

# మీ బీమా కంపెనీ మీ ఫిర్యాదులను పట్టించుకుంటోందా ?



మీ ఫిర్యాదులను మీ బీమా కంపెనీ వరిష్కరించకపోతే  
మీ ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి మరియు వాటి స్థితిని  
కనుగొనడానికి  
దయచేసి సంప్రదించండి-

**ఐఆర్డిఏ గ్రివెన్స్ కాల్ సెంటర్**

**టోల్ ఫ్రీ నం: 155255**

లేదా మాకు [complaints@irda.gov.in](mailto:complaints@irda.gov.in)కి

ఇమెయిల్ వంపవచ్చును.

మీరు [www.igms.irda.gov.in](http://www.igms.irda.gov.in)కి లాగ్ అన్ కావచ్చును



బీమా క్రమబద్ధీకరణ మరియు అభివృద్ధి అధికారవర్గం

**INSURANCE REGULATORY AND  
DEVELOPMENT AUTHORITY**

బీమా ప్రొత్సాహం, బీమా వినియోగదారుల వరిరక్షణ

[www.irda.gov.in](http://www.irda.gov.in)



**INSURANCE REGULATORY AND  
DEVELOPMENT AUTHORITY**



**బీమా మధ్యవర్తులు పైన  
చిన్న పుస్తకం**

# మీ బీమా కంపెనీ మీ ఫిర్యాదులను పట్టించుకుంటోందా ?



మీ ఫిర్యాదులను మీ బీమా కంపెనీ వరిష్కరించకపోతే  
మీ ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి మరియు వాటి స్థితిని  
కనుగొనడానికి  
దయచేసి సంప్రదించండి-

**ఐఆర్డిఏ గ్రివెన్స్ కాల్ సెంటర్**

**టోల్ ఫ్రీ నం: 155255**

లేదా మాకు [complaints@irda.gov.in](mailto:complaints@irda.gov.in)కి

ఇమెయిల్ వంపవచ్చును.

మీరు [www.igms.irda.gov.in](http://www.igms.irda.gov.in)కి లాగ్ అన్ కావచ్చును



ఇలాగో ఎమోషన్లను పెంచానో తగ్గిస్తానో తోచి వేస్తున్నాను.

బీమా క్రమబద్ధీకరణ మరియు అభివృద్ధి అధికారవర్గం

**INSURANCE REGULATORY AND  
DEVELOPMENT AUTHORITY**

బీమా ప్రాత్యాహం, బీమా వినియోగదారుల వరిరక్షణ

[www.irda.gov.in](http://www.irda.gov.in)



**INSURANCE REGULATORY AND  
DEVELOPMENT AUTHORITY**



**బీమా మధ్యవర్తులు పైన  
చిన్న పుస్తకం**

### విషయసూచిక

1. ఈ చిన్న పుస్తకం గురించి వివరణ	1
2. బీమా మధ్యవర్తులు	2
3. తరచుగా అడిగే ప్రశ్నలు	6
4. పాలసీదారుల సేవనందించే టిఎటిలు	10
5. మీకేదైనా వ్యధని కలిగించే సమస్య ఉంటే	11

### 1. ఈ చిన్న పుస్తకం గురించి వివరణ

బీమా నియంత్రణ మరియు అభివృద్ధి అధికారపర్గం (ఐఆర్డిఐ) వారి ద్వారా ఈ చిన్న పుస్తకం బీమా మధ్యవర్తులపై ఒక మార్గదర్శినిగా రూపొందించబడినది మరియు ఇది సాధారణ సమాచారం మాత్రమే అందజేస్తుంది. ఇందులో ఇవ్వబడిన సమాచారం ఏదీ కూడా సంబంధించిన చట్టాలను, నియమాలను, నిబంధనలను అధిగమించదు లేదా మార్చదు.

## 2. బీమా మధ్యవర్తులు

- బీమా అనేది ఒక సంక్లిష్టమైన పథకం, బీమా చేయబడిన వారికి లేదా ఒక మూడవ వ్యక్తికి, ఆచార్యుల కల్పించ బడిన సంభావ్యత జరిగిన సందర్భంలో నిర్దిష్టమైన నియమాలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా నష్టపరిహారం చెల్లిస్తామనే ఒక వాగ్దానాన్ని ఇది చేస్తుంది. దాదాపు చాలా మటుకు బీమా లావాదేవీలలో సాధారణంగా-ఒక బీమా ఏజెంట్లు ( ఒక వ్యక్తి లేదా సంస్థ) లేదా ఒక బీమా బ్రోకరు వంటి మధ్యవర్తి ఉంటాడు.
- వినియోగదారులు (బీమాపాలసీలను కొనుగోలుచేయాలనుకునేవారు) మరియు బీమా కంపెనీలు ( ఆ పాలసీలను అమ్ముజూపుతున్నవారు) మధ్య ఒక వారధిగా, బీమా మధ్యవర్తులు వనిచేస్తారు.
- ఐఆర్డిఎి ద్వారా బీమా బ్రోకర్లు లైసెన్సు ఇవ్వబడతారు మరియు బీమా నియంత్రణ మరియు అభివృద్ధి అధికారవర్గం (బీమా బ్రోకర్లు) నిబంధనలు, 2002 క్రింద యజమాన్యం చేయబడతారు. బీమా ఏజెంట్లు మరియు కార్పొరేట్ ఏజెంట్లు కూడా ఐఆర్డిఎి ద్వారా లైసెన్సు చేయబడతారు మరియు బీమా నియంత్రణ మరియు అభివృద్ధి అధికారవర్గం (విడి బీమా ఏజెంట్లు కు లైసెన్సు ఇవ్వడం) నిబంధనలు, 2002 క్రింద మరియు బీమా నియంత్రణ మరియు అభివృద్ధి అధికారవర్గం (కార్పొరేట్ ఏజెంట్లు కు లైసెన్సు ఇవ్వడం) నిబంధనలు, 2002 క్రింద వరుసగా యజమాన్యం చేయబడతారు. ఈ నిబంధనలు సంబంధిత మధ్యవర్తులకు కోడ్ ఆఫ్ కాండక్ట్ ని విధిస్తాయి.
- ఒక బీమా ఉత్పాదన యొక్క పూర్తి జీవిత చక్రంలో బీమా మధ్యవర్తి ఒక ప్రత్యేకమైన పాత్రని ఒక పోషించవలసి ఉంటుంది, అమ్మకం నుండి పాలసీకి సంబంధించిన సేవనందించడం, దావాని సమర్పించినప్పుడు దానికి

సేవనందించడం వరకూ వీరు పనిచేయవలసి ఉంటుంది. బీమా చేయాలనుకునే వారికి ఏది ఉత్తమమైనదో నిర్ణయించుకోవడానికి వీలుగా ప్రతిపాదిత ఆచార్యులను గురించి మధ్యవర్తి పూర్తిగా ప్రధానమైన సమాచారాన్ని అందజేయవలసి ఉంటుంది. బీమా చేయించుకోబోయే వారికి పూర్తి వెల్లడింపులు మరియు పారదర్శకంగా మధ్యవర్తి సలహా ఇవ్వవలసి ఉంటుంది. అమ్మకం పూర్తయిన తరువాత, ఖాతాదారుడు మరియు బీమా కంపెనీ వారి మధ్య పాలసీకి సేవనందించడానికి అలాగే దావా సమర్పించినప్పుడు తగిన సేవనందించడానికి మధ్యవర్తి ప్రభావవంతంగా సమన్వయం చేయాలి.

