

# మీ బీమా కంపెనీ మీ ఫిర్యాదులను పట్టించుకుంటోందా ?



మీ ఫిర్యాదులను మీ బీమా కంపెనీ వరిప్పరించకపోతే  
మీ ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి మరియు వాటి స్థితిని  
కనుగొనడానికి  
దయచేసి సంప్రదించండి-

**ఐఆర్డిఎ గ్రీవెన్స్ కాల్ సెంటర్**

**టోల్ ఫ్రీ నం: 155255**

లేదా మాకు [complaints@irda.gov.in](mailto:complaints@irda.gov.in)కి

ఇమెయిల్ వంపవచ్చును.

మీరు [www.igms.irda.gov.in](http://www.igms.irda.gov.in) లోగ్ ఆన్ కావచ్చును



**బీమా క్రమబద్ధీకరణ మరియు అభివృద్ధి అధికారవర్గం**  
**INSURANCE REGULATORY AND  
DEVELOPMENT AUTHORITY**

బీమా ప్రోత్సాహం, బీమా వినియోగదారుల వరిరక్షణ

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



**INSURANCE REGULATORY AND  
DEVELOPMENT AUTHORITY**



**ప్రయాణ బీమా క్షైన**

**చిన్న పుస్తకం**

## విషయసూచిక

1. ఈ చిన్నపుస్తకం గురించి వివరణ 1
2. ప్రయాణ బీమా 2
3. తరచుగా అడిగే ప్రశ్నలు 6
4. పాలసీదారుల సేవనందించే టిఎటిలు 10
5. మీకేదైనా వ్యధని కలిగించే సమస్య ఉంటే 11

### 1. ఈ చిన్న పుస్తకం గురించి వివరణ

బీమా నియంత్రణ మరియు అభివృద్ధి అధికారవర్గం (ఐఆర్డిఐ) వారి ద్వారా ఈ చిన్న పుస్తకం ప్రయాణ బీమాపై ఒక మార్గదర్శినిగా రూపొందించబడినది మరియు ఇది సాధారణ సమాచారం మాత్రమే అందజేస్తుంది. ఇందులో ఇవ్వబడిన సమాచారం ఏదీ కూడా ఒక బీమా పాలసీ యొక్క నియమాలు మరియు షరతులను మార్చవు లేదా అధిగమించవు.

ఒక పాలసీ గురించిన నిర్దిష్టమైన సమాచారం కొరకు లేదా మరే ఇతర అదనపు సమాచారం కొరకు ఒక లైసెన్సు చేయబడిన ఏజెంటును లేదా బ్రోకరును లేదా ఐఆర్డిఐతో నమోదు చేయబడిన ఒక బీమా కంపెనీని సంప్రదించగలరు.

