

କଣ ଆପଣଙ୍କ ବୀମା କମ୍ପାନୀ ଆପଣଙ୍କ କଥା ଶୁଣୁଛି?



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

ଆଇଆର୍ଡିଏ ଗ୍ରୀବଭାନ୍ସ କଲ୍ ସେଣ୍ଟର:

ଟୋଲ୍ ଫ୍ରୀ ନଂ.: 155255

ଏବଂ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରନ୍ତୁ ଓ ତାଙ୍କ ସ୍ଥିତିର ଅନୁସନ୍ଧାନ କରନ୍ତୁ
ବା ଆପଣ ଲଗ୍ ଅନ୍ କରନ୍ତୁ 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



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



**ବୀମା ମଧ୍ୟସ୍ଥ ରପରିଷ୍ଠ
ପୁସ୍ତକ**

ବିଷୟ- ସୂଚୀ

1. ଏହି ପୁସ୍ତିକା ବିଷୟରେ	1
2. ବୀମା ମଧ୍ୟସ୍ଥ	2
3. ପ୍ରାୟତଃ ପଚରାଯାଉଥିବା ପ୍ରଶ୍ନ	6
4. ପଲିସୀଧାରକଙ୍କୁ ସେବା ଦେବାର ଚିଏଟି	10
5. ଯଦି ଆପଣଙ୍କର କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ରହିଛି	11

1. ଏହି ପୁସ୍ତିକା ବିଷୟରେ

ଏହି ପୁସ୍ତିକ ବୀମା ବିନିୟାମକ ଏବଂ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ (ଆଇଆରଡିଏ) ଦ୍ୱାରା **ବୀମା ମଧ୍ୟସ୍ଥ** (ଇଣ୍ଟରନିଡିଆରିଜ୍) ଉପରେ ଏକ ମାର୍ଗ ଦର୍ଶିକା ରୂପେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ଏହା କେବଳ ସାଧାରଣ ସୁଚନା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ଏଠାରେ ଦିଆଯାଇଥିବା କୌଣସି ବି ସୁଚନା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଆଇନ, ନିୟମ ବା ବିନିୟମ ପ୍ରାବଧାନର ସ୍ଥାନ ନେଇ ନଥାଏ ବା ପ୍ରାଧିକାର ବାଜାଇ ରଖୁ ନଥାଏ।

