

# କଣ ଆପଣଙ୍କ ବୀମା କମ୍ପାନୀ ଆପଣଙ୍କ କଥା ଶୁଣୁଛି?



ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ବୀମା କମ୍ପାନୀ ଆପଣଙ୍କ  
ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରୁନାହିଁ  
ତେବେ ସମ୍ପର୍କ କରନ୍ତୁ।

ଆଇଆରଡିଏ ଗ୍ରୀଷଭାନ୍ସ କଲ୍ ସେଣ୍ଟର:

**ଟୋଲ୍ ଫ୍ରୀ ନଂ.: 155255**

ଏବଂ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରନ୍ତୁ ଓ ତାଙ୍କ ସ୍ଥିତିର ଅନୁସନ୍ଧାନ କରନ୍ତୁ  
ବା ଆପଣ ଲଭ୍ ଅନ୍ କରନ୍ତୁ [complaints@irda.gov.in](mailto:complaints@irda.gov.in)



A public awareness initiative by

ବୀମା ବିନିୟାମକ ଏବଂ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ

**INSURANCE REGULATORY AND  
DEVELOPMENT AUTHORITY**

Promoting insurance. Protecting insured.

[www.irdaindia.org](http://www.irdaindia.org)



ବୀମା ବିନିୟାମକ ଏବଂ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ  
**INSURANCE REGULATORY AND  
DEVELOPMENT AUTHORITY**



**ଯାତ୍ରା ବୀମା  
ଉପରିଷ୍ଠ ପୁଷ୍ଟିକା**

## ବିଷୟ ସୂଚୀ

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 1. ଏହି ପୁସ୍ତିକା ବିଷୟରେ              | 1  |
| 2. ଯାତ୍ରା ବୀମା                      | 2  |
| 3. ସର୍ବଦା ପଚରାଯାଉଥିବା ପ୍ରଶ୍ନ        | 6  |
| 4. ପଲିସୀଧାରକଙ୍କୁ ସେବା ଦେବାର ଟିପ୍ପଣୀ | 10 |
| 5. ଯଦି ଆପଣଙ୍କର କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ରହିଛି   | 11 |

## 1. ଏହି ପୁସ୍ତିକା ବିଷୟରେ

ଏହି ପୁସ୍ତିକା ବୀମା ବିନିୟମକ ଏବଂ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ (ଆଇଆର୍ଡିଏ) ଦ୍ୱାରା ଯାତ୍ରା ବୀମା ଉପରେ ଏକ ମାର୍ଗ ଦର୍ଶିକା ରୂପେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ଏହା କେବଳ ସାଧାରଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ଏଠାରେ ଦିଆଯାଇଥିବା କୌଣସି ବି ସୂଚନା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଆଇନ, ନିୟମ ବା ବିନିୟମ ପ୍ରାବଧାନର ସ୍ଥାନ ନେଇ ନଥାଏ ବା ପ୍ରାଧାନ୍ୟ ବାଜାଇ ରଖି ନଥାଏ।

ପଲିସୀ ବିଷୟରେ ବିଶିଷ୍ଟ ସୂଚନା ପାଇଁ ବା କୌଣସି ଅନ୍ୟ ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ପାଇଁ ଦୟାକରି କୌଣସି ଲାଇସେନ୍ସଧାରୀ ଏଜେଣ୍ଟ ବା ବ୍ରୋକର ବା ଆଇଆର୍ଡିଏ ସହିତ ପଞ୍ଜିକୃତ କୌଣସି ବୀମା କମ୍ପାନୀ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ କରନ୍ତୁ।

## 2. ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ବୀମା

ଯାତ୍ରା ବୀମା ଆପଣଙ୍କ ଯାତ୍ରା ସମୟରେ ବୀମା ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ। ଯାତ୍ରା ବୀମାକୁ ବୀମା କମ୍ପାନୀ ଭିନ୍ନ ନାମରେ ସମ୍ବୋଧିତ କରିପାରନ୍ତି। ଆପଣଙ୍କ ପାଇଁ ଏହା ଯାଞ୍ଚ କରିବା ଓ ବୁଝିବା ମହତ୍ତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଟେ କି କଣ ପଲିସୀ ଦେଶୀ ଯାତ୍ରା ବା ବିଦେଶୀ ଯାତ୍ରା ବା ଦୁଇଟିକୁ କଭର କରିଥାଏ, ଯାତ୍ରା ବୀମା ଆପଣ ଏବଂ/ବା ପରିବାର ଯାତ୍ରା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଦୁର୍ଘଟଣା ଯାତ୍ରା ସମୟରେ ପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଚିକିତ୍ସାୟ ଖର୍ଚ୍ଚ, କ୍ଷତି ଯେପରିକି ଜିନିଷ ହଜିବା, ପାସପୋର୍ଟ ହଜିବା ଇତ୍ୟାଦି ଏବଂ ଉତ୍ତାଣରେ ବାଧା ବା ବିଳମ୍ବ ବା ଜିନିଷ ବିଳମ୍ବରେ ପହଞ୍ଚିବା ଆଦି ପ୍ରତି ସୁରକ୍ଷିତ କରିଥାଏ।

