

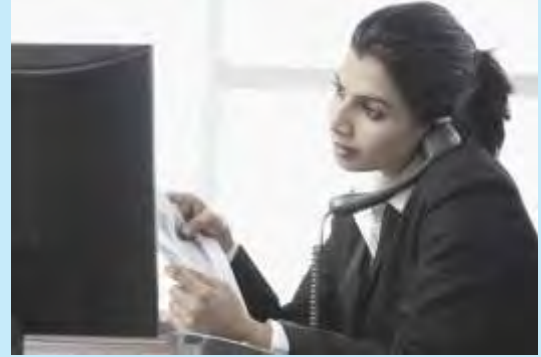


انشورنس ریگولیٹری اینڈ  
ڈیولپمنٹ اتھارٹی



مصالحتی بیمہ  
پر کتنا بچہ

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 برائے 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

عوامی آگاہی کیلئے شروع کیا گیا بذریعہ  
انشورنس ریگولیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی

INSURANCE REGULATORY AND  
DEVELOPMENT AUTHORITY



بیمہ کمپنیوں کا راجہ اور گورنر۔  
www.irda.gov.in

## 1. اس کتابچے کے بارے میں

اس کتابچے کو مصالحتی بیہمہ پر ایک رہنما کی حیثیت سے انشورنس ریگیولیٹری 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 متعلقہ قوانین، اصولوں یا ضابطوں کی جگہ نہیں لیتی ہے یا اُن پر مقدم نہیں ہوتی ہے۔

## مضمون:

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

ہے۔ ایک مصالحت کنندہ کو مجوزہ کور کے بارے میں ساری میٹریئل معلومات دینی چاہئے تاکہ گاہک بہتر مصنوع لینے کا فیصلہ کر سکیں۔ مصالحت کنندہ سے یہ توقع ہوتی ہے کہ وہ گاہک کو مکمل اکشفا فٹ اور شفافیت سے صلاح دیں۔ فروخت مکمل ہو جانے کے بعد، مصالحت کنندہ کو پالیسی سروسنگ اور دعویٰ سروسنگ کے لئے گاہک اور بیمہ کنندہ کے بیچ اثر دار طریقے سے تعاون کرنا چاہئے۔

● آئی آر ڈی اے نے پالیسی ہولڈروں کے حقوق کی حفاظت کیلئے ضابطے طے کی ہیں جن کی صرف بیمہ کنندہ بلکہ مصالحت کنندہ کو بھی پابندی کرنی ہوتی ہے۔ یہ فروخت کے وقت اور ساتھ ہی پالیسی سروسنگ اور دعویٰ سروسنگ کے ضابطوں کو طے کرتے ہیں۔

### بیمہ مصالحت کنندہ کے ساتھ کاروبار پر مشورے

- بیمہ مصالحت کنندہ کے ساتھ کاروبار کرتے وقت، درج ذیل باتیں جانچ لیں:
- پوچھ لیں اور جانچ لیں کہ کیا اُس فرد کے پاس کارآمد لائسنس ہے اور وہ اُس مخصوص کاروبار کیلئے منظور شدہ ہے۔ مثال کے طور پر مصالحت کنندہ کے پاس بیمہ زندگی اور عام بیمہ یادوں کے بیچنے کے لئے لائسنس ہونا چاہئے (ایک مخلوط لائسنس یافتہ ہونا چاہئے)۔ کسی کے حوالے سے ہمیشہ مدد ملتی ہے۔

## 2. مصالحتی بیمہ

● بیمہ ایک مرکب مصنوع ہے جو احاطہ کی گئی ہنگامی کی صورت پیش آنے پر مخصوص کردہ اصولوں اور ضوابط کے مطابق بیمہ کردہ فرد یا ثالث فریق کو معاوضہ دینے کی نمائندگی کرتا ہے۔ زیادہ تر بیمے کے لین دین میں ایک مصالحت کنندہ ہوتا ہے۔ جیسے کہ ایک انشورنس ایجنٹ (فرد یا کارپوریٹ) یا کوئی بیمہ بروکر۔

● مصالحتی بیمہ گاہکوں (بیمہ پالیسیاں خریدنا چاہنے والے) اور بیمہ کمپنیوں (اُن پالیسیوں کو بیچنے والے) کے بیچ ایک راہ کار کردار ادا کرتا ہے۔