2. ବୀମା ମଧ୍ୟସ୍ଥ

- ବୀମା ଏକ ଜଟିଳ ଉତ୍ପାଦ ଅଟେ ଯାହା କଭର ହୋଇଥିବା ଆପଦ ସ୍ଥିତି ଉତ୍ପୁଜିବା ଉପରେ ନିର୍ଭୀରତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାନ୍ତସାରେ ବୀମିତ ବ୍ୟକ୍ତି ବା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବାର ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିକୁ ଦର୍ଶାଇଥାଏ। ଅଧିକାଂଶ ବୀମା କ୍ରୟରେ ସାଧାରଣତଃ ଜଣେ ମଧ୍ୟସ୍ଥ ଯେପରି ବୀମା ଏଜେଣ୍ଟ (ବ୍ୟକ୍ତି ବା କର୍ପୋରେଟ୍) ବା କୌଣସି ବୀମା ବ୍ରୋକର ରହିଥାନ୍ତି।
- ବୀମା ମଧ୍ୟସ୍ଥ ଗ୍ରାହକ (ବୀମା ପଲିସୀ ଯେ କ୍ରୟ କରିବାକୁ ଚାହାନ୍ତି) ଏବଂ ବୀମା କମ୍ପାନୀ (ସେହି ପଲିସୀକୁ ବିକ୍ରୟକାରୀ) ମଧ୍ୟରେ ଏକ ସେତୁର ଭୂମିକା ଗ୍ରହଣ କରିଥାନ୍ତି।
- ବୀମା ବ୍ରୋକର୍ସ୍‌ଙ୍କୁ ଆଇଆର୍‌ଡିଏ ଦ୍ଵାରା ଲାଇସେନ୍ସ ଦିଆଯାଇଥାଏ ଏବଂ ସେମାନେ ବୀମା ବିନିୟାମକ ଏବଂ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ (ବୀମା ବ୍ରୋକର୍ସ୍) ନିୟମ 2002 ଦ୍ଵାରା ଅଧିକାରୀତ ଅଟନ୍ତି। ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ବୀମା ଏଜେଣ୍ଟ ଏବଂ କର୍ପୋରେଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟସ୍ ଆଇଆର୍‌ଡିଏ ଦ୍ଵାରା ଲାଇସେନ୍ସକୃତ ହୋଇଥାନ୍ତି ତଥା ବୀମା ବିନିୟାମକ ଏବଂ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ (ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ବୀମା ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଲାଇସେନ୍ସିଂ) ନିୟମ 2000 ଏବଂ ବୀମା ବିନିୟାମକ ଏବଂ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ (କର୍ପୋରେଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟସ୍ ଲାଇସେନ୍ସିଂ) ନିୟମ 2002 ଦ୍ଵାରା କ୍ରମଶଃ ଅଧିକାରୀତ ଅଟନ୍ତି। ଏହି ନିୟମ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ମଧ୍ୟସ୍ଥଙ୍କ ପାଇଁ ଆଚାରସଂହିତା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିଥାଏ।
- ମଧ୍ୟସ୍ଥଙ୍କ ଉତ୍ପାଦର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଜୀବନ ଚକ୍ର ମଧ୍ୟରେ ବିକ୍ରିରୁ

ଆରମ୍ଭକରି ପଲିସୀ ସେବା କରିବା ତଥା ଦାବି ସମାଧାନ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଏକ ବିଶେଷ ଭୂମିକା ରହିଥାଏ। ଜଣେ ମଧ୍ୟସ୍ଥଙ୍କୁ ପ୍ରସ୍ତାବିତ କଭର ବିଷୟରେ ସମସ୍ତ ବସ୍ତୁନିଷ୍ଠ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍ ଯାହାଦ୍ଵାରା ଭାବି ଗ୍ରାହକ ଶ୍ରେଷ୍ଠ ଉତ୍ପାଦ ଉପରେ ନିର୍ଣ୍ଣୟ ନେଇପାରିବେ। ମଧ୍ୟସ୍ଥଙ୍କଠାରୁ ଅପେକ୍ଷା ହୋଇଥାଏ କି ସେ ଭାବି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରକଟୀକରଣ ଏବଂ ପାରଦର୍ଶିତାରୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଅନ୍ତୁ। ବିକ୍ରି ସମ୍ପନ୍ନ ହେବାପରେ ମଧ୍ୟସ୍ଥଙ୍କୁ ପଲିସୀ ସର୍ଭିସିଂ ଏବଂ ଦାବି ସର୍ଭିସିଂ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ବୀମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଭାବୀ ଭଙ୍ଗରେ ସମନ୍ୱୟ ରକ୍ଷା କରିବା ଉଚିତ୍।

- ଆଇଆର୍‌ଡିଏ ପଲିସୀଧାରକଙ୍କ ହିତର ସୁରକ୍ଷା ଦୃଷ୍ଟିରୁ ନିୟମ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିଛି ଯାହା ନା କେବଳ ବୀମକର୍ତ୍ତା ଅଧିକାରୀ ମଧ୍ୟସ୍ଥଙ୍କ ପାଇଁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଅଟେ। ଏହା ବିକ୍ରି ସମ୍ପର୍କରେ ଏବଂ ତତ୍ ସହିତ ପଲିସୀ ସର୍ଭିସିଂ ଏବଂ ଦାବି ସର୍ଭିସିଂ ନିୟମକୁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିଥାଏ।

