

# നിങ്ങളുടെ ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനി നിങ്ങൾ പറയുന്നത് ശ്രദ്ധിക്കുന്നുണ്ടോ?



നിങ്ങളുടെ ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനി നിങ്ങളുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, ദയവായി ബന്ധപ്പെടുക

ഐആർഡിഎ ട്രീവൻസ് കോൾ സെന്റർ  
**ട്രോൾ (ഫ്രീ നം.: 155255)**

നിങ്ങളുടെ പരാതികളെ റജിസ്റ്റർ ചെയ്യുവാനും അവയുടെ സ്ഥിതി കണ്ടെത്തുവാനും അഥവാ ഞങ്ങൾക്ക് [complaints@irda.gov.in](mailto:complaints@irda.gov.in) ൽ ഇ-മെയിൽ ചെയ്യുക

ഈ പൊതുജന സേവനവർക്കിനെ ഉദ്ദേശിക്കുന്നതാണ്  
**ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ആന്റ് ഡെവലപ്മെന്റ് അഥോറിറ്റി**  
**INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY**



ഇൻഷുറൻസിനെ വളർത്തുന്നു. ഇൻഷുർ ചെയ്യപ്പെട്ടവരെ സംരക്ഷിക്കുന്നു  
[www.irda.gov.in](http://www.irda.gov.in)



ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ആന്റ് ഡെവലപ്മെന്റ് അഥോറിറ്റി  
**INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY**



## ട്രാവൽ ഇൻഷുറൻസ് സംബന്ധിച്ച് ഒരു ലഘുപുസ്തകം

**ഉള്ളടക്കം**

1. ഈ ലഘുപുസ്തകത്തെ കുറിച്ച്	1
2. ട്രാവൽ ഇൻഷുറൻസ്	2
3. പതിവായി ചോദിക്കുന്ന ചോദ്യങ്ങൾ	6
4. പോളിസി ധാരകന് സർവീസിങ്ങ് ടിഎസികൾ	10
5. നിങ്ങൾക്ക് ഒരു പരാതി ഉണ്ടെങ്കിൽ	11

**1. ഈ ലഘുപുസ്തകത്തെ കുറിച്ച്**

ഈ ലഘുപുസ്തകത്തെ രൂപകൽപന ചെയ്തിരിക്കുന്നത് ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റി ഡെവലപ്മെന്റ് അഥോറിറ്റിയാണ് (ഐആർഡിഎ). **ട്രാവൽ ഇൻഷുറൻസിന്റേൽ** ഒരു മാർഗരേഖരേഖയായ ഇത് സാമാന്യ വിജ്ഞാനം മാത്രം നൽകുന്നു. ഇതിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള വിവരങ്ങളൊന്നും ഒരു ഇൻഷുറൻസ് പോളിസിയുടെ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും പകരമാകുകയോ അവയെ പിന്തുടരുകയോ ചെയ്യുന്നില്ല.

ഒരു പോളിസിയെ സംബന്ധിച്ചുള്ള നിർദ്ദിഷ്ട വിവരങ്ങൾക്ക് അഥവാ മറ്റേതെങ്കിലും വിശദ വിവരങ്ങൾക്ക് ദയവായി ഒരു അംഗീകൃത ഏജന്റിനെയോ, ബ്രോക്കറെയോ അഥവാ ഐആർഡിഎ യിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യപ്പെട്ട ഒരു ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയെയോ സമീപിക്കുക.