## 2. ప్రయాణ బీమా

- ప్రయాణ బీమా, మీరు ప్రయాణించేటప్పుడు మీకు బీమా సంరక్షణను అందజేస్తుంది. ప్రయాణ బీమాను బీమా కంపెనీలు విభిన్న పేర్లతో పిలుస్తాయి. పాలసీ మీకు దేశీయ ప్రయాణానికి లేదా విదేశీ ప్రయాణానికి లేదా రెండింటికీ ఆచ్ఛాదన కల్పిస్తుందా అని తనిఖీచేయడం మరియు అర్థం చేసుకోవడం మీకు ముఖ్యం. మీకు మరియు/లేదా మీ కుటుంబానికి ప్రయాణ సంబంధిత దుర్ఘటనలకు, ప్రయాణంలో ఊహించనటువంటి ఆరోగ్య ఖర్చులకు, సామానులు పోగొట్టుకోవడం వల్ల కలిగిన నష్టానికి, పాస్‌పోర్ట్ పోగొట్టుకోవడం మొదలయిన వాటికి, మరియు విమాన ప్రయాణంలో అంతరాయం కలిగితే లేదా ఆలశ్యమయితే లేదా సామాను ఆలశ్యంగా చేరితే-వీటన్నిటికీ విరుద్ధంగా ప్రయాణ బీమా మీకు సంరక్షణ కల్పిస్తుంది.
- మీరు పరిగణిస్తున్న పాలసీ ఖచ్చితంగా దేనికి ఆచ్ఛాదన కల్పిస్తుందో మీరు తప్పక చదివి అర్థం చేసుకోవాలి. మీ సందేహాలన్నీ తీర్చమని మీ బీమా కంపెనీ వారిని మరియు/లేదా ఏజెంటును లేదా బ్రోకరును ప్రశ్నలను అడగాలి మరియు అందించే ఆచ్ఛాదన గురించి నియమనిబంధనలను క్షుణ్ణంగా పరిశీలించాలి. ప్రయాణ బీమా సామాన్యంగా ఒక నిర్దిష్ట వ్యవధిలో చేసే ప్రయాణానికి మాత్రమే ఆచ్ఛాదన కల్పిస్తుంది. అయితే, కొన్ని బీమా కంపెనీలు ఖాతాదారుల నిర్దిష్టమైన అవసరాలను తీర్చేలా పలు రకాల సంయోగాలతో సంరక్షణను అందజేయవచ్చును, ఉదా. కార్పొరేట్

ప్రీక్వెంట్ బ్రావలర్స్ మొదలయినటువంటి ప్రత్యేక పాలసీలు ఉండవచ్చును.

- విభిన్న బీమా కంపెనీలు అందజూపే ఆచ్ఛాదన యొక్క ఆస్కారం మరియు ప్రయోజనాలు మారుతూ ఉంటాయి. మీకు అవసరమయిన పాలసీని కొనుగోలుచేసానని నిర్ధారించుకోవడానికి నాలుగయిదు కంపెనీలను అడిగి చూడండి. ప్రయాణ బీమా క్రింది సామాన్యంగా అందజూపేవి క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి, అయితే వీటి సంయోగం మారవచ్చును. అయితే ఈ జాబితా సంపూర్ణమైనది కాదు.
  - నగదు రహిత సౌకర్యంతో లేదా లేకుండా వైద్య ఖర్చులు (చాలా మటుకు బీమా పాలసీ పథకాలు నగదు రహిత సౌకర్యాన్ని అందజూపుతాయి)
  - వ్యక్తిగత దుర్ఘటన
  - సామాను పోగొట్టుకోవడం
  - సామాను రావడంలో ఆలశ్యం
  - పాస్‌పోర్ట్ పోగొట్టుకోవడం
  - ప్రయాణం ఆలశ్యమవడం
  - స్వదేశానికి వంపబడడం
  - శవాలను రవాణాచేయడం మొదలయినవి.

- అందజూపబడిన బీమా మొత్తం మారవచ్చును మరియు అలాగే ప్రీమియమ్ రేట్లు కూడా, ఇది దేశాన్ని బట్టి ఉంటుంది, ఇదే కాకుండా, వయస్సు, ప్రయాణ వ్యవధి మొదలయినవాటిపైన కూడా ఇది ఆధారపడి ఉంటుంది.
- మినహాయింపు క్లాజులను మీరు క్షణంగా చదవాలి. మీకు సందేహం వచ్చిన చోట అన్ని విషయాలను బీమా కంపెనీ వారిని మరియు/లేదా ఏజెంటును లేదా బ్రోకరును సంకయాన్ని తీర్చమని అడిగి తెలుసుకోవాలి. సామాన్యంగా, ఈ క్రింది వాటికి ఆచూకదన కల్పించబడదు.
  - ముందుగానే ఉన్న వ్యాధులు
  - యుద్ధ ప్రమాదాలు
  - ఆత్మహత్య మరియు మత్తిడిమితం లేకపోవడం
  - ప్రమాదంతో కూడిన ఆటలు

వ్యక్తిగత విషయాలకు సంబంధించిన కొన్ని మినహాయింపులు ఉండవచ్చును.