ବୀମା ମଧ୍ୟସ୍ଥ ସହିତ ବ୍ୟବହାର ଉପରିସ୍ଥ ମତାମତ

- ବୀମା ମଧ୍ୟସ୍ଥଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବହାର କରବା ସମୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟ ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତୁ:
- ପଦାରତ୍ନୁ ଏବଂ ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତୁ କି କଣ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଖରେ ବୈଧ ଲାଇସେନ୍ସ ଅଛି ଏବଂ ସେ ସେହି ବିଶିଷ୍ଟ ବ୍ୟବସାୟ ପାଇଁ ଅଧିକୃତ ଅଟନ୍ତି। ଉଦାହରଣ ପାଇଁ ମଧ୍ୟସ୍ଥଙ୍କ ନିକଟରେ ଜୀବନ ବୀମା ବା ସାଧାରଣ ବୀମା ବା ଦୁଇଟି ପଠାଇବା ପାଇଁ ଲାଇସେନ୍ସ ରହିଥିବା ଉଚିତ୍ (ଜଣେ ସମଗ୍ର ଲାଇସେନ୍ସ

ଧାରକ ହେବା ଉଚିତ୍)। ରିଫରାଲ୍ ସର୍ବଦା ସାହାଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥାଏ।

- ଯାଞ୍ଚ କରିନିଅନ୍ତୁ କି କଣ ତାଙ୍କର ବିଭିନ୍ନ ବୀମା ଉତ୍ପାଦ/ପଲିସୀ ବିଷୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଜ୍ଞାନ ରହିଛି।
- ତାକୁ ଆପଣଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ବୁଝିବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ଆପଣ କଣ ଚାହୁଁଥାନ୍ତି ଏହା ଜାଣିବା ଉଚିତ୍। ସର୍ବଦା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ କି ଆପଣ କେବଳ ସେହି ଉତ୍ପାଦ ବିଷୟରେ ବିଚାର କରୁଛନ୍ତି ଯାହା ଆପଣଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଟେ। ବଡ଼-ବଡ଼ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଏବଂ ବିକ୍ରି କରିବା ମାର୍ଗ ପ୍ରତି ସାବଧାନ ରୁହନ୍ତୁ। କେବଳ ତାହାରି ଉପରେ ବିଚାର କରନ୍ତୁ ଯାହା ଆପଣଙ୍କ କ୍ଷମତା ମଧ୍ୟରେ ଅଟେ।
- ମଧ୍ୟସ୍ଥ ଆପଣଙ୍କୁ ପଲିସୀର ଯେଉଁ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରୁଛନ୍ତି, ସେହି ବିଷୟରେ ପ୍ରଶ୍ନ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ତାକୁ ବୁଝି ନିଅନ୍ତୁ।
- ଏହା ଜାଣି ନିଜକୁ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ କରିନିଅନ୍ତୁ କି ଆପଣଙ୍କର ବଚନବଦ୍ଧତା କଣ ଅଟେ ତଥା ଆପଣଙ୍କୁ ନା କେବଳ ପଲିସୀ ନେବା ସମୟରେ ବରଂ ତାହାକୁ ସମର୍ପିତ କରିବା ସମୟରେ ବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ପ୍ରଦାନ ସମୟରେ କଣ ପରିଶୋଧ ବା ରାଶି ଦେବାକୁ ଅଛି।
- ଉତ୍ପାଦ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ବିବରଣୀକା ଏବଂ ବିକ୍ରି ସାହିତ୍ୟ ମାଗନ୍ତୁ ଯାହା ଉପରେ ଆପଣ ବିଚାର କରୁଛନ୍ତି ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥ ଯାହା ବିକ୍ରି କରିବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି। ମଧ୍ୟସ୍ଥଙ୍କୁ ଉତ୍ପାଦର ସମସ୍ତ ତଥ୍ୟ, କଭରର ସୀମା ଏବଂ ଯଥା ପ୍ରୟୋଜନୀୟ ଅପବର୍ଜନ ବିଷୟରେ ବୁଝାଇବା ନିମନ୍ତେ କୁହନ୍ତୁ।
- ଗୁଣବତ୍ତାପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ସମୟ ଅନୁସାରେ ସେବା ପ୍ରଦାନ ଉପରେ

