



انشورنس ریگیو لیٹری ایڈر
ڈی پی ٹائم اکٹھاری بیٹی



”لائینس
رجسٹریشن
بیمہ۔“



موڑ بیسے
پر کتا پچ

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 براۓ مہربانی
رابطہ قائم کریں

آئی آرڈی اے گریونیس کال سینٹر
﴿ ٹول فرنی نمبر: 155255

اور اپنی شکایتیں رجسٹر کرائیں اور ان کی صورتِ حال کا پتہ لگائیں یا آپ بھیں
خواہ آج ہی کلکٹ شوائے کیا گیا ہے۔
انشورنس ریگیو لیٹری ایڈر ڈی پی ٹائم اکٹھاری بیٹی

INSURANCE REGULATORY AND
DEVELOPMENT AUTHORITY

بیمہ و تأمین عدالتی و ترقیتی ادارہ
www.irda.gov.in



1. اس کتابچے کے بارے میں

اس کتابچے کو موثر یئے پر ایک رہنمای حیثیت سے انشورنس ریکیو لیٹری ایڈٹ ڈیولپمنٹ اتھاریٹی (آئی آرڈی اے) کے ذریعے تیار کیا گیا ہے اور یہ صرف عام معلومات دیتا ہے۔ اس میں دی ہوئی کوئی بھی معلومات کسی پالیسی کے اصولوں و ضابطوں کی جگہ نہیں لیتی ہے یا ان پر مقدم نہیں ہوتی ہے۔

کسی پالیسی کے تعلق سے مخصوص معلومات کیلئے یا کسی بھی دیگر اضافی معلومات کیلئے براۓ مہربانی کسی باضابطہ طور پر بلاسٹیس یا فونٹ ایجنسٹ یا روکریا آئی آرڈی اے سے رجسٹر ڈکرڈ کسی پیغمبیری سے گفت و شنید کریں۔

مضمون:

1. اس کتابچے کے بارے میں
2. موثر یئے
3. اکثر پوچھھے جانے والے سوالات
4. پالیسی ہوولدر کو خدمت فراہم کرنے کا TATs
5. اگر آپ کو کوئی شکایت ہو

2. موثر بیمه

موثر بیمه کیا ہے:

موثر بیمه گاڑی کے مالک کو آگے مندرج بالوں کیلئے محافظت دیتا ہے (i) اس کی گاڑی کے نقصان کیلئے (ii) گاڑی کے مالک کے خلاف قانون کے مطابق تعین کردہ ہونے کی بھی ٹالٹ فریق کی جوابدہ کیلئے ادا یگی۔ ٹالٹ فریق یہہ ایک قانونی ضرورت ہے۔ عوامی جگہ پر گاڑی کے استعمال کے سبب ہونے والی یا اس سے پیش آجائے والی ٹالٹ فریق کی زندگی کو ہونے والے کسی بھی ضرر یا ملکیت کے نقصان کیلئے گاڑی کا مالک قانونی طور پر جوابدہ ہے۔ کسی عوامی جگہ پر بیخیر بیسے کے گاڑی چلانا موثر بیمکس ایک، 1998 کی اصطلاح میں ایک قابل سزا بحث ہے۔

موثر بیمه احاطے کی قسم:

خاص طور پر ووچم کی بیمه پالیسیاں ہوتی ہیں جو موثر بیمه کا احاطہ پیش کرتی ہیں:
 اے۔ صرف جوابدہ کی پالیسی (قانونی ضرورت)
 بی۔ پیکچ پالیسی (صرف جوابدہ کی پالیسی + مالک کی گاڑی کے نقصان کا احاطہ جو عام طور پر اور بھی احاطہ کہلاتا ہے)
 یاد رکھیں کہ اگر آپ صرف ایک صرف جوابدہ کی پالیسی لیتے ہیں تو آپ کے

موثر بیمه میں کیا شامل نہیں ہے:

ذیل میں دی گئی حالات میں عام طور پر موثر بیمه پالیسی میں شامل نہیں ہیں:

3. موڑ بیسے پر اکٹھ پوچھے جانے والے سوالات

سوال. مجھے کون سا موڑ بیسے احاطہ خریدنا چاہئے؟ کیا مجھے وسیع بیسے یا صرف جوابدی کی پالیسی خریدنا چاہئے؟

