

## നിങ്ങളുടെ ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനി നിങ്ങൾ പറയുന്നത് ശ്രദ്ധിക്കുന്നുണ്ടോ?



നിങ്ങളുടെ ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനി നിങ്ങളുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, ദയവായി ബന്ധപ്പെടുക

ഐആർഡിഎ ട്രിവൻസ് കോൾ സെന്റർ

**ട്രോൾ ഫ്രീ നം.: 155255**

നിങ്ങളുടെ പരാതികളെ റജിസ്റ്റർ ചെയ്യുവാനും അവയുടെ സ്ഥിതി കണ്ടെത്തുവാനും അഥവാ ഞങ്ങൾക്ക് [complaints@irda.gov.in](mailto:complaints@irda.gov.in) ൽ ഇ-മെയിൽ ചെയ്യുക



ഈ പൊതുതന്നെ വേദംവർക്കിനെ ഉദ്യമം നടത്തുന്നത്  
**ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ആന്റ് ഡവലപ്മെന്റ് അഥോറിറ്റി**  
**INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY**  
 ഇൻഷുറൻസിനെ വളർത്തുന്നു. ഇൻഷുർ ചെയ്യപ്പെട്ടവരെ സംരക്ഷിക്കുന്നു.  
[www.irda.gov.in](http://www.irda.gov.in)



ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ആന്റ് ഡവലപ്മെന്റ് അഥോറിറ്റി  
**INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY**



**ഇൻഷുറൻസ് ഇന്റർമിഡിയറീസിന്റേൽ ഒരു ലഘുപുസ്തകം**

**ഉള്ളടക്കം:**

1. ഈ ലഘുപുസ്തകത്തെ കുറിച്ച്	1
2. ഇൻഷുറൻസ് ഇന്റർമീഡിയറികൾ	2
3. പതിവായി ചോദിക്കുന്ന ചോദ്യങ്ങൾ	6
4. പോളിസിഹോൾഡർ സർവീസിങ്ങ് ടിഎടികൾ	10
5. നിങ്ങൾക്കൊരു പരാതി ഉണ്ടെങ്കിൽ	11

**1. ഈ ലഘുപുസ്തകത്തെ കുറിച്ച്**

ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി അന്റ് ഡെവലപ്മെന്റ് അഥോറിറ്റി (ഐആർഡിഎ) **ഇന്റർമീഡിയറിസിന്റേൽ** ഒരു വഴികാട്ടിയായി രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ഈ ലഘുപുസ്തകം സാമാന്യ വിവരങ്ങൾ മാത്രമാണ് നൽകുന്നത്. ഇതിൽ തന്നിട്ടുള്ള വിവരങ്ങളൊന്നും പ്രസക്തമായ നിയമം/ങ്ങൾ, ചട്ടം/ങ്ങൾ അഥവാ നിബന്ധന / കളുടെ വകുപ്പുകളെ പകരം വെക്കുകയോ പിന്തള്ളുകയോ ചെയ്യുന്നില്ല.