ଜୋର ଦିଅନ୍ତୁ। ମଧ୍ୟସ୍ଥ ବିକ୍ରି ପୂର୍ବର ଆପୋସ ସମ୍ପର୍କର ପ୍ରତିବର୍ତ୍ତନ କାଳରୁ ଏହାର ଅନୁମାନ ଲଗାଯାଇ ପାରେ।

- ପ୍ରସ୍ତାବ ଫର୍ମ ନିଜେ ପୂରଣ କରନ୍ତୁ। ଖାଲି ପ୍ରସ୍ତାବ ଫର୍ମ ଉପରେ କଦାପି ସ୍ୱାକ୍ଷର କରନ୍ତୁ ନାହିଁ। ଯଦି ପ୍ରସ୍ତାବ ଫର୍ମର କୌଣସି ସର୍ତ୍ତ ଆପଣଙ୍କୁ ବୁଝିବାରେ ଅସୁବିଧା ହୁଏ ତେବେ ମଧ୍ୟସ୍ଥଙ୍କୁ ତାହା ବୁଝାଇବା ପାଇଁ କୁହନ୍ତୁ।
- ଯେତେବେଳେ ଆପଣ କୌଣସି ମଧ୍ୟସ୍ଥଙ୍କ ଜରିଆରେ ପ୍ରିମିୟମ ପରିଶୋଧ କରୁଛନ୍ତି ତେବେ ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତୁ କି ସେ ଏହା କରିବା ପାଇଁ ବୀମା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଅଧିକୃତ ଅଟନ୍ତି ଏବଂ ରୁଚକ ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ରସିଦ୍ ମାଗି ନିଅନ୍ତୁ।
- ଆପଣଙ୍କ ପଲିସୀ ପାଇବା ପରେ ତାହାକୁ ଉତ୍ତମ ରୂପେ ପଢନ୍ତୁ ଏବଂ ଯଦି ଆପଣ କୌଣସି ସର୍ତ୍ତ ବୁଝି ନ ପାରନ୍ତି ତେବେ ମଧ୍ୟସ୍ଥଙ୍କୁ ସମ୍ପର୍କ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ତାଙ୍କୁ ବୁଝାଇବା ପାଇଁ କୁହନ୍ତୁ। ମନେ ରଖନ୍ତୁ, ଜୀବନ ବୀମା ପଲିସୀ ଏବଂ ଡିନି ବର୍ଷରୁ ଅଧିକ ଅବଧି ବିଶିଷ୍ଟ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ବୀମା ପଲିସୀ ପାଇଁ ଏକ ପ୍ରୀ ଲୁକ୍ ଅବଧି ରହିଥାଏ। ଯେଉଁଥିରେ ଆପଣ ପଲିସୀ ଫେରସ୍ତ କରିପାରନ୍ତି ଯଦି ଆପଣ ସେଥିରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଉପରେ ସହମତ ନୁହଁନ୍ତି।
- ଦାବି କରିବାରେ ସାମିଲ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟସ୍ଥଙ୍କୁ ପ୍ରଶ୍ନ କରନ୍ତୁ। ଏବଂ ତାହାକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରୂପେ ବୁଝନ୍ତୁ। ଦାବି ମାମଲାରେ ଏପରି ଅନ୍ୟ ଏକଜେଡି ଥାଇପାରନ୍ତି ଯାହାଙ୍କୁ ବୀମା କମ୍ପାନୀ ବ୍ୟତୀତ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚୀତ କରିବାକୁ ପଡିଥାଏ। ଏହି ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ନିଅନ୍ତୁ କି ଆପଣଙ୍କଠାରୁ କଣ କରିବାର ଅପେକ୍ଷା ଅଛି।

3. ବୀମା ମଧ୍ୟସ୍ଥ ଉପରେ ସାଧାରଣତ ପଚରାଯାଉଥିବା ପ୍ରଶ୍ନ

ପ୍ର. ବୀମା ମଧ୍ୟସ୍ଥ କିଏ ଅଟନ୍ତି?