جواب. ہندوستان میں عوامی سڑکوں پر چلنے والی تمام گاڑیوں کیلئے ثالث فریق کی جوابدی کا بیسے ضروری ہے۔ یہ دوسرے لوگوں کو ہونے والے ان ضرروں اور نقصانات کیلئے جوابدی ہے جن کیلئے آپ ذمہ دار ہیں۔ علاوہ ازیں، آپ کا وسیع بیسے پیش کیجئے پالیسی کے ذریعے گاڑی کو پہلو پنچے والے نقصان یا ضرروں کیلئے احاطہ کرنا بہتر ہو گا جو ”جوابدی“ اور بیسے کردہ گاڑی کیلئے ”خود کے نقصان“ دونوں کا احاطہ کرتا ہے۔ صرف جوابدی کے احاطے کو ایک اونی کو بھی کہا جاتا ہے۔

سوال. پریمیم کا تعین کیسے کیا جاتا ہے؟

جواب. بہت سے عناصر اس پریمیم کا تعین کرتے ہیں جو آپ ادا کریں گے۔ خود کے نقصان کے احاطے کیلئے مختلف بیسے کمپنیاں ایک ہی احاطے کیلئے مختلف پریمیم چارج کرتی ہیں۔ دیکھ بھال کے خداری کریں۔ موائزے کیلئے تین یا زیادہ کوشش بہتر ہوتے ہیں۔ الگ الگ بیسے کرنے والوں کی ویب سائیٹس دیکھیں؛ اس سے آپ کو پریمیم کا موازنہ کرنے میں مدد ملے گی۔ کٹوتی کی رقم، احاطے اور آئی ڈی وی کا موازنہ کرنا جو یوں کیونکہ بیسے کرنے والے کا پریمیم کمتر ہوتا ہے لیکن اس میں کٹوتی کے لائق رقم زیادہ، کمتر احاطے اور کر آئی ڈی وی ہو سکتا ہے، جو دوسرے کے تصفیے کے معاملے میں آپ پر منفی طور پر اثر انداز ہوں گے۔

- کار آمد رائیونگ لائسنس نہ ہونا
- زہریلی شراب رہنمیات کے اثر میں رہنا
- جغرا فیائی حددو کے باہر حادثہ ہونا
- جب گاڑی غیر قانونی مقاصد کیلئے زیر استعمال ہوئی ہو
- الیکٹریکل ریمیکا نیکل بگاڑ

موڑ بیسے پالیسی کے تحت بیسے کردہ رقم بیسے کردہ کی اعلان کردہ قدر کی حیثیت سے معروف تصویر کی بنیاد پر تعین کردہ موڑ بیسے کی قدر کی عکاسی کرتی ہے۔ بیسے کردہ کی اعلان کردہ قدر وہ قدر ہے جسے تیار کردہ کی موجودہ قدر اور گاڑی کی عمر کی بنیاد پر قوت خرید میں کمی کر کے نکالا جاتا ہے۔

ثالث فریق کیلئے:
احاطہ موڑ و پیشہ کلکس ایکٹ، 1998 کی مطالبات کے مطابق ہے۔ مالک۔ ڈرائیور کیلئے ضروری ذاتی حادثے کا احاطہ بھی شامل کیا گیا ہے۔ بہت سے دیگر خطرات کا احاطہ کرنے کیلئے پالیسی میں تو سیع بھی کی جا سکتی ہے جیسے کہ گاڑی میں سوار لوگوں کیلئے ذاتی حادثہ، ڈرائیور کیلئے کام کرنے والے کا معاوضہ، وغیرہ جو قانون کے تحت اُس کیلئے احاطے کے علاوہ دستیاب ہے۔

جواب. خود کے نقصان کیلئے، گاڑی کی بیمه کردہ رقم ”بیمه کردہ کی اعلان کردہ قدر“ کھلاقی ہے اور وہ گاڑی کی موجودہ بازار کی قیمت کی عکاسی کرتی ہے۔ ٹالٹ فریق کی جو ابدی کے احاطے کیلئے، اس میں ٹالٹ فریق کے ضرروں کیلئے لامحدود احاطہ ہے، ہر حال، ٹالٹ فریق کی ملکیت کے نقصانات کیلئے 750,000 روپے تک کا احاطہ ہے۔ بیمه کردہ کو اختیار ہو گا کہ وہ ٹالٹ فریق کی ملکیت کے نقصان کو 6,000 روپے تک محدود کر دیں جس سے ”صرف جواب ہی“ کے پریمیم میں کمی ہو گی۔