## 2. ഇൻഷുറൻസ് ഇന്റർമീഡിയറികൾ

- ഇൻഷുറൻസ് എന്നാൽ ഒരു പരിരക്ഷിത ആകസ്മികത സംഭവിച്ചെങ്കിൽ നിർദിഷ്ടമായ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമായി ഇൻഷുറർസ് വ്യക്തിക്കോ മൂന്നാം കക്ഷിക്കോ നഷ്ടപരിഹാരം കൊടുക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു വാഗ്ദാനത്തെ പ്രതിനിധാനം ചെയ്യുന്ന ഒരു സങ്കീർണ്ണ ഉൽപന്നമാണ്. മിക്ക ഇൻഷുറൻസ് ഇടപാടുകളിലും സാധാരണയായി ഒരു ഇന്റർമീഡിയറി ഉണ്ട് - ഒരു ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റ് (വ്യക്തി അഥവാ കോർപറേറ്റ്) അഥവാ ഒരു ഇൻഷുറൻസ് ബ്രോക്കർ.
- ഇൻഷുറൻസ് ഇന്റർമീഡിയറികൾ, ഉപഭോക്താക്കൾക്കും (ഇൻഷുറൻസ് പോളിസികൾ വാങ്ങുവാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നവർ) ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികൾക്കും (അത്തരം പോളിസികൾ വിൽക്കുവാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നവർ) ഇടയിലുള്ള ഒരു പാലമായി പ്രവർത്തിക്കുന്നു.
- ഇൻഷുറൻസ് ബ്രോക്കർമാർക്ക് ഐആർഡിഎയാണ് ലൈസൻസ് നൽകുന്നത് ഒപ്പം ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ആന്റ് ഡെവലപ്മെന്റ് അഥോറിറ്റി (ഇൻഷുറൻസ് ബ്രോക്കർമാർ) റെഗുലേഷൻസ്, 2002 കൊണ്ട് ഭരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുക്കളായ വ്യക്തികൾക്കും കോർപറേറ്റ് ഏജന്റുക്കൾക്കും ഐആർഡിഎ ലൈസൻസ് നൽകുകയും യഥാക്രമം ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ആന്റ് ഡെവലപ്മെന്റ് അഥോറിറ്റി (ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റ്സ് ആയാ വ്യക്തികളുടെ ലൈസൻസിങ്) റെഗുലേഷൻസ്, 2000 പ്രകാരം ഭരിക്കപ്പെട്ടതുമാണ് കൂടാതെ ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ആന്റ് ഡെവലപ്മെന്റ് അഥോറിറ്റി (കോർപറേറ്റ് ഏജന്റുക്കളുടെ ലൈസൻസിങ്) റെഗുലേഷൻസ്, 2002 പ്രകാരവും. അതാത് ഇന്റർമീഡിയറികൾക്കുള്ള പെരുമാറ്റ സംഹിതയെ ഈ നിബന്ധനകൾ നിശ്ചയിക്കുന്നു.
- ഒരു പ്രോഡക്ട് വിൽപന നടന്ന സമയം മുതൽ പോളിസി സർവീസിങ് കാലത്തിലൂടെ, ക്ലെയിം സർവീസിങ്

വരെയുള്ള ജീവിത ചക്രത്തിലുടനീളം ഒരു ഇന്റർമീഡിയറിക്ക് വ്യക്തമായി നിർവചിച്ചിട്ടുള്ള പങ്ക് വഹിക്കുവാനുണ്ട്. അഭ്യർത്ഥിക്കുന്ന വ്യക്തിക്ക് ഏറ്റവും മികച്ച പ്രോഡക്ട് ഏതെന്ന് നിശ്ചയിക്കുവാൻ സാധ്യമാകും വിധം ഒരു അഭ്യർത്ഥിച്ച പരിരക്ഷയുടെ കാര്യത്തിൽ എല്ലാ വസ്തുനിഷ്ഠമായ വിവരങ്ങളും ഒരു ഇന്റർമീഡിയറി നൽകുന്നതാണ്. അഭ്യർത്ഥിക്കുന്ന വ്യക്തിയെ പൂർണ്ണമായ വെളിപ്പെടുത്തലുകളും സുതാര്യ തയ്യം കൊണ്ട് ഇന്റർമീഡിയറി അഭ്യർത്ഥിക്കുന്ന വ്യക്തിയെ ഉപദേശിക്കുമെന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു. വിൽപന നടന്ന ശേഷം, ഈ ഇന്റർമീഡിയറി പോളിസി സർവീസിങ്ങിനും ക്ലെയിം സർവീസിങ്ങിനുമായി കസ്റ്റമർക്കും ഇൻഷുറർക്കും ഇടയിൽ ഫലപ്രദമായ സമന്വയം നടത്തണം.

- പോളിസിധാരകരുടെ താൽപര്യങ്ങളെ സംരക്ഷിക്കുന്നതിനായി ഇൻഷുറർമാർക്കുമേൽ മാത്രമല്ല ഇന്റർമീഡിയറികൾക്കുമേലും ചുമതലകൾ വ്യക്തമാക്കി ഐആർഡിഎ നിബന്ധനകൾ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്. വിൽപനയുടെ സമയത്തും അതുപോലെതന്നെ പോളിസി സർവീസിങ്ങിലും ക്ലെയിം സർവീസിങ്ങിലും ചുമതലകളെ ഇവ നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.