ଉ. ବୀମା ମଧ୍ୟସ୍ଥ ଅର୍ଥାତ୍ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏଜେଣ୍ଟସ୍, କର୍ପୋରେଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟସ୍ (ଯେଉଁଥିରେ ସାମିଲ ଅଟେ ବ୍ୟଙ୍କ୍) ଏବଂ ବ୍ରୋକର୍ସ- ଯେ ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ବୀମା କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ମଧ୍ୟସ୍ଥତା କରିଥାନ୍ତି। ବୀମା ମଧ୍ୟସ୍ଥଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସର୍ବେକ୍ଷକ ଏବଂ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ପ୍ରଶ୍ନାସକଙ୍କର ମଧ୍ୟ ସମାବେଶ ରହିଛି କିନ୍ତୁ ଏହି ମଧ୍ୟସ୍ଥ ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାରେ ସାମିଲ ହୋଇ ନଥାନ୍ତି। ସର୍ବେକ୍ଷକ ବୀମା କମ୍ପାନୀ ତରଫରୁ କ୍ଷତିର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିଥାନ୍ତି। ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ପ୍ରଶ୍ନାସକ ବୀମା କମ୍ପାନୀର ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ବୀମା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିଥାନ୍ତି।

ପ୍ର. ଏଜେଣ୍ଟ କିଏ ଅଟନ୍ତି?

ଉ. ଏଜେଣ୍ଟ ସେହି ବ୍ୟକ୍ତି ଅଟନ୍ତି ଯାହାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୀମା ଆଗ୍ରହ କରିବା ଏବଂ ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରାଧିକରଣ ଦ୍ୱାରା ଲାଇସେନ୍ସ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଏ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ବୀମା ପଲିସୀ ଜାରି ରଖିବା, ନବୀକରଣ ବା ରିଭାଇଭାଲ ସହିତ ବ୍ୟବସାୟ ସାମିଲ ଅଟେ। ଏଜେଣ୍ଟ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏଜେଣ୍ଟ ବା କର୍ପୋରେଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟ ହୋଇପାରନ୍ତି। ଯେପରି ନାମରୁ ପ୍ରତୀତ ହୋଇଥାଏ,

ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏଜେଣ୍ଟ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି ହୋଇଥାନ୍ତି ଯେ କୌଣସି ବୀମା କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିଥାନ୍ତି ଅପରପକ୍ଷରେ କର୍ପୋରେଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି ବିନା ମଧ୍ୟ ମଧ୍ୟସ୍ଥ ହୋଇଥାଏ ଯେ ବୀମା କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିଥାନ୍ତି।

ପ୍ର. କର୍ପୋରେଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟର ପଦାସୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅର୍ଥ କଣ?

ଉ. ପଦାସୀନ ବ୍ୟକ୍ତି ଅର୍ଥାତ୍ ଜଣେ ଅଧିକାରୀ ଯିଏ ସାଧାରଣତଃ ମାର୍କେଟିଂ ପରିଚାଳନା ପ୍ରଭାରିତ ହୋଇଥାନ୍ତି, ଯିଏକି ଲାଗୁ ନିୟମ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଲାଇସେନ୍ସ ଜାରି ବା ନବୀକରଣ କରିବା ପାଇଁ ବୀମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧିଷ୍ଟ ଏବଂ ପ୍ରାଧିକରଣ ଦ୍ୱାରା ଅଧିକୃତ ହୋଇଥିବେ।

ପ୍ର. କମ୍ପୋଜିଟ୍ ବୀମା ଏଜେଣ୍ଟ କିଏ ଅଟନ୍ତି?