## 2. ട്രാവൽ ഇൻഷുറൻസ്

- ട്രാവൽ ഇൻഷുറൻസ് നിങ്ങൾ യാത്ര ചെയ്യുമ്പോൾ സംരക്ഷണം വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു. ട്രാവൽ ഇൻഷുറൻസിനെ ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികൾ വ്യത്യസ്ത പേരുകളിൽ വിളിക്കുന്നുണ്ടാകാം. പോളിസി പരിരക്ഷ നൽകുന്നത് സ്വദേശ യാത്രക്കാണോ അതോ വിദേശ യാത്രക്കാണോ അതോ രണ്ടും ചേർന്നുള്ളതാണോ എന്ന് പരിശോധിച്ചു മനസ്സിലാക്കേണ്ടത് നിങ്ങളെ സംബന്ധിച്ചേടത്തോളം പ്രധാനമാണ്. ട്രാവൽ ഇൻഷുറൻസ് നിങ്ങൾക്കും ഒപ്പം/അഥവാ കുടുംബത്തിനും യാത്രയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അപകടങ്ങൾ, യാത്രാവേളയിൽ ഉണ്ടാകുന്ന അപ്രതീക്ഷിത ചികിത്സാ ചെലവുകൾ, ബാഗേജ് നഷ്ടപ്പെടൽ, പാസ്സ്പോർട്ട് നഷ്ടപ്പെടൽ തുടങ്ങിയ നഷ്ടങ്ങൾ, വിമാന യാത്രക്കിടയിലെ തടസ്സങ്ങളും വിളംബങ്ങളും, അഥവാ വൈകി എത്തുന്ന ബാഗേജുകൾ എന്നിവയിൽനിന്നും രക്ഷിക്കുന്നു.
- നിങ്ങൾ പരിഗണിക്കുന്ന പോളിസി യഥാർത്ഥത്തിൽ എന്തെല്ലാം പരിരക്ഷിക്കുന്നുവെന്ന് നിങ്ങൾ വായിക്കുകയും മനസ്സിലാക്കുകയും വേണം. നിങ്ങളുടെ എല്ലാ സംശയങ്ങളും ദൂരീകരിക്കുന്നതിനായി നിങ്ങളുടെ ഇൻഷുറർ ഒപ്പം/അഥവാ ഏജന്റ്, ബ്രോക്കർ എന്നിവരോട് ചോദ്യങ്ങൾ ചോദിക്കുകയും പരിരക്ഷയുടെ നിയമങ്ങളും നിബന്ധനകളും ശ്രദ്ധിച്ചു വായിക്കുകയും ചെയ്യുക. ട്രാവൽ ഇൻഷുറൻസ് സാധാരണഗതിയിൽ ഒരു പ്രത്യേക കാലയളവിലെ യാത്രക്കു മാത്രം പരിരക്ഷ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു.

എങ്കിലും, ചില ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികൾ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രത്യേക ആവശ്യങ്ങളെ പൂർത്തീകരിക്കുന്നതിനായി സംരക്ഷണത്തിന്റെ വിവിധ സംയുക്തങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യാറുണ്ട്; ഉദാ. കോർപറേറ്റ് ഫ്രീക്വന്റ് ട്രാവല്ലേർസ്നുള്ള പ്രത്യേക പോളിസി തുടങ്ങിയവ.

- വിവിധ ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികൾ നൽകുന്ന പരിരക്ഷയുടേയും ആനുകൂല്യങ്ങളുടേയും ശ്രേണി വ്യത്യസ്തമായിരിക്കും. നിങ്ങൾക്ക് യോജിച്ച ഒരു പോളിസിയാണ് നിങ്ങൾ വാങ്ങുന്നതെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുവാനായി നിങ്ങൾ അന്വേഷിച്ചശേഷം വാങ്ങുക. ട്രാവൽ ഇൻഷുറൻസിന്റെ കീഴിൽ സാധാരണ നൽകപ്പെടുന്ന പരിരക്ഷകൾ താഴെ കൊടുക്കുന്നു - പക്ഷെ സംയുക്തങ്ങൾ മാറിയേക്കാം. എങ്കിലും, ഈ പട്ടിക പൂർണ്ണമല്ല.
  - o ക്യാഷ്ലെസ് സൗകര്യത്തോടു കൂടിയതോ അല്ലാത്തതോ ആയ വൈദ്യകീയ ചെലവുകൾ (മിക്ക ഇൻഷുറൻസ് പ്രോഡക്ടുകളും ക്യാഷ്ലെസ് സൗകര്യം നൽകിവരുന്നുണ്ട്)
  - o വ്യക്തിപരമായ അത്യാഹിതം
  - o ബാഗേജ് നഷ്ടപ്പെടൽ
  - o ബാഗേജ് എത്തുന്നതിൽ കാലതാമസം
  - o പാസ്സ്പോർട്ട് നഷ്ടപ്പെടൽ