## ഇൻഷുറൻസ് ഇന്റർമീഡിയറികളുമായി ഇടപാടുകൾ നടത്തുന്നതിനുള്ള ഉപായങ്ങൾ

- ഇൻഷുറൻസ് ഇന്റർമീഡിയറികൾക്കൊപ്പം ഇടപാടുകൾ നടത്തുമ്പോൾ താഴെപ്പറയുന്നവ പരിശോധിക്കുക:
- ആ വ്യക്തിക്ക് സാധ്യതയുള്ള ഒരു ലൈസൻസ് ഉണ്ടോ എന്നും അത്തരം പ്രത്യേക ബിസിനസിന് അധികാരമുണ്ടോ എന്നും ചോദിക്കുകയും പരിശോധിക്കുകയും ചെയ്യുക. ഉദാഹരണത്തിന്, ഇന്റർമീഡിയറി ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് അഥവാ ജനറൽ ഇൻഷുറൻസ് അഥവാ അവ രണ്ടും വിൽക്കുവാൻ അംഗീകാരം ഉണ്ടായിരിക്കണം (ഒരു കമ്പോസിറ്റ് ലൈസൻസ് വേണം). ഒരു പരിശോധന എല്ലായ്പ്പോഴും സഹായകമാണ്.

- വിവിധ ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപന്നങ്ങൾ/പോളിസികൾ സംബന്ധിച്ച് അയാൾക്ക് അഥവാ അവർക്ക് നല്ല അറിവുണ്ടോ എന്ന് പരിശോധിക്കുക.
- നിങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങളേയും നിങ്ങൾ എന്താണ് തേടുന്നതെന്നും അയാൾ അഥവാ അവർ മനസിലാക്കേണ്ടതാണ്. നിങ്ങൾക്ക് താങ്ങാൻ കഴിയുന്ന ഉൽപന്നങ്ങൾ മാത്രമെ നിങ്ങൾ പരിഗണിക്കുകയുള്ളൂ എന്ന് എല്ലായ്പ്പോഴും ഉറപ്പുവരുത്തുക. ഉയർന്ന വാഗ്ദാനങ്ങളും അമിതമായ വിൽപനാ തന്ത്രങ്ങളേയും സൂക്ഷിക്കുക. നിങ്ങൾക്ക് താങ്ങാൻ കഴിയുന്നവ മാത്രം പരിഗണിക്കുക.
- ചോദ്യങ്ങൾ ചോദിക്കുകയും ഇന്റർമീഡിയറി നിങ്ങളോട് വിശദീകരിക്കുവാൻ ശ്രമിക്കുന്ന പോളിസിയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും മനസിലാക്കുകയും വേണം.
- നിങ്ങളുടെ പ്രതിബദ്ധതകൾ എന്തെല്ലാമെന്ന് നിങ്ങൾക്ക് മനസിലായെന്നതിന് നിങ്ങൾക്ക് സംതുപ്തി ഉണ്ടായിരിക്കണം. നിങ്ങൾ പോളിസി എടുക്കുമ്പോൾ മാത്രമല്ല, എന്തെല്ലാം തുകകളാണ് നിങ്ങൾ അടയ്ക്കേണ്ടതെന്ന് ഒരു പോളിസി എടുക്കുമ്പോൾ മാത്രമല്ല, അതിനെ നിങ്ങൾ സറണ്ടർ ചെയ്യുമ്പോൾ അഥവാ ഒരു ക്ലെയിം ഉയർത്തുമ്പോൾ മനസിലാക്കിയിരിക്കണം.
- നിങ്ങൾ പരിഗണിക്കുന്ന അഥവാ ഇന്റർമീഡിയറി വിൽക്കുവാൻ ശ്രമിക്കുന്ന ഉൽപന്നവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ലഘുലേഖകളും വിൽപന സാഹിത്യവും തരുവാൻ ആവശ്യപ്പെടുക. ഉൽപന്നങ്ങളുടെ മുഴുവൻ വസ്തുവുമിരിക്കും, പരിരക്ഷയുടെ വ്യാപ്തിയും, ഉൾപ്പെടാത്തവയും, ബാധകമായവിധം വിശദീകരിക്കുവാൻ ഇന്റർമീഡിയറിയോട് ആവശ്യപ്പെടുക.
- എത്തിക്കുന്നതിൽ ഗുണമേന്മയും തക്കസമയത്തെ സേവനവും വേണമെന്ന് നിഷ്കർഷിക്കുക. വിൽപനക്ക് മുൻപുള്ള കാലത്ത് നിങ്ങളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ ഇന്റർമീഡിയറി നിങ്ങളെ സന്ദർശിക്കുന്നതിന് എടുക്കുന്ന

