انشورنس ریگیو لیٹری اینڈ
ڈیولپمنٹ اتھاریٹی

بیمہ بے مثال

جائداد 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 گریوینس 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. جائداد کا بیمہ 2

3. اکثر پوچھے جانے والے سوالات 9

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 **جائداد 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 لائسنس یافتہ ایجنٹ یا بروکر یا آئی آر ڈی اے سے رجسٹرڈ کردہ کسی بیمہ کمپنی سے گفت وشنید کریں۔

2. جائداد کا بیمہ

- جائداد کے بیمہ کے تحت بیمہ عمارتوں، مشینری، اسٹاکس وغیرہ کا آگ اور متعلقہ خطروں اور نقب زنی اور اُن جیسے خطروں کا بیمہ کیا جاتا ہے۔ سمندر، ہوائی، ریلوے، روڈ اور کوریئر کے ذریعے سامانوں کے نقل وحمل کا مرین کارگو بیمہ کے تحت بیمہ کیا جاسکتا ہے۔ جہاز کے باہری ڈھانچوں اور ناؤں کا مرین ھَل بیمے کے تحت بیمہ کیا جاسکتا ہے۔ اس کے علاوہ ہوائی جہاز اور ہیلی کاپٹروں کا بیمہ کرنے کیلئے ایویئیشن بیمہ پالیسی جیسی خاص پالیسیاں دستیاب ہیں۔ اس طرح سے جائداد کا بیمہ عام بیمہ کا وسیع درجہ ہے اور آپ کو جس قسم کے احاطے کی ضرورت ہوتی ہے وہ احاطہ کی جانے والے آپ کی جائداد کی قسم پر منحصر ہوتا ہے۔

- **پیکیج یا امبریلا پالیسیاں**

پیکیج یا امبریلا احاطے دستیاب ہوتے ہیں جو واحد دستاویز کے تحت، احاطوں کا اشتراک ہوتے ہیں۔ مثال کے طور پر ہاؤس ہولڈرس پالیسی، شاپ کیپرس پالیسی، آفس پیکیج پالیسی جیسے احاطے ہیں جو ایک پالیسی کے تحت بہت سے فزیکل اسیٹس کا احاطے حاصل کرتے ہیں بہ شمول عمارتوں، چیزیں وغیرہ۔ جائداد کا احاطہ کرنے کے علاوہ ایسی پالیسیاں کچھ کچھ ذاتی پہلوؤں یا جوابدہی کا احاطہ کرتی ہیں۔ اس کا یقین کرلیں کہ آپ احاطے کی مکمل تفصیلات اور اخراج کے مواد کو سمجھیں جس پر آپ غور کررہے ہیں۔ پیکیج یا

امبریلا احاطوں میں سبھی سیکشن کیلئے شرائط وضوابط عام ہوسکتی ہیں اور ساتھ ہی پالیسی کے خاص سیکشن کیلئے خاص شرطیں بھی ہوسکتی ہیں۔

- **آگ کا بیمہ**

سب سے مشہور جائداد کا بیمہ ہے معیاری آگ بیمہ پالیسی۔ فائر بیمہ پالیسی جائداد کو آگ بیمہ پالیسی کے تحت احاطہ کردہ دیگر خطروں سے ہونے والے کسی غیر پیش بین نقصان یا ضرر ر بربادی کے لئے محافظت پیش کرتا ہے۔ آگ بیمہ پالیسی کے تحت احاطہ کی جاسکنے والی جائداد الگ الگ قسم کی ہیں جو ہیں رہائش، دفاتر، دُکانیں، ہاسپٹلس، عبادت گاہ کی جگہیں وغیرہ اور اُن میں موجود سامان؛ صنعتی ر تیار کنندگان کے خطرات اور ساز وسامان جیسے کہ مشینری، پلانٹس، ایکویپمینٹ اور اکسیسریز؛ سامان بہ شمول خام مال، تیاری میں رہنے والا مال، آدھا تیار مال، تیار مال، پیکنگ مال جو کہ فیکٹریوں، گوداموں یا کھلے میں ہوتے ہیں؛ صنعتی ر تیار کنندگان کے باہر موجود استعمالات کے خطرات؛ ذخیرہ اندوزی کے خطرات جو صنعتی کمپاؤنڈ کے خطرات کے باہر ہیں؛ ٹینک فارمس رگیس ہولڈرس کے خطرات جو کہ صنعتی کمپاؤنڈ کے باہر رکھے ہوئے ہوں وغیرہ۔

