



انشورنس ریگولیٹری اینڈ
ڈیولپمنٹ اتھارٹی



سفری بیمہ
پر کتابچہ

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



اگر آپ کی بیمہ کمپنی آپ کی شکایتوں
کو نہیں سُن رہی ہے تو براے مہربانی
رابطہ قائم کریں

آئی آر ڈی اے گریوینس کال سینٹر

ٹول فری نمبر: 155255

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

عمومی آگاہی کیلئے شروع کیا گیا ہذا

انشورنس ریگولیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی



INSURANCE REGULATORY AND
DEVELOPMENT AUTHORITY

جس کا رجسٹرڈ آفس: نیو انڈیا سٹی، نیو دہلی۔

www.irda.gov.in

1. اس کتابچے کے بارے میں

اس کتابچے کو سفری بیہ پر ایک رہنما کی حیثیت سے انٹرنس ریکوریٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی (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 بیہ پالیسی کے اصولوں و ضابطوں کی جگہ نہیں لیتی ہے یا ان 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 بیہ کمپنی سے گفت و شنید کریں۔

مضمون :

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

• مختلف بیمہ کمپنیوں کے ذریعے پیش کردہ احاطے کی حد اور پیش کردہ فائدے الگ الگ ہوں گے۔ آپ کیلئے اس کا یقین کرنے کیلئے جانچ پڑتال کر لینا لازمی ہے کہ آپ وہی پالیسی خریدیں جس کی آپ کو ضرورت ہے۔ درج ذیل میں وہ احاطے ہیں جو عام طور پر سفری بیمے کے تحت مہیا کرائے جاتے ہیں۔ حالانکہ اشتراک الگ الگ ہو سکتے ہیں۔ فہرست جو کہ بہر حال مکمل نہیں ہے۔

○ بغیر نقد کی سہولت کے ساتھ یا اُس کے بغیر طبی اخراجات (زیادہ تر سفری بیمے کی مصنوعات بغیر نقد کی سہولت پیش کرتے ہیں)

○ ذاتی حادثہ

○ سامان گم ہو جانا

○ سامان بچھنے میں تاخیر

○ پاسپورٹ گم ہو جانا

○ سفر میں تاخیر

○ وطن واپسی

○ مُردہ جسم کو لانالے جانا وغیرہ۔

2. سفری بیمہ

• سفری بیمہ آپ کے سفر کے دوران بیمہ محافظت پیش کرتا ہے۔ سفری بیمے کو بیمہ کمپنیوں کیلئے مختلف نام دیئے جاسکتے ہیں۔ یہ جانچ لینا اور سمجھ لینا آپ کیلئے اہم ہے کہ پالیسی اندرون ملک سفر یا بیرون ملک سفر یا دونوں کا احاطہ کرتی ہے یا نہیں۔ سفری بیمہ سفر سے منسلک کردہ حادثات، سفر کے دوران غیر توقع کردہ طبی خرچ، نقصانات جیسے کہ سامان گم ہونا، پاسپورٹ کا گم ہو جانا وغیرہ اور اڑانوں میں رکاوٹ یا تاخیروں یا سامان کے پہنچنے میں تاخیر کے خلاف آپ کی اور یا آپ کے افرادِ خانہ کی حفاظت کرتا ہے۔

• آپ کیلئے یہ پڑھنا اور سمجھ لینا لازمی ہے کہ آپ جس پالیسی کیلئے غور کر رہے ہیں وہ دراصل کس کا احاطہ کرتی ہے۔ اپنے تمام شبہات کو دور کرنے کیلئے اپنے بیمہ کرنے والے اور ری ایجنٹ یا بروکر سے سوالات پوچھیں اور احاطے کے اصولوں اور ضابطوں کو اچھی طرح پڑھیں۔ سفری بیمہ عام طور پر صرف سفر کی ایک مخصوص مدت کے دوران احاطہ پیش کرتا ہے۔ بہر حال، کچھ بیمہ کمپنیاں گاہکوں کی مخصوص ضرورتوں کو پورا کرنے کیلئے محافظت کی متعدد اشتراکوں کو پیش کر سکتی ہیں مثلاً، بار بار سفر کرنے والے کاروباری مسافروں کیلئے مخصوص بیمہ وغیرہ۔

نقل و حمل کی کمپنی وغیرہ، جیسا بھی قابل اطلاق ہو۔ بیمہ کرنے والے کو بھی اطلاع دینی چاہئے۔ عام طور پر، ہر سفری بیمہ پالیسی ڈاکیٹ میں ایک دعوے کا فارم بھی موجود ہوتا ہے کیونکہ آپ کسی دور کے مقام پر ہوں گے اور فوری طور پر دعوے کا فارم حاصل کرنے کی حالت میں نہ ہو سکتے ہوں۔

• پیش کردہ بیمہ کی گئی رقم الگ الگ ہو سکتی ہیں اور اسی طرح سے پریئم کی شرحیں الگ ہوں گی، جو کہ متعلقہ مُلک پر منحصر ہوں گے، دیگر عناصر کے علاوہ جیسے کہ عمر، سفر کی مدت وغیرہ۔