- സമയത്തിൽനിന്ന് അയാളെ അഥവാ അവരെ നിങ്ങൾക്ക് മനസിലാക്കാം
- അഭ്യർത്ഥനാപത്രം നിങ്ങൾ തന്നെ പൂരിപ്പിക്കുക. ഒരിക്കലും ഒരുകാലത്തും പൂരിപ്പിക്കാത്ത അഭ്യർത്ഥനാ പത്രത്തിൽ ഒപ്പിടരുത്. അഭ്യർത്ഥനാ പത്രത്തിൽ നിങ്ങൾക്കു മനസിലാക്കാത്ത വ്യവസ്ഥകൾ നിങ്ങൾ കണ്ടാൽ, അതിനെ വിശദമാക്കുന്നതിന് ഇന്റർമീഡിയറിയോട് ആവശ്യപ്പെടുക.
  - ഒരു ഇന്റർമീഡിയറി വഴിയാണ് നിങ്ങൾ പ്രീമിയം അടക്കുന്നതെങ്കിൽ, അത് നടത്തുവാൻ അയാൾക്ക് ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനി അധികാരം നൽകിയിട്ടുണ്ടോ എന്ന് പരിശോധിക്കുകയും ഉടനെത്തന്നെ ഒരു ഒപ്പിട്ട രശീതി ആവശ്യപ്പെടുകയും ചെയ്യുക.
  - നിങ്ങൾക്ക് പോളിസി ലഭിച്ച ശേഷം, അത് ശ്രദ്ധിച്ച് വടയിക്കുകയും, ഏതെങ്കിലും വ്യവസ്ഥകൾ നിങ്ങൾക്ക് മനസിലായില്ലെങ്കിൽ ഇന്റർമീഡിയറിയെ ബന്ധപ്പെട്ട് അവയെ വിശദീകരിച്ചു തരുവാൻ ആവശ്യപ്പെടുകയും വേണം. ഇതോർക്കുക, മൂന്നു വർഷമോ കൂടുതലോ കാലത്തേക്കുള്ള ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസിന്റേയും ആരോഗ്യ ഇൻഷുറൻസിന്റേയും പോളിസിക്ൾക്ക് ഒരു സൗജന്യമായ പരിക്ഷണ കാലഘട്ടം ഉണ്ട്, ഇക്കാലത്ത് അതിലെ നിബന്ധനകളോടും വ്യവസ്ഥകളോടും നിങ്ങൾ സമ്മതിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ നിങ്ങൾക്ക് പോളിസി തിരികെ കൊടുക്കാവുന്നതാണ്.
  - ഒരു ക്ലെയിം നടത്തുന്നതിന് ആവശ്യമായ രേഖകളേയും നടപടിക്രമങ്ങളേയും കുറിച്ച് ഇന്റർമീഡിയറിയോട് ചോദ്യങ്ങൾ ചോദിക്കുകയും അവയെ പൂർണ്ണമായി മനസിലാക്കുകയും ചെയ്യുക. ഒരു ക്ലെയിം ഉന്നയിക്കുമ്പോൾ, ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയെ കൂടാതെ നിങ്ങൾ അറിയിക്കേണ്ടതായ മറ്റു ഏജൻസികളും ഉണ്ടായേക്കാം. നിങ്ങൾ എന്തെല്ലാം ചെയ്യണമെന്നാണ് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നതെന്ന് സംബന്ധിച്ച പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ നേടുക.

