی آر ڈی اے کے پاس بھیج سکتے ہیں۔ اگر آپ بیمہ کرنے والے کی شکایت کے سسٹم تک براہِ راست رسائی نہیں پاتے ہیں تو آئی جی ایم ایس بیمہ کرنے والے کے پاس آپ کی شکایت درج کرانے کیلئے آپ کو ایک راستہ فراہم کرتا ہے۔

آئی جی ایم ایس (یعنی ویب) کے ذریعے اپنی شکایت کا رجسٹریشن کرنے کے علاوہ آپ کے پاس شکایت رجسٹریشن کرانے کیلئے بہت سے ذرائع ہیں، ایمیل کے ذریعے (complaints@irda.gov.in)، خط (اپنا خط گاہک کے معاملوں کے محکمے، انشورنس ریگیولیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھاریٹی، تیسرا منزلہ، پریشرم بھون، بشیر باغ، حیدرآباد:4 کو بھیجیں) کے ذریعے، یا آئی آر ڈی اے کال سینٹر کو **ٹول فری نمبر 155255** پر کال کریں جس کے ذریعے آئی آر ڈی اے بیمہ کمپنیوں کے خلاف آپ کی شکایت بلا قیمت درج کرے گا اور ساتھ اُس کی صورتِ حال پر نظر رکھنے میں مدد کرے گا۔ کال کی بنیاد پر شکایت فارم بھر کر کال سینٹر آپ کی

مدد کرتا ہے۔ جہاں ضرورت ہوتی ہے یہ سیدھے بیمہ کمپنی کے پاس شکایت درج کرانے میں معاون ہوتی ہے اور بیمہ کمپنی کے پتے، فون نمبر، ویب سائیٹ کی تفصیلات، رابطے کے نمبر، ایمیل آئی ڈی وغیرہ متعلق معلومات آپ کو دیتا ہے۔ آئی آر ڈی اے متوقع گاہکوں اور پالیسی ہولڈروں کیلئے وسیع ٹیلی کار کردگیوں کے ساتھ ایک اصل متبادل ذریعہ پیش کرتا ہے، جو پیر سے سنیچر، صبح 8 بجے سے رات 8 بجے تک 12 گھنٹے ×6 دن تک ہندی، انگریزی اور بہت سی ہندوستانی زبانوں میں خدمت پیش کرتا ہے۔

جب آئی آر ڈی اے کے پاس کوئی شکایت درج کرائی جاتی ہے تو وہ اسے بیمہ کمپنی میں پیش کرتے ہوئے اُسے حل کرنے کو آسان بناتا ہے۔ کمپنی کو شکایت کا حل نکالنے کیلئے 15 دن دیئے جاتے ہیں۔ اگر ضرورت پڑتی ہے تو، آئی آر ڈی اے جانچ پڑتال اور پوچھ تاچھ کرتا ہے۔ اس کے علاوہ جہاں کہیں بھی لاگو ہو، آئی آر ڈی اے ریڈریسل آف پبلک گریوئینس رولز، 1998 کی شرطوں کے انحصار پر انشورنس آمبڈسمین کو سے رابطہ قائم کرنے کی صلاح شکایت کرنے والوں کو دیتا ہے۔

دستبرداری:

یہ کتابچہ آپ کو صرف عام معلومات مہیا کرنے کیلئے ہے اور یہ مکمل نہیں ہے۔ یہ ایک تعلیمی شروعات ہے اور آپ کو کوئی بھی قانونی صلاح نہیں دیتا ہے۔