

IC - 38

# কৰ্পোৰেট এজেন্ট শাখা - সাধাৰণ

## স্বীকৃতি

এই পাঠ্যক্ৰমটো ভাৰতীয় বীমা নিয়ামক আৰু উন্নয়ন প্ৰাধিকৰণৰ (IRDAI) দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত আৰু ভাৰতীয় বীমা প্ৰতিষ্ঠান, মুম্বাইৰ দ্বাৰা প্ৰস্তুত কৰা সংশোধিত পাঠ্যক্ৰমৰ ওপৰত আধাৰিত।

লেখক/ সমীক্ষক (বৰ্ণানুক্ৰমিক ক্ৰমত)

ড. আৰ. কে ডুগ্গাল

ড. শশীধৰণ কে. কৃষ্ণী

চি.এ. পি. কোটেয়ৰ ৰাও

ড. প্ৰদীপ চৰকাৰ

প্ৰফেছৰ মাধুৰী শৰ্মা

ড. জৰ্জ ই. থোমাছ

প্ৰফেছৰ অৰ্চনা ভজে

"এই পাঠ্যক্ৰমটো অসমীয়াত অনুবাদ আৰু পৰ্যালোচনা কৰা হৈছে চি-ডেক, পুনে (C-DAC, Pune)ৰ সহায়ত।

গ্ৰীষ্মত কুলেন কলিতা

গ্ৰীষ্মতী ৰাজলক্ষ্মী দেউৰী "



भारतीय बीमा संस्थान  
**INSURANCE  
INSTITUTE OF  
INDIA**

জি-ব্লক, প্লট নং- চি-৪৬, বান্দ্ৰা কুৰ্ণা কমপ্লেক্স, বান্দ্ৰা (পূৰ্ব), মুম্বাই-৪০০০৫১।

# কৰ্পোৰেট এজেন্ট শাখা - সাধাৰণ

IC - 38

সংকলন: ২০২৩

## সকলো অধিকাৰ সংৰক্ষিত

এই পাঠ্যক্রমত ভাৰতীয় বীমা প্ৰতিষ্ঠানৰ (III) কপিৰাইট আছে। এই পাঠ্যক্রমটো ভাৰতীয় বীমা প্ৰতিষ্ঠানৰ পৰীক্ষাত অৱতীৰ্ণ হোৱা শিক্ষাৰ্থীসকলৰ বাবে শৈক্ষিক লাভ প্ৰদান কৰাৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা হৈছে। এই পাঠ্যক্রমৰ সমলবোৰ বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যৰ বাবে, আংশিক বা সম্পূৰ্ণভাৱে, প্ৰতিষ্ঠানটোৰ আগতীয়া স্পষ্ট লিখিত অনুমতি অবিহনে পুনৰ প্ৰস্তুত কৰা বাঞ্ছনীয় নহ'ব।

ইয়াৰ বিষয়বস্তু প্ৰচলিত শ্ৰেষ্ঠ পদ্ধতিৰ ওপৰত আধাৰিত আৰু আইনী বা অন্য কোনো বিবাদৰ ক্ষেত্ৰত ব্যাখ্যা বা সমাধান দিয়াৰ উদ্দেশ্যে নহয়।

এয়া কেৱল এক নিৰ্দেশক অধ্যয়ন সমল। অনুগ্ৰহ কৰি মন কৰিব যে পৰীক্ষাৰ প্ৰশ্নবোৰ কেৱল এই অধ্যয়ন সমলত সীমাবদ্ধ নাথাকিব।

প্ৰকাশক: মহাসচিব, ভাৰতীয় বীমা প্ৰতিষ্ঠান, জি-ব্লক, প্লট চি-৪৬, ৱান্দ্ৰা কুৰ্ণা কমপ্লেক্স, ৱান্দ্ৰা (পূৱ)মুম্বাই- ৪০০০৫১ আৰু মুদ্ৰিত কৰা হৈছে

এই অধ্যয়ন সমল সম্পৰ্কে যোগাযোগ কৰিবলৈ যিকোনো বিষয়ৰ শীৰ্ষক আৰু বেটুপাতত উল্লেখ কৰা নিৰ্দিষ্ট প্ৰকাশন নম্বৰ উল্লেখ কৰি [ctd@iii.org.in](mailto:ctd@iii.org.in) সম্বোধন কৰিব পাৰে।

## আগকথা

ভাৰতীয় বীমা প্ৰতিষ্ঠান, (প্ৰতিষ্ঠানটি)য়ে ভাৰতীয় বীমা নিয়ামক আৰু উন্নয়ন প্ৰাধিকৰণে (IRDAI) নিৰ্ধাৰণ কৰা পাঠ্যক্ৰমৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি বীমা এজেন্টৰ বাবে এই পাঠ্যক্ৰম বিকশিত কৰিছে। উদ্যোগ বিশেষজ্ঞসকল পাঠ্যক্ৰম প্ৰস্তুত কৰাত জড়িত আছিল।

পাঠ্যক্ৰমটোৱে জীৱন, সাধাৰণ আৰু স্বাস্থ্য বীমাৰ মৌলিক জ্ঞান প্ৰদান কৰে যাতে সংশ্লিষ্ট ব্যৱসায়ত জড়িত এজেন্টসকলে তেওঁলোকৰ পেছাদাৰী কৰ্মজীৱন সঠিক দৃষ্টিকোণ বুজিব আৰু একমত হ'ব পাৰে।

পাঠ্যক্ৰমটো চাৰিটা শাখা হিচাপে সংৰচিত কৰা হৈছে। (1) অৱলোকন - এক উমৈহতীয়া শাখা যি বীমা নীতি, আইনী নীতি আৰু নিয়ামক বিষয়বোৰ সামৰি লয় যাক বীমা এজেন্টসকলে জানিব লাগে। (2) জীৱন বীমা এজেন্ট, (3) সাধাৰণ বীমা এজেন্ট আৰু (4) স্বাস্থ্য বীমা এজেন্ট হ'বলৈ ইচ্ছুক সকলৰ বাবে পৃথক শাখা প্ৰদান কৰা হৈছে।

শিক্ষার্থীসকলক পৰীক্ষাৰ আৰ্হি প্ৰশ্ন আৰু বস্তুনিষ্ঠ প্ৰশ্নৰ প্ৰকাৰৰ বিষয়ে ধাৰণা দিবলৈ পাঠ্যক্ৰমত মডেল প্ৰশ্নৰ এটা সংহতি অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে। আৰ্হিৰ প্ৰশ্নবোৰে তেওঁলোকক শিকা কথাবোৰ সংশোধন কৰাত সহায় কৰিব।

বীমা এক প্ৰগতিশীল পৰিৱেশত কাম কৰে। এজেন্টসকলে বজাৰৰ পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে অৱগত হ'ব লাগিব। তেওঁলোকে ব্যক্তিগত অধ্যয়ন আৰু সংশ্লিষ্ট বীমাকৰ্তাৰ দ্বাৰা আয়োজিত আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয় প্ৰশিক্ষণ কাৰ্যসূচীত অংশগ্ৰহণৰ জৰিয়তে সক্ৰিয়ভাৱে জ্ঞান আহৰণ কৰিব লাগে।

প্ৰতিষ্ঠানটোৱে এই কামটো প্ৰতিষ্ঠানটোক অৰ্পণ কৰাৰ বাবে আইআৰডিএআই (IRDAI) ক ধন্যবাদ জনাইছে। প্ৰতিষ্ঠানটোৱে সামগ্ৰীটো অধ্যয়ন কৰিবলৈ আগ্ৰহী সকলোকে বীমা বিপণনত সফল কৰ্মজীৱন কামনা কৰে।

## সূচীসমূহ

অধ্যায় নং	শিৰোনাম	পৃষ্ঠা নং
শাখা	সাধাৰণ অধ্যায়সমূহ	
C-01	বীমাৰ পৰিচয়	2
C-02	বীমাৰ মূল উপাদানসমূহ	21
C-03	বীমাৰ নীতিসমূহ	31
C-04	বীমা চুক্তিৰ বিশেষত্বসমূহ	45
C-05	আগাৰৰাইটিং আৰু ৰেটিং	54
C-06	দাবী প্ৰক্ৰিয়াকৰণ	63
C-07	দস্তাবেজ	70
C-08	গ্ৰাহক সেৱা	80
C-09	অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী	97
C-10	কৰ্পোৰেট এজেণ্টৰ বাবে নিয়ামক দিশসমূহ	106

শাখা  
অবলোকন

## অধ্যায় C-01

### বীমাৰ পৰিচয়

#### অধ্যায় পৰিচয়

এই অধ্যায়ৰ উদ্দেশ্য হৈছে বীমাৰ মৌলিক বিষয়বোৰ, ইয়াৰ বিৱৰ্তন আৰু ই কেনেদৰে কাম কৰে তাক পৰিচয় কৰাই দিয়া। ই অপ্ৰত্যাশিত ঘটনাৰ ফলত উদ্ভৱ হোৱা অৰ্থনৈতিক লোকচানৰ বিৰুদ্ধে বীমাই কেনেদৰে সুৰক্ষা প্ৰদান কৰে আৰু বিপদাশংকা স্থানান্তৰৰ এক সঁজুলি হিচাপে কাম কৰে, তাৰ শিক্ষা প্ৰদান কৰিব বিচাৰে।

#### শিক্ষণৰ ফলাফল

- A. বীমা – ইতিহাস আৰু বিৱৰ্তন
- B. বিপদাশংকা পুলিঙৰ নীতি
- C. বিপদাশংকা ব্যৱস্থাপনা কৌশল
- D. বিপদাশংকা নিয়ন্ত্ৰণৰ বাবে এক সঁজুলি হিচাপে বীমা
- E. বীমা বাছনি কৰাৰ আগতে বিবেচনা
- F. বীমা বজাৰৰ খেলুৱৈ
- G. সমাজত বীমাৰ ভূমিকা

## A. বীমা- ইতিহাস আৰু বিৱৰ্তন

আমি এক অনিশ্চয়তাৰ পৃথিৱীত বাস কৰোঁ। আমি সততে শুনা:

- ✓ ৰেলৰ সংঘৰ্ষ
- ✓ বানপানীয়ে সমগ্ৰ সম্প্ৰদায় ধ্বংস কৰা
- ✓ ভূমিকম্পই অট্টালিকা ধ্বংস কৰা
- ✓ যুৱক-যুৱতী অপ্ৰত্যাশিতভাৱে মৃত্যুমুখত পৰা

### নক্সা 1 : আমাৰ চাৰিওফালে ঘটি থকা ঘটনাসমূহ



এই ঘটনাবোৰে মানুহক কিয় উদ্ভিন্ন কৰে আৰু ভয় খুৱায়?

কাৰণটো সৰল।

- i. প্ৰথম, এই **ঘটনাবোৰ অপ্ৰত্যাশিত**। যদি কোনোবাই ঘটনা এটাৰ পূৰ্বানুমান আৰু ভৱিষ্যতবাণী কৰিব পাৰে, তেন্তে তেওঁ ইয়াৰ বাবে প্ৰস্তুতি কৰিব পাৰে।
- ii. দ্বিতীয়, এনে ধৰণৰ অপ্ৰত্যাশিত আৰু অপ্ৰীতিকৰ ঘটনা প্ৰায়ে **অৰ্থনৈতিক ক্ষতি আৰু শোকৰ কাৰণ হয়**।

ভাগ বতৰা আৰু পাৰস্পৰিক সমৰ্থনৰ প্ৰণালী এটাৰ দ্বাৰা ওচৰৰ লোকসকলে এনে ঘটনাৰ দ্বাৰা প্ৰভাৱিত হোৱা ব্যক্তিসকলৰ সহায়লৈ আহিব পাৰে। বীমাৰ ধাৰণাটো হাজাৰ হাজাৰ বছৰ পুৰণি। তথাপিও, বীমাৰ বৰ্তমান প্ৰকাৰ, মাত্ৰ দুই বা তিনি শতিকা পুৰণি।

### 1. বীমাৰ ইতিহাস

খ্ৰীষ্টপূৰ্ব ৩০০০ চনৰ পৰা বীমা কোনোবা নহয় কোনোবা ৰূপত বিদ্যমান আছিল। বহুতো সভ্যতাই, সম্প্ৰদায়ৰ কিছুমান সদস্যই ভোগা সকলো লোকচান নিজৰ মাজত উমৈহতীয়া আৰু ভাগ-বতৰা কৰাৰ ধাৰণাটো অনুশীলন কৰিছিল। এই ধাৰণাটো প্ৰয়োগ কৰাৰ কিছুমান উপায়ৰ ওপৰত এবাৰ চকু ফুৰাওঁ আহক।

## 2. যুগে যুগে বীমা - কিছুমান উদাহৰণ

<b>জাহাজ ঋণ</b>	যদি জাহাজৰ বস্তু হেৰুৱায় বা চুৰি হয় তেন্তে তেওঁলোকৰ ঋণ পৰিশোধ কৰিবৰ বাবে বেবিলনৰ ব্যৱসায়ীসকলে তেওঁলোকৰ ঋণদাতাসকলক অতিৰিক্ত ধন পৰিশোধ কৰিছিল। ভৰুচ আৰু চুৰাটৰ ব্যৱসায়ীসকলৰো একে ধৰণৰ প্ৰথা আছিল।
<b>পৰোপকাৰী সমাজ/ বন্ধুত্বপূৰ্ণ সমাজ</b>	খ্ৰীষ্টাব্দ সপ্তম শতিকাৰ গ্ৰীকসকল, মৃত্যু হোৱা সদস্যসকলৰ পৰিয়ালৰ যত্ন ল'বলৈ আগতীয়াকৈ ধন পৰিশোধ কৰিছিল আৰু লগতে সদস্যজনৰ অন্ত্যেষ্টিক্ৰিয়াৰ ব্যয়ও পৰিশোধ কৰিছিল। ইংলেণ্ডতো একে ধৰণৰ প্ৰথা অনুসৰণ কৰা হৈছিল।
<b>ৰোডচ</b>	সাগৰীয় পথেৰে সামগ্ৰী প্ৰেৰণ কৰা ৰোডছৰ ব্যৱসায়ীসকলে যদি তেওঁলোকৰ কোনোবাই জেটিচনৰ দ্বাৰা তেওঁলোকৰ সামগ্ৰী হেৰুৱায় লোকচানৰ ভাগ-বতৰা কৰিছিল।
<b>চীনা ব্যৱসায়ী</b>	প্ৰাচীন কালত চীনা ব্যৱসায়ীসকলে তেওঁলোকৰ সামগ্ৰী বিভিন্ন জাহাজত পঠিয়াইছিল, যাতে কিছুমান নাও ডুবি গ'লেও, তেওঁলোকৰ লোকচান আংশিকভাৱে হ'য়।

## 3. বীমাৰ আধুনিক ধাৰণা

ভাৰতত জীৱন বীমাৰ নীতি যৌথ-পৰিয়ালৰ প্ৰণালীত প্ৰতিফলিত হৈছিল। এজন সদস্যৰ মৃত্যুৰ ফলত উদ্ধৰ হোৱা লোকচান পৰিয়ালৰ বিভিন্ন সদস্যই ভাগ-বতৰা কৰিছিল যাতে পৰিয়ালৰ প্ৰতিজন সদস্যই সুৰক্ষিত অনুভৱ কৰে।

যৌথ-পৰিয়াল ব্যৱস্থাৰ সমাপ্তি আৰু আধুনিক যুগত একক পৰিয়ালৰ উত্থান, লগতে দৈনন্দিন জীৱনৰ চাপৰ ফলত সুৰক্ষাৰ বাবে বিকল্প প্ৰণালী বিকশিত কৰাটো প্ৰয়োজনীয় হৈ পৰিছে। ই এজন ব্যক্তিৰ বাবে জীৱন বীমাৰ গুৰুত্বৰ ওপৰত আলোকপাত কৰে।

- লয়ডচ:** আধুনিক বাণিজ্যিক বীমাৰ উৎপত্তি লণ্ডনৰ লয়ডচ কফি হাউচত আৰম্ভ হৈছিল, য'ত ব্যৱসায়ীসকলে সাগৰত বিভিন্ন বিপদৰ বাবে হোৱা লোকচান ভাগ-বতৰা কৰিবলৈ সন্মত হৈছিল।
- ১৭০৬ চনত লণ্ডনত স্থাপিত 'এমিকেবল চোছাইটি ফৰ এ পাৰপাছুৱেল এচিওৰেঞ্চ'ক বিশ্বৰ প্ৰথম জীৱন বীমা কোম্পানী হিচাপে গণ্য কৰা হয়।

## 4. ভাৰতত বীমাৰ ইতিহাস

- ভাৰত:** ভাৰতত আধুনিক বীমা ১৮০০ চনৰ আৰম্ভণিতে আৰম্ভ হৈছিল, যেতিয়া বিদেশী বীমাকৰ্তাৰ সংস্থাবোৰে সামুদ্ৰিক বীমা ব্যৱসায় আৰম্ভ কৰিছিল।

<b>অৰিয়েণ্টেল লাইফ ইন্সিউৰেন্স কোং লিমিটেড</b>	<b>লাইফ ইন্সিউৰেন্স কোং লিমিটেড</b>	ভাৰতত স্থাপন কৰা প্ৰথম জীৱন বীমা কোম্পানী টো এটা ইংৰাজী কোম্পানী আছিল
<b>ড্ৰিটন লিমিটেড</b>	<b>ইন্সিউৰেন্স কোং লিমিটেড</b>	ভাৰতত স্থাপিত হোৱা প্ৰথম অনা-জীৱন বীমাকৰ্তা



বম্বে মিউচুৱেল এছুৰেন্স চছাইটি লিমিটেড	প্ৰথম ভাৰতীয় বীমা কোম্পানী। ইয়াক ১৮৭০ চনত মুম্বাইত গঠন কৰা হৈছিল
নেচনেল ইঞ্চিউৰেন্স কোম্পানী লিমিটেড	ভাৰতৰ আটাইতকৈ পুৰণি বীমা কোম্পানী। ইয়াক ১৯০৬ চনত প্ৰতিষ্ঠা কৰা হৈছিল

১জেটিচন/ জেটিচনিং'ৰ অৰ্থ হৈছে সাগৰত থাকোঁতে জাহাজখনৰ ওজন হ্ৰাস কৰিবলৈ কিছুমান কাৰ্গো পেলাই দিয়া।

শতিকাৰ আৰম্ভণিতে স্বদেশী আন্দোলনৰ ফলস্বৰূপে পৰৱৰ্তী সময়ত আন বহুতো ভাৰতীয় কোম্পানী স্থাপন কৰা হৈছিল।

### গুৰুত্বপূৰ্ণ

- বীমা আইন ১৯৩৮ হৈছে ভাৰতত বীমা কোম্পানীবোৰৰ আচৰণ নিয়ন্ত্ৰণ কৰাৰ প্ৰথম আইন। সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা এই আইনখন এতিয়াও বলবৎ হৈ আছে।
- জীৱন বীমা ব্যৱসায় ১ ছেপ্টেম্বৰ ১৯৫৬ তাৰিখে ৰাষ্ট্ৰীয়কৰণ কৰা হৈছিল আৰু ভাৰতীয় জীৱন বীমা নিগম (LIC) গঠন কৰা হৈছিল। ১৯৫৬ চনৰ পৰা ১৯৯৯ লৈকে, LIC-য়ে ভাৰতত জীৱন বীমা ব্যৱসায় কৰাৰ একচেটিয়া অধিকাৰ ৰাখিছিল।
- ১৯৭২ চনত, অনা-জীৱন বীমা ব্যৱসায়টো ৰাষ্ট্ৰীয়কৰণ কৰা হৈছিল আৰু ভাৰতীয় সাধাৰণ বীমা নিগম (GIC) আৰু ইয়াৰ চাৰিটা সহায়ক কোম্পানী স্থাপন কৰা হৈছিল।
- মালহোত্ৰা সমিতিয়ে ১৯৯৪ চনত দাখিল কৰা প্ৰতিবেদনত প্ৰতিযোগিতাৰ বাবে বীমা বজাৰ খোলাৰ পৰামৰ্শ দিছিল।
- বীমা নিয়ামক আৰু উন্নয়ন অধিনিয়ম, ১৯৯৯ (IRDAI) গৃহীত হোৱাৰ লগতে বীমা বজাৰখন ২০০০ চনত উদাৰ কৰা হৈছিল, যিয়ে বীমা উদ্যোগৰ বাবে এক বিধিবদ্ধ নিয়ামক সংস্থা হিচাপে এপ্ৰিল, ২০০০ চনত ভাৰতীয় বীমা নিয়ামক আৰু উন্নয়ন প্ৰাধিকৰণ (IRDAI) স্থাপন কৰিছিল।
- ২০২১ চনত বীমা আইনৰ এক সংশোধনীয়ে বিদেশী বিনিয়োগকাৰীসকলক ভাৰতীয় বীমা কোম্পানী এটাত পৰিশোধ কৰা ইকুইটি (বিনিয়োগ) মূলধনৰ ৭৪% লৈকে ৰাখিবলৈ অনুমতি দিছে। বিদেশী বীমাকৰ্তাই এতিয়া পুনৰীমা কৰিবলৈ ভাৰতত শাখা স্থাপন কৰিব পাৰে।

#### a. বীমা উদ্যোগ বৰ্তমানত (৩০ ছেপ্টেম্বৰ ২০২১ তাৰিখলৈকে)

- ভাৰতত ২৪ টা জীৱন বীমা কোম্পানী চলি আছে। ইয়াৰ ভিতৰত, ভাৰতৰ জীৱন বীমা নিগম (LIC) হৈছে এক ৰাজহুৱা খণ্ডৰ কোম্পানী (PSU) আৰু বাকী ২৩ টা জীৱন বীমা কোম্পানী ব্যক্তিগত খণ্ডত আছে।
- ৩৪ টা সাধাৰণ বীমা কোম্পানী আছে যাৰ ভিতৰত ৪ টা - নেচনেল ইঞ্চিউৰেন্স কোং লিমিটেড, দ্যা নিউ ইণ্ডিয়া এছুৰেন্স কোং লিমিটেড, অৰিয়েণ্টেল ইঞ্চিউৰেন্স কোং লিমিটেড আৰু ইউনাইটেড ইণ্ডিয়া ইঞ্চিউৰেন্স কোম্পানী লিমিটেড হৈছে সাধাৰণ বীমাৰ সকলো শাখাত লেনদেন কৰা পিএছইউ (PSU) কোম্পানী। ২৬ ব্যক্তিগত কোম্পানীয়েও সাধাৰণ বীমাৰ সকলো ধৰণৰ শাখাত লেনদেন কৰে। ৬ টা সাধাৰণ

বীমাকৰ্তাই কেৱল স্বাস্থ্য বীমাত লেনদেন কৰে। ২টা হৈছে বিশেষ বীমাকৰ্তা - কৃষি বীমা কোম্পানী [এআইচি (AIC)] আৰু এক্সপোৰ্ট (ৰপ্তানি) ক্রেডিট এণ্ড গেৰাণ্টি কৰ্পোৰেছন [ইচিজিচি(EGGC)], দুয়োটা ৰাজহুৱা খণ্ডৰ প্ৰতিষ্ঠান হিচাপে স্থাপিত।

- c) এটা পুনৰীমা কোম্পানী আছে - ভাৰতীয় সাধাৰণ বীমা নিগম [জিআইচি ৰি (GIC Re)] আৰু 11 টা বিদেশী পুনৰীমাকৰ্তা আছে যিয়ে শাখা কাৰ্যালয়ৰ জৰিয়তে কাম কৰে।
- d) ভাৰত চৰকাৰৰ ডাক বিভাগে (যাক ইণ্ডিয়া পোষ্ট বুলি কোৱা হয়), ডাক জীৱন বীমা হিচাপে জনাজাত জীৱন বীমাৰ লেনদেন কৰে। ভাৰতীয় ডাক বিভাগক বীমা নিয়ন্ত্ৰকৰ পৰিসৰৰ পৰা ৰেহাই দিয়া হৈছে।

### নিজকে পৰীক্ষা কৰক 1

নিম্নলিখিত কোনটো ভাৰতৰ বীমা উদ্যোগৰ বাবে নিয়ামক সংস্থা?

- I. ভাৰতীয় বীমা কৰ্তৃপক্ষ
- II. ভাৰতীয় বীমা নিয়ামক আৰু উন্নয়ন প্ৰাধিকৰণ
- III. ভাৰতীয় জীৱন বীমা নিগম
- IV. ভাৰতীয় সাধাৰণ বীমা নিগম

### বীমাই কেনেদৰে কাম কৰে

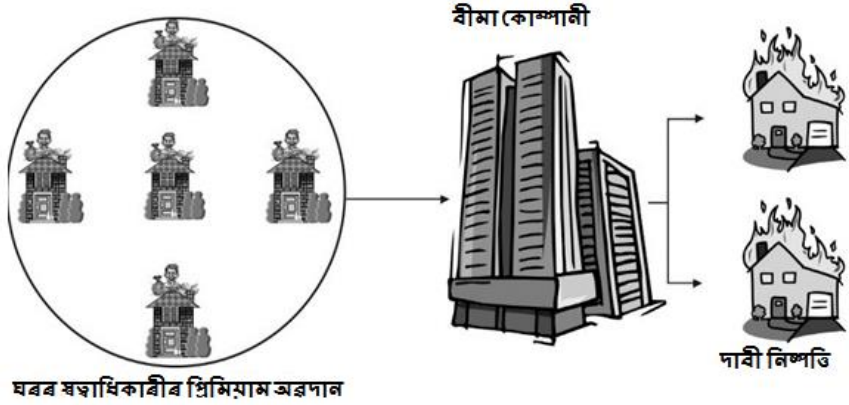
আধুনিক বাণিজ্য সম্পত্তিৰ মালিকীস্বত্বৰ নীতিত প্ৰতিষ্ঠা কৰা হৈছিল। যেতিয়া সম্পত্তি এটাই মূল্য হেৰুৱায় (লোকচান বা ধ্বংসৰ ফলত), সম্পত্তিৰ গৰাকীয়ে অৰ্থনৈতিক ক্ষতিৰ সন্মুখীন হয়। এই লোকচানটো বহুতো একে ধৰণৰ সম্পদৰ মালিকৰ সুদূৰ বৰঙণিৰে গঠিত এক উমৈহতীয়া পুঁজিৰ পৰা ক্ষতিপূৰণ কৰিব পৰা যায়। লোকচান হোৱা ঘটনাৰ সুযোগ আৰু পৰিণাম স্থানান্তৰ কৰাৰ এই প্ৰক্ৰিয়াটো হৈছে বীমা।

মৃত্যু আৰু বিকলাঙ্গতাৰ ক্ষেত্ৰত বিপদাশংকা একত্ৰিত কৰাৰ এই প্ৰণালীয়ে বেলেগ ধৰণে কাম কৰে কিয়নো এই ক্ষেত্ৰত বাণিজ্যিক সম্পদৰ ক্ষতি/ধ্বংস নহয়।

### সংজ্ঞা

এনেদৰে বীমাক এক প্ৰক্ৰিয়া হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব পাৰে যাৰ দ্বাৰা একে ধৰণৰ অনিশ্চিত ঘটনা/পৰিস্থিতিৰ সন্মুখীন হ'ব পৰা বহুলোকৰ মাজত কেইজনমানৰ লোকচান ভাগ-বতৰা কৰা হয়।

## নক্সা 2: বীমাই কেনেদৰে কাম কৰে



অৱশ্যে ইয়াত কিছুমান প্ৰশ্নৰ উত্তৰ দিব লাগিব।

- এনে এক উমৈহতীয়া পুঁজি সৃষ্টি কৰিবলৈ, মানুহে তেওঁলোকৰ কঠোৰ পৰিশ্ৰমৰ ধনৰ ভাগ-বাতৰা কৰিবলৈ সন্মত হ'বনে?
- তেওঁলোকে কেনেকৈ বিশ্বাস কৰিব যে তেওঁলোকৰ অৱদান প্ৰকৃততে আকাংক্ষিত উদ্দেশ্যৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা হৈছে?
- তেওঁলোকে কেনেকৈ জানিব পাৰিব যে তেওঁলোকে অত্যধিক বা অতি কম পৰিশোধ কৰিছে নেকি?
- এই পুঁজিবোৰ পৰিচালনা কৰা আৰু লোকচানত ভোগা সকলক পৰিশোধ কৰাৰ দায়িত্ব কোনে ল'ব?

এই সকলো বোৰ প্ৰশ্নৰ উত্তৰ হিচাপে আহে বীমাকৰ্তাৰ প্ৰয়োজনীয়তা। বীমাকৰ্তাই বিপদাশংকা মূল্যাঙ্কন কৰে, ব্যক্তিগত অৱদান (যাক প্ৰিমিয়াম বুলি কোৱা হয়) নিৰ্ণয় কৰে আৰু সংগ্ৰহ কৰে, বিপদাশংকা আৰু প্ৰিমিয়াম একত্ৰিত কৰে, আৰু লোকচানত ভোগা লোকসকলক পৰিশোধ কৰাৰ ব্যৱস্থা কৰে। বীমাকৰ্তাই ব্যক্তিগত আৰু সম্প্ৰদায়ৰ বিশ্বাসো নিশ্চয় জিনিব লাগে।

### 1. বীমা হৈছে মূল্যৰ বিষয়ে

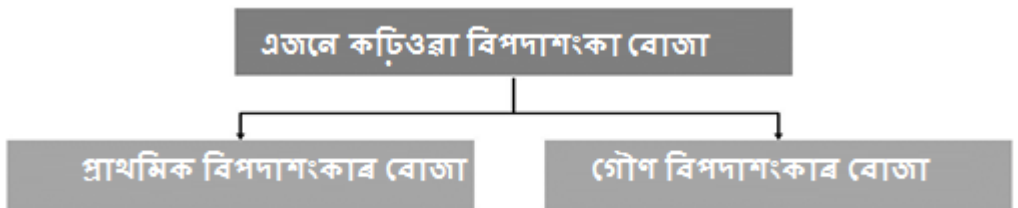
- প্ৰথমতে, এটা সম্পদ থাকিব লাগিব যাৰ অৰ্থনৈতিক মূল্য আছে। সম্পদটো এনেধৰণৰ হ'ব পাৰে:
  - শাৰীৰিক** (যেনে গাড়ী বা অট্টালিকা) বা
  - অ-শাৰীৰিক** (যেনে খ্যাতি, সদিচ্ছা, কাৰোবাক পৰিশোধ কৰাৰ দায়বদ্ধতা) বা
  - ব্যক্তিগত** (যেনে এজনৰ চকু, হাত-ভৰি, শৰীৰ আৰু শাৰীৰিক সামৰ্থ্য)।

- b) যদি কোনো নিৰ্দিষ্ট ঘটনা ঘটে তেন্তে সম্পদটোৱে ইয়াৰ মূল্য হেৰুৱাব পাৰে। লোকচানৰ এই সম্ভাৱনাক **বিপদাশংকা** বুলি কোৱা হয়। বিপদাশংকা ঘটনাৰ কাৰণক **বিপদ (বিঘিনি)** বুলি কোৱা হয়।
- c) **পুলিং (উমৈহতীয়া সংগ্ৰহ)** নামেৰে জনাজাত এটা নীতি আছে। ইয়াত বিভিন্ন ব্যক্তিৰ পৰা অসংখ্য ব্যক্তিগত অৱদান (প্ৰিমিয়াম বুলি জনা যায়) সংগ্ৰহ কৰা হয়। এই ব্যক্তিসকলৰ একে ধৰণৰ সম্পত্তি আছে যিয়ে একে ধৰণৰ বিপদাশংকাৰ সন্মুখীন হ'ব পাৰে। তেওঁলোকৰ সম্পত্তিবোৰক বহুতো প্ৰসংগত 'বিপদাশংকা' বুলিও কোৱা হয়।
- d) পুঁজিৰ এই পুলটো (উমৈহতীয়া সংগ্ৰহটো) **বিপদৰ** ফলত হোৱা লোকচানৰ সন্মুখীন হ'ব পৰা কেইজনমানলোকক ক্ষতিপূৰণ দিবলৈ ব্যৱহাৰ কৰা হয়।
- e) পুঁজি সংৰক্ষণ আৰু দুৰ্ভাগীয়া কেইজনক ক্ষতিপূৰণ দিয়াৰ এই প্ৰক্ৰিয়াটো **বীমাকৰ্তা** (বীমা কোম্পানী) বুলি জনা জাত প্ৰতিষ্ঠান এটাৰ জৰিয়তে সম্পন্ন কৰা হয়।
- f) বীমাকৰ্তাই পুলিংৰ এই প্ৰণালীত অংশগ্ৰহণ কৰিব বিচৰা প্ৰতিজন ব্যক্তিৰ সৈতে বীমা **চুক্তি** প্ৰবেশ কৰে। অংশগ্ৰহণ কৰা ব্যক্তিসকলক **বীমাকৃত** বুলি জনা যায়।

## 2. বীমাই বিপদাশংকাৰ বোজা হ্ৰাস কৰে

বিপদাশংকাৰ বোজা হৈছে এক প্ৰদত্ত লোকচানৰ পৰিস্থিতি/ ঘটনাৰ সংস্পৰ্শলৈ অহাৰ ফলত বহন কৰিব লগা ব্যয়, লোকচান আৰু বিকলাঙ্গতা।

### নক্সা 3: এজনে বহন কৰা বিপদাশংকাৰ বোজা



দুই প্ৰকাৰৰ বিপদাশংকাৰ বোজা আছে যিবোৰ এজন ব্যক্তিয়ে বহন কৰে - **প্ৰাথমিক আৰু গৌণ**।

#### a) বিপদাশংকাৰ প্ৰাথমিক বোজা

**বিপদাশংকাৰ প্ৰাথমিক বোজা** হৈছে বিশুদ্ধ বিপদাশংকাৰ ঘটনাৰ ফলত প্ৰকৃততে পৰিয়ালৰ (আৰু ব্যৱসায়িক গোট)ৰ দ্বাৰা ভুগিব লগা লোকচান। এই লোকচানবোৰ প্ৰায়ে পোনপটীয়া আৰু পৰিমাণযোগ্য হয়; আৰু বীমাৰ দ্বাৰা সহজে ক্ষতিপূৰণ দিব পাৰি।

#### উদাহৰণ

যেতিয়া এটা কাৰখানা জুইৰ দ্বাৰা ধ্বংস হয়, ক্ষতিগ্ৰস্ত বা ধ্বংস হোৱা সামগ্ৰীৰ প্ৰকৃত মূল্য অনুমান কৰিব পাৰি আৰু ক্ষতিগ্ৰস্ত হোৱা কাৰখানাটোৰ মালিকক ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰিব পাৰি।

একেদৰে, যদি এজন ব্যক্তিৰ হৃদয়স্থৰ অস্ত্ৰোপচাৰ কৰা হয়, ইয়াৰ চিকিৎসা ব্যয় জনা যায় আৰু ক্ষতিপূৰণ দিব পাৰি। ইয়াৰ উপৰিও কিছু পৰোক্ষ লোকচান থাকিব পাৰে।

## উদাহৰণ

অগ্নি সংযোগৰ ফলত ব্যৱসায়িক কাৰ্যকলাপ ব্যাহত হ'ব পাৰে আৰু লাভাংশৰ ক্ষতি হ'ব পাৰে যিটো অনুধাৱন কৰিব পাৰি আৰু এনে লোকচান ভোগা জনক ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰিব পাৰি।

যিজন ব্যক্তিৰ স্কুটাৰে এজন পথচাৰীক খুন্দা মাৰে তেওঁ ভুক্তভোগীজনক আদালতে সিদ্ধান্ত লোৱা ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰিবলৈ দায়বদ্ধ।

### b) বিপদাশংকাৰ গৌণ বোজা

আনকি যেতিয়া এনে কোনো ঘটনা সংঘটিত নহয় আৰু কোনো লোকচান নহয়, তেতিয়াও এনে বিপদৰ সন্মুখীন হ'ব পৰা লোকসকলে কিছু বোজা বহন কৰে। অৰ্থাৎ, প্ৰাথমিক বোজাৰ বাহিৰে, এজন ব্যক্তিয়ে বিপদাশংকাৰ এক গৌণ বোজাও বহন কৰে।

উক্ত ঘটনাটো নহ'লেও, লোকচানৰ পৰিস্থিতিৰ সন্মুখীন হোৱাৰ আশংকাৰ পৰা হোৱা ব্যয় আৰু চাপৰ দ্বাৰা **বিপদাশংকাৰ গৌণ বোজা** গঠিত হয়।

ইয়াৰে কিছুমান বোজা বুজি পাওঁ আহক:

- প্ৰথমতে **ভয় আৰু উদ্বেগৰ ফলত শাৰীৰিক আৰু মানসিক চাপ** হয়। ইয়াৰ ফলত অৱসাদ হ'ব পাৰে আৰু এজন ব্যক্তিৰ সুস্থতা প্ৰভাৱিত হ'ব পাৰে।
- দ্বিতীয়তে যেতিয়া এজন ব্যক্তি লোকচান হ'ব নে নহয় সেই বিষয়ে অনিশ্চিত হয়, তেতিয়া এনে পৰিস্থিতিৰ মোকাবিলা কৰিবলৈ সংৰক্ষিত পুঁজি ৰখাটো বিচক্ষণতা হ'ব। এনে পুঁজি তৰল (সহজে মোকলাব পৰা) ৰূপত ৰখা হ'ব পাৰে আৰু ইয়াৰ ফলত কম লাভস্বিত হ'ব পাৰে।

বিপদাশংকাটো বীমাকৰ্তা এজনলৈ স্থানান্তৰ কৰি, মানসিক শান্তি উপভোগ কৰা আৰু লগতে নিজৰ পুঁজি অধিক কাৰ্যকৰীভাৱে বিনিয়োগ কৰা সম্ভৱ হয়। এই কাৰণবোৰৰ বাবেই বীমাৰ প্ৰয়োজন।

ভাৰতত, যদি তেওঁৰ বাহন এখন থাকে তেনেহ'লে তৃতীয় পক্ষৰ বীমা ক্ৰয় কৰিব লাগিব কিয়নো যদি কোনোবাই ৰাজহুৱা পথত গাড়ী চলাব বিচাৰে তেনেহ'লে এয়া বাধ্যতামূলক। একে সময়তে গাড়ীখনৰ নিজৰ ক্ষতি হোৱাৰ সম্ভাৱনা সুৰক্ষা কৰাটো বিচক্ষণতা হ'ব যদিও ই বাধ্যতামূলক নহয়। মালিক-চালকৰ বাবে ব্যক্তিগত দুৰ্ঘটনা সুৰক্ষা থকাটোও বাধ্যতামূলক।

## নিজকে পৰীক্ষা কৰক 2

নিম্নলিখিত কোনটো বিপদাশংকাৰ গৌণ বোজা?