**3. ഇൻഷുറൻസ് ഇന്റർമീഡിയറികളെ കുറിച്ച് കൂടക്കൂടെ ചോദിക്കുന്ന ചോദ്യങ്ങൾ**

**ചോ. ഒരു ഇൻഷുറൻസ് ഇന്റർമീഡിയറി ആരാണ്?**

**ഉ.** ഒരു ഇൻഷുറൻസ് ഇന്റർമീഡിയറി എന്നാൽ വ്യക്തിയായ ഏജന്റുകൾ, കോർപറേറ്റ് ഏജന്റുകൾ - ഇതിൽ ബാങ്കുകളും ബ്രോക്കർമാരും ഉൾപ്പെടുന്നു - അവർ കസ്റ്റമർക്കും ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിക്കും ഇടയിൽ ഇന്റർമീഡിയേറ്റ് ചെയ്യുന്നു. സർവ്വേയർമാരും തേർഡ് പാർട്ടി അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റർമാരും ഇൻഷുറൻസ് ഇന്റർമീഡിയറിയിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു പക്ഷെ ഈ ഇന്റർമീഡിയറികൾ ബിസിനസ് നേടിയെടുക്കുന്നതിൽ വ്യാപൃതരല്ല. ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികളെ പ്രതിനിധീകരിച്ച് വന്ന നഷ്ടങ്ങളെ സർവ്വേയർമാർ വിലയിരുത്തുന്നു. ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികൾക്കു വേണ്ടി ആരോഗ്യ ഇൻഷുറൻസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട സേവനങ്ങൾ തേർഡ് പാർട്ടി അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റർമാർ നൽകിവരുന്നു.

**ചോ. ഒരു ഏജന്റ് എന്നാൽ ആരാണ്?**

**ഉ.** ഒരു ഏജന്റ് എന്നാൽ ഇൻഷുറൻസിന്റെ പോളിസി കളുടെ തുടരൽ, പുതുക്കൽ അഥവാ നവീകരിക്കൽ സംബന്ധിത ബിസിനസ് ഉൾപ്പെടെ ഇൻഷുറൻസ് ബിസിനസ് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നതിനും നേടുന്നതിനും അധികാരികൾ അംഗീകാരം നൽകിയിട്ടുള്ള ഒരു വ്യക്തി. ഒരു ഏജന്റ് ഒരു വ്യക്തിയാകാം അല്ലെങ്കിൽ ഒരു കോർപറേറ്റ് ഏജന്റ് ആകാം. ഒരു വ്യക്തിയായ ഏജന്റ്, അതിലെ പേര് വ്യക്തമാക്കുന്ന പോലെ, ഒരു ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയെ പ്രതിനിധാനം ചെയ്യുന്ന ഒരു

ഇന്റർമീഡിയറി ആയ ഒരു വ്യക്തിയാണ് അതേ സമയം ഒരു കോർപറേറ്റ് ഏജന്റ്, ഒരു ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയെ പ്രതിനിധാനം ചെയ്യുന്ന ഒരു വ്യക്തിയല്ലാത്ത ഒരു ഇന്റർമീഡിയറി ആയ ഒരു കോർപറേറ്റ് ഏജന്റ് ആണ്.

**ചോ. ഒരു കോർപറേറ്റ് ഏജന്റിന്റെ നിയുക്ത വ്യക്തി എന്നാൽ എന്താണ്?**

**ഉ.** ഒരു നിയുക്ത വ്യക്തി എന്നാൽ, ബാധകമായ നിബന്ധനകൾ പ്രകാരം ലൈസൻസുകൾ കൊടുക്കുവാൻ അഥവാ പുതുക്കുവാൻ അധികാരികളാൽ അധികാരപ്പെടുത്തിയതും ഒരു ഇൻഷുറർ വഴി നിർദിഷ്ടമായി പൊതുവെ മാർക്കറ്റിങ്ങ് പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ ചുമതലയും ഉള്ള ഒരു ഉദ്യോഗസ്ഥൻ ആണ്.

**ചോ. ഒരു കമ്പോസിറ്റ് ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റ് ആരാണ്?**

**ഉ.** ഒരു കമ്പോസിറ്റ് ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റ് എന്നാൽ ഒരു ലൈഫ് ഇൻഷുറർക്കും ഒരു ജനറൽ ഇൻഷുറർക്കും വേണ്ടി ഒരു ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റ് ആയി പ്രവർത്തിക്കുവാൻ ലൈസൻസ് ലഭിച്ചിട്ടുള്ള ഒരു ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റ്.