- బీమా కంపెనీ వారిపైనే కాకుండా మధ్యవర్తులపై కూడా, పాలసీదారుల హక్కులను పరిరక్షించడానికి ఐఆర్డిఎి నిబంధనలను నిర్ధారించింది. ఈ నిర్ధారించబడిన కర్తవ్యాల అమ్మకం సమయంలోనూ అలాగే పాలసీకి సేవనందించడంలో మరియు దావా సమర్పించినప్పుడు సేవనందించడానికి వర్తిస్తాయి.

### బీమా బ్రోకర్లతో వ్యవహరించడానికి తెలుసుకోవలసిన విషయాలు

- బీమా మధ్యవర్తులతో వ్యవహరించేటప్పుడు ఈ క్రింది వాటిని తనిఖీ చేసుకోవాలి:
- ఆ వ్యక్తి చెల్లె లైసెన్సును కలిగియున్నారా మరియు ఆ నిశ్చితమైన వ్యాపారానికి అనుమతించబడినారా అని అడిగి తనిఖీ చేసుకోవాలి. ఉదాహరణకు, మధ్యవర్తి ఒక జీవిత బీమా లేదా సాధారణ బీమా లేదా రెండింటికీ లైసెన్సుచేయబడి ఉండాలి (ఒక సంయుక్త లైసెన్సు కలిగియుండటం). దీని గురించి వాకబు చేయడం ఎల్లవేళలా సహాయపడుతుంది.

- పలు రకాల బీమా పాలీసీలు/పథకాల గురించి అతనికి లేదా ఆమెకి మంచి అవగాహన ఉందా అని తనిఖీ చేసుకోవాలి.
- మీ అవసరాలేమిటి మరియు మీరు కావలసినదేమిటో అతను లేదా ఆమె అర్థంచేసుకుని ఉండాలి. మీరు భరాయించగల పథకాలనే మీరు పరిగణలోనికి తీసుకోవాలి. పెద్దపెద్ద వాగ్దానాలు మరియు అతిగా అమ్మకాలు చేయాలని చూసేవారి బ్రీక్కుల వల్ల జాగ్రత్తగా ఉండాలి. మీరు దీనిని భరాయించగలరో వాటినే కొనేందుకు ప్రయత్నించండి .
- మధ్యవర్తి మీకు వివరించాలని ప్రయత్నిస్తున్న పాలీసీ నియమాలు మరియు షరతులను ప్రశ్నలను అడిగి అర్థం చేసుకోవాలి.
- మీ బాధ్యతలేమిటో మీరు అర్థం చేసుకున్నారని మీరు సంతృప్తి చెందాలి. కేవలం మీరు పాలీసీ తీసుకున్నప్పుడే కాకుండా దానిని మీరు సరెండర్ చేసినప్పుడు మీరు భరించవలసిన డబ్బు ఎంత లేదా మీరొక దాచా సమర్పించినప్పుడు మీకొచ్చే దెంత-వీటన్నిటని గురించి మీరు తెలుసుకోవాలి.
- మీరు పరిగణిస్తున్న లేదా మధ్యవర్తి అమ్మజూపుతున్న పాలీసీకి సంబంధించిన కరవత్రాలు లేదా సాహిత్యం గురించి అడగాలి. పథకాల పూర్తి విరాలను, ఆచూకదన ఆస్కారం మరియు వర్తించే మినహాయింపులేమిటో వివరించమని మధ్యవర్తిని అడగాలి.
- నాణ్యవంతమైన డెలివరీ మరియు సరైన సమయంలో సేవలందించాలని పట్టుబట్టాలి. మీతో మధ్యవర్తి పాలీసీ అమ్మడానికి ముందు దాని కోసం తిరుగుతున్నప్పుడు అతను ఆమె తీసుకునే సమయాన్ని బట్టి మీరు దీనిని బేరీజు వేసుకోవచ్చును.

- మీ అంతట మీరే ప్రతిపాదన పత్రాన్ని నింపాలి. ఖాళీ ప్రతిపాదన పత్రంపై ఎప్పుడూ సంతకం పెట్టకూడదు. మీకు అర్థం కానటువంటి పదాలు ప్రతిపాదన పత్రంలో మీరు చూస్తే, వాటిని వివరించమని మధ్యవర్తిని మీరు అడగాలి.
- మధ్యవర్తి ద్వారా మీరు కనుక డబ్బు చెల్లిస్తే, బీమా కంపెనీ ఇలా డబ్బు తీసుకోవడానికి అతనికి అధికారం ఇచ్చిందా అని తనిఖీ చేసుకోవాలి మరియు వెంటనే సంతకం పెట్టిన రసీదు కొరకు పట్టుబట్టి తీసుకోవాలి.
- మీ పాలీసీని మీరండుకున్న తరువాత, దానిని క్షుణ్ణంగా పరిశీలించాలి మరియు కొన్ని పదాలు మీకు అర్థం చేసుకోకపోతే, మీ మధ్యవర్తిని వెనవెంటనే సంప్రదించాలి మరియు వాటి గురించి వివరాలు చెప్పించుకోవాలి. మూడు సంవత్సరాలు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వ్యవధి ఉన్న జీవిత బీమాకి మరియు ఆరోగ్య బీమా పాలీసీలకు ప్రీ-లెక్ వ్యవధి అనే సాకర్యం ఉంటుందని గుర్తుంచుకోవాలి, ఈ సమయంలో పాలీసీ లోని నియమాలు మరియు షరతులకు మీరు అంగీకరించకపోతే, పాలీసీని మీరు తిప్పి పంపవచ్చును.
- దాచాని సమర్పించడానికి కావలసిన దస్తావేజులు మరియు ప్రక్రియల గురించి మధ్యవర్తిని ప్రశ్నించాలి మరియు వాటిని పూర్తిగా అర్థం చేసుకోవాలి. ఒక క్లెయిమును మీరు సమర్పిస్తున్నప్పుడు, బీమా కంపెనీకి కాకుండా మీరు తెలియజేయవలసిన విగిలిన సంస్థలు కూడా ఉండిఉండవచ్చును. అటువంటప్పుడు మీరు చేయవలసిన దేమిటో అనే దాని గురించి పూర్తి వివరాలు పొందాలి.

