

আপনার বিমা কোম্পানি কি আপনার কথা শুনছে?



যদি আপনার বিমা কোম্পানি
আপনার অভিযোগের নিষ্পত্তি না-করে থাকে তাহলে
যোগাযোগ করুন

আইআরডিএ গ্রিভ্যান্স কল সেন্টার

টোল ফ্রি নং : 15255

এখানে আপনার অভিযোগ লিপিবদ্ধ করুন এবং তার স্থিতি সম্বন্ধে খোঁজ
নিন কিংবা আমাদের ই-মেইল করুন complaints@irda.gov.in-এ
অথবা লগ-অন করুন www.igms.irda.gov.in



বিমা বিনিয়ামক ও বিকাশ প্রাধিকরণ
**INSURANCE REGULATORY AND
DEVELOPMENT AUTHORITY**



**বিমা মধ্যস্থতাকারীদের
সম্পর্কে পুস্তিকা**

সূচিপত্র :

1. এই পুস্তিকা সম্বন্ধে	1
2. বিমা মধ্যস্থতাকারীরা	2
3. বারংবার জিজ্ঞাসিত প্রশ্ন	6
4. পলিসিধারককে প্রদেয় পরিষেবার টিএটি	10
5. যদি আপনার কোনো অভিযোগ থাকে	11

1. এই পুস্তিকা সম্বন্ধে

এই পুস্তিকাটি বিমা মধ্যস্থতাকারীদের সম্পর্কে নির্দেশাত্মক রূপে বিমা বিনিয়ামক ও বিকাশ প্রাধিকরণ (আইআরডিএ) দ্বারা প্রস্তুত এবং শুধু সাধারণ তথ্যই প্রদান করে। এখানে প্রদত্ত কোনো তথ্যই প্রাসঙ্গিক আইন(সমূহ), বিধি(সমূহ) অথবা নিয়ন্ত্রণ(সমূহ) প্রতিস্থাপন বা অপ্রাহ্য করে না।

2. বিমা মধ্যস্থতাকারীরা

- বিমা হচ্ছে এমন একটি জটিল প্রোডাক্ট যা কভার-করা আকস্মিক পরিস্থিতি সংঘটনে নির্ধারিত নিয়ম ও শর্তাবলি অনুযায়ী বিমাকৃত ব্যক্তি কিংবা তৃতীয় পক্ষকে ক্ষতিপূরণ দানের প্রতিশ্রুতির প্রতিনিধিত্ব করে। অধিকাংশ বিমার লেনদেনে সাধারণত একজন মধ্যস্থতাকারী থাকে – যেমন বিমা এজেন্ট (ব্যক্তি বা কর্পোরেট) অথবা কোনো বিমা ব্রোকার।
- বিমা মধ্যস্থতাকারীরা গ্রাহক (বিমা পলিসি ক্রেয়ে ইচ্ছুক) এবং বিমা কোম্পানিগুলির (ওইসব পলিসি বিক্রয়ে ইচ্ছুক) মধ্যে সেতুর ভূমিকা পালন করে।
- বিমা ব্রোকারদের আইআরডিএ দ্বারা লাইসেন্স দেওয়া হয় এবং তারা বিমা বিনিয়ামক ও বিকাশ প্রাধিকরণ (বিমা ব্রোকাস) নিয়ন্ত্রণ, 2002 দ্বারা শাসিত। ব্যক্তিগত বিমা এজেন্টগণ এবং কর্পোরেট এজেন্টগণও আইআরডিএ-র লাইসেন্স প্রাপ্ত এবং যথাক্রমে বিমা বিনিয়ামক ও বিকাশ প্রাধিকরণ (ব্যক্তিগত বিমা এজেন্টদের লাইসেন্সিং) নিয়ন্ত্রণ, 2000 এবং বিমা বিনিয়ামক ও বিকাশ প্রাধিকরণ (কর্পোরেট এজেন্টদের লাইসেন্সিং) নিয়ন্ত্রণ, 2002 দ্বারা শাসিত। এই প্রনিয়মগুলি সংশ্লিষ্ট মধ্যস্থতাকারীদের জন্য আচরণবিধি নির্ধারণ করে।
- একজন একজন মধ্যস্থতাকারীকে কোনো প্রোডাক্টের সম্পূর্ণ জীবনচক্র জুড়ে, বিক্রি থেকে শুরু করে পলিসির পরিষেবা প্রদান তথা দাবি নিষ্পত্তি পর্যন্ত এক বিশেষ ভূমিকা পালন করতে হয়। একজন একজন মধ্যস্থতাকারীর প্রস্তাবিত কভার