- o യാത്രയിൽ കാലതാമസം
- o സ്വരാജ്യത്തേക്ക് തിരിച്ചയക്കൽ
- o മൃതദേഹം കൊണ്ടുവരൽ എന്നിവ.
- നൽകപ്പെടുന്ന ഇൻഷുർഡ് തുക വ്യത്യസ്തമാകാം, അതനുസരിച്ച് പ്രീമിയം നിരക്കുകളിലും മാറ്റം വരാം. ഇവ, വയസ്, യാത്രയുടെ കാലയളവ്, എന്നു തുടങ്ങിയ വിവരങ്ങൾക്കു പുറമെ, ഏതു രാജ്യത്താണ് യാത്ര ചെയ്യുന്നത് എന്നിവയെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കും.
- നിങ്ങൾ നിരാകരണ നിബന്ധനകൾ ശ്രദ്ധിച്ചു വായിക്കണം. എവിടെയെങ്കിലും നിങ്ങൾക്ക് സംശയമുണ്ടെങ്കിൽ, വിശദീകരണത്തിനായി നിങ്ങളുടെ ഇൻഷുറർ ഒപ്പം/അഥവാ ഏജന്റ് അഥവാ ബ്രോക്കറോട് ചോദിക്കുക. സാധാരണയായി, താഴെ കൊടുത്തിട്ടുള്ളവക്ക് പരിരക്ഷ ഉണ്ടായിരിക്കില്ല:
  - മുൻപു മുതൽ ഉള്ള രോഗങ്ങൾ
  - യുദ്ധ ആപൽസാധ്യതകൾ
  - ആത്മഹത്യയും ഭ്രാന്തും
  - ആപൽക്കരമായ കായികവിനോദങ്ങൾ

വ്യക്തിഗത ഫലങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ടുള്ള ചില നിരാകരണങ്ങളും ഉണ്ടാകാം.

- വിദേശത്ത് ആയിരിക്കുമ്പോൾ നഷ്ടപരിഹാരം ആവശ്യപ്പെടേണ്ട ഒരു സന്ദർഭം ഉണ്ടായെങ്കിൽ എന്തു

ചെയ്യണമെന്ന് നിങ്ങൾ അറിഞ്ഞിരിക്കേണ്ടത് വളരെ പ്രധാനമാണ്. എവിടെയാണ് നഷ്ടപരിഹാരത്തിനുള്ള അറിയിപ്പ് നൽകുന്നതിനുള്ള ഹോട്ട്ലൈൻ ഫോൺ നമ്പറുകൾ പോളിസിയിൽ സാധാരണ നൽകുന്നതാണ്. നിങ്ങൾ ബന്ധപ്പെട്ട അധികാരികളെ, ഉദാഹരണത്തിന് തദ്ദേശീയ പോലീസ്, എംബസ്സി, ട്രാൻസ്പോർട്ടേഷൻ കമ്പനി തുടങ്ങിയവയിൽ ബന്ധപ്പെട്ടവരെ വിവരം അറിയിക്കണം. ഇൻഷുററേയും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. നിങ്ങൾ വിദൂരമായ ഒരു സ്ഥലത്തായതുകൊണ്ട് ഉടനടി ഒരു ക്ലെയിം ഫോം ലഭിക്കുവാൻ നിങ്ങൾക്ക് ബുദ്ധിമുട്ടുണ്ടാകാം എന്നതിനാൽ, സാധാരണയായി എല്ലാ ട്രാവൽ ഇൻഷുറൻസ് പോളിസി ഡോക്യുമെന്റുകളിലും ഒരു ക്ലെയിം ഫോം അടങ്ങിയിരിക്കും.

**3. ട്രാവൽ ഇൻഷുറൻസിനെ കുറിച്ച് കൂടെക്കൂടെ ചോദിക്കുന്ന ചോദ്യങ്ങൾ**

**ചോ. ഞാൻ എന്തിന് ട്രാവൽ ഇൻഷുറൻസ് വാങ്ങണം?**

**ഉ.** ചില രാജ്യങ്ങളിലേക്ക് വിസി ലഭിക്കുന്നതിനായി, വിദേശയാത്രാ ഇൻഷുറൻസ് നിർബന്ധമാണ്. നിർബന്ധമില്ലാത്ത സ്ഥലങ്ങളിലേക്കു പോലും, നിങ്ങൾ ബിസിനസ് സംബന്ധമായോ ഒഴിവുകാലം ചെലവഴിക്കുന്നതിനോ അഥവാ വിദ്യാഭ്യാസം, ഗവേഷണം എന്നീ ആവശ്യങ്ങൾക്കോ വിദേശ യാത്ര ചെയ്യുകയാണെങ്കിൽ ഒരു വിദേശയാത്രാ ഇൻഷുറൻസ് എടുക്കുന്നത് തികച്ചും വിവേകപൂർവമായ നടപടി ആയിരിക്കും. എന്തെന്നാൽ, പല രാജ്യങ്ങളിലും വൈദ്യകീയ ചികിത്സാ ചെലവുകൾ ഇന്ത്യയിലേക്കാൾ വളരെ വളരെ കൂടുതലും താങ്ങാനാകാത്തതും ആയിരിക്കും.