### 3. బీమా మధ్యవర్తుల గురించి తరచుగా అడిగే ప్రశ్నలు

**ప్రశ్న.** బీమా మధ్యవర్తి అంటే ఎవరు ?

**సమా.** బీమా మధ్యవర్తి అంటే అర్థం, వ్యక్తిగత ఏజంట్లు లేదా కార్పొరేట్ ఏజంట్లు, వీరిలో బ్యాంకులు మరియు బ్రోకర్లు కూడా కూడియుంటారు. -ఖాతాదారుడు మరియు బీమా కంపెనీ మధ్య వారు మధ్యవర్తిత్వం చేస్తారు. బీమా మధ్యవర్తులలో సర్వేయర్లు మరియు థర్డ్ పార్టీ ఎడ్మినిస్ట్రేటర్లు కూడా ఉంటారు, కాని ఈ మధ్యవర్తులు వ్యాపారాన్ని లభ్యం చేసుకోవడంలో ముడిపడియుండరు. బీమా కంపెనీల తరపున సర్వేయర్లు నష్టాలను మదింపుచేస్తారు. థర్డ్ పార్టీ ఎడ్మినిస్ట్రేటర్లు బీమా కంపెనీలకు ఆరోగ్య బీమాకి సంబంధించిన సేవలు అందజేస్తారు.

**ప్రశ్న.** ఏజెంటు అంటే ఎవరు ?

**సమా.** బీమా వ్యాపారాన్ని అభ్యర్థించడానికి మరియు లభ్యం చేసుకోవడానికి అధికార వర్గం ద్వారా లైసెన్సు జారీచేయబడి ఉన్న వ్యక్తిని ఏజెంటు అంటారు, పాలసీ కొనసాగింపుకు, పునరుద్ధరణకు లేదా బీమా పాలసీలను పునరుత్తేజవరచడానికి సంబంధించిన వసూలను కూడా మీరు చేస్తారు. ఏజెంటు అనే వారు ఒక వ్యక్తి కావచ్చును లేదా ఒక

కార్పొరేట్ ఏజెంటు కూడా కావచ్చును. ఒక విడి వ్యక్తి ఏజెంటు అయితే, పేరు సూచించినట్లుగా అతనొక వ్యక్తి, అతనొక బీమా కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించే మధ్యవర్తి, కార్పొరేట్ ఏజెంటు అంటే బీమా కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించే విడి వ్యక్తి కాని వారు.

**ప్రశ్న.** ఒక కార్పొరేట్ ఏజెంటు యొక్క నియుక్తుడైన వ్యక్తి అంటే ఏమిటి ?

**సమా.** నియుక్తుడైన వ్యక్తి అంటే ఒక అధికారి, సాధారణంగా ఇతను, బీమా కంపెనీ వారు నిర్దిష్టంగా తెలియపరచినట్లుగా మార్కెటింగ్ పనుల అధిపతిగా ఉంటారు మరియు వర్తించే నిబంధనల ప్రకారం లైసెన్సులను జారీ చేయడానికి లేదా పునరుద్ధరించడానికి అధికారవర్గం ద్వారా అధీకృతం చేయబడతారు.

**ప్రశ్న.** కాంపాజిట్ బీమా ఏజెంటు అంటే ఎవరు ?

**సమా.** కాంపాజిట్ బీమా ఏజెంటు అంటే ఒక జీవిత బీమా కంపెనీకి మరియు ఒక సాధారణ బీమా కంపెనీకి ఒక బీమా ఏజెంటుగా పనిచేయడానికి లైసెన్సుని కలిగియున్న వ్యక్తి.

**ప్రశ్న.** బీమా బ్రోకరు అంటే ఎవరు ?

**సమా.** ఒక బీమా బ్రోకరు అంటే బీమా నియంత్రణ మరియు అభివృద్ధి అధికారవర్గం ద్వారా లైసెన్సు ఇవ్వబడ్డ వ్యక్తి, తన కక్షిదారుల తరపున

బీమా కంపెనీలతో ఇతను బీమా ఒడంబడికలను చేయిస్తారు. ఒక బీమా బ్రోకరు ఒకటి కంటే ఎక్కువ బీమా కంపెనీలకు ప్రాతినిధ్య వహించవచ్చును.

**ప్రశ్న.** ఒక “ఏజెంటు” మరియు “బ్రోకరు” మధ్యవ్యత్యాసం ఏమిటి ?

**సమా.** ఏజెంటు ఒక బీమా కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహిస్తే ( ఒక సాధారణ, ఒక జీవిత బీమా లేదా అతను కనుక కాంపాజిట్ ఏజెంటు అయితే ఒక సాధారణ మరియు ఒక జీవిత బీమా ఆరోగ్య బీమా కంపెనీతో బాటుగా), ఒక బ్రోకరు ఒకటి కంటే ఎక్కువ జీవిత బీమా లేదా సాధారణ బీమా లేదా రెండింటికీ ప్రాతినిధ్యం వహించవచ్చును.

**ప్రశ్న.** “సర్వేయర్లు” మరియు “ధర్ట్ పార్టీ ఎడ్మినిస్ట్రేటర్లు” కూడా మధ్యవర్తులేనా ?

**సమా.** సర్వేయర్లు మరియు ధర్ట్ పార్టీ ఎడ్మినిస్ట్రేటర్లు కూడా మధ్యవర్తులుగా పిలువవచ్చును, కాని బీమా పాలసీలని మార్కెట్ చేయడంలో వీరు నిమగ్నమవుతారు.

**ప్రశ్న.** ఏజెంటు మరియు బ్రోకర్లు కూడా లైసెన్సు తీసుకోవాలా ?

**సమా.** అవును. బీమా క్రమబద్ధీకరణ మరియు అభివృద్ధి అధికారవర్గం

(ఐఆర్డిఐ) ద్వారా ఏజెంటు మరియు బ్రోకర్లు కూడా జీవిత బీమాకి లేదా సాధారణ బీమాకి లేదా రెండింటికీ లైసెన్సు చేయబడాలి. సంబంధిత నిబంధనలలో విధించిన కోడ్ ఆఫ్ కండక్ట్ కి వీరు కూడా కట్టుబడి ఉండాలి.

**ప్రశ్న.** నేను చెల్లించవలసిన ఉన్న ప్రీమియమ్ పైన మధ్యవర్తి డిస్కాంటు ఇవ్వవచ్చునా ?

**సమా.** పాలసీ తీసుకోమని మిమ్మల్ని మభ్యపెట్టడానికి మధ్యవర్తి ఎవ్వరూ కూడా డిస్కాంటును అందజూపకూడదు. అలాంటి ప్రలోభపెడితే, బీమా చట్టం, 1938 సెక్షన్ 41ని ఉల్లంఘించినట్లే మరియు దానితో ముడిపడియున్న అందరూ చట్టంలో పొందుపరచినట్లుగా దోషారోపణకు లోనవుతారు.