সম্পর্কে যাবতীয় বাস্তব তথ্য দেওয়া উচিত যাতে ভাবী গ্রাহক সবচেয়ে ভালোটা বেছে নেওয়ার সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারেন। মধ্যস্থতাকারীর কাছ থেকে এটা প্রত্যাশিত যে সে ভাবী গ্রাহককে সম্পূর্ণ প্রকটতা ও স্বচ্ছতা সহ পরামর্শ দেবে। বিক্রয় সম্পন্ন হওয়ার পরে মধ্যস্থতাকারীকে অবশ্যই গ্রাহক ও বিমাকারীর মধ্যে পলিসি পরিষেবা এবং দাবি পরিষেবার জন্য সক্রিয়ভাবে সমন্বয় করতে হবে।

- আইআরডিএ পলিসিধারকদের স্বার্থ রক্ষার জন্য এমন নিয়মাবলি প্রণয়ন করেছে যা শুধু বিমাকারক নয়, মধ্যস্থদের উপরও দায়িত্ব চাপায়। এইসব বাধ্যবাধকতা বিক্রয়ের সময়ে এবং সেইসঙ্গে পলিসি পরিষেবা তথা দাবি পরিষেবাসমূহেও প্রযোজ্য।

বিমা মধ্যস্থতাকারীদের সঙ্গে ব্যবহারের পরামর্শ

- বিমা মধ্যস্থতাকারীদের সঙ্গে ব্যবহারের সময় নিম্নলিখিত বিষয়গুলি পরীক্ষা করে নিন :
- জিজ্ঞাসা ও পরীক্ষা করে নিন যে উক্ত ব্যক্তির বৈধ লাইসেন্স রয়েছে কি না এবং নির্দিষ্ট ব্যবসার জন্য অধিকারপ্রাপ্ত কি না। উদাহরণস্বরূপ, মধ্যস্থতাকারীর জীবন বিমা কিংবা সাধারণ বিমা কিংবা উভয়ই বিক্রির জন্য লাইসেন্স (একটি সমগ্র লাইসেন্স ধারণ করা) থাকা উচিত। সুপারিশ সর্বদাই সাহায্য করে।
- পরীক্ষা করে নিন যে তার বিভিন্ন বিমা প্রোডাক্ট/পলিসি সম্পর্কে ভালো জ্ঞান আছে কি না।
- আপনার প্রয়োজন কী এবং আপনি কী চাইছেন সেটা তার

বোঝা উচিত। সর্বদা এটা সুনিশ্চিত করুন যে আপনি শুধু সেইসব প্রোডাক্ট সম্পর্কেই বিবেচনা করবেন যা আপনি নিতে সক্ষম। লম্বাচওড়া প্রতিশ্রুতি এবং বিক্রয়ের কায়দা বিষয়ে সাবধান থাকবেন। যা আপনার সাধের মধ্যে সেটাই শুধু বিবেচনা করুন।