- ଆପଣଙ୍କୁ ଅବଶ୍ୟ ପଢ଼ିବା ଏବଂ ବୁଝିବା ଉଚିତ୍ କି ଯେଉଁ ପଲିସୀ ବିଷୟରେ ଆପଣ ବିଚାର କରୁଛନ୍ତି ତାହା କଣ କଭର କରିଥାଏ। ଆପଣଙ୍କର ବୀମାକର୍ତ୍ତା, ଏଜେଣ୍ଟ ବା ବ୍ରୋକରସଙ୍କୁ ପଚାରି ଆପଣଙ୍କର ସମସ୍ତ ଆଶଂକା ସମାଧାନ କରନ୍ତୁ ଏବଂ କଭରର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତକୁ ଉତ୍ତମ ରୂପେ ପଢ଼ନ୍ତୁ। ଯାତ୍ରା ବୀମା କେବଳ ଯାତ୍ରାର ଏକ ବିଶିଷ୍ଟ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ହିଁ କଭର ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ। ତଥାପି କିଛି ବୀମା କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ବିଶିଷ୍ଟ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପୂରା କରିବା ପାଇଁ ସୁରକ୍ଷାର ବିଭିନ୍ନ ସଂଯୋଜନ ପ୍ରଦାନ କରିପାରନ୍ତି। ଉଦା. କର୍ପୋରେଟ୍ ଫ୍ରୀକ୍ୱେଣ୍ଟ ଟ୍ରାଭେଲସ ଇତ୍ୟାଦି ପାଇଁ ବିଶେଷ ପଲିସୀ।

- ବିଭିନ୍ନ ବୀମା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା କଭର ସୀମା ଓ ଲାଭ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ଅଟେ। ଆପଣଙ୍କୁ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ଉଚିତ୍ କି ଆପଣ ସେହି ପଲିସୀ କ୍ରୟ କରିଛନ୍ତି ଯାହା ଆପଣଙ୍କର ଆବଶ୍ୟକ ଅଟେ। ଯାତ୍ରା ବୀମା ଅଧୀନରେ ମୋଟ୍ ଉପରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ କଭରସ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ-ଯଦ୍ୟପି ସଂଯୋଜନ ଭିନ୍ନ-ଭିନ୍ନ ହୋଇପାରେ ତଥାପି ଏହାର ସୂଚୀ ବ୍ୟାପକ ନୁହେଁ।
  - ଚିକିତ୍ସାୟ ଖର୍ଚ୍ଚ ନଗଦରହିତ ସୁବିଧା ସହିତ ବା ବିନା (ଅଧିକାଂଶ ଯାତ୍ରା ବୀମା ଉତ୍ପାଦ ନଗଦରହିତ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ)
  - ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଦୁର୍ଘଟଣା
  - ଜିନିଷ ହଜିବା
  - ଜିନିଷ ବିଳମ୍ବରେ ପହଞ୍ଚିବା
  - ପାସପୋର୍ଟ ହଜିବା
  - ଯାତ୍ରାରେ ବିଳମ୍ବ
  - ସ୍ୱେଦେଶ ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ
  - ଶବ ପରିବହନ ଇତ୍ୟାଦି