- విదేశాలలో ఉన్నప్పుడు దావా సమర్పించవలసిన పరిస్థితి తలెత్తితే ఏమిచేయాలో మీరు అర్థం చేసుకోవడం చాలా ముఖ్యం. సాధారణంగా

పాలసీలు దావా/ల గురించి సూచన ఎక్కడ ఇవ్వాలో హాట్ లైన్ సంబర్ధను తెలియజేస్తాయి. సంబంధిత అధికారులకు కూడా మీరు సమాచారం ఇవ్వాలి, ఉదా. ఆ ప్రాంత పోలీసులు, విదేశీ కార్యాలయం(ఎంబెసీ), రవాణా కంపెనీ మొదలయినవి. బీమా చేసిన వారికి కూడా తెలియజేయాలి. సాధారణంగా, ప్రతి ప్రయాణ బీమా పాలసీ డాకెట్లో ఒక దావా ఫారం కూడా జతచేయబడి ఉంటుంది, ఎందుకుంటే, మీరు దూర ప్రదేశంలో ఉంటారు కాబట్టి మరియు వెంటనే దావా ఫారంను సంపాదించే స్థితిలో ఉండరు కాబట్టి.

### 3. తరచుగా అడిగే ప్రశ్నలు

**ప్రశ్న.** నేను ప్రయాణ బీమాను ఎందుకు కొనుగోలు చేయాలి ?

**సమా.** కొన్ని దేశాలకు వీసాను లభ్యం చేసుకోవాలంటే ఓవరసీస్ ట్రావెల్ బీమా తప్పనిసరి. ఇది అవసరం లేనిచోట కూడా, మీరు వ్యాపార పనిమీద లేదా సెలవులలో గడపడానికి లేదా విద్యాభ్యాసం, పరిశోధన మొదలయిన వాటి కొరకు ప్రయాణం చేస్తున్నప్పుడు, చాలా దేశాలలో వైద్య ఖర్చులు ఇండియాలో కన్నా చాలా ఎక్కువగా ఉంటాయి మరియు వీటిని భరించలేరు, అందుకని ప్రయాణ బీమా పాలసీని తీసుకోవడం తెలివైనపని.

**ప్రశ్న.** నా ప్రయాణ బీమా వ్యవధిని నేను పొడిగించవచ్చునా ?

**సమా.** దీని గురించి మీ బీమా కంపెనీ వారితో మీరు అడిగి తెలుసుకోవచ్చును, ఎందుకంటే ఇది పాలసీపై ఆధారపడి ఉంటుంది. మీ పాలసీ దస్తావేజును చదవాలి మరియు అది ఏమి అందజేస్తున్నదో అర్థం చేసుకోవాలి. చాలా మటుకు పాలసీలు, ప్రత్యేకించి విదేశీ బీమా పాలసీలు ఒకటి లేదా రెండు పొడిగింపు సౌకర్యాలకు వెసులుబాటు కల్పిస్తాయి.

**ప్రశ్న.** ప్రయాణ బీమాను కొనుగోలుచేయడానికి కనీసం వ్యవధి ఏదైనా ఉందా ?

**సమా.** సామాన్యంగా నిర్ధారించబడిన కనీస వ్యవధి ఉంటుంది. సాధారణంగా పాలసీకి వసూలు చేసే ధర “ట్రీప్ బ్యాండ్” పై ఆధారపడి ఉంటుంది, అంటే ముడిపడియున్న ప్రయాణ దినాలు మరియు కనీస ట్రీప్ బ్యాండ్ అనేది ఉంటుంది.