سوال. پالیسی کی مدت کیا ہے؟

جواب. پالیسی عام طور پر ایک سال کی مدت کیلئے کار آمد ہے اور آخری تاریخ سے پہلے اُسے رینوو کرنا ہوتا ہے۔ پریمیم کو وقت پر ادا کریں۔ کوئی بھی بیمه کرنے والا پریمیم کی ادائیگی کیلئے گریس مدت پیش نہیں کرتا ہے۔ آخری تاریخ ہی آخری تاریخ ہوتی ہے۔ پالیسی ایک دن سے بھی لپس ہو جانے کے معاملے میں گاڑی کی جانچ پر ٹال کرنا ہوتی ہے۔ اس کے علاوہ، اگر کوئی جامع پالیسی 90 سے زیادہ دنوں تک لپس رہنے والی جاتی ہے تو این سی بی (نولیم بونس) کا حاصل کردہ فائدہ بھی ختم ہو جاتا ہے۔

سوال. ”نولیم بونس“ کیا ہے؟

جواب. نولیم بونس (این سی بی) پچھلی پالیسی کی مدت کے دوران صفر دعوؤں کیلئے بیمه کردہ کو ملنے والا فائدہ ہے۔ موجودہ رائج معیار کے مطابق، یہ خود کے نقصان کا پریمیم 20% سے شروع ہوتا ہے (جو ابدی کے پریمیم پر نہیں)

اپنے ایجنٹ کو درج ذیل جیزوں کے بارے میں جائزگاری دینے کیلئے تیار ہیں جو آپ کے پریمیم کا تعین کرنے کیلئے عام طور پر استعمال کی جاتی ہیں: گاڑی کے رجسٹریشن کی تفصیلات انجن نمبر کے ساتھ، جیسے نمبر، گاڑی کا درج، کیوں یہ گنجائش، بیٹھنے کی گنجائش، وغیرہ (اصل میں بھی متعلقہ تفصیلات آرسی پک کارڈ میں ہوتی ہیں اور اس کی نقل سوپر جا سکتی ہے)۔ ادا کردہ ٹکیس کی تفصیلات: ٹکنیس کا سریش قیمت، ڈرائیور کی تفصیلات - عمر، جنس، اہلیت، لائسنس کار آمد ہونا، پچھلے بیمے کی ہسٹری، اگر کوئی ہو۔

خود کے نقصان کا احاطے کی شرح انفرادی بیمہ کمپنیوں کے ذریعے ان شور نس ریکیو یا لیٹر ایڈڈ ڈیلپنٹ اخباری کے پاس شرخیں داخل کرنے کے بعد کیا جاتا ہے۔ اس کا تعین ان دیگر پبلوؤں پر کیا جاتا ہے۔ گاڑی کی عمر؛ ڈسکاؤنٹ، روڈنگ۔ مناسب بونس روڈنگ روڈکاؤنٹس کے تجربے کے ساتھ پریمیم کا حساب لگاتے وقت دھیان میں رکھ جاتے ہیں۔ آئی ڈی وی (بیمه کردہ کی اعلان کردہ قدر)۔

ٹالٹ فریق کی جواب ہی کے پریمیم کی شرخیں آئی آرڈی اے کے ذریعے طے کی جاتی ہیں۔

بیمه میں بریک ہونے کی صورت میں گاڑی کی جانچ پر ٹال کی ضرورت ہو گی اور اس کیلئے زائد چار جیز برا داشت کرنے پڑیں گے۔

سوال. میری ضرورتوں کوون سے احاطے کی حدیں پورا کرتی ہیں؟

نہیں دکھایا جاسکتا ہے تو آپ اپنی ختم ہو رہی اصل پالیسی کو اس ثبوت کے ساتھ دکھائیں کہ ختم ہو رہی پالیسی پر آپ کے ذریعے کوئی دعویٰ داخل نہیں کیا گیا ہے۔ اسی لئے یہ ثبوت رینیو نوٹس کی شکل میں یا پچھلے بیہدہ کرنے والے کے این سی بی سرٹیفیکیٹ کی تصدیق کے خط کی شکل میں ہو سکتا ہے۔