- ব্যৱসায়িক ব্যাঘাত ব্যয়
- সামগ্ৰীৰ ক্ষতিগ্ৰস্ত ব্যয়

III. ভৱিষ্যতে সম্ভাৱ্য লোকচান পূৰণৰ ব্যৱস্থা হিচাপে সঞ্চিত পুঁজি আঁতৰাই ৰখা

IV. হৃদয়াক্ৰমণৰ ফলত চিকিৎসালয়ত ভৰ্তি হোৱাৰ ব্যয়

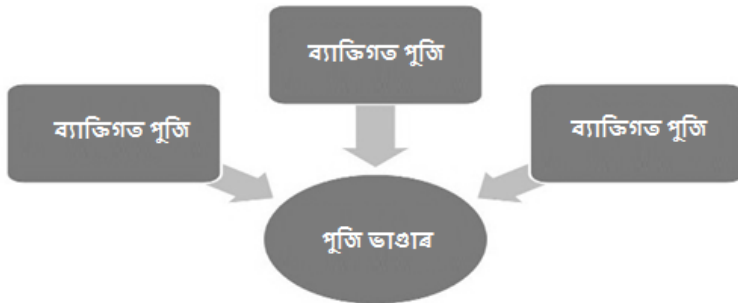
## B. বিপদাশংকা পুলিং (উমৈহতীয়াকৰণ)ৰ নীতি

বীমা কোম্পানীবোৰে বিভিন্ন প্ৰতিষ্ঠানৰ সৈতে চুক্তি কৰে – বীমাধাৰক/পলিচীধাৰক, যি ব্যক্তি বা কৰ্পোৰেট হ'ব পাৰে। তেওঁলোকে আঁচনিধাৰকসকলক পৰিশোধ কৰা লাভালাভবোৰ হৈছে চুক্তিবদ্ধ বাধ্যবাধকতা। বীমা চুক্তিবোৰ কেৱল তেতিয়াহে অৰ্থপূৰ্ণ হয় যদিহে প্ৰয়োজন সাপেক্ষে বীমাকৰ্তাসকলে বিপদাশংকাবোৰ অধিগ্ৰহণ কৰিবলৈ আৰু লোকচানৰ ক্ষতিপূৰণ দিবলৈ আৰ্থিকভাৱে সক্ষম হয়। গাঁথনিটো পাৰস্পৰিকতা বা পুলিং নীতিৰ প্ৰয়োগৰ পৰা উদ্ভৱ হয়।

বিত্তীয় বজাৰত বিপদাশংকা হ্ৰাস কৰাৰ দুটা গুৰুত্বপূৰ্ণ উপায় হৈছে **পাৰস্পৰিকতা** আৰু বিবিধকৰণ। সেইবোৰ মৌলিকভাৱে পৃথক।

বিবিধকৰণ	পাৰস্পৰিকতা
ইয়াত পুঁজিবোৰ বিভিন্ন সম্পত্তিৰ মাজত বিয়পাই দিয়া হয় (কণীবোৰ বিভিন্ন খৰাহীত ৰখা হয়)।	পাৰস্পৰিকতা বা পুলিংৰ অধীনত, বিভিন্ন ব্যক্তিৰ পুঁজি একত্ৰিত কৰা হয় (সকলো কণী এটা খৰাহীত ৰখা হয়)।
এটা উৎসৰ পৰা বহুতো গন্তব্যস্থানলৈ পুঁজি প্ৰবাহিত হয়।	বহুতো উৎসৰ পৰা এটালৈ পুঁজি প্ৰবাহিত হয়।

**নক্সা 4: পাৰস্পৰিকতা** – মিউচুৱেলিটি (পুঁজি বহুতো উৎসৰ পৰা এটালৈ প্ৰবাহিত হয়)



পাৰস্পৰিকতাৰ নীতিয়েই বীমা চুক্তিবোৰক তেওঁলোকৰ শক্তি আৰু স্বকীয়তা প্ৰদান কৰে। এক সৰু অৱদান (প্ৰিমিয়াম) পৰিশোধ কৰি, বীমাকৃত এজনে বীমাকৃত বিপদাশংকাৰ ফলত উদ্ভৱ হোৱা লোকচানৰ ক্ষেত্ৰত তৎক্ষণাত তেওঁৰ বাবে উপলব্ধ বহুৎ পৰিমাণৰ পুঁজি (কৰ্পছ) সৃষ্টি কৰে। ধনৰ এই সম্ভাৱ্য পুঁজিয়ে বীমাক অনন্য আৰু সকলো বিত্তীয় সামগ্ৰীৰ মাজত অবিকল্পনীয় কৰি তোলে।

## C. বিপদাশংকা ব্যৱস্থাপনা কৌশল

কোনোৱাই এইটোও সুধিব পাৰে যে বীমা সকলো ধৰণৰ বিপদাশংকাৰ পৰিস্থিতিৰ সঠিক সমাধান নেকি। উত্তৰটো হৈছে 'নহয়'।

বীমা হৈছে কেৱল এক পদ্ধতি যাৰ দ্বাৰা ব্যক্তিসকলে তেওঁলোকৰ বিপদাশংকা নিয়ন্ত্ৰণ কৰিব বিচাৰিব পাৰে। ইয়াত তেওঁলোকে সন্মুখীন হোৱা বিপদাশংকাবোৰ বীমা কোম্পানী এটালৈ স্থানান্তৰ কৰে। অৱশ্যে বিপদাশংকাৰ সৈতে মোকাবিলা কৰাৰ আন কিছুমান পদ্ধতি আছে, যিবোৰ তলত বৰ্ণনা কৰা হৈছে:

### 1. বিপদাশংকা পৰিহাৰ

লোকচানৰ পৰিস্থিতিক পৰিহাৰ কৰি বিপদাশংকা হ্রাস কৰাক বিপদাশংকা পৰিহাৰ বুলি কোৱা হয়। এনেদৰে এজনে কাৰ্যকলাপ বা পৰিস্থিতি পৰিহাৰ কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিব পাৰে, বা সম্পত্তি বা ব্যক্তিৰ সৈতে লেনদেন পৰিহাৰ কৰিব পাৰে যাৰ পৰা বিপদাশংকাৰ জন্ম হ'ব পাৰে।

#### উদাহৰণ

- i. আন কাৰোবাৰ দ্বাৰা উৎপাদন কৰাৰ চুক্তিৰ দ্বাৰা কিছুমান উৎপাদন বিপদাশংকা পৰিহাৰ কৰিব পাৰি।
- ii. কোনোবাই দুৰ্ঘটনাত পতিত হোৱাৰ ভয়ত ঘৰৰ বাহিৰলৈ নাযাব পাৰে বা বিদেশত থাকিলে অসুস্থ হোৱাৰ ভয়ত একেবাৰে ভ্ৰমণ নকৰিব পাৰে।

বিপদাশংকা পৰিহাৰ কৰাটো বিপদাশংকা নিয়ন্ত্ৰণ কৰাৰ এক নেতিবাচক উপায় বুলি গণ্য কৰা হয়। ব্যক্তি আৰু সমাজে তেওঁলোকৰ প্ৰগতিৰ কাৰ্যকলাপ কৰাৰ বাবে কিছু বিপদাশংকা ল'ব লগা হয়। এনে ধৰণৰ বিপদাশংকাৰ ভয়ত কাৰ্যকলাপ পৰিহাৰ কৰিলে এনে কাৰ্যকলাপৰ পৰা হ'ব পৰা লাভালাভ হেৰুৱাব লাগিব।

### 2. বিপদাশংকা ধাৰণ

এজনে বিপদাশংকাৰ প্ৰভাৱ নিয়ন্ত্ৰণ কৰিবলৈ চেষ্টা কৰে আৰু বিপদাশংকা আৰু ইয়াৰ প্ৰভাৱ নিজে বহন কৰাৰ সিদ্ধান্ত লয়। ইয়াক স্ব-বীমা বুলি কোৱা হয়।

#### উদাহৰণ

ব্যৱসায়িক প্ৰতিষ্ঠান এটাই এক নিৰ্দিষ্ট সীমালৈকে কম লোকচান বহন কৰাৰ সামৰ্থ্যৰ অভিজ্ঞতাৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি, বিপদাশংকাটো নিজৰ সৈতে ৰাখিবলৈ সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে।

### 3. বিপদাশংকা হ্রাস আৰু নিয়ন্ত্ৰণ

বিপদাশংকা পৰিহাৰতকৈ এইটো অধিক ব্যৱহাৰিক আৰু প্ৰাসংগিক পদ্ধতি। ইয়াৰ অৰ্থ হৈছে লোকচান হোৱাৰ সম্ভাৱনা হ্রাস কৰিবলৈ আৰু/ বা এনে ক্ষতি হলে ইয়াৰ প্ৰভাৱৰ তীব্ৰতা হ্রাস কৰিবলৈ লোৱা পদক্ষেপ।

#### গুৰুত্বপূৰ্ণ

লোকচান সৃষ্টিকাৰী ঘটনা সংঘটিত হোৱাৰ সম্ভাৱনা হ্রাস কৰাৰ ব্যৱস্থাবোৰক 'লোকচান প্ৰতিৰোধ' বুলি কোৱা হয়। যদি লোকচান হয়, লোকচানৰ পৰিমাণ হ্রাস কৰাৰ ব্যৱস্থাবোৰক, 'লোকচান হ্রাস' / লোকচান নিম্নতমকৰণ বুলি কোৱা হয়।

বিপদাশংকা হ্রাসৰ ভিতৰত তলত দিয়াবোৰৰ জৰিয়তে লোকচানৰ সঘনতা আৰু/বা আকাৰ হ্রাস কৰি সম্পাদন কৰা যায়:

- a) **সঠিক বিপদাশংকা প্ৰক্ৰিয়াত বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ কৰ্মচাৰীৰ শিক্ষা আৰু প্ৰশিক্ষণ - যেনে** (ক) 'ফায়াৰ ড্ৰিল'ত অংশগ্ৰহণ কৰা; (খ) গাড়ীত চিটবেল্ট/হেলমেট পিন্ধা।
- b) **পাৰিপাৰ্শ্বিক পৰিৱৰ্তন কৰা** - যেনে শাৰীৰিক পৰিস্থিতি উন্নত কৰা - যেনে ক)ফায়াৰ এলাৰ্ম স্থাপন কৰা; খ) মেলেৰিয়াৰ বিস্তাৰ হ্রাস কৰিবলৈ মহ মাৰিবলৈ ৰাসায়নিক পদাৰ্থ ছটিয়াই দিয়া।
- c) যন্ত্ৰপাতি আৰু সঁজুলি ব্যৱহাৰ কৰোঁতে বা আন কামৰ সম্পাদনত, **বিপদজনক বা দুৰ্ঘটনাৰ সম্ভাৱনামুক্ত কাৰ্যত কৰা পৰিৱৰ্তন** - যেনে ক)নিৰ্মাণ স্থানৰ ভিতৰত হেলমেট পিন্ধা; খ) ৰাসায়নিক পদাৰ্থৰ কামত হাতমোজা আৰু মুখৰ ঢাল পিন্ধা।
- d) **এক স্বাস্থ্যকৰ জীৱনশৈলী অনুসৰণ কৰা-** অসুস্থ হোৱাৰ ঘটনা হ্রাস কৰাত সহায় কৰে - যেনে ক) নিয়মীয়া স্বাস্থ্য পৰীক্ষা কৰা; খ) নিয়মীয়াকৈ যোগাভ্যাস কৰা।
- e) **পৃথকীকৰণ কৰা**, যিকোনো এটা স্থানত দুৰ্ঘটনাৰ প্ৰভাৱ হ্রাস কৰিবলৈ সম্পত্তিৰ বিভিন্ন সামগ্ৰী কেন্দ্ৰীভূত কৰাৰ সলনি বিভিন্ন স্থানত পৃথকীকৰণ কৰা, বা বিয়পাই দিয়া, - যেনে ক) পৃথক স্থানত বৃহৎ পৰিমাণৰ জ্বলনশীল পদাৰ্থ সংৰক্ষণ কৰা; খ) কাৰখানাৰ বিপদজনক এলেকাত অগ্নি প্ৰতিৰোধী দুৱাৰ লগোৱা।

#### 4. বিপদাশংকা বিত্তীয়কৰণ

ই হ'ব পৰা লোকচান পূৰণ কৰিবলৈ ৰখা পুঁজিৰ ব্যৱস্থাক বুজায়।

- a) **স্ব-বিত্তীয় যোগেৰে বিপদাশংকা ধাৰণ হ'ল** লোকচান ঘটিলে নিজে লোকচান বহন কৰিব লাগে। প্ৰতিষ্ঠানটোৱে ইয়াৰ নিজা বা ধাৰ লোৱা পুঁজিৰ জৰিয়তে, বিপদাশংকা নিজৰ লগত ৰাখে আৰু বিত্তীয়ভাৱে বহন কৰে, ইয়াক স্ব-বীমা বুলি কোৱা হয়।
- b) **এটা ডাঙৰ গোটৰ ভিতৰত বিপদাশংকা ধৰি ৰখা:** যদি বিপদাশংকাটো এটা মূল কোম্পানীৰ দৰে ডাঙৰ গোটৰ অংশ হয়, বিপদাশংকাটো ডাঙৰ গোটৰ ভিতৰত ৰাখিব পাৰি যিয়ে লোকচান হ'লে বিত্তীয় অনুদান যোগান ধৰিব। এইটো পাৰস্পৰিক সন্মতিৰ দ্বাৰা গঠন কৰা এটা গোটো হ'ব পাৰে।
- c) **বিপদাশংকা স্থানান্তৰ** হৈছে বিপদাশংকা ধাৰণৰ এক বিকল্প। ইয়াত লোকচানৰ দায়িত্ব আন এটা পক্ষলৈ স্থানান্তৰ কৰা হয়।

বীমা হৈছে বিপদাশংকা স্থানান্তৰৰ এক মুখ্য প্ৰকাৰ। আন বহুতো প্ৰকাৰৰ অনিশ্চয়তাৰ সন্মুখীন হোৱাৰ পৰিৱৰ্তে, মানুহে বীমা পছন্দ কৰে কিয়নো ই নিশ্চয়তা আৰু মানসিক শান্তি প্ৰদান কৰে।

#### 5. বীমা আৰু নিশ্চয়তাৰ পাৰ্থক্য



বীমা বেছিভাগ সাধাৰণ বীমা চুক্তিৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা হয় যিয়ে ঘটনা এটাৰ সুৰক্ষা প্ৰদান কৰে যিটো ঘটনা হ'ব পাৰে বা নহ'বও পাৰে, আৰু য'ত লোকচানৰ পৰিমাণ কেৱল ঘটনাটোৰ পিছতহে মূল্যাঙ্কন কৰিব পাৰি।

নিশ্চয়তাই বৰ্ধিত সময়ৰ বাবে বা মৃত্যুলৈকে বিত্তীয় আৱৰণ বৃদ্ধায়। জীৱনৰ ক্ষেত্ৰত, মৃত্যুৰ ঘটনা (লোকচান হোৱা ঘটনা), নিশ্চিত। কেৱল সময় অনিশ্চিত। ইয়াৰ উপৰিও, এজন ব্যক্তিৰ মৃত্যু হ'লে হ'ব পৰা অৰ্থনৈতিক লোকচানৰ পৰিমাণ অনুমান কৰা সম্ভৱ নহয়। পৰিশোধ কৰিব লগা লোকচানৰ পৰিমাণ আগতীয়াকৈ নিৰ্ধাৰণ কৰিব লাগে। এইকাৰণে মানুহে জীৱন বীমাৰ ক্ষেত্ৰত 'নিশ্চয়তা' শব্দটো ব্যৱহাৰ কৰে।

**যদিও এনে সূক্ষ্ম কাৰিকৰী পাৰ্থক্য আছে, ভাৰতকে ধৰি বেছিভাগ বজাৰত 'বীমা' আৰু 'নিশ্চয়তা' শব্দবোৰ সালসলনি কৈ ব্যৱহাৰ কৰা হয়।**

[ভাৰতৰ অন্যতম বৃহৎ সাধাৰণ বীমাকৰ্তা এটাই বহন কৰা নামটো – নিউ ইণ্ডিয়া এছুৰেন্স কোম্পানী লিমিটেড আৰু ভাৰতৰ কোনো জীৱন বীমা কোম্পানীয়ে ইয়াৰ নামত 'এছুৰেন্স (নিশ্চয়তা)' শব্দটো ব্যৱহাৰ কৰা নাই!]

নক্সা 5 : বীমাই বীমাকৃতক কেনেদৰে ক্ষতিপূৰণ দিয়ে



ব্যক্তি এজনে মটৰ বীমা লৈছে



ব্যক্তি জনৰ এক দুৰ্ঘটনা ঘটিছে



ব্যক্তি জনে এটা দাবী উত্থাপন কৰিছে



বীমাকোম্পানীয়ে ব্যক্তি জনক ক্ষতিপূৰণ দিয়ে

নিজকে পৰীক্ষা কৰক 3

নিম্নলিখিত কোনটো বিপদাশংকা স্থানান্তৰৰ পদ্ধতি?

- I. বেস্ক ফিক্সড ডিপজিট
- II. বীমা
- III. ইকুইটি শ্বেয়াৰ
- IV. ৰিয়েল ইষ্টেট (ভূ-সম্পত্তি)

## D. বীমা বিপদাশংকা নিয়ন্ত্ৰণৰ বাবে এক সঁজুলি হিচাপে

'বিপদাশংকা' শব্দটোৱে প্ৰকৃততে ক্ষতিগ্ৰস্ত হোৱা লোকচান নহয় কিন্তু এক লোকচান হোৱাৰ সম্ভাৱনাক বুজায়। এইটো এটা প্ৰত্যাশিত লোকচান। এই প্ৰত্যাশিত লোকচানৰ ব্যয় হৈছে দুটা কাৰকৰ গুণফল:

- বীমা কৰা বিপদৰ বিপৰীতে ঘটনা, যাৰ ফলত লোকচান হ'ব পাৰে, তাৰ সম্ভাৱনা
- তীব্ৰতা (প্ৰভাৱ)** বা ইয়াৰ ফলত হোৱা লোকচানৰ পৰিমাণ।

**সম্ভাৱনা** আৰু **তীব্ৰতা** (লোকচানৰ পৰিমাণ) দুয়োটাৰে সৈতে বিপদাশংকাৰ মূল্য পোনপটীয়া অনুপাতত বৃদ্ধি হ'ব। ই বিভিন্ন ধৰণে কাম কৰে - (ক) যদি লোকচানৰ পৰিমাণ অতি বেছি হয়, আৰু ইয়াৰ হোৱাৰ সম্ভাৱনা কম হয়, বিপদাশংকাৰ মূল্য কম হ'ব কিয়নো এনে পৰিঘটনা খুব কম হ'ব পাৰে। (খ) লোকচানৰ পৰিমাণ কম হ'লেও, যদি ইয়াৰ হোৱাৰ সম্ভাৱনা অতি বেছি হয়, বিপদাশংকাৰ মূল্য অধিক হ'ব, কিয়নো এনে বহুতো ঘটনা ঘটিব পাৰে। বীমাক এজনৰ বিপদাশংকা নিয়ন্ত্ৰণ কৰাৰ বাবে এক শক্তিশালী সঁজুলি হিচাপে দেখা যাব পাৰে। ই বীমাকৃতক লোকচানৰ ফলত সম্পত্তি/সম্পদ হেৰুওৱাৰ বিত্তীয় প্ৰভাৱৰ পৰা সুৰক্ষিত কৰে।

## নক্সা 6: বীমা বাছনি কৰাৰ আগতে বিবেচনা



## E. বীমা বাছনি কৰাৰ আগতে বিবেচনা

বীমা কৰিব নে নকৰে সিদ্ধান্ত লওঁতে, বিপদাশংকা নিজে বহন কৰাৰ ব্যয়ৰ বিপৰীতে স্থানান্তৰ কৰা [বীমা প্ৰিমিয়াম] ৰ ব্যয় মূল্যাঙ্কন কৰিব লাগিব। বীমাৰ আটাইতকৈ বেছি প্ৰয়োজন হ'ব য'ত লোকচানৰ প্ৰভাৱ অতি বেছি হ'ব পাৰে, কিন্তু সম্ভাৱনা (আৰু সেয়েহে প্ৰিমিয়াম), অতি কম। যেনে ক) ভূমিকম্পৰ সম্ভাৱনা; খ) জাহাজ ডুবি যোৱাৰ সম্ভাৱনা।

- অলপৰ বাবে যথেষ্ট বিপদাশংকা নল'ব:** বিপদাশংকা স্থানান্তৰ কৰাৰ ব্যয় আৰু আহৰণ কৰা মূল্যৰ মাজত এক যুক্তিসঙ্গত সম্পৰ্ক থাকিব লাগিব।

এটা সাধাৰণ কলমৰ বীমা কৰাটো অৰ্থপূৰ্ণ হ'বনে?

- এজনে হেৰুৱাৰ পৰাতকৈ অধিক বিপদাশংকা নল'ব:** যদি কোনো ঘটনাৰ ফলত উদ্ভৱ হ'ব পৰা লোকচান দেউলিয়া হোৱাৰ দৰে যথেষ্ট ডাঙৰ হয়, বিপদাশংকাটো ধৰি ৰখাটো উপযুক্ত নহ'ব।

যদি এটা ডাঙৰ তেল শোধনাগাৰ ধ্বংস হয়, মালিকসকলে লোকচান বহন কৰিব নোৱাৰে।

- c) **বিপদাশংকাৰ সম্ভাৱ্য ফলাফলবোৰ সাৱধানে বিবেচনা কৰক:** সেই সম্পত্তিবোৰ বীমা কৰা উচিত যাৰ বাবে লোকচান হোৱাৰ সম্ভাৱনা (সঘনতা) কম কিন্তু সম্ভাৱ্য প্ৰভাৱ (তীব্ৰতা), অধিক।

মহাকাশ উপগ্ৰহ এটা হেৰুওৱাটো ইমান ব্যয়বহুল হ'ব পাৰে যে ইয়াক বীমা কৰাটো বাঞ্ছনীয়।

#### নিজকে পৰীক্ষা কৰক 4

নিম্নলিখিত কোনটো পৰিস্থিতিৰ বাবে বীমাৰ প্ৰয়োজন?

- I. এটা পৰিয়ালৰ একমাত্ৰ পোষণ অৰ্জতা অকালতে মৃত্যুবৰণ কৰিব পাৰে
- II. এজন ব্যক্তিয়ে তেওঁৰ ৱালেট(টকাৰ মোনা)হেৰুৱাব পাৰে
- III. ষ্টকৰ মূল্য যথেষ্ট হ্রাস হ'ব পাৰে
- IV. প্ৰাকৃতিক ক্ষয়-ক্ষতিৰ বাবে এটা ঘৰৰ মূল্য হ্রাস হ'ব পাৰে

#### F. বীমা বজাৰৰ প্ৰতিদ্বন্দী

বীমা কোম্পানীবোৰ (বীমাকৰ্তা) হৈছে বীমা উদ্যোগৰ মুখ্য প্ৰতিদ্বন্দী। বীমাকৰ্তাৰ উপৰিও, একাধিক পক্ষ আছে যি বীমা মূল্য শৃংখলাৰ অংশ। আৰু ইয়াত বীমা নিয়ন্ত্ৰক আছে, যি সমগ্ৰ বজাৰখন নিয়ন্ত্ৰণ কৰে।

এজেন্ট, ব্ৰোকাৰ, বেক্স (বেঙ্কগ্ৰুপেৰ জৰিয়তে) বীমা বিপণন ফাৰ্ম আৰু পইন্ট অফ চেলছ পাৰ্ছনৰ দৰে মধ্যস্থতাকাৰীসকলে তেওঁলোকৰ প্ৰয়োজনীয়তা বিচাৰি সম্ভাৱ্য গ্ৰাহক/ বীমাকৃতৰ সৈতে বাৰ্তালাপ কৰাৰ সুযোগ আছে, য'ত তেওঁলোকক তেওঁলোকৰ প্ৰয়োজনীয়তা আবিষ্কাৰ কৰে আৰু বাবে উপলব্ধ আঁচনিবোৰৰ বিষয়ে তথ্য প্ৰদান কৰে।

জৰীপকৰ্তা আৰু লোকচান মূল্যায়নকাৰী/ এডজাষ্টাৰসকলে দাবী আৰু আনুষঙ্গিক কাম মূল্যায়ন কৰে। তৃতীয় পক্ষৰ প্ৰশাসকসকলে (TPA) স্বাস্থ্য আৰু ভ্ৰমণ বীমা দাবীৰ সৈতে লেনদেন কৰে। নিয়মাবলীত সকলো মধ্যস্থতাকাৰীৰ গ্ৰাহকৰ প্ৰতি দায়বদ্ধতা থকাটো অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে।

এজেন্টসকলে, বীমা কোম্পানী আৰু বীমাকৃতৰ মাজত মধ্যস্থতাকাৰী হিচাপে, বীমাকৃতই বীমাকৰ্তাক বিপদাশংকাৰ বিষয়ে সকলো গুৰুত্বপূৰ্ণ তথ্য প্ৰদান কৰাটো নিশ্চিত কৰাৰ দায়িত্ব আছে।

#### গুৰুত্বপূৰ্ণ

**প্ৰম্পেক্টৰ (গ্ৰাহক)ৰ প্ৰতি বীমা এজেন্ট/ মধ্যস্থতাকাৰীৰ কৰ্তব্য**

আই.আৰ.ডি.এ.আই. (IRDAI) নিয়মাবলীয়ে মধ্যস্থতাকাৰীসকলক প্ৰস্পেট (গ্ৰাহকৰ) প্ৰতি কিছুমান দায়িত্ব দিছে। মধ্যস্থতাকাৰীৰ বীমাকৰ্তাৰ প্ৰতিও দায়বদ্ধতা আছে।

নিয়মাবলীত কোৱা হৈছে যে য'ত গ্ৰাহক বীমাকৰ্তা বা তেওঁৰ এজেণ্ট বা বীমা মধ্যস্থতাকাৰীৰ পৰামৰ্শৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰে, তেনে ব্যক্তি এজনে গ্ৰাহকক উচিত পৰামৰ্শ দিব লাগিব। ই লগতে কয় যে "বীমাকৰ্তা বা ইয়াৰ এজেণ্ট বা আন মধ্যস্থতাকাৰীয়ে গ্ৰাহকক প্ৰস্তাৱিত আৱৰণৰ সন্দৰ্ভত সকলো গুৰুত্বপূৰ্ণ তথ্য প্ৰদান কৰিব যাতে গ্ৰাহকে তেওঁৰ নিজৰবাবে সৰ্বশ্ৰেষ্ঠ আৱৰণৰ ওপৰত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে"।

যদি প্ৰস্তাৱটো আৰু অন্যান্য সংযোজিত কাগজবোৰ গ্ৰাহকে পূৰণ নকৰে, তেতিয়া গ্ৰাহকৰ পৰা প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰৰ শেষত প্ৰমাণপত্ৰ এখন অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব পাৰে যে প্ৰপত্ৰ আৰু নথিপত্ৰৰ সমলবোৰ তেওঁক সম্পূৰ্ণকৈ বৰ্ণনা কৰা হৈছে আৰু তেওঁ প্ৰস্তাৱিত চুক্তিৰ গুৰুত্ব সম্পূৰ্ণৰূপে বুজি পাইছে।

যেতিয়া গ্ৰাহকে বীমাকৰ্তাক প্ৰিমিয়ামৰ বাবে পৰিশোধ কৰে, বীমাকৰ্তাই ৰচিদ জাৰী কৰিবলৈ বাধ্য। আনকি প্ৰিমিয়াম আগতীয়াকৈ পৰিশোধ কৰিলেও।

## G. সমাজত বীমাৰ ভূমিকা

বীমা কোম্পানীবোৰে এখন দেশৰ অৰ্থনৈতিক বিকাশত এক গুৰুত্বপূৰ্ণ ভূমিকা পালন কৰে। তেওঁলোকে নিশ্চিত কৰে যে দেশৰ সম্পদ সুৰক্ষিত আৰু সংৰক্ষিত হয়। তেওঁলোকৰ কিছুমান অৱদান তলত দিয়া হৈছে।

- বীমা পাৰস্পৰিকতাৰ সিদ্ধান্তত প্ৰতিষ্ঠা কৰা হয়, য'ত অৰ্থনৈতিক ক্ষতিৰ সন্মুখীন হোৱা দুৰ্ভাগীয়া কেইজনমান সদস্যক সমৰ্থন কৰিবলৈ সম্প্ৰদায়ৰ সামূহিক শক্তি একত্ৰিত কৰা হয়। বীমাৰ অইন কোনো বিকল্প নাই।
- বীমা কোম্পানীবোৰে কম পৰিমাণৰ প্ৰিমিয়াম সংগ্ৰহ কৰে আৰু সেইবোৰ বৃহৎ পুঁজি হিচাপে একেলগে একত্ৰিত কৰে। এই পুঁজিবোৰ আঁচনিধাৰকসকলৰ স্বাৰ্থ আৰু সম্প্ৰদায়ৰ লাভালাভৰ বাবে বিনিয়োগ কৰা হয়। সেইবোৰক অনুমানমূলক কাৰ্য্যত অযথা বিনিয়োগ কৰা নহয়।
- বীমাই দুৰ্ঘটনা বা দুৰ্ভাগ্যজনক ঘটনাৰ ফলত হোৱা লোকচানৰ বিৰুদ্ধে বহুতো বীমাকৃত - ব্যক্তিগত আৰু উদ্যোগিক দুয়োটাকে সুৰক্ষা সুবিধা প্ৰদান কৰে। ই মূলধন সংৰক্ষণ কৰে আৰু ব্যৱসায় আৰু উদ্যোগৰ বিকাশৰ বাবে ইয়াক মুকলি কৰে, যিয়ে দেশৰ বিকাশত সহায় কৰে।
- বীমাই মূলধনৰ বিনিয়োগ সক্ষম কৰে যাৰ ফলত বাণিজ্যিক আৰু ঔদ্যোগিক বিকাশ হয়। ই উদ্যোগৰ সৈতে সম্পৰ্কিত ভয়, চিন্তা আৰু উদ্বেগ আঁতৰ কৰাতো সহায় কৰে।
- যেতিয়ালৈকে লোকচান বা ক্ষতিৰ বিপৰীতে বীমা কৰা নহয়, বহুতো বেংক আৰু বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠানে সম্পত্তিৰ ওপৰত ঋণ নিদিয়। তেওঁলোকৰ বহুতো আঁচনিখনক আনুষঙ্গিক সুৰক্ষা হিচাপে আৱলম্বন কৰিবলৈ হেঁচা দিয়ে।

- f) ডাঙৰ জটিল বিপদাশংকা গ্ৰহণ কৰাৰ আগতে, সাধাৰণ বীমাকৰ্তাই যোগ্য অভিমত/অন্যান্য বিশেষজ্ঞৰ দ্বাৰা সম্পত্তি পৰিদৰ্শনৰ ব্যৱস্থা কৰে। তেওঁলোকে বিপদাশংকা মূল্যায়ন কৰে আৰু বিপদাশংকা হ্ৰাস কৰিবলৈ আৰু ৰেটিংত সহায় কৰিবলৈ বিপদাশংকা ব্যৱস্থাপনা ব্যৱস্থাৰ বিষয়ে পৰামৰ্শ দিয়ে।
- g) বীমাই বাণিজ্য, জাহাজ আৰু বেকিং সেৱা ইত্যাদিৰ দৰে দেশৰ বাবে বৈদেশিক মুদ্রা উপাৰ্জন কৰে।
- h) বীমাকৰ্তাসকল অগ্নি ক্ষতি প্ৰতিৰোধ, কাৰ্গো লোকচান প্ৰতিৰোধ, ঔদ্যোগিক সুৰক্ষা আৰু পথ সুৰক্ষাত নিয়োজিত প্ৰতিষ্ঠানবোৰৰ সৈতে সম্পৰ্কিত।
- i) উদ্যোগীসকলে বীমাৰ দ্বাৰা আগবঢ়োৱা সুৰক্ষাৰ সৈতে নতুন বা তুলনামূলকভাৱে অঙ্গাত ক্ষেত্ৰত বিনিয়োগ কৰাৰ আত্মবিশ্বাস লাভ কৰে।

## তথ্য

### বীমা আৰু সামাজিক সুৰক্ষা

- a) সামাজিক সুৰক্ষা হৈছে ৰাষ্ট্ৰৰ এক বাধ্যবাধকতা। সামাজিক সুৰক্ষাৰ এক সঁজুলি হিচাপে, ৰাষ্ট্ৰৰ সামাজিক সুৰক্ষা আঁচনিবোৰত বাধ্যতামূলক বা স্বৈচ্ছামূলক বীমা ব্যৱহাৰ কৰা হয়। কৰ্মচাৰী ৰাজ্যিক বীমা অধিনিয়ম, ১৯৪৮-ত কৰ্মচাৰী ৰাজ্যিক বীমা নিগমক ঔদ্যোগিক কৰ্মচাৰী আৰু তেওঁলোকৰ পৰিয়ালৰ বাবে ৰোগ, বিকলাঙ্গতা, প্ৰসূতি আৰু মৃত্যু(যিবোৰ আৱৰা হয়)ৰ ব্যয় পৰিশোধ কৰাৰ ব্যৱস্থা কৰা হয়।
- b) বীমাকৰ্তাসকলে চৰকাৰৰ দ্বাৰা পৃষ্ঠপোষকতা কৰা সামাজিক সুৰক্ষা আঁচনিত এক গুৰুত্বপূৰ্ণ ভূমিকা পালন কৰে যেনে
  1. পি.এম.জে.জে.বি.ৱাই. ( PMJJBY ) – প্ৰধানমন্ত্ৰী জীৱন জ্যোতি বীমা যোজনা
  2. পি.এম.এছ.বি.ৱাই.( PMSBY ) – প্ৰধানমন্ত্ৰী সুৰক্ষা বীমা যোজনা
  3. পি.এম.এফ.বি.ৱাই. (PMFBY )- প্ৰধানমন্ত্ৰী ফছল বীমা যোজনা
  4. পি.এম.জে.এ.ৱাই (PMJAY )- প্ৰধানমন্ত্ৰী জন আৰোগ্য যোজনা (আয়ুৰ্হান ভাৰত)
  5. পি.এম.ভি.ভি.ৱাই.( PMVVY ) – প্ৰধানমন্ত্ৰী ব্ৰয় বন্দনা যোজনা – এক পেশ্বন আঁচনি
  6. এ.পি.ৱাই. (APY) – অটল পেশ্বন যোজনা
 এইবোৰ আৰু অন্যান্য চৰকাৰী আঁচনিবোৰে ভাৰতীয় সমাজ/সম্প্ৰদায়ক লাভান্বিত কৰি আহিছে।
- c) চৰকাৰী আঁচনিসমূহক সমৰ্থন কৰাৰ উপৰিও, বীমা উদ্যোগটোৱে বাণিজ্যিক ভিত্তিত বীমা আৱৰণ আগবঢ়ায় যাৰ সামাজিক সুৰক্ষা প্ৰদান কৰাৰ চূড়ান্ত উদ্দেশ্য আছে। বাণিজ্যিক ভিত্তিত পৰিচালিত গ্ৰাম্য বীমা আঁচনিবোৰ গ্ৰাম্য পৰিয়ালবোৰক সামাজিক সুৰক্ষা প্ৰদান কৰাৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা হৈছে।

## নিজকে পৰীক্ষা কৰক 5

নিম্নলিখিত কোনটো বীমা আঁচনি ভাৰত চৰকাৰৰ দ্বাৰা পৃষ্ঠপোষকতা কৰা হয়?

- I. প্ৰধানমন্ত্ৰী জন আৰোগ্য যোজনা - আয়ুষ্মান ভাৰত
- II. প্ৰধানমন্ত্ৰী ফুছল বীমা যোজনা
- III. প্ৰধানমন্ত্ৰী সুৰক্ষা বীমা যোজনা
- IV. ওপৰৰ সকলোবোৰ

## সাৰাংশ

- বীমা হৈছে বিপদাশংকা পুলিংৰ জৰিয়তে বিপদাশংকা স্থানান্তৰ।
- আজিৰ বাণিজ্যিক বীমা ব্যৱসায় লণ্ডনৰ লয়ডচ কফি হাউচত আৰম্ভ হৈছিল।
- বীমা ব্যৱস্থা এটাত নিম্নলিখিতবোৰ অন্তৰ্ভুক্ত থাকে:
  - ✓ সম্পদ,
  - ✓ বিপদাশংকা,
  - ✓ বিপদ,
  - ✓ চুক্তি,
  - ✓ বীমাকৰ্তা আৰু
  - ✓ বীমাকৃত
- যেতিয়া একে ধৰণৰ সম্পত্তি থকা ব্যক্তিসকলে, একে ধৰণৰ বিপদাশংকাৰ সন্মুখীন হয়, পুঁজিৰ এক উমৈহতীয়া পুলত অৰিহণা যোগায় যাক পুলিং বুলি কোৱা হয়।
- বীমাৰ উপৰিও, অন্যান্য বিপদাশংকা ব্যৱস্থাপনা কৌশলবোৰৰ ভিতৰত আছে:
  - ✓ বিপদাশংকা পৰিহাৰ,
  - ✓ বিপদাশংকা নিয়ন্ত্ৰণ,
  - ✓ বিপদাশংকা ধাৰণ,
  - ✓ বিপদাশংকা বিত্তীয়কৰণ আৰু
  - ✓ বিপদাশংকা স্থানান্তৰ
- বীমাৰ প্ৰধান নিয়মবোৰ হৈছে:
  - ✓ এজনে হেৰুৱাব পৰাতকৈ অধিক বিপদাশংকা নল'ব,
  - ✓ বিপদাশংকাৰ সম্ভাৱ্য ফলাফলবোৰ সাৱধানে বিবেচনা কৰক আৰু

✓ অলপৰ বাবে বেছি বিপদাশংকা নল'ব

### মূল চৰ্তাৱলী

1. বিপদাশংকা
2. পুলিং
3. সম্পদ
4. বিপদাশংকাৰ বোজা
5. বিপদাশংকা পৰিহাৰ
6. বিপদাশংকা নিয়ন্ত্ৰণ
7. বিপদাশংকা ধাৰণ
8. বিপদাশংকা বিত্তীয়কৰণ
9. বিপদাশংকা স্থানান্তৰ

### নিজকে পৰীক্ষা কৰাৰ উত্তৰসমূহ

- উত্তৰ 1 - সঠিক বিকল্পটো হৈছে II.
- উত্তৰ 2 - সঠিক বিকল্পটো হৈছে III.
- উত্তৰ 3 - সঠিক বিকল্পটো হৈছে II.
- উত্তৰ 4- সঠিক বিকল্পটো হৈছে I.
- উত্তৰ 5 - সঠিক বিকল্পটো হৈছে IV.