మీరందుకునే డిస్కాంటు ఏదైనా సరే, పాలసీ అనుమతించే నియమాలను బట్టే ఉంటుంది మరియు దానిని బీమా కంపెనీలే ఇస్తాయి.

**ఐఆర్డిఐ నిర్ధారించినట్లుగా  
పాలసీదారునికి సేవలందించడానికి వట్టే సమయం**

సేవ	గరిష్టంగా పట్టగల సమయం
<b>సాధారణ విషయాలు</b>	
ప్రఫాజల్ ను ప్రాసెస్ చేయడం మరియు రెక్లెయిమెంట్ / పాలసీ జారీకి/రద్దుతో సహా నిర్ణయాన్ని తెలియజేయడం	15 రోజులు
ప్రఫాజల్ కాపీ పొందడానికి	30 రోజులు
పాలసీని జారీచేసిన తరువాత తప్పులు/ప్రతిపాదన జమను తిరిగి ఇవ్వడం గురించిన అభ్యర్థనలు మరియు నాన్-క్లెయిమ్ సంబంధిత సేవ అభ్యర్థనలు	10 రోజులు
<b>జీవిత బీమా</b>	
నరెండర్ విలువ/వార్షిక మంజూరు మొత్తం(ఏన్యుటీ) /పెన్షను ప్రక్రియకు లోసుచేయడం	10 రోజులు
మెచ్యూరిటీ దావా/నర్మైస్ పల్ ప్రయోజనం/ జరిమానా పడ్డీ చెల్లించకపోవడం	15 రోజులు
దావాను సమర్పించిన తరువాత దావా అవసరాలను తెలియజేయడం	15 రోజులు
విచారణ అవసరం లేకుండా మరణ దావా పరిష్కారం	30 రోజులు
మరణ దావా పరిష్కారం/త్రోసీపుచ్చడం , విచారణ చేయవలసిన అవసరంతో	6 నెలలు
<b>సాధారణ బీమా</b>	
నర్వే నివేదిక సమర్పణ	30 రోజులు
బీమా కంపెనీ అనుబంధ నివేదిక కోరడం	15 రోజులు
మొదటి/అనుబంధ నివేదిక అందుకున్న తరువాత దావా పరిష్కారం/ నిరాకరణ	30 రోజులు
<b>ఫిర్యాదులు</b>	
ఫిర్యాదు అందినట్లు సమాచారం తెలియజేయడం	3 రోజులు
ఫిర్యాదుని పరిష్కరించడం	15 రోజులు

**5. మీ కేషిన్ వ్యవస్థను కలిగించే సమస్య ఉంటే?**

బీమా నియంత్రణ మరియు అభివృద్ధి అధికారవర్గం (ఐఆర్డిఐ) యొక్క వినియోగదారుల వ్యవహారాల విభాగం, ఇంటిగ్రేటెడ్ గ్రీవెన్స్ మేజ్మెంట్ సిస్టమ్(ఐజిఎమ్ఎస్)ను ప్రవేశపెట్టింది, ఇది ఫిర్యాదులను ఆన్లైన్లో నమోదుచేసుకోవడం మరియు దాని స్థితిని గమనించే ఒక సాధనం. మీరు మీ సమస్యని ముందుగా బీమా కంపెనీతో నమోదు చేసుకోవాలి మరియు కంపెనీ ద్వారా దానిని పరిష్కరించిన పద్ధతి మీకు సంతృప్తిని కలిగించకపోతే, దానిని ఐజిఎమ్ఎస్ ద్వారా ఐఆర్డిఐకి మీరు తీసుకుపోవచ్చును, దీనికి మీరు [www.igms.irda.gov.in](http://www.igms.irda.gov.in) కి లాగ్ ఆన్ అవ్వాలి. మీరు కనుక బీమా కంపెనీ వారి ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థను (గ్రీవెన్స్ సిస్టమ్) నేరుగా సంప్రదించలేకపోతే, బీమా కంపెనీతో మీ సమస్యని నమోదుచేసుకునే వెసులుబాటును కూడా ఐజిఎమ్ఎస్ పొందుపరుస్తుంది.

ఐజిఎమ్ఎస్ ద్వారా (అంటే వెబ్)మీ సమస్యని నమోదుచేసుకోవడమే కాకుండా, మీ ఫిర్యాదుని నమోదు చేసుకోవడానికి పలు రకాల ఇతర విధానాలు ఉన్నాయి-ఇ-మెయిల్ ద్వారా ([complaints@irda.gov.in](mailto:complaints@irda.gov.in)), లేఖ వ్రాయడం ద్వారా ( వినియోగదారుల వ్యవహారాల విభాగం, బీమా క్రమబద్ధీకరణ మరియు అభివృద్ధి అధికారవర్గం, 3వ అంతస్తు, పరిశ్రమ భవన్, బషీర్ బాగ్, హైదరాబాద్-4కి మీ లేఖని పంపండి) లేదా ఐఆర్డిఐ కాలి సెంటర్ని టోట్ ఫ్రీ నంబరు 1552555కి ఫోన్లో సంప్రదించండి, వీటన్నిటి ద్వారా ఐఆర్డిఐ



ఎలాంటి ఖర్చు లేకుండా బీమా కంపెనీలపై మీకున్న ఫిర్యాదులను నమోదు చేస్తుంది, అలాగే దాని స్థితిని గమనించడానికి సహకరిస్తుంది. కాల్ ఆధారంగా ఫిర్యాదుల పత్రాన్ని నింపడంలో కాల్ సెంటర్ మీకు సహకరిస్తుంది. అవసరమయినప్పుడల్లా, దీనికి బీమా కంపెనీ యొక్క చిరునామా, టెలిఫోను నంబరు, వెబ్‌సైట్ వివరాలు, ఇ-మెయిల్ ఐడి మొదలయిన వివరాలు మీకు అందజేయడం ద్వారా బీమా కంపెనీలతో నేరుగా ఫిర్యాదులను దాఖలుచేసే సౌకర్యాన్ని ఇది కల్పిస్తుంది. ఐఆర్డిఐ కాల్ సెంటర్ భావి వినియోగదారులకు మరియు పాలీసీ దారులకు సమగ్రమైన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది, 12 గంటలు x 6 రోజులు సేవను ఉదయం 8 గంటల నుండి రాత్రి 8 గంటల వరకూ సామవారం నుండి శనివారం వరకూ హింది, ఇంగ్లీషు మరియు పలు భారతీయ భాషలలో అందజేయబడుతున్నది. ఐఆర్డిఐతో ఫిర్యాదు నమోదు చేయబడితే, బీమా కంపెనీతో ఈ విషయం లేవనెత్తి పరిష్కారం దొరికేలా చేయడానికి వీలుకలిగిస్తుంది. ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి కంపెనీకి 15 రోజుల సమయం ఇవ్వబడుతుంది. అవసరమయితే, ఐఆర్డిఐ విచారణ జరుపుతుంది మరియు కూపీ లాగుతుంది. తదుపరి, వర్తించిన చోట, రిడ్రెసల్ ఆఫ్ పబ్లిక్ గ్రెవెన్సెస్ రూల్స్, 1998 నియమాల ప్రకారం బీమా లోక్‌పాల్‌ని సంప్రదించమని ఫిర్యాదుదారునికి ఐఆర్డిఐ నలహా ఇస్తుంది.