آگ پالیسی کس کا احاطہ کرتی ہے:

حالانکہ اسے ''آگ بیمہ'' کہا جاتا ہے لیکن آگ کے خطرے کے علاوہ یہ بجلی گرنے، دھماکے، ائیر کرافٹ کے نقصان، فساد، ہڑتال اور عداوت سے ہونے والے نقصان،

تیز بارش، آندھی، طوفان، ہریکین، سیلاب اور غرقابی، تصادم سے ہوا نقصان، زمین دھنسنا اور ریزشِ زمین اس میں چٹان کھسکنا، پانی کا ٹانکیاں، ساز و سامان اور پائپوں کا پھٹنا اور رِیا بہنا، میزائل کی جانچ کے آپریشنس، خودکار اسپرنکلر انسٹالیشن سے حادثاتی رِساؤ، جنگل کی آگ وغیرہ۔

آگ کا بیمہ کسے خارج کرتا ہے:

آگ بیمہ پالیسی عام طور پر پالیسی کے تحت کچھ رقم کا احاطہ نہیں کرتا ہے ''ایکسیس'' کرتے ہو۔ جنگ یا جنگ جیسے آپریشنس سے ہونے والے نقصان یا ضرر، نیوکلئیر خطرات، آلودگی یا غلاظت، برقی / میکانیکل خرابی، نقب زنی اور چوری اس سے خارج ہیں۔ زلزلے، برجستہ آتش گیری وغیرہ جیسے کچھ خطروں کا اضافی پریمیئم کی ادائیگی پر احاطہ کیا جاسکتا ہے۔

آگ بیمہ پالیسیاں ایک سال کیلئے جاری کی جاتی ہیں جس میں رہائش (ڈویلنگ) شامل نہیں ہے، جس کیلئے پالیسی طویل مدت کیلئے جاری کی جاسکتی ہے (کم سے کم تین سالوں کی مدت کے ساتھ)

- **نقب زنی**

نقب زنی بیمہ پالیسی کسی بزنس انٹرپرائز یا گھر کیلئے پیش کی جاسکتی ہے۔ پالیسی احاطے میں موجود جائداد کو احاطہ کرتی ہے جس میں شامل ہیں اسٹاکس / مال یا پھر ٹرسٹ میں رکھی ہوئی چیزیں اگر خاص طور احاطہ کیا گیا ہے۔ یہ تالہ بند الماری یا تالہ

بند کیش باکس میں رکھی گئی نقدی، قیمتی چیزوں، سیکیوریٹیز کا بھی احاطہ کرتی ہے۔ اگر اس کیلئے خاص طور سے درخواست کرتے ہیں۔

احاطے میں رکھی ہوئی چیزوں کے لئے احاطہ پیش کرنے کے علاوہ نقب زنی بیمہ پالیسی نقب زنی کے دوران یا نقب زنی کی کوشش میں آپ کے گھر یا احاطے کو ہوئے نقصان کا احاطہ کرتی ہے۔ پالیسی بیمہ کردہ رقم کی حد سے مشروط نقب زنی / چوری کی وجہ سے آپ کی بیمہ کردہ جائداد کو ہوئے اصل نقصان / ضرر کیلئے ادائیگی کرتی ہے۔ اگر بیمہ کردہ رقم مناسب نہیں ہے تو پالیسی صرف ہم قدر نقصان کی ادائیگی کرتی ہے۔ لہٰذا، آپ کو اس کا یقین کرلینا چاہیئے کہ آپ احاطہ کی گئی جائداد کی صحیح قیمت کا اندازہ لگائیں تاکہ انڈر انشورنس نہ ہو۔