ଉ. କମ୍ପୋଜିଟ୍ ବୀମା ଏଜେଣ୍ଟର ଅର୍ଥ ଜଣେ ବୀମା ଏଜେଣ୍ଟ ଯାହା ନିକଟରେ ଜୀବନ ବୀମାକର୍ତ୍ତା ଏବଂ ଜଣେ ସାଧାରଣ ବୀମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ବୀମା ଏଜେଣ୍ଟ ରୂପେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଲାଇସେନ୍ସ ରହିଛି।

ପ୍ର. ବୀମା ବ୍ରୋକର କିଏ ଅଟନ୍ତି?

ବୀମା ବ୍ରୋକର ଅର୍ଥାତ୍ ବୀମା ବିନିୟାମକ ଏବଂ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ ଦ୍ୱାରା ଲାଇସେନ୍ସକୃତ ସେହି ବ୍ୟକ୍ତି ଯିଏ ନିଜର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ବୀମା କମ୍ପାନୀଙ୍କ ସହିତ ବୀମା ଅନୁବନ୍ଧର ପ୍ରବନ୍ଧ କରନ୍ତି। ବୀମା

ବ୍ରୋକର ଏକାଧିକ ବୀମା କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିପାରନ୍ତି।

ପ୍ର. ଏଜେଣ୍ଟ ଏବଂ ବ୍ରୋକର ମଧ୍ୟରେ କଣ ପ୍ରାର୍ଥକ୍ୟ ରହିଛି?

ଉ. ଜଣେ ଏଜେଣ୍ଟ କେବଳ ଗୋଟିଏ ବୀମା କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରନ୍ତି (ଏକ ସାଧାରଣ, ଗୋଟିଏ ଜୀବନ ବା ଦୁଇଟି, ଯଦି ସେ ସ୍ୱାକ୍ଷ୍ୟ ବୀମା କମ୍ପାନୀ ବ୍ୟତୀତ ଜଣେ କମ୍ପୋଜିଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟ ଅଟନ୍ତି) ଯେତେବେଳେ କି ବ୍ରୋକର ଗୋଟିଏ ଜୀବନ ବା ସାଧାରଣ ବା ଦୁଇଟିରୁ ଅଧିକ କମ୍ପାନୀ ସହିତ ବ୍ୟବହାର କରିପାରନ୍ତି।

ପ୍ର. କଣ ସର୍ବେକ୍ଷକ ଏବଂ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ପ୍ରଶାସକ ବି ମଧ୍ୟସ୍ଥ ଅଟନ୍ତି?

ଉ. ସର୍ବେକ୍ଷକ ଏବଂ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ପ୍ରଶାସକଙ୍କୁ ବି ମଧ୍ୟସ୍ଥ କୁହାଯାଏ କିନ୍ତୁ ସେମାନେ ବୀମା ବିପଣନରେ ଜଡ଼ିତ ହୋଇ ନ ଥାନ୍ତି।

ପ୍ର. କଣ ଏଜେଣ୍ଟ ଏବଂ ବ୍ରୋକର୍ସଙ୍କର ଲାଇସେନ୍ସଧାରୀ ହେବା ଜରୁରୀ ଅଟେ?

ଉ. ହଁ, ଏଜେଣ୍ଟ ଏବଂ ବ୍ରୋକରଙ୍କ ନିକଟରେ ଜୀବନ ବୀମା ବା ସାଧାରଣ ବୀମା ବା ଦୁଇଟି ପାଇଁ ବୀମା ବିନିୟମାବଳୀ ଏବଂ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣଙ୍କ ଲାଇସେନ୍ସ ରହିଥିବା ଉଚିତ। ସେମାନେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଆଚାରଣ ସହିତା ଦ୍ୱାରା ବାନ୍ଧି ହୋଇଥାନ୍ତି।

ପ୍ର. କଣ ମଧ୍ୟସ୍ଥ ମୋ ଦ୍ୱାରା ଜମା କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଅପେକ୍ଷିତ ପ୍ରିମିୟମ ଉପରେ ଡିସକାଉଣ୍ଟ ଦେଇ ପାରିବେ?