**ప్రశ్న.** ప్రయాణ బీమా పాలసీ కొనుగోలుచేయడానికి వైద్య సంబంధిత పరీక్ష అవసరమా ?

**సమా.** అవసరమయిన వైద్య పరీక్షల గురించి మరియు ప్రతిపాదిత వక్రాన్ని నింపుతూ సమర్పించవలసిన నివేదికల గురించి మీరు బీమా కంపెనీ వారితో మరియు/లేదా ఏజెంటు లేదా బ్రోకరుతో మీరు అడగాలి. అలాంటి నివేదికల చెల్లే వ్యవధి గురించి కూడా అడిగి తెలుసుకోండి. సాధారణంగా ప్రయాణానికి బయలుదేరే మూడు నాలుగు వారాల ముందు తీసుకున్న నివేదికల సమర్పించవలసి ఉంటుంది.

**ప్రశ్న.** వైద్య చికిత్సకు వెళ్ళే అవసరం తలెత్తితే బీమా కంపెనీ వారి ముందుస్తు అనుమతి నాకు అవసరమా ?

**సమా.** పాలసీని క్షణంగా చదివి అలాంటి అవసరాలున్నాయేమో అర్థం చేసుకోవాలి. చాలా మటుకు ముందస్తు నమ్మతి అవసరమవుతుంది, అయితే, అత్యవసర పరిస్థితిపై ఆధారపడి మినహాయింపులు ఉండవచ్చును. పాలసీని కొనుగోలుచేసే ముందు ఈ అంశం గురించి అడిగి సందేహ నివృత్తిచేసుకోండి.

**ప్రశ్న.** థర్డ్ పార్టీ ఎడ్మినిస్ట్రేటర్ ఎవరు? సమా. థర్డ్ పార్టీ ఎడ్మినిస్ట్రేటర్ అనే వారు బీమా కంపెనీ వారి తరపున దావాలకు సంబంధించిన సేవలను అందజూపేవారు. చాలా మటుకు కేసులలో వారు నగదురహిత సౌకర్యాన్ని అందజూపుతారు. మీరు ప్రయాణం పెట్టుకునే ముందుగా బీమా కంపెనీ వారి నుండి వివరాలను రూఢిపరచుకోవాలి. సంప్రదించవలసిన ఈ వివరాలన్నిటినీ మరియు థర్డ్ పార్టీ ఎడ్మినిస్ట్రేటర్ అందజూపే సేవలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని మీ పాలసీ దస్తావేజు కలిగియుండని నిర్ధారించుకోవాలి.

**ప్రశ్న.** నా ప్రయాణాన్ని నేను మధ్యలో నిలిపివేసి తిరిగివస్తే నాకు తిరిగి చెల్లింపు లభిస్తుందా ?

**సమా.** మీ ప్రయాణం మొదలవకపోతే, దీనికి మీ వద్ద రుజువు ఉంటే, పాలసీలో సామాన్యంగా ప్రీమియమ్ని తిరిగి చెల్లించే వెసులుబాటు ఉంటుంది, అయితే, పరిపాలనా సంబంధిత ఛార్జీలను తగ్గించుకుని చెల్లించడం జరుగుతుంది. ప్రయాణం మధ్యలోనే నిలిపివేసి తిరిగి వస్తే, పాలసీలు సామాన్యంగా తిరిగి చెల్లింపును కొన్ని షరతులకు లోబడి, అనుమతించవచ్చును లేదా అనుమతించకపోవచ్చును. దీనికై మీరు తప్పక పాలసీ దస్తావేజును చదవాలి మరియు అలాంటి వెసులుబాటు ఉన్నదా అని అర్థం చేసుకోవాలి, ఒకవేళ ఉంటే అదెలా పనిచేస్తుందో తెలుసుకోవాలి.

**ప్రశ్న.** విదేశీ ప్రయాణ బీమా లభ్యం చేసుకోవడానికి వీసా చోదాకు పొంతన ఉంటుందా ?

**సమా.** చాలా మటుకు సేవలలో ఇది అవసరం కావచ్చును. సాధారణంగా, వ్యాపార పనుల మీద లేదా సెలవులలో గడపడానికి లేదా విద్యాభ్యాసం కొరకు లేదా మరే ఇతర పనులకు ఇతర దేశాలను సందర్శించేవారికి అలాంటి పాలసీలున్నాయి, అంతే కాని విదేశాలలో శాశ్వతంగా నివసిస్తున్నవారికి కాదు.