سوال۔ کیا کوئی ڈسکاؤنٹ ہیں جو میرے پریمیم گھٹائیں گے؟

جواب۔ این سی بی کے علاوہ، آٹوموبائل ایسوی ایشن آف انڈیا، ٹینچ کارس (ٹینچ انڈیا کلساک کار کلب آف انڈیا کے ذریعے تصدیق کردہ پرائیوریت کاریں) کی مجرش پر کیلئے خود سے نقصان کے پریمیم کے تحت اضافی ڈسکاؤنٹ دستیاب ہیں؛ آٹوموبائل ریسرچ ایسوی ایشن آف انڈیا (اے آر اے آئی) پونے کے ذریعے منظورہ شدہ چوری مخالف آلات کی تفصیل اور جن کی تنصیب اے آر اے کے ذریعے منظور شدہ ہو؛ ناپینا، معذور اور ماغی طور پر کمزور افراد کیلئے خاص طور پر تیار کردہ روڈ پول کردہ گاڑیوں کیلئے چھوٹ، متعلقہ آرٹی اے کے ذریعے آرسی میں موزوں طور پر منظور کئے گئے ہوں؛ اور جنہوں نے رضا کار اضافی قابل کٹوں زیادہ کیلئے انتخاب کیا ہو۔

”صرف جو ابدی کے سیکشن“ کے تحت ثالث پارٹی کی ملکیت کے نقصان میں کوتی کیلئے ڈسکاؤنٹ دستیاب ہیں۔

(ٹی پی پی ڈی) 750,000 روپے سے لے کر 6,000 روپے۔

اور متواتر دعوے سے آزاد سالوں کی نمایاد پر زیادہ سے زیادہ 50% تک دھیر دھیرے بڑھتا ہے۔ بہر حال اگر دعویٰ داخل کیا جاتا ہے تو ما بعد پالیسی مدت میں نوکلیم بنس ختم ہو جاتا ہے۔ یہ کہہ کو این سی بی دی جاتی ہے اور نہ کے یہہ کہہ گاڑی کو۔ اسی لئے، گاڑی کے ٹرانسفر پر، یہہ پالیسی نئے مالک کو ٹرانسفر کی جا سکتی ہے لیکن این سی بی نہیں۔ نئے مالک کو باقی پالیسی کی مدت کیلئے این سی بی کے فرق کو ادا کرنا ہوتا ہے۔ بہر حال اصل مالک اپنے ذریعے خریدی گئی نئی گاڑی پر این سی بی کا استعمال کر سکتا ہے پر شرطیہ اُس نے پرانی کار کے خریدار کو یہہ ٹرانسفر نہ کیا ہو۔ یہہ کمپنی کو اپنی پرانی گاڑی کی فروخت کے بارے میں اور یہہ برقرار رکھنے کے اپنے ارادے کے بارے میں فوراً اطلاع دینا چاہئے (کسی بھی حالت میں تجویز کردہ وقت کی حد کے بعد نہیں)۔ اصل یہہ کے سرٹیفیکیٹ یہہ کمپنی کو 3 سال کی مدت کے اندر سونپ دینا چاہئے، اگر یہہ کردہ کوئی نئی کار خریدتا ہے تو اُس کے کار آمد ہونے کی مدت تک اسے پرانی یہہ پالیسی سے بدل دیا جائے گا۔ نئی گاڑی کے آئی ڈی وی میں اضافے کے چلتے پریمیم کے پرو راتا فرق کی ادا میگی کرنا ہوتی ہے۔

سوال۔ اگر میں اپنی یہہ کمپنی کو بدلنا چاہوں تو کیا میرا نوکلیم بنس منتقل ہو گا؟
جواب۔ ہاں، اگر آپ رینیو پر یہہ کرنے والے کو بدلتے ہیں تو آپ این سی بی سہولت حاصل کر سکتے ہیں۔ آپ کو موجودہ یہہ کرنے والے سے رینیو نوٹس کے ذریعے پایا گیا این سی بی کا ثبوت دکھانا ہو گا۔ اگر وہ

سوال۔ گاہاں گاڑی کو رجسٹرڈ کرایا گیا ہے (نہ کہ اُس جگہ کو جہاں گاڑی کو استعمال کیا گیا ہے)۔ اگر آپ کی گاڑی چینی میں رجسٹرڈ ہے تو زون اے کلیئے لا گوشہ رہ لی جائیگی۔ اگر آپ کسی الگ شہر قبصے میں منتقل ہو جاتے ہیں تو بھی وہی شرح جاری رہے گی۔ اسی طرح سے اگر گاڑی کسی قبصے میں رجسٹرڈ ہے تو اُس پر زون نی کی پریکھیم شرح لا گو ہوگی۔ اسی طریقے سے مالک کسی بڑے شہر میں منتقل ہو جاتا ہے تو اُس سے زون بھی کی شرح لی جاتی رہے گی۔