- মধ্যস্থ ব্যক্তি যে-পলিসিটির নিয়ম ও শর্তাবলি আপনাকে ব্যাখ্যা করার চেষ্টা করছে সে-সহজে আপনি যাবতীয় প্রশ্ন জিগেস করে ভালো করে বুঝে নিন।
- আপনার অঙ্গীকারসমূহ বোঝার ব্যাপারে আপনাকে অবশ্যই সন্তুষ্ট হতে হবে। আপনি যখন একটা পলিসি নেন তখন আপনাকে কতটা ধনরাশি পেইন্ট করতে হবে শুধু সেটাই নয়, বরং আপনি সেটা সারেন্ডার করলে কিংবা দাবি উত্থাপন করলে কী দায়ভার বহন করতে হবে তা-ও বুঝে নেওয়া উচিত।
- আপনি যে-প্রোডাক্ট বিবেচনা করছেন কিংবা মধ্যস্থতাকারী ব্যক্তি বিক্রয়ের চেষ্টা করছেন সে-সম্পর্কিত পুস্তিকা এবং বিক্রয় সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র চেয়ে নিন। প্রোডাক্ট সমূহের সমস্ত তথ্য, কভারের সুবিধা এবং বর্জনসমূহ, যেমন প্রযোজ্য, ব্যাখ্যা করার জন্য মধ্যস্থকে বলুন।
- গুণমান যুক্ত ডেলিভারি এবং যথাসময়ে পরিষেবার উপর জোর দিন। বিক্রয়-পূর্ব সময়ে যখন মধ্যস্থতাকারী আপনার সঙ্গে সম্পর্ক করছেন খনকার প্রতিবর্তন কাল থেকে এটা আপনি বিচার করতে পারেন।
- প্রস্তাবের ফর্ম নিজেই ভরুন। কখনো খালি প্রস্তাবের ফর্মে

স্বাক্ষর করবেন না। প্রস্তাবের ফর্মে অন্তর্ভুক্ত কোনো শর্ত যদি আপনি বুঝতে না-পারেন তাহলে মধ্যস্থতাকারীকে বলুন তা আপনাকে ব্যাখ্যা করতে।

- যখন আপনি কোনো মধ্যস্থের মাধ্যমে প্রিমিয়াম পেইন্ট করেন তখন পরখ করে নিন যে সেই ব্যক্তি বিমা কোম্পানি দ্বারা অধিকারপ্রাপ্ত কি না, এবং তৎক্ষণাৎ স্বাক্ষরিত রশিদ চাইবেন।
- আপনার পলিসিটি পাওয়ার পর সেটা ভালো করে পড়ে ফেলুন এবং যদি কোনো শর্তের বিষয়ে বুঝতে না-পারেন তাহলে মধ্যস্থতাকারীর সঙ্গে যোগাযোগ করে তা ব্যাখ্যা করতে বলুন। মনে রাখবেন, জীবন বিমা এবং 3 বছর বা তার বেশি সময়ের মেয়াদ যুক্ত স্বাস্থ্য বিমা পলিসির জন্য একটা ফ্রি-লুক পিরিয়ড থাকে, যে-সময়ের মধ্যে পলিসিতে অন্তর্ভুক্ত কোনো নিয়ম বা শর্ত সহজে আপনি একমত না-হলে সেটা ফেরত দিতে পারেন।
- দাবি আদায়ের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট নথি ও পদ্ধতির বিষয়ে মধ্যস্থতাকারীকে জিজ্ঞাসা করুন এবং তা পুরোপুরি বুঝে নিন। দাবির ক্ষেত্রে, বিমা কোম্পানি ছাড়াও দাবি সম্পর্কে অন্যান্য এজেন্সিও থাকা সম্ভব যাদের আপনার ঐ তথ্য জানানোর দরকার হতে পারে। আপনার কাছ থেকে কী প্রত্যাশিত তার সম্পূর্ণ বিবরণ জেনে নিন।

3. বিমা মধ্যস্থতাকারীদের ওপর বারংবার জিজ্ঞাসিত প্রশ্নাবলি

প্রশ্ন: বিমা মধ্যস্থতাকারী কে?

উত্তর: বিমা মধ্যস্থতাকারীর অর্থ ব্যক্তিগত এজেন্ট, ব্যাংক ও রোকোর সহ কর্পোরেট এজেন্ট -তারা গ্রাহক ও বিমা কোম্পানির মধ্যে মধ্যস্থতা করে। বিমা মধ্যস্থতাকারীর মধ্যে সার্ভেয়ার এবং তৃতীয় পক্ষ প্রশাসকও অন্তর্ভুক্ত, কিন্তু এই মধ্যস্থতাকারীরা ব্যবসা সংগ্রহে शामिल নয়। সার্ভেয়াররা বিমা কোম্পানির পক্ষে ক্ষতির মূল্যায়ন করে। তৃতীয় পক্ষ প্রশাসকরা বিমা কোম্পানির জন্য স্বাস্থ্য বিমা সংক্রান্ত পরিষেবা প্রদান করে।

প্রশ্ন: এজেন্ট কে?