## অধ্যায় C-02

### বীমাৰ মূল উপাদানসমূহ

#### অধ্যায় পৰিচয়

এই অধ্যায়ত, আমি বীমাৰ বিভিন্ন মুখ্য উপাদান আৰু নীতিবোৰৰ বিষয়ে শিকিম যি বীমাৰ কাম নিয়ন্ত্ৰণ কৰে।

#### শিকাৰ ফলাফল

##### A. বীমাৰ উপাদানসমূহ

সম্পদ আৰু বিপদাশংকা

বিপদ আৰু বিঘিনি

বিপদাশংকা পুলিং

এই অধ্যায়টো অধ্যয়ন কৰাৰ পিছত, এজনে এইবোৰ কৰিবলৈ সক্ষম হ'ব:

1. সম্পদবোৰ বুজি পোৱা
2. বিপদাশংকা, বিঘিনি আৰু বিপদবোৰ বুজি লোৱা
3. বিপদাশংকা ব্যৱস্থাপনা জনা
4. বীমাত বিপদাশংকা পুলিং বুজি পোৱা

## A. বীমাৰ উপাদানসমূহ

আমি দেখিছোঁ যে বীমা প্ৰক্ৰিয়াত চাৰিটা উপাদান আছে

- ✓ সম্পদ
- ✓ বিপদাশংকা
- ✓ বিপদাশংকা পুলিং

এতিয়া আমি বীমা প্ৰক্ৰিয়াৰ বিভিন্ন উপাদানবোৰ কিছু বিতংভাৱে চাওঁ আহক।

### 1. সম্পদ

#### সংজ্ঞা

সম্পদ এটা 'যিকোনো বস্তু যিয়ে কিছু লাভালাভ প্ৰদান কৰে আৰু ইয়াৰ গৰাকীক অৰ্থনৈতিক মূল্য দিয়ে' বুলি সংজ্ঞায়িত কৰিব পাৰি।

সম্পদ এটাত নিম্নলিখিত সুবিধাবোৰ থাকিব লাগিব:

➤ **অৰ্থনৈতিক মূল্য:** এটা সম্পদৰ অৰ্থনৈতিক মূল্য থাকিব লাগিব। মূল্য দুটা ধৰণে উদ্ভৱ হ'ব পাৰে।

a) **উপাৰ্জন উৎপাদন:** সম্পদ উৎপাদনশীল হ'ব পাৰে আৰু উপাৰ্জন সৃষ্টি কৰিব পাৰে।

#### উদাহৰণ

বিশ্বুট নিৰ্মাণ কৰিবলৈ ব্যৱহৃত যন্ত্ৰ, বা গাখীৰ উৎপাদন কৰা গৰু দুয়োটাই তেওঁলোকৰ মালিকৰ বাবে উপাৰ্জন সৃষ্টি কৰে। এজন স্বাস্থ্যৰক্ষণ কৰ্মী হৈছে এটা সংগঠনৰ বাবে এক সম্পদ।

b) **প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণ কৰা:** এটা সম্পদে এটা বা অধিক প্ৰয়োজন পূৰণ কৰিও মূল্য যোগাব পাৰে।

#### উদাহৰণ

ৰেফ্ৰিজাৰেটৰে খাদ্য শীতল আৰু সংৰক্ষণ কৰে আনহাতে গাড়ী এখনে পৰিবহনত আৰাম আৰু সুবিধা প্ৰদান কৰে, একেদৰে ৰোগমুক্ত শৰীৰে নিজৰ আৰু পৰিয়ালৰ বাবেও মূল্যবোধ বৃদ্ধি কৰে।

➤ **অভাৱ আৰু মালিকীস্বত্ব**

বায়ু আৰু সূৰ্যৰ পোহৰৰ বিষয়ে কি? সেইবোৰ সম্পদ নহয় নেকি? - **উত্তৰটো হৈছে 'নহয়'।**

অতি কম বস্তু আছে যি বায়ু আৰু সূৰ্যৰ পোহৰৰ দৰে মূল্যবান। আমি এইবোৰৰ অবিহনে জীয়াই থাকিব নোৱাৰো। তথাপিও এইবোৰক এই উদ্ধৃতিত অৰ্থনৈতিক অৰ্থত সম্পদ হিচাপে গণ্য কৰা নহয়।

ইয়াৰ দুটা কাৰণ আছে:

- ✓ সেইবোৰৰ যোগান প্ৰচুৰ আৰু দুৰ্লভ নহয়।
- ✓ সেইবোৰ কোনো এজন ব্যক্তিৰ মালিকানাধীন নহয় কিন্তু সকলোৰে বাবে মুক্তভাৱে উপলব্ধ।

ইয়াৰ অৰ্থ হৈছে যে সম্পদ এটাই এনেদৰে যোগ্যতা অৰ্জন কৰিবলৈ আৰু দুটা চৰ্ত পূৰণ কৰিব লাগিব - ইয়াৰ অভাৱ আৰু ইয়াৰ মালিকীস্বত্ব বা কাৰোবাৰ দ্বাৰা অধিকৃত।

### ➤ সম্পত্তিৰ বীমা

বীমাই কেৱল অপ্রত্যাশিত ঘটনাৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা বিত্তীয় লোকচানৰ বিৰুদ্ধে সুৰক্ষা প্ৰদান কৰে, সময়ৰ সৈতে ব্যৱহাৰৰ ফলত সম্পত্তিৰ প্ৰাকৃতিক ক্ষয়-ক্ষতিৰ বাবে নহয়।

আমি মন কৰিব লাগিব যে বীমাই সম্পত্তি এটাক লোকচান বা ক্ষতিৰ পৰা সুৰক্ষিত কৰিব নোৱাৰে। ভূমিকম্পই এটা ঘৰৰ বীমা কৰা হওঁক বা নহওঁক, ধ্বংস কৰিব। বীমাকৰ্তাই কেৱল এক পৰিমাণৰ ধন পৰিশোধ কৰিব পাৰে, যি লোকচানৰ অৰ্থনৈতিক প্ৰভাৱ হ্রাস কৰিব।

চুক্তি ভংগ হ'লে লোকচান হ'ব পাৰে।

### উদাহৰণ

এজন ৰপ্তানিকৰ্তাৰ যথেষ্ট লোকচান হ'ব যদিহে আনফালৰ আমদানিকৰ্তাই সামগ্ৰী গ্ৰহণ কৰিবলৈ অস্বীকাৰ কৰে বা ধন পৰিশোধত ব্যৰ্থ হয়।

### ➤ জীৱন বীমা

আমাৰ জীৱনৰ বিষয়ে কি? আমাৰ নিজৰ জীৱন আৰু আমাৰ প্ৰিয়জনৰ জীৱনৰ দৰে আমাৰ বাবে সঁচাকৈয়ে মূল্যবান অন্য একো নাই। দুৰ্ঘটনা বা ৰোগৰ সন্মুখীন হ'লে আমাৰ জীৱন গুৰুতৰভাৱে প্ৰভাৱিত হ'ব পাৰে।

ই দুটা ধৰণে প্ৰভাৱ পেলাব পাৰে:

- ✓ প্ৰথমতে এটা নিৰ্দিষ্ট ৰোগৰ চিকিৎসাৰ ব্যয় আছে।
- ✓ দ্বিতীয়তে মৃত্যু বা বিকলাঙ্গতাৰ বাবে অৰ্থনৈতিক উপাৰ্জনৰ লোকচান হ'ব পাৰে।

এই ধৰণৰ লোকচান ব্যক্তিজনৰ বীমা বা ব্যক্তিগত বীমাৰ দ্বাৰা আৱৰা হয়। মূল্যবান সম্পত্তি থকা যিকোনো লোকৰ বাবে বীমা সম্ভৱ [অৰ্থাৎ যি উপাৰ্জন সৃষ্টি কৰে বা কিছুমান প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণ কৰে]; যাৰ লোকচান [দুৰ্ভাগ্যজনক বা দুৰ্ঘটনাজনিত ঘটনাৰ বাবে] বিত্তীয় লোকচানৰ সৃষ্টি কৰে যাক [ধনৰ হিচাপত জোখা হয়]।

এনেদৰে এই সম্পত্তিবোৰক সাধাৰণতে বীমাৰ ভাষাত বীমাৰ বিষয়বস্তু বুলি কোৱা হয়।

## 2. বিপদাশংকা

বীমা প্ৰক্ৰিয়াৰ দ্বিতীয় উপাদানটো হ'ল বিপদাশংকাৰ ধাৰণা। বিপদাশংকাক লোকচানৰ সম্ভাৱনা হিচাপে সংজ্ঞায়িত কৰিব পাৰি। এনেদৰে বিপদাশংকা হৈছে ঘটনা এটা সংঘটিত হোৱাৰ ফলত উদ্ভৱ হ'ব পৰা সম্ভাৱ্য ক্ষয় বা ক্ষতি। [বিপদাশংকা কেতিয়াবা বীমাৰ বিষয়বস্তু বুজাবলৈও ব্যৱহাৰ কৰা হয়।] এজনে সাধাৰণতে এজনৰ ঘৰটো জ্বলিব বা গাড়ীখন দুৰ্ঘটনাপ্ৰস্তু হ'ব বুলি আশা নকৰে। তথাপিও এইটো ঘটিব পাৰে।

বিপদাশংকাৰ উদাহৰণ হৈছে ঘৰ জ্বলা বা চুৰি বা দুৰ্ঘটনাৰ ফলত উদ্ভৱ হোৱা অৰ্থনৈতিক ক্ষতিৰ সম্ভাৱনা যাৰ ফলত অংগ প্ৰত্যংগ হেৰুওৱা হয়।

ইয়াৰ দুটা প্ৰভাৱ আছে।

- i. **প্ৰথমতে**, ইয়াৰ অৰ্থ হৈছে যে লোকচান হ'ব পাৰে বা নহ'বও পাৰে।
- ii. **দ্বিতীয়তে**, সেই পৰিঘটনাটো, যাৰ ফলত প্ৰকৃততে লোকচানৰ সৃষ্টি হয়, ইয়াক এক বিপদ বুলি কোৱা হয়। এইটো লোকচানৰ কাৰণ।

### উদাহৰণ

বিপদৰ উদাহৰণ হৈছে জুই, ভূমিকম্প, বানপানী, বজ্ৰপাত, চুৰি, হৃদ আক্ৰান্ত ইত্যাদি।

### প্ৰাকৃতিক ক্ষয়-ক্ষতি

এইটো সঁচা যে একোৱেই চিৰকাল স্থায়ী নহয়। প্ৰতিটো সম্পদৰ এটা সীমিত জীৱনকাল থাকে য'ত ই কাৰ্যকৰী হয় আৰু লাভলাভ প্ৰদান কৰে। এয়া এক প্ৰাকৃতিক প্ৰক্ৰিয়া আৰু এজনে বেয়া হ'লে নিজৰ ম'বাইল, ৱাছিং মেচিন আৰু কাপোৰ পেলাই দিয়ে বা সলনি কৰে। সেয়েহে সাধাৰণ ক্ষয়-ক্ষতিৰ ফলত হোৱা লোকচান বীমাত আৱৰা নহয়।

**বিপদাশংকাৰ সংস্পৰ্শলৈ অহা:** বিপদ হোৱাৰ ৰখাৰ ফলত লোকচান হোৱাটো প্ৰয়োজনীয় নহয়। মুম্বাইত থকা এজন ব্যক্তিয়ে উপকূলীয় অন্ধত বানপানীৰ ফলত কোনো ক্ষতিৰ সন্মুখীন নহয়। লোকচান হ'বলৈ সম্পত্তিটো বিপদৰ সন্মুখীন হ'ব লাগিব। বীমা ক্ষতিপূৰণৰ বাবে কেৱল বিপদাশংকাৰ সংস্পৰ্শলৈ অহাটো পৰ্যাপ্ত ভিত্তি নহয়।

### উদাহৰণ

প্ৰকৃত ক্ষতি নকৰাকৈ কাৰখানাৰ চোহদত জুই লাগিব পাৰে। বীমা কেৱল তেতিয়াহে কাৰ্যকৰী হয় যদি বিপদৰ ফলত প্ৰকৃত অৰ্থনৈতিক (বিত্তীয়) লোকচান হয়।

### বিপদাশংকাৰ সংস্পৰ্শৰ মাত্ৰা:

দুটা সম্পত্তি একেটা বিপদৰ সন্মুখীন হ'ব পাৰে কিন্তু লোকচান ৰ সম্ভাৱনা বা লোকচানৰ পৰিমাণ যথেষ্ট বেলেগ হ'ব পাৰে। বিস্ফোৰক কঢ়িওৱা এখন বাহনে পানী কঢ়িওৱা টেংকাৰতকৈ জুইৰ পৰা বহুত বেছি ক্ষতি কৰিব পাৰে।

### 3. বিপদাশংকা ব্যৱস্থাপনা

#### ➤ ক্ষতিৰ পৰিমাণ ভোগাৰ সম্ভাৱনা

এইটো লোকচানৰ পৰিমাণ আৰু ব্যক্তি বা ব্যৱসায়ৰ ওপৰত ইয়াৰ প্ৰভাৱৰ দ্বাৰা হিচাপে কৰা হয়। এই ভিত্তিত এজনে তিনি প্ৰকাৰৰ বিপদাশংকা ঘটনা বা পৰিস্থিতি চিনাক্ত কৰিব পাৰে:

#### ➤ সংকটজনক

য'ত লোকচান ইমান পৰিমাণৰ হয়; যাতে ইয়াৰ ফলত সম্পূৰ্ণ লোকচান বা দেউলিয়া হ'ব পাৰে। যেতিয়া দুৰ্ঘটনাটোৰ ফলত গুৰুত্বপূৰ্ণ আৰু গুৰুতৰ প্ৰভাৱ, অক্ষমতা, সঁজুলি আৰু পৰিৱেশৰ ক্ষতি হয়, যি কিছু পৰিমাণে প্ৰত্যাহ্বৰ্তনীয় হ'ব পাৰে, তেতিয়া লোকচানক গুৰুতৰ বুলি কোৱা হ'ব পাৰে। গুৰুতৰ লোকচানৰ অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব যাৰ বাবে গুৰুতৰ বিত্তীয় লোকচান হয় আৰু কাৰ্যকলাপ অব্যাহত ৰাখিবলৈ এটা প্ৰতিষ্ঠানে ধাৰ ল'বলৈ বাধ্য হয়।

#### উদাহৰণ: সংকটজনক

- ✓ গুৰুগাওঁৰ এটা বৃহৎ বহুজাতিক কোম্পানীৰ প্ৰকল্পত সংঘটিত অগ্নিকাণ্ডৰ ফলত ১ কোটি টকাৰ সামগ্ৰী (ইনভেণ্টৰী) ধ্বংস হয়। লোকচানটো ডাঙৰ কিন্তু ইমান বেছি নহয় যে দেউলিয়া হ'ব পাৰে।
- ✓ এটা জলদস্যু জাহাজৰ টৰ্পেডোৱে এখন গোটেই যাত্ৰীবাহী জাহাজ ডুবাই দিয়ে কিন্তু বেছিভাগ যাত্ৰী ৰক্ষা পৰে।
- ✓ এটা ডাঙৰ দুৰ্ঘটনা যাৰ ফলত বৃক্ষৰ ক্ষতি হয় যাৰ বাবে বৃক্ষ সংৰোধন অস্ত্ৰোপচাৰৰ প্ৰয়োজন হয় যিটো অত্যধিক ব্যয়বহুল হয়।

#### ➤ প্ৰলয়ংকৰী

প্ৰলয়ংকৰী লোকচানে বৃহৎ সংখ্যক লোকৰ মৃত্যু বা সম্পূৰ্ণ অক্ষমতা সূচায়, সম্পত্তিৰ ব্যাপক ক্ষতি, গুৰুত্বপূৰ্ণ পাৰিপাৰ্শ্বিক প্ৰভাৱ পেলাই যিবোৰ ব্যৱহাৰিকভাৱে অপৰিৱৰ্তনীয়। প্ৰলয়ংকৰী লোকচানে সাধাৰণতে আকস্মিক, ব্যাপক আৰু অপ্ৰতিৰোধ্য দুৰ্যোগ সূচায়।

#### উদাহৰণ: প্ৰলয়ংকৰী

- ✓ ভূমিকম্প বা বানপানী যি কেইখন মান গাওঁ সম্পূৰ্ণৰূপে ধ্বংস কৰে
- ✓ এটা ডাঙৰ অঞ্চলত বহু কোটি টকাৰ সংস্থাপন সম্পূৰ্ণৰূপে ধ্বংস কৰা এক বৃহৎ জুই
- ✓ ৱৰ্ল্ড ট্ৰেড চেণ্টাৰত ৯/১১ ৰ সন্মুখবাদী আক্ৰমণ যাৰ ফলত বৃহৎ সংখ্যক লোক আঘাতপ্ৰাপ্ত হৈছিল
- ✓ কোভিড - 19 ৰ দৰে মহামাৰী ৰ ফলত সমগ্ৰ বিশ্বৰ লোকসকল আক্ৰান্ত হয়

#### ➤ প্ৰান্তৱৰ্তী/ তাৎপৰ্যহীন

য'ত সাম্ভাব্য লোকচান নগণ্য হয় আৰু কোনো অপ্রয়োজনীয় বিত্তীয় চাপ নোলোৱাকৈ ব্যক্তি বা ফাৰ্মৰ উপলব্ধ সম্পত্তি বা বৰ্তমানৰ উপাৰ্জনৰ পৰা সহজে পূৰণ কৰিব পাৰি।

#### উদাহৰণ:

- ✓ এটা সৰু গাড়ী দুঘণ্টাৰ ফলত কাষটো অলপ এৰাই যায় যাৰ ফলত কিছু ৰং ক্ষতিগ্ৰস্ত হয় আৰু ফেণ্ডাৰ এটা সামান্য বেঁকা হয়।
- ✓ সাধাৰণ চৰ্দি আৰু কাহত ভুগি থকা ব্যক্তি এজন।

#### 4. বিঘিনি আৰু বিপদবোৰ

ক্ষতি বা ইয়াৰ তীব্রতা বৃদ্ধি হোৱা পৰিস্থিতি বা স্থিতি, আৰু যিয়ে বিপদাশংকাটোক প্ৰভাৱিত কৰে তাক বিঘিনি বুলি কোৱা হয়। যেতিয়া বীমাকৰ্তাই বিপদাশংকাৰ মূল্যাঙ্কন কৰে, ই সাধাৰণতে সম্পত্তিটো অধীনত থকা বিঘিনিবোৰৰ সন্দৰ্ভত হয়।

বীমা ভাষাত বিঘিনি শব্দটোৱে সেই চৰ্ত বা বিশেষত্ব বা বিশেষত্ববোৰ বুজায় যি নিৰ্দিষ্ট বিপদৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা লোকচানৰ সম্ভাৱনা সৃষ্টি কৰে বা বৃদ্ধি কৰে। বিভিন্ন বিঘিনিৰ সম্পূৰ্ণ জ্ঞান যাৰ সংস্পৰ্শলৈ অহা বিপদাশংকা আগুৰৰাইটিংৰ বাবে আটাইতকৈ প্ৰয়োজনীয়। সম্পত্তি, বিপদ আৰু বিঘিনিৰ মাজৰ সম্পৰ্কৰ উদাহৰণ তলত দিয়া হৈছে।

সম্পদ	বিপদ	বিঘিনি
জীৱন	কৰ্কট ৰোগ	অত্যধিক ধূমপান
কাৰখানা	অগ্নি	বিস্ফোৰক সামগ্ৰী গৰাকীবিহীনভাৱে এৰি দিয়া
গাড়ী	গাড়ী দুঘণ্টা	ড্ৰাইভাৰৰ দ্বাৰা অসাৱধানতাৰে গাড়ী চলোৱা
সামগ্ৰী (কাৰ্গো)	ধুমুহা	কাৰ্গোত পানী সোমাই নষ্ট হোৱা; জলৰোধী পাত্ৰত পেকেট নকৰা কাৰ্গো

#### গুৰুত্বপূৰ্ণ

##### > বিঘিনিৰ প্ৰকাৰ

a) **শাৰীৰিক বিঘিনি** হৈছে এক শাৰীৰিক স্থিতি যি ক্ষতি হোৱাৰ সম্ভাৱনা বৃদ্ধি কৰে।

#### উদাহৰণ:

- i. এটা অট্টালিকাত ক্ৰটিপূৰ্ণ ৰায়ৰিঙ
- ii. পানীৰ ক্ৰীড়াত লিপ্ত হোৱা

### iii. গতিহীন জীৱনশৈলী ৰখা

- b) **নৈতিক বিধিনি** মানে ব্যক্তি এজনৰ অসততা বা চৰিত্ৰৰ ত্ৰুটি বুজায় যি ক্ষতিৰ সঘনতা বা তীব্ৰতা প্ৰভাৱিত কৰে। এজন অসৎ ব্যক্তিয়ে বীমাৰ সুবিধাৰ অপব্যৱহাৰ কৰি প্ৰৰঞ্জন কৰিবলৈ আৰু টকা উপাৰ্জন কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিব পাৰে।

#### উদাহৰণ

যদি কোনোবাই ইচ্ছাকৃতভাৱে নিজৰ সম্পত্তি জুই লগায় আৰু আঁচনিখনৰ অধীনত লোকচানৰ বিৰুদ্ধে দাবী সংগ্ৰহ কৰে, তেনে দাবী স্পষ্টভাৱে প্ৰৰঞ্জনামূলক আৰু ন্যায়সঙ্গতভাৱে নাকচ কৰিব পাৰি।

নৈতিক বিধিনিৰ এক উৎকৃষ্ট উদাহৰণ হৈছে কাৰখানা এটাৰ বাবে বীমা ক্ৰয় কৰা আৰু তাৰ পিছত বীমাৰ পৰিমাণ সংগ্ৰহ কৰিবলৈ ইয়াক জ্বলাই দিয়া বা ডাঙৰ ৰোগ এটা আৰম্ভ হোৱাৰ পিছত স্বাস্থ্য বীমা ক্ৰয় কৰা।

- c) ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰাৰ দায়বদ্ধতা থকা ক্ষেত্ৰত **আইনী বিধিনি** অধিক প্ৰচলিত। এইটো তেতিয়া উদ্ভৱ হয় যেতিয়া আইনী প্ৰণালী বা নিয়ামক পৰিৱেশৰ কিছুমান বিশেষত্বই লোকচানৰ ঘটনা বা তীব্ৰতা বৃদ্ধি কৰিব পাৰে।

#### উদাহৰণ

দুৰ্ঘটনাৰ ক্ষেত্ৰত কৰ্মীসকলৰ ক্ষতিপূৰণ নিয়ন্ত্ৰণ কৰা আইন প্ৰণয়নে পৰিশোধ কৰিব লগা দায়বদ্ধতাৰ পৰিমাণ যথেষ্ট বৃদ্ধি কৰিব পাৰে।

বীমাৰ এক গুৰুত্বপূৰ্ণ চিন্তা হৈছে বিপদাশংকা আৰু সম্পৰ্কিত বিপদৰ মাজৰ সম্পৰ্ক। সম্পত্তিবোৰএই আধাৰত বিভিন্ন বিপদাশংকা শ্ৰেণীত শ্ৰেণীবদ্ধ কৰা হয় আৰু বীমা কভাৰেজৰ বাবে আদায় কৰা মূল্য [প্ৰিমিয়াম] বৃদ্ধি হ'ব যদি সম্পৰ্কিত বিপদৰ উপস্থিতিৰ ফলত উদ্ভৱ হোৱা হানিৰ সম্ভাৱনা অধিক হয়।

### 5. বীমাৰ গাণিতিক নীতি (বিপদাশংকা পুলিং)

বীমাৰ তৃতীয় উপাদানটো হৈছে এক গাণিতিক নীতি যি বীমা সম্ভৱ কৰে। ইয়াক বিপদাশংকা পুলিংৰ নীতি বুলি কোৱা হয়।

#### উদাহৰণ

ধৰি লওক জুইৰ আশংকাৰ সন্মুখীন হোৱা 100000 আৰুচিটি ঘৰ আছে যাৰ ফলত গড়ে 50000 টকাৰ ক্ষতি হ'ব পাৰে। যদি ঘৰত জুই লগাৰ সম্ভাৱনা 1000 ত 2 হয় [বা  $2/1000 = 0.002$ ] ইয়াৰ অৰ্থ হ'ব যে ক্ষতিগ্ৰস্ত হোৱা মুঠ লোকচানৰ পৰিমাণ হ'ব 10000000 টকা [=  $50000 \times 0.002 \times 100000$ ]।

যদি বীমাকৰ্তাই 100000 ঘৰৰ প্ৰতিটোৰ মালিকক 100 টকাৰ বৰঙণি পায় আৰু যদি এই অৱদানবোৰ ( $100000 \times 100 = 10000000$  টকা) একক পুঁজিত একত্ৰিত কৰিব লগা

হয়, তেন্তে জুইৰ ফলত ভোগা দুৰ্ভগীয়া কেইজনমানৰ লোকচান পৰিশোধ কৰাৰ বাবে যথেষ্ট হ'ব।

বীমা কৰা সকলোলোকৰ মাজত ইকুইটি [নিৰপেক্ষতা] থকাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ, ঘৰবোৰ বিপদাশংকাৰ সন্মুখীন হোৱাটো প্ৰয়োজনীয়। ওপৰোক্ত উদাহৰণত মাটিৰে নিৰ্মিত ঘৰৰ বিপদাশংকাৰ সংস্পৰ্শ পৃথক হ'ব।

**a) বীমাৰ ক্ষেত্ৰত নীতিটোৱে প্ৰকৃততে কেনেদৰে কাম কৰে?**

এয়া হৈছে, একে বিপদৰ আৰু লোকচানৰ সম্ভাৱনাৰ সন্মুখীন হোৱা সকলো বীমাকৃতৰ বিপদাশংকা একত্ৰিত কৰি, বীমাকৰ্তাই সেই বিপদাশংকা আৰু ইয়াৰ বিত্তীয় প্ৰভাৱ অনুমান কৰিবলৈ সক্ষম হয়।

বৃহৎ সংখ্যক লোক	প্ৰিমিয়াম পৰিশোধ কৰা হৈছে	প্ৰিমিয়াম	লোকচানৰ সন্মুখীন হোৱা কেইজনমানক দাবী পৰিশোধ কৰা
বহুলোকে পৰিশোধ কৰে	প্ৰিমিয়াম হিচাপে কম পৰিমাণৰ ধন	এই সবু পৰিমাণবোৰ এক উমৈহতীয়া পুল হিচাপে একেলগে একত্ৰিত কৰা হয়, পৰিসাংখ্যিকভাৱে আনুমানিক দাবীৰ সংখ্যা পৰিশোধ কৰিবলৈ যথেষ্ট ডাঙৰ।	মিসকলে লোকচানৰ সন্মুখীন হয় তেওঁলোকক ডাঙৰ পৰিমাণ পৰিশোধ কৰা হয়

**b) বিপদাশংকা পুলিং আৰু বৃহৎ সংখ্যাৰ নিয়ম**

ক্ষতিৰ সম্ভাৱনা [ওপৰৰ উদাহৰণত 1000 ৰ ভিতৰত 2 বা 0.002 হিচাপে আহৰণ কৰা] প্ৰিমিয়াম নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ আধাৰ। যদি প্ৰকৃত অভিজ্ঞতা আশা কৰা অনুসৰি হয় তেন্তে বীমাকৰ্তাই লোকচানৰ কোনো আশংকাৰ সন্মুখীন নহ'ব। এনে পৰিস্থিতিত বিপদৰ দ্বাৰা প্ৰভাৱিত হোৱা লোকসকলৰ লোকচান সম্পূৰ্ণৰূপে ক্ষতিপূৰণ কৰিবলৈ অসংখ্য বীমাকৃতৰ প্ৰিমিয়াম পৰ্যাপ্ত হ'ব। অৱশ্যে বীমাকৰ্তাই বিপদাশংকাৰ সন্মুখীন হ'ব যদি প্ৰকৃত অভিজ্ঞতা আশাতকৈ অধিক প্ৰতিকূল হয় আৰু সংগ্ৰহ কৰা প্ৰিমিয়ামবোৰ দাবীপৰিশোধ কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত নহয়।

বীমাকৰ্তাই ইয়াৰ ভৱিষ্যতবাণীৰ বিষয়ে কেনেকৈ নিশ্চিত হ'ব পাৰে? এইটো "বৃহৎ সংখ্যাৰ নিয়ম" বুলি জনা জাত এটা নীতিৰ বাবে সম্ভৱ হয়। ইয়াত কোৱা হৈছে যে বিপদাশংকাৰ পুলৰ আকাৰ যিমানৈ ডাঙৰ হয়, লোকচানৰ প্ৰকৃত গড় আনুমানিক বা প্ৰত্যাশিত গড় লোকচানৰ সি সিমানৈ ওচৰত হ'ব।

**c) বীমা কোম্পানীবোৰ স্বচ্ছল হৈ থাকিব:**

যদি বিপদাশংকাৰ পুল আৰু সৃষ্টি কৰা প্ৰিমিয়াম পুলবোৰ দাবী পৰিশোধ কৰাৰ বাবে দায়বদ্ধতা পূৰণ কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত নহয় (যদি সেই ঘটনাবোৰ ঘটে), বিপদাশংকা পুলিং আৰু বীমাৰ প্ৰণালী বিফল হ'ব পাৰে। পুলৰ সকলো সদস্যক তেওঁলোকৰ প্ৰতিশ্ৰুতি



পালন কৰিবলৈ বীমাকৰ্তাসকলৰ ওচৰত পৰ্যাপ্ত ধন থাকিব লাগিব। যদি তেওঁলোকৰ ওচৰত পৰ্যাপ্ত ধন থাকে, তেওঁলোকক স্বচ্ছল বুলি গণ্য কৰা হয় আৰু যদি তেওঁলোকৰ দায়বদ্ধতা পূৰণ কৰিবলৈ ধন নাথাকে, তেওঁলোক দেউলীয়া হৈ পৰে।

আন কথাত, বীমাকৰ্তাসকলে প্ৰত্যাশিত আৰু প্ৰকৃত দাবীৰ পৰিস্থিতিৰ মাজত অপ্ৰত্যাশিত বিচ্যুতি পূৰণ কৰিবলৈ কিছু অতিৰিক্ত ধন (বা সলভেন্সি মাৰ্জিন) তেওঁলোকৰ সৈতে ৰাখিব লাগিব। ভৱিষ্যতৰ ধন পৰিশোধৰ প্ৰতি বীমাকৰ্তাৰ প্ৰতিশ্ৰুতি আৱৰিবলৈ সম্পত্তিকিমান পৰিমাণে উপলব্ধ আছে তাক সলভেন্সি অনুপাত বুলি লোৱা হয়। বিভিন্ন দেশে সলভেন্সি অনুপাত মূল্যায়ন কৰিবলৈ বিভিন্ন ব্যৱস্থা ব্যৱহাৰ কৰে। ভাৰতত, আই.আৰ.ডি.এ.আই.- (IRDAI) য়ে নিৰ্দেশ দিছে যে বীমাকৰ্তাসকলে নিম্নতম সলভেন্সি অনুপাত ১.৫ বজাই ৰাখিব লাগিব।

## উদাহৰণ

সৰল দৃষ্টান্ত এটা দিবলৈ, মুদ্ৰাটোৰ টছত হেড পোৱাৰ সম্ভাৱনা ২ ৰ ভিতৰত ১। কিন্তু যদি এটা মুদ্ৰা চাৰিবাৰ টছ কৰা হয় তেন্তে প্ৰকৃততে ২ টা হেড পোৱাটো নিশ্চিত হ'ব নোৱাৰে।

কেৱল যেতিয়া টছৰ সংখ্যা অতি বেছি আৰু অসীমলৈ যায়, তেতিয়া প্ৰতি দুটা টছৰ ভিতৰত এবাৰ হেড পোৱাৰ সম্ভাৱনা একৰ নিকটবৰ্তী হয়।

ই অনুসৰণ কৰে যে বীমাকৰ্তাসকলে কেৱল তেতিয়াহে নিশ্চিত হ'ব পাৰে যেতিয়া তেওঁলোকে বৃহৎ সংখ্যক বীমাকৰ্তাৰ বীমা কৰিবলৈ সক্ষম হয়। কেৱল কেইশমান ঘৰৰ বীমা কৰা বীমাকৰ্তা এটাই, কেইবা হাজাৰ ঘৰৰ বীমাকৰ্তা এটাতকৈ প্ৰতিকূলভাৱে প্ৰভাৱিত হ'ব পাৰে।

## গুৰুত্বপূৰ্ণ

### বিপদাশংকা বীমা কৰাৰ চৰ্ত

বীমাকৰ্তাৰ দৃষ্টিকোণৰ পৰা বিপদাশংকা বীমা কৰাটো কেতিয়া অৰ্থপূৰ্ণ হয়?

বীমাযোগ্য বুলি গণ্য কৰিব লগা বিপদাশংকাৰ বাবে ছয়টা বিশেষ প্ৰয়োজনীয়তা তলত দিয়া হৈছে।

- লোকচানবোৰ যুক্তিসঙ্গতভাৱে অনুমানযোগ্য কৰি তুলিবলৈ পৰ্যাপ্ত সংখ্যক সমগোষ্ঠীয়ভাৱে [একেধৰণৰ] উন্মুক্ত একক লোৱা হয়। এইটো বৃহৎ সংখ্যাৰ নিয়মৰ পৰা অনুসৰণ কৰা হয়। ইয়াৰ অবিহনে ভৱিষ্যতবাণী কৰাটো কঠিন হ'ব।
- বিপদাশংকাৰ দ্বাৰা উৎপন্ন হোৱা লোকচান নিশ্চিত আৰু পৰিমাণযোগ্য হ'ব লাগিব। ক্ষতিপূৰণৰ সিদ্ধান্ত লোৱা কঠিন হ'ব যদি কোনোবাই নিশ্চিতভাৱে ক'ব নোৱাৰে যে লোকচান হৈছে আৰু কিমান পৰিমাণে হৈছে।
- লোকচান দুৰ্ভাগ্যজনক বা আকস্মিক হ'ব লাগিব। এইটো এনে এটা ঘটনাৰ ফলাফল হ'ব লাগিব যিটো ঘটিব ও নঘটিবও পাৰে। ঘটনাটো বীমাকৰ্তাৰ নিয়ন্ত্ৰণৰ বাহিৰত হ'ব লাগিব। কোনো বীমাকৰ্তাই বীমাকৰ্তাৰ দ্বাৰা ইচ্ছাকৃতভাৱে হোৱা লোকচান আৱৰণ কৰিব নোৱাৰে।

- iv. যদি বীমাকৃত গোটৰ কেৱল এক সামান্য প্ৰতিশত যিকোনো সময়ত লোকচানৰ সন্মুখীন হয়, তেতিয়াহে বহুত কেইজনমানৰ লোকচানৰ ভাগ-বতৰা কৰা পদ্ধতিটো কাম কৰিব।
- v. অৰ্থনৈতিক সম্ভাৰ্যতা: সম্ভাৰ্য লোকচানৰ সন্দৰ্ভত বীমাৰ ব্যয় অধিক হ'ব নালাগে; অন্যথা বীমাটো অৰ্থনৈতিকভাৱে সম্ভৱ নহ'ব।
- vi. ৰাজহুৱা নীতি: অৱশেষত চুক্তিখন ৰাজহুৱা নীতি আৰু নৈতিকতাৰ বিপৰীত হ'ব নালাগিব।

### নিজকে পৰীক্ষা কৰক ১

নিম্নলিখিত কোনটোৱে বীমাযোগ্য বিপদাশংকা প্ৰতিনিধিত্ব নকৰে?

- I. জুই
- II. চুৰি কৰা সামগ্ৰী
- III. চুৰি
- IV. জাহাজ ডুবি যোৱাৰ ফলত সামগ্ৰী হেৰুওৱা

### সাৰাংশ

- a) বীমা প্ৰক্ৰিয়াত চাৰিটা উপাদান আছে (সম্পদ, বিপদাশংকা, বিপদাশংকা পুলিং আৰু বীমা চুক্তি)।
- b) সম্পদ এটা এনেকুৱা হ'ব পাৰে যিয়ে কোনো লাভালাভ প্ৰদান কৰে আৰু ইয়াৰ গৰাকীক অৰ্থনৈতিক মূল্য দিয়ে।
- c) লোকচানৰ সম্ভাৱনাই বিপদাশংকা প্ৰতিনিধিত্ব কৰে।
- d) লোকচানৰ সম্ভাৱনা বা তীব্ৰতা বৃদ্ধি কৰা স্থিতি বা স্থিতিক বিঘিনি বুলি কোৱা হয়।
- e) বীমা সম্ভৱ কৰা গাণিতিক নীতিটোক বিপদাশংকা পুলিংৰ নীতি বুলি কোৱা হয়।

### মূল চৰ্তাৱলী

- a) সম্পদ
- b) বিপদাশংকা
- c) বিঘিনি
- d) বিপদাশংকা পুলিং
- e) প্ৰস্তুত আৰু গ্ৰহণযোগ্যতা
- f) আইনী বিবেচনা

### নিজকে পৰীক্ষা কৰাৰ উত্তৰ

উত্তৰ 1 - সঠিক বিকল্পটো হৈছে II.

## অধ্যায় C-03

### বীমাৰ নীতিসমূহ

#### অধ্যায় পৰিচয়

এই অধ্যায়ত, আমি নীতিবোৰ আলোচনা কৰিম, যাৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি বীমাৰ প্ৰণালীটোৱে কাম কৰে।

- পৰম সৎ বিশ্বাস বা "উবেৰিমা ফাইড"ক "অনুবোধ কৰা হওঁক বা নহওঁক প্ৰস্তাৱিত বিপদাশংকাৰ বাবে সকলো তথ্য স্বেচ্ছাই, সঠিক ভাৱে আৰু সম্পূৰ্ণৰূপে প্ৰকাশ কৰা এক ইতিবাচক কৰ্তব্য" হিচাপে সংজ্ঞায়িত কৰা হয়"। সকলো বীমা চুক্তি উবেৰিমা ফাইডৰ নীতিৰ ওপৰত আধাৰিত।
- 'বীমাযোগ্য আগ্ৰহ'ৰ অস্তিত্ব হৈছে প্ৰতিটো বীমা চুক্তিৰ এক অত্যাৱশ্যকীয় উপাদান আৰু ইয়াক বীমাৰ বাবে আইনী পূৰ্ব-প্ৰয়োজনীয়তা হিচাপে গণ্য কৰা হয়।
- ক্ষতিপূৰণে নিশ্চিত কৰে যে বীমাকৃতক আকস্মিক ঘটনা সংঘটিত হোৱাৰ ফলত তেওঁৰ লোকচানৰ পৰিমাণলৈকে ক্ষতিপূৰণ দিয়া হয়।
- প্ৰত্যাবৰ্তন(সাবৰোগেচন)ৰ অৰ্থ হৈছে বীমাৰ বিষয়বস্তুৰ সন্দৰ্ভত সকলো অধিকাৰ আৰু প্ৰতিকাৰ বীমাকৃতৰ পৰা বীমাকৰ্তালৈ স্থানান্তৰ কৰা।
- অৱদানৰ নীতিয়ে বুজায় যে যদি একেটা সম্পত্তিৰ বীমা একাধিক বীমা কোম্পানীৰ সৈতে কৰা হয়, সকলো বীমাকৰ্তাই একেলগে পৰিশোধ কৰা ক্ষতিপূৰণে প্ৰকৃত লোকচানৰ ব্যয় অতিক্ৰম কৰিব নোৱাৰে।
- নিকটতম কাৰণ হৈছে বীমাৰ এক মুখ্য নীতি আৰু প্ৰকৃততে লোকচান বা ক্ষতি কেনেদৰে হৈছিল আৰু ই প্ৰকৃততে বীমাকৃত বিপদৰ ফলস্বৰূপে হয় নে নাই তাৰ সৈতে সম্পৰ্কিত।

#### শিকাৰ ফলাফল

- উবেৰিমা ফাইড
- বীমাযোগ্য আগ্ৰহ
- নিকটতম কাৰণ
- ক্ষতিপূৰণ
- প্ৰত্যাবৰ্তন (চাবৰোগেচন)
- অৱদান

## A. উবেৰিমা ফাইডছ

বীমা চুক্তিবোৰত বিভিন্ন বিশেষ সুবিধা আছে যিবোৰ তলত আলোচনা কৰা হৈছে:

### 1. পৰম সৎ বিশ্বাস বা 'উবেৰিমা ফাইডছ'

বীমা চুক্তিৰ এক মৌলিক নীতি পৰম সৎ বিশ্বাস বা "উবেৰিমা ফাইড"ক "অনুৰোধ কৰা হওঁক বা নহওঁক, প্ৰস্তাৱিত বিপদাশংকাৰ সকলো তথ্য স্বেচ্ছাই, সঠিক আৰু সম্পূৰ্ণৰূপে প্ৰকাশ কৰা এক ইতিবাচক কৰ্তব্য" বুলি কোৱা হয়।

সকলো বাণিজ্যিক চুক্তি ইমান সৎ বিশ্বাসৰ ওপৰত আধাৰিত যিহেতুকে তথ্য প্ৰদান কৰোঁতে বা লেনদেন কৰোঁতে কোনো প্ৰলঙ্ঘনা বা চলনা হ'ব নোৱাৰে। ইয়াত পালন কৰা নিয়মটো হৈছে "কেভিয়াট এম্পটৰ" যাৰ অৰ্থ হৈছে ক্ৰেতা সাৱধান। চুক্তিৰ পক্ষবোৰে চুক্তিৰ বিষয়বস্তু পৰীক্ষা কৰিব বুলি আশা কৰা যায় আৰু যেতিয়ালৈকে এটা পক্ষই আনটোক বিপথে পৰিচালিত নকৰে আৰু উত্তৰবোৰ সঁচাকৈয়ে দিয়ে, আন পক্ষই চুক্তি পৰিহাৰ কৰাৰ কোনো প্ৰলম্বই উঠিব নোৱাৰে।

বীমা চুক্তিবোৰ বেলেগ পৰ্যায়ৰ উপনীত হয় কিয়নো চুক্তিৰ বিষয়বস্তু অমূৰ্ত আৰু বীমাকৰ্তাক সহজে জনা নাযায়। আকৌ, বহুতো তথ্য আছে, যিবোৰ কেৱল প্ৰস্তাৱকে জানিব পাৰে। বীমাকৰ্তাই তথ্যৰ বাবে সম্পূৰ্ণৰূপে প্ৰস্তাৱকৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব লাগে। সেয়েহে বীমাৰ বিষয়বস্তুৰ বিষয়ে সকলো গুৰুত্বপূৰ্ণ তথ্য বীমাকৰ্তাসকলৰ ওচৰত প্ৰকাশ কৰাৰ বাবে প্ৰস্তাৱকৰ আইনী কৰ্তব্য আছে। অৰ্থাৎ বীমা চুক্তিৰ বাবে গুৰুত্ব থকা কোনো তথ্যৰ বিষয়ে বীমাকৰ্তাই কোনো ভুল তথ্য দিব নালাগে। বীমা চুক্তিৰ সন্দৰ্ভত সম্পূৰ্ণ প্ৰতিনিধিত্ব আৰু সম্পূৰ্ণ প্ৰকাশৰ এই উচ্চ বাধ্যবাধকতাই ইয়াক পৰম সৎ বিশ্বাসৰ চুক্তি হিচাপে গঢ়ি তোলে।

**যদি কোনো পক্ষই পৰম সৎ বিশ্বাস পালন নকৰে, চুক্তিটো আনজনে বৰ্জন কৰিব পাৰে।** এইটো যুক্তিৰ পৰা অনুসৰণ কৰা হয় যে কাকো নিজৰ ভুলৰ সুবিধা ল'বলৈ দিয়া উচিত নহয়, বিশেষকৈ বীমাৰ চুক্তিবদ্ধ কৰোঁতে।

a) **ভৌতিক তথ্যক** এক সত্য হিচাপে সংজ্ঞায়িত কৰা হৈছে যি বীমা আণ্ডাৰৱাইটাৰে বিপদাশংকাটো গ্ৰহণ কৰিব নে নাই আৰু যদি কৰে, প্ৰিমিয়ামৰ হাৰ আৰু চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী কি হ'ব। বীমা চুক্তিৰ বাবে গুৰুত্বপূৰ্ণ সকলো তথ্য সম্পূৰ্ণ আৰু সঠিকভাৱে প্ৰকাশ কৰাৰ বাবে বীমাকৰ্তাৰ এক বাধ্যবাধকতা আছে।

এটা অজ্ঞাত তথ্য গুৰুত্বপূৰ্ণ হয় নে নহয় সেয়া ব্যক্তিগত ঘটনাৰ পৰিস্থিতিৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব আৰু অৱশেষত কেৱল আদালতে হে সিদ্ধান্ত দিব পাৰিব। বীমাকৰ্তাই বিপদাশংকা প্ৰভাৱিত কৰা তথ্যবোৰ প্ৰকাশ কৰিব লাগিব।

ভৌতিক তথ্যই সেই তথ্য বুজায় যি বীমাকৰ্তাসকলক সিদ্ধান্ত ল'বলৈ সক্ষম কৰে:

- ✓ তেওঁলোকে বিপদাশংকাটো গ্ৰহণ কৰিব নে?
- ✓ যদি কৰে, প্ৰিমিয়ামৰ কিমান হাৰত আৰু কি চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী সাপেক্ষে?