● بیمہ بروکروں کو آئی آر ڈی اے کے ذریعے لائسنس دیا جاتا ہے اور وہ انشورنس ریکوی لیزری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی (انشورنس بروکرس) ضابطوں، 2002 کے ذریعے منظم کردہ ہے۔ انفرادی بیمہ ایجنٹس اور کارپوریٹ ایجنٹس آئی آر ڈی اے کے ذریعے لائسنس یافتہ ہوتے ہیں اور انشورنس ریکوی لیزری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی (انفرادی بیمہ ایجنٹس کی لائسنسنگ) کے ضابطوں 2000 اور انشورنس ریکوی لیزری ڈیولپمنٹ اتھارٹی (کارپوریٹ ایجنٹس کی لائسنسنگ) ضابطوں 2002 کے ذریعے علی الترتیب منظم کردہ ہے۔ یہ ضابطے متعلقہ مصالحت کنندہ کیلئے اصول و ضابطوں کی حدود طے کرتے ہیں۔

● مصالحت کنندہ کا مصنوع کی پوری زندگی کے دور کے دوران فروخت سے لے کر پالیسی کی خدمت کرنے اور دعوے کے نپٹارے تک ایک خاص کردار ہوتا

● پیشکش کا فارم خود بھریں۔ خالی پیشکش کے فارم پر کبھی بھی دستخط نہ کریں۔ اگر پیشکش فارم کی کوئی شرط آپ کی سمجھ میں نہیں آتی ہے تو مصالحت کنندہ سے اس سمجھانے کیلئے کہیں۔

● جب آپ کسی مصالحت کنندہ کے ذریعے پریمیم کی ادائیگی کرتے ہیں تو جانچ لیں کہ کیا وہ ایسا کرنے کیلئے بیمہ کمپنی کے ذریعے منظور شدہ ہے اور فوراً دستخط کردہ رسید مانگیں۔

● اپنی پالیسی ملنے کے بعد، اُسے اچھی طرح پڑھیں اور اگر آپ کو کوئی شرطیں سمجھ میں نہیں آتی ہیں تو اپنے مصالحت کنندہ سے رابطہ قائم کریں اور انہیں سمجھانے کیلئے کہیں۔ یاد رہیں! زندگی کے نیچے کی پالیسیوں اور 3 سال یا زیادہ کی مدت کی صحت کی بیمہ پالیسیوں کیلئے ایک فری لگ مدت ہوتی ہے۔ جس میں آپ پالیسی لوٹا سکتے ہیں اگر آپ اُن میں دیئے گئے ضابطوں اور شرائط سے راضی نہیں ہے۔

● دعویٰ کرنے میں شامل دستاویزوں اور کارروائیوں کے بارے میں مصالحت کنندہ سے سوال پوچھیں اور انہیں پوری طرح سے سمجھ لیں۔ دعوے کے معاملے میں، ایسی دیگر ایجنسیاں ہو سکتی ہیں جنہیں بیمہ کمپنی کے علاوہ آپ کو مطلع کرنا پڑ سکتا ہے۔ اس بارے میں پوری تفصیلات لیں کہ آپ سے کیا کرنے کی توقع ہے۔

● جانچ لیں کہ اُسے الگ الگ بیمہ مصنوعات پر پالیسیوں کی اچھی جانکاری ہے یا نہیں۔

● اُسے اپنی ضرورتیں سمجھانی چاہئے اور آپ کیا چاہتے ہیں، یہ جاننا چاہئے۔ ہمیشہ یقین کر لیں کہ آپ صرف اُن ہی مصنوعات پر غور و خوض کریں جو آپ کے کیلئے بہتر ہے۔ بڑے بڑے وعدوں اور بیچنے کی ترکیبوں سے ہوشیار رہیں۔ صرف انہیں پر غور و خوض کریں جو آپ کی گنجائش میں ہیں۔

● مصالحت کنندہ آپ کو پالیسی کے جن ضابطوں اور شرطوں کو بتانے کی کوشش کر رہا ہے، اُن کے بارے میں سوال پوچھیں اور انہیں سمجھ لیں۔

● یہ جان کر خود کو مطمئن کر لیں کہ آپ کی ذمہ داریاں کیا ہیں۔ اور آپ کو نہ صرف پالیسی لیتے وقت بلکہ اُس کی حواگی کے وقت یا دعویٰ کرتے وقت کیا ادائیگی یا رقم دینی ہے۔