উত্তর: এজেন্ট হচ্ছে এমন লোক যে বিমার আগ্রহ সঞ্চারণ এবং ব্যবসা সংগ্রহ করার জন্য প্রাধিকরণ দ্বারা লাইসেন্স প্রাপ্ত, যার মধ্যে বিমার পলিসি অব্যাহত রাখা, নবীকরণ ও রিভাইভ্যাল অন্তর্ভুক্ত। এজেন্ট কোনো ব্যক্তিগত এজেন্ট কিংবা কর্পোরেট এজেন্ট হতে পারে। নাম থেকেই যেমন বোঝা যায়, ব্যক্তিগত এজেন্ট হচ্ছে একজন ব্যক্তি যে বিমা কোম্পানির প্রতিনিধিত্বকারী এক মধ্যস্থ, আর কর্পোরেট এজেন্ট একক ব্যক্তি না-হয়েও বিমা কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করেন।

প্রশ্ন: কর্পোরেট এজেন্টের পদাধিকারী ব্যক্তির অর্থ কী?

উত্তর: পদাধিকারী ব্যক্তির অর্থ একজন অফিসার যিনি সাধারণত বিমাকারী দ্বারা নির্দিষ্ট মার্কেটিং কাজকর্মের অধিকর্তা, এবং প্রাধিকরণ দ্বারা প্রযোজ্য বিধির অধীনে লাইসেন্স ইস্যু বা নবীকরণের অধিকারপ্রাপ্ত।

প্রশ্ন: কম্পোজিট বিমা এজেন্ট কে?

উত্তর: কম্পোজিট বিমা এজেন্ট হচ্ছে এমন এক বিমা এজেন্ট যাঁর জীবন বিমাকারী এবং সাধারণ বিমাকারীর পক্ষে এজেন্ট হিসেবে কাজ করার লাইসেন্স রয়েছে।

প্রশ্ন: বিমা রোকোর কে?

উত্তর: বিমা রোকোর হচ্ছে বিমা বিনিয়ামক ও বিকাশ প্রাধিকরণ দ্বারা লাইসেন্স প্রাপ্ত একজন ব্যক্তি, যে তার মঞ্চলের পক্ষ থেকে বিমা কোম্পানিগুলির সঙ্গে বিমা চুক্তির ব্যবস্থা করে। বিমা রোকোর একাধিক বিমা কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করতে পারে।

প্রশ্ন: “এজেন্ট” ও “রোকোর”-এর মধ্যে পার্থক্য কী?

উত্তর: একজন এজেন্ট শুধু একটি বিমা কোম্পানিরই প্রতিনিধিত্ব করে (একটি সাধারণ, একটি জীবন কিংবা উভয়ই, যদি সে স্বাস্থ্য বিমার বাইরে কম্পোজিট এজেন্ট

হয়), আর একজন ব্রোকার একটি জীবন কিংবা সাধারণ কিংবা উভয়েরই একাধিক কোম্পানির সঙ্গে কাজকর্ম করতে পারে।

প্রশ্ন: “সার্ভেয়ার” এবং “তৃতীয় পক্ষ প্রশাসক”ও কি মধ্যস্থতাকারী?

উত্তর: সার্ভেয়ার এবং তৃতীয় পক্ষ প্রশাসকদেরও মধ্যস্থতাকারী বলা হয় কিন্তু তারা বিমা বিপণনের সঙ্গে জড়িত নয়।

প্রশ্ন: “এজেন্ট” ও “ব্রোকার”-দের কি লাইসেন্সধারী হওয়া প্রয়োজন?