পৰম সৎ বিশ্বাসৰ এই আইনী কৰ্তব্য সাধাৰণ আইনৰ অধীনত উদ্ভৱ হয়। কৰ্তব্যটো কেৱল ভৌতিক তথ্যৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য নহয় যিবোৰ প্ৰস্তাৱকে জানে, কিন্তু লগতে তেওঁ জানিব লগা ভৌতিক তথ্যবোৰলৈও প্ৰযোজ্য হয়। বীমাকৃতৰ ওচৰত আঁচনিখনৰ বিষয়ে কোনো তথ্য গোপনে নৰখাৰ বীমাকৰ্তাৰ এক সংশ্লিষ্ট কৰ্তব্য আছে।

### উদাহৰণ

প্ৰস্তাৱ এটা প্ৰস্তুত কৰোঁতে প্ৰস্তাৱকে প্ৰকাশ কৰিব লগা ভৌতিক তথ্যৰ কিছুমান উদাহৰণ তলত উল্লেখিত:

- i. **জীৱন বীমা:** নিজৰ চিকিৎসা ইতিহাস, বংশগত ৰোগৰ পাৰিবাৰিক ইতিহাস, ধূমপান আৰু সুৰাপানৰ দৰে অভ্যাস, কামত অনুপস্থিতি, বয়স, ৰুচি, বিত্তীয় তথ্য যেনে প্ৰস্তাৱকৰ উপাৰ্জনৰ বিৱৰণ, আগৰে পৰা থকা জীৱন বীমা আঁচনি, জীৱিকা ইত্যাদি।
  - ii. **অগ্নি বীমা:** নিৰ্মাণ, অৱস্থান/ বিপদাশংকাৰ অৱস্থান আৰু ভৱনৰ ব্যৱহাৰ, ভৱনটোৰ বয়স, চৌহদত সামগ্ৰীৰ প্ৰকৃতি ইত্যাদি।
  - iii. **সামুদ্ৰিক বীমা:** সামগ্ৰীৰ বিৱৰণ, পেকিং পদ্ধতি আৰু পৰিবহনৰ পদ্ধতি ইত্যাদি।
  - iv. **মটৰ বীমা:** বাহনৰ বিৱৰণ, ক্ৰয়ৰ তাৰিখ আৰু আঞ্চলিক পঞ্জীয়ন কৰ্তৃপক্ষ ইত্যাদি।
  - v. **স্বাস্থ্য বীমা:** আগৰে পৰা থকা ৰোগ, বাৰ্ধক্য ইত্যাদি।
- b) **যেতিয়া এটা তথ্য 'ভৌতিক' হৈ পৰে:** কিছুমান প্ৰকাৰৰ ভৌতিক তথ্য যিবোৰ প্ৰকাশ কৰিব লাগিব সেইবোৰ হৈছে যিবোৰে সূচায় যে নিৰ্দিষ্ট বিপদাশংকাটোৱে সাধাৰণতে আশা কৰিব পৰাতকৈ অধিক বিপদ প্ৰতিনিধিত্ব কৰে।

### উদাহৰণ

জাহাজৰ দ্বাৰা প্ৰেৰণ কৰা কাৰ্গোৰ বিপদজনক প্ৰকৃতি, ৰোগৰ অতীত ইতিহাস, এটা ঘৰৰ অতীতত হোৱা চুৰিৰ ইতিহাস।

- i. সকলো বীমাকৰ্তাৰ পৰা লোৱা আঁচনিৰ অস্তিত্ব আৰু সেইবোৰৰ বৰ্তমানস্থিতি
- ii. প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰ বা বীমাৰ বাবে আবেদনৰ সকলো প্ৰশ্ন ভৌতিক বুলি গণ্য কৰা হয়, কিয়নো এইবোৰ বীমাৰ বিষয়বস্তুৰ বিভিন্ন দিশ আৰু বিপদাশংকাৰ সন্মুখীন হোৱাৰ সৈতে সম্পৰ্কিত। এইবোৰক সঁচাক উত্তৰ দিব লাগিব আৰু সকলো ক্ষেত্ৰতে পূৰ্ণ হ'ব লাগিব।

নিম্নলিখিতবোৰ হৈছে কিছুমান পৰিস্থিতি য'ত ভৌতিক তথ্য প্ৰকাশ কৰাৰ প্ৰয়োজন নাই।

### তথ্য

- a. **ভৌতিক তথ্য যিবোৰ প্ৰকাশ কৰাৰ প্ৰয়োজন নাই:** আগুৰৰাইটাৰ দ্বাৰা কোনো নিৰ্দিষ্ট অনুসন্ধান নহ'লে, প্ৰস্তাৱকৰ এনে ধৰণৰ তথ্য প্ৰকাশ কৰাৰ কোনো বাধ্যবাধকতা নাই:

- i. **বিপদাশংকা হ্রাস কৰাৰ বাবে বৃপায়ণ কৰা ব্যৱস্থাবোৰ।** উদাহৰণ স্বৰূপে: অগ্নি নিৰ্বাপকৰ উপস্থিতি।
- ii. **বীমাকৃতই নাজানে বা অজ্ঞাত তথ্য:** উদাহৰণ স্বৰূপে: উচ্চ ৰক্তচাপ থকা কিন্তু আঁচনি খন লোৱাৰ সময়ত এই বিষয়ে অজ্ঞাত ব্যক্তি এজনৰ ওপৰত এই সত্যটো প্ৰকাশ নকৰাৰ অভিযোগ আৰোপ কৰিব নোৱাৰি।
- iii. **যিটো যুক্তিসঙ্গত পৰিশ্ৰমৰ দ্বাৰা আৱিষ্কাৰ কৰিব পাৰি।** প্ৰতিটো সূক্ষ্ম ভৌতিক তথ্য প্ৰকাশ কৰাটো প্ৰয়োজনীয় নহয়। যদি তেওঁলোকক অধিক তথ্যৰ প্ৰয়োজন হয় তেন্তে আণ্ডাৰহাইটাৰসকলে সেইখিনি বিচাৰিবলৈ যথেষ্ট সচেতন হ'ব লাগিব। উদাহৰণ স্বৰূপে: টেক্সটাইল দোকান এখন বীমা কৰোঁতে দোকানৰ কিছুমান সংশ্লেষিত কাপোৰ অত্যন্ত জলনশীল বুলি বিশেষভাৱে কোৱাৰ প্ৰয়োজন নাই।
- iv. **আইনৰ বিষয়:** সকলোৱে দেশৰ আইন জানিব লাগে। উদাহৰণ স্বৰূপে: বিস্ফোৰক সংৰক্ষণৰ বিষয়ে পৌৰ নিগমৰ আইন
- v. **যাৰ বিষয়ে বীমাকৰ্তা উদাসীন যেন লাগিছে (বা অধিক তথ্যৰ প্ৰয়োজনীয়তা পৰিত্যাগ কৰিছে)**

এনে ক্ষেত্ৰত, বীমাকৰ্তাই পিছত উত্তৰবোৰ অসম্পূৰ্ণ হোৱাৰ বাবে দায়বদ্ধতা অস্বীকাৰ কৰিব নোৱাৰে।

**b. প্ৰকাশ কৰাৰ কৰ্তব্য:** বীমা চুক্তিৰ ক্ষেত্ৰত, প্ৰস্তাৱটো গ্ৰহণ নকৰালৈকে আৰু জীৱন বীমা আঁচনি জাৰী নোহোৱালৈকে আলাপ-আলোচনাৰ সমগ্ৰ সময়ছোৱাত প্ৰকাশ কৰাৰ কৰ্তব্য থাকে।

জীৱন বীমা আঁচনি খন স্বীকাৰ কৰাৰ পিছত, আঁচনিখনৰ ম্যাদৰ সময়ত আহিব পৰা যিকোনো ভৌতিক তথ্য প্ৰকাশ কৰাৰ আৰু কোনো প্ৰয়োজন নহয়।

### উদাহৰণ

শ্ৰীযুত ৰাজনে পোন্ধৰ বছৰৰ বাবে জীৱন বীমা আঁচনি এখন লৈছে। আঁচনিখন গ্ৰহণ কৰাৰ ছয় বছৰ পিছত, শ্ৰীযুত ৰাজনৰ হৃদযন্ত্ৰৰ কিছু সমস্যা হৈছে আৰু অস্ত্ৰোপচাৰ কৰিব লগা হৈছে। শ্ৰীযুত ৰাজনে এই তথ্য বীমাকৰ্তাৰ ওচৰত প্ৰকাশ কৰাৰ প্ৰয়োজন নাই।

[অৱশ্যে, যদি প্ৰিমিয়াম পৰিশোধ কৰাত ব্যৰ্থ হোৱা বাবে আঁচনিখন অচল অৱস্থাত থাকে আৰু আঁচনি ধাৰকে আঁচনিচুক্তি পুনৰুজ্জীৱিত কৰিব বিচাৰে আৰু ইয়াক পুনৰ কাৰ্যকৰী কৰিব বিচাৰে, তেনে পুনৰুজ্জীৱিত কৰাৰ সময়ত, তেওঁ সকলো তথ্য প্ৰকাশ কৰাৰ কৰ্তব্য থাকিব যিবোৰ সামগ্ৰিক আৰু প্ৰাসঙ্গিক, যেনেকৈ এখন নতুন আঁচনি লোৱাৰ সময়ত কৰিব লাগে।]

স্বাস্থ্য বীমা থকাৰ ক্ষেত্ৰত, আঁচনিখন নৱীকৰণ কৰাৰ সময়ত, শ্ৰীযুত ৰাজনে বীমাকৰ্তাক এই স্বাস্থ্য সমস্যাটোৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব লাগিব।

একেদৰে, সাধাৰণ বীমাৰ ক্ষেত্ৰত, উদ্যোগ/কাৰখানা এটাৰ বাবে অগ্নি আঁচনি নৱীকৰণ কৰাৰ সময়ত, বীমাকৃতই বীমাকৰ্তাক জনাব লাগিব যদি ভৱনটোৰ দখলৰ পৰিৱৰ্তন কৰা হৈছিল।

জাহাজ এখনৰ বাবে হাল (দৈহিক) আঁচনি নবীকৰণ কৰাৰ সময়ত, বীমাকৃতই বীমাকৰ্তাক জনাব লাগিব যদি জাহাজখন বেলেগ ধৰণৰ কাৰ্গো কঢ়িয়াবলৈ পৰিৱৰ্তন কৰা হৈছে; যেনে মাহজাতীয় শস্যৰ সলনি বিপদজনক ৰাসায়নিক পদাৰ্থ কঢ়িওৱা।

c. **বীমাকৃত ব্যক্তিয়ে ভৌতিক** তথ্যৰ বিষয়ে নীৰৱ থাকি প্ৰকাশ নকৰাৰ পৰিস্থিতি উদ্ভৱ হ'ব পাৰে যদিহে বীমাকৰ্তাই কোনো নিৰ্দিষ্ট অনুসন্ধান নকৰে। বীমাকৰ্তাই উত্থাপন কৰা প্ৰশ্নবোৰৰ এৰাই চলা উত্তৰৰ জৰিয়তেও এনে পৰিস্থিতি উদ্ভৱ হ'ব পাৰে।

কেতিয়াবা প্ৰকাশ নকৰাটো অসাৱধানতাপূৰ্ণ হ'ব পাৰে (অৰ্থাৎ ইয়াক কাৰোবাৰ অজ্ঞাতে বা উদ্দেশ্য অবিহনে কৰা হ'ব পাৰে) বা প্ৰস্তাৱকে যদি ভাবে যে এইটো সত্য দৰকাৰী নহয়। এনে ক্ষেত্ৰত ই নিৰ্দোষ।

যেতিয়া এটা তথ্য ইচ্ছাকৃতভাৱে দমন কৰা হয় তেতিয়া ইয়াক লুকাই থোৱা বুলি গণ্য কৰা হয়। ইয়াত, প্ৰতাৰণা কৰাৰ উদ্দেশ্য সন্নিহিত থাকে।

d. **ভুল উপস্থাপন:** বীমাচুক্তিৰ বুজাবুজিৰ সময়ত দিয়া যিকোনো বিবৃতিক উপস্থাপন কৰা বুলি কোৱা হয়। উপস্থাপন এটা সত্যৰ এক নিৰ্দিষ্ট বিবৃতি বা বিশ্বাস, অভিপ্ৰায় বা প্ৰত্যাশাৰ বিবৃতি হ'ব পাৰে। এইটো আশা কৰা হয় যে বিবৃতিটো সম্পূৰ্ণ শুদ্ধ হ'ব লাগে। বিশ্বাস বা প্ৰত্যাশাৰ বিষয়বোৰৰ সৈতে সম্পৰ্কিত উপস্থাপনবোৰ সৎ বিশ্বাসেৰে কৰিব লাগিব। ভুল উপস্থাপন দুটা প্ৰকাৰৰ:-

i. **নিৰ্দোষ ভুল উপস্থাপনবোৰ** অশুদ্ধ মন্তব্যৰ সৈতে সম্পৰ্কিত, যিবোৰ কোনো প্ৰৱঞ্চনামূলক অভিপ্ৰায় অবিহনে কৰা হয়।

ii. **প্ৰৱঞ্চনামূলক ভুল উপস্থাপন** হৈছে মিছা মন্তব্য যিবোৰ বীমাকৰ্তাক প্ৰতাৰণা কৰাৰ ইচ্ছাকৃত উদ্দেশ্যে কৰা হয় বা সত্যৰ প্ৰতি উপযুক্ত গুৰুত্ব নিদিয়াকৈ অসাৱধানভাৱে কৰা হয়।

যেতিয়া প্ৰতাৰণা কৰাৰ উদ্দেশ্যে লুকুৱাই ৰখাৰ স্পষ্ট ঘটনা হয়, বা যেতিয়া প্ৰৱঞ্চনামূলক ভুল উপস্থাপন কৰা হয় তেতিয়া বীমা চুক্তি এটা সাধাৰণতে বাতিল হৈ পৰে।

বীমা আইন, 1938-ত সংশোধিত (মাৰ্চ, 2015) এ আঁচনি এখনক প্ৰৱঞ্চনাৰ বাবে প্ৰশ্ন কৰিব পৰা চৰ্তবোৰৰ বিষয়ে কিছুমান নিৰ্দেশনা প্ৰদান কৰিছে। নতুন ব্যৱস্থাবোৰ নিম্নলিখিত ধৰণৰ

e. **প্ৰৱঞ্চনা:** বীমা আইনৰ ধাৰা 45 (2)ৰ অধীনত "প্ৰৱঞ্চনা" শব্দটো নিৰ্ধাৰণ কৰা হৈছে (2015 চনত সংশোধন)। সেই অনুসৰি, বীমাকৰ্তাই কেৱল এক সময়ৰ ভিতৰতহে প্ৰৱঞ্চনাৰ ভিত্তিত জীৱন বীমা আঁচনি এখনক প্ৰশ্ন কৰিব পাৰে, পিছত নহয়। অৱশ্যে, বীমাকৰ্তাই সেইটো তিনি বছৰৰ ভিতৰতহে কৰিব পাৰে ক) আঁচনি খন জাৰী কৰাৰ তাৰিখ (খ) বিপদাশংকা আৰম্ভ হোৱাৰ তাৰিখ, (গ) আঁচনিখন পুনৰুজ্জীৱিত কৰাৰ তাৰিখ বা (ঘ) আঁচনিখনৰ ৰাইডাৰৰ তাৰিখ, যিটো পিছত হয়।

বীমাকৰ্তাই বীমাকৃত বা তেওঁৰ আইনী প্ৰতিনিধি, মনোনীত ব্যক্তি বা আৱণ্টনকাৰীসকলক লিখিতভাৱে আঁচনিখনত প্ৰশ্ন উত্থাপনৰ কাৰণবোৰ জনাব লাগিব।

"প্ৰৱৰ্ত্তনা" অভিব্যক্তিৰ অৰ্থ হৈছে বীমাকৃতৰ দ্বাৰা বীমাকৰ্তাক প্ৰতাৰণা কৰাৰ উদ্দেশ্যে বা বীমাকৰ্তাক বীমা আঁচনি এখন জাৰী কৰিবলৈ প্ৰেৰিত কৰাৰ উদ্দেশ্যে কৰা যিকোনো কাম। এইটোও ব্যাৱস্থা কৰা হৈছে যে যদি আঁচনিধাৰক জীয়াই নাথাকে, প্ৰৱৰ্ত্তনা খণ্ডন কৰাৰ দায়িত্ব হিতাধিকাৰীসকলৰ ওপৰত পৰে।

## B. বীমায়োগ্য আগ্ৰহ

'বীমায়োগ্য আগ্ৰহ'ৰ অস্তিত্ব হৈছে প্ৰতিটো বীমা চুক্তিৰ এক অত্যাৱশ্যকীয় উপাদান আৰু ইয়াক বীমাৰ বাবে আইনী পূৰ্ব-প্ৰয়োজনীয়তা হিচাপে গণ্য কৰা হয়।

### বীমায়োগ্য আগ্ৰহৰ তিনিটা অত্যাৱশ্যকীয় উপাদান:

- বীমা কৰিব পৰা সম্পত্তি, অধিকাৰ, আগ্ৰহ, জীৱন বা সাম্ভাব্য দায়বদ্ধতা থাকিব লাগিব।
- এনে সম্পত্তি, অধিকাৰ, আগ্ৰহ, জীৱন বা সাম্ভাব্য দায়বদ্ধতা বীমাৰ বিষয় বস্তু হ'ব লাগিব।
- বীমাকৃতই বিষয়বস্তুৰ সৈতে এক আইনী সম্পৰ্ক বহন কৰিব লাগিব যাতে তেওঁ সম্পত্তিৰ সুৰক্ষা, অধিকাৰ, আগ্ৰহ, জীৱন বা দায়বদ্ধতাৰ স্বাধীনতাৰ দ্বাৰা লাভান্বিত হ'ব পাৰে। একেদৰে, তেওঁ যিকোনো লোকচান, ক্ষতি, আঘাত বা দায়বদ্ধতা সৃষ্টিৰ দ্বাৰা আৰ্থিকভাৱে হেৰুৱাব লাগিব।

জুৰা বা বাজি চুক্তিৰ পৰা বীমা কেনেদৰে পৃথক হয় চাওঁ আহক।

a) **জুৰা আৰু বীমা:** তাচৰ খেলৰ বিপৰীতে, য'ত এজন জিকিব বা হাৰিব পাৰে, কিন্তু জুইৰ কেৱল এটাই পৰিণাম হ'ব পাৰে – ঘৰৰ মালিকৰ ক্ষতি।

মালিকে বীমা গ্ৰহণ কৰে যাতে কোনো প্ৰকাৰে ক্ষতিপূৰণ পোৱা হয়।

আন কথাত, বীমা কৰিব পৰা আগ্ৰহ হৈছে বীমাৰ বিষয়বস্তুত বীমাকৃতৰ আগ্ৰহ। বীমায়োগ্য আগ্ৰহৰ ফলত বীমা চুক্তি এখন আইনৰ অধীনত বৈধ আৰু বলবৎ কৰিব পাৰি।

## উদাহৰণ

যদি শ্ৰীযুত পেটেলে এটা বেংকৰ পৰা 15 লাখ টকাৰ ঋণ লৈ ঘৰ বন্ধকী দিছে আৰু তেওঁ এই পৰিমাণৰ 12 লাখ পৰিশোধ কৰিছে, বেংকৰ আগ্ৰহ কেৱল বাকী তিনি লাখ ৰ ওপৰত হ'ব যিটো বাকী আছে।

এনেদৰে বেংকৰ ঘৰটোত অপৰিশোধিত ঋণৰ বাকী পৰিমাণৰ বাবে আৰ্থিকভাৱে বীমায়োগ্য আগ্ৰহ আছে আৰু তেওঁলোকে নিশ্চিত কৰিব যে বেংকক আঁচনিখনত সহ বীমাকৃত কৰা হয়।



শ্ৰীযুত পেটেলৰ এটা ঘৰ আছে যাৰ বাবে তেওঁ এটা বেংকৰ পৰা 15 লাখ টকাৰ বন্ধকী ঋণ লৈছে। তলৰ প্ৰশ্নবোৰৰ ওপৰত চৰ্চা কৰক:

- ✓ ঘৰটোৰ প্ৰতি তেওঁৰ বীমাযোগ্য আগ্ৰহ আছে নেকি?
- ✓ বেংকৰ ঘৰটোৰ প্ৰতি বীমাযোগ্য আগ্ৰহ আছে নেকি?
- ✓ তেওঁৰ চুবুৰীয়াৰ বিষয়ে?

শ্ৰীযুত দাসৰ এটা পৰিয়াল আছে য'ত পত্নী, দুটা সন্তান আৰু বৃদ্ধ পিতৃ-মাতৃ আছে। তলৰ প্ৰশ্নবোৰৰ ওপৰত চিন্তা কৰক:

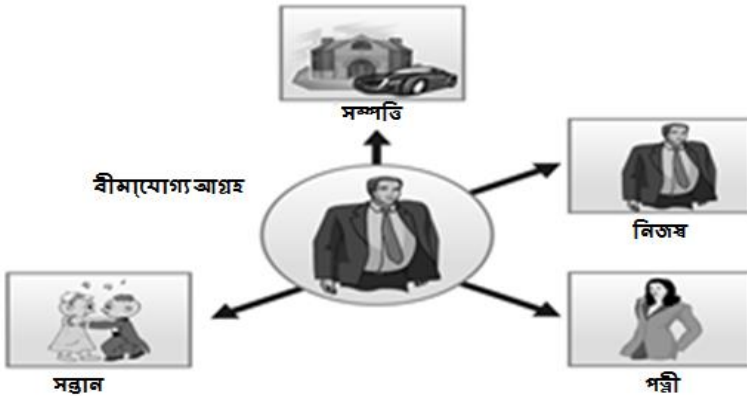
- ✓ তেওঁলোকৰ কল্যাণৰ প্ৰতি তেওঁৰ বীমাযোগ্য আগ্ৰহ আছে নেকি?
- ✓ যদি তেওঁলোকৰ কোনোবা চিকিৎসালয়ত ভৰ্তি হয় তেন্তে তেওঁ আৰ্থিকভাৱে হেৰুৱাব লগা হয় নেকি?
- ✓ তেওঁৰ চুবুৰীয়াৰ ল'ৰা ছোৱালীবোৰৰ কিবা হ'লে? তেওঁলোকৰ প্ৰতি তেওঁৰ বীমাযোগ্য আগ্ৰহ থাকিব নেকি?

বীমাৰ বিষয়বস্তু আৰু বীমা চুক্তিৰ বিষয়বস্তুৰ মাজত পাৰ্থক্য কৰাটো ইয়াত প্ৰাসংগিক হ'ব।

**বীমাৰ বিষয়বস্তুটো যি সম্পত্তিৰ বীমা** কৰা হৈছে তাৰ সৈতে সম্পৰ্কিত, যাৰ নিজা এক অন্তৰ্নিহিত মূল্য আছে।

আনহাতে বীমা চুক্তিৰ বিষয়বস্তু হৈছে সেই সম্পত্তিৰ প্ৰতি বীমাকৃতৰ বিত্তীয় আগ্ৰহ। যেতিয়া বীমাকৃতৰ সম্পত্তিৰ প্ৰতি এনে আগ্ৰহ থাকে তেতিয়াহে তেওঁৰ বীমা কৰাৰ আইনী অধিকাৰ থাকে। বীমা আঁচনিখনে কঠোৰ অৰ্থত সম্পত্তি নহয়, কিন্তু সম্পত্তিৰ প্ৰতি বীমাকৃতৰ বিত্তীয় আগ্ৰহ আৱৰে।

### নক্সা 1: সাধাৰণ নিয়ম অনুসৰি বীমাযোগ্য আগ্ৰহ



b) **বীমাযোগ্য আগ্ৰহ থকা সময়:** জীৱন বীমাত, আঁচনি খন লোৱাৰ সময়ত বীমাযোগ্য আগ্ৰহ থাকিব লাগে। সাধাৰণ বীমাত, আঁচনি খন লোৱাৰ সময়ত আৰু দাবী উত্থাপনৰ

সময়ত বীমাযোগ্য আগ্ৰহ থাকিব লাগে। কিছুমান ব্যতিক্ৰম, যেনে সামুদ্ৰিক বীমাত বীমাযোগ্য আগ্ৰহ দাবী উত্থাপনৰ সময়তো থাকিব লাগে।

অগ্নি আৰু দুৰ্ঘটনা বীমাৰ ক্ষেত্ৰত, আঁচনি খন লোৱাৰ সময়ত আৰু লোকচানৰ সময়ত বীমাযোগ্য আগ্ৰহ থাকিব লাগে।

নিজৰ বাহিৰেও স্বাস্থ্য আৰু ব্যক্তিগত দুৰ্ঘটনা বীমাৰ ক্ষেত্ৰত, প্ৰস্তাৱকৰ দ্বাৰা পৰিয়ালটোৰ বীমা কৰিব পাৰি কিয়নো যদি পৰিয়ালটো দুৰ্ঘটনাত পতিত হয় বা চিকিৎসালয়ত ভৰ্তি হয় তেনেহলে তেওঁ আৰ্থিক লোকচানৰ সন্মুখীন হ'ব পাৰে। অৱশ্যে, সামুদ্ৰিক কাৰ্গো বীমাৰ ক্ষেত্ৰত, কেৱল লোকচানৰ সময়ত বীমাযোগ্য আগ্ৰহৰ প্ৰয়োজন হয় কিয়নো ব্যয় পৰিশোধ কৰিলে সামগ্ৰীৰ মালিকীস্বত্বৰ হাত সলনি হ'ব, যি পৰিবহনৰ সময়ত হ'ব পাৰে।

### C. নিকটতম কাৰণ

নিকটতম কাৰণ হৈছে বীমাৰ এক মুখ্য নীতি আৰু প্ৰকৃততে লোকচান বা ক্ষতি কেনেদৰে হৈছিল আৰু ই বীমাকৃত বিপদৰ ফলত হয় নে নাই তাৰ সৈতে সম্পৰ্কিত। যদি বীমাকৃত বিপদৰ ফলত লোকচান হৈছে, বীমাকৰ্তা দায়বদ্ধ। যদি তাৎক্ষণিক কাৰণটো বীমাকৃত বিপদ হয়, বীমাকৰ্তাই লোকচান টো বহন কৰিবলৈ বাধ্য, অন্যথা নহয়। নীতিৰ এই প্ৰয়োগ অনা-জীৱন বীমা দাবীৰ ক্ষেত্ৰত বাস্তৱিকভাৱে অধিক।

যেতিয়া লোকচান হয়, প্ৰায়ে ঘটনাৰ বহুতো শৃংখলা থাকিব পাৰে আৰু সেয়েহে কেতিয়াবা নিকটতম বা নিকটতম কাৰণ নিৰ্ধাৰণ কৰা কঠিন হয়। এই নিয়মৰ অধীনত, বীমাকৰ্তাই মুখ্য কাৰণটো বিচাৰে যি লোকচান সৃষ্টি কৰা ঘটনাৰ শৃংখলাটো আৰম্ভ কৰে। এইটো প্ৰয়োজনীয়ভাৱে লোকচানৰ ঠিক আগতে হোৱা অন্তিম ঘটনা নহ'ব পাৰে, অৰ্থাৎ ই এক ঘটনা নহয় যি ক্ষতিৰ বাবে আটাইতকৈ নিকটবৰ্তী, বা তাৎক্ষণিকভাৱে দায়বদ্ধ। উদাহৰণ স্বৰূপে, জুই লগাৰ ফলত পানীৰ পাইপ বিস্ফোৰিত হ'ব পাৰে। ক্ষতি পানীৰ ফলত হোৱা স্বত্বেও, জুইক ঘটনাটোৰ নিকটতম কাৰণ বুলি গণ্য কৰা হ'ব। অন্যান্য কাৰণবোৰক দূৰৱৰ্তী কাৰণ হিচাপে শ্ৰেণীবদ্ধ কৰা হ'ব পাৰে, যিবোৰ নিকটতম কাৰণৰ পৰা পৃথক। দূৰৱৰ্তী কাৰণবোৰ থাকিব পাৰে কিন্তু ঘটনা এটা সৃষ্টি কৰাত প্ৰভাৱী নহয়।

### সংজ্ঞা

নিকটতম কাৰণক সক্ৰিয় আৰু দক্ষ কাৰণ হিচাপে সংজ্ঞায়িত কৰা হয় যিয়ে ঘটনাৰ এক শৃংখলা প্ৰস্তুত কৰে আৰু এক ফলাফল আনি দিয়ে, কোনো শক্তিৰ হস্তক্ষেপ আৰম্ভ নকৰাকৈ আৰু এক নতুন আৰু স্বতন্ত্ৰ উৎসৰ পৰা সক্ৰিয়ভাৱে কাম নকৰাকৈ।

বীমা চুক্তিৰ ক্ষেত্ৰত নিকটতম কাৰণৰ নীতি কেনেদৰে প্ৰযোজ্য হয়? যিহেতু বীমাই মৃত্যুৰ কাৰণ নিৰ্বিশেষে মৃত্যুৰ লাভালাভ পৰিশোধ কৰাৰ ব্যৱস্থা কৰে, নিকটতম কাৰণৰ নীতি সাধাৰণতে প্ৰযোজ্য নহ'ব। অৱশ্যে বহুতো বীমা চুক্তিত দুৰ্ঘটনাৰ লাভালাভ সংযোজিত থাকিব পাৰে য'ত দুৰ্ঘটনাজনিত মৃত্যুৰ ক্ষেত্ৰত অতিৰিক্ত বীমা ৰাশি পৰিশোধ কৰিব লাগিব। এনে

পৰিস্থিতিত, কাৰণটো নিৰ্ণয় কৰা প্ৰয়োজনীয় হৈ পৰে - দুৰ্ঘটনাৰ ফলস্বৰূপে মৃত্যু হৈছিল নে নাই। এনে ধৰণৰ ক্ষেত্ৰত নিকটতম কাৰণৰ নীতি প্ৰযোজ্য হ'ব।

নিকটতম কাৰণৰ সিদ্ধান্ত বুজিবলৈ, নিম্নলিখিত পৰিস্থিতিটো বিবেচনা কৰক:

### উদাহৰণ

**দৃশ্যপট 1:** শ্ৰীযুত অজয়ে তেওঁৰ গাড়ীখন গেৰেজত ৰাখি দীঘলীয়া বন্ধত গৈছিল। ছয় মাহৰ পিছত, যেতিয়া তেওঁ ঘূৰি আহি গাড়ীখন ষ্টাৰ্ট কৰিছিল, তেওঁ লক্ষ্য কৰিছিল যে গাড়ীখনৰ শীততাপ নিয়ন্ত্ৰণে কাম কৰা নাই। শ্ৰীযুত অজয়ে শীততাপ নিয়ন্ত্ৰণ মেৰামতিৰ ব্যয়ৰ বাবে বীমা কোম্পানীৰ সৈতে দাবী দাখিল কৰিছিল আৰু বীমা কোম্পানীয়ে দাবীটো নাকচ কৰিছিল। বীমা কোম্পানীয়ে দিয়া কাৰণটো আছিল যে ক্ষতিটো গাড়ীখনৰ 'স্বাভাৱিক ক্ষয়-ক্ষতি' আৰু শীততাপ নিয়ন্ত্ৰণ প্ৰণালীৰ বাবে হৈছিল, যিটো বীমা আঁচনিৰ বহিঃভুক্ত বিপদ আছিল। শ্ৰীযুত অজয়ে আদালতৰ কাম চাপিছিল আৰু জৰীপ প্ৰতিবেদন পৰীক্ষা কৰাৰ পিছত কোৱা হৈছিল যে গাড়ীখন 12 বছৰ পুৰণি আছিল আৰু যোৱা 6 বছৰত গাড়ী বা শীততাপ নিয়ন্ত্ৰণ সেৱা/মেৰামতি কৰা হোৱা নাছিল, ক্ষতিটো 'স্বাভাৱিক ক্ষয়-ক্ষতি'ৰ ফলত হৈছিল আৰু বীমা কোম্পানীয়ে দাবীটো পৰিশোধ কৰিবলৈ দায়বদ্ধ নহয়।

**দৃশ্যপট 2:** শ্ৰীযুত পিন্টো, ঘোঁৰা চলোৱাৰ সময়ত, মাটিত পৰিছিল আৰু ভৰি ভাঙিছিল, তেওঁ চিকিৎসালয়লৈ নিয়াৰ আগতে দীৰ্ঘসময় ধৰি তিতা মাটিত পৰি আছিল। তিতা মাটিত পৰি থকাৰ বাবে, তেওঁৰ জ্বৰ হৈছিল যিয়ে নিউমোনিয়ালৈ ৰূপান্তৰিত হৈছিল, অৱশেষত এই কাৰণত মৃত্যু হৈছিল। যদিও নিউমোনিয়া তাৎক্ষণিক কাৰণ যেন লাগিব পাৰে, দৰাচলতে এইটো দুৰ্ঘটনাজনিত পতন আছিল যি নিকটতম কাৰণ হিচাপে উদ্ভৱ হৈছিল আৰু দাবীটো ব্যক্তিগত দুৰ্ঘটনা বীমাৰ অধীনত পৰিশোধ কৰা হৈছিল।

কিছুমান লোকচান আছে যিবোৰ জুইৰ ফলত বীমাকৃতৰ দ্বাৰা ক্ষতিগ্ৰস্ত হয় কিন্তু যিবোৰ জুইৰ ফলত হোৱা নিকটতম কাৰণ বুলি ক'ব নোৱাৰি। ব্যৱহাৰিক ভাৱে, ইয়াৰে কিছুমান লোকচান অগ্নি বীমা আঁচনিৰ অধীনত ব্যৱসায়ৰ দ্বাৰা সচৰাচৰ পৰিশোধ কৰা হয়।

এনে লোকচানৰ উদাহৰণ হ'ব পাৰে -

- ✓ জুই নুমুৱাবলৈ ব্যৱহৃত পানীৰ ফলত হোৱা সম্পত্তিৰ ক্ষতি
- ✓ অগ্নি নিৰ্বাপক বাহিনীয়ে তেওঁলোকৰ কৰ্তব্য সম্পাদনত হোৱা সম্পত্তিৰ ক্ষতি
- ✓ জ্বলন্ত অটালিকাৰ পৰা সুৰক্ষিত স্থানলৈ আঁতৰোৱাৰ সময়ত হোৱা সম্পত্তিৰ ক্ষতি

### নিজকে পৰীক্ষা কৰক 1

ঘোঁৰা চালনাৰ দুৰ্ঘটনাৰ পিছত তিতা মাটিত পৰি থকাৰ ফলত শ্ৰীযুত পিন্টো নিউমোনিয়াত আক্ৰান্ত হৈছিল। নিউমোনিয়াৰ ফলত শ্ৰীযুত পিন্টোৰ মৃত্যু হয়। মৃত্যুৰ নিকটতম কাৰণ কি?