• آپ کیلئے اخراج کے جزو کو بہت ہی دھیان سے پڑھنا لازمی ہے۔ کہیں بھی آپ کو شبہ ہو تو اپنی بیمہ کرنے والے اور ری ایجنٹ یا بروکر سے وضاحت کرنے کیلئے کہیں۔ عام طور سے، درج ذیل چیزیں احاطہ کردہ نہیں ہوتی ہیں:

• پہلے سے موجود بیماری

• جنگ کے خطرات

• خودکشی اور پاگل پن

• خطرناک کھیل

ذاتی اثرات سے منسلک کچھ اخراج ہو سکتے ہیں۔

• آپ کیلئے یہ سمجھنا لینا بہت اہم ہے کہ پردیس میں دعویٰ کرنے کی حالت پیدا ہو جانے پر کیا کرنا چاہئے۔ عام طور پر پالیسیاں ہاٹ لائن نمبرات مہیا کرتی ہیں جہاں دعوے (دعووں) کی خبر دینی چاہئے۔ آپ کیلئے ملوث متعلقہ اتھارٹیز کو اطلاع کرنا بھی لازمی ہے مثلاً، مقامی پولیس، سفارت خانہ،

3. سفری بیمے پر اکثر پوچھے جانے والے سوالات

سوال. مجھے سفری بیمہ کیوں خریدنا چاہئے؟

جواب. کچھ ممالک کیلئے ویزا حاصل کرنے کیلئے بیرون ملک سفری بیمہ ضروری ہوتا ہے۔ بھلے ہی کہیں اس کی ضرورت نہ بھی ہو تو، وہاں بھی جب آپ کاروبار یا چھٹی یا تعلیم، تحقیق وغیرہ کیلئے سفر پر ہوں تو سفری بیمہ حاصل کرنا مناسب ہوتا ہے کیونکہ بہت سے ملکوں میں طبی علاج کے اخراجات ہندوستان کے مقابلے میں بہت زیادہ ہوتے ہیں اور انہیں برداشت نہیں کیا جاسکتا ہے۔

سوال. کیا میں اپنے سفری بیمے کی مدت میں توسیع کر سکتا ہوں؟

جواب. آپ کیلئے اس تعلق سے اپنے بیمہ کرنے والے کے ساتھ جانچ کر لینا لازمی ہے کیونکہ یہ پالیسی پر منحصر ہوگا۔ اپنی پالیسی کے دستاویز کو پڑھیں اور سمجھیں کہ وہ کیا مہیا کراتی ہے۔ بہت سی پالیسیاں، خاص طور پر بیرون ملک سفری بیمہ پالیسیوں میں ایک یا چاہے دو توسیع فراہم کرتی ہیں۔

سوال. کیا سفری بیمہ خریدنے کیلئے کوئی کم سے کم عرصے کی مدت ہے؟

جواب. عام طور پر اس میں ایک کم سے کم طے شدہ مدت ہوگی۔ عام طور پر پالیسی کی قیمت ”ٹریپ بینڈ“ کے مطابق چلتی ہے یعنی، سفر شامل دنوں کی تعداد اور اس میں ایک کم سے کم ٹریپ بینڈ ہوگا۔

سوال. کیا سفری بیمہ پالیسی خریدنے کیلئے طبی معائنے کی ضرورت ہوگی؟

جواب. درکار طبی جانچوں اور بھرے گئے پیشکش کے فارم کے ساتھ جمع کی جانے والی رپورٹس کے بارے میں بیمہ کرنے والے اور یا ایجنٹ یا بروکر سے پوچھنا چھ کر لینا آپ کیلئے لازمی ہے۔ اس کی رپورٹس کے کارآمد رہنے کی مدت کے بارے میں پوچھ لیں کیونکہ عام طور پر روانگی سے قبل تین سے چار ہفتے کے اندر رپورٹس درکار ہوتی ہیں۔

سوال. اگر کوئی ہنگامی صورت حال پیدا ہوتی ہے تو کیا طبی علاج کو آگے

بڑھانے کیلئے مجھے بیمہ کمپنی سے پہلے اجازت لینے کی ضرورت ہوگی؟

جواب۔ اگر آپ کا سفر شروع نہیں ہوتا ہے اور آپ اس کا ثبوت دکھاتے ہیں تو، انتظامی اخراجات کی کٹوتی کی شرط پر پالیسیاں عام طور پر پیمائیم کی ادائیگی کی واپسی مہیا کراتی ہیں۔ جب سفر چھوٹا ہو جاتا ہے تو، بعض ضابطوں کی شرط پر پالیسیاں ادائیگی کی واپسی کی اجازت دے بھی سکتی ہیں اور نہیں بھی دے سکتی ہیں۔ آپ کیلئے اپنے دستاویز پڑھنا اور یہ سمجھنا لازمی ہے کہ اس میں اس طرح کی کوئی فراہمی ہے یا نہیں اور اگر ایسا ہے تو وہ کس طرح کام کرتا ہے۔