- ଦିଆଯାଉଥିବା ବୀମିତ ରାଶି ଅଲଗା ହୋଇପାରେ ଏବଂ ସେହିପରି ପ୍ରିମିୟମ ଦର ଅଲଗା ହେବ, ଯାହା ଆୟୁ, ଯାତ୍ରା ଅବଧି ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ୟ କାରକ ବ୍ୟତୀତ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଦେଶ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ।
- ଆପଣ ଅପବର୍ଜନ ଅନୁକ୍ଷେପକୁ ଧ୍ୟାନପୂର୍ବକ ପଢ଼ିବା ଉଚିତ୍ତା ଯଦି କେଉଁଠି ଆପଣଙ୍କୁ ସନ୍ଦେହ ହେଉଛି ଆପଣଙ୍କର ବୀମାକର୍ତ୍ତା ଏବଂ/ବା ଏଜେଣ୍ଟ ବା ବ୍ରୋକରଙ୍କଠାରୁ ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ମାଗନ୍ତୁ। ସାଧାରଣତଃ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟ କଭର ହୋଇ ନଥାଏ।

ପୁରାତନ ରୋଗ

ଯୁଦ୍ଧକ୍ଷମତା କ୍ଷତି

ଆତ୍ମହତ୍ୟା ଓ ପାଗଳାମି

ବିପଦଜନକ ଖେଳ

ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପ୍ରଭାବିତ ସମ୍ପତ୍ତି କେତେକ ଅପବର୍ଜନ ହୋଇପାରେ।

- ଆପଣଙ୍କ ପାଇଁ ଏହା ବୁଝିବା ମହତ୍ତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଟେ କି ବିଦେଶରେ ଦାବି କରିବା କ୍ଷିତରେ କଣ କରିବେ। ମୋଟ୍ ଉପରେ ପଲିସୀ ଗୁଡ଼ିକ ହଟଲାଜନ୍ ନମ୍ବର ଦେଇଥାନ୍ତି ଯେଉଁଠାରେ ଦାବିର ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍ତା ଆପଣ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ସୂଚୀତ କରିବା।

ଉଚିତ୍ତ, ଉଦା. ସ୍ଥାନୀୟ ପୋଲିସ୍, ଦୂତାବାସ, ପରିବହନ କମ୍ପାନୀ ଇତ୍ୟାଦି ଯେପରି ପ୍ରୟୁକ୍ୟା ବୀମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ସୂଚୀତ କରିବା ଉଚିତ୍ତା ସାଧାରଣତଃ ପ୍ରତ୍ୟେକ ବୀମା ପଲିସୀ ଡକ୍ଟ୍ରେଟ୍ରେ ଦାବି ଫର୍ମ ମଧ୍ୟ ରହିଥାଏ କାରଣ ଆପଣ କୌଣସି ଦୂର ସ୍ଥାନରେ ଥିବେ ଓ କାଳେ ଆପଣ ହଠାତ୍ ଦାବି ଫର୍ମ ପାସ୍ତ କରିବା କ୍ଷିତିରେ ନଥିବେ।

### 3. ସାଧାରଣତଃ ଯାତ୍ରା ବୀମା ଉପରେ ପଚରାଯାଉଥିବା ପ୍ରଶ୍ନ:

ପ୍ର. ମୋତେ ଯାତ୍ରା ବୀମା କାହିଁକି କ୍ରୟ କରିବା ଉଚିତ୍?

ଉ. କେତେକ ଦେଶରେ ଭିସା ପାଇବା ପାଇଁ ବିଦେଶ ଯାତ୍ରା ବୀମା ଅନିବାର୍ଯ୍ୟ ଅଟେ। ଯେଉଁଠାରେ ଅନିବାର୍ଯ୍ୟ ନୁହେଁ, ସେଠାରେ ବି ବ୍ୟବସାୟ, ଅବକାଶ, ଶିକ୍ଷା, ଅନୁସନ୍ଧାନ ଇତ୍ୟାଦି ପାଇଁ ଯାତ୍ରା ପାଇଁ ଯିବା ସମୟରେ ଯାତ୍ରା ବୀମା ପଲିସୀ ନେବା ଉଚିତ୍ ହୋଇଥାଏ। କାରଣ କେତେକ ଦେଶରେ ଚିକିତ୍ସାୟ ଉପଚାର ବ୍ୟୟ ଭାରତ ତୁଳନାରେ ବହୁତ ଅଧିକ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ତାହାର ବହନ କରାଯାଇ ପାରେନାହିଁ।

ପ୍ର. କଣ ମୁଁ ମୋର ଯାତ୍ରା ବୀମା ଅବଧିକୁ ବିସ୍ତାରିତ କରି ପାରିବି?