- I. নিউমোনিয়া
- II. ঘোঁৰা

III. ঘোঁৰা চালনা দুৰ্ঘটনা

IV. দুৰ্ভাগ্য

#### D. ক্ষতিপূৰণ

ক্ষতিপূৰণৰ নীতি অনা-জীৱন বীমা আঁচনিৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য। ইয়াৰ অৰ্থ হৈছে যে লোকচানৰ সন্মুখীন হোৱা আঁচনিধাৰকজনক ক্ষতিপূৰণ দিয়া হয় যাতে তেওঁক লোকচানৰ ঘটনা সংঘটিত হোৱাৰ আগৰ দৰে একে বিত্তীয় স্থিতিত ৰাখিব পাৰে। বীমা চুক্তিয়ে নিশ্চিত কৰে যে বীমাকৃতক ক্ষতিপূৰণ দিয়া হ'ব বা লোকচানৰ পৰিমাণলৈকে ক্ষতিপূৰণ দিয়া হ'ব আৰু তাতোধিক নহয়।

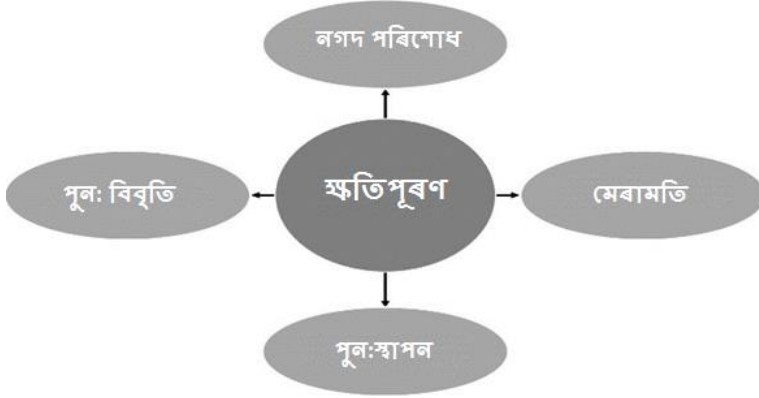
ইয়াত দৰ্শনটো হ'ল যে এজনে নিজৰ সম্পত্তি বীমা কৰি লোকচানতকৈ অধিক পুনৰুদ্ধাৰ কৰি লাভ কৰা উচিত নহয়। বীমাকৰ্তাই ক্ষতিগ্ৰস্ত লোকচানৰ অৰ্থনৈতিক মূল্য মূল্যাঙ্কন কৰিব আৰু সেই অনুসৰি ক্ষতিপূৰণ দিব।

#### উদাহৰণ

ৰামে তেওঁৰ ঘৰৰ সম্পূৰ্ণ পৰিমাণৰ বীমা কৰিছে, যাৰ মূল্য 10 লাখ টকা, আনুমানিক 70,000 টকাৰ জুইৰ ফলত তেওঁ লোকচানৰ সন্মুখীন হৈছে। বীমা কোম্পানীয়ে তেওঁক 70,000 টকা পৰিশোধ কৰিব। বীমাকৃতই আৰু কোনো বেছি পৰিমাণ দাবী কৰিব নোৱাৰে। পৰিশোধ কৰিব লগা ক্ষতিপূৰণ এজনে গ্ৰহণ কৰা বীমাৰ প্ৰকাৰৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব। ক্ষতিপূৰণে নিম্নলিখিত পদ্ধতিবোৰৰ এক বা একাধিক প্ৰকাৰে ল'ব পাৰে:

- ✓ নগদ পৰিশোধ
- ✓ ক্ষতিগ্ৰস্ত বস্তু এটা মেৰামতি কৰা
- ✓ হেৰুওৱা বা ক্ষতিগ্ৰস্ত বস্তুৰ বিকল্প
- ✓ পুনৰ্স্থাপন (পুনৰুদ্ধাৰ)। যেনে জুইত ধ্বংস হোৱা ঘৰ এটা পুনৰ নিৰ্মাণ কৰা

## নক্সা 2: ক্ষতিপূৰণ



- a) **সন্মত মূল্য:** অৱশ্যে, কিছুমান বিষয় বস্তু আছে যাৰ মূল্য লোকচানৰ সময়ত সহজে অনুমান বা নিৰ্ণয় কৰিব নোৱাৰি। উদাহৰণ স্বৰূপে, পাৰিবাৰিক উত্তৰাধিকাৰ বা বিৰল শিল্পকলাৰ ক্ষেত্ৰত মূল্য নিৰ্দিষ্ট কৰা কঠিন হ'ব পাৰে। একেদৰে সামুদ্ৰিক বীমা আঁচনিত বহু দূৰ দেশত হোৱা জাহাজ দুৰ্ঘটনাত হোৱা লোকচানৰ পৰিমাণ অনুমান কৰা কঠিন হ'ব পাৰে।

এনে ক্ষেত্ৰত, 'সন্মত মূল্য' বুলি জনা জাত এক নীতি গ্ৰহণ কৰা হয়। বীমা চুক্তিৰ আৰম্ভণিতে বীমাকৰ্তা আৰু বীমাকৃতই বীমা কৰিব লগা সম্পত্তিৰ মূল্যৰ ওপৰত সন্মত হয়। সম্পূৰ্ণ লোকচানৰ ক্ষেত্ৰত, বীমাকৰ্তাই আঁচনিখনৰ সন্মত পৰিমাণ পৰিশোধ কৰিবলৈ সন্মত হয়। এই প্ৰকাৰৰ আঁচনিক "সন্মত মূল্য আঁচনি" বুলি কোৱা হয়।

- b) **অল্পবীমা:** এতিয়া এনে এক পৰিস্থিতি বিবেচনা কৰক য'ত সম্পত্তিটোৰ সম্পূৰ্ণ মূল্যৰ বাবে বীমা কৰা হোৱা নাই। এনে ক্ষেত্ৰত এজনে কেৱল তেওঁৰ বীমাৰ সমান অনুপাতত লোকচানৰ বাবে ক্ষতিপূৰণৰ অধিকাৰী হ'ব।

ধৰি লওক, 10 লাখ টকামূল্যৰ ঘৰটো কেৱল 5 লাখ টকাৰ বীমা কৰা হৈছে। যদি জুইৰ ফলত হোৱা লোকচান 60,000 টকা হয়, তেন্তে এই সম্পূৰ্ণ পৰিমাণটো দাবী কৰিব নোৱাৰিব। এইটো গণ্য কৰা হয় যে ঘৰৰ মালিকে কেৱল ইয়াৰ মূল্যৰ আধা লৈকে বীমা কৰিছে আৰু এনেদৰে তেওঁ লোকচানৰ পৰিমাণৰ মাত্ৰ 50% [30,000 টকা] দাবী কৰাৰ অধিকাৰী। ইয়াক অল্পবীমা বুলি কোৱা হয়।

প্ৰায়ভাগ প্ৰকাৰৰ অনা-জীৱন বীমা আঁচনিত, যি সম্পত্তি আৰু দায়বদ্ধতাৰ বীমাৰ সৈতে সম্পৰ্কিত, বীমাকৃতক প্ৰকৃত লোকচানৰ পৰিমাণলৈকে ক্ষতিপূৰণ দিয়া হয় অৰ্থাৎ বৰ্তমান বজাৰৰ মূল্যত হেৰুওৱা বা ক্ষতিগ্ৰস্ত সম্পত্তি প্ৰতিস্থাপিত কৰাৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় ধনৰ পৰিমাণৰ মূল্য, অৱচয় মূল্য হ্রাস কৰি দিয়া হয়।

## E. চাবৰোগেচন (নিমজ্জন)

চাবৰোগেচনৰ অৰ্থ হৈছে বীমাকৃতৰ পৰা বীমাকৰ্তাৰ ওচৰলৈ বীমাৰ বিষয়বস্তুৰ সন্দৰ্ভত সকলো অধিকাৰ আৰু প্ৰতিকাৰ স্থানান্তৰ কৰা। ক্ষতিপূৰণৰ নীতিৰ পৰা নিমজ্জন অনুসৰণ কৰা হয়। সেয়েহে, ইয়াক প্ৰায়ে ক্ষতিপূৰণৰ 'কোৰোলাৰী'/অনুসিদ্ধান্ত বুলি কোৱা হয়।

আন কথাত, যদি বীমাকৃত এজনে লোকচানৰ সন্মুখীন হয় আৰু বীমাকৰ্তাই লোকচানৰ ক্ষতিপূৰণ প্ৰদান কৰে, বীমাকৃতৰ সেই লোকচানৰ বাবে যিকোনো তৃতীয় পক্ষৰ দ্বাৰা ক্ষতিপূৰণ প্ৰাপ্ত কৰাৰ অধিকাৰ বীমাকৰ্তাৰ ওচৰলৈ স্থানান্তৰিত হ'ব। মন কৰিব যে বীমা কোম্পানীয়ে সংগ্ৰহ কৰিব পৰা ক্ষতিৰ পৰিমাণ কেৱল বীমা কোম্পানীয়ে পৰিশোধ কৰা পৰিমাণলৈকেহে সীমিত থাকিব।

## গুৰুত্বপূৰ্ণ

**নিমজ্জন:** এয়া হৈছে বীমা কোম্পানীয়ে এজন আঁচনি ধাৰকক পৰিশোধ কৰা দাবীৰ পৰিমাণ অৱহেলা কৰা তৃতীয় পক্ষৰ পৰা পুনৰুদ্ধাৰ কৰিবলৈ ব্যৱহাৰ কৰা প্ৰক্ৰিয়া।

তৃতীয় পক্ষৰ বিৰুদ্ধে দাবী পৰিশোধ কৰা বীমা কোম্পানী এটাৰ ওচৰত বীমাকৃতৰ দ্বাৰা সমৰ্পিত অধিকাৰ বুলিও সাবৰোগেচন সংজ্ঞায়িত কৰিব পাৰি।

## উদাহৰণ

শ্ৰীযুত কিশোৰৰ ঘৰুৱা সামগ্ৰী চিলভেন পৰিবহন সেৱাত কঢ়িয়াই অনা হৈছিল। চালকৰ অৱহেলাৰ ফলত তেওঁলোক 45,000 টকালৈকে ক্ষতিগ্ৰস্ত হৈছিল আৰু বীমাকৰ্তাই শ্ৰীযুত কিশোৰক 30,000 টকা পৰিশোধ কৰিছিল। বীমাকৰ্তাই মাত্ৰ 30,000 টকালৈকে নিমজ্জিত হৈ আছে আৰু সেই পৰিমাণটো চিলভেন পৰিবহনৰ পৰা সংগ্ৰহ কৰিব পাৰে।

যদি বিষয়টো মোকদ্দমাত যায় আৰু আদালতে চিলভেন ট্ৰাম্পপোৰ্টক শ্ৰীযুত কিশোৰক ক্ষতিপূৰণ হিচাপে 35,000 টকা পৰিশোধ কৰিবলৈ নিৰ্দেশ দিয়ে, তেন্তে তেওঁ বীমাকৰ্তাক চাবৰোগেচন ধাৰাৰ অধীনত 30,000 টকাৰ দাবীৰ পৰিমাণ পৰিশোধ কৰিবলৈ দায়বদ্ধ আৰু বাকী থকা পৰিমাণ 5,000 টকা নিজৰ ওচৰত ৰাখিব পাৰে।

চাবৰোগেচন দফাই বীমাকৃতক - বীমা কোম্পানীৰ পৰা আৰু যিকোনো তৃতীয় পক্ষৰ পৰা লোকচানতকৈ অধিক সংগ্ৰহ কৰাত বাধা দিয়ে। কেৱল ক্ষতিপূৰণৰ চুক্তিৰ ক্ষেত্ৰত হে চাবৰোগেচন উত্থাপিত হয়, জীৱন বীমা আঁচনি বা ব্যক্তিগত দুৰ্ঘটনা আঁচনিৰ দৰে লাভালাভ আঁচনিত নহয়।

## উদাহৰণ

শ্ৰীযুত সুৰেশৰ বিমান দুৰ্ঘটনাত মৃত্যু হয়। তেওঁৰ পৰিয়ালে ব্যক্তিগত দুৰ্ঘটনা আঁচনি জাৰী কৰা বীমাকৰ্তাৰ পৰা 50 লাখ টকাৰ সম্পূৰ্ণ বীমা ৰাশি সংগ্ৰহ কৰাৰ লগতে এয়াৰলাইনৰ দ্বাৰা পৰিশোধ কৰা ক্ষতিপূৰণ, অৰ্থাৎ 15 লাখ টকা সংগ্ৰহ কৰাৰ অধিকাৰ আছে।

## F. অৱদান

চাৰুৰোগেচনৰ দৰে, 'অৱদান' ও ঋতিপূৰণৰ নীতিৰ পৰা অনুসৰণ কৰে। সেয়েহে, ইয়াক ঋতিপূৰণৰ 'কোৰোলাৰী' বুলিও কোৱা হয়। অৱদান হৈছে এক নীতি যি সাধাৰণ বীমা চুক্তিত উদ্ভৱ হয়। ই আমাক কয় যে যেতিয়া বীমাকৃতই একাধিক বীমাকৰ্তাৰ পৰা বীমা লয় তেতিয়া দায়বদ্ধতা কেনেদৰে পূৰণ কৰিব লাগিব। অৱদানে বুজায় যে যদি একেটা সম্পত্তিৰ বীমা একাধিক বীমা কোম্পানীৰ সৈতে হয়, সকলো বীমাকৰ্তাই একেলগে পৰিশোধ কৰা ঋতিপূৰণে প্ৰকৃত লোকচানক অতিক্ৰম কৰিব নোৱাৰে। আঁচনি ধাৰকে প্ৰতিজন বীমাকৰ্তাৰ পৰা প্ৰতিজনৰ সৈতে বীমা কৰা পৰিমাণৰ অনুপাতত লোকচানৰ কেৱল এটা অংশহে দাবী কৰিব পাৰে।

উদাহৰণ: যদি শ্ৰীযুত শ্ৰীনিবাসে দুটা বীমা কোম্পানীৰ সৈতে তেওঁৰ ঘৰত অগ্নি বীমা আঁচনি লৈছে, দুয়োটাৰে সৈতে, তেওঁ 12 লাখ টকাৰ সম্পূৰ্ণ মূল্যৰ বাবে বীমা কৰিছিল। ধৰি লওঁক জুই লাগিছে আৰু ইয়াৰ ফলত তেওঁ 3 লাখ টকাৰ লোকচানৰ সন্মুখীন হৈছে, তেওঁ প্ৰতিজন বীমাকৰ্তাৰ পৰা 1.5 লাখ টকা দাবী কৰিব পাৰে।

অৱদানৰ নীতি কেৱল ঋতিপূৰণ আঁচনিৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য। জীৱন বীমাৰ ক্ষেত্ৰত এইটো উদ্ভৱ নহয়, কিয়নো জীৱন হানি হ'লে হোৱা লোকচানৰ ওপৰত কোনো উচ্চ সীমা ৰাখিব নোৱাৰি।

### নিজকে পৰীক্ষা কৰক 2

নিম্নলিখিত কোনটো বলপূৰ্বক প্ৰয়োগৰ উদাহৰণ?

- I. ৰমেশে সূক্ষ্ম প্ৰিন্টৰ বিষয়ে নজনাকৈ চুক্তি স্বাক্ষৰ কৰে
- II. ৰমেশে মহেশক চুক্তিত স্বাক্ষৰ নকৰিলে হত্যা কৰাৰ ভাবুকি দিয়ে
- III. ৰমেশে মহেশক চুক্তি স্বাক্ষৰ কৰিবলৈ তেওঁৰ পেছাদাৰী স্থিতি ব্যৱহাৰ কৰে
- IV. ৰমেশে মহেশক চুক্তি স্বাক্ষৰ কৰিবলৈ মিছা তথ্য প্ৰদান কৰে

### নিজকে পৰীক্ষা কৰক 3

নিম্নলিখিত কোনটো ৰমেশৰ দ্বাৰা বীমা কৰিব নোৱাৰি?

- I. ৰমেশৰ ঘৰ
- II. ৰমেশৰ পত্নী
- III. ৰমেশৰ বন্ধু
- IV. ৰমেশৰ মাক দেউতাক

### নিজকে পৰীক্ষা কৰক 4

অৱদানৰ নীতিৰ তাৎপৰ্য কি?

- I. ই নিশ্চিত কৰে যে বীমাকৃতই বীমাকৰ্তাৰ সৈতে দাবীৰ এক নিৰ্দিষ্ট অংশ অৱদান আগবঢ়ায়।
- II. ই নিশ্চিত কৰে যে পুলৰ অংশ হোৱা সকলো বীমাকৃতই পুলৰ অংশগ্ৰহণকাৰীএজনে কৰা দাবীত অৰিহণা যোগায়, তেওঁলোকে পৰিশোধ কৰা প্ৰিমিয়ামৰ অনুপাতত।
- III. ই নিশ্চিত কৰে যে একেটা বিষয়কে সামৰি লোৱা একাধিক বীমাকৰ্তা; একেলগ হয় আৰু বিষয়বস্তুৰ সৈতে তেওঁলোকৰ সংস্পৰ্শলৈ অহাৰ অনুপাতত দাবীৰ পৰিমাণটো অৰিহণা যোগায়।
- IV. ই নিশ্চিত কৰে যে বছৰটোত বীমাকৃতৰ দ্বাৰা সমান কিস্তিত প্ৰিমিয়াম অৰিহণা যোগোৱা হয়।

### সাৰাংশ

- বীমা আঁচনিৰ বিশেষ বিশেষস্বৰূপৰ ভিতৰত আছে:
  - i. উৰেৰিমা ফাইডচ,
  - ii. বীমাযোগ্য আগ্ৰহ,
  - iii. নিকটতম কাৰণ,
  - iv. ক্ষতিপূৰণ
  - v. চাবৰোগেচন
  - vi. অৱদান

### মূল চৰ্তাৱলী

1. প্ৰকাশ -নকৰা
2. ভুল উপস্থাপন
3. ভৌতিক তথ্য
4. সন্মত মূল্য
5. বীমাৰ অধীনত/ অল্পবীমা

### নিজকে পৰীক্ষা কৰাৰ উত্তৰ

- উত্তৰ 1 - সঠিক বিকল্প টো হৈছে III
- উত্তৰ 2 - সঠিক বিকল্পটো হৈছে II
- উত্তৰ 3 - সঠিক বিকল্প টো হৈছে III
- উত্তৰ 4 - সঠিক বিকল্প টো হৈছে III



## অধ্যায় C-04

### বীমা চুক্তিৰ বিশেষত্বসমূহ

#### অধ্যায় পৰিচয়

এই অধ্যায়ত, আমি বীমা চুক্তি এটাৰ কাম কৰা আৰু বিশেষ বিশেষত্ববোৰ নিয়ন্ত্ৰণ কৰা উপাদানবোৰ আলোচনা কৰোঁ।

#### শিকাৰ ফলাফল

- A. বীমা চুক্তিৰ আইনী দিশসমূহ
- B. এটা বৈধ চুক্তিৰ উপাদানসমূহ
- C. আগতীয়াকৈ প্ৰিমিয়াম পৰিশোধ
- D. অনুৰোধ
- E. ক্ষমতা প্ৰদান কৰা ব্যৱস্থাবোৰ, যেনে গ্ৰেছ পিৰিয়ড আৰু ফ্ৰী-লুক

## A. বীমা চুক্তি - আইনী দিশ আৰু বিশেষ বৈশিষ্ট্যসমূহ।

অধ্যায়টোৱে বীমা চুক্তিৰ আইনী দিশ আৰু বিশেষ বৈশিষ্ট্যসমূহ সামৰি লয়।

### 1. বীমা চুক্তি

বীমা এক সাময়িক চুক্তিবদ্ধ চুক্তি য'ত বীমাকৰ্তাই প্ৰিমিয়াম বুলি জনা মূল্য বা বিবেচনাৰ বাবে কিছুমান নিৰ্দিষ্ট বিপদাশংকাৰ বিৰুদ্ধে বিত্তীয় সুৰক্ষা প্ৰদান কৰিবলৈ সন্মত হয়। সেই সাময়িক চুক্তিবদ্ধ চুক্তিখনে বীমা আঁচনিৰ ৰূপ লয়।

### 2. বীমা চুক্তিৰ আইনী দিশসমূহ

এই শাখাটোৱে বীমা চুক্তিৰ কিছুমান বিশেষত্বৰ বিষয়ে ভূমুকি মাৰে আৰু সাধাৰণতে বীমা চুক্তিবোৰ নিয়ন্ত্ৰণ কৰা আইনী নীতিবোৰ বিবেচনা কৰে।

## গুৰুত্বপূৰ্ণ

চুক্তি হৈছে পক্ষবোৰৰ মাজত হোৱা এক চুক্তি, ই আইনৰ দ্বাৰা কাৰ্য্যকাৰী কৰা যায়। ভাৰতীয় চুক্তি অধিনিয়ম, 1872-ৰ ব্যৱস্থাবোৰে বীমা চুক্তিকে ধৰি ভাৰতৰ সকলো চুক্তি নিয়ন্ত্ৰণ কৰে।

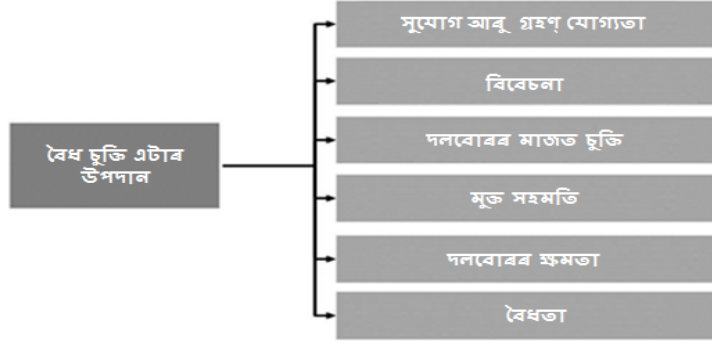
বীমা আঁচনি হৈছে দুটা পক্ষৰ মাজত কৰা চুক্তি, যেনে কোম্পানীটো, যাক বীমাকৰ্তা বুলি কোৱা হয়, আৰু আঁচনিধাৰক, যাক বীমাকৃত বুলি কোৱা হয় আৰু ভাৰতীয় চুক্তি অধিনিয়ম, 1872-ত সন্নিবিষ্ট প্ৰয়োজনীয়তাৰ পূৰণ কৰে।

### নক্সা 1: বীমা চুক্তি



## B. এটা বৈধ চুক্তিৰ উপাদানসমূহ

### খ. নক্সা 2: এটা বৈধ চুক্তিৰ উপাদানসমূহ



বৈধ চুক্তি ৰ উপাদানবোৰ হৈছে:

### 1. প্ৰস্তাৱ আৰু গ্ৰহণযোগ্যতা

যেতিয়া এজন ব্যক্তিয়ে আন এজন ব্যক্তিক এনে কাৰ্য্যৰ বাবে আনজনৰ সন্মতি প্ৰাপ্ত কৰাৰ লক্ষ্যৰে যিকোনো কাম কৰাৰ বা বিৰত থাকিবলৈ তেওঁৰ ইচ্ছাক সূচায়, তেতিয়া তেওঁ এটা সুযোগ বা প্ৰস্তাৱ আগবঢ়ায় বুলি কোৱা হয়। সাধাৰণতে, প্ৰস্তাৱটো প্ৰস্তাৱকৰ দ্বাৰা কৰা হয়, আৰু বীমাকৰ্তাই গ্ৰহণ কৰে।

যেতিয়া এজন ব্যক্তি যাক প্ৰস্তাৱটো দিয়া হয় তেওঁ ইয়াত তেওঁৰ সন্মতি সূচায়, ইয়াক এক গ্ৰহণযোগ্যতা বুলি গণ্য কৰা হয়। সেয়েহে, যেতিয়া প্ৰস্তাৱ এটা গ্ৰহণ কৰা হয়, ই এক প্ৰতিশ্ৰুতি হৈ পৰে। গ্ৰহণযোগ্যতা প্ৰস্তাৱকক জনোৱা প্ৰয়োজন যাৰ ফলত চুক্তি গঠন হয়।

যেতিয়া প্ৰস্তাৱক এজনে বীমা আঁচনিৰ চৰ্তাৱলী গ্ৰহণ কৰে আৰু জমাৰ পৰিমাণ পৰিশোধ কৰি তেওঁৰ সন্মতি সূচায়, যিটো প্ৰস্তাৱটো গ্ৰহণ কৰাৰ পিছত হয়, ই প্ৰথম প্ৰিমিয়ামলৈ ৰূপান্তৰিত হয়, আৰু প্ৰস্তাৱটো এক আঁচনি হৈ পৰে। যদি কোনো চৰ্ত ৰখা হয়, ই এক কাউন্টাৰ অফাৰ হৈ পৰে। আঁচনিৰ দস্তাবেজ চুক্তিৰ প্ৰমাণপত্ৰ হৈ পৰে।

### 2. মাননি/পাৰিশ্ৰমিক

ইয়াৰ অৰ্থ হৈছে যে চুক্তিখনত পক্ষবোৰৰ বাবে কিছু পাৰস্পৰিক লাভলাভ থাকিব লাগিব। প্ৰিমিয়ামটো হৈছে বীমাকৰ্তাৰ পৰা মাননি, আৰু ক্ষতিপূৰণ দিয়াৰ প্ৰতিশ্ৰুতি হৈছে বীমাকৰ্তাৰ পৰা মাননি।

### 3. পক্ষবোৰৰ মাজত চুক্তি (সৰ্বসন্মতি এড-আইডেম)

দুয়োটা পক্ষ, বীমাকৰ্তা আৰু আঁচনিধাৰকে একে অৰ্থত একেটা বিষয়ত সন্মত হোৱা উচিত। অৰ্থাৎ, দুয়োটা পক্ষৰ মাজত "সৰ্বসন্মতি এড-আইডেম" থাকিব লাগে।

### 4. স্বাধীন সন্মতি

চুক্তিত প্ৰৱেশ কৰোঁতে স্বাধীন সন্মতি থাকিব লাগে। সন্মতি স্বাধীন বুলি কোৱা হয় যেতিয়া ই তলত উল্লেখ কৰা বোৰৰ ফলত নহয়

- ✓ বলপূৰ্বক/ শক্তি প্ৰয়োগ কৰি
- ✓ অযথা প্ৰভাৱ
- ✓ প্ৰৱৰ্ত্তনা
- ✓ ভুল উপস্থাপন
- ✓ ভুল

যেতিয়া চুক্তি এখনত বলপূৰ্বক, প্ৰৱৰ্ত্তনা বা ভুল উপস্থাপনৰ ফলত সন্মতি কৰা হয়, সেই চুক্তিখন বাতিল কৰিব পাৰি।

## 5. দুইপক্ষৰ সক্ষমতা

চুক্তিৰ দুয়োটা পক্ষই চুক্তিত প্ৰৱেশ কৰিবলৈ আইনীভাৱে সক্ষম হ'ব লাগিব। প্ৰস্তাৱটোত স্বাক্ষৰ কৰাৰ সময়ত আঁচনিধাৰক আইনীভাৱে প্ৰাপ্তবয়স্ক হ'ব লাগিব আৰু সঠিক মানসিকতাৰ হ'ব লাগিব আৰু আইনৰ অধীনত অযোগ্য হ'ব নালাগিব। উদাহৰণ স্বৰূপে, নাৰালকসকলে বীমা চুক্তিত প্ৰৱেশ কৰিব নোৱাৰে।

## 6. বৈধতা

চুক্তিৰ উদ্দেশ্য আইনী হ'ব লাগিব, উদাহৰণ স্বৰূপে, অবৈধ কামৰ বাবে কোনো বীমা থাকিব নোৱাৰে। যিবোৰ বস্তু বা মাননি বেআইনী সেই প্ৰতিটো চুক্তি বাতিল হ'ব। বীমা চুক্তিৰ উদ্দেশ্য হৈছে এক বিধিসন্মত বিষয়বস্তু।

লগতে বীমা চুক্তিত প্ৰৱেশ কৰাটো কোনো ধৰণৰ বল, ভয় বা ভুল অবিহনে নিজৰ মুক্ত ইচ্ছাৰ দ্বাৰা কৰিব লাগে।

## C. আগতীয়াকৈ প্ৰিমিয়াম পৰিশোধ কৰা

ভাৰতীয় আইন অনুসৰি, বীমাকৰ্তাসকলে আগতীয়াকৈ প্ৰিমিয়াম প্ৰাপ্ত নকৰিলে বিপদাশংকা গ্ৰহণ কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া নহয়। অৰ্থাৎ, ভাৰতত ঋণৰ আধাৰত বীমা সুৰক্ষা বিক্ৰী কৰিব নোৱাৰি।

বীমা অধিনিয়ম 1938-ৰ ধাৰা 64 VB-ত কোৱা হৈছে, "আগতীয়াকৈ প্ৰিমিয়াম প্ৰাপ্ত নকৰিলে কোনো বিপদাশংকা গ্ৰহণ কৰিব নালাগে"। কোনো বীমাকৰ্তাই কোনো বিপদাশংকা গ্ৰহণ নকৰিব যেতিয়ালৈকে প্ৰিমিয়াম আগতীয়াকৈ প্ৰাপ্ত নহয় বা পৰিশোধ কৰাৰ নিশ্চয়তা দিয়া নহয় বা নিৰ্ধাৰিত প্ৰকাৰে আগতীয়াকৈ জমা কৰা নহয়। এইটো ভাৰতৰ বীমা উদ্যোগৰ এটা গুৰুত্বপূৰ্ণ বৈশিষ্ট্য।

বীমা নিয়ম, 1939-য়ে, নিৰ্দিষ্ট শ্ৰেণীৰ বীমাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰিমিয়ামৰ আগতীয়া পৰিশোধৰ এই চৰ্তৰ কিছুমান ব্যতিক্ৰম প্ৰদান কৰে। বীমা নিয়মৰ ধাৰা 59-য়ে কিছুমান চৰ্ত সাপেক্ষে ৰোগ বীমা, গোট ব্যক্তিগত দুৰ্ঘটনা বীমা চিকিৎসা লাভালাভ বীমা আৰু চিকিৎসালয়ত ভৰ্তি বীমা আঁচনিৰ সন্দৰ্ভত কিস্তি হিচাপত প্ৰিমিয়াম গ্ৰহণ কৰাৰ অনুমতি দিয়ে। বীমা নিয়মৰ ধাৰা 59-য়ে চৰকাৰী আৰু অৰ্ধ-চৰকাৰী সংস্থাসমূহক জাৰী কৰা আঁচনি, চৰকাৰী আৰু

অৰ্ধ-চৰকাৰী কৰ্মচাৰীসকলক সামৰি ফিডেলিটি গেৰাণ্টি বীমা আঁচনি, কৰ্মীসকলৰ ক্ষতিপূৰণ আঁচনি, নগদ পৰিবহন আঁচনি, আৰু কিছুমান চৰ্ত সাপেক্ষে আন কিছুমান শ্ৰেণীৰ বীমাৰ বাবে শিথিলতাৰ অনুমতি দিয়ে।

## অনুৰোধ

বীমাক সদায়ে সামগ্ৰীটো সঠিকভাৱে বুজি পোৱাৰ পিছতহে ক্ৰয় কৰিব লগা সামগ্ৰী হিচাপে গণ্য কৰা হয় আৰু কেৱল ক্ৰয়/বিক্ৰী কৰাটোৱে নহয়। সেয়েহে, বীমা গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা 'অনুৰোধ' কৰিব লাগিব বা বিচাৰিব লাগিব। পৰম্পৰাগতভাৱে, বীমাকৰ্তাই ঘোষণা কৰে যে "বীমা হৈছে অনুৰোধৰ বিষয়বস্তু"। ব্যাখ্যা কৰিবলৈ, বীমা এক সাজু কৰি থোৱা সামগ্ৰী নহয় যেনে বিস্কুটৰ পেকেট বা চকলেটৰ বাৰ যিটো পোনপটীয়াকৈ ক্ৰয়/বিক্ৰী কৰিব লাগে। গ্ৰাহকসকলে তেওঁলোকৰ বীমাৰ প্ৰয়োজনীয়তাবোৰ ইয়াৰ বাবে যোগ্য ব্যক্তি এজনৰ সৈতে আলোচনা কৰিব লাগিব আৰু পেছাদাৰী পৰামৰ্শৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি, সঠিক বীমা সামগ্ৰী ক্ৰয় কৰিব লাগিব। বীমা সামগ্ৰীটো বুজিব লাগিব আৰু আঁচনিৰ আৱৰণ, বৰ্জন, চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকৰ নিৰ্দিষ্ট প্ৰয়োজনীয়তা আৰু প্ৰয়োজনীয়তাৰ বাবে আটাইতকৈ উপযুক্ত প্ৰস্তাৱটো বিবেচনা কৰিব লাগিব।

'অনুৰোধ' সাধাৰণতে আৰম্ভ কৰা হয় যেতিয়া বীমাকৰ্তা বা কৰ্তৃপ্ৰাপ্ত মধ্যস্থতাকাৰীয়ে তেওঁৰ বীমাৰ প্ৰয়োজনীয়তা বুজিবলৈ সম্ভাৱ্য গ্ৰাহক এজনৰ ওচৰলৈ যায় আৰু উপযুক্ত বীমা সামগ্ৰী বাছনি কৰাৰ ক্ষেত্ৰত পেছাদাৰী পৰামৰ্শ প্ৰদান কৰে। সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকজনে সঠিক সমাধান বিচাৰে আৰু উপদেষ্টাজনক সকলো প্ৰয়োজনীয় বিৱৰণ প্ৰদান কৰে। আই.আৰ.ডি.এ.আই. (IRDAI) -ৰ নিয়মাৱলী অনুসৰি, বীমা আঁচনিৰ অব্যাহতকৰণ, নৱীকৰণ বা পুনৰুজ্জীৱিতকৰণ সম্পৰ্কীয় ব্যৱসায়সহ, অনুৰোধ প্ৰক্ৰিয়াত জড়িত হোৱা আৰু বীমা ব্যৱসায় ক্ৰয় কৰাৰ উদ্দেশ্যে বীমা এজেন্টক বীমা কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা নিযুক্ত কৰা হয়। কেৱল বীমা কোম্পানীৰ কৰ্তৃপ্ৰাপ্ত কৰ্মচাৰী, আৰু অনুজ্ঞাপ্ৰাপ্ত মধ্যস্থতাকাৰীৰ নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তিসকলে যিসকল এই উদ্দেশ্যৰ বাবে প্ৰশিক্ষিত আৰু কৰ্তৃপ্ৰাপ্ত, তেওঁলোক বীমাৰ অনুৰোধ আৰু বিক্ৰী প্ৰক্ৰিয়াৰ অংশ হ'ব পাৰে।

## D. ক্ষমতা প্ৰদান কৰা ব্যৱস্থাবোৰ

### 1. গ্ৰেছ পিৰিয়ড(বৰ্ধিত ম্যাদ)

গ্ৰেছ পিৰিয়ড হৈছে প্ৰিমিয়াম দাখিলৰ নিৰ্ধাৰিত তাৰিখৰ ঠিক পিছৰ নিৰ্ধাৰিত সময় য'ত ধাৰাবাহিকতা লাভালাভ যেনে অপেক্ষাৰ ম্যাদ আৰু আগৰে পৰা থকা ৰোগৰ আৱৰণত ক্ষয় নোহোৱাকৈ আঁচনি এখন নৱীকৰণ বা অব্যাহত ৰাখিবলৈ পৰিশোধ কৰিব পৰা যায়। যি সময়ৰ বাবে কোনো প্ৰিমিয়াম প্ৰাপ্ত কৰা নহয় সেই সময়ৰ বাবে আৱৰণ উপলব্ধ নহয়। প্ৰিমিয়াম পৰিশোধৰ বাবে নিৰ্ধাৰিত তাৰিখৰ পিছদিনাৰ পৰা বৰ্ধিত ম্যাদৰ দিন গণনা কৰা হয়।

**জীৱন বীমাৰ** বাবে, যদি কোনো গ্ৰেছ পিৰিয়ড নাথাকে, পৰিশোধত এটা মাত্ৰ বিলম্বৰ ফলতো আঁচনিখন অক্ষম হ'ব পাৰে। ই আঁচনিধাৰক, বীমাকৰ্তা আৰু সাধাৰণতে বীমা উদ্যোগৰ বাবে ক্ষতিকাৰক হ'ব। আই.আৰ.ডি.এ.আই. (IRDAI) নিয়মাৱলীয়ে প্ৰিমিয়াম

সংগ্ৰহৰ মাহিলী পদ্ধতিৰ ক্ষেত্ৰত 15 দিনৰ আৰু অন্যান্য পদ্ধতিৰ ক্ষেত্ৰত 30 দিনৰ গ্ৰেছ ম্যাদৰ অনুমতি দিয়ে।

**স্বাস্থ্য বীমাৰ** ক্ষেত্ৰতো, ব্যক্তিগত স্বাস্থ্য আঁচনিৰ নৱীকৰণৰ বাবে বৰ্ধিত ম্যাদ হিচাপে নিৰ্দিষ্ট সংখ্যক দিনৰ অনুমতি দিয়া হয়। এই সময়ছোৱা কোম্পানীৰ নীতি আৰু আগবঢ়োৱা সামগ্ৰীৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰে। যদি আঁচনিখন বৰ্ধিত ম্যাদৰ ভিতৰত নৱীকৰণ কৰা হয় তেন্তে সকলো লাভালাভৰ ধাৰাবাহিকতা বজাই ৰখা হয়। অৱশ্যে, যদিহে বিৰতিৰ সময়ত দাবী তোলা হয়, তেতিয়া বিবেচনা কৰা নহ'ব। আই.আৰ.ডি.এ.আই.(IRDAI) নিয়মাবলী অনুসৰি, অনুগ্ৰহ ম্যাদ প্ৰিমিয়াম সংগ্ৰহৰ মাহিলী পদ্ধতিৰ ক্ষেত্ৰত হৈছে 15 দিন আৰু অন্যান্য পদ্ধতিত 30 দিন।

**মটৰ আঁচনিবোৰ** সাধাৰণতে এক বছৰৰ বাবে বৈধ আৰু নিৰ্ধাৰিত তাৰিখৰ আগতে নৱীকৰণ কৰিব লাগে। প্ৰিমিয়াম পৰিশোধ কৰাৰ বাবে বৰ্ধিত ম্যাদ প্ৰযোজ্য নহয়। যদি 90 দিনতকৈ অধিক সময়ৰ বাবে এক সামগ্ৰিক আঁচনি ৰদ হয়, জমা হোৱা নো ক্লেইম বোনাচৰ (এনচিবি(NCB)) লাভালাভো হেৰুৱাব।

কোভিড-19 মহামাৰীৰ সময়ত কামবোৰ মসৃণভাৱে চলাৰ স্বাৰ্থত, আই.আৰ.ডি.এ.আই.(IRDAI)-য়ে নিম্নলিখিত শিথিলতাৰ অনুমতি দিছিল:

- জীৱন বীমা আঁচনিৰ ক্ষেত্ৰত, আঁচনিধাৰকসকলে বিচাৰিলে বীমাকৰ্তাসকলে অতিৰিক্ত 30 দিনৰ ম্যাদ বৃদ্ধি কৰিবলৈ কোৱা হৈছিল।
- স্বাস্থ্য বীমা আঁচনিৰ ক্ষেত্ৰত, বীমাকৰ্তাসকলক আঁচনিৰ বিৰতি নোহোৱাকৈ 30 দিনলৈকে হোৱা বিলম্বক ক্ষমা কৰিবলৈ অৰু নৱীকৰণ কৰিবলৈ কোৱা হৈছিল। বীমাকৰ্তাসকলক আৱৰণ বন্ধ নকৰিবলৈ আঁচনিধাৰকসকলৰ সৈতে আগতীয়াকৈ যোগাযোগ কৰিবলৈ অনুৰোধ কৰা হৈছিল।
- কোভিড-19 পৰিস্থিতিৰ বাবে নৱীকৰণ আৰু প্ৰিমিয়াম পৰিশোধ কৰিব নোৱাৰা মটৰ বাহন তৃতীয় পক্ষৰ বীমা আঁচনিৰ সন্দৰ্ভত, আইআৰডিএআই(IRDAI)-য়ে 15 মে, 2020 লৈকে এক বৰ্ধিত ম্যাদৰ অনুমতি দিছিল।

## 2. "আইআৰডিএআই" (IRDAI) -য়ে ৰ দ্বাৰা প্ৰৱৰ্তন কৰা ফ্ৰী-লুক পিৰিয়ড

বীমা চুক্তিবোৰ বীমাকৰ্তাৰ দ্বাৰা প্ৰস্তুত কৰা হয়, আৰু আন পক্ষই যদিহে বীমা বিচাৰে তেওঁ ইয়াক মানি চলিব লাগিব। এনে চুক্তি য'ত কোনোবাই চুক্তিটো যেনেকৈ আছে তেনেকৈ গ্ৰহণ কৰিব লাগিব আৰু ইয়াত কোনো পৰিৱৰ্তন কৰিব নোৱাৰে সেহিবোৰক আইনীভাৱে সন্নিহিত চুক্তি বুলি কোৱা হয়। এই একপক্ষীয় পৰিস্থিতিৰ বাবে, আদালতে সদায়ে বীমাকৰ্তাসকলক এই চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাবলী ব্যাখ্যা কৰাৰ ক্ষেত্ৰত উদ্ভৱ হ'ব পৰা যিকোনো অস্পষ্টতা বা বিভ্ৰান্তিৰ বাবে দায়বদ্ধ কৰে।

এই একপক্ষীয়তা হ্ৰাস কৰিবলৈ আৰু বীমা লেনদেনবোৰ অধিক গ্ৰাহক অনুকূল কৰি তুলিবলৈ, আই.আৰ.ডি.এ.আই.-য়ে ইয়াৰ নিয়মাবলীত 'ফ্ৰী-লুক পিৰিয়ড' নামৰ এক উপভোক্তা-অনুকূল ব্যৱস্থা গঢ়ি তুলিছে যাৰ দ্বাৰা, যদি গ্ৰাহকে আঁচনিখনৰ কোনো চুক্তি আৰু নিয়মাবলীত সন্তুষ্ট

নহয়, তেন্তে তেওঁ ইয়াক ঘূৰাই দিব পাৰে আৰু ধন ঘূৰাই পাব পাৰে। জীৱন বীমা আৰু স্বাস্থ্য বীমা আঁচনিৰ (কমেও এবছৰৰ ম্যাদ থকা) বাবে নিয়ম প্ৰৱৰ্তন কৰা হৈছে যে এই ব্যৱস্থাৰ দ্বাৰা আঁচনিধাৰকসকলক আঁচনিখন প্ৰাপ্ত কৰাৰ পিছত 15 দিনৰ ভিতৰত (সুদূৰ প্ৰসাৰী মাধ্যমৰ জৰিয়তে আহৰণ কৰা আঁচনি আৰু ইলেক্ট্ৰনিক আঁচনিৰ ক্ষেত্ৰত 30 দিন) আঁচনিখন বাতিল কৰাৰ বিকল্প দিয়া হয়, যদি তেওঁলোক আঁচনিখনত সন্তুষ্ট নহয়। কোম্পানীক লিখিতভাৱে অৱগত কৰিব লাগিব আৰু কোম্পানীয়ে আৱৰণ কৰা সময়ৰ সমানুপাতিক বিপদাশংকা প্ৰিমিয়াম, ব্যয় আৰু মাচুলৰ মূল্য হ্ৰাস কৰি প্ৰিমিয়াম ঘূৰাই দিয়ে।

**আঁচনি বাতিল কৰা:** যেতিয়া বীমাকৰ্তাই আঁচনিবোৰ বাতিল কৰে, বীমাৰ ম্যাদ উকলি যোৱা সময়ৰ সৈতে সম্পৰ্কিত প্ৰিমিয়ামৰ অনুপাত বীমাকৰ্তাই আদায়/ বাহাল ৰাখে আৰু বীমাৰ ম্যাদ উকলি নোযোৱা সময়ৰ সৈতে সম্পৰ্কিত অনুপাত বীমাকৃতক ঘূৰাই দিয়া হয়, যদিহে আঁচনিখনৰ অধীনত কোনো দাবী পৰিশোধ কৰা হোৱা নাই। প্ৰিমিয়ামৰ এনে সমানুপাতিক গণনাক প্ৰো-ৰাটা প্ৰিমিয়াম বুলি কোৱা হয়।

যেতিয়া বীমাকৃতৰ দ্বাৰা বাৰ্ষিক আঁচনি বাতিল কৰা হয়, বীমাকৰ্তাই প্ৰো-ৰাটা প্ৰিমিয়াম গণনা কৰাৰ সলনি সাধাৰণতে অধিক হাৰত প্ৰিমিয়াম আদায়/ধাৰণ কৰে আৰু অধিক হাৰত প্ৰিমিয়াম ঘূৰাই দিয়ে। ই বীমাকৰ্তাৰ বিৰুদ্ধে বাছনি-বিৰোধী প্ৰতিৰোধ কৰিব আৰু বীমাকৰ্তাৰ প্ৰাৰম্ভিক ব্যয়ৰ যত্ন ল'ব। এনে হাৰবোৰ বীমা চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ অংশ হিচাপে প্ৰকাশ কৰা হয় আৰু ইয়াক চমু ম্যাদৰ স্কেল বুলি কোৱা হয়।

## গুৰুত্বপূৰ্ণ

- i. **বলপূৰ্বক প্ৰয়োগ** - অপৰাধমূলক উপায়েৰে প্ৰয়োগ কৰা চাপ অন্তৰ্ভুক্ত থাকে।
- ii. **অযথা প্ৰভাৱ** - আন এজন ব্যক্তিৰ আকাংশত আধিপত্য বিস্তাৰ কৰিবলৈ আৰু, ব্যক্তি এজনে অত্যধিক অপ্ৰয়োজনীয় সুবিধা প্ৰাপ্ত কৰিবলৈ, নিজৰ ক্ষমতা ব্যৱহাৰ কৰা।
- iii. **প্ৰৱঞ্চনা** - সঁচা বুলি বিশ্বাস নকৰা এজনক এনেধৰণে উপস্থাপন কৰি আন এজনক মিছা বিশ্বাসৰ ওপৰত কাম কৰিবলৈ প্ৰেৰিত কৰাটো। এইটো ইচ্ছাকৃতভাৱে তথ্য লুকুৱাই ৰখাৰ পৰা বা সেইবোৰক ভুলকৈ উপস্থাপন কৰাৰ দ্বাৰা উদ্ভৱ হ'ব পাৰে।
- iv. **ভুল** - কোনো বস্তু বা ঘটনাৰ জ্ঞান বা বিশ্বাস বা ব্যাখ্যাত ত্ৰুটি। ইয়াৰ ফলত চুক্তিৰ বিষয়বস্তুৰ বিষয়ে বুজা আৰু সন্মত হোৱাত ত্ৰুটি হ'ব পাৰে।

## নিজকে পৰীক্ষা কৰক 1

বৈধ বীমা চুক্তিত নিম্নলিখিত কোনটো উপাদান হ'ব নোৱাৰে?