উত্তর: হ্যাঁ। এজেন্ট ও ব্রোকারদের বিমা বিনিয়ামক ও বিকাশ প্রাধিকরণ (আইআরডিএ) দ্বারা জীবন বিমা কিংবা সাধারণ বিমা কিংবা উভয়ের জন্যই লাইসেন্সপ্রাপ্ত হওয়া প্রয়োজন। তারা সংশ্লিষ্ট বিধিসমূহে প্রদত্ত আচরণবিধি পালন করতে বাধ্য।

প্রশ্ন: মধ্যস্থতাকারী আমার প্রদেয় প্রিমিয়ামের ওপর ডিসকাউন্ট দিতে পারে কি?

উত্তর: কোনো মধ্যস্থতাকারী আপনাকে পলিসি নেওয়ার জন্য প্ররোচিত করতে আপনাকে কোনো ডিসকাউন্ট অফার করতে পারে না। যদি এ-রকম প্ররোচনা দেওয়া হয়

তাহলে সেটা হবে বিমা আইন, 1938-এর 41 ধারার উল্লঙ্ঘন এবং তাতে शामिल সমস্ত পক্ষই আইনানুযায়ী দণ্ডাধীন।

আপনার প্রিমিয়ামের ওপর প্রাপ্য যে-কোনো ডিসকাউন্টই পলিসির দ্বারা অনুমোদিত শর্তাবলির অধীন এবং সেটা বিমা কোম্পানিই দিয়ে থাকে।

আইআরডিএ দ্বারা নির্ধারিত পলিসিধারক সার্ভিসিং টার্নঅ্যারউন্ড টাইম

পরিষেবা	সর্বাধিক টার্ন অ্যারউন্ড টাইম
সাধারণ	
প্রস্তাবের প্রক্রিয়া এবং পলিসির চাহিদা / ইস্যু / বাতিল সহ সিদ্ধান্ত জানানো	15 দিন
প্রস্তাবের কপি সংগ্রহ	30 দিন
পলিসি ইস্যু করার পরবর্তী পরিষেবার অনুরোধ যা ক্রটি / প্রস্তাব-ডিপোজিট ফেরত এবং নন-ক্রেম সংশ্লিষ্ট পরিষেবা সহস্কিত	10 দিন
জীবন বিমা	
সারেন্ডার মূল্য / অ্যানুইটি / পেনশন প্রক্রিয়া	10 দিন
ম্যাচিওরিটি দাবি / সারভাইভাল লাভ / দণ্ডস্বরূপ সুদ প্রদত্ত হয়নি	15 দিন
দাবি দায়ের করার পর দাবির প্রয়োজনসমূহ উত্থাপন	15 দিন
অনুসন্ধানের প্রয়োজন ছাড়া মৃত্যু দাবি মেটানো	30 দিন
অনুসন্ধানের প্রয়োজন সহ মৃত্যু দাবি মেটানো / অস্বীকৃতি	6 মাস
সাধারণ বিমা	
সার্ভে রিপোর্ট দাখিল	30 দিন
বিমাকারক দ্বারা সংযোজন রিপোর্ট চাওয়া	15 দিন
প্রথম / সংযোজন সার্ভে রিপোর্ট পাওয়ার পর দাবি নিষ্পত্তি / বাতিল	30 দিন
অভিযোগসমূহ	
অভিযোগ প্রাপ্তি স্বীকার	3 দিন
অভিযোগ নিষ্পত্তি	15 দিন

5. আপনার যদি কোনো অভিযোগ থাকে :