### నిరాకరణ

ఈ చిన్న పుస్తకం మీరు సాధారణ సమాచారాన్ని మాత్రమే అందజేయాలని ఉద్దేశించబడింది మరియు ఇది సంపూర్ణమైనది కాదు. ఇదొక బోధన చేయాలని తీసుకున్న చొరవ మాత్రమే మరియు మీకు న్యాయపరమైన సలహా ఇవ్వడానికి కాదు.

### విషయసూచిక

1. ఈ చిన్న పుస్తకం గురించి వివరణ	1
2. బీమా మధ్యవర్తులు	2
3. తరచుగా అడిగే ప్రశ్నలు	6
4. పాలసీదారుల సేవనందించే టిఎటిలు	10
5. మీకేదైనా వ్యధని కలిగించే సమస్య ఉంటే	11

### 1. ఈ చిన్న పుస్తకం గురించి వివరణ

బీమా నియంత్రణ మరియు అభివృద్ధి అధికారపర్గం (ఐఆర్డిఐ) వారి ద్వారా ఈ చిన్న పుస్తకం బీమా మధ్యవర్తులపై ఒక మార్గదర్శినిగా రూపొందించబడినది మరియు ఇది సాధారణ సమాచారం మాత్రమే అందజేస్తుంది. ఇందులో ఇవ్వబడిన సమాచారం ఏదీ కూడా సంబంధించిన చట్టాలను, నియమాలను, నిబంధనలను అధిగమించదు లేదా మార్చదు.

## 2. బీమా మధ్యవర్తులు

- బీమా అనేది ఒక సంక్లిష్టమైన పథకం, బీమా చేయబడిన వారికి లేదా ఒక మూడవ వ్యక్తికి, ఆచ్ఛాదన కల్పించ బడిన సంభావ్యత జరిగిన సందర్భంలో నిర్దిష్టమైన నియమాలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా నష్టపరిహారం చెల్లిస్తామనే ఒక వాగ్దానాన్ని ఇది చేస్తుంది. దాదాపు చాలా మటుకు బీమా లావాదేవీలలో సాధారణంగా-ఒక బీమా ఏజెంట్లు ( ఒక వ్యక్తి లేదా సంస్థ) లేదా ఒక బీమా బ్రోకరు వంటి మధ్యవర్తి ఉంటాడు.
- వినియోగదారులు (బీమాపాలసీలను కొనుగోలుచేయాలనుకునేవారు) మరియు బీమా కంపెనీలు ( ఆ పాలసీలను అమ్మజూపుతున్నవారు) మధ్య ఒక వారధిగా, బీమా మధ్యవర్తులు వనిచేస్తారు.
- ఐఆర్డిఎి ద్వారా బీమా బ్రోకర్లు లైసెన్సు ఇవ్వబడతారు మరియు బీమా నియంత్రణ మరియు అభివృద్ధి అధికారవర్గం (బీమా బ్రోకర్లు) నిబంధనలు, 2002 క్రింద యజమాన్యం చేయబడతారు. బీమా ఏజెంట్లు మరియు కార్పొరేట్ ఏజెంట్లు కూడా ఐఆర్డిఎి ద్వారా లైసెన్సు చేయబడతారు మరియు బీమా నియంత్రణ మరియు అభివృద్ధి అధికారవర్గం (విడి బీమా ఏజెంట్లు కు లైసెన్సు ఇవ్వడం) నిబంధనలు, 2002 క్రింద మరియు బీమా నియంత్రణ మరియు అభివృద్ధి అధికారవర్గం (కార్పొరేట్ ఏజెంట్లు కు లైసెన్సు ఇవ్వడం) నిబంధనలు, 2002 క్రింద వరుసగా యజమాన్యం చేయబడతారు. ఈ నిబంధనలు సంబంధిత మధ్యవర్తులకు కోడ్ ఆఫ్ కాండక్ట్ ని విధిస్తాయి.
- ఒక బీమా ఉత్పాదన యొక్క పూర్తి జీవిత చక్రంలో బీమా మధ్యవర్తి ఒక ప్రత్యేకమైన పాత్రని ఒక పోషించవలసి ఉంటుంది, అమ్మకం నుండి పాలసీకి సంబంధించిన సేవనందించడం, దావాని సమర్పించినప్పుడు దానికి

సేవనందించడం వరకూ వీరు పనిచేయవలసి ఉంటుంది. బీమా చేయాలనుకునే వారికి ఏది ఉత్తమమైనదో నిర్ణయించుకోవడానికి వీలుగా ప్రతిపాదిత ఆచ్ఛాదన గురించి మధ్యవర్తి పూర్తిగా ప్రధానమైన సమాచారాన్ని అందజేయవలసి ఉంటుంది. బీమా చేయించుకోబోయే వారికి పూర్తి వెల్లడింపులు మరియు పారదర్శకంగా మధ్యవర్తి సలహా ఇవ్వవలసి ఉంటుంది. అమ్మకం పూర్తయిన తరువాత, ఖాతాదారుడు మరియు బీమా కంపెనీ వారి మధ్య పాలసీకి సేవనందించడానికి అలాగే దావా సమర్పించినప్పుడు తగిన సేవనందించడానికి మధ్యవర్తి ప్రభావవంతంగా సమన్వయం చేయాలి.

- బీమా కంపెనీ వారిపైనే కాకుండా మధ్యవర్తులపై కూడా, పాలసీదారుల హక్కులను పరిరక్షించడానికి ఐఆర్డిఎి నిబంధనలను నిర్ధారించింది. ఈ నిర్ధారించబడిన కర్తవ్యాల అమ్మకం సమయంలోనూ అలాగే పాలసీకి సేవ నందించడంలో మరియు దావా సమర్పించినప్పుడు సేవనందించడానికి వర్తిస్తాయి.