- I. প্ৰস্তাৱ আৰু গ্ৰহণযোগ্যতা
- II. বলপূৰ্বক
- III. পাৰিশ্ৰমিক/মাননি
- IV. বৈধতা

## সাৰাংশ

- i. বীমাত এক সাময়িক চুক্তিবদ্ধ চুক্তি য'ত বীমাকৰ্তাই প্ৰিমিয়াম বুলি জনা মূল্য বা মাননিৰ বিপৰীতে নিৰ্দিষ্ট বিপদাশংকাৰ বিত্তীয় সুৰক্ষা প্ৰদান কৰিবলৈ সন্মত হয়।
- ii. চুক্তি হৈছে পক্ষবোৰৰ মাজত এক হোৱা চুক্তি, ই আইনত প্ৰযোজ্য।
- iii. বৈধ চুক্তিৰ উপাদানবোৰৰ ভিতৰত আছে:
  - প্ৰস্তাৱ আৰু গ্ৰহণযোগ্যতা
  - মামনি/পাৰিশ্ৰমিক,
  - সৰ্বসন্মতি এড-আইডেম,
  - স্বাধীন সন্মতি
  - দুইপক্ষৰ ক্ষমতা আৰু
  - বস্তুটোৰ বৈধতা

## মূল শব্দাৱলী

1. প্ৰস্তাৱ আৰু গ্ৰহণযোগ্যতা
2. আইনসন্মত পাৰিশ্ৰমিক
3. সৰ্বসন্মতি এড আইডেম

## নিজকে পৰীক্ষা কৰক 2

ফ্ৰী-লুক সময়ত, যদি আঁচনিধাৰকে, যিকোনো এজেন্ট এজনৰ জৰিয়তে আঁচনি এখন ক্ৰয় কৰাৰ পিছত, ইয়াৰ যিকোনো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ সৈতে যদি তেওঁ অসন্মত হয়, তেন্তে তেওঁ ইয়াক ঘূৰাই দিব পাৰে আৰু নিম্নলিখিত চৰ্তাৱলী সাপেক্ষে ধন ঘূৰাই পাব পাৰে:

- I. তেওঁ/তাই আঁচনি দস্তাবেজ প্ৰাপ্ত কৰাৰ 15 দিনৰ ভিতৰত এই বিকল্পটো ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে
- II. তেওঁ/ তাই লিখিতভাৱে কোম্পানীৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব লাগিব
- III. প্ৰিমিয়াম ঘূৰাই দিওঁতে আৱৰণৰ ম্যাদৰ বাবে আনুপাতিক বিপদাশংকা প্ৰিমিয়াম, চিকিৎসা পৰীক্ষাত বীমাকৰ্তাই বহন কৰা ব্যয় আৰু ষ্টাম্প শুদ্ধ মাচুলৰ মূল্য কৰ্তন কৰা হয়।
- IV. ওপৰৰ সকলোবোৰ



### নিজকে পৰীক্ষা কৰক 3

যদি আঁচনিধাৰকে আঁচনি এখন ক্ৰয় কৰিছে আৰু সেইখন গ্ৰহণ কৰিব নিবিচাৰে, তেন্তে তেওঁ ইয়াক \_\_\_\_\_ সময়ত ঘূৰাই দিব পাৰে আৰু ধন ঘূৰাই লব পাৰে।

- I. বিনামূলীয়া মূল্যায়ন
- II. ফ্ৰী-লুক
- III. বাতিলকৰণ
- IV. বিনামূলীয়া পৰীক্ষণ

### নিজকে পৰীক্ষা কৰাৰ উত্তৰ

- উত্তৰ 1 - সঠিক বিকল্পটো হৈছে II.
- উত্তৰ 2 - সঠিক বিকল্পটো হৈছে IV.
- উত্তৰ 3 - সঠিক বিকল্পটো হৈছে II.

## অধ্যায় C0-5

### আগাৰৰাইটিং আৰু ৰেটিং

#### অধ্যায় পৰিচয়

এই অধ্যায়ত আপুনি আগাৰৰাইটিং আৰু ৰেটিংৰ মৌলিক বিষয়বোৰ শিকিব। আপুনি বিপদাশংকাৰ মূল্যাঙ্কন প্ৰক্ৰিয়াত বিপদৰ সৈতে মোকাবিলা কৰাৰ বিভিন্ন পদ্ধতিৰ বিষয়ে শিকিব। আপুনি আগাৰৰাইটিং, সামগ্ৰীৰ অনুমোদন আৰু ৰেটিংৰ উমৈহতীয়া দিশবোৰৰ অনুধাৰন কৰিবলৈ সক্ষম হ'ব।

#### শিকাৰ ফলাফল

- A. আগাৰৰাইটিংৰ মৌলিক বিষয়সমূহ
- B. আই.আৰ.ডি.এ.আই. (IRDAI) -ৰ সৈতে সামগ্ৰী দাখিল
- C. ৰেটমেকিংৰ মৌলিক বিষয়সমূহ
- D. ৰেটিংৰ কাৰকসমূহ

এই অধ্যায়টো অধ্যয়ন কৰাৰ পিছত, আপুনি এইবোৰ কৰিবলৈ সক্ষম হ'ব:

1. আগাৰৰাইটিংৰ মৌলিক বিষয়বোৰ নিৰ্ধাৰণ কৰক
2. ভাৰতত সামগ্ৰীৰ অনুমোদনৰ মৌলিক বিষয়বোৰ বুজিব পৰা
3. ৰেটিং কাৰক আৰু ৰেট মেকিংৰ গুৰুত্বৰ অনুধাৰন কৰা

## A. আণ্ডাৰৰাইটিংৰ মৌলিক বিষয়সমূহ

আগৰ অধ্যয়বোৰত, আমি দেখিছোঁ যে বীমাৰ ধাৰণাটোত পুলিংৰ জৰিয়তে বিপদাশংকা নিয়ন্ত্ৰণ কৰাটো অৰ্ন্ত:নিহিত। বীমাকৰ্তাই প্ৰিমিয়ামৰ এক পুল সৃষ্টি কৰে যিয়ে কেইবাটাও ব্যক্তি/ বাণিজ্যিক/ ঔদ্যোগিক প্ৰতিষ্ঠান/সংগঠনৰ দ্বাৰা প্ৰস্তুত কৰা হয়।

বিপদাশংকা বুজাৰ এই প্ৰক্ৰিয়া, বিপদাশংকাবোৰ শ্ৰেণীবদ্ধ কৰা, সেইবোৰ কোনটো শ্ৰেণীত পৰে চিনাক্ত কৰা, বিপদাশংকা টো গ্ৰহণ কৰা হ'ব নে নহ'ব সিদ্ধান্ত লোৱা আৰু যদিহে হয়, বীমাকৰ্তাই বিপদাশংকাটো গ্ৰহণ কৰিবলৈ কিমান প্ৰিমিয়াম ৰখাৰ প্ৰয়োজন হ'ব আৰু বিপদাশংকাৰ ওপৰত কোনো অতিৰিক্ত চৰ্ত আৰোপ কৰিব লাগিব নেকি - এই সকলোবোৰ আণ্ডাৰৰাইটিংৰ অংশ।

কি হাৰ আদায় কৰিব লাগিব আৰু হাৰবোৰ কেনেদৰে লোৱা হয় সেইটো জনাটোও গুৰুত্বপূৰ্ণ।

## সংজ্ঞা

আণ্ডাৰৰাইটিং হৈছে বীমাৰ বাবে আগবঢ়োৱা বিপদাশংকা গ্ৰহণযোগ্য নে নহয় নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া, আৰু যদি হয়, কি হাৰ, চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত।

আণ্ডাৰৰাইটিংত নিম্নলিখিত পৰ্যায়বোৰ অন্তৰ্ভুক্ত থাকে:

- i. ক্ষতিৰ সঘনতা আৰু তীব্ৰতাৰ প্ৰসংগত বিপদ আৰু বিপদাশংকাৰ মূল্যাঙ্কন আৰু নিৰীক্ষণ
- ii. আঁচনিৰ আৱৰণ আৰু চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী প্ৰস্তুত কৰা
- iii. প্ৰিমিয়ামৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰা

আণ্ডাৰৰাইটাৰে বিপদাশংকাটো গ্ৰহণ কৰিব নে নকৰে সেই বিষয়ে সিদ্ধান্ত লয়।

পৰৱৰ্তী পদক্ষেপটো হ'ব বিপদাশংকাটো গ্ৰহণ কৰিব লগা **হাৰ, চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী** নিৰ্ণয় কৰা।

পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ, কাৰ্যক্ষেত্ৰৰ অভিজ্ঞতা আৰু গভীৰ অন্তৰ্দৃষ্টিৰ সহায়ত এক নিৰন্তৰ শিক্ষণ প্ৰক্ৰিয়াৰ জৰিয়তে আণ্ডাৰৰাইটিং দক্ষতা প্ৰাপ্ত কৰা হয়। অগ্নি বীমা আণ্ডাৰৰাইটাৰ হ'বলৈ জুইৰ সম্ভাৱ্য কাৰণ, বিভিন্ন ভৌতিক সামগ্ৰী আৰু সম্পত্তিৰ ওপৰত জুইৰ প্ৰভাৱ, উদ্যোগ এটাত জড়িত প্ৰক্ৰিয়া, ভূগোল, জলবায়ুৰ পৰিস্থিতি আদিৰ বিষয়ে ভালদৰে জ্ঞান থকা প্ৰয়োজন।

একেদৰে এজন সামুদ্ৰিক বীমা আণ্ডাৰৰাইটাৰে বন্দৰ/ পথৰ স্থিতি, যাতায়ত বা উঁৰালত কাৰ্গো/সামগ্ৰীৰ দ্বাৰা সন্মুখীন হোৱা সমস্যা, জাহাজ আৰু সেইবোৰৰ সামুদ্ৰিক উপযোগিতা আদিৰ বিষয়ে অৱগত হ'ব লাগিব।

এজন স্বাস্থ্য আণ্ডাৰৰাইটাৰে বীমাকৃতৰ বিপদাশংকা প্ৰ'ফাইল, বয়স, চিকিৎসাৰ দিশ, সৰলতাৰ স্তৰ আৰু পাৰিবাৰিক ইতিহাস বুজিব লাগিব আৰু বিপদাশংকা প্ৰভাৱিত কৰা প্ৰতিটো কাৰকৰ প্ৰভাৱ জনা প্ৰয়োজন।

### আণ্ডাৰৰাইটিংৰ বাবে তথ্যৰ উৎস

যিকোনো সাংখ্যিক (বা পৰিসাংখ্যিক) বিশ্লেষণৰ প্ৰথম পৰ্যায় হৈছে তথ্য সংগ্ৰহ। বিপদাশংকাৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণ কৰোঁতে, সঠিক মূল্যাঙ্কনত সহায় কৰিবলৈ এজন আণ্ডাৰৰাইটাৰে যিমান সম্ভৱ সিমান তথ্য সংগ্ৰহ কৰিব লাগে।

### তথ্যৰ উৎসবোৰ হৈছে:

- i. প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰ বা আণ্ডাৰৰাইটিং উপস্থাপন
- ii. বিপদাশংকা জৰীপ
- iii. ঐতিহাসিক দাবীৰ অভিজ্ঞতা তথ্য: কিছুমান শ্ৰেণীৰ ব্যৱসায়ৰ বাবে, যেনে ব্যক্তিগত আৰু মটৰ শ্ৰেণীত, আণ্ডাৰৰাইটাৰে প্ৰায়ে ভৱিষ্যতৰ দাবীসমূহৰ সম্ভাৱ্য অভিজ্ঞতাৰ ইঙ্গিত প্ৰদান কৰিবলৈ, আৰু উপযুক্ত প্ৰিমিয়ামত উপনীত হ'বলৈ ঐতিহাসিক দাবীৰ অভিজ্ঞতাৰ তথ্য ব্যৱহাৰ কৰে।

### আণ্ডাৰৰাইটিং, ইকুইটি আৰু ব্যৱসায়ৰ স্থিৰতা

বীমাত সাৱধানে আণ্ডাৰৰাইটিং আৰু বিপদাশংকাৰ শ্ৰেণীবিভাজনৰ প্ৰয়োজনীয়তা এইটো সৰল সত্যৰ পৰা উদ্ভৱ হয় যে সকলো বিপদাশংকা সমান নহয়। এনেদৰে প্ৰতিটো বিপদাশংকা সঠিকভাৱে মূল্যাঙ্কন কৰা আৰু লোকচান হোৱাৰ সম্ভাৱনা আৰু তীব্ৰতা অনুসৰি মূল্যাঙ্কন কৰা প্ৰয়োজন।

যিহেতু সকলো বিপদাশংকা সমান নহয়, বীমা কৰিব লগা সকলো লোকক সমান প্ৰিমিয়াম পৰিশোধ কৰিবলৈ কোৱা উচিত নহ'ব। আণ্ডাৰৰাইটিংৰ উদ্দেশ্য হৈছে বিপদাশংকাবোৰ শ্ৰেণীবদ্ধ কৰা যাতে, সেইবোৰৰ বিশেষত্ব আৰু বিপদাশংকাৰ পৰিমাণৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি, প্ৰিমিয়ামৰ এক উপযুক্ত হাৰ আদায় কৰা হ'ব পাৰে। আণ্ডাৰৰাইটাৰৰ বাবে বিপদাশংকা মূল্যাঙ্কন সঠিকভাৱে নিশ্চিত কৰাটো গুৰুত্বপূৰ্ণ আৰু মালু হিচাপে লোৱা প্ৰিমিয়াম বিপদাশংকাটো আৱৰিবলৈ অতি কম বা ইয়াক অ-প্ৰতিযোগিতামূলক কৰি তুলিবলৈ অত্যধিক উচ্চ হ'ব নালাগে।

আণ্ডাৰৰাইটিংৰ মুখ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ নিম্নলিখিত ধৰণৰ

- i. বৈশিষ্ট্যৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি বিপদাশংকা চিনাক্ত কৰা
- ii. প্ৰস্তাৱকৰ দ্বাৰা উপস্থাপন কৰা বিপদাশংকাৰ স্তৰ নিৰ্ধাৰণ কৰা

আণ্ডাৰৰাইটিংৰ উদ্দেশ্যবোৰ, চমুকৈ, গ্ৰহণযোগ্যতাৰ স্তৰ, প্ৰিমিয়ামৰ পৰ্যাপ্ততা আৰু অন্যান্য চৰ্তাৱলী নিৰ্ণয় কৰি প্ৰাপ্ত কৰা হয়।

## B. আই.আৰ.ডি.এ.আই.- ( IRDAI ) ৰ সৈতে সামগ্ৰী দাখিল

প্ৰতিটো বীমা সামগ্ৰী বিক্ৰীৰ বাবে আগবঢ়োৱাৰ আগতে অনুমোদনৰ বাবে আই.আৰ.ডি.এ.আই.- (IRDAI)ৰ ওচৰত দাখিল কৰিব লাগিব। আই.আৰ.ডি.এ.আই.- (IRDAI) য়ে প্ৰতিটো বীমা সামগ্ৰীৰ বাবে এক সুকীয়া পৰিচয় নম্বৰ (ইউ.আই.এন.) (UIN) আৱণ্টন কৰে। বজাৰত সামগ্ৰীবোৰ প্ৰৱৰ্তন কৰাৰ পিছত, সামগ্ৰীটো প্ৰত্যাহাৰ কৰাৰ বাবেও নিৰ্দেশনা অনুসৰণ কৰিব লাগিব।

1. নিয়ন্ত্ৰকে বীমাকৰ্তাৰ নিৰ্দেশক মণ্ডলৰ পৰা এক স্পষ্ট প্ৰতিশ্ৰুতি বিচাৰে যে ই আঁচনিখনৰ বিপদাশংকাবোৰ গ্ৰহণ কৰিবলৈ ইচ্ছুক আৰু উত্থাপিত দাবীবোৰ পৰিশোধ কৰিবলৈ সন্মত হয়। ই বীমাকৰ্তাক প্ৰতিশ্ৰুতি দিবলৈ কয় যে আঁচনিৰ প্ৰতিশ্ৰুতিবোৰ গ্ৰাহকৰ বাবে উচিত আৰু মূল্যবোৰ বৈজ্ঞানিক ভিত্তিত নিৰ্ধাৰণ কৰা হৈছে।
2. বীমাকৰ্তাই ভৱিষ্যতে সামগ্ৰীবোৰ প্ৰত্যাহাৰ কৰাৰ সম্ভাৱনা আৰু সামগ্ৰীটো এনেদৰে প্ৰত্যাহাৰ কৰাৰ পিছত আঁচনিধাৰকৰ বাবে উপলব্ধ বিকল্পবোৰৰ বাবে পৰিকল্পনা কৰিব লাগে।
3. প্ৰত্যাহাৰ কৰা সামগ্ৰীটো সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকসকলক আগবঢ়োৱা নহ'ব।

## C. ৰেটমেकिংৰ মৌলিক বিষয়সমূহ

বীমা হ'ল বীমাকৰ্তাক বিপদাশংকা স্থানান্তৰৰ ওপৰত আধাৰিত। বীমা আঁচনি এখন ক্ৰয় কৰি, বীমাকৃতই বীমা কৰা সম্পত্তিৰ বিপদৰ পৰা উদ্ধৰ হোৱা বিত্তীয় লোকচানৰ প্ৰভাৱ হ্ৰাস কৰিবলৈ সক্ষম হয়। বীমাকৰ্তাই বীমা দাবী আৰু ভৱিষ্যত ব্যয় আৱৰিবলৈ মূল্য গণনা কৰাৰ এক প্ৰক্ৰিয়া গ্ৰহণ কৰিব লাগিব, যাৰ ভিতৰত এক পৰিমাণৰ লাভও সন্নিবিষ্ট থাকিব লাগে। ইয়াক ৰেটমেकिং বুলি কোৱা হয়।

হাৰ হৈছে বীমাৰ এটা প্ৰদত্ত এককৰ মূল্য। উদাহৰণ স্বৰূপে, ভূমিকম্পৰ আৱৰণৰ বাবে প্ৰতি মিলিত (প্ৰতি হাজাৰ) পৰিমাণত 1.00 টকা হিচাপে হাৰ প্ৰকাশ কৰিব পাৰি। প্ৰতিটো হাৰ অতীতৰ প্ৰৱণতা আৰু বৰ্তমানৰ পৰিৱেশৰ পৰিৱৰ্তনবোৰ যিয়ে ভৱিষ্যতে সাম্ভাৱ্য লোকচান প্ৰভাৱিত কৰিব পাৰে, সেইবোৰ চোৱাৰ পিছত নিৰ্ধাৰণ কৰা হয়।

**মন কৰিব যে হাৰবোৰ প্ৰিমিয়ামৰ দৰে একে নহয়।**

**প্ৰিমিয়াম = (বীমা কৰা ৰাশি) x (হাৰ)**

## উদাহৰণ

স্বাস্থ্য বীমাৰ এটা উদাহৰণ লোৱা হ'লে, বিপদাশংকাৰ প্ৰতিটো উপাদানৰ ওপৰত সাংখ্যিক বা শতাংশ মূল্যায়ন কৰা হয়। বয়স, জাতি, জীৱিকা, অভ্যাস আদিৰ দৰে কাৰকবোৰ পৰীক্ষা কৰা হয় আৰু পূৰ্বনিৰ্ধাৰিত চৰ্তৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি সংখ্যাগতভাৱে গণনা কৰা হয়।

প্ৰত্যেকে পৰিশোধ কৰিব লগা প্ৰিমিয়ামৰ পৰিমাণ এটা হাৰৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰে, যি দুটা কাৰকৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰণ কৰা হয়;

- ✓ লোকচানৰ ঘটনাৰ ফলত হ'ব পৰা লোকচানৰ সম্ভাৱনা (বীমাকৃত বিপদৰ ফলত) আৰু
- ✓ লোকচানৰ ঘটনাৰ ফলত হ'ব পৰা লোকচানৰ আনুমানিক পৰিমাণ

### উদাহৰণ

ধৰি লওঁক জুইৰ ফলত ধ্বংস হোৱা ঘৰ এটাৰ গড় পৰিমাণ হৈছে 1,00,000 টকা।

জুইৰ ফলত ঘৰ এটা ধ্বংস হোৱাৰ সম্ভাৱনা 100 ৰ ভিতৰত 1 টা [বা 0.01]। অৰ্থাৎ, অভিজ্ঞতা টো হৈছে যে 100 টা বীমাকৃত ঘৰৰ ভিতৰত, এটা ঘৰ জুইৰ ফলত ধ্বংস হয়।

প্রত্যাশিত গড় লোকচান হ'ব 1,00,000 টকা x 0.01 টকা = 1000 টকা।

সেয়েহে, বীমাকৰ্তাসকলে 1,00,000 টকাৰ ঘৰ বীমা কৰিবলৈ নিম্নতম 1000 টকা ল'ব লাগিব।

বীমাকৰ্তাই কেনেকৈ নিশ্চিত কৰিব পাৰে যে পুলটো প্রকৃততে হোৱা লোকচানৰ ক্ষতিপূৰণৰ বাবে পৰ্যাপ্ত?

আগতে দেখা অনুসৰি, বীমাৰ সমগ্ৰ প্ৰণালীটোত একে ধৰণৰ বহুতো বিপদাশংকাৰ একত্ৰিত কৰণ অন্তৰ্ভুক্ত থাকে যাতে লোকচানৰ সংখ্যা (সঘনতা) আৰু লগতে লোকচানৰ পৰিমাণ (তীব্ৰতা) অনুমান কৰিব পৰা যায়। 'বৃহৎ সংখ্যাৰ নিয়ম' বুলি কোৱা এই নীতিত কোৱা হৈছে যে নমুনাৰ আকাৰ বৃদ্ধি হোৱাৰ লগে লগে, ফলাফলবোৰ প্ৰত্যাশিত মূল্যৰ ওচৰলৈ আহে। বীমা কোম্পানীবোৰে তেওঁলোকৰ প্ৰত্যাশা/ ভৱিষ্যতবাণীবোৰ সঠিকভাৱে হ'বলৈ অধিকসংখ্যক লোকক অধিক আঁচনি বিক্ৰী কৰিব লাগিব।

এটা উদাহৰণ হৈছে যে যদি মুদ্ৰা এটা টছ কৰা হয়, তেন্তে 'হেড' বা 'টেইল' পোৱাৰ সম্ভাৱনা 50:50। অৱশ্যে, যদি মুদ্ৰাটো কেৱল এবাৰহে টছ কৰা হয়, ফলাফল 100% হেড আৰু 0% 'টেইল' বা 0% 'হেড' আৰু বা 100% টেইল হ'ব পাৰে। অৱশ্যে, যদি এজনে বহুবাৰ মুদ্ৰা এটা টছ কৰে, 'হেড' আৰু 'টেইল'ৰ গড় গণনা 100% আৰু 0% হোৱাৰ সম্ভাৱনা হ্রাস হয় আৰু 50:50-ৰ ওচৰলৈ আহে।

### উদাহৰণ

সম্পত্তি বীমাৰ ক্ষেত্ৰত, কাঠৰে সঁজোৱা গাঁথনিত জুই লগাৰ সম্ভাৱনা শিলৰ গাঁথনিতকৈ অধিক; সেয়েহে, কাঠৰ গাঁথনি বীমা কৰিবলৈ অধিক প্ৰিমিয়ামৰ প্ৰয়োজন।

জীৱন আৰু স্বাস্থ্য বীমাৰ ক্ষেত্ৰতো একে ধাৰণা প্ৰযোজ্য। উচ্চ ৰক্তচাপ বা ডায়েবেটিচত ভুগি থকা ব্যক্তি এজনৰ হৃদ আক্ৰমণ হোৱাৰ সম্ভাৱনা অধিক।

### নিজকে পৰীক্ষা কৰক 1

বীমা ৰেট মেকিংত প্ৰভাৱিত হোৱা দুটা কাৰক চিনাক্ত কৰক।

1. বিপদাশংকাৰ সম্ভাৱনা আৰু তীব্ৰতা

- II. বিপদাশংকাৰ উৎস আৰু প্ৰকৃতি
- III. বিপদাশংকাৰ উৎস আৰু সময়
- IV. বিপদাশংকাৰ প্ৰকৃতি আৰু প্ৰভাৱ

### 1. প্ৰিমিয়ামৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰা

অতীতৰ লোকচানৰ অভিজ্ঞতাৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি প্ৰিমিয়ামৰ বিশুদ্ধ হাৰ তৈয়াৰ কৰা হয়। সেয়েহে, হাৰ গণনা কৰাৰ উদ্দেশ্যে অতীতৰ লোকচান সম্পৰ্কে পৰিসাংখ্যিক তথ্য আটাইতকৈ অত্যাৱশ্যকীয়। হাৰবোৰ ঠিক কৰিবলৈ, বিপদাশংকাবোৰক 'গাণিতিক মূল্য' দিয়াটো প্ৰয়োজনীয়।

#### উদাহৰণ

যদি বৃহৎ সংখ্যক মটৰ চাইকেলৰ লোকচানৰ অভিজ্ঞতা 10 বছৰৰ বাবে সংগ্ৰহ কৰা হয়, আমি বাহনবোৰৰ ক্ষতিৰ ফলত হোৱা লোকচানৰ মুঠ পৰিমাণ অনুধাৱন কৰিব পাৰিম। মটৰ চাইকেলৰ মুঠ মূল্যৰ শতাংশ হিচাপে এই পৰিমাণৰ লোকচান উলিয়াই আমি বিপদাশংকাৰ 'গাণিতিক মূল্য' ঠিক কৰিব পাৰোঁ। এইটো তলত দিয়া সূত্ৰ মতে প্ৰকাশ কৰা হ'ব পাৰে:

$M = \frac{L \times 100}{V}$	<p>L য়ে মুঠ লোকচানৰ যোগফলক বুজাই, আৰু V য়ে সকলো মটৰ চাইকেলৰ মূল্য বুজায়, M য়ে গড় লোকচানৰ শতাংশক বুজায়।</p>
------------------------------	--

আমি ধৰি লওঁ যে:

- ✓ মটৰ চাইকেলৰ মূল্য: 50,000 টকা/ -
- ✓ লোকচানৰ অভিজ্ঞতা: 1000 মটৰ চাইকেলৰ ভিতৰত, 50 খন মটৰ চাইকেল 10 বছৰত চুৰি হয়
- ✓ প্ৰতি বছৰে চুৰিৰ ফলত গড়ে 5 খন মটৰ চাইকেলৰ সম্পূৰ্ণ লোকচান হয়

সূত্ৰটো প্ৰয়োগ কৰি, ফলাফল টো হ'ব:

প্ৰতি বছৰে লোকচান (50,000 টকা X 5) = 2,50,000 টকা

**মুঠ 1000 মটৰ বাহনৰ মূল্য (50,000 টকা X 1000) = 5,00,00,000 টকা**

ইয়াৰ অৰ্থ হৈছে প্ৰতিখন বাহনত গড় লোকচানৰ শতাংশ  $(L/V) \times 100 = [2,50,000/5,00,00,000] \times 100 = 0.5\%$

সেয়েহে মটৰ চাইকেলৰ মালিকে পৰিশোধ কৰা প্ৰিমিয়ামৰ হাৰ হৈছে প্ৰতি বছৰে 50,000/- ত আধা শতাংশ অৰ্থাৎ 250/- টকা। ইয়াক 'বিশুদ্ধ' প্ৰিমিয়াম বুলি কোৱা হয়, যাক 'বাৰ্ণিং কষ্ট' বুলিও কোৱা হয়।

প্ৰতি মটৰ চাইকেলত 250 টকা হাৰত, 2.5 লাখ টকা সংগ্ৰহ কৰা হয় যাক 5 খন বাহনৰ সম্পূৰ্ণ লোকচানৰ দাবীত পৰিশোধ কৰা হয়।

যদি ওপৰত উপনীত হোৱা বিশুদ্ধ প্ৰিমিয়াম সংগ্ৰহ কৰা হয়, ই এক পুঁজি গঠন কৰিব যি কেৱল লোকচানৰ বাবে পৰিশোধ কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত হ'ব।

ওপৰৰ উদাহৰণত আমি দেখিবলৈ পাওঁ যে ইয়াত কোনো ৰাহি হোৱা নাই। কিন্তু বীমা কাৰ্যকলাপবোৰত প্ৰশাসনৰ ব্যয় (ব্যৱস্থাপনা ব্যয়) আৰু ব্যৱসায় ক্ৰয়ৰ ব্যয় (এজেন্সী কমিছন) অন্তৰ্ভুক্ত থাকে। তাৰোপৰি অপ্ৰত্যাশিত গুৰু লোকচানৰ বাবে এটা লাভাংশ প্ৰদান কৰাটোও প্ৰয়োজনীয়।

অৱশেষত, যিহেতু বীমা বাণিজ্যিক ভিত্তিত লেনদেন কৰা হয়, আন যিকোনো ব্যৱসায়ৰ দৰে, ব্যৱসায়ত বিনিয়োগ কৰা মূলধনৰ ওপৰত এক লাভৰ মাৰ্জিন প্ৰদান কৰাটো প্ৰয়োজন।

**সেয়েহে, ব্যয়, সঞ্চয় আৰু লাভৰ বাবে বিশুদ্ধ প্ৰিমিয়ামত উপযুক্তভাৱে অনুপাত যোগ দিয়া বা বৃদ্ধি কৰা হয়।**

**প্ৰিমিয়ামৰ চূড়ান্ত হাৰত নিম্নলিখিত উপাদানবোৰ থাকিব:**

- ✓ লোকচান পৰিশোধ
- ✓ লোকচানৰ ব্যয় (যেনে জৰীপ মাচুল)
- ✓ এজেন্সি কমিছন
- ✓ পৰিচালনাৰ ব্যয়
- ✓ অপ্ৰত্যাশিত গুৰু লোকচানৰ বাবে সংৰক্ষিত মাৰ্জিন যেনে 5 ৰ বিপৰীতে মুঠ লোকচান 7 টা হ'লে
- ✓ লাভৰ বাবে মাৰ্জিন

সকলো প্ৰাসঙ্গিক ৰেটিং কাৰক বিবেচনা কৰি, এজনে নিশ্চিত হ'ব পাৰে যে একে ধৰণৰ আৰু গুণগত মানদণ্ডৰ বিপদাশংকাৰ মাজত হাৰ বোৰ পৰ্যাপ্ত, অত্যধিক বা অন্যায়ভাৱে বৈষম্যমূলক হয় নে নহয়।

## নিজকে পৰীক্ষা কৰক 2

বিশুদ্ধ প্ৰিমিয়াম কি?

- I. কেৱল লোকচানৰ বাবে পৰিশোধ কৰিবলৈ যথেষ্ট ডাঙৰ প্ৰিমিয়াম
- II. সমাজৰ প্ৰান্তীয় সদস্যসকলৰ বাবে প্ৰযোজ্য প্ৰিমিয়াম
- III. প্ৰশাসনিক ব্যয়ৰ বাবে বহন কৰাৰ পিছত প্ৰিমিয়াম
- IV. আটাইতকৈ শেহতীয়া লোকচানৰ অভিজ্ঞতাৰ পৰা আহৰণ কৰা প্ৰিমিয়াম

## 2. হ্ৰাসযোগ্য



'হাসযোগ্য' বা 'অতিৰিক্ত' হৈছে বীমাকৰ্তা আৰু বীমাকৃতৰ মাজত ব্যয়-ভাগ-বতৰাৰ ব্যৱস্থা। হাসযোগ্য হ'ল যে কেৱল এক নিৰ্দিষ্ট সীমাতকৈ অধিক দাবী বীমাকৰ্তাই পৰিশোধ কৰিব। আন শব্দত বীমাকৰ্তা এক নিৰ্দিষ্ট স্তৰৰ তলৰ দাবীৰ বাবে দায়বদ্ধ নহ'ব। স্তৰ বা সীমাটো এক নিৰ্ধাৰিত পৰিমাণ, বা শতাংশ বা আনকি নিৰ্দিষ্ট সময় হিচাপে নিৰ্ধাৰণ কৰা হ'ব (যেতিয়া ইয়াক সময়-অতিৰিক্ত বুলি কোৱা হয়।) স্বাস্থ্য আঁচনিৰ ক্ষেত্ৰত, এনে এক চৰ্ত থাকিব পাৰে য'ত দাবীবোৰ কেৱল তেতিয়াহে পৰিশোধ কৰিব লাগিব যদি চিকিৎসালয়ত ভৰ্তি হোৱাটো নিৰ্দিষ্ট সংখ্যক দিন/ঘণ্টাৰ বেছি হয়। জীৱন আঁচনিত হাসযোগ্য ব্যৱহাৰ কৰা নহয়।

সম্পত্তি, মটৰ আৰু গৃহ বীমাৰ দৰে আঁচনিৰ ক্ষেত্ৰত, হাসযোগ্য পৰিমাণবোৰ পূৰ্বনিৰ্ধাৰিত পৰিমাণ যিবোৰ বীমাকৃতই ক্ষতিপূৰণ দাবীৰ বাবে বহন কৰিব লাগিব। কিছুমান আঁচনিৰ বাবে হাসযোগ্য বাধ্যতামূলক বা স্বেচ্ছামূলক হ'ব পাৰে। বীমাকৰ্তাই সাধাৰণতে কম প্ৰিমিয়াম ধাৰ্য্য কৰে যেতিয়া বীমাকৃতই স্বেচ্ছাই অধিক হাসযোগ্য বিকল্প বাছনি কৰে। এজন এজেণ্টে নিৰ্দিষ্ট হাসযোগ্য সামগ্ৰীবোৰে কেনেদৰে কাম কৰে পৰীক্ষা কৰিব লাগিব আৰু বীমাকৃতক জনাব লাগিব যে হাসযোগ্য 'প্ৰতি বছৰে' বা 'প্ৰতিটো ঘটনা' আধাৰত প্ৰযোজ্য হয় নে নহয়।

হাসযোগ্য প্ৰদান কৰাৰ বিভিন্ন কাৰণ আছে। কাৰখানা, একাধিক কাৰ্গো কনচাইনমেন্ট, কৰ্মচাৰীৰ ডাঙৰ গোট, ৰাজহুৱা দায়বদ্ধতা আদি সামৰি লোৱা আৰু বৃহৎ পৰিমাণৰ বীমাৰাশি থকা বৃহৎ ব্যৱসায়িক গ্ৰাহকসকলে নিজে কম পৰিমাণে দাবী বহন কৰা টো পছন্দ কৰিব পাৰে আৰু দাবী প্ৰমাণ কৰিবলৈ নথিপত্ৰ পৰিহাৰ কৰিব পাৰে। উদাহৰণ স্বৰূপে, প্ৰিমিয়াম হিচাপে লাখতকৈ বা বেছি টকা পৰিশোধ কৰা ডাঙৰ কাৰখানাৰ মালিকে প্ৰায় 2,000 টকাৰ মন্ত্ৰ এটাৰ সামান্য মেৰামতি ব্যয়ৰ বিষয়ে চিন্তা নকৰিব পাৰে।

কিছুমান প্ৰকাৰৰ আঁচনিৰ বাবে বীমাকৃত ব্যক্তিয়ে লোকচানৰ কিছু অংশ বহন কৰিব লাগিব পাৰে যাতে তেওঁ উপযুক্ত যত্ন লয়। উদাহৰণ স্বৰূপে, স্বাস্থ্য বীমাকৰ্তাসকলে এক হাসযোগ্য ৰখাৰ ওপৰত জোৰ দিব পাৰে যাতে বীমাকৃতই কেৱল বীমা থকাৰ বাবে ব্যয়বহুল চিকিৎসালয়ৰ কোঠাত অত্যধিক ব্যয় নকৰে। কিছুমান বীমাকৰ্তাই সৰু দাবী প্ৰক্ৰিয়াকৰণত সময়ৰ ব্যয় কৰাটো পছন্দ নকৰিব পাৰে। লগতে, কিছুমান পৰিস্থিতিত, বীমাকৰ্তাসকলে এটা স্থানত বৃহৎ সংখ্যক সৰু লোকচানৰ হোৱাৰ ফলত হোৱা বিত্তীয় চাপৰ সন্মুখীন হ'ব নিবিচাৰিব পাৰে। উদাহৰণ স্বৰূপে, ঔদ্যোগিক ইষ্টেট এলেকা এটাত সৰু বানপানীৰ ফলত অঞ্চলটোৰ সকলো ৱেবহাউচৰ পৰা বহুত কম মূল্যৰ দাবী হ'ব পাৰে।

**ফ্ৰেঞ্চাইজি:** ফ্ৰেঞ্চাইজি হৈছে এক সীমিত সংহতি, সাধাৰণতে বীমা ৰাশিৰ শতাংশ হিচাপে, যাৰ তলত কোনো দাবী গ্ৰহণযোগ্য নহয়, যেনে হাসযোগ্য। অৱশ্যে, যেতিয়া দাবীৰ পৰিমাণ ফ্ৰেঞ্চাইজি সীমাৰ বাহিৰত হয়, সমগ্ৰ দাবীটো বীমাকৰ্তাৰ বাবে গ্ৰহণযোগ্য হয়। আন কথাত, ফ্ৰেঞ্চাইজিয়ে বীমা কোম্পানীবোৰৰ বিত্তীয় দায়বদ্ধতাৰ নিম্নতম সীমা নিৰ্ধাৰণ কৰে। ফ্ৰেঞ্চাইজি আঁচনিখনত সীমাৰ তলৰ দাবীৰ ক্ষেত্ৰত হাসযোগ্য কাৰণৰ দৰে একে কাৰণত আৰু একে কাৰণত আৰু একেধৰণে প্ৰযোজ্য হ'ব, কিন্তু ফ্ৰেঞ্চাইজি অতিক্ৰম কৰা দাবীৰ ক্ষেত্ৰত, লোকচানৰ সম্পূৰ্ণ পৰিমাণ পৰিশোধ কৰা হ'ব।

## D. ৰেটিং কাৰকসমূহ

মূল্য যোগ কৰিবলৈ আৰু ৰেটিং পৰিকল্পনা প্ৰস্তুত কৰিবলৈ ব্যৱহাৰ কৰা প্ৰাসংগিক উপাদানবোৰক ৰেটিং কাৰক বুলি কোৱা হয়। বীমাকৰ্তাসকলে বিপদাশংকা নিৰ্ধাৰণ কৰিবলৈ আৰু তেওঁলোকে আদায় কৰিব লগা মূল্য নিৰ্ধাৰণ কৰিবলৈ 'ৰেটিং কাৰক' ব্যৱহাৰ কৰে।

- ✓ বীমাকৰ্তাই বুনিয়াদি হাৰ স্থাপন কৰিবলৈ, তেওঁৰ মূল্যাঙ্কন ব্যৱহাৰ কৰে।
- ✓ বীমাকৰ্তাই তেতিয়া ধনাত্মক সুবিধা যেনে সম্পত্তিৰ বিপদাশংকাৰ ওপৰত উৎকৃষ্ট অগ্নি সুৰক্ষাৰ বাবে ৰেহাই আৰু প্ৰতিকূল অৱস্থা যেনে চৌহদত জ্বলনশীল সামগ্ৰীৰ উপস্থিতিৰ বাবে অতিৰিক্ত বোজা দি, হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰে।
- ✓ জীৱন বীমাত সচৰাচৰ প্ৰথা হৈছে প্ৰতিকূল স্বাস্থ্য, অভ্যাস, গৰ্ভধাৰণ বা বৃত্তিগত কাৰকৰ বাবে হাৰত অতিৰিক্ত যোগ দিয়া হয়।

## মূল চৰ্তাৱলী

- হ্ৰাসযোগ্য
- ফ্ৰেঞ্চাইজি

## নিজকে পৰীক্ষা কৰাৰ উত্তৰ

উত্তৰ 1 - সঠিক বিকল্পটো হৈছে 1.