نقب زنی بیمہ پالیسی کو عام طور پر فساد، ہڑتال، عداوتی نقصان اور چوری کے لئے توسیع کیا جاسکتا ہے۔

نقب زنی بیمہ پالیسی میں کس کا احاطہ نہیں کیا جاتا ہے:

عام طور پر، پالیسی ٹرسٹ / کمیشن میں رکھے گئے مال کے ضرر / نقصان کیلئے ادائیگی نہیں کرے گی جب تک خاص طور سے احاطہ نہ کیا گیا ہو، زیورات، کیوریس، ٹائیٹل ڈیڈس، بزنس بُکس جب تک کہ خاص طور سے بیمہ نہ کی گئی ہوں، کوئی رقم جو آگ / پلیٹ گلاس بیمہ پالیسی کے تحت پانے کے قابل ہو، چابی یا ڈپلیکیٹ چابی کا استعمال

کر کے سیف سے ہوئے نقصان بہ شرطیکہ اُسے تشدد یا خوف سے حاصل نہ کیا گیا ہو؛ دکان میں سامان چوری کی وجہ سے، آپ آپکے خاندان کے ممبران / آپ کے ملازمین کو شامل کرنے والے کام، جنگ کے خطرات، فساد اور ہڑتال کی وجہ سے (اضافی پریمئیم کی ادائیگی سے احاطہ کردہ) قدرتی آفات، نیوکلئیر خطرات۔

- **تمام خطرات کا بیمہ**

تمام خطرات کا بیمہ عام طور پر زیورات اور / یا پورٹیبل آلات وغیرہ کیلئے احاطہ پیش کرتا ہے۔ یہ احاطہ عام طور پر چُن کر دیا جاتا ہے۔ پالیسی کی ڈیزائن الگ الگ کمپنی میں الگ الگ ہوسکتی ہیں۔ یہ دھیان دینا اہم ہے کہ تمام خطرات کی پالیسی اخراج سے مبرّا نہیں ہے۔ اسی لئے ''تمام خطرات'' کا یہ معنی ہے کہ کوئی بھی چیز اور ہر چیز کا احاطہ کیا جاتا ہے۔

تمام خطرات کے بیمہ میں عام طور پر کیا شامل نہیں ہیں:

اخراج کو دیکھ لیں ۔ عام طور پر پتنگے، کیڑے مکوڑے، پھپھوندی، گھساؤ یا ٹوٹ یا مرمت، ڈائنگ یا بلیچنگ کی وجہ سے یا دھیرے دھیرے کام کرنے کی وجہ سے خالی چیزوں کا ٹوٹنا / کھرونچ یا دراڑ بہ شرطیکہ وہ نقل و حمل سے ہونے والے حادثے کی وجہ سے نہ ہو، اور کوئی میکینکل یا برقی بگاڑ / خرابی جس میں حادثاتی طور پر کوئی باہری عمل شامل نہیں ہے، زیادہ وائنڈنگ، ڈینٹنگ یا گھڑیوں کو اندرونی نقصان۔ کاروں سے چوری مکمل طور پر بند سلون چھوڑ کر۔ لازمی نقصانات، کوئی بھی قانونی جوابدہی، جنگ

کے خطرات، نیوکلئیر خطرات، کسی سرکاری / مقامی اتھاریٹی کی کارروائی اور بیمہ کردہ کے عمل کی وجہ سے ہونے والا نقصان جس سے خطرہ بڑھا ہے، کو پالیسی کی حد میں شامل نہیں کیا گیا ہے۔