### బీమా బ్రోకర్లతో వ్యవహరించడానికి తెలుసుకోవలసిన విషయాలు

- బీమా మధ్యవర్తులతో వ్యవహరించేటప్పుడు ఈ క్రింది వాటిని తనిఖీ చేసుకోవాలి:
- ఆ వ్యక్తి చెల్లె లైసెన్సును కలిగియున్నారా మరియు ఆ నిశ్చితమైన వ్యాపారానికి అనుమతించబడినారా అని అడిగి తనిఖీ చేసుకోవాలి. ఉదాహరణకు, మధ్యవర్తి ఒక జీవిత బీమా లేదా సాధారణ బీమా లేదా రెండింటికి లైసెన్సుచేయబడి ఉండాలి (ఒక సంయుక్త లైసెన్సు కలిగియుండటం). దీని గురించి వాకబు చేయడం ఎల్లవేళలా సహాయపడుతుంది.

- పలు రకాల బీమా పాలీసీలు/పథకాల గురించి అతనికి లేదా ఆమెకి మంచి అవగాహన ఉందా అని తనిఖీ చేసుకోవాలి.
- మీ అవసరాలేమిటి మరియు మీకు కావలసినదేమిటో అతను లేదా ఆమె అర్థంచేసుకుని ఉండాలి. మీరు భరాయించగల పథకాలనే మీరు పరిగణలోనికి తీసుకోవాలి. పెద్దపెద్ద వాగ్దానాలు మరియు అతిగా అమ్మకాలు చేయాలని చూసేవారి బ్రీక్కుల వల్ల జాగ్రత్తగా ఉండాలి. మీరు దీనిని భరాయించగలరో వాటినే కొనేందుకు ప్రయత్నించండి .
- మధ్యవర్తి మీకు వివరించాలని ప్రయత్నిస్తున్న పాలీసీ నియమాలు మరియు షరతులను ప్రశ్నలను అడిగి అర్థం చేసుకోవాలి.
- మీ బాధ్యతలేమిటో మీరు అర్థం చేసుకున్నారని మీరు సంతృప్తి చెందాలి. కేవలం మీరు పాలీసీ తీసుకున్నప్పుడే కాకుండా దానిని మీరు సరెండర్ చేసినప్పుడు మీరు భరించవలసిన డబ్బు ఎంత లేదా మీరొక దాచా సమర్పించినప్పుడు మీకొచ్చే దెంత-వీటన్నిటని గురించి మీరు తెలుసుకోవాలి.
- మీరు పరిగణిస్తున్న లేదా మధ్యవర్తి అమ్మజూపుతున్న పాలీసీకి సంబంధించిన కరవత్రాలు లేదా సాహిత్యం గురించి అడగాలి. పథకాల పూర్తి విరాలను, ఆచూకడన ఆస్కారం మరియు వర్తింపే మినహాయింపులేమిటో వివరించమని మధ్యవర్తిని అడగాలి.
- నాణ్యవంతమైన డెలివరీ మరియు సరైన సమయంలో సేవలందించాలని పట్టుబట్టాలి. మీతో మధ్యవర్తి పాలీసీ అమ్మడానికి ముందు దాని కోసం తిరుగుతున్నప్పుడు అతను ఆమె తీసుకునే సమయాన్ని బట్టి మీరు దీనిని బేరీజు వేసుకోవచ్చును.

- మీ అంతట మీరే ప్రతిపాదన పత్రాన్ని నింపాలి. ఖాళీ ప్రతిపాదన పత్రంపై ఎప్పుడూ సంతకం పెట్టకూడదు. మీకు అర్థం కానటువంటి పదాలు ప్రతిపాదన పత్రంలో మీరు చూస్తే, వాటిని వివరించమని మధ్యవర్తిని మీరు అడగాలి.
- మధ్యవర్తి ద్వారా మీరు కనుక డబ్బు చెల్లిస్తే, బీమా కంపెనీ ఇలా డబ్బు తీసుకోవడానికి అతనికి అధికారం ఇచ్చిందా అని తనిఖీ చేసుకోవాలి మరియు వెంటనే సంతకం పెట్టిన రసీదు కొరకు పట్టుబట్టి తీసుకోవాలి.
- మీ పాలీసీని మీరందుకున్న తరువాత, దానిని క్షుణ్ణంగా పరిశీలించాలి మరియు కొన్ని పదాలు మీకు అర్థం చేసుకోకపోతే, మీ మధ్యవర్తిని వెనవెంటనే సంప్రదించాలి మరియు వాటి గురించి వివరాలు చెప్పించుకోవాలి. మూడు సంవత్సరాలు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వ్యవధి ఉన్న జీవిత బీమాకి మరియు ఆరోగ్య బీమా పాలీసీలకు ప్రీ-లెక్ వ్యవధి అనే సాకర్యం ఉంటుందని గుర్తుంచుకోవాలి, ఈ సమయంలో పాలీసీ లోని నియమాలు మరియు షరతులకు మీరు అంగీకరించకపోతే, పాలీసీని మీరు తిప్పి పంపవచ్చును.
- దాచాని సమర్పించడానికి కావలసిన దస్తావేజులు మరియు ప్రక్రియల గురించి మధ్యవర్తిని ప్రశ్నించాలి మరియు వాటిని పూర్తిగా అర్థం చేసుకోవాలి. ఒక క్లెయిమును మీరు సమర్పిస్తున్నప్పుడు, బీమా కంపెనీకి కాకుండా మీరు తెలియజేయవలసిన విగిలిన సంస్థలు కూడా ఉండిఉండవచ్చును. అటువంటప్పుడు మీరు చేయవలసిన దేమిటో అనే దాని గురించి పూర్తి వివరాలు పొందాలి.

### 3. బీమా మధ్యవర్తుల గురించి తరచుగా అడిగే ప్రశ్నలు

**ప్రశ్న.** బీమా మధ్యవర్తి అంటే ఎవరు ?

**సమా.** బీమా మధ్యవర్తి అంటే అర్థం, వ్యక్తిగత ఏజంట్లు లేదా కార్పొరేట్ ఏజంట్లు, వీరిలో బ్యాంకులు మరియు బ్రోకర్లు కూడా కూడియుంటారు. -ఖాతాదారుడు మరియు బీమా కంపెనీ మధ్య వారు మధ్యవర్తిత్వం చేస్తారు. బీమా మధ్యవర్తులలో సర్వేయర్లు మరియు థర్డ్ పార్టీ ఎడ్మినిస్ట్రేటర్లు కూడా ఉంటారు, కాని ఈ మధ్యవర్తులు వ్యాపారాన్ని లభ్యం చేసుకోవడంలో ముడిపడియుండరు. బీమా కంపెనీల తరపున సర్వేయర్లు నష్టాలను మదింపుచేస్తారు. థర్డ్ పార్టీ ఎడ్మినిస్ట్రేటర్లు బీమా కంపెనీలకు ఆరోగ్య బీమాకి సంబంధించిన సేవలు అందజేస్తారు.