ଉ. ଏହି ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଆପଣଙ୍କ ବୀମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସହିତ ବିଚାରବିମର୍ଶ କରିବା ଉଚିତ୍ କାରଣ ଏହା ପଲିସୀ ଉପରେ ନିର୍ଭରକରୋ ଆପଣଙ୍କ ପଲିସୀ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ପଢ଼ନ୍ତୁ ଏବଂ ବୁଝନ୍ତୁ କି ଏହା କଣ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ। ଅଧିକାଂଶ ପଲିସୀରେ ବିଶେଷକରି ବିଦେଶ ଯାତ୍ରା ବୀମା ପଲିସୀରେ ଗୋଟିଏ ବା ଦୁଇଟି ବିସ୍ତାରର ମଧ୍ୟ ନିୟମ ରହିଥାଏ।

ପ୍ର. କଣ ଯାତ୍ରା ବୀମା କ୍ରୟ କରିବା ପାଇଁ କୌଣସି ନ୍ୟୁନତମ ଅବଧି ରହିଛି?

ଉ. ସାଧାରଣତଃ ଏଥିରେ ଏକ ନିମ୍ନତମ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅବଧି ରହିଥାଏ। ମୋଟ୍ ଉପରେ ପଲିସୀର ମୂଲ୍ୟ ଟ୍ରିପ୍ ବ୍ୟାଣ୍ଡ ଅନୁସାରେ ଚାଲିଥାଏ। ଅର୍ଥାତ୍ ଯାତ୍ରାରେ ସାମିଲ ଦିନ ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ଏଥିରେ ଏକ ନ୍ୟୁନତମ ଟ୍ରିପ୍ ବ୍ୟାଣ୍ଡ ରହିବ।

ପ୍ର. କଣ ଯାତ୍ରା ବୀମା ପଲିସୀ କ୍ରୟ ପାଇଁ ଚିକିତ୍ସକୀୟ ଯାତ୍ରାର ଆବଶ୍ୟକତା ହୋଇଥାଏ?

ଉ. ଆପଣଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକ ଚିକିତ୍ସକୀୟ ଯାତ୍ରା ବିଷୟରେ ବୀମାକର୍ତ୍ତା ଏବଂ/ବା ଏଜେଣ୍ଟ ବା ବ୍ରୋକରଙ୍କୁ ଅବଶ୍ୟ ପଚାରିବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ଭରାଯାଇଥିବା ପ୍ରସ୍ତାବ ଫର୍ମ ସହିତ ଜମା କରବାକୁ ଥିବା ରିପୋର୍ଟ ବିଷୟରେ ପଚାରିବା ଉଚିତ୍। ଏପରି ରିପୋର୍ଟର ବୈଧତା ଅବଧି ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ପଚାରି ନିଅନ୍ତୁ - ମୋଟ୍ ଉପରେ ପ୍ରଶ୍ନାନର ପୂର୍ବ ଚିନିଚୁ ଚାରି ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ରିପୋର୍ଟର ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇଥାଏ।

ପ୍ର. କଣ ଆପଦ ସ୍ଥିତିରୁ ବାହାରିବା ଉପରେ ଚିକିତ୍ସକୀୟ ଉପଚାର ବଢ଼ାଇବା ପୂର୍ବରୁ ମୋତେ ବୀମା କମ୍ପାନୀଠାରୁ ପୂର୍ବ ସ୍ୱୀକୃତି ନେବା ଉଚିତ୍?

ଉ. ଦୟାକରି ପଲିସୀ ଉତ୍ତମ ରୂପେ ପଢ଼ନ୍ତୁ ଏବଂ ଏପରି ଆବଶ୍ୟକତା ରହିଛି କି ବୁଝି ନିଅନ୍ତୁ ଅଧିକାଂଶ ମାମଲାରେ ପୂର୍ବ ସ୍ୱୀକୃତି ଜରୁରୀ ହେବ ଯେତେବେଳେ କି ଆପଦ ସ୍ଥିତିର ଆଧାର ଉପରେ ସେଥିରେ କିଛି ଅପବାଦ ରହିଥାଇପାରେ ପଲିସୀ କ୍ରୟ ସମୟରେ ଏହି ବିଷୟକୁ