**ചോ. എന്റെ ട്രാവൽ ഇൻഷുറൻസിന്റെ കാലാവധി എനിക്ക് നീട്ടാൻ കഴിയുമോ?**

**ഉ.** ഇത് പോളിസിയിലെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കും എന്നതിനാൽ നിങ്ങളുടെ ഇൻഷുററുമായി ഇതിനെപ്പറ്റി ചോദിച്ചറിയണം. നിങ്ങളുടെ പോളിസി പ്രമാണം വായിക്കുകയും അതിൽ എന്തെല്ലാമാണ് നൽകുന്നതെന്ന് മനസ്സിലാക്കുകയും വേണം. മിക്ക പോളിസികളിലും, പ്രത്യേകിച്ച് വിദേശയാത്രാ ഇൻഷുറൻസ് പോളിസികളിൽ ഒന്നോ ചിലപ്പോൾ

രണ്ടോ തവണ കാലാവധി ദീർഘിപ്പിക്കുവാനുള്ള വ്യവസ്ഥ ഉണ്ടായിരിക്കും.

**ചോ. ട്രാവൽ ഇൻഷുറൻസ് വാങ്ങുന്നതിന് ഒരു ചുരുങ്ങിയ കാലയളവ് ഉണ്ടോ?**

**ഉ.** പൊതുവെ ഒരു നിർദ്ദിഷ്ടമായ ചുരുങ്ങിയ കാലയളവ് ഉണ്ടാകും. സാധാരണയായി പോളിസിയിലെ വില നിശ്ചയിക്കുന്നത് ട്രിപ്പ് ബാൻ്റ് അനുസരിച്ചാണ്, അതായത് യാത്ര ചെയ്യുന്ന ദിവസങ്ങളുടെ എണ്ണം, അതുപോലെ ഒരു ചുരുങ്ങിയ ട്രിപ്പ് ബാൻ്റ് ഉണ്ടായിരിക്കും.

**ചോ. ഒരു ട്രാവൽ ഇൻഷുറൻസ് പോളിസി വാങ്ങുന്നതിന് ഒരു വൈദ്യകീയ പരിശോധന ആവശ്യമാണോ?**

**ഉ.** ശരിയായി പൂരിപ്പിച്ച അഭ്യർത്ഥന ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട റിപ്പോർട്ടുകളെ കുറിച്ചും ആവശ്യമായ വൈദ്യ പരിശോധനകളെ കുറിച്ചും നിങ്ങളുടെ ഇൻഷുറർ ഒപ്പം/അഥവാ ഏജൻ്റ് അഥവാ ബ്രോക്കറോട് നിങ്ങൾ ചോദിച്ച് മനസ്സിലാക്കണം. അത്തരം റിപ്പോർട്ടുകളുടെ സാധ്യത കാലാവധിയെ പറ്റിയും പരിശോധിക്കേണ്ടതാണ് - സാധാരണയായി യാത്രാരംഭത്തിന് മുൻപ് 3 മുതൽ 4 ആഴ്ചക്കാലത്തിനകത്തുള്ള റിപ്പോർട്ടുകളാണ് ആവശ്യമാകുക.

**ചോ. ഒരു അടിയന്തര ആവശ്യം ഉണ്ടാകുന്നെങ്കിൽ, വൈദ്യചികിത്സയുമായി മുന്നോട്ട് പോകുന്നതിനു**

**മുൻപ് ഞാൻ ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയുടെ മുൻകൂട്ടിയുള്ള അംഗീകാരം വാങ്ങേണ്ടതുണ്ടോ?**

**ഉ.** അത്തരത്തിലുള്ള ആവശ്യകതകൾ ഉണ്ടോ എന്ന് അറിയുവാനായി ദയവായി പോളിസി ശ്രദ്ധാപൂർവ്വം വായിച്ച് മനസ്സിലാക്കുക. മിക്ക സമയത്തും മുൻകൂർ അംഗീകാരം ആവശ്യമാണെങ്കിലും ഉണ്ടാകുന്ന അത്യാഹിതത്തെ ആശ്രയിച്ച് ചില വിട്ടുവീഴ്ചകൾ ഉണ്ടായേക്കാം. ഈ വിവരം പോളിസി വാങ്ങുന്ന സമയത്തുതന്നെ സ്പഷ്ടമാക്കി എടുക്കണം.