উত্তৰ 2 - সঠিক বিকল্পটো হৈছে 1.

## অধ্যায় C-06

### দাবী প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

#### অধ্যায় পৰিচয়

বীমাকৃতই বীমাৰ লাভালাভৰ সোৱাদ ল'ব পাৰে যেতিয়া তেওঁলোক লোকচানৰ দ্বাৰা প্ৰভাৱিত হয়। সমগ্ৰ বীমা উদ্যোগটো বীমাকৃতৰ দ্বাৰা সন্মুখীন হোৱা লোকচানৰ প্ৰতি সংবেদনশীল আৰু যিমানদূৰ সম্ভৱ সৌহাৰ্দ্যপূৰ্ণ ভাৱে আৰু দ্ৰুততাৰে, উদ্ভৱ হোৱা দাবীবোৰ নিষ্পত্তি কৰিবলৈ চেষ্টা কৰে।

#### শিকাৰ ফলাফল

- A. লোকচান মূল্যায়ন আৰু দাবী নিষ্পত্তি
- B. দাবীৰ শ্ৰেণীসমূহ
- C. মধ্যস্থতা
- D. অন্যান্য বিবাদ নিষ্পত্তি প্ৰণালী

এই অধ্যায়টো অধ্যয়ন কৰাৰ পিছত, আপুনি বুজিব পাৰিব:

1. দাবী নিষ্পত্তি
2. দাবী প্ৰক্ৰিয়াৰ গুৰুত্ব

## A. লোকচান মূল্যায়ন আৰু দাবী নিষ্পত্তি

দাবী মূল্যায়ন (লোকচান মূল্যায়ন) হৈছে বীমাকৃতৰ হোৱা লোকচান বীমা আঁচনিৰ দ্বাৰা আৱৰণা হয় নে নহয় নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া, অৰ্থাৎ লোকচান কোনো বৰ্জনৰ অধীনত নপৰে আৰু নিশ্চয়তাৰ চৰ্ত উলংঘন নহয়।

দাবীৰ নিষ্পত্তি নিৰপেক্ষতাৰ বিবেচনাৰ ওপৰত আধাৰিত হ'ব লাগিব। বীমা কোম্পানী এটাৰ বাবে, দাবীৰ দ্ৰুত নিষ্পত্তি হৈছে ইয়াৰ সেৱাৰ দক্ষতাৰ মানদণ্ড। প্ৰতিটো কোম্পানীৰ দাবী প্ৰক্ৰিয়াকৰণত লোৱা সময়ৰ বিষয়ে আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয় নিৰ্দেশনা আছে, যাক ইয়াৰ কৰ্মচাৰীসকলে অনুসৰণ কৰে।

ইয়াক সাধাৰণতে "টাৰ্ণএৰাউণ্ড টাইম" (TAT) শব্দটোৰ দ্বাৰা জনা যায়। কিছুমান বীমাকৰ্তাই ইন্টাৰনেটৰ যোগে সময়ে সময়ে দাবীৰ স্থিতি পৰীক্ষা কৰাৰ বাবে বীমাকৃতৰ বাবে সুবিধা কৰিছে। কিছুমান বীমা কোম্পানীয়ে দাবীৰ দ্ৰুত প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে দাবী কেন্দ্ৰও স্থাপন কৰিছে।

### বীমা দাবীৰ গুৰুত্বপূৰ্ণ দিশবোৰ

যদিও বেছিভাগ কোম্পানী তেওঁলোকৰ TAT-ৰ দ্বাৰা আবদ্ধ, এজন এজেন্টৰ বাবে দাবী এটা নিষ্পত্তি কৰাৰ বিভিন্ন দিশবোৰ জনাটো গুৰুত্বপূৰ্ণ। অনা-জীৱন দাবীৰ বাবে ছয়টা আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ দিশ তলত দিয়া হৈছে।

- লোকচান সৃষ্টিকাৰী ঘটনাটো আঁচনিৰ পৰিসৰৰ ভিতৰত আছে নে নাই
- বীমাকৃতই আঁচনিৰ চৰ্তাৱলীৰ তেওঁৰ অংশ পালন কৰিছে নে নাই
- ব্ৰাৰেণ্টৰ অনুপালন। জৰীপ প্ৰতিবেদনে সূচিত কৰিব যে ব্ৰাৰেণ্ট পালন কৰা হৈছে নে নাই।
- আঁচনিখন চলি থকাৰ সময়ত প্ৰস্তাৱকৰ দ্বাৰা পৰম সৎ বিশ্বাস পালন কৰা।
- লোকচান হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত, বীমাকৃতই এনেদৰে কাম কৰিব বুলি আশা কৰা যায় যেন তেওঁ বীমাহীন। অৰ্থাৎ, লোকচান হ্রাস কৰাৰ বাবে ব্যৱস্থা লোৱাটো তেওঁৰ কৰ্তব্য।
- পৰিশোধ যোগ্য পৰিমাণৰ নিৰ্ধাৰণ। পৰিশোধ কৰিব লগা লোকচানৰ পৰিমাণ বীমাৰাশি সাপেক্ষে হ'ব। অৱশ্যে, পৰিশোধ কৰিব লগীয়া পৰিমাণটো নিম্নলিখিতবোৰৰ ওপৰতো নিৰ্ভৰ কৰিব:
  - ✓ প্ৰভাৱিত সম্পত্তিৰ প্ৰতি বীমাকৃতৰ বীমায়োগ্য আগ্ৰহৰ পৰিমাণ
  - ✓ ধ্বংসৰ পৰা ৰক্ষা কৰা বস্তু (চেলভেজ)ৰ মূল্য
  - ✓ অল্পবীমাৰ প্ৰয়োগ
  - ✓ অৱদান আৰু চাবৰোগেছন চৰ্তৰ প্ৰয়োগ

জীৱন বীমা সম্পৰ্কীয় দাবীৰ ক্ষেত্ৰত, বীমাকৰ্তাই এইবোৰ পৰীক্ষা কৰে

- 1) আঁচনিৰ চৰ্তাৱলী উলংঘা কৰা হোৱা নাই
- 2) পৰম সৎ বিশ্বাস অনুসৰণ কৰা হৈছে আৰু
- 3) কোনো ভৌতিক তথ্য প্ৰৱঞ্চনাৰে লুকুৱাই ৰখা হোৱা নাই।

## B. দাবীৰ শ্ৰেণীসমূহ

বীমা দাবীবোৰ নিম্নলিখিত শ্ৰেণীবোৰত পৰে:

### i. মানক দাবী

এইবোৰ দাবী যিবোৰ স্পষ্টভাৱে আঁচনিখনৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ ভিতৰত আছে। দাবীৰ মূল্যাঙ্কন পৰিসৰ আৰু নিৰ্ধাৰণ কৰা বীমা ৰাশি আৰু বীমাৰ বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ বাবে নিৰ্ধাৰিত ক্ষতিপূৰণৰ অন্যান্য পদ্ধতিৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি কৰা হয়।

### ii. গড়ৰ চৰ্ত বা গড় ধাৰা

এয়া হৈছে কিছুমান আঁচনিৰ এক চৰ্ত য'ত বীমাকৃতক তেওঁৰ সম্পত্তিবীমা কৰা পৰিমাণতকৈ কম বীমা ৰাশিত বীমা কৰাৰ বাবে দণ্ডিত কৰে যাক অল্প বীমা বুলি কোৱা হয়। দাবী এটাৰ ক্ষেত্ৰত বীমাকৃতই এনে পৰিমাণ পায় যি কমকৈ কৰা বীমাৰ পৰিমাণ অনুসৰি তেওঁৰ প্ৰকৃত লোকচানৰ পৰা সমানুপাতিকভাৱে হ্রাস হয়। এনে পৰিস্থিতি অ-জীৱন বীমাৰ ক্ষেত্ৰত অধিক হয়।

### iii. ঈশ্বৰৰ কাৰ্য বিপদ - প্ৰলয়ংকৰী লোকচান

ধুমুহা, ঘূৰ্ণীবতাহ, বানপানী, প্লাৱন আৰু ভূমিকম্পৰ দৰে প্ৰাকৃতিক বিপদক "ঈশ্বৰৰ কাৰ্য্য" বিপদ বুলি কোৱা হয়। এই বিপদবোৰৰ ফলত প্ৰভাৱিত অঞ্চলত বীমাকৰ্তাৰ বহুতো আঁচনিৰ লোকচান হ'ব পাৰে। কিছুমান শ্ৰেণীৰ অনা-জীৱন বীমা দাবীৰ মূল্যাঙ্কনৰ বাবে জৰীপকৰ্তা নিয়োগ কৰা হয়।

এনে ডাঙৰ আৰু প্ৰলয়ংকৰী লোকচানত, জৰীপকৰ্তাজনক আগতীয়া মূল্যাঙ্কন আৰু লোকচান হ্রাস কৰাৰ প্ৰচেষ্টাৰ বাবে লগে লগে লোকচান স্থানলৈ যাবলৈ কোৱা হয়। একেসময়তে, বীমাকৰ্তাৰ বিষয়াসকলে লোকচানৰ স্থানটোও পৰিদৰ্শন কৰে, বিশেষকৈ যেতিয়া অন্তৰ্ভুক্ত পৰিমাণ ডাঙৰ হয়। এই ভ্ৰমণৰ উদ্দেশ্য হৈছে লোকচানৰ প্ৰকৃতি আৰু পৰিমাণৰ তাৎক্ষণিক ধাৰণা প্ৰাপ্ত কৰা।

যদি জৰীপকৰ্তাসকলে মূল্যায়নৰ সন্দৰ্ভত কিছু সমস্যাৰ সন্মুখীন হয় আৰু বীমাকৰ্তাৰ পৰা পৰামৰ্শ আৰু নিৰ্দেশনা বিচাৰে তেনেহ'লে প্ৰাথমিক প্ৰতিবেদন দাখিল কৰা হয় আৰু প্ৰয়োজন হ'লে বীমাকৃতৰ সৈতে সমস্যাবোৰ আলোচনা কৰাৰ সুযোগ দিয়া হয়।

### iv. অন একাউন্ট পৰিশোধ

অনা-জীৱন বীমা দাবীত, প্ৰাথমিক প্ৰতিবেদনৰ বাহিৰে, অন্তৰ্ৱৰ্তীকালীন প্ৰতিবেদন বোৰ সময়ে সময়ে দাখিল কৰিব পাৰি যেতিয়া দীঘলীয়া সময়ৰ বাবে মেৰামতি আৰু/বা সলনি কৰা হয়। অন্তৰ্ৱৰ্তীকালীন প্ৰতিবেদনে বীমাকৰ্তাক লোকচানৰ মূল্যাঙ্কনৰ প্ৰগতিৰ বিকাশৰ এক

ধাৰণাও দিয়ে। ই বীমাকৃতই ইচ্ছা কৰিলে দাবীৰ "অন একাউন্ট পৰিশোধ"ৰ পৰামৰ্শ দিয়াত সহায় কৰে। এইটো সাধাৰণতে হয় যদি লোকচান ডাঙৰ হয় আৰু মূল্যায়ন সম্পূৰ্ণ হ'বলৈ কিছু সময় লাগিব পাৰে।

যদি দাবীটো সুস্থল অৱস্থাত পোৱা যায়, তেতিয়া দাবীকৰ্তাক পৰিশোধ কৰা হয় আৰু কোম্পানীৰ ৰেকৰ্ডত সন্নিবিষ্ট কৰা হয়। দৰকাৰ হ'লে, সহ-বীমাকৰ্তা আৰু পুনৰীমাকৰ্তাৰ পৰা উপযুক্ত পুনৰুদ্ধাৰ কৰা হয়। কিছুমান ক্ষেত্ৰত, যাক টকা পৰিশোধ কৰিব লাগিব তেওঁ বীমাকৃত ব্যক্তি জন নহ'বও পাৰে।

#### v. ডিচচাৰ্জ ভাউচাৰ

আঁচনিখনৰ অধীনত ডিচচাৰ্জ প্ৰাপ্ত কৰাৰ পিছতহে দাবীৰ নিষ্পত্তি কৰা হয়। আঘাতৰ দাবীৰ বাবে (ব্যক্তিগত দুৰ্ঘটনা বীমাৰ অধীনত) ডিচচাৰ্জ ৰচিদৰ নমুনা নিম্নলিখিত শাৰীবোৰত দিয়া হৈছে: (কোম্পানীভেদে ই পৃথক হ'ব পাৰে)

বীমাকৰ্তাৰ নাম	
দাবী নং.	পলিচী নং.
_____ ত সংঘটিত হোৱা দুৰ্ঘটনাত বাবে মই/আমি পোৱা আঘাতৰ বাবে মোক/আমাক ক্ষতিপূৰণৰ সম্পূৰ্ণ আৰু চূড়ান্ত নিষ্পত্তিত নগদ _____ টকা _____ কোম্পানী লিমিটেডৰ পৰা প্ৰাপ্ত হৈছে। মোৰ/আমাৰ বৰ্তমানৰ বা ভৱিষ্যতৰ, প্ৰত্যক্ষ বা পৰোক্ষ, সকলোবোৰ দাবীৰ সম্পৰ্ণ আৰু চূড়ান্ত নিষ্পত্তিত মই/আমি কোম্পানীক এই নিষ্পত্তিৰ ৰছিদখন প্ৰদান কৰো।	
তাৰিখ	(চহী)

#### vi. নিষ্পত্তিৰ পিছত কাৰ্য্যব্যৱস্থা

আগাৰৰাইটিং সম্পৰ্কত অনা-জীৱন দাবীৰ নিষ্পত্তিৰ পিছত লোৱা পদক্ষেপবোৰ এক শ্ৰেণীৰ ব্যৱসায়ৰ পৰা আন এটা শ্ৰেণীলৈ পৃথক হয়।

#### উদাহৰণ

অগ্নি আঁচনিৰ অধীনত বীমা ৰাশি পৰিশোধ কৰা দাবীৰ পৰিমাণলৈ হ্রাস হয়। অৱশ্যে, ইয়াক প্ৰো-ৰাটা প্ৰিমিয়াম পৰিশোধ কৰাৰ পিছত পুনৰ স্থাপন কৰিব পাৰি, যাক পৰিশোধ কৰা দাবীৰ পৰিমাণৰ পৰা কৰ্তন কৰা হয়।

ব্যক্তিগত দুৰ্ঘটনা আঁচনিৰ অধীনত বীমা কৃত মূলধন পৰিশোধ কৰাৰ পিছত, আঁচনিখন বাতিল কৰা হয়।

একেদৰে, ব্যক্তিগত বিশ্বস্ততা গেৰাণ্টি আঁচনিৰ অধীনত দাবী এটা পৰিশোধ কৰিলে আঁচনিখন স্বয়ংক্রিয়ভাৱে সমাপ্ত হয়।

#### vii. উদ্ধাৰ (চেলভেজ)

উদ্ধাৰ সাধাৰণতে ঞ্ফতিগ্ৰস্ত সম্পত্তি বৃজায়। লোকচান পৰিশোধ কৰাৰ পিছত, এই সম্পত্তি বীমাকৰ্তাৰ স্বত্বাধীন হয়।

### উদাহৰণ

যেতিয়া মটৰ দাবীবোৰ সম্পূৰ্ণ লোকচানৰ আধাৰত নিষ্পত্তি কৰা হয়, ঞ্ফতিগ্ৰস্ত বাহনখন বীমাকৰ্তাই অধিগ্ৰহণ কৰে। অন্যান্য অনা-জীৱন বীমা যেনে অগ্নি দাবী, সামুদ্ৰিক কাৰ্গো দাবী আদিতো উদ্ধাৰ হ'ব পাৰে।

কোম্পানীবোৰে নিৰ্ধাৰণ কৰা প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰি উদ্ধাৰ নিষ্পত্তি কৰা হয়। ঞ্ফতিৰ মূল্যাঙ্কন কৰা জৰীপকৰ্তাসকলে নিষ্কাশনৰ পদ্ধতিবোৰৰো পৰামৰ্শ দিব।

### viii. পুনৰুদ্ধাৰ

দাবীৰ নিষ্পত্তিৰ পিছত, বীমা চুক্তিৰ বাবে প্ৰযোজ্য চাবৰোগেছন অধিকাৰৰ অধীনত বীমাকৰ্তাসকল বীমাকৃতৰ অধিকাৰ আৰু প্ৰতিকৰৰ অধিকাৰপ্ৰাপ্ত আৰু প্ৰযোজ্য সংশ্লিষ্ট আইনৰ অধীনত লোকচানৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব পৰা তৃতীয় পক্ষৰ পৰা পৰিশোধ কৰা লোকচান পুনৰুদ্ধাৰ কৰাৰ অধিকাৰ প্ৰাপ্ত হ'য়। সেয়েহে, বীমাকৰ্তাই জাহাজ কোম্পানী, ৰেলৱে, পথ বাহক, এয়াৰলাইন, পোৰ্ট ট্ৰাষ্ট কৰ্তৃপক্ষ আদিৰ পৰা লোকচান পুনৰুদ্ধাৰ কৰিব পাৰে।

### উদাহৰণ

সামগ্ৰী বিতৰণ নকৰাৰ ঞ্ফত্ৰত, ঞ্ফতিৰ বাবে বিতৰকবোৰ দায়বদ্ধ। একেদৰে, পোৰ্ট ট্ৰাষ্ট সুৰক্ষিতভাৱে অৱতৰণ কৰা কিন্তু পৰৱৰ্তী সময়ত সন্ধানহীন হোৱা সামগ্ৰীৰ বাবে দায়বদ্ধ। এই উদ্দেশ্যে, দাবীটো নিষ্পত্তি হোৱাৰ আগতে বীমাকৃতৰ পৰা যথাযথভাৱে মোহৰ লগোৱা চাবৰোগেছনৰ এখন পত্ৰ প্ৰাপ্ত কৰা হয়।

### ix. দাবী সম্পৰ্কীয় বিবাদ

সৰ্বশ্ৰেষ্ঠ প্ৰচেষ্টা স্বত্বেও, পৰিশোধত বিলম্ব, দাবী পৰিশোধ নকৰা (প্ৰত্যাখ্যান) বা দাবীটো কম পৰিমাণত স্বীকাৰ কৰা হয়, যাৰ ফলত বীমাকৰ্তা আৰু বীমাকৃতৰ মাজত অসন্তুষ্টি আৰু বিবাদ হ'ব পাৰে।

এইবোৰৰ বাহিৰেও, আন কেইটামানৰ আটাইতকৈ সচৰাচৰ কাৰণবোৰ হৈছে:

- ✓ ভৌতিক তথ্য প্ৰকাশ নকৰা
- ✓ আৱৰণৰ অভাৱ
- ✓ বৰ্জিত বিপদৰ ফলত হোৱা লোকচান
- ✓ পৰ্যাপ্ত বীমা ৰাশিৰ অভাৱ
- ✓ ৱাৰেণ্টি উলংঘন
- ✓ কম বীমা, মূল্যহ্রাস আদিৰ বাবে পৰিমাণৰাশি সম্পৰ্কীয় সমস্যা।

এই সকলোবোৰে বীমাকৃতৰ বাবে এনে এক সময়ত যথেষ্ট দুখৰ কাৰণ হ'ব পাৰে যেতিয়া তেওঁ ইতিমধ্যে লোকচানৰ ফলত উদ্ভৱ হোৱা আৰ্থিক সীমাবদ্ধতাত ভুগি থাকে। তেওঁৰ দুখ-কষ্ট হ্রাস কৰাৰ বাবে, অভিযোগ নিষ্পত্তি আৰু বিবাদ নিয়ন্ত্ৰণ প্ৰক্ৰিয়াবোৰ আঁচনিখনত ভালদৰে নিৰ্ধাৰণ কৰা হয়। অগ্নি বা সম্পত্তিৰ আঁচনিত "মধ্যস্থতা"ৰ চৰ্ত থাকে।

### C. মধ্যস্থতা

মধ্যস্থতা হৈছে চুক্তিৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা বিবাদ নিষ্পত্তি কৰাৰ এক পদ্ধতি। মধ্যস্থতা আৰু মীমাংসা আইন, 1996-ৰ বিধান অনুসৰি মধ্যস্থতা কৰা হয়। চুক্তি বলবৎ কৰা বা তাত বিবাদ নিষ্পত্তি কৰাৰ স্বাভাৱিক পদ্ধতি হ'ল আইনৰ আদালতলৈ যোৱা। অৱশ্যে এনে মোকদ্দমাত যথেষ্ট পলম আৰু ব্যয় অন্তৰ্ভুক্ত থাকে। মধ্যস্থতা আইনে পক্ষবোৰক অধিক অনানুষ্ঠানিক, কম ব্যয়বহুল আৰু ব্যক্তিগত মধ্যস্থতাৰ প্ৰক্ৰিয়াত চুক্তিৰ অধীনত বিবাদ দাখিল কৰিবলৈ অনুমতি দিয়ে।

মধ্যস্থতা বিবাদী পক্ষবোৰে নিজে বাছনি কৰা এজন মধ্যস্থতাকাৰীৰ দ্বাৰা বা একাধিকৰ দ্বাৰা কৰা হ'ব পাৰে। এজন মধ্যস্থতাৰ ক্ষেত্ৰত, পক্ষবোৰে সেই ব্যক্তিজনৰ বিষয়ে সন্মত হ'ব লাগিব। বহুতো বাণিজ্যিক বীমা আঁচনিত মধ্যস্থতাৰ ধাৰা থাকে য'ত কোৱা হয় যে বিবাদবোৰ মধ্যস্থতা সাপেক্ষে হ'ব। অগ্নি আৰু বেছিভাগ বিবিধ আঁচনিত এক মধ্যস্থতাৰ ধাৰাও থাকে যিয়ে প্ৰদান কৰে যে যদি আঁচনিখনৰ অধীনৰ দায়বদ্ধতা কোম্পানীয়ে স্বীকাৰ কৰে, আৰু পৰিশোধ কৰিব লগা পৰিমাণ সম্পৰ্কে পাৰ্থক্য থাকে, তেনে পাৰ্থক্য মধ্যস্থতালৈ প্ৰেৰণ কৰিব লাগিব। সাধাৰণতে মধ্যস্থতাকাৰীৰ সিদ্ধান্তক চূড়ান্ত আৰু দুয়োপক্ষৰ বাবে বাধ্যতামূলক বুলি গণ্য কৰা হয়।

চৰ্তটোৰ শব্দাৱলী আঁচনিভেদে পৃথক হয়। সাধাৰণতে, ই নিম্নলিখিত ধৰণে হয়:

- i. পক্ষবোৰে নিযুক্তি দিয়া মধ্যস্থতাকাৰীক বিবাদটো দাখিল কৰা হয়, বা এজন মধ্যস্থতাকাৰী নিযুক্ত কৰাৰ পিছত তেওঁলোকৰ মাজত কোনো মতবিৰোধ হ'লে, প্ৰত্যেক পক্ষক এজনকৈ নিযুক্ত কৰা দুজন মধ্যস্থতাকাৰীৰ সিদ্ধান্তৰ বাবে বিবাদটো দাখিল কৰা হয়।
- ii. এই দুজন মধ্যস্থতাকাৰীয়ে এজন বিচাৰক নিযুক্ত কৰিব, যি সভাবোৰত সভাপতিত্ব কৰে। এই সভাবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াটো আইনৰ আদালতৰ দৰে। প্ৰত্যেক পক্ষই প্ৰয়োজন হ'লে, এজন পৰামৰ্শদাতা আৰু সাক্ষীৰ সহায়ত তেওঁৰ গোচৰটো উল্লেখ কৰে।
- iii. যদি দুয়োজন মধ্যস্থতাকাৰীয়ে কোনো সিদ্ধান্ত সন্মত নহয়, তেন্তে বিষয়টো বিচাৰকৰ সন্মুখত দাখিল কৰা হয়, যিয়ে তেওঁৰ নিৰ্দেশ প্ৰদান কৰে।
- iv. মধ্যস্থতাকাৰী/ মধ্যস্থতাকাৰী বা বিচাৰকে নিজৰ বিবেচনা অনুসৰি ক্ষতিৰ সিদ্ধান্ত লয়। দায়বদ্ধতাৰ প্ৰশ্নসম্পৰ্কীয় বিবাদবোৰ মোকদ্দমাৰ জৰিয়তে নিষ্পত্তি কৰিব লাগিব।



## উদাহৰণ

যদি বীমাকৰ্তাসকলে দাবী কৰে যে লোকচান পৰিশোধ যোগ্য নহয় কিয়নো ই আঁচনিখনৰ অধীনত আৱৰা নহয়, বিষয়টো আদালতৰ দ্বাৰা সিদ্ধান্ত ল'ব লাগিব। আকৌ, যদি বীমাকৰ্তাসকলে দাবীটো এই ভিত্তিত পৰিশোধ কৰিবলৈ অস্বীকাৰ কৰে যে আঁচনিখন বাতিল কিয়নো ইয়াক ভৌতিক তথ্য প্ৰৱৰ্ত্তনামূলকভাৱে প্ৰকাশ নকৰাৰ ('পৰম সৎ বিশ্বাস'ৰ আইনী কৰ্তব্য উলংঘা)ৰ জৰিয়তে প্ৰাপ্ত কৰা হৈছিল, সমস্যাটো মোকৰ্দমাৰ জৰিয়তে সমাধান কৰিব লাগিব।

## D. অন্যান্য বিবাদ নিষ্পত্তি প্ৰণালী

আই.আৰ.ডি.এ.আই.- IRDAI ৰ নিয়মাৱলী অনুসৰি, বীমাকৃতব্যক্তিয়ে যিকোনো কাৰণতে বীমাকৰ্তাৰ সেৱাত অসন্তুষ্ট হ'লে বীমাকৃতৰ বাবে উপলব্ধ অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ বিষয়ে সকলো আঁচনিতে উল্লেখ কৰিব লাগিব।

ব্যক্তিগত শ্ৰেণীৰ ব্যৱসায়ৰ অধীনৰ দাবীৰ ক্ষেত্ৰত, অসন্তুষ্ট বীমাকৃত এজনে বীমা লোকপালৰ ওচৰলৈ যাব পাৰে। প্ৰক্ৰিয়াটো অধ্যায় ৯ ত বিতংভাৱে আলোচনা কৰা হৈছে। বীমা লোকপালৰ কাৰ্যালয়ৰ বিৱৰণ আঁচনিখনত দিয়া হয়। লোকপালৰ সিদ্ধান্ত বীমাকৰ্তাৰ বাবে বাধ্যতামূলক কিন্তু বীমাকৃতৰ ওপৰত নহয়।

বিত্তীয় কৰ্তৃপক্ষ আৰু লোকপালৰ সীমাবদ্ধতাৰ দৰে বিষয়বোৰো অধ্যায় ৯ ত বিতংভাৱে আলোচনা কৰা হৈছে।

## নিজকে পৰীক্ষা কৰক 1

দাবীৰ পেছাদাৰী নিষ্পত্তিৰ অধীনত নিম্নলিখিত কোনটো কাৰ্যকলাপ শ্ৰেণীবদ্ধ কৰা নহ'ব?

- I. লোকচানৰ কাৰণ সম্পৰ্কীয় তথ্য বিচাৰা
- II. এটা বন্ধমূল ধাৰণাৰ সৈতে দাবীটোৰ কাম চপা
- III. ক্ষতিটো বীমাকৃত বিপদৰ ফলস্বৰূপে হৈছে নে নাই নিশ্চিত কৰা
- IV. দাবীৰ অধীনত পৰিশোধ কৰিব লগা পৰিমাণ নিৰ্ধাৰণ কৰা

## নিজকে পৰীক্ষা কৰাৰ উত্তৰ

উত্তৰ 1 - সঠিক বিকল্পটো হৈছে II.

## মূল চৰ্তাৱলী

টাৰ্ণ এৰাউণ্ড টাইম

উদ্ধাৰ (চেলভেজ)

পুনৰুদ্ধাৰ

দাবী মূল্যায়ন

## অধ্যায় C-07

### দস্তাবেজ

#### অধ্যায় পৰিচয়

বীমা উদ্যোগত আমি বহু সংখ্যক প্ৰপত্ৰ আৰু নথিপত্ৰৰ সৈতে লেনদেন কৰোঁ। বীমাকৃত আৰু বীমাকৰ্তাৰ মাজৰ সম্পৰ্কত স্পষ্টতা অনাৰ উদ্দেশ্যে ইয়াৰ প্ৰয়োজন। এই অধ্যায়ত, আমি প্ৰস্তাৱ পৰ্যায়ত থকা বিভিন্ন নথিপত্ৰ আৰু তাৰ গুৰুত্বৰ বিষয়ে আলোচনা কৰিম।

#### শিকাৰ ফলাফল

ইয়াৰ গুৰুত্ব বুজি লওক:

- প্ৰচাৰ পত্ৰিকা
- প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰ
- আপোনাৰ গ্ৰাহকক জানক (KYC) নথিপত্ৰবোৰ

এই অধ্যায়টো শিকাৰ পিছত আপুনি তলত উল্লিখিতবোৰ কৰিবলৈ সক্ষম হ'ব:

- প্ৰস্তাৱ পৰ্যায়ৰ নথিপত্ৰ আৰু ইয়াৰ গুৰুত্ব বুজি পোৱা
- প্ৰচাৰ পত্ৰিকাৰ উদ্দেশ্যৰ সৈতে পৰিচিত
- প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰৰ গুৰুত্ব বুজি পোৱা
- অবৈধ ধন বৈধ কৰা (AML), আপোনাৰ গ্ৰাহকক জানক (KYC) নিয়ম আৰু গুৰুত্বপূৰ্ণ নথিপত্ৰবোৰ, যিবোৰ সাধাৰণতে সকলো আঁচনিৰ বাবে প্ৰযোজ্য হয়
- বয়সৰ প্ৰমাণ আৰু গ্ৰহণযোগ্য নথিপত্ৰৰ গুৰুত্ব।

## A. প্ৰচাৰ পত্ৰিকা (Prospectus)

প্ৰচাৰ পত্ৰিকা হৈছে এক প্ৰস্তাৱ পৰ্যায়ৰ দস্তাবেজ। প্ৰচাৰ পত্ৰিকা হৈছে বীমা কোম্পানীবোৰে ব্যৱহাৰ কৰা এক আনুষ্ঠানিক আইনী দস্তাবেজ যি সামগ্ৰীটোৰ বিষয়ে বিৱৰণ প্ৰদান কৰে। এয়া বীমাকৰ্তাই বীমা সামগ্ৰী বিক্ৰী বা প্ৰচাৰ কৰাৰ বাবে ভৌতিক, ইলেক্ট্ৰনিক বা আন যিকোনো বিন্যাসত জাৰী কৰা নথি। ইয়াত বীমা সামগ্ৰীবোৰত আগবঢ়োৱা এড-অন কভাৰ/ ৰাইডাৰ, যদি থাকে, অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব। প্ৰচাৰ পত্ৰিকা এক পৰিচয়মূলক দস্তাবেজৰ দৰে যি সম্ভাৱ্য আঁচনিধাৰকক কোম্পানীৰ সামগ্ৰীৰ সৈতে পৰিচিত হোৱাত সহায় কৰে।

আই.আৰ.ডি.এ.আই.-ৰ (IRDAI's) (আঁচনিধাৰকৰ স্বাৰ্থৰ সুৰক্ষা) নিয়মাৱলী, 2017 অনুসৰি প্ৰচাৰ পত্ৰিকাত আঁচনি এখন ক্ৰয় সম্পৰ্কে এক অৱগত সিদ্ধান্ত লোৱাৰ বাবে এজন সম্ভাৱ্য আঁচনিধাৰকৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় সকলো তথ্য থাকিব লাগে। ইয়াত বীমাৰ প্ৰতিটো আঁচনিৰ বাবে নিম্নলিখিতবোৰ থাকিব লাগিব:

- সংশ্লিষ্ট বীমা সামগ্ৰীৰ বাবে কৰ্তৃপক্ষই আৱণ্টন কৰা একক পৰিচয় নম্বৰ (UIN)।
- বীমা আৱৰণৰ পৰিমাণ
- লাভালাভ/ অধিকাৰৰ পৰিসৰ - নিশ্চিত আৰু অনিশ্চিত
- বীমা আৱৰণৰ ৱাৰেণ্টি, বৰ্জন/ ব্যতিক্ৰম; লগতে ইয়াৰ ব্যাখ্যা
- বীমা আৱৰণৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী
- বীমাৰ দ্বাৰা আৱৰা আকস্মিক পৰিস্থিতিৰ বিৱৰণ
- এনে প্ৰচাৰ পত্ৰিকা চৰ্তাৱলীৰ অধীনত বীমাৰ বাবে যোগ্য জীৱন বা সম্পত্তিৰ শ্ৰেণী বা ধৰণ
- আঁচনিখন অংশগ্ৰহণমূলক নে বিনা-অংশগ্ৰহণকাৰী

সামগ্ৰীটোৰ ওপৰত অনুমোদিত সংযোজিত আৱৰণ (যাক জীৱন বীমাত ৰাইডাৰ্ছ বুলিও কোৱা হয়) আৰু সেইবোৰৰ লাভালাভবোৰো উল্লেখ কৰিব লাগে।

প্ৰচাৰ পত্ৰিকা এখনে অন্তৰ্ভুক্ত কৰা অন্যান্য গুৰুত্বপূৰ্ণ তথ্য:

1. আৱৰণ আৰু প্ৰিমিয়ামৰ যিকোনো পাৰ্থক্য। যেনে বিভিন্ন বয়সৰ লোকৰ বাবে বা বিভিন্ন প্ৰৱেশ বয়সৰ বাবে
2. আঁচনিখনৰ নৱীকৰণৰ চৰ্তাৱলী
3. কিছূমান পৰিস্থিতিত আঁচনি বাতিল কৰাৰ চৰ্তাৱলী
4. বিভিন্ন পৰিস্থিতিত প্ৰযোজ্য যিকোনো ৰেহাই বা বোজাৰ বিৱৰণ
5. প্ৰিমিয়াম সহ আঁচনিৰ চৰ্তাৱলীৰ কোনো সংশোধন বা সংশোধনৰ সম্ভাৱনা
6. আঁচনিধাৰকসকলক আগতীয়া প্ৰৱেশ, অব্যাহত নৱীকৰণ, অনুকূল দাবীৰ অভিজ্ঞতা আদিৰ বাবে পুৰস্কৃত কৰাৰ যিকোনো ধৰণৰ উৎসাহ।

7. প্ৰচাৰ পত্ৰিকাত আইআৰডিএআই (IRDAI)ৰ দ্বাৰা আৱণ্টিত সামগ্ৰীৰ ইউআইএন(UIN) থাকিব লাগিব
8. আই.আৰ.ডি.এ.আই. (IRDAI)ৰ নিয়মাৱলীয়ে নিৰ্দেশ দিয়ে যে প্ৰচাৰ পত্ৰিকাত ধাৰা 41-ৰ এটা প্ৰতিলিপি থাকিব। এই শাখাটোৱে যিকোনো ব্যক্তিক নতুন বীমা ক্ৰয় কৰা, ভাৰতত জীৱন বা সম্পত্তি সম্পৰ্কীয় যিকোনো ধৰণৰ বীমা অব্যাহত ৰখা বা নবীকৰণ কৰাৰ বাবে যিকোনো প্ৰত্যক্ষ বা পৰোক্ষ প্ৰলোভন নিষিদ্ধ কৰে, যাৰ ভিতৰত আঁচনিখনৰ ওপৰত পৰিশোধ কৰিবলগা কমিছনৰ সম্পূৰ্ণ বা অংশিক যিকোনো ৰেহাই সন্নিবিষ্ট।

বিশেষকৈ প্ৰচাৰ পত্ৰিকাই প্ৰস্ফাৱকজনক মনোনয়নৰ সুবিধাৰ উপলব্ধতাৰ বিষয়ে অৱগত কৰে।

### নিজকে পৰীক্ষা কৰক 1

নিম্নলিখিত কোনটো সাধাৰণতে বীমা প্ৰচাৰ পত্ৰিকাৰ অংশ নহয়?