**ప్రశ్న.** ఏజెంటు అంటే ఎవరు ?

**సమా.** బీమా వ్యాపారాన్ని అభ్యర్థించడానికి మరియు లభ్యం చేసుకోవడానికి అధికార వర్గం ద్వారా లైసెన్సు జారీచేయబడి ఉన్న వ్యక్తిని ఏజెంటు అంటారు, పాలసీ కొనసాగింపుకు, పునరుద్ధరణకు లేదా బీమా పాలసీలను పునరుత్తేజవరచడానికి సంబంధించిన వసూలను కూడా మీరు చేస్తారు. ఏజెంటు అనే వారు ఒక వ్యక్తి కావచ్చును లేదా ఒక

కార్పొరేట్ ఏజెంటు కూడా కావచ్చును. ఒక విడి వ్యక్తి ఏజెంటు అయితే, పేరు సూచించినట్లుగా అతనొక వ్యక్తి, అతనొక బీమా కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించే మధ్యవర్తి, కార్పొరేట్ ఏజెంటు అంటే బీమా కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించే విడి వ్యక్తి కాని వారు.

**ప్రశ్న.** ఒక కార్పొరేట్ ఏజెంటు యొక్క నియుక్తుడైన వ్యక్తి అంటే ఏమిటి ?

**సమా.** నియుక్తుడైన వ్యక్తి అంటే ఒక అధికారి, సాధారణంగా ఇతను, బీమా కంపెనీ వారు నిర్దిష్టంగా తెలియపరచినట్లుగా మార్కెటింగ్ పనుల అధిపతిగా ఉంటారు మరియు వర్తించే నిబంధనల ప్రకారం లైసెన్సులను జారీ చేయడానికి లేదా పునరుద్ధరించడానికి అధికారవర్గం ద్వారా అధీకృతం చేయబడతారు.

**ప్రశ్న.** కాంపాజిట్ బీమా ఏజెంటు అంటే ఎవరు ?

**సమా.** కాంపాజిట్ బీమా ఏజెంటు అంటే ఒక జీవిత బీమా కంపెనీకి మరియు ఒక సాధారణ బీమా కంపెనీకి ఒక బీమా ఏజెంటుగా పనిచేయడానికి లైసెన్సుని కలిగియున్న వ్యక్తి.

**ప్రశ్న.** బీమా బ్రోకరు అంటే ఎవరు ?

**సమా.** ఒక బీమా బ్రోకరు అంటే బీమా నియంత్రణ మరియు అభివృద్ధి అధికారవర్గం ద్వారా లైసెన్సు ఇవ్వబడ్డ వ్యక్తి, తన కక్షిదారుల తరపున

బీమా కంపెనీలతో ఇతను బీమా ఒడంబడికలను చేయిస్తారు. ఒక బీమా బ్రోకరు ఒకటి కంటే ఎక్కువ బీమా కంపెనీలకు ప్రాతినిధ్య వహించవచ్చును.

**ప్రశ్న.** ఒక “ఏజెంటు” మరియు “బ్రోకరు” మధ్యవ్యత్యాసం ఏమిటి ?

**సమా.** ఏజెంటు ఒక బీమా కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహిస్తే ( ఒక సాధారణ, ఒక జీవిత బీమా లేదా అతను కనుక కాంపాజిట్ ఏజెంటు అయితే ఒక సాధారణ మరియు ఒక జీవిత బీమా ఆరోగ్య బీమా కంపెనీతో బాటుగా), ఒక బ్రోకరు ఒకటి కంటే ఎక్కువ జీవిత బీమా లేదా సాధారణ బీమా లేదా రెండింటికీ ప్రాతినిధ్యం వహించవచ్చును.

**ప్రశ్న.** “సర్వేయర్లు” మరియు “ధర్ట్ పార్టీ ఎడ్మినిస్ట్రేటర్లు” కూడా మధ్యవర్తులేనా ?

**సమా.** సర్వేయర్లు మరియు ధర్ట్ పార్టీ ఎడ్మినిస్ట్రేటర్లు కూడా మధ్యవర్తులుగా పిలువవచ్చును, కాని బీమా పాలసీలని మార్కెట్ చేయడంలో వీరు నిమగ్నమవుతారు.

**ప్రశ్న.** ఏజెంటు మరియు బ్రోకర్లు కూడా లైసెన్సు తీసుకోవాలా ?

**సమా.** అవును. బీమా క్రమబద్ధీకరణ మరియు అభివృద్ధి అధికారవర్గం

(ఐఆర్డిఐ) ద్వారా ఏజెంటు మరియు బ్రోకర్లు కూడా జీవిత బీమాకి లేదా సాధారణ బీమాకి లేదా రెండింటికీ లైసెన్సు చేయబడాలి. సంబంధిత నిబంధనలలో విధించిన కోడ్ ఆఫ్ కండక్ట్ కి వీరు కూడా కట్టుబడి ఉండాలి.

**ప్రశ్న.** నేను చెల్లించవలసిన ఉన్న ప్రీమియమ్ పైన మధ్యవర్తి డిస్కాంటు ఇవ్వవచ్చునా ?

**సమా.** పాలసీ తీసుకోమని మిమ్మల్ని మభ్యపెట్టడానికి మధ్యవర్తి ఎవ్వరూ కూడా డిస్కాంటును అందజూపకూడదు. అలాంటి ప్రలోభపెడితే, బీమా చట్టం, 1938 సెక్షన్ 41ని ఉల్లంఘించినట్లైతే మరియు దానితో ముడిపడియున్న అందరూ చట్టంలో పొందుపరచినట్లుగా దోషారోపణకు లోనవుతారు.

మీరందుకునే డిస్కాంటు ఏదైనా సరే, పాలసీ అనుమతించే నియమాలను బట్టి ఉంటుంది మరియు దానిని బీమా కంపెనీలే ఇస్తాయి.