**ఐఆర్డిఐ నిర్ధారించినట్లుగా  
పాలసీదారునికి సేవలందించడానికి వట్టే సమయం**

సేవ	గరిష్టంగా పట్టగల సమయం
<b>సాధారణ విషయాలు</b>	
ప్రపాజల్‌ను ప్రాసెస్ చేయడం మరియు రెక్లెయిమ్‌లను / పాలసీ జారీకి/రద్దుతో సహా నిర్ణయాన్ని తెలియజేయడం	15 రోజులు
ప్రపాజల్ కాపీ పొందడానికి	30 రోజులు
పాలసీని జారీచేసిన తరువాత తప్పులు/ప్రతిపాదన జమను తిరిగి ఇవ్వడం గురించిన అభ్యర్థనలు మరియు నాన్-క్లెయిమ్ సంబంధిత సేవ అభ్యర్థనలు	10 రోజులు
<b>జీవిత బీమా</b>	
నరెండర్ విలువ/వార్షిక మంజూరు మొత్తం(ఏన్యుటీ) /పెన్షను ప్రక్రియకు లోసుచేయడం	10 రోజులు
మెచ్యూరిటీ దావా/నర్మైవల్ ప్రయోజనం/ జరిమానా పడ్డీ చెల్లించకపోవడం	15 రోజులు
దావాను సమర్పించిన తరువాత దావా అవసరాలను తెలియజేయడం	15 రోజులు
విచారణ అవసరం లేకుండా మరణ దావా పరిష్కారం	30 రోజులు
మరణ దావా పరిష్కారం/త్రోసీపుచ్చడం , విచారణ చేయవలసిన అవసరంతో	6 నెలలు
<b>సాధారణ బీమా</b>	
నర్వే నివేదిక సమర్పణ	30 రోజులు
బీమా కంపెనీ అనుబంధ నివేదిక కోరడం	15 రోజులు
మొదటి/అనుబంధ నివేదిక అందుకున్న తరువాత దావా పరిష్కారం/ నిరాకరణ	30 రోజులు
<b>ఫిర్యాదులు</b>	
ఫిర్యాదు అందినట్లు సమాచారం తెలియజేయడం	3 రోజులు
ఫిర్యాదుని పరిష్కరించడం	15 రోజులు

**5. మీకేదైనా వ్యధను కలిగించే సమస్య ఉంటే ?**

బీమా నియంత్రణ మరియు అభివృద్ధి అధికారవర్గం (ఐఆర్డిఐ) యొక్క వినియోగదారుల వ్యవహారాల విభాగం, ఇంటిగ్రేటెడ్ గ్రీవెన్స్ మేజ్‌మెంట్ సిస్టమ్(ఐజిఎమ్ఎస్)ను ప్రవేశపెట్టింది, ఇది ఫిర్యాదులను ఆన్‌లైన్‌లో నమోదుచేసుకోవడం మరియు దాని స్థితిని గమనించే ఒక సాధనం. మీరు మీ సమస్యని ముందుగా బీమా కంపెనీతో నమోదు చేసుకోవాలి మరియు కంపెనీ ద్వారా దానిని పరిష్కరించిన పద్ధతి మీకు సంతృప్తి కలిగించకపోతే, దానిని ఐజిఎమ్ఎస్ ద్వారా ఐఆర్డిఐకి మీరు తీసుకుపోవచ్చును, దీనికి మీరు [www.igms.irda.gov.in](http://www.igms.irda.gov.in) కి లాగ్ ఆన్ అవ్వాలి. మీరు కనుక బీమా కంపెనీ వారి ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థను (గ్రీవెన్స్ సిస్టమ్) నేరుగా సంప్రదించలేకపోతే, బీమా కంపెనీతో మీ సమస్యని నమోదుచేసుకునే వెసులుబాటును కూడా ఐజిఎమ్ఎస్ పొందుపరుస్తుంది.