● مصنوع سے متعلق براؤچر اور فروخت کے لٹریچر مانگیں جن پر آپ غور و خوض کر رہے ہیں یا مصالحت کنندہ جنہیں فروخت کرنے کی کوشش کر رہا ہے۔ مصالحت کنندہ کو مصنوعات کے سبھی پہلوؤں، احاطے کی حد اور ایکسکلوزن کو سمجھانے کیلئے کہیں، جیسا لاگو ہو۔

● معیاری ڈیلوری اور وقت پر خدمت دینے پر اصرار کریں۔ فروخت سے قبل مصالحت کنندہ کے آپ سے رابطے کے کال سے اس اندازہ لگایا جا سکتا ہے۔

جب کہ کارپوریٹ ایجنٹ ایک فرد کے علاوہ بھی مصالحت کنندہ ہے جو بیہ کمپنی کی نمائندگی کرتا ہے۔

سوال۔ انشورنس کمپنی کے نامزد کردہ فرد کا مطلب کیا ہے؟

جواب۔ ایک نامزد کردہ فرد کا مطلب ہے ایک انچارج جو عام مارکیٹنگ آپریشنس کا آفیسر ہوتا ہے، جیسا کہ قابل اطلاق ضابطوں کے تحت لائسنس جاری یا رینیول کرنے کیلئے بیہ کنندہ کے ذریعے بیہ کردہ اور اتھارٹی کی جانب سے منظور کیا گیا ہو۔

سوال۔ کمپوزٹ بیہ ایجنٹ کون ہے؟

جواب۔ کمپوزٹ بیہ ایجنٹ یعنی وہ بیہ ایجنٹ جس کے پاس زندگی کے بیہ کنندہ اور عام بیہ کنندہ کے لئے ایک بیہ ایجنٹ کی شکل میں کام کرنے کیلئے لائسنس ہو۔

سوال۔ بیہ بروکر کون ہے؟

جواب۔ بیہ بروکر یعنی انشورنس ریگولیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی کے ذریعے لائسنس یافتہ وہ فرد جو اپنے گاہکوں کی طرف سے بیہ کمپنیوں کے ساتھ بیہ معاہدوں کا انتظام کرتا ہے۔ بیہ بروکر ایک سے زیادہ بیہ کمپنی کی نمائندگی کر سکتا ہے۔

3. بیہ مصالحت کنندہ پر اکثر پوچھے جانے والے سوال

سوال۔ بیہ مصالحت کنندہ کون ہے؟

جواب۔ بیہ مصالحت کنندہ یعنی انفرادی ایجنٹس، کارپوریٹ ایجنٹس جس میں شامل ہیں بینک اور بروکرس۔ یہ گاہک اور بیہ کمپنی کے بیچ مصالحت کنندہ کرتے ہیں۔ بیہ مصالحت کنندہ میں سروییس اور ثالث فریق اینڈسٹریس بھی شامل ہیں لیکن یہ مصالحت کنندہ کاروبار حاصل کرنے میں شامل نہیں ہوتے۔ سروییس بیہ کمپنیوں کی طرف سے نقصان کا تخمینہ لگاتے ہیں۔ ثالث فریق اینڈسٹریس بیہ کمپنیوں کو صحت کے بیہ سے متعلق خدمات فراہم کرتے ہیں۔

سوال۔ ایجنٹ کون ہے؟

جواب۔ ایجنٹ وہ فرد ہے جسے بیہ کا اصرار کرنے اور کاروبار حاصل کرنے کیلئے اتھارٹی سے لائسنس حاصل ہوتا ہے، جس میں بیہ کی پالیاں جاری رکھنے، رینیول یا ریوایول سے جڑا کاروبار شامل ہے۔ ایجنٹ ایک انفرادی ایجنٹ یا کارپوریٹ ایجنٹ ہو سکتا ہے۔ جیسا کہ نام سے پتہ چلتا ہے، انفرادی ایجنٹ ایک فرد ہوتا ہے جو کسی بیہ کمپنی کی نمائندگی کرتا ہے

سوال - کیا مصالحت کنندہ میرے ذریعے ادا کئے جانے والے متوقع، پریمنیم پر ڈسکاؤنٹ دے سکتا ہے؟

جواب - کوئی بھی مصالحت کنندہ آپ کو پالیسی لینے کیلئے منانے کی خاطر آپ کو کسی ڈسکاؤنٹ کی پیشکش نہیں دے سکتا۔ اگر ایسی کوئی تحریک دی جاتی ہے تو وہ بیمہ قانون 1938 کے سیکشن 41 کی خلاف ورزی ہوتی ہے اور اس میں شامل سبھی فریق قانون کے مطابق سزا کے مستحق ہوں گے۔