ଉ. କୌଣସି ବି ମଧ୍ୟସ୍ଥ ଆପଣଙ୍କୁ ପଲିସୀ ନେଇଥିବା ହେତୁ ପ୍ରୋସାହିତ କରିବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କୁ କୌଣସି ଡିସକାଉଣ୍ଟର ପ୍ରସ୍ତାବ ଦେଇପାରନ୍ତି ନାହିଁ। ଯଦି ଏପରି କୌଣସି ପ୍ରଲୋଭନ ଦିଆଯାଏ ତେବେ ତାହା ବୀମା ନିୟମ 1938 ର ଧାରା 41 ର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ବୋଲି ବିବେଚିତ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ସେଥିରେ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ ପକ୍ଷ ଆଇନ୍ ଅନୁସାରେ ଦଣ୍ଡିତ ହୋଇଥାନ୍ତି।

ଆପଣଙ୍କୁ ପ୍ରିମିୟମ ଉପରେ ମିଳିବାକୁ ଥିବା କୌଣସି ବି ଡିସକାଉଣ୍ଟ ପଲିସୀ ଅନ୍ତର୍ଗତ ସର୍ଭର ଅଧୀନ ହେବ ଏବଂ ତାହା ବୀମା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ।

ଆଇଆରଡିଏ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପଲିସୀଧାରକ ସର୍ଭିସିଂ ଚର୍ଚ୍ଚ ଏରାଉଣ୍ଡ ଟାଇମ୍ (ଟିଏମଟି)

ସେବା	ଅଧିକତମ ଚର୍ଚ୍ଚ ଏରାଉଣ୍ଡ ଟାଇମ୍ (ଟିଏମଟି)
ସାଧାରଣ	
ପ୍ରଥମ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପଦାପକ ସୂଚନା ଦେବା ଯେଉଁଥିରେ ସାମିଲ ପଲିସୀର ଆବଶ୍ୟକତା/ଜାରୀ କରିବା/ରଦ	15 ଦିନ
ପ୍ରଥମ କପି ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା	30 ଦିନ
ପଲିସୀ ଜାରୀ କରିବା ପରେ ସେବା ନିବେଦନ ଯେଉଁ ଛୁଟି/ ପ୍ରଥମ ଡିପଜିଟ୍ ପ୍ରତ୍ୟର୍ପଣ ଅଣ-ଦାବି ସମ୍ପର୍କୀୟ ସେବା ନିବେଦନ ସମ୍ପର୍କିତ ଅଟେ	10 ଦିନ
ଜୀବନ ବୀମା	
ସମର୍ପଣ ମୂଲ୍ୟ ଆନୁଷ୍ଠି / ପେନସନ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟା	10 ଦିନ
ପରିପକ୍ୱତା ଦାବି / ସର୍ଭାଇଭାଲ କ୍ଲାଇ / ଦଣ୍ଡସ୍ୱରୂପ ସୁଧ ଦେୟ	15 ଦିନ
ଦାବି ଉପସ୍ଥାପନ ପରେ ଦାବି ଆବଶ୍ୟକତା ସୂଚୀତ କରିବା	15 ଦିନ
ଯାଞ୍ଚ ଆବଶ୍ୟକତା ବିନା ମୃତ୍ୟୁ ଦାବି ବନ୍ଦୋବସ୍ତ	30 ଦିନ
ଯାଞ୍ଚ ଆବଶ୍ୟକତା ସହିତ ମୃତ୍ୟୁ ଦାବି ବନ୍ଦୋବସ୍ତ/ରଦ	6 ମାସ
ସାଧାରଣ ବୀମା	
ସର୍ବେକ୍ଷଣ ରିପୋର୍ଟ କମା କରିବା	30 ଦିନ
ବୀମାକର୍ତ୍ତା ଦ୍ଵାରା ପୂରକ ରିପୋର୍ଟ ମାଗିବା	15 ଦିନ
ପ୍ରଥମ/ପୂରକ ସର୍ବେକ୍ଷଣ ରିପୋର୍ଟ ମଲିକା ପରେ ବନ୍ଦୋବସ୍ତ/ ଅସ୍ଵୀକୃତି	30 ଦିନ
ଅଭିଯୋଗ	
ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତବୀକାର	3 ଦିନ
ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ	15 ଦିନ