اضافی پریمئیم کی ادائیگی پر میکینکل اور یا برقی / الیکٹرانک خرابی کیلئے توسیع پیش کی جاسکتی ہے۔

- **مرین کارگو بیمہ**

مرین کارگو بیمہ، آبی، ہوائی، سڑک یا ریل، رجسٹرڈ پوسٹ پارسل، کوریئر یا ان میں سے دو یا زیادہ کے اشتراک کے ذریعے نقل و حمل کا احاطہ کرتا ہے۔

مرین کارگو انشورنس پالیسی کون لے سکتا ہے:

خریدار، فروخت کنندہ، امپورٹ / ایکسپورٹ کاروباری، بائینگ ایجنٹس، ٹھیکےدار اور بینکس وغیرہ۔

مرین کارگو پالسیاں کارگو میں انٹریسٹ کا احاطہ کرتی ہیں اور کسی ثالث فریق کے انٹریسٹ کا بھی احاطہ کرتی ہیں جس نے فروخت کی شرطوں کے ذریعے تعین کردہ کے مطابق مالکیت کی منتقلی میں انٹریسٹ حاصل کیا ہو۔

مرین کارگو بیمہ کیسے مدد کرتا ہے:

کارگو الگ الگ قسم کے خطروں کی زد میں آنے سے نقصان میں پڑ سکتا ہے جس میں شامل ہے کارگو کو لانے لے جانے والی گاڑی کا حادثہ، جھٹکوں، ہچکولوں کی وجہ سے

ہونے والا نقصان۔ طے کریں کہ کیا آپ بیسک کور لینا چاہتے ہیں یا وائڈر کور۔ پالیسی کی شرائط اور ضوابط کو پڑھیں اور سمجھیں۔ جانچ لیں کہ کیا اس میں کوئی ''کٹوتیاں'' بھی ہیں۔

مرین کارگو بیمہ پالیسی میں عام طور پر کیا شامل ہوتا ہے:

خلقی برائی کی وجہ سے نقصان یا ضرر، تاخیر، ناکافی پیکنگ، مالی غلطی کی وجہ سے نقصان یا ضرر یا شِپ مالک کا دیوالیہ پن۔

دستیاب جائداد کے بیمے کی دیگر قسمیں کیا ہیں؟

دستیاب کچھ دیگر جائداد کے بیمہ ہیں انجینئرنگ انشورنس پالسیاں جیسے کہ الیکٹرانک آلات کا بیمہ، مشین کی خرابی بیمہ وغیرہ۔

3. جائداد کے بیمے پر اکثر و بیشتر پوچھے جانے والے سوالات

سوال. **جائداد کا بیمہ خریدنے کیلئے کیا مطالبات ہیں؟**

جواب. پالیسی سے پروپوزر کو بیمے کیلئے پیش کی جا رہی ملکیت میں سب سے پہلے اور اولاً دلچسپی ہونی چاہئے، یعنی ایسی ملکیت کا ضرر یا نقصان ہونے پر اُسے مالی شکل میں نقصان ہونے کی امکان ہونا چاہئے۔ دوسری بات، پروپوزر کو پروپوزل فارم جمع کرانا چاہئے (جسے بیمہ کنندہ کی ویب سائیٹ یا آفس سے پایا جا سکتا ہے) پروپوزل فارم میں سبھی تفصیل ہونی چاہئے جو بیمہ کردہ کی بہتر جانکاری کے مطابق صحیح ہو اور دیگر جانکاری دینی چاہئے جو پروپوزل کے مطابق متعلقہ ہو۔