**ചോ. ഒരു ഇൻഷുറൻസ് ബ്രോക്കർ ആരാണ്?**

**ഉ.** ഒരു ഇൻഷുറൻസ് ബ്രോക്കർ എന്നാൽ, തന്റെ കക്ഷികളെ പ്രതിനിധീകരിച്ച് ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികൾക്കൊപ്പം ഇൻഷുറൻസ് കരാറുകൾ ഏർപ്പെടുത്തുന്നതും ഇൻഷുറൻസ് ഹെഡ്വേർ ആന്റ് ഡെവലപ്മെന്റ് അഥോറിറ്റിയോട് അംഗീകരിക്കപ്പെട്ടതുമായ ഒരു വ്യക്തി.

**ചോ.** ഒരു ഏജന്റും ഒരു ബ്രോക്കറും തമ്മിലുള്ള വ്യത്യാസമെന്ത്?

**ഉ.** ഒരു ഏജന്റ് പ്രതിനിധാനം ചെയ്യുന്നത് ഒരു ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയെ മാത്രമാണെന്നിരിക്കെ (ഒരു ഹെൽത്ത് ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയിൽനിന്നും വ്യത്യസ്തമായി, ഒരു ജനറൽ, ഒരു ലൈഫ് അഥവാ അയാൾ ഒരു കമ്പോസിറ്റ് ഏജന്റ് ആണെങ്കിൽ ഇവ രണ്ടും), ഒരു ബ്രോക്കർ ഒന്നിലേറെ ലൈഫ് അഥവാ ജനറൽ അഥവാ രണ്ടും കൈകാര്യം ചെയ്യും.

**ചോ.** സർവേയർമാരും തേർഡ് പാർട്ടി അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റർമാരും കൂടി ഇന്റർമിഡിയറികൾ ആണോ?

**ഉ.** സർവേയർമാരേയും തേർഡ് പാർട്ടി അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റർമാരേയും കൂടി ഇന്റർമിഡിയറികൾ എന്നു വിളിക്കാം പക്ഷെ അവർ ഇൻഷുറൻസിന്റെ മാർക്കറ്റിങ്ങിൽ ഏർപ്പെടുന്നില്ല.

**ചോ.** ഏജന്റുമാർക്കും ബ്രോക്കർമാർക്കും ലൈസൻസ് ആവശ്യമാണോ?

**ഉ.** അതെ. ഏജന്റുകൾക്കും ബ്രോക്കർമാർക്കും ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് അഥവാ ജനറൽ ഇൻഷുറൻസ് അഥവാ ഇവ രണ്ടിനും വേണ്ടി ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ആന്റ് ഡെവലപ്മെന്റ് അഥോറിറ്റി (ഐആർഡിഎ) നൽകുന്ന ലൈസൻസ് ആവശ്യമാണ്. അതാത് നിബന്ധനകളിൽ വിവരിച്ചിട്ടുള്ള ഒരു ആചാര സംഹിതയാൽ അവർ ബന്ധിതരുമാണ്.

**ചോ.** ഞാൻ അടയ്ക്കേണ്ടതായ പ്രീമിയത്തിന്മേൽ ഒരു

ഡിസ്കൗണ്ട് നൽകുവാൻ ഇന്റർമിഡിയറിക്കു കഴിയുമോ?

**ഉ.** പോളിസി എടുക്കുന്നതിന് നിങ്ങളെ പ്രേരിപ്പിക്കുന്നതിനായി ഏതെങ്കിലും ഡിസ്കൗണ്ട് നൽകുവാൻ ഒരു ഇന്റർമിഡിയറിക്കും കഴിയുന്നതല്ല. ഇനി അത്തരം ഏതെങ്കിലും പ്രലോഭനം നടത്തിയെങ്കിൽ, അത് ഇൻഷുറൻസ് ആക്ട്, 1938ന്റെ വിഭാഗം 41ന്റെ ലംഘനമാണ് മാത്രമല്ല അതിൽ ഉൾപ്പെട്ട എല്ലാ കക്ഷികളും നിയമത്തിൽ പറയുന്ന പ്രകാരം കുറ്റാരോപണത്തിന് വിധേയരാകും.

നിങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കുന്ന പ്രീമിയത്തിന്മേൽ ഉള്ള ഏത് ഡിസ്കൗണ്ടും പോളിസി അനുവദിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം മാത്രമായിരിക്കും അത് നൽകുക ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനി ആയിരിക്കും.