**ചോ. ഒരു തേർഡ് പാർട്ടി അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റർ ആരാണ്?**

**ഉ.** ഇൻഷുററെ പ്രതിനിധീകരിച്ച് ക്ലെയിംസ് സേവനങ്ങൾ നൽകുന്ന ആളാണ് തേർഡ് പാർട്ടി അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റർ. മിക്കവാറും സംഭവങ്ങളിൽ, ഇവർ ക്യാഷ് ലെസ്സ് സൗകര്യം നൽകുന്നു. നിങ്ങൾ യാത്ര ആരംഭിക്കുന്നതിനു മുൻപുതന്നെ വിശദാംശങ്ങൾ സ്ഥിരീകരിക്കണം. തേർഡ് പാർട്ടി അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റർ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളെ കുറിച്ചുള്ള പ്രസക്തമായ മറ്റു വിവരങ്ങളും അവരുമായി ബന്ധപ്പെടുവാനുള്ള എല്ലാ സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങളും നിങ്ങളുടെ പോളിസി പ്രമാണത്തിൽ ഉണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക.

**ചോ. എന്റെ യാത്ര ഞാൻ വെട്ടിച്ചുരുക്കുകയാണെങ്കിൽ, എന്റെ പോളിസിയിൻ കീഴിൽ എനിക്ക് പണം തിരികെ ലഭിക്കുമോ?**

**ഉ.** നിങ്ങളുടെ യാത്ര ആരംഭിക്കുന്നില്ല എങ്കിൽ, നിങ്ങൾ അതിനുള്ള തെളിവ് ഹാജരാക്കുകയാണെങ്കിൽ, പോളിസികളുടെ സാധാരണ നടത്തിപ്പു ചെലവുകൾക്കായുള്ള കിഴിവുകൾക്ക് ശേഷം പ്രീമിയം തുക തിരികെ നൽകാറുണ്ട്. യാത്ര വെട്ടിച്ചുരുക്കുന്ന സംഭവങ്ങളിൽ, ചില പ്രത്യേക നിബന്ധനകൾക്ക് അനുസൃതമായി പോളിസികൾ പണം തിരികെ നൽകുന്നത് അനുവദിക്കുകയോ അനുവദിക്കാതിരിക്കുകയോ ചെയ്യാം. അത്തരത്തിൽ ഒരു സൗകര്യം ഉണ്ടോ എന്നും, ഉണ്ടെങ്കിൽ അത് എങ്ങിനെ ഉപയോഗിക്കണം എന്നും നിങ്ങളുടെ പോളിസി പ്രമാണത്തിൽ വായിക്കുകയും മനസ്സിലാക്കുകയും ചെയ്യുക.

**ചോ. വിദേശയാത്രാ ഇൻഷുറൻസ് ലഭിക്കുന്നതിന് എന്റെ വിസയുടെ സ്ഥിതി പ്രസക്തമാണോ?**

**ഉ.** മിക്ക സംഭവങ്ങളിലും അങ്ങിനെ ആയിരിക്കും. സാധാരണ അത്തരം പോളിസികൾ ഓബ്സിറന്സിനോ അഥവാ ഒഴിവുകാലം ചെലവിടുന്നതിനോ, വിദ്യാഭ്യാസത്തിനോ അഥവാ മറ്റു ആവശ്യങ്ങൾക്കോ വേണ്ടി വിദേശ രാജ്യങ്ങൾ സന്ദർശിക്കുന്ന യാത്രക്കാരെ ഉദ്ദേശിച്ചുള്ളതാണ്, അല്ലാതെ സ്ഥിരമായി വിദേശത്ത് താമസിക്കുന്നവർക്കുള്ളതല്ല.