سوال. **جائداد کی بیمہ پالیسیوں کی الگ الگ قسمیں کیا ہیں؟**

جواب. اسٹینڈرڈ فائر اینڈ الائڈ پیرلس پالیسیز سب سے مشہور ہیں جو جائداد کو ہونے والے زیادہ تر جوکھموں کا احاطہ کرتی ہیں جیسے کہ آگ، فساد، باڑھ اور طوفان۔ نقب زنی اور چوری کی وجہ سے موجودہ ملکیت کے نقصان کا نقصب زنی اور چوری کی بیمہ پالیسی کے تحت احاطہ کیا جا سکتا ہے۔ قیمتی چیزوں کا تمام خطرات کی پالیسیوں کے تحت احاطہ کیا جا سکتا ہے اور گھر مالک اور دکانداروں کیلئے پیکیج پالیسیاں ہیں۔

سوال. **بیمے کی رقم کیسے طے کی جاتی ہے؟**

جواب. عام طور پر دو طریقے ہیں۔ ایک ہے مارکیٹ ویلیو (ایم وی)، اور دوسرا ہے ری انسٹیٹمینٹ ویلیو (آر آئی وی)۔ ایم.وی. کے معاملے میں نقصان ہونے پر ملکیت کی عمر کے انحصار پر اس کی مالی گراوٹ کا اندازہ لگایا جاتا ہے۔ اس طریقے کے تحت بیمہ کردہ کو بدلے میں نئی ملکیت خریدنے کیلئے کافی رقم نہیں دی جاتی ہے۔

آر آئی وی طریقے میں بیمہ کمپنی کے ذریعے تبدیلی کی قیمت کی ادائیگی کی جاتی ہے جو اس طریقے کے تحت ایس.آئی.کی مقررہ حد سے مشروط ہوتی ہے۔ ایک شرط یہ ہے کہ دعوی حاصل کرنے کی غرض سے نقصان زدہ اسیٹ تعمیر/تبدیل ہونا چاہئے۔ یہ نوٹ کیا جا سکتا ہے کہ آر آئی وی طریقہ صرف فکسڈ اسیٹس کیلئے اجازت کردہ ہے اور دیگر اسیٹس کیلئے نہیں جیسے کہ اسٹاکس اور برسرِعمل اسٹاکس کیلئے۔

سوال. **آگ بیمہ پالیسی کا خرچ کیا ہوگا؟**

جواب. آگ بیمہ پالیسی کا خرچ یا پریمیئم ان پر منحصر ہوسکتا ہے۔

- احاطے کئے جا رہے خطرے
- احاطہ کی گئی چیزوں کی قیمت
- بیمہ کیلئے پیش کئے گئے احاطوں کا استعمال

- بیمہ کیلئے پیش کئے گئے احاطوں کی لوکیشن کی تفصیل
- عمارت کی تعمیر اور قبضہ

نان۔لائف انشورنس ایجنٹ سیگمینٹ کی ڈی۔ٹیریفنگ کے نتیجے میں (موٹر ثالث فریق بیمہ چھوڑ کر جس میں پریمیئم شرحیں آئی آر ڈی اے کے ذریعے طے کی جاتی ہیں) ہر بیمہ کنندہ کے ذریعے لی جانے والی پریمیئم کی شرحیں الگ الگ ہوسکتی ہیں۔ بہرحال، انہیں فائل اینڈ یوز عمل کے تحت آئی آر ڈی اے کے پاس دائر کیا جانا چاہئے۔

سوال. **رہائش یا آفیسیس یا انڈسٹریز میں اسیٹس کی قیمت کس طرح نکالی جاتی ہے؟**

جواب. رہائش کے علاوہ انڈسٹری یونٹس یا آفیس اسیٹس کی قیمت ظاہر کرنے والی اکاؤنٹس بُکس میں حساب رکھیں گے، اسی لئے بیمہ کردہ رقم تعداد لگانے میں کوئی پریشانی نہیں ہوگی۔ رہائش کے معاملے میں کُشادہ درجوں کے تحت اسیٹس کا حساب رکھنا چاہئے جیسے کہ فرنیچر و فکسچر، کپڑے، بیڈلینن، کچن کے ساز و سامان، الیکٹرانک گجیٹس وغیرہ اور بیمے کی رقم نکالنی چاہئے۔