**പോളിസിധാരകന് ഐആർഡിഎ നിർദ്ദേശിച്ച പ്രകാരം സർവീസിന് തിരികെ നൽകാവുന്ന സമയങ്ങൾ**

സർവീസ്	ഏറ്റവും കൂടിയ ടേൺ എറൗണ്ട് സമയം
<b>സാമാന്യം</b>	
അഭ്യർത്ഥനയുടെ പരിഗണനയും ആവശ്യകതകൾ/പോളിസി ഇഷ്യൂ ചെയ്യൽ/റദ്ദാക്കൽ എന്നിവ ഉൾപ്പെട്ട തീരുമാനങ്ങളുടെ അറിയിക്കലും	15 ദിവസം
അഭ്യർത്ഥനയുടെ കോപ്പി ലഭിക്കൽ	30 ദിവസം
പിഴകൾ/ അഭ്യർത്ഥന ഡിപ്പോസിറ്റ് തിരികെ കൊടുക്കലും സംബന്ധിച്ച് പോസ്റ്റ് പോളിസി ഇഷ്യൂ സേവന അഭ്യർത്ഥനകളും നോൺ-ക്ലെയിം ബന്ധപ്പെട്ട സേവന അഭ്യർത്ഥനകളും	10 ദിവസം
<b>ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ്</b>	
സറണ്ടർ മുഖ്യം/ആന്റി/പെൻഷൻ പ്രോസസ്സിങ്ങ് കാലപൂർത്തി ക്ലെയിം/സർവൈവൽ ബെനിഫിറ്റ്/പിനൽ പലിശ കൊടുക്കാതിരിക്കൽ	10 ദിവസം
ക്ലെയിം സമർപ്പിച്ച ശേഷം ക്ലെയിം ആവശ്യകതകൾ ഉന്നയിക്കൽ	15 ദിവസം
അന്വേഷണ ആവശ്യകത കൂടാതെ മരണ ക്ലെയിം തീർപ്പ്	30 ദിവസം
അന്വേഷണ ആവശ്യകതക്കൊപ്പം മരണ ക്ലെയിം തീർപ്പ്/നിരാകരണം	6 മാസം
<b>ജനറൽ ഇൻഷുറൻസ്</b>	
സർവേ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കൽ	30 ദിവസം
ഇൻഷുറർ അനുബന്ധ റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെടുന്നത് ഒന്നാമത്തെ/അനുബന്ധ സർവേ റിപ്പോർട്ട് ലഭിച്ച ശേഷം ക്ലെയിം തീർപ്പ്/നിരാകരണം	15 ദിവസം
	30 ദിവസം
<b>പരാതികൾ</b>	
ഒരു പരാതി ലഭിച്ചെന്ന് അറിയിക്കൽ	3 ദിവസം
പരാതി പരിഹരിക്കൽ	15 ദിവസം

**5. നിങ്ങൾക്കൊരു പരാതി ഉണ്ടെങ്കിൽ:**

ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ഡെവലപ്മെന്റ് അഥോറിറ്റിയുടെ (ഐആർഡിഎഅ) കൺസ്യൂമർ അഫെയർസ് ഡിപാർട്ട്മെന്റ് ഒരു ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഗ്രീവൻസ് മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റം ആരംഭിച്ചിട്ടുണ്ട്; ഇത് പരാതികളുടെ രജിസ്ട്രേഷനും ട്രാക്കിങ്ങിനും വേണ്ടിയുള്ള ഒരു ഓൺലൈൻ സിസ്റ്റമാണ്. നിങ്ങൾക്കുള്ള പരാതി നിങ്ങൾ ആദ്യം ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യണം. കമ്പനി നടത്തിയ അതിന്റെ നിവാരണത്തിൽ നിങ്ങൾക്ക് തൃപ്തിയായില്ലെങ്കിൽ, [www.igms.irda.gov.in](http://www.igms.irda.gov.in)ൽ പ്രവേശിച്ച് ഐജിഎംഎസ് വഴിയായി ഐആർഡിഎയിലേക്ക് നിങ്ങൾക്കതിനെ അയക്കാം. ഇൻഷുററുടെ ഗ്രീവൻസ് സിസ്റ്റം നിങ്ങൾക്ക് നേരിട്ട് ബന്ധപ്പെടുവാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, നിങ്ങളുടെ പരാതി ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന് നിങ്ങൾക്കൊരു ഗേറ്റ്വേ കൂടി ഐജിഎംഎസ് നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നു.