سوال۔ کیا بیرون ملک سفری بیمہ حاصل کرنا میرے ویزا کی صورتِ حال سے تعلق رکھتا ہے؟

جواب۔ زیادہ تر معاملوں میں ایسا ہوگا۔ عام طور پر ایسی پالیسیاں ان مسافروں کیلئے ہوتی ہیں جو کاروبار یا چھٹی یا تعلیم یا دیگر مقاصد کیلئے دوسرے ملکوں میں جاتے ہیں اور نہ کہ پردیس میں مستقبل طور پر رہنے والوں کیلئے ہوتی ہے۔

جواب۔ برائے مہربانی پالیسی کو اچھی طرح پڑھیں اور سمجھ لیں کہ اس طرح کے مطالبات ہیں یا نہیں۔ بہت سے معاملات میں پہلے سے منظوری درکار ہوتی ہے حالانکہ ہنگامی حالات کے انحصار پر اس میں سے کچھ مستثنیٰ ہو سکتا ہے۔ پالیسی کو خریدتے وقت اس پہلو کی وضاحت کر لیں۔

سوال۔ ثالث فریق انتظامیہ کون ہے؟

جواب۔ ثالث پارٹی فریق وہ ہوتا ہے جو بیمہ کرنے والے کی جانب سے دعوؤں کی خدمات کی پیشکش کرتا ہے۔ زیادہ تر معاملات میں، وہ بغیر نقدی کی سہولت پیش کرتے ہیں۔ آپ کے سفر کرنے سے پہلے اپنے بیمہ کرنے والے سے تفصیلات کی تصدیق کر لینا آپ کیلئے لازمی ہے۔ اس کا یقین کر لیں کہ آپ کی پالیسی کی دستاویز میں تمام رابطے کی تفصیلات اور ثالث پارٹی انتظامیہ کے ذریعے پیشکش کردہ خدمات سے منسلک کردہ دیگر متعلقہ معلومات موجود ہیں۔

سوال۔ میرے سفر کی مدت کم ہو جانے کی صورت میں کیا مجھے میری پالیسی کے تحت کوئی ادائیگی کی واپسی مل سکتی ہے؟

5. اگر آپ کی کوئی شکایت ہے :

انشورنس ریکویزیشن اور ڈیولپمنٹ اتھارٹی (آئی آر ڈی اے) کے گاہک کے معاملوں کے محکمے نے انٹی گریٹڈ گریجویٹس 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 کرنا 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 براہ 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 ریکویزیشن اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی، تیسرا منزلہ، پریشرم بھون، بشیر باغ، حیدر آباد: 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 صورت حال پر نظر رکھنے میں مدد کرے گا۔ کال کی بنیاد پر شکایت فارم بھر کر کال سینٹر آپ کی

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

خدمت	زیادہ سے زیادہ ٹرن اور اوقات
عام	
پیشکش کے عمل اور فیصلوں کی معلومات دینا جس میں شامل ہیں پالیسی کے مطالبات / اجراء منسوخ پیشکش کی نقل حاصل کرنا	15 دن
پالیسی جاری کرنے کے بعد کی خدمت کی درخواست جو غلطیوں / پیشکش کے ڈیازٹ کی واپسی اور غیر دعویٰ سے منسلک کردہ خدمت کی درخواستوں سے متعلق ہے	30 دن 10 دن
زندگی کا بیمہ	
سپردگی کی قیمت / اینویٹی / پینشن کی پروسیڈنگ	10 دن
بھٹانے کی دعویٰ / بقا کا فائدہ / پینشن / سود کی ادائیگی نہ ہونا	15 دن
دعویٰ دائر کرنے کے بعد دعویٰ کے مطالبات کو اٹھانا	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 ضمیر مانگنا	15 دن
پہلی ضمیر سروے رپورٹ حاصل ہونے کے بعد دعویٰ کا تصفیہ / تردید	30 دن
شکایتیں	
شکایت کی رسید دینا	3 دن
شکایت کا حل	15 دن

مدد کرتا ہے۔ جہاں ضرورت ہوتی ہے یہ سیدھے بیمہ کمپنی کے پاس شکایت درج کرنے میں معاون ہوتی ہے اور بیمہ کمپنی کے پتے، فون نمبر، ویب سائٹ کی تفصیلات، رابطے کے نمبر، ای میل آئی ڈی وغیرہ متعلقہ معلومات آپ کو دیتا ہے۔ آئی آر ڈی اے متوقع گاہکوں اور پالیسی ہولڈروں کیلئے وسیع ٹیلی کارڈر دیوں کے ساتھ ایک اصل متبادل ذریعہ پیش کرتا ہے، جو پیر سے سنبچر، صبح 8 بجے سے رات 8 بجے تک 12 گھنٹے 6x دن تک ہندی، انگریزی اور بہت سی ہندوستانی زبانوں میں خدمت پیش کرتا ہے۔

دستبرداری:

یہ کتا بچہ 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۔

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 پوچھنا چھتا چھتا 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 آفیسرین کو سے رابطہ قائم کرنے کی صلاح شکایت کرنے والوں کو دیتا ہے۔