سوال. **مجھے اپنی عمارت کا بیمہ کیوں کروانا چاہئے؟ آگ سے عمارت کو کوئی نقصان ہونے کا امکان نہیں ہوسکتا؟**

جواب. آگ اور دیگر خطروں سے (عام طور پر آگ بیمہ پالیسی کے تحت احاطہ)

عمارتوں کو نقصان پہنچا سکتا ہے/برباد کرسکتا ہے۔ آگ کے ایسے حادثات ہو چکے ہیں جس میں کثیر منزلہ عمارتیں مکمل طور پر خاکستر ہوگئیں۔ باڑھ سے بھی بربادی کے نقصانات ہوسکتے ہیں۔ اسی طرح سے فساد، دہشت کردہ کارروائی بھی انسانی زندگی کے ساتھ ساتھ ملکیت کو بھاری نقصان پہونچا سکتی ہیں۔

سوال. **کیا میں درمیانی مدت میں ہی پالیسی رد کروا سکتا ہوں؟ کیا مجھے پریمئیم واپس ملے گا؟**

جواب. ہاں۔

بیمہ کردہ کے اختیار پر: مختصر مدت اسکیل پر پریمئیم میں رکاوٹ اور کوئی بقایا رقم اگر ہوتو وہ لوٹائی جائے گی۔

بیمہ کنندہ کے اختیار پر: پریمئیم کا پرو۔ریٹ لوٹایا جائیگا۔

سوال. **نقصان کے معاملے میں، بیمہ کردہ کی پابندیاں کیا ہیں؟**

جواب. ہر بیمہ کردہ سے ایسا برتاؤ کرنے کی توقع ہوتی ہے کہ مانو وہ بیمہ کردہ نہ ہو۔ نقصان کی روک تھام/بڑھنے سے بچانے کیلئے سبھی احتیاطیں برتیں۔ بیمہ کمپنی کو اطلاع دیں جسے نقصان کی جانچ پڑتال کرنے کا موقع دیا جانا چاہئے۔ فائر بریگیڈ کو اطلاع دیں جو آگ بجھانے میں مدد کرے گی۔ آگ بجھاتے وقت پانی کی وجہ سے دیگر بیمہ کردہ ملکیت کو ہوئے نقصان کی ادائیگی بیمہ کمپنی کے ذریعے کی

جائیگی۔ سروئیر کو جانچ پڑتال کرنے اور نقصان کا اندازہ لگانے میں تعاون دیں۔ اگر سروئیر کی آمد دیر سے ہونے کا امکان ہو تو فوٹو کھینچیں اور غیر متاثرہ ملکیت کو محفوظ مقام پر پہونچا دیں۔ اپنے دعوے کے حق میں بیمہ کنندہ کے ذریعے ضروری دستاویز اور پُر کیا ہوا دعوے کا فارم دیں۔ مرمت/تبدیلی کرنے کے بعد بیمہ کنندہ کے پاس بل جمع کرادیں۔

سوال. **اگر میں اونچی قیمت پر بیمہ کرواتا ہوں تو کیا مجھے زیادہ دعوے کی رقم ملے گی؟**

جواب. نہیں۔ جب آپ بیمہ پالیسی کیلئے درخواست دیتے ہیں تو ملکیت کے موجودہ بازار کی قیمت پر یا ملکیت کی ری انسٹیٹمینٹ قیمت کو بیمہ کردہ رقم کے انحصار پر بیمہ کی جارہی صحیح رقم پر پہونچنے کیلئے درست طور پر حساب لگانا چاہئے۔ احاطے کئے گئے ضرر یا نقصان کے ہونے پر قابلِ ادا معاوضے کے انحصار اس پر ہوگا کہ ملکیت کا مناسب طور پر بیمہ کیا گیا ہے یا نہیں۔ اگر بیمہ کردہ رقم حد سے زیادہ ہے، تو اس کیلئے غیر ضروری زائد پریمئیم کی ادائیگی کی گئی ہے؛ اگر بیمہ کردہ رقم نامناسب ہے تو آپ کو صرف بازار کی قیمت کے تناسب میں رقم ملے گی۔