I. লোকপালৰ নাম

II. লাভালাভৰ পৰিসৰৰ তাৰিখ

III. অধিকাৰসমূহ

IV. ব্যতিক্ৰমসমূহ

### B. প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰ

বীমা আঁচনিখন বীমাকৰ্তা আৰু আঁচনিধাৰকৰ মাজত এক আইনী চুক্তি। যিকোনো চুক্তিৰ বাবে প্ৰয়োজন অনুসৰি, ইয়াৰ এটা প্ৰস্তাৱ আৰু ইয়াৰ গ্ৰহণযোগ্যতা আছে।

"প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰ" হৈছে আবেদন কৰা দস্তাৱেজ যাক প্ৰস্তাৱ কৰাৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা হয়। এইটো প্ৰস্তাৱকৰ দ্বাৰা লিখিত বা ইলেক্ট্ৰনিক বা কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা অনুমোদিত আন যিকোনো বিন্যাসত পূৰণ কৰিব লগা এক প্ৰপত্ৰ। ইয়াত বীমাকৰ্তাই বিপদাশংকাটো আৱৰিবলৈ গ্ৰহণ কৰিব নে অগ্ৰাহ্য কৰিব সেয়া সিদ্ধান্ত ল'বলৈ প্ৰয়োজনীয় সকলো তথ্য থাকে। যদি বিপদাশংকা টো স্বীকাৰ কৰা হয়, বীমাকৰ্তাই এই তথ্যৰ আধাৰত, মঞ্জুৰ কৰিব লগা আৱৰণৰ হাৰ, চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী নিৰ্ণয় কৰিব পাৰে।

পৰম সৎ বিশ্বাসৰ নীতি আৰু ভৌতিক তথ্য প্ৰকাশৰ কৰ্তব্য, বীমাৰ বাবে প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰৰ সৈতে আৰম্ভ হয়। প্ৰস্তাৱকৰ্তনে সকলো তথ্য সঠিক ভাৱে আৰু সম্পূৰ্ণৰূপে প্ৰদান কৰিব লাগিব কিয়নো এই নথিখনেই বীমা প্ৰদানৰ আধাৰ হৈ পৰে আৰু যিকোনো ভুল বা লুকুৱা তথ্যৰ ফলত দাবী অস্বীকাৰ হ'ব পাৰে।

বীমা চুক্তি চূড়ান্ত কৰাৰ পিছতো প্ৰস্তাৱ পৰ্যায়ৰ পিছতো তথ্য প্ৰকাশ কৰাৰ এই কৰ্তব্য অব্যাহত থাকে। অৰ্থাৎ বীমাৰ সময়ছোৱাত যিকোনো সময়তে হোৱা যিকোনো সামগ্ৰিক পৰিৱৰ্তন অনা-জীৱন আঁচনিৰ প্ৰকাশ কৰা প্ৰয়োজন।

বীমা আঁচনি এখনৰ অনুৰোধ বা বীমা আঁচনি জাৰী কৰাৰ সময়ত প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰৰ পৰা সংগ্ৰহ কৰা তথ্য গোপনীয় আৰু ইয়াক কোনো তৃতীয় পক্ষৰ সৈতে ভাগ বতৰা কৰিব নালাগে। য'ত প্ৰস্তাৱত জমা কৰা ধন যিকোনো কাৰণত গ্ৰাহকক ঘূৰাই দিয়া হয়, প্ৰস্তাৱটোৰ ওপৰত লোৱা আণ্ডাৰৱাইটিং সিদ্ধান্তৰ তাৰিখৰ পৰা 15 দিনৰ ভিতৰত ইয়াক ঘূৰাই দিব লাগে।

আই.আৰ.ডি.এ.আই.- (IRDAI)ৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি, বীমাকৃতৰ দ্বাৰা দাখিল কৰা প্ৰস্তাৱৰ প্ৰতিলিপি, প্ৰস্তাৱ এটা গ্ৰহণ কৰাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত বীমাকৃতক বিনামূলীয়াকৈ প্ৰদান কৰাটো বীমাকৰ্তাৰ কৰ্তব্য। এজেন্টজনে এই সময়সীমাবোৰৰ হিচাপ ৰাখিব, আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয়ভাৱে অনুসৰণ কৰিব আৰু গ্ৰাহক সেৱাৰ দ্বাৰা প্ৰয়োজন অনুসৰি গ্ৰাহক/বীমাকৃতৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব বুলি আশা কৰা যায়।

### a) প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰ - বিৱৰণ

প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰখন হৈছে নথিপত্ৰৰ প্ৰথম পৰ্যায় যাৰ জৰিয়তে বীমাকৃতই বীমাকৰ্তাক অৱগত কৰে যে:

- ✓ তেওঁ/ তাই কোন হয়
- ✓ তেওঁক কেনে ধৰণৰ বীমাৰ প্ৰয়োজন
- ✓ তেওঁ/তাই কি বীমা কৰিব বিচাৰে তাৰ বিৱৰণ আৰু
- ✓ কিমান সময়ৰ বাবে
- ✓ বিপদাশংকাৰ বিৱৰণ (যেনে জীৱন আৰু স্বাস্থ্য বীমাৰ বাবে - স্বাস্থ্য বা ভুগি থকা যিকোনো ৰোগৰ বিৱৰণ দিব লাগিব)
- ✓ বিৱৰণত বীমাৰ বিষয়বস্তুৰ ওপৰত প্ৰস্তাৱিত আৰ্থিক মূল্য আৰু প্ৰস্তাৱিত বীমাৰ সৈতে সম্পৰ্কিত সকলো ভৌতিক তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব।

আন কথাত, প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰখনে প্ৰস্তাৱকৰ পৰিচয় যেনে নাম, পিতৃৰ নাম, ঠিকনা আৰু অন্যান্য চিনাক্তকৰণ তথ্যৰ বিষয়ে বিৱৰণ সংগ্ৰহ কৰে। তেওঁলোকৰ গ্ৰাহকৰ প্ৰকৃত পৰিচয় নিৰ্ধাৰণ কৰিবলৈ, প্ৰস্তাৱটোৰ সৈতে ঠিকনা প্ৰমাণ, পেন কাৰ্ড, ফটোগ্ৰাফ আদিৰ দৰে নথিপত্ৰ সংগ্ৰহ কৰা হয়।

জীৱন আৰু স্বাস্থ্য বীমাৰ ক্ষেত্ৰত, প্ৰস্তাৱকসকলৰ পৰিয়ালৰ সদস্যসকলৰ (পিতৃ-মাতৃসহ) তেওঁলোকৰ দীৰ্ঘজীৱন, স্বাস্থ্যৰ স্থিতি আৰু তেওঁলোকৰ যিকোনো ৰোগ কৰা ৰোগৰ বিৱৰণ সংগ্ৰহ কৰা হয়। আঁচনিৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি, বীমাৰ বাবে প্ৰস্তাৱিত জীৱনৰ চিকিৎসাৰ বিৱৰণ, ব্যক্তিগত বৈশিষ্ট্য আৰু তেওঁৰ ব্যক্তিগত ৰোগৰ ইতিহাসও বিচাৰিব পাৰি।

বীমাৰ বিষয়বস্তুৰ ওপৰত প্ৰস্তাৱিত মুদ্ৰা মূল্য আৰু প্ৰস্তাৱিত বীমাৰ সৈতে সম্পৰ্কিত ভৌতিক তথ্যৰ বিৱৰণ বীমাৰ বহুতো শ্ৰেণীৰ বাবে সংগ্ৰহ কৰা হ'ব।

বীমা উপদেষ্টাৰ পৰামৰ্শবোৰত এনে পৰামৰ্শৰ কাৰণসহ প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰৰ অংশ হ'ব পাৰে। এটা ঘোষণাও দিয়া হয় যে অনুমোদিত আঁচনিৰ বিৱৰণ প্ৰস্তাৱকক সম্পূৰ্ণকৈ বৰ্ণনা কৰা হৈছে আৰু প্ৰস্তাৱকে সেইটো স্বীকাৰ কৰিছে।

প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰ এখনত বীমাকৰ্তাৰ বিৱৰণ, এজেণ্টৰ বিৱৰণ, সামগ্ৰীৰ বিৱৰণ, বীমা ৰাশি, প্ৰিমিয়াম পৰিশোধৰ পদ্ধতি আদি শাখাবোৰ থাকিব পাৰে। প্ৰপত্ৰখনত প্ৰস্তাৱকৰ স্বাক্ষৰও থাকিব, প্ৰমাণ স্বৰূপে যে তেওঁ প্ৰপত্ৰখন পূৰণ কৰিছে আৰু প্ৰস্তাৱটো দাখিল কৰিছে।

বিচৰা অন্যান্য বিৱৰণবোৰ হৈছে প্ৰস্তাৱকৰ নাম, জন্মতাৰিখ, যোগাযোগৰ ঠিকনা, বৈবাহিক স্থিতি, ৰাষ্ট্ৰীয়তা, পিতৃ-মাতৃ আৰু পত্নীৰ নাম, শিক্ষাগত অৰ্হতা, অভ্যাস আৰু পৰিচয় পত্ৰ, পাৰিবাৰিক বিৱৰণ, নিযুক্তিৰ বিৱৰণ, বেক্সৰ বিৱৰণ, মনোনীত ব্যক্তি/নিযুক্ত ব্যক্তিৰ নাম; বৰ্তমানে থকা বীমাৰ বিৱৰণ আৰু আঁচনিখন বাছনি কৰাৰ কাৰণ।

বীমাৰ প্ৰকাৰৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি, বীমাৰ বাবে প্ৰস্তাৱিত জীৱনৰ চিকিৎসাৰ বিৱৰণ, ব্যক্তিগত বৈশিষ্ট্য আৰু তেওঁৰ ব্যক্তিগত ৰোগৰ ইতিহাস বিচাৰিব পাৰে।

প্ৰস্তাৱিত লোকজনৰ ব্যক্তিগত বিত্তীয় পৰিকল্পনাৰ সৈতে সম্পৰ্কিত দিশবোৰৰ বিষয়েও অনুসন্ধান কৰা হ'ব পাৰে যাৰ ভিতৰত আছে তেওঁৰ কামৰ ম্যাদ, আনুমানিক উপাৰ্জন আৰু ব্যয়, লগতে সঞ্চয় আৰু বিনিয়োগ, স্বাস্থ্য, অৱসৰ আৰু বীমাৰ প্ৰয়োজনীয়তা।

পৰামৰ্শৰ কাৰণসহ, এজেণ্টৰ পৰামৰ্শবোৰো প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰৰ অংশ হ'ব পাৰে। ওপৰত উল্লেখ কৰা আই.আৰ.ডি.এ.আই.(IRDAI) নিয়মাৱলী অনুসৰণ কৰি, এজেণ্টে এটা ঘোষণা কৰিব যে অনুমোদিত আঁচনিৰ বিৱৰণ প্ৰস্তাৱকক সম্পূৰ্ণকৈ বৰ্ণনা কৰা হৈছে আৰু তেওঁ সেইটো স্বীকাৰ কৰিছে।

প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰবোৰ বীমাকৰ্তাসকলে সাধাৰণতে বীমা কোম্পানীৰ নাম, প্ৰতীক, ঠিকনা আৰু ইয়াক ব্যৱহাৰ কৰা শ্ৰেণী/বীমাৰ ধৰণ/ সামগ্ৰীৰ সৈতে অনুমুদিত কৰে। বীমা কোম্পানীবোৰে প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰত মুদ্ৰিত টোকা এটা যোগ দিয়াটো প্ৰচলিত, যদিও এই ক্ষেত্ৰত কোনো মানক আকৃতি বা প্ৰথা নাই।

## b) প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰত ঘোষণা

বীমা কোম্পানীবোৰে সাধাৰণতে প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰৰ শেষত প্ৰস্তাৱকৰ দ্বাৰা স্বাক্ষৰ কৰিবলগা ঘোষণা এটা যোগ দিয়ে। ই নিশ্চিত কৰে যে বীমাকৃতই প্ৰপত্ৰখন সঠিকভাৱে পূৰণ কৰিবলৈ কষ্ট সহন কৰে আৰু ইয়াত দিয়া তথ্যবোৰ বুজি পায়, যাতে দাবী এটাৰ সময়ত তথ্যৰ ভুল উপস্থাপনৰ বাবে মতবিৰোধ হোৱাৰ কোনো সুযোগ নাথাকে। এনে ঘোষণাই পৰম সৎ বিশ্বাসৰ সাধাৰণ নীতিক পৰম সৎ বিশ্বাসৰ চুক্তিবদ্ধ কৰ্তব্যলৈ ৰূপান্তৰিত কৰে।

## উদাহৰণ

এনে ঘোষণাৰ উদাহৰণ হৈছে :

'মই/ আমি ইয়াৰ দ্বাৰা ঘোষণা আৰু প্ৰমাণ দিওঁ যে ওপৰোক্ত বিবৃতিবোৰ সকলো ক্ষেত্ৰতে সঁচা আৰু সম্পূৰ্ণ আৰু বীমাৰ বাবে আবেদনৰ সৈতে প্ৰাসংগিক আন কোনো তথ্য নাই যিটো আপোনাক প্ৰকাশ কৰা হোৱা নাই।'

'মই/ আমি সন্মত যে এই প্ৰস্তাৱ আৰু ঘোষণাবোৰ মোৰ/আমাৰ আৰু (বীমাকৰ্তাৰ নাম)ৰ মাজত হোৱা চুক্তিৰ আধাৰ হ'ব।'

## নিজকে পৰীক্ষা কৰক 2

প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰ এখনৰ ক্ষেত্ৰত নিম্নলিখিত কোনটো প্ৰাসঙ্গিক নহয়?

- I. পৰম সৎ বিশ্বাস
- II. দাবী কৰা হ'ব বুলি আশা কৰা পৰিমাণ
- III. ভৌতিক তথ্য প্ৰকাশ কৰা কৰ্তব্য
- IV. প্ৰদান কৰা বিৱৰণৰ গোপনীয়তা

## এনে টোকাবোৰৰ কিছুমান উদাহৰণ হৈছে:

'বিপদাশংকাৰ মূল্যাঙ্কনৰ বাবে ভৌতিক তথ্য প্ৰকাশ নকৰা, বিভ্ৰান্তিকৰ তথ্য প্ৰদান কৰা, প্ৰৱৰ্ত্তনা বা বীমাকৃতৰ দ্বাৰা অ-সহযোগিতা প্ৰদান কৰিলে জাৰী কৰা আঁচনিৰ অধীনত আৱৰণটো বাতিল হ'ব।'

'কোম্পানীয়ে প্ৰস্তাৱটো গ্ৰহণ নকৰালৈকে আৰু সম্পূৰ্ণ প্ৰিমিয়াম পৰিশোধ প্ৰাপ্ত নকৰালৈকে কোম্পানীটো বিপদাশংকাত নাথাকিব।'

## C. আপোনাৰ গ্ৰাহকক জানক (KYC) নিয়মবোৰ

### মানি লগাৰিং বিৰোধী আৰু কেৱাইচি (KYC) নিয়ম

মানি লগাৰিং হৈছে এনে এক প্ৰক্ৰিয়া যাৰ দ্বাৰা অপৰাধীসকলে অপৰাধমূলক কাৰ্যকলাপৰ উপাৰ্জনৰ প্ৰকৃত উৎপত্তিস্থল আৰু মালিকীস্বত্ব লুকুৱাবলৈ পুঁজি স্থানান্তৰ কৰে। অবৈধ কাৰ্যকলাপৰ জৰিয়তে প্ৰাপ্ত পুঁজি বৈধ ধন হিচাপে প্ৰদৰ্শন কৰিবলৈ অপৰাধীসকলে মানি লগাৰিং প্ৰক্ৰিয়া ব্যৱহাৰ কৰে। এই প্ৰক্ৰিয়াটোত, তেওঁলোকে ধনৰ অপৰাধমূলক উৎপত্তিস্থল ঢাকিবলৈ চেষ্টা কৰে আৰু ইয়াক বৈধ বুলি প্ৰদৰ্শন কৰে।

অপৰাধীসকলে তেওঁলোকৰ ধন শোধন কৰিবলৈ বেংক আৰু বীমাকে ধৰি বিত্তীয় সেৱা ব্যৱহাৰ কৰিবলৈ চেষ্টা কৰে। তেওঁলোকে মিছা পৰিচয় ব্যৱহাৰ কৰি লেনদেন কৰে, উদাহৰণ স্বৰূপে, কোনো প্ৰকাৰৰ বীমা ক্ৰয় কৰি আৰু তাৰ পিছত সেই ধন উলিয়াবলৈ ব্যৱস্থা কৰি আৰু তেওঁলোকৰ উদ্দেশ্য পূৰণ হোৱাৰ পিছত নাইকিয়া হয়। ভাৰতকে ধৰি সমগ্ৰ বিশ্বৰ চৰকাৰে এনে ধৰণৰ মানি লগাৰিংৰ প্ৰচেষ্টা প্ৰতিহত কৰিবলৈ নিৰন্তৰ চেষ্টা কৰে।

## সংজ্ঞা

মানি লগাৰিং হৈছে অবৈধ উৎপত্তিস্থল লুকুৱাই অৰ্থনীতিলৈ অবৈধ ধন অনাৰ প্ৰক্ৰিয়া যাতে ইয়াক বৈধভাৱে অধিগ্ৰহণ কৰা দেখা যায়। ভাৰত চৰকাৰে মানি লগাৰিং কাৰ্য্য প্ৰতিহত কৰাৰ বাবে পিএমএলএ, (PMLA) 2002 আৰম্ভ কৰিছিল।

মানি লগাৰিং প্ৰতিৰোধ আইন (PMLA), 2002; মানি লগাৰিং কাৰ্যকলাপ নিয়ন্ত্ৰণ কৰিবলৈ আৰু ধন ৰপ্তানিৰ পৰা আহৰণ কৰা সম্পত্তি জব্দ কৰাৰ বাবে 2005 চনৰ পৰা কাৰ্যকৰী হৈছিল।

লগে লগে আই.আৰ.ডি.এ.আই.- (IRDAI)য়ে জাৰী কৰা মানি লগাৰিং বিৰোধী নিৰ্দেশনাৱলীয়ে বীমা সেৱাৰ বাবে অনুৰোধ কৰা গ্ৰাহকৰ প্ৰকৃত পৰিচয় নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ বাবে উপযুক্ত ব্যৱস্থা, সন্দেহজনক লেনদেনৰ প্ৰতিবেদন আৰু মানি লগাৰিং ত জড়িত থকা বা সন্দেহ কৰা ঘটনাৰ সঠিক তথ্য ৰখাৰ বিষয়ে সূচিত কৰিছে। চুক্তিৰ আৰম্ভণিতে সতৰ্ক হোৱা আৰু নিশ্চিত কৰা প্ৰয়োজন কিয়নো ই কোনো ধৰণৰ মানি লগাৰিংৰ সঁজুলি হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা নহয়।

মানি লগাৰিং প্ৰতিৰোধ আইন, 2002 (PMLA) ভাৰত চৰকাৰে 1 জুলাই 2005 তাৰিখৰ পৰা কাৰ্যকৰী কৰিছিল। এই আইন অনুসৰি, প্ৰতিটো বেঙ্কিং কোম্পানী, বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠান (য'ত বীমা কোম্পানী অন্তৰ্ভুক্ত আছে) আৰু মধ্যস্থতাকাৰীয়ে PMLA ৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত সকলো লেনদেনৰ ৰেকৰ্ড ৰাখিব লাগিব। সেই অনুসৰি, আই.আৰ.ডি.এ.আই.- (IRDAI)য়ে 31 মাৰ্চ 2006 তাৰিখে মানি লগাৰিং বিৰোধী/ সন্ত্ৰাসবাদ বিত্তযোগান বিৰোধী (AML/CFT) ওপৰত নিৰ্দেশনা জাৰী কৰিছিল।

আপোনাৰ গ্ৰাহকক জানক হৈছে ব্যৱসায় এটাই তেওঁলোকৰ গ্ৰাহকৰ পৰিচয় পৰীক্ষা কৰিবলৈ ব্যৱহাৰ কৰা প্ৰক্ৰিয়া। বেংক আৰু বীমাকৰ্তাসকলে তেওঁলোকৰ গ্ৰাহকসকলক পৰিচয় চুৰি, বিত্তীয় প্ৰৱৰ্ত্তনা আৰু মানি লগাৰিং প্ৰতিহত কৰিবলৈ বিতং তথ্য প্ৰদান কৰিবলৈ ক্ৰমাগ্ৰয়ে দাবী কৰি আছে। কেৱাইচি (KYC) নিৰ্দেশনাৰ উদ্দেশ্য হ'ল বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠানসমূহক অপৰাধী উপাদানৰ দ্বাৰা মানি লগাৰিং কাৰ্যৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰাতো প্ৰতিহত কৰা।

সেয়েহে বীমাকৰ্তাসকলে তেওঁলোকৰ গ্ৰাহকৰ প্ৰকৃত পৰিচয় নিৰ্ধাৰণ কৰিব লাগিব। এজেন্টসকলে নিশ্চিত কৰিব লাগে যে প্ৰস্তাৱকসকলে কেৱাইচি প্ৰক্ৰিয়াৰ অংশ হিচাপে নিম্নলিখিতবোৰৰ সৈতে প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰ দাখিল কৰে:

- পৰিচয়ৰ প্ৰমাণ - চালক অনুজ্ঞাপত্ৰ, পাছপোৰ্ট, ভোটাৰ পৰিচয় পত্ৰ, পেন কাৰ্ড, ফটোগ্ৰাফ ইত্যাদি।
- ঠিকনাৰ প্ৰমাণ - চালক অনুজ্ঞাপত্ৰ, পাছপোৰ্ট, টেলিফোন বিল, বিদ্যুতৰ বিল, বেংক পাছবুক ইত্যাদি। ব্যক্তি, কৰ্পোৰেট, অংশীদাৰী প্ৰতিষ্ঠান, ট্ৰাষ্ট আৰু ফাউণ্ডেচনৰ বাবে বিভিন্ন নথিপত্ৰ নিৰ্ধাৰণ কৰা হয়।
- উচ্চ মূল্যৰ লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত আয় প্ৰমাণ নথিপত্ৰ আৰু বিত্তীয় স্থিতি।
- বীমা চুক্তিৰ উদ্দেশ্য



## a) বয়সৰ প্ৰমাণ - ব্যক্তিগত শ্ৰেণীৰ বাবে

ব্যক্তি সম্পৰ্কীয় বীমা যেনে জীৱন, স্বাস্থ্য, ব্যক্তিগত দুখটনা আদিৰ সৈতে লেনদেন কৰোঁতে। বীমা কোম্পানীবোৰে বীমাকৃতৰ বিপদাশংকাৰ প্ৰ'ফাইল নিৰ্ধাৰণ কৰিবলৈ বয়সক এক গুৰুত্বপূৰ্ণ কাৰক হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰে। জীৱন সম্পৰ্কীয় ব্যৱসায়ত, যিহেতু বয়সে যথেষ্ট গুৰুত্ব বহন কৰে, জীৱন বীমাকৰ্তাসকলে বয়স সম্পৰ্কীয় নথিপত্ৰত অধিক বিতংভাৱে নিয়ম অনুসৰণ কৰিছিল। [অৱশ্যে, চৰকাৰ, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক আৰু আইআৰডিএআই (IRDAI) কেৱাইচি নিয়ম অনুসৰণ কৰাত কঠোৰ হৈ পৰিছে।] আণ্ডাৰৱাইটিং প্ৰক্ৰিয়াৰ এক গুৰুত্বপূৰ্ণ অংশ হৈছে বয়সৰ প্ৰমাণ পৰীক্ষা কৰাৰ পিছত বয়স স্বীকাৰ কৰা।

### i. বয়সৰ মানক প্ৰমাণ

দুই প্ৰকাৰৰ বয়সৰ প্ৰমাণ আছে যিবোৰ বীমাকৰ্তাই বয়সৰ মানক প্ৰমাণ হিচাপে পায়। বৈধ বয়সৰ প্ৰমাণ মানক বা অ-মানক হ'ব পাৰে।

- ✓ সাধাৰণতে ৰাজহুৱা কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা মানক বয়সৰ প্ৰমাণ জাৰী কৰা হয়, যেনে পৌৰসভা বা আন চৰকাৰী সংস্থাৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা জন্ম প্ৰমাণপত্ৰ, বিদ্যালয় এৰি যোৱাৰ প্ৰমাণপত্ৰ, পাছপোৰ্ট ইত্যাদি।
- ✓ অ-মানক, যেতিয়া এক মানক বয়সৰ প্ৰমাণ উপলব্ধ নহয় (সহজে গ্ৰহণ কৰিব নালাগে)

বয়সৰ মানক প্ৰমাণ হিচাপে বিবেচনা কৰা কিছুমান নথিপত্ৰ হৈছে:

- i. স্কুল বা কলেজৰ প্ৰমাণপত্ৰ
- ii. পৌৰ নিগমৰ ৰেকৰ্ডৰ পৰা আহৰণ কৰা জন্মৰ প্ৰমাণপত্ৰ
- iii. পাছপোৰ্ট
- iv. পেন কাৰ্ড
- v. সেৱা পঞ্জী
- vi. প্ৰতিৰক্ষা কৰ্মীৰ ক্ষেত্ৰত পৰিচয় পত্ৰ
- vii. সঠিক কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা বিবাহ প্ৰমাণপত্ৰ

### ii. বয়সৰ অ-মানক প্ৰমাণ

যেতিয়া ওপৰোক্তবোৰৰ দৰে মানক বয়সৰ প্ৰমাণ উপলব্ধ নহয়, জীৱন বীমাকৰ্তাই এক বয়সৰ অ-মানক প্ৰমাণ দাখিল কৰাৰ অনুমতি দিব পাৰে। বয়সৰ অ-মানক বয়স প্ৰমাণ হিচাপে বিবেচনা কৰা কিছুমান নথিপত্ৰ হৈছে:

- i. ৰাশিফল
- ii. ৰেচন কাৰ্ড
- iii. এখন শপতনামা দ্বাৰা দিয়া স্ব-ঘোষণা

iv. গাওঁ পঞ্চায়তৰ পৰা প্ৰমাণপত্ৰ

### নিজকে পৰীক্ষা কৰক 3

নিম্নলিখিত কোনটো বৈধ বয়স প্ৰমাণ হিচাপে গ্ৰহণযোগ্য নহয়?

- I. পৌৰ নিগমৰ ৰেকৰ্ডৰ পৰা আহৰণ কৰা জন্মৰ প্ৰমাণপত্ৰ
- II. বিধান সভাৰ সদস্যৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা জন্ম প্ৰমাণপত্ৰ
- III. পাছপোর্ট
- IV. পেন কাৰ্ড

### নিজকে পৰীক্ষা কৰাৰ উত্তৰ

উত্তৰ 1 - সঠিক বিকল্পটো হৈছে I.

উত্তৰ 2 - সঠিক বিকল্পটো হৈছে II.

উত্তৰ 3 - সঠিক বিকল্পটো হৈছে II.

### সাৰাংশ

- প্ৰচাৰ পত্ৰিকা হৈছে বীমা কোম্পানীবোৰে ব্যৱহাৰ কৰা এক আনুষ্ঠানিক আইনী দস্তাবেজ যি সামগ্ৰীটোৰ বিষয়ে বিৱৰণ প্ৰদান কৰে।
- প্ৰস্তাৱটো আৱেদন কৰাৰ বাবে ব্যৱহৃত দস্তাবেজক সাধাৰণতে 'প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰ' বুলি কোৱা হয়।
- বয়সৰ মানক প্ৰমাণ হিচাপে বিবেচিত কিছুমান নথিৰ ভিতৰত বিদ্যালয় বা মহাবিদ্যালয়ৰ প্ৰমাণপত্ৰ, পৌৰ নিগমৰ ৰেকৰ্ডৰ পৰা আহৰণ কৰা জন্মৰ প্ৰমাণপত্ৰ ইত্যাদি।
- বীমাকৰ্তাই তেওঁলোকৰ গ্ৰাহকৰ প্ৰকৃত পৰিচয় নিৰ্ধাৰণ কৰিব লাগিব। কেৱাইচি (KYC) নথিপত্ৰ যেনে ঠিকনা প্ৰমাণ, পেন কাৰ্ড আৰু ফটোগ্ৰাফ আদি কেৱাইচি(KYC) প্ৰক্ৰিয়াৰ অংশ হিচাপে সংগ্ৰহ কৰা প্ৰয়োজন।

### মূল শব্দাৱলী

1. প্ৰস্পেক্টাচ (প্ৰচাৰ পত্ৰিকা)
2. প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰ
3. নৈতিক বিপদ
4. আপোনাৰ গ্ৰাহকক জানক (KYC)

5. বয়সৰ প্ৰমাণ
  6. মানক আৰু অ-মানক বয়সৰ প্ৰমাণ
  7. ক্ৰী-লুক পিৰিয়ড
-

## অধ্যায় C-08

### গ্ৰাহক সেৱা

#### অধ্যায় পৰিচয়

এই অধ্যায়ত আপুনি গ্ৰাহক সেৱাৰ গুৰুত্ব শিকিব পাৰিব। আপুনি গ্ৰাহকসকলক সেৱা প্ৰদান কৰাত এজেন্টৰ ভূমিকা শিকিব। আপুনি গ্ৰাহকৰ সৈতে কেনেদৰে যোগাযোগ আৰু সম্পৰ্ক ৰাখিব লাগে শিকিব পাৰিব।

#### শিকাৰ ফলাফল

- A. গ্ৰাহক সেৱা – সাধাৰণ ধাৰণা
- B. গ্ৰাহক সেৱা প্ৰদান কৰাত বীমা এজেন্টৰ ভূমিকা
- C. গ্ৰাহক সেৱাত যোগাযোগৰ দক্ষতা
- D. অ-মৌখিক যোগাযোগ
- E. নৈতিক আচৰণ

এই অধ্যায়টো অধ্যয়ন কৰাৰ পিছত, আপুনি এইবোৰ কৰিবলৈ সক্ষম হ'ব:

গ্ৰাহক সেৱাৰ গুৰুত্ব বুজি পোৱা

1. সেৱাৰ মানদণ্ড বৰ্ণনা কৰা
2. বীমা উদ্যোগত সেৱাৰ গুৰুত্ব পৰীক্ষা কৰক
3. ভাল সেৱা প্ৰদান কৰাত বীমা এজেন্ট এজনৰ ভূমিকা আলোচনা কৰা
4. যোগাযোগৰ প্ৰক্ৰিয়াটো বৰ্ণনা কৰা
5. অ-মৌখিক যোগাযোগৰ গুৰুত্ব প্ৰদৰ্শন কৰা
6. নৈতিক আচৰণৰ পৰামৰ্শ দিয়া

## A. গ্ৰাহক সেৱা - সাধাৰণ ধাৰণা

### 1. গ্ৰাহক সেৱা - কিয়?

গ্ৰাহকসকল যিকোনো উদ্যোগৰ আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ অংশ আৰু কোনো উদ্যোগে তেওঁলোকক উদাসীনভাৱে ব্যৱহাৰ কৰাৰ ফল ভূগিব নোৱাৰে। সেৱা খণ্ডত গ্ৰাহক সেৱা আৰু সম্পৰ্কৰ ভূমিকা গুৰুত্বপূৰ্ণ আৰু বীমাৰ বাবে এয়া অধিক।

প্ৰতিটো উদ্যোগৰে তেওঁলোকৰ গ্ৰাহকসকলক আনন্দিত কৰাৰ লক্ষ্য ৰাখে। বীমা ক্ৰয় কৰাটো গাড়ী কিনাৰ পৰা কেনেদৰে পৃথক হয় পৰীক্ষা কৰি ইয়াক বৰ্ণনা কৰিব পাৰি।

গাড়ী এখন দেখা, স্পৰ্শ কৰা, পৰীক্ষা কৰা আৰু অভিজ্ঞতা লাভ কৰিব পাৰি, আনহাতে গাড়ীখনৰ বীমা হৈছে দুৰ্ঘটনাৰ ফলত গাড়ীখন হেৰুওৱা বা ক্ষতি গ্ৰাহ্য হ'লে পৰিশোধ কৰাৰ প্ৰতিশ্ৰুতি। এই প্ৰতিশ্ৰুতিটো অমূৰ্ত - ইয়াক দেখা, স্পৰ্শ বা অভিজ্ঞতা কৰিব নোৱাৰি।

যদিও গাড়ীখনৰ গ্ৰাহকে গাড়ীখন সহজে বুজিব আৰু অনুভৱ কৰিব পাৰিব, বীমাৰ গ্ৰাহকে তেওঁ ক্ৰয় কৰা বীমা সুৰক্ষাৰ মূল্যাঙ্কন আৰু অভিজ্ঞতা ল'ব পাৰে যেতিয়া তেওঁৰ ক্ষতি হয় আৰু বীমা কোম্পানীয়ে দাবীটো নিষ্পত্তি কৰে। সকলো গ্ৰাহকে এইটো অনুভৱ কৰাৰ সুযোগ নাপায়। বীমাৰ ক্ষেত্ৰত, যেতিয়া এনে পৰিস্থিতি উদ্ভৱ হয়, যদি সেৱাটোৱে প্ৰত্যাশা অতিক্ৰম কৰে, তেন্তে গ্ৰাহক আনন্দিত হ'ব।

### 2. সেৱাৰ মানদণ্ড

বীমা কোম্পানী আৰু তেওঁলোকৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ বাবে, য'ত তেওঁলোকৰ এজেন্টবোৰো অন্তৰ্ভুক্ত থাকে, উচ্চ মানদণ্ডৰ সেৱা প্ৰদান কৰা আৰু গ্ৰাহকক আনন্দিত কৰা প্ৰয়োজন।

#### কিন্তু উচ্চ মানদণ্ডৰ সেৱা কি? ইয়াৰ গুণাগুণবোৰ কি?

জেইথামল, পাৰাচুৰামান আৰু বেৰীৰ (Zeithaml, Parasuraman and Berry) সেৱাৰ মানদণ্ডৰ বাবে প্ৰসিদ্ধ চাৰ্ভকুৱেল (SERVQUAL) পদ্ধতিয়ে সেৱাৰ মানদণ্ডৰ 5 টা মুখ্য সূচকৰ ওপৰত আলোকপাত কৰে:

- নিৰ্ভৰযোগ্যতা:** প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়া সেৱা নিৰ্ভৰযোগ্য আৰু সঠিকভাৱে সম্পাদন কৰাৰ সামৰ্থ্যক ভাল সেৱাৰ আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ সূচক বুলি গণ্য কৰা হয়। এইটোৱেই মূলভেটি যাৰ ওপৰত বিশ্বাস গঢ়ি লোৱা হয়।
- প্ৰতিক্ৰিয়াশীলতা:** গ্ৰাহকসকলক সহায় কৰিবলৈ আৰু গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনীয়তাৰ প্ৰতি তৎক্ষণাত্ সঁহাৰি প্ৰদান কৰিবলৈ সেৱা কৰ্মীসকলৰ ইচ্ছা আৰু সামৰ্থ্যক বুজায়। সেৱা প্ৰদান কৰোঁতে ইয়াক গতি, শুদ্ধতা আৰু মনোভাৱৰ দৰে সূচকৰ দ্বাৰা জোখা হ'ব পাৰে।
- নিশ্চয়তা:** গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনীয়তা বুজা আৰু পূৰণ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত কৰ্মচাৰী বা এজেন্টে প্ৰদৰ্শন কৰা জ্ঞান, দক্ষতা আৰু সৌজন্য বুজায়, এনেদৰে বিশ্বাস আৰু আত্মবিশ্বাস প্ৰদান কৰে।

- d) **সহানুভূতি:** সহানুভূতিক মানৱ স্পৰ্শ হিচাপে বৰ্ণনা কৰা হয়। এইটো গ্ৰাহকসকলক প্ৰদান কৰা যত্নশীল মনোভাৱ আৰু ব্যক্তিগত মনোযোগত প্ৰতিফলিত হয়।
- e) **মূৰ্ত:** অৱস্থান, ৰেখাচিত্ৰ আৰু পৰিষ্কাৰ-পৰিচ্ছন্নতাৰ দৰে ভৌতিক পাৰিপাৰ্শ্বিক কাৰকবোৰ প্ৰতিনিধিত্ব কৰে আৰু লগতে এজন গ্ৰাহকে সেৱা প্ৰদানকাৰীৰ সৈতে যোগাযোগ কৰোঁতে অনুভৱ কৰা পেছাদাৰীতাৰ অনুভূতিও প্ৰতিনিধিত্ব কৰে। প্ৰথম প্ৰভাৱে দীৰ্ঘস্থায়ী ৰূপ লয়।

### 3. গ্ৰাহক সেৱা আৰু বীমা

বীমা উদ্যোগৰ আগশাৰীৰ বিক্ৰী উৎপাদকসকলে কয় যে শীৰ্ষত উপনীত হোৱা আৰু তাত থকাৰ ৰহস্য হৈছে বৃহৎ সংখ্যক বিদ্যমান গ্ৰাহকৰ পৃষ্ঠপোষকতা আৰু সমৰ্থন প্ৰাপ্ত কৰা যাৰ সহায়ত ব্যৱসায়টো গঢ়ি উঠে। এই গ্ৰাহকসকল বিদ্যমান চুক্তিৰ নৱীকৰণৰ পৰা হোৱা কমিছনৰ উৎস। এইবোৰ নতুন গ্ৰাহক আহৰণৰ বাবে এক মূল্যৱান উৎস হ'ব পাৰে।

বীমা বিক্ৰীত সফলতাৰ এটা ডাঙৰ মন্ত্ৰ হ'ল গ্ৰাহকসকলক এজনৰ নিয়মীয়া গ্ৰাহকলৈ ৰূপান্তৰ কৰিবলৈ সক্ষম হোৱা। গ্ৰাহক হৈছে তেওঁলোক যিয়ে এটা সামগ্ৰী ক্ৰয় কৰে। আনহাতে, নিয়মীয়া গ্ৰাহক হৈছে এনে লোক যাৰ সৈতে এজন এজেন্টে আজীৱন সম্পৰ্কিত, যিয়ে তেওঁৰ পৰা ক্ৰয় কৰা অব্যাহত ৰাখে আৰু লগতে সম্ভৱতঃ, আন গ্ৰাহকৰ ওচৰলৈ যোৱা আৰু বিক্ৰী কৰাত তেওঁক সহায় কৰে।

গ্ৰাহকক সেৱা আগবঢ়োৱাৰ গভীৰ প্ৰতিশ্ৰুতিৰে কাম কৰি নিয়মীয়া গ্ৰাহক গঢ়ি তোলা হয়। গ্ৰাহক এজনক সুখী ৰাখিলে এজেন্ট আৰু কোম্পানীক কেনেদৰে লাভান্বিত কৰে বুজিবলৈ, গ্ৰাহকৰ জীৱনজোৰা মূল্যৰ ধাৰণাটো বুজি পোৱা উচিত।

**গ্ৰাহক জীৱনজোৰা মূল্যক** এক দীৰ্ঘলীয়া সময়ৰ বাবে গ্ৰাহকৰ সৈতে এক সুদৃঢ় সম্পৰ্ক গঢ়ি তোলাৰ পৰা প্ৰাপ্ত কৰিব পৰা অৰ্থনৈতিক লাভালাভৰ যোগফল হিচাপে সংজ্ঞায়িত কৰিব পাৰি।

#### নক্সা 1: গ্ৰাহকৰ জীৱনজোৰা মূল্য

ই তিনিটা অংশৰে গঠিত:		
ঐতিহাসিক মূল্য	বৰ্তমান মূল্য	প্ৰভাৱিত মূল্য
গ্ৰাহকৰ পৰা পূৰ্বতে গ্ৰহণ কৰা প্ৰিমিয়াম আৰু অন্য ৰাজহ	যদি চলিত ব্যৱসায় অৱ্যাহত থাকে গ্ৰহণ কৰিব পৰা সম্ভাৱ্য ভৱিষ্যত প্ৰিমিয়াম	গ্ৰাহকক অভিবিত্ত সামগ্ৰীৰ