سوال۔ موڑو یہی کل ایکٹ کے تحت بیمہ کی سٹیکلٹ کیا ہے؟

جواب۔ سینفل موڑو یہی کل قاعدوں 1989 کے قانون 141 کے مطابق، بیمہ کا شٹوپلیٹ صرف فارم 51 میں جاری کیا جانا چاہئے۔ صرف موڑو یہی کل ان شورنس میں پالیسی کے علاوہ قانون کے انحصار پر بیمہ کرنے والے کے ذریعے ایک الگ بیمہ کا شٹوپلیٹ جاری کرنا ضروری ہوتا ہے۔ یہ دستاویز ہمیشہ گاڑی میں ساتھ رکھنا چاہئے۔ گھر روفت میں پالیسی الگ سے سنبھال کر رکھنی چاہئے۔

سوال۔ اگر میں اپنی گاڑی میں سی این جی یا ایل پی جی کسٹ لگاتا ہوں تو کیا بیمہ پمپ کو اطلاق کرنا ضروری ہے؟

جواب۔ اگر گاڑی میں سی این جی ریل پی جی لگا ہے تو آرٹی اے جہاں گاڑی کو رجسٹرڈ کیا تھا وہاں رجسٹریشن شٹوپلیٹ (آرٹی) میں بدلا ڈو راجح کرنے کلیئے

سوال۔ کیا سروں نیکس قابل اطلاق ہوگا اور وہ کتنا ہے؟
جواب۔ ہاں، سروں نیکس قابل اطلاق ہے اور وہ رانچ قانون کے اصول کے مطابق ہوگا۔

سوال۔ قابل کٹوتی کیا ہے؟
جواب۔ قابل کٹوتی یا ”زیادہ“ وہ رقم ہے جس کے علاوہ دعویٰ قابل ادائیگی ہوگا۔

زیادہ تر گاڑیوں کلیئے ایک عام معیاری ضروری زیادہ رقم ہے جو ٹو۔ونہلر 500 روپے سے پرائیویٹ کاروں کلیئے 500 روپے تک ہے جو کہ گاڑی کی کیوپک گنجائش رہ گاڑی کی گنجائش پر منحصر ہوتی ہے۔
بہرحال، کچھ معامولوں میں بیمہ کرنے والا گاڑی کی عمر کی بنیاد پر یاد گوں کی شرح اونچی ہے تو زیادہ لگاسکتا ہے۔

سوال۔ پالیسی میں کسی بدلا ڈو درج کرنے کلیئے کیا طریقہ کارہے؟
جواب۔ اگر پالیسی میں کوئی بدلا ڈوے تو بیمہ دفتر کے ذریعے منظوری ملنے پر اسے کیا جائیگا۔ بدلا ڈوے کے لئے ثبوت کے ساتھ بیمہ کرنے والے کے پاس خط جمع کریں اور منظوری حاصل کریں۔ منظوری کی درستی کو جائز لیں۔

سوال۔ اگر میں کسی مخصوص شہر میں کار کا استعمال کر رہا ہوں تو کیا پریمیم شرح لا گو ہوں گی؟

جواب۔ پریمیم کی شرح لا گو کرنے کے مقصد کلیئے اس مقام کو خیال میں رکھا جائے

جواب. نہیں۔ گاڑی کا رجسٹریشن اور یہہ ہمیشہ ایک ہی نام پر ایک ہی پتے کے ساتھ ہونا چاہئے۔ نہیں تو دعویٰ قابل ادا نہیں ہوتا ہے۔ نیا پیشش کا فارم بھرنا ضروری ہوتا ہے۔ یہے کی منتقلی کیلئے معمولی فیس مل جاتی ہے۔

سوال. میری یہہ پالیسی گم ہو گئی ہے۔ کیا مجھے اس کی نقل مل سکتی ہے؟
جواب. ہاں، برائے مہربانی اُسی دفتر سے تحریر میں درخواست کریں، جس نے پالیسی جاری کی تھی۔ پالیسی کی نقل جاری کرنے کیلئے ایک معمولی فیس مل جاتی ہے۔