سوال. **کیا زیورات، گہنے اور آرٹ ورکس جیسی چیزوں کا عام آگ بیمہ پالیسی کے ذریعے احاطہ کیا جاسکتا ہے؟**

جواب۔ جب تک بیمہ کنندہ کے ذریعے ماقبل منظوری نہیں دی جاتی تب تک عام آگ بیمہ پالیسی زیورات، گہنوں، آرٹ ورکس، اسکرپٹ، دستاویزی جانکاری، کمپیوٹر سسٹم جانکاری، شیئرس اور اسٹاکس، نقدی جیسی چیزوں کا احاطہ نہیں کرتی۔ ان کا خاص درخواست پر احاطہ کیا جاسکتا ہے۔ اور جو جہاں ضرورت ہو قیمت کے اندازے سے مشروط ہوتے ہیں۔

سوال۔ **میں نے اپنی عمارت کا احاطہ کرنے والی بیمہ پالیسی لی ہے۔ میرے کاروبار کو فائنانس کرنے والے میرے بینک نے بھی الگ سے بیمہ لیا ہے۔ ایک ہی ملکیت کا احاطہ کرنے والی دونوں پالیسیاں لاگو ہیں۔ دعوے کی صورت میں کیا ہوتا ہے؟**

جواب۔ دعوے کی صورت میں ہر بیمہ کنندہ اپنی متعلقہ پالیسیوں کے تحت بیمہ کردہ رقم کے تناسب میں نقصان کی رقم ادا کرے گا، جو تعاون کے اصول کے مطابق ہوگا۔ نقصان کی حفاظت کے اصول کا مقصد ہے بیمہ کردہ کو اسی حالت پر رکھنا جہاں وہ حادثہ ہونے سے پہلے تھا۔ بیمہ کردہ کو ہر پالیسی کے تحت نقصان کی پوری رقم کے علاوہ دعوے کرنے سے روکا جاتا ہے۔ بیمہ کمپنی بیمہ کردہ کے صرف حقیقی نقصان کی حد تک ہی نقصان کی حفاظت کرتی ہے جو قیمت کی گراوٹ، پالیسی ایکسیس وغیرہ سے مشروط ہیں اور نقصان میں سے فائدہ پانے کی اجازت نہیں دیتی ہے۔

سوال۔ **سالویج کی کیا نسبت ہے؟**

جواب۔ الگ الگ قسم کی بیمہ پالیسیوں کے تحت دعووں کے معاملے میں عارضی طور پر نقصان زدہ مال یا کار یا کسی مشینری یا کسی دیگر ملکیت کا ملبہ کُل نقصان نقصان کی بنیاد پر نمٹایا جاتا ہے اُسے ''سالویج'' کہتے ہیں۔ مکمل رقم کیلئے دعوی نمٹانے کے بعد سالویج بیمہ کمپنی کی ملکیت بن جاتا ہے۔ عام طور پر سالویج نمٹارے کا کام بیمہ کمپنی سرویئر کو سونپ دیتی ہے جس نے نقصان کا اندازہ لگایا تھا، جو سالویج نمٹارے کے عمل کے مشاہدے سے مشروط ہے۔ سالویج نمٹانے کے ذریعے حاصل ہوئی رقم کو بیمہ کنندہ اپنے ذریعے ادا کئے گئے نقصان کے لئے ادا کردے گا۔

سوال۔ **میں اپنے مال کا سفر کے خطرے کیلئے احاطہ کرنا چاہتا ہوں، میں کون سی پالیسی لوں؟**