ସ୍ୱସ୍ୱଭାବେ ବୁଝି ନିଅନ୍ତୁ।

- ପ୍ର. ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ପ୍ରଶାସକ କିଏ ଅଟନ୍ତି?
- ଉ. ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ପ୍ରଶାସକ ସେହି ଅଟନ୍ତି ଯେ ବୀମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଦାବି ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିଥାନ୍ତି। ଅଧିକାଂଶ ମାମଲାରେ ସେମାନେ ନଗଦ ରହିତ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିଥାନ୍ତି। ଯାତ୍ରା କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଆପଣଙ୍କୁ ଆପଣଙ୍କ ବୀମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କଠାରୁ ବିବରଣୀ ପୂର୍ଣ୍ଣ କରି ନେବା ଉଚିତ୍। ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ କି ଆପଣଙ୍କ ପଲିସୀ ଦସ୍ତାବିଜରେ ସମସ୍ତ ସମ୍ପର୍କ ବିବରଣୀ ଏବଂ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ପ୍ରଶାସକ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଅନ୍ୟ ସୂଚନା ରହିଛି।
- ପ୍ର. ମୋର ଯାତ୍ରା ଅବଧି କମ୍ ହୋଇଯିବା ସ୍ଥିତିରେ କଣ କିଛି ଫେରସ୍ତ ପାଇ ପାରିବି?
- ଉ. ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ଯାତ୍ରା ଆରମ୍ଭ ହୋଇ ନଥାଏ ଏବଂ ଆପଣ ତାହାର ପ୍ରମାଣ ଦେଖାନ୍ତି ତେବେ ପଲିସୀ ଅନ୍ତର୍ଗତ ସାଧାରଣ ପ୍ରିମିୟମ ଫେରସ୍ତ ହୋଇଥାଏ। ଯାତ୍ରା ପ୍ରଶାସନିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ପାଇଁ କଟାଯିବାର ଅଧୀନ ଅଟେ। ଯେଉଁଠାରେ ଯାତ୍ରା ଛୋଟ ହୋଇଥାଏ, ପଲିସୀ ଅନ୍ତର୍ଗତ କିଛି ସର୍ତ୍ତାଧୀନ ଫେରସ୍ତ ହୋଇପାରେ ବା ନ ହୋଇପାରେ। ଆପଣଙ୍କୁ ଆପଣଙ୍କ ଦସ୍ତାବିଜ ପଢ଼ିବା ଏବଂ ବୁଝିବା ଉଚିତ୍ କି କଣ ଏଥିରେ କୌଣସି ନିୟମ ରହିଛି ଯଦି ରହିଥାଏ ଏହା କିପରି କାର୍ଯ୍ୟ

କରିଥାଏ।

- ପ୍ର. କଣ ମୋର ଭିସାର ସ୍ଥିତି ବିଦେଶ ଯାତ୍ରା ବୀମା ପାଇବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଟେ?
- ଉ. ଅଧିକାଂଶ ମାମଲାରେ ଏପରି ହେବା ମୋଟ୍ ଉପରେ ଏହି ପଲିସୀ ସେହି ଯାତ୍ରୀଙ୍କ ପାଇଁ ହୋଇଥାଏ ଯେଉଁମାନେ ବ୍ୟବସାୟ ବା ଛୁଟି ବା ଶିକ୍ଷା ବା ଅନ୍ୟ ପ୍ରୟୋଜନ ପାଇଁ ଅନ୍ୟ ଦେଶକୁ ଯାଇଥାନ୍ତି। ବିଦେଶରେ ସ୍ଥାୟୀ ଭାବରେ ରହୁଥିବା ଯାତ୍ରୀଙ୍କ ପାଇଁ ହୋଇନଥାଏ।