آپ کو پریمنیم پر ملنے والا کوئی بھی ڈسکاؤنٹ پالیسی کے ذریعے اجازت کردہ شرطوں کے زیر ہوتا ہے اور بیمہ کمپنیوں کے ذریعے دیا جاتا ہے۔

سوال - ”ایجنٹ“ اور ”بروکر“ کے درمیان کیا فرق ہے؟

جواب - ایک ایجنٹ صرف ایک بیمہ کمپنی کی نمائندگی کرتا ہے (ایک عام، ایک زندگی یا دونوں، اگر وہ صحت کے بیمہ کمپنی کے علاوہ ایک کمپوزٹ ایجنٹ ہے) جب کہ بروکر ایک یا عام یا دونوں سے زیادہ کمپنیوں کے ساتھ کاروبار کر سکتا ہے۔

سوال - کیا ”سرویئرس“ اور ”ٹالٹ فریق ایڈمنسٹریٹرس“ بھی مصالحت کنندہ ہیں؟

جواب - سرویئرس اور ٹالٹ فریق ایڈمنسٹریٹرس کو بھی مصالحت کنندہ کہا جاتا ہے لیکن وہ بیمہ کی مارکیٹنگ میں شامل نہیں ہوتے۔

سوال - کیا ”ایجنٹ“ اور ”بروکر“ کا لائسنس یافتہ ہونا ضروری ہے؟

جواب - ہاں، ایجنٹ اور بروکر کے پاس زندگی کے بیمے یا عام بیمے یا دونوں کیلئے انشورنس ریکو لیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی (آئی آر ڈی اے) کا لائسنس ہونا چاہئے۔ وہ متعلقہ ضابطوں میں دی ہوئی پابندیوں کے ذریعے بندھے ہوئے بھی ہوتے ہیں۔



## 5. اگر آپ کی کوئی شکایت ہے :

انشورنس ریگیولیٹری اور ڈیولپمنٹ اتھارٹی (آئی آر ڈی اے) کے گاہک کے معاملوں کے محکمے نے انٹی گریٹڈ گریوینس 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 کرانا لازمی ہے اور اگر آپ کمپنی کے ذریعے اُس کے حل سے مطمئن نہیں ہیں تو آپ [www.igms.irda.gov.in](http://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](mailto:complaints@irda.gov.in))، خط (اپنا خط گاہک کے معاملوں کے محکمے، انشورنس ریگیولیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی، 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 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 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 راجرا منسوخی پیشکش کی نقل حاصل کرنا	15 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	30 دن 10 دن
زندگی کا بیمہ	
سپردگی کی قیمت راینویٹی ہینڈل کی پروسیدنگ	10 دن
بھٹانے کی دعویٰ ربقا کا فائدہ ریٹیل سود کی ادائیگی نہ ہونا	15 دن
دعویٰ دائر کرنے کے بعد دعوے 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 ضمیمہ مانگنا	15 دن
پہلی رضمیمہ سروے رپورٹ حاصل ہونے کے بعد دعوے 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 بیہوش کنی کے پاس شکایت درج کرانے میں معاون ہوتی ہے اور بیہوش کنی کے پتے، فون نمبر، ویب سائٹ 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 کارڈ گیوں کے ساتھ ایک اصل متبادل ذریعہ پیش کرتا ہے، جو پیر سے سنچر، 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 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۔

جب آئی آر ڈی اے کے پاس کوئی شکایت درج کرائی جاتی ہے تو وہ اسے بیہوش کنی میں پیش کرتے ہوئے اُسے حل کرنے کو آسان بناتا ہے۔ کمیٹی کو شکایت کا حل نکالنے کیلئے 15 دن دیئے جاتے ہیں۔ اگر ضرورت پڑتی ہے تو، آئی آر ڈی اے جانچ پڑتال اور پوچھتاچھ کرنا ہے۔ اس کے علاوہ جہاں کہیں بھی لاگو ہو، آئی آر ڈی اے ریڈریسل آف پبلک گریویننس رولز، 1998 کی شرطوں کے انحصار پر انشورنس آرمڈ سیمین کو سے رابطہ قائم کرنے کی صلاح شکایت کرنے والوں کو دیتا ہے۔