جواب۔ مرین کارگو پالیسی سفر کے خطروں کیلئے مال کیلئے احاطہ دیتی ہے۔ مثال کے طور پر اگر آپ اپنے گھر کا سامان ایک سے دوسرے مقام پر لے جا رہے ہیں تو آپ یہ پالیسی لے سکتے ہیں۔ آپ ''بیسک کور'' یا ''تمام خطرات'' کا انتخاب کر سکتے ہیں۔ برائے مہربانی پالیسی کی شرائط وضوابط کو پڑھ کر سمجھیں کہ آپ کیا خرید رہے ہیں۔

سوال۔ مرین کارگو بیمہ کا انتظام کیسے کرنا ہوتا ہے۔ خریدار یا فروخت کنندہ کو؟ یا پھر کا دونوں کو کچھ محافظت کی ضرورت ہوتی ہے؟

جواب۔ یہ دونوں کے درمیان ہوئے فروخت کے معاہدے پر منحصر ہے۔ ہر فروخت جیسے کہ فری آن بورڈ (ایف او بی)، کاسٹ اینڈ فریٹ (سی اینڈ ایف)، کاسٹ انشورنس اینڈ فریٹ (سی آئی ایف) وغیرہ کیلئے بیمے کا انتظام کرنے کی ذمہ داری الگ الگ ہوتی ہے۔

سوال۔ مجھے اپنے زیورات کا احاطہ کرنے کی ضرورت ہے۔ مجھے کون سی پالیسی لینی چاہیئے؟

جواب۔ بیمہ کنندگان زیورات کا احاطہ کرنے کیلئے 'مکمل خطرات' کی پالیسی دیتے ہیں۔ آپ کو اس کا ضرورت یقین کر لینا چاہیئے کہ آپ کے زیورات کی قیمت کا صحیح اندازہ لگایا گیا ہے اور آپ دعوی ہونے پر قیمت کے اندازے کا ثبوت دکھانے کے قابل ہوں۔ مکمل خطرات کی پالیسی میں اخراج کے عنصر بھی ہوتے ہیں، اسی لئے شرائط وضوابط کو اچھی طرح سے پڑھ لیں۔

سوال۔ جب میں دور رہوں تب میں اپنے گھر کے سامان کا نقب زنی کیلئے احاطہ کرنا چاہتا ہوں۔ کیا مجھے نقب زنی بیمہ پالیسی مل سکتی ہے؟

جواب۔ نقب زنی بیمہ پالیسی سامانوں کا نقب زنی کے خطرے کیلئے احاطہ کرتی ہے۔ نقب زنی بیمہ پالیسی چوری کیلئے توسیع کردہ احاطہ بھی پیش کرسکتی ہے۔ اگر آپ ایک

توضیح کردہ مدت کے اندر گھر پر نہیں ہیں تو نقب زنی بیمہ پالیسی عام طور پر ختم ہوجائے گی جب تک کہ آپ بیمہ کمپنی کو اطلاع نہ کریں اور وہ گھر میں آپ کے نہیں ہونے پر بھی احاطے میں توسیع کرنے کیلئے راضی ہو۔ اس کا یقین کر لینے کا خیال اچھا ہے کہ آپ کے پاس دور رہنے پر صرف ایک پالیسی کے بجائے ہمیشہ نقب زنی پالیسی ہو۔ اگر آپ گھر میں تالا بند رہنے پر ہی سامان کا بیمہ کرنا چاہتے ہیں تو ہوسکتا ہے آپ کو پالیسی نہ ملے۔

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/اینویٹی/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 مینجمینٹ 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 بِلا 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 کارکردگیوں 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 گریوینس رولز، 1998 کی شرطوں کے انحصار پر انشورنس آمبڈسمین کو سے رابطہ قائم کرنے کی صلاح شکایت کرنے والوں کو دیتا ہے۔

بیمہ بے مثال

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۔