**ఐఆర్డిఐ నిర్ధారించినట్లుగా  
పాలసీదారునికి సేవలందించడానికి వట్టే సమయం**

సేవ	గరిష్టంగా పట్టగల సమయం
<b>సాధారణ విషయాలు</b>	
ప్రఫాజల్‌ను ప్రాసెస్ చేయడం మరియు రెక్లెయిమెంట్ / పాలసీ జారీకి/రద్దుతో సహా నిర్ణయాన్ని తెలియజేయడం	15 రోజులు
ప్రఫాజల్ కాపీ పొందడానికి	30 రోజులు
పాలసీని జారీచేసిన తరువాత తప్పులు/ప్రతిపాదన జమను తిరిగి ఇవ్వడం గురించిన అభ్యర్థనలు మరియు నాన్-క్లెయిమ్ సంబంధిత సేవ అభ్యర్థనలు	10 రోజులు
<b>జీవిత బీమా</b>	
నరెండర్ విలువ/వార్షిక మంజూరు మొత్తం(ఏన్యుటీ) /పెన్షను ప్రక్రియకు లోసుచేయడం	10 రోజులు
మెచ్యూరిటీ దావా/నర్మైస్ పల్ ప్రయోజనం/ జరిమానా పడ్డీ చెల్లించకపోవడం	15 రోజులు
దావాను సమర్పించిన తరువాత దావా అవసరాలను తెలియజేయడం	15 రోజులు
విచారణ అవసరం లేకుండా మరణ దావా పరిష్కారం	30 రోజులు
మరణ దావా పరిష్కారం/త్రోసీపుచ్చడం , విచారణ చేయవలసిన అవసరంతో	6 నెలలు
<b>సాధారణ బీమా</b>	
నర్మైస్ నివేదిక సమర్పణ	30 రోజులు
బీమా కంపెనీ అనుబంధ నివేదిక కోరడం	15 రోజులు
మొదటి/అనుబంధ నివేదిక అందుకున్న తరువాత దావా పరిష్కారం/ నిరాకరణ	30 రోజులు
<b>ఫిర్యాదులు</b>	
ఫిర్యాదు అందినట్లు సమాచారం తెలియజేయడం	3 రోజులు
ఫిర్యాదుని పరిష్కరించడం	15 రోజులు

**5. మీ కేషిన్ వ్యవస్థను కలిగించే సమస్య ఉంటే?**

బీమా నియంత్రణ మరియు అభివృద్ధి అధికారవర్గం (ఐఆర్డిఐ) యొక్క వినియోగదారుల వ్యవహారాల విభాగం, ఇంటిగ్రేటెడ్ గ్రీవెన్స్ మేజ్మెంట్ సిస్టమ్(ఐజిఎమ్ఎస్)ను ప్రవేశపెట్టింది, ఇది ఫిర్యాదులను ఆన్లైన్లో నమోదుచేసుకోవడం మరియు దాని స్థితిని గమనించే ఒక సాధనం. మీరు మీ సమస్యని ముందుగా బీమా కంపెనీతో నమోదు చేసుకోవాలి మరియు కంపెనీ ద్వారా దానిని పరిష్కరించిన పద్ధతి మీకు సంతృప్తిని కలిగించకపోతే, దానిని ఐజిఎమ్ఎస్ ద్వారా ఐఆర్డిఐకి మీరు తీసుకుపోవచ్చును, దీనికి మీరు [www.igms.irda.gov.in](http://www.igms.irda.gov.in) కి లాగ్ ఆన్ అవ్వాలి. మీరు కనుక బీమా కంపెనీ వారి ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థను (గ్రీవెన్స్ సిస్టమ్) నేరుగా సంప్రదించలేకపోతే, బీమా కంపెనీతో మీ సమస్యని నమోదుచేసుకునే వెసులుబాటును కూడా ఐజిఎమ్ఎస్ పొందుపరుస్తుంది.

ఐజిఎమ్ఎస్ ద్వారా (అంటే వెబ్)మీ సమస్యని నమోదుచేసుకోవడమే కాకుండా, మీ ఫిర్యాదుని నమోదు చేసుకోవడానికి పలు రకాల ఇతర విధానాలు ఉన్నాయి-ఇ-మెయిల్ ద్వారా ([complaints@irda.gov.in](mailto:complaints@irda.gov.in)), లేఖ వ్రాయడం ద్వారా ( వినియోగదారుల వ్యవహారాల విభాగం, బీమా క్రమబద్ధీకరణ మరియు అభివృద్ధి అధికారవర్గం, 3వ అంతస్తు, పరిశ్రమ భవన్, బషీర్ బాగ్, హైదరాబాద్-4కి మీ లేఖని పంపండి) లేదా ఐఆర్డిఐ కాలి సెంటర్ని టోట్ ఫ్రీ నంబరు 1552555కి ఫోన్లో సంప్రదించండి, వీటన్నిటి ద్వారా ఐఆర్డిఐ

ఎలాంటి ఖర్చు లేకుండా బీమా కంపెనీలపై మీకున్న ఫిర్యాదులను నమోదు చేస్తుంది, అలాగే దాని స్థితిని గమనించడానికి సహకరిస్తుంది. కాల్ ఆధారంగా ఫిర్యాదుల పత్రాన్ని నింపడంలో కాల్ సెంటర్ మీకు సహకరిస్తుంది. అవసరమయినప్పుడల్లా, దీనికి బీమా కంపెనీ యొక్క చిరునామా, టెలిఫోను నంబరు, వెబ్సైట్ వివరాలు, ఇ-మెయిల్ ఐడి మొదలయిన వివరాలు మీకు అందజేయడం ద్వారా బీమా కంపెనీలతో నేరుగా ఫిర్యాదులను దాఖలుచేసే సౌకర్యాన్ని ఇది కల్పిస్తుంది. ఐఆర్డిఐ కాల్ సెంటర్ భావి వినియోగదారులకు మరియు పాలీసీ దారులకు సమగ్రమైన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది, 12 గంటలు x 6 రోజులు సేవను ఉదయం 8 గంటల నుండి రాత్రి 8 గంటల వరకూ సామవారం నుండి శనివారం వరకూ హింది, ఇంగ్లీషు మరియు పలు భారతీయ భాషలలో అందజేయబడుతున్నది. ఐఆర్డిఐతో ఫిర్యాదు నమోదు చేయబడితే, బీమా కంపెనీతో ఈ విషయం లేవనెత్తి పరిష్కారం దొరికేలా చేయడానికి వీలుకలిగిస్తుంది. ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి కంపెనీకి 15 రోజుల సమయం ఇవ్వబడుతుంది. అవసరమయితే, ఐఆర్డిఐ విచారణ జరుపుతుంది మరియు కూపీ లాగుతుంది. తదుపరి, వర్తించిన చోట, రిడ్రెసల్ ఆఫ్ పబ్లిక్ గ్రెవెన్సెస్ రూల్స్, 1998 నియమాల ప్రకారం బీమా లోక్పాలీని సంప్రదించమని ఫిర్యాదుదారునికి ఐఆర్డిఐ నలహా ఇస్తుంది.

### నిరాకరణ

ఈ చిన్న పుస్తకం మీరు సాధారణ సమాచారాన్ని మాత్రమే అందజేయాలని ఉద్దేశించబడింది మరియు ఇది సంపూర్ణమైనది కాదు. ఇదొక బోధన చేయాలని తీసుకున్న చొరవ మాత్రమే మరియు మీకు న్యాయపరమైన సలహా ఇవ్వడానికి కాదు.