## ଆଇଆରଡିଏ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପଲିସୀଧାରକ ସର୍ଭିସିଂ ଚର୍ଚ୍ଚ ଏରାଉଣ୍ଡ ଟାଇମ୍ (ଟିଏମ୍ଟି)

| ସେବା  | ଅଧିକତମ ଚର୍ଚ୍ଚ ଏରାଉଣ୍ଡ ଟାଇମ୍ (ଟିଏମ୍ଟି) |
|---|---------------------------------------|
| <b>ସାଧାରଣ</b>   |                                       |
| ପ୍ରସ୍ତାବ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପକାପକ ସୂଚନା ଦେବା ଯେଉଁଥିରେ ସାମିଲ ପଲିସୀର ଆବଶ୍ୟକତା/ଜାରୀ କରିବା/ରଦ                                | 15 ଦିନ                                |
| ପ୍ରସ୍ତାବ କପି ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା  | 30 ଦିନ                                |
| ପଲିସୀ ଜାରୀ କରିବା ପରେ ସେବା ନିବେଦନ ଯେଉଁ ଟୁଟି/ ପ୍ରସ୍ତାବ ତିପଜିଟ୍ ପ୍ରତ୍ୟର୍ପଣ ଅଣ-ବାବି ସମ୍ପନ୍ନାୟ ସେବା ନିବେଦନ ସମ୍ପନ୍ନିତ ଅଟେ | 10 ଦିନ                                |
| <b>ଜୀବନ ବୀମା</b>  |                                       |
| ସମର୍ପଣ ମୂଲ୍ୟ ଆନ୍ବୁଟି / ପେନସନ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟା   | 10 ଦିନ                                |
| ପରିପକ୍ୱତା ବାବି / ସର୍ଭାଇଭାଲ କାଉ / ଦଣ୍ଡସ୍ୱରୂପ ସୁଧ ଦେୟ   | 15 ଦିନ                                |
| ବାବି ଉପସ୍ଥାପନ ପରେ ବାବି ଆବଶ୍ୟକତା ସୂଚୀତ କରିବା   | 15 ଦିନ                                |
| ଯାଞ୍ଚ ଆବଶ୍ୟକତା ବିନା ମୃତ୍ୟୁ ବାବି ବନ୍ଦୋବସ୍ତ   | 30 ଦିନ                                |
| ଯାଞ୍ଚ ଆବଶ୍ୟକତା ସହିତ ମୃତ୍ୟୁ ବାବି ବନ୍ଦୋବସ୍ତ/ରଦ  | 6 ମାସ                                 |
| <b>ସାଧାରଣ ବୀମା</b>  |                                       |
| ସର୍ବେକ୍ଷଣ ରିପୋର୍ଟ ଜମା କରିବା   | 30 ଦିନ                                |
| ବୀମାକର୍ତ୍ତା ଦ୍ଵାରା ପୂରକ ରିପୋର୍ଟ ମାଗିବା  | 15 ଦିନ                                |
| ପ୍ରଥମ/ପୂରକ ସର୍ବେକ୍ଷଣ ରିପୋର୍ଟ ମଲିକା ପରେ ବନ୍ଦୋବସ୍ତ/ ଅସ୍ଵୀକୃତି   | 30 ଦିନ                                |
| <b>ଅଭିଯୋଗ</b>   |                                       |
| ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ଵୀକାର  | 3 ଦିନ                                 |
| ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ   | 15 ଦିନ                                |

### 5. ଯଦି ଆପଣଙ୍କର କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ରହିଛି :

ବୀମା ବିନିୟାମକ ଏବଂ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ (ଆଇଆରଡିଏ) କି ଉପଭୋକ୍ତା ମାମଲା ବିଭାଗ ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ ଗ୍ରୀଏଭାନ୍ସ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ସିଷ୍ଟମ୍ (ଆଇଜିଏମ୍ଏସ୍) ଆରମ୍ଭ କରିଛନ୍ତି ଯାହା ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ ଏବଂ ନିରୀକ୍ଷଣ ପାଇଁ ଏକ ଅନଲାଇନ୍ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଟେ ଆପଣଙ୍କୁ ସର୍ବପ୍ରଥମେ ଆପଣଙ୍କ ବୀମା କମ୍ପାନୀରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ଯଦି ଆପଣ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଏହାର ବନ୍ଦୋବସ୍ତରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି ତେବେ ଆପଣ [www.igms.irda.gov.in](http://www.igms.irda.gov.in) କୁ ଯାଇ ଆଇଏମ୍ଏସ୍ ଜରିଆରେ ଏହାକୁ ଆଇଆରଡିଏ ପାଖକୁ ପଠାଇ ପାରିବେ। ଯଦି ଆପଣ ବୀମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରଣାଳୀ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସିଧା ପହଞ୍ଚି ପାରୁନାହାନ୍ତି ତେବେ ଆଇଜିଏମ୍ଏସ୍ ବୀମାକର୍ତ୍ତା ନିକଟରେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ଏକ ମାର୍ଗ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ।