**പോളിസിഹോൾഡർ സർവീസിങ്ങ് ടേൺഹൗറൗണ്ട് ടൈംസ് ഐആർഡിഎ നിർദ്ദേശിച്ച പ്രകാരം**

സർവീസ്	ഏറ്റവും കൂടിയ ടേൺ ഹൗറൗണ്ട് സമയം
<b>സാമാന്യം</b>	
അഭ്യർത്ഥനയുടെ പരിഗണനയും ആവശ്യകതകൾ/പോളിസി ഇഷ്യൂ ചെയ്യൽ/റദ്ദാക്കൽ എന്നിവ ഉൾപ്പെട്ട തീരുമാനങ്ങളുടെ അറിയിക്കലും	15 ദിവസം
അഭ്യർത്ഥനയുടെ കോപ്പി ലഭിക്കൽ	30 ദിവസം
പീടകുകൾ/ അഭ്യർത്ഥന ഡിപ്പോസിറ്റ് തിരികെ കൊടുക്കലും സംബന്ധിച്ച് പോസ്റ്റ് പോളിസി ഇഷ്യൂ സേവന അഭ്യർത്ഥനകളും നോൺ-ക്ലെയിം ബന്ധപ്പെട്ട സേവന അഭ്യർത്ഥനകളും	10 ദിവസം
<b>ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ്</b>	
സറണ്ടർ മുഖ്യം/ആമ്പിറ്റി/പെൻഷൻ പ്രോസസ്സിങ്ങ് കാലപൂർത്തിയാക്കിയും/സർവൈവൽ ബെനിഫിറ്റ്/പിനൽ പലിശ കൊടുക്കാനിരിക്കൽ	10 ദിവസം
ക്ലെയിം സമർപ്പിച്ച ശേഷം ക്ലെയിം ആവശ്യകതകൾ ഉന്നയിക്കൽ	15 ദിവസം
അന്വേഷണ ആവശ്യകത ക്യാതെ മരണ ക്ലെയിം തീർപ്പ്	15 ദിവസം
അന്വേഷണ ആവശ്യകതക്കൊപ്പം മരണ ക്ലെയിം തീർപ്പ്/നിരാകരണം	30 ദിവസം
	6 മാസം
<b>ജനറൽ ഇൻഷുറൻസ്</b>	
സർവേ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കൽ	30 ദിവസം
ഇൻഷുറർ അനുബന്ധ റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെടുന്നത് ഒന്നാമത്തെ/അനുബന്ധ സർവേ റിപ്പോർട്ട് ലഭിച്ച ശേഷം ക്ലെയിം തീർപ്പ്/നിരാകരണം	15 ദിവസം
	30 ദിവസം
<b>പരാതികൾ</b>	
ഒരു പരാതി ലഭിച്ചെന്ന് അറിയിക്കൽ	3 ദിവസം
പരാതി പരിഹരിക്കൽ	15 ദിവസം

**5. നിങ്ങൾക്കൊരു പരാതി ഉണ്ടെങ്കിൽ:**

ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ഡെവലപ്മെന്റ് അഥോറിറ്റിയുടെ (ഐആർഡിഎഅ) കൺസ്യൂമർ അഫെയർസ് ഡിപാർട്ട്മെന്റ് ഒരു ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഗ്രീവൻസ് മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റം ആരംഭിച്ചിട്ടുണ്ട്; ഇത് പരാതികളുടെ രജിസ്ട്രേഷനും ട്രാക്കിങ്ങിനും വേണ്ടിയുള്ള ഒരു ഓൺലൈൻ സിസ്റ്റമാണ്. നിങ്ങൾക്കുള്ള പരാതി നിങ്ങൾ ആദ്യം ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയിൽ റജിസ്റ്റർ ചെയ്യണം. കമ്പനി നടത്തിയ അതിന്റെ നിവാരണത്തിൽ നിങ്ങൾക്ക് തൃപ്തിയായില്ലെങ്കിൽ, [www.igms.irda.gov.in](http://www.igms.irda.gov.in)ൽ പ്രവേശിച്ച് ഐജിഎംഎസ് വഴിയായി ഐആർഡിഎ യിലേക്ക് നിങ്ങൾക്കതിനെ അയക്കാം. ഇൻഷുററുടെ ഗ്രീവൻസ് സിസ്റ്റം നിങ്ങൾക്ക് നേരിട്ട് ബന്ധപ്പെടുവാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, നിങ്ങളുടെ പരാതി ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന് നിങ്ങൾക്കൊരു ഗേറ്റ്വേ കൂടി ഐജിഎംഎസ് നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നു.