سوال. گاڑی کے یہہ کا دعویٰ کرنے کیلئے کون سی دستاویزوں کو جمع کرانے کی ضرورت ہوتی ہے؟

جواب. عام طور پر، درج ذیل دستاویزوں کو جمع کرانے کی ضرورت پڑتی ہے۔
 بہرحال، مکمل فہرست کیلئے اپنی پالیسی کو اچھے سے پڑھیں۔ بھرا ہوادعوی فارم، گاڑی کی آرسی کی نقل، نقصان کا اصل اندازہ، تغیر کی اصل رسیدوار ادایگی کی رسید۔ بغیرِ نقدی کی سہولت کا فائدہ اٹھانے کی صورت میں، صرف تغیر کی رسید جمع کرانے کی ضرورت ہو گی، اور اگر درکار ہو تو ایف آئی آر۔ چوری کے دعوؤں کیلئے، چابیاں جمع کرائی جاتی ہیں۔ چوری کے دعوؤں میں نان۔ ٹریسیبل سرٹیفیکیٹ بھی جمع کرایا جانا چاہئے۔

اطلاع دینی چاہئے۔ یہہ کمپنی کو بھی ”اوڈی“، سیشن اور ”ٹی پی“، سیشن کے تحت کرت کی تدریز اندہ پر یہہ کمکو ادا کرنے پر کرت کا احاطہ کرنے کیلئے اطلاع دینی چاہئے۔

سوال. عوامی مقامات پر چلتے وقت گاڑیوں میں کون سے دستاویز رکھنا چاہئے؟

- جواب. • اشورنس کا سرٹیفیکیٹ
- رجسٹریشن سرٹیفیکیٹ کا زیر و کس کا پی
- پولوشن اندہ رکٹرول سرٹیفیکیٹ
- گاڑی چلا رہے فرد کے ڈرائیور گ لائسنس کی کاپی

سوال. کیا میں اپنی گاڑی کے خریدار کو اپنا یہہ منتقل کر سکتا ہوں؟

جواب. ہاں۔ گاڑی کے خریدار کو یہہ منتقل کیا جاسکتا ہے، بہتر طیکہ فروخت کنندہ ایسی منتقلی کی تحریری اطلاع یہہ کمپنی کو دے۔ ایک نیا پیشش کا فارم بھرا جانا چاہئے۔ یہہ کی منتقلی کیلئے معمولی فیس کے ساتھ منتقلی کی تاریخ سے پالیسی ختم ہونے تک این ہی بی کی پرو۔ راتا صوبی مل جائیگی۔ وہیں دینا چاہئے کہ آپ کی جامع سرٹیفیکیٹ پالیسیوں میں ماکانہ منتقلی اُس کی تاریخ سے 14 دنوں کے اندر درج کی جانی چاہئے، ایسا نہ کرنے پر گاڑی کے خود سے نقصان کیلئے کوئی دعویٰ قابل ادا نہیں ہو گا۔

سوال. آرٹی او میں گاڑی میرے نام پر منتقل ہونے کے بعد بھی کیا میں پچھلے ماک کے نام سے یہہ جاری رکھ سکتا ہوں؟

5. اگر آپ کی کوئی شکایت ہے :

انشومنس ریکارڈ یونٹ اخراجی (آئی آرڈی اے) کے گاہک کے معاملوں کے متعلق نے انہی گریڈ ڈیلائری یونیٹ میجیٹ سسٹم (آئی جی ایم ایس) کو متعارف کرایا ہے جو شکایتوں کے جائزیش اور نگرانی کیلئے ایک آن لائن سسٹم ہے۔ آپ کیلئے سب سے پہلے انہی یہ کمپنی میں شکایت درج کرنا لازمی ہے اور اگر آپ کمپنی کے ذریعے اُس کے حل سے مطمئن نہیں ہیں تو آپ www.igms.irda.gov.in پر جا کر آئی جی ایم ایس کے ذریعے اسے آئی آرڈی اے کے پاس بھیجن سکتے ہیں۔ اگر آپ یہ کرنے والے کی شکایت کے سسٹم تک براہ راست رسائی نہیں پاتے ہیں تو آئی جی ایم ایس یہ کرنے والے کے پاس آپ کی شکایت درج کرنے کیلئے آپ کو ایک راستہ فراہم کرتا ہے۔