നിങ്ങളുടെ പരാതി ഐജിഎംഎസ് വഴി (അതായത്, വെബ്) രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനു പുറമെ, നിങ്ങൾക്ക് പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുവാൻ വേറേയും പല മാർഗങ്ങളുമുണ്ട് - ഇ-മെയിൽ വഴി ([complaints@irda.gov.in](mailto:complaints@irda.gov.in)), തപാൽ വഴി (കൺസ്യൂമർ അഫെയർസ് ഡിപാർട്ട്മെന്റ്, ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ആന്റ് ഡെവലപ്മെന്റ് അഥോറിറ്റി, 3ാം നില, പരിശ്രം ഭവൻ, ബഷീർ ബാഗ്, ഹൈദരാബാദ്-4) അഥവാ ഐആർഡിഎ കോൾ സെന്ററിനേക്കൂടി **ടോൾ ഫ്രീ 155255** ന്റെ വെറുമൊരു ഫോൺ കോൾ, എങ്കിൽ ഐആർഡിഎ ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികൾക്കെതിരെയുള്ള നിങ്ങളുടെ പരാതികൾ സൗജന്യമായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുകയും അതിന്റെ സ്ഥിതി നിരീക്ഷിക്കുവാൻ സഹായിക്കുന്നതുമാണ്. കോളിനെ ആസ്പദമാക്കി പരാതി ഫോം പൂരിപ്പിക്കുവാൻ കോൾ സെന്റർ സഹായിക്കുന്നു. ആവശ്യമുള്ളിടത്തല്ലാം, ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികൾക്കൊപ്പം പരാതികൾ നേരിട്ട് ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിന് ആദ്യം അത് സഹായിക്കും. അതിന് ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയുടെ മേൽ വിചാരം, ടെലിഫോൺ നമ്പർ, വെബ്സൈറ്റ് വിലാസങ്ങൾ,

ബന്ധപ്പെടേണ്ട നമ്പർ, ഇ-മെയിൽ ഐഡി എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ നൽകും. പോളിസിധാരകർക്കും സംഭാവ്യത ഉള്ളവർക്കും ഐആർഡിഎ കോൾ സെന്റർ നൽകുന്നത് ഒരു തികച്ചും പകര മാർഗമാണ്. സംഗ്രഹിത ടെലി-ഫങ്ഷനാലിറ്റിസ്മൂലം ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ്, വിവിധ ഇന്ത്യൻ ഭാഷകളിൽ, തിങ്കളാഴ്ചമുതൽ ശനിയാഴ്ചവരെ രാവിലെ 8 മണി മുതൽ രാത്രി 8 മണിവരെ 12 മണിക്കൂർ x 6 ദിവസത്തെ ഒരു സേവന പ്ലാറ്റ്ഫോം അത് നൽകുന്നു.

ഐആർഡിഎ യിൽ ഒരു പരാതി റജിസ്റ്റർ ചെയ്താൽ, ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയിൽ അതിനെ ഉന്നയിച്ചുകൊണ്ട് അതിന്മേൽ തീർപ്പുണ്ടാക്കുന്നു. പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് 15 ദിവസം നൽകപ്പെടും. ആവശ്യമെങ്കിൽ, ഐആർഡിഎ അന്വേഷണങ്ങളും പരിശോധനകളും നടത്തും. കൂടാതെ, ബാധകമായിട്ടെല്ലാം, റീഡ്രെസ്സൽ ഓഫ് പബ്ലിക് ഗ്രീവൻസസ് റൂൾസ്, 1998 ന്റെ നിയമനകൾ പ്രകാരം ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കുന്നതിന് ഐആർഡിഎ ഉപദേശിക്കുന്നു.

**അന്വീകരണം**

ഈ ലഘുപുസ്തകം കൊണ്ട് ഉദ്ദേശിക്കുന്നത് നിങ്ങൾക്ക് സാമാന്യ അറിവുകൾ നൽകുക മാത്രമാണ്, സർവ്വവിധ വിശദാംശങ്ങളും നൽകുകയല്ല. ഇതൊരു ശിക്ഷണ സംരംഭമാണ്, നിങ്ങൾക്ക് ഏതെങ്കിലും നിയമോപദേശങ്ങൾ നൽകുകയല്ല.