നിങ്ങളുടെ പരാതി ഐജിഎംഎസ് വഴി (അതായത്, വെബ്) രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനു പുറമെ, നിങ്ങൾക്ക് പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുവാൻ വേറേയും പല മാർഗങ്ങളുമുണ്ട് - ഇ-മെയിൽ വഴി ([complaints@irda.gov.in](mailto:complaints@irda.gov.in)), തപാൽ വഴി (കൺസ്യൂമർ അഫെയർസ് ഡിപാർട്ട്മെന്റ്, ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ആന്റ് ഡെവലപ്മെന്റ് അഥോറിറ്റി, 30 നില, പരിശ്രം ഭവൻ, ബഷീർ ബാഗ്, ഹൈദരാബാദ്-4) അഥവാ ഐആർഡിഎ കോൾ സെന്ററിനേക്കാൾ **ടോൾ ഫ്രീ 155255**ൽ വെറുമൊരു ഫോൺ കോൾ, എങ്കിൽ ഐആർഡിഎ ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികൾക്കെതിരെയുള്ള നിങ്ങളുടെ പരാതികൾ സൗജന്യമായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുകയും അതിന്റെ സ്ഥിതി നിരീക്ഷിക്കുവാൻ സഹായിക്കുന്നതുമാണ്. കോളിനെ ആസ്പദമാക്കി പരാതി ഫോം പൂരിപ്പിക്കുവാൻ കോൾ സെന്റർ സഹായിക്കുന്നു. ആവശ്യമുള്ളിടത്തെയും, ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികൾക്കൊപ്പം പരാതികൾ നേരിട്ട് ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിന് ആദ്യം അത് സഹായിക്കും. അതിന് ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയുടെ മേൽ

വിലാസം, ടെലിഫോൺ നമ്പർ, വെബ്സൈറ്റ് വിവരങ്ങൾ, ബന്ധപ്പെടേണ്ട നമ്പർ, ഇ-മെയിൽ ഐഡി എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ നൽകും. പോളിസിധാരകർക്കും സംഭാവ്യത ഉള്ളവർക്കും ഐആർഡിഎ കോൾ സെന്റർ നൽകുന്നത് ഒരു തികച്ചും പകര മാർഗമാണ്. സംഗ്രഹിത ടെലി-ഫണ്ട്ഷനാലിറ്റിസ്മൂലം ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ്, വിവിധ ഇന്ത്യൻ ഭാഷകളിൽ, തിങ്കളാഴ്ചമുതൽ ശനിയാഴ്ചവരെ രാവിലെ 8 മണി മുതൽ രാത്രി 8 മണിവരെ 12 മണിക്കൂർ x 6 ദിവസത്തെ ഒരു സേവന പ്ലാറ്റ്ഫോം അത് നൽകുന്നു.

ഐആർഡിഎ യിൽ ഒരു പരാതി റജിസ്റ്റർ ചെയ്താൽ, ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയിൽ അതിനെ ഉന്നയിച്ചുകൊണ്ട് അതിന്മേൽ തീർപ്പുണ്ടാക്കുന്നു. പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് 15 ദിവസം നൽകപ്പെടും. ആവശ്യമെങ്കിൽ, ഐആർഡിഎ അന്വേഷണങ്ങളും പരിശോധനകളും നടത്തും. കൂടാതെ, ബാധകമായിട്ടെല്ലാം, റീഡ്രെസ്സൽ ഓഫ് പബ്ലിക് ഗ്രീവൻസസ് റൂൾസ്, 1998 ന്റെ നിബന്ധനകൾ പ്രകാരം ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കുന്നതിന് ഐആർഡിഎ ഉപദേശിക്കുന്നു.

**അന്ധീകരണം**

ഈ ലഘുപുസ്തകം കൊണ്ട് ഉദ്ദേശിക്കുന്നത് നിങ്ങൾക്ക് സാമാന്യ അറിവുകൾ നൽകുക മാത്രമാണ്, സർവവിധ വിശദാംശങ്ങളും നൽകുകയല്ല. ഇതൊരു ശിക്ഷണ സംരംഭമാണ്, നിങ്ങൾക്ക് ഏതെങ്കിലും നിയമോപദേശങ്ങൾ നൽകുകയല്ല.