آئی جی ایم ایس (یعنی ویب) کے ذریعے انہی شکایت کا جائزیشن کرنے کے علاوہ آپ کے پاس شکایت درج کرنے کیلئے بہت سے ذرائع ہیں، ایمیل کے ذریعے (complaints@irda.gov.in)، خط (اپنا خط گاہک کے معاملوں کے متعلق، انشومنس ریکارڈ یونٹ ڈیلائری یونٹ اخراجی، تیرسا منزلہ، پریشام بھون، بشیر باغ، حیدر آباد: 4 کو چھیس) کے ذریعے، یا آئی آرڈی اے کاں سینٹر کو ٹول فری نمبر 155255 پر کال کریں جس کے ذریعے آئی آرڈی اے یہ 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 آرڈی اے کے ذریعے تجویز کردہ کے مطابق پاکی ہولڈر کی خدمت کے لئے ادائیگی اوقات

خدمت	زیادہ سے زیادہ ہڑان اراؤ ندوت
عام	<p>پیش کے عمل اور فیصلوں کی معلومات دینا جس میں شامل ہیں پاکی ہولڈر کے مطالبات اور امنوں پیش کی اتفاق حاصل کرنا</p> <p>پاکی ہولڈر کے بعدی خدمت کی درخواست جو غلطیوں رپیش کے پیارے کی وابستہ اور غیر معمولی سے مشکل کردہ خدمت کی درخواستوں سے متعلق ہے</p>
زندگی کا بیسہ	<p>سپردگی کی قیمت، اینٹینی پیشکش کی پروپریٹیک</p> <p>ہٹھنا نے کی دعویٰ، رہتا کافاندہ رپیٹل سودوں کی ادائیگی نہ ہونا</p> <p>دعویٰ دائر کرنے کے بعد دعوے کے مطالبات کو اٹھانا</p> <p>تفقیہی مطالبے کے بغیر موت کے دعوے کا تصفیہ</p> <p>تفقیہی مطالبے کے ساتھ موت کے دعوے کا تصفیہ عدم قبولیت</p>
عام یہس	<p>سرے رپورٹ سونپنا</p> <p>یہہ کرنے والے کے ذریعے رپورٹ کا ضمیمہ بانگنا</p> <p>پہلی ضمیمہ سرے رپورٹ حاصل ہونے کے بعد دعوے کا تصفیہ تردد ہے</p>
شکایتیں	<p>شکایت کی رسید دینا</p> <p>شکایت کا حل</p>

مد کرتا ہے۔ جہاں ضرورت ہوتی ہے یہ سیدھے بیمہ کمپنی کے پاس شکایت درج کرنے میں معاون ہوتی ہے اور بیمہ کمپنی کے پتے، فون نمبر، ویب سائیٹ کی تفصیلات، رابطے کے نمبر، ایمیل آئی ڈی وغیرہ متعلق معلومات آپ کو دیتا ہے۔ آئی آرڈی اے متوجہ گا کوئی اور پالیسی ہولڈروں کیلئے وسیع ٹیکنالوژی کارکردگیوں کے ساتھ ایک اصل تبادل ذریعہ پیش کرتا ہے، جو پیر سے سنپھر، صبح 8 بجے سے رات 8 بجے تک 12 گھنٹے \times 6 دن تک ہندی، انگریزی اور بہت سی ہندوستانی زبانوں میں خدمت پیش کرتا ہے۔

دستبرداری:

یہ کتابچہ آپ کو صرف عام معلومات میا 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 آرڈی اے کے پاس کوئی شکایت درج کرائی جاتی ہے تو وہ اسے بیمہ کمپنی میں پیش کرتے ہوئے اُسے حل کرنے کو آسان بناتا ہے۔ کمپنی کو شکایت کا حل نکالنے کیلئے 15 دن دینے جاتے ہیں۔ اگر ضرورت پڑتی ہے تو آئی آرڈی اے جانچ پڑتا اور پوچھتا چکرتا ہے۔ اس کے علاوہ جہاں کہیں بھی لاگو ہو، آئی آرڈی اے ریڈریسل آف پیک گر یونیٹس روڈر، 1998 کی شرطوں کے انحصار پر انشوئنس آمڈسمن کو سے رابط قائم کرنے کی صلاح شکایت کرنے والوں کو دیتا ہے۔