ఐజిఎమ్ఎస్ ద్వారా (అంటే వెబ్)మీ సమస్యని నమోదుచేసుకోవడమే కాకుండా, మీ ఫిర్యాదుని నమోదు చేసుకోవడానికి పలు రకాల ఇతర విధానాలు ఉన్నాయి-ఇ-మెయిల్ ద్వారా ([complaints@irda.gov.in](mailto:complaints@irda.gov.in)), లేఖ వ్రాయడం ద్వారా ( వినియోగదారుల వ్యవహారాల విభాగం, బీమా క్రమబద్ధీకరణ మరియు అభివృద్ధి అధికారవర్గం, 3వ అంతస్తు, పరిశ్రమ భవన్, బవీర్‌బాగ్, హైదరాబాద్-4కి మీ లేఖని పంపండి) లేదా ఐఆర్డిఐ కాల్ సెంటర్‌ని **టోల్ ఫ్రీ నంబరు 1552555**కి ఫోన్‌లో సంప్రదించండి, పీటన్నిటి ద్వారా ఐఆర్డిఐ

ఎలాంటి ఖర్చు లేకుండా బీమా కంపెనీలపై మీకున్న ఫిర్యాదులను నమోదు చేస్తుంది, అలాగే దాని స్థితిని గమనించడానికి సహకరిస్తుంది. కాల్ ఆధారంగా ఫిర్యాదుల పత్రాన్ని నింపడంలో కాల్ సెంటర్ మీకు సహకరిస్తుంది. అవసరమయినప్పుడల్లా, దీనికి బీమా కంపెనీ యొక్క చిరునామా, టెలిఫోను నంబరు, వెబ్సైట్ వివరాలు, ఇ-మెయిల్ ఐడి మొదలయిన వివరాలు మీకు అందజేయడం ద్వారా బీమా కంపెనీలతో నేరుగా ఫిర్యాదులను దాఖలుచేసే సౌకర్యాన్ని ఇది కల్పిస్తుంది. ఐఆర్డిఐ కాల్ సెంటర్ భావి వినియోగదారులకు మరియు పాలసీ దారులకు సమగ్రమైన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది, 12 గంటలు x 6 రోజులు సేవను ఉదయం 8 గంటల నుండి రాత్రి 8 గంటల వరకూ సామవారం నుండి శనివారం వరకూ హింది, ఇంగ్లీషు మరియు పలు భారతీయ భాషలలో అందజేయబడుతున్నది. ఐఆర్డిఐతో ఫిర్యాదు నమోదు చేయబడితే, బీమా కంపెనీతో ఈ విషయం లేవనెత్తి పరిష్కారం దొరకేలా చేయడానికి వీలుకలిగిస్తుంది. ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి కంపెనీకి 15 రోజుల సమయం ఇవ్వబడుతుంది. అవసరమయితే, ఐఆర్డిఐ విచారణ జరుపుతుంది మరియు కూపీ లాగుతుంది. తదుపరి, పర్మించిన చోట, రిడెసల్ ఆఫ్ పబ్లిక్ గ్రేవెన్సెస్ రూల్స్, 1998 నియమాల ప్రకారం బీమా లోక్‌పాల్‌ని సంప్రదించమని ఫిర్యాదుదారునికి ఐఆర్డిఐ సలహా ఇస్తుంది.

### నిరాకరణ

ఈ చిన్న పుస్తకం మీరు సాధారణ సమాచారాన్ని మాత్రమే అందజేయాలని ఉద్దేశించబడింది మరియు ఇది సంపూర్ణమైనది కాదు. ఇదొక బోధన చేయాలని తీసుకున్న చొరవ మాత్రమే మరియు మీకు న్యాయపరమైన సలహా ఇవ్వడానికి కాదు.