ଆଇଜିଏମ୍ଏସ୍ (ଅର୍ଥାତ୍ ୱେବ୍) ଜରିଆରେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ପଞ୍ଜିକୃତ କରିବା ବ୍ୟତୀତ ଆପଣଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ ପାଇଁ ଅନେକ ମାଧ୍ୟମ ରହିଛି ଇ-ମେଲ୍ ([complaints@irda.gov.in](mailto:complaints@irda.gov.in)) ଜରିଆରେ, ପତ୍ର (ଆପଣଙ୍କ ପତ୍ର ଗ୍ରାହକ ମାମଲା ବିଭାଗ, ବୀମା ବିନିୟାମକ ଏବଂ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ, ଚୂଡ଼ାୟ ମହଲା, ପରିଶ୍ରମ ଭବନ, ବଣୀର ବାଗ, ହାଇଦ୍ରାବାଦ: କୁ ସମ୍ପୋକ୍ଷିତ କରନ୍ତୁ) ଜରିଆରେ, ବା ଆଇଆରଡିଏ କଲ ସେଣ୍ଟରକୁ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରୀ ନଂ. 155255 ରେ କଲ୍ କରନ୍ତୁ ଯାହା ମାଧ୍ୟମରେ ଆଇଆରଡିଏ ବୀମା କମ୍ପାନୀ ବିରୋଧରେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ନିଃଶ୍ଵଳ୍ପ ଦାଖଲ ହେବ ଏବଂ ଏଥି ସହିତ ତାହାର ସ୍ଥିତି ଉପରେ ନଜର ରଖିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା କଲ୍ ସେଣ୍ଟର ଆଧାର ଉପରେ

ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମ ଭରି କଲ୍ ସେଣ୍ଡର ଆପଣଙ୍କ ସହାୟତା କରିଥାଏ ତଥା ଯେଉଁଠି ବି ଆବଶ୍ୟକତା ହୋଇଥାଏ ଏହା ସିଧା ବୀମା କମ୍ପାନୀ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାରେ ସହାୟକ ହୋଇଥାଏ। ଏବଂ ବୀମା କମ୍ପାନୀଙ୍କ ଠିକଣା, ଫୋନ୍ ନମ୍ବର, ଷ୍ଟେବସାଇଟ୍ ବିବରଣ, ସମ୍ପର୍କ କ୍ରମାଙ୍କ, ଇମେଲ୍ ଆଇଡି ଇତ୍ୟାଦି ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସୂଚନା ଆପଣଙ୍କୁ ଦେଇଥାଏ। ଆଇଆରଡିଏ କଲ୍ ସେଣ୍ଡର ଭାବି ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ପଲିସୀଧାରକ ପାଇଁ ବ୍ୟାପକ ଟେଲି-କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମତା ସହିତ ଏକ ଅସଲି ବୈକଳ୍ପିକ ମଧ୍ୟମ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ, ଏବଂ ସେମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର, ସକାଳ ୫ ରୁ ରାତି ୫ ବାଜିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ 12 ଘଣ୍ଟାX6 ଦିନ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରାଜୀ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ଭାରତୀୟ ଭାଷାରେ କାର୍ଯ୍ୟରତ ରହିଥାଏ।

ଏବେ ଆଇଆରଡିଏ ନିକଟରେ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କଲେ ସେ ତାହାକୁ ବୀମା କମ୍ପାନୀ ନିକଟକୁ ପଠାଇ ସମାଧାନ କରାଉଛି। କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ 15 ଦିନ ଦିଆଯାଏ। ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ପଡେ, ଆଇଆରଡିଏ ଯାଞ୍ଚ ଏବଂ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିଥାଏ। ଏହା ବ୍ୟତୀତ ଯେଉଁଠାରେ ବି ଲାଗୁ ହେଉ, ଆଇଆରଡିଏ ରିଭ୍ରେସଲ ଅଫ୍ ପବ୍ଲିକ୍ ଗ୍ରୀଏଭାନ୍ସ ରୁଲ୍ସ, 1998 ର ସର୍ଭାନୁସାରେ ଇନ୍ସୁରାନ୍ସ ଆୟୁତ୍ସମ୍ୟାନଙ୍କୁ ସମ୍ପର୍କ କରିବାର ପରାମର୍ଶ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଦେଇଥାଏ।

### ଅସ୍ୱୀକୃତି:

ଏହି ପୁସ୍ତିକା ଆପଣଙ୍କୁ କେବଳ ସାଧାରଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଅଟେ ଏବଂ ପରିପୂର୍ଣ୍ଣ ନୁହେଁ। ଏହା ଏକ ଶିକ୍ଷା ଉପକ୍ରମ ଅଟେ ଏବଂ ଆପଣଙ୍କୁ କୌଣସି ଆଇନଗତ ପରାମର୍ଶ ଦିଏ ନାହିଁ।