বিমা বিনিয়ামক ও বিকাশ প্রাধিকরণ (আইআরডিএ)-এর গ্রাহক বিষয়ক বিভাগ ইন্সটিটিউটেড থ্রিভান্স ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (আইজিএমএস) প্রবর্তন করেছে যা অভিযোগসমূহ পঞ্জিয়ন (রেজিস্ট্রেশন) ও খুঁজে বের করার জন্য এক অনলাইন সিস্টেম। প্রথমে আপনাকে অবশ্যই বিমা কোম্পানির কাছে আপনার অভিযোগ রেজিস্টার করতে হবে এবং আপনি যদি কোম্পানির দ্বারা তা নিষ্পত্তিতে সন্তুষ্ট না-হন, তাহলে আপনি www.igms.irda.gov.in-তে গিয়ে আইজিএমএস-এর মাধ্যমে সেটা পাঠাতে পারেন। আপনি যদি বিমাকারকের অভিযোগ প্রণালীতে সরাসরি পৌঁছতে না-পারেন, সেক্ষেত্রে বিমাকারকের কাছে আপনার অভিযোগ রেজিস্টার করার একটা পছা আইজিএমএস আপনাকে প্রদর্শন করে।

আইজিএমএস (অর্থাৎ ওয়েব)-এর মাধ্যমে অভিযোগ রেজিস্টার করা ছাড়াও আপনার আরও কয়েকটি মাধ্যম (চ্যানেল) রয়েছে অভিযোগ রেজিস্টার করার জন্য - ই-মেইলের মাধ্যমে (complaints@irda.gov.in), চিঠির মাধ্যমে (আপনার চিঠি গ্রাহক বিষয়ক বিভাগ, বিমা বিনিয়ামক ও বিকাশ প্রাধিকরণ, ওয় তল, পরিশ্রম ভবন, বশিরবাগ, হায়দরাবাদ-4কে সম্বোধিত করুন) অথবা শুধুই আইআরডিএ কল সেন্টারে টোল-ফ্রি 155255 নম্বরে কল করুন, যার মাধ্যমে আইআরডিএ বিনামূল্যে বিমা কোম্পানির বিরুদ্ধে আপনার অভিযোগ রেজিস্টার করবে এবং তার স্থিতি অনুসন্ধান আপনাকে সাহায্য করবে। কলের ভিত্তিতে কল সেন্টার

অভিযোগের ফর্ম পূরণে সহায়তা করে। এবং যেখানেই প্রয়োজন হয়, এটা সোজা বিমা কোম্পানির কাছে অভিযোগ দায়ের করতে সহায়ক হয়। সেইসঙ্গে বিমা কোম্পানির ঠিকানা, ফোন নম্বর, ওয়েবসাইটের বিবরণ, যোগাযোগের নম্বর, ই-মেইল আইডি প্রভৃতি সম্পর্কিত তথ্য আপনাকে দেয়া আইআরডিএ কল সেন্টার ভাবী গ্রাহক ও পলিসিধারকের জন্য ব্যাপক টেলি-কার্যক্ষমতার সঙ্গে একটি প্রকৃত বৈকল্পিক মাধ্যম প্রদান করে এবং সোমবার থেকে শনিবার, সকাল ৪টা থেকে রাত ৪টা পর্যন্ত 12 ঘণ্টা x 6 দিন ধরে হিন্দি, ইংরেজি ও বিভিন্ন ভারতীয় ভাষায় কর্মরত থাকে।

আইআরডিএ-র কাছে যখন কোনো অভিযোগ দায়ের করা হয়, এটা বিমা কোম্পানির সঙ্গে সম্পর্ক স্থাপন ক'রে তা নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করে। অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য কোম্পানিকে 15 দিন সময় দেওয়া হয়। প্রয়োজন হলে, আইআরডিএ অনুসন্ধান ও জিজ্ঞাসাবাদ করে। অধিকন্তু, যেখানেই প্রয়োজ্য, রিড্রেসাল অব পাবলিক থ্রিভাল্‌স রুল্‌স, 1998-এর শর্তানুযায়ী অভিযোগকারীকে ইনসিওরেন্স ওয়াডসম্যানের সঙ্গে সম্পর্ক স্থাপনের পরামর্শ দেয় আইআরডিএ।

অস্বীকৃতি

এই পুস্তিকা আপনাকে শুধুই সাধারণ তথ্য প্রদানের উদ্দেশ্যে রচিত এবং পূর্ণাঙ্গ নয়। এটি এক শিক্ষা উদ্যোগ এবং আপনাকে কোনো আইনি পরামর্শ দেয় না।