5. ଯଦି ଆପଣଙ୍କର କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ରହିଛି

ବୀମା ବିନିୟାମକ ଏବଂ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ (ଆଇଆରଡିଏ) କ
ଉପଭୋକ୍ତା ମାମଲା ବିଭାଗ ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ ଗ୍ରୀଏଭାନସ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ
ସିଷ୍ଟମ୍ (ଆଇଜିଏମ୍ଏସ୍) ଆରମ୍ଭ କରିଛି 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 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)
ଜରିଆରେ, ପତ୍ର (ଆପଣଙ୍କ ପତ୍ର ଗ୍ରାହକ ମାମଲା ବିଭାଗ, ବୀମା
ବିନିୟାମକ ଏବଂ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ, ଡୂତୀୟ ମହଲା, ପରିଶ୍ରମ ଭବନ,
ବର୍ଣ୍ଣୀର ବାଗ, ହାଇଦ୍ରାବାଦ: କୁ ସମୋକ୍ଷିତ କରନ୍ତୁ) ଜରିଆରେ, ବା
ଆଇଆରଡିଏ କଲ ସେଣ୍ଟରକୁ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରୀ ନଂ. 155255 ରେ କଲ୍ କରନ୍ତୁ
ଯାହା ମାଧ୍ୟମରେ ଆଇଆରଡିଏ ବୀମା କମ୍ପାନୀ ବିରୋଧରେ ଆପଣଙ୍କ
ଅଭିଯୋଗ ନିଃଶୁଳ୍କ ଦାଖଲ ହେବ ଏବଂ ଏଥି ସହିତ ତାହାର ସ୍ଥିତି ଉପରେ
ନଜର ରଖିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା କଲ୍ ସେଣ୍ଟର ଆଧାର ଉପରେ
ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମ ଭରି କଲ୍ ସେଣ୍ଟର ଆପଣଙ୍କ ସହାୟତା କରିଥାଏ ତଥା

ଯେଉଁଠି ବି ଆବଶ୍ୟକତା ହୋଇଥାଏ ଏହା ସିଧା ବୀମା କମ୍ପାନୀ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାରେ ସହାୟକ ହୋଇଥାଏ। ଏବଂ ବୀମା କମ୍ପାନୀଙ୍କ ଠିକଣା, ଫୋନ୍ ନମ୍ବର, ୱେବସାଇଟ୍ ବିବରଣ, ସମ୍ପର୍କ କ୍ରମାଙ୍କ, ଇମେଲ୍ ଆଇଡି ଇତ୍ୟାଦି ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସୂଚନା ଆପଣଙ୍କୁ ଦେଇଥାଏ। ଆଇଆରଡିଏ କଲ୍ ସେଣ୍ଟର 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 ରିଡ୍ରେସଲ ଅଫ୍ ପବ୍ଲିକ୍ ଗ୍ରୀଏଭାନ୍ସ ରୁଲ୍ସ, 1998 ର ସର୍ଭାନୁସାରେ ଇନ୍ସୁରାନ୍ସ୍ ଆୟୁରସମ୍ୟାନ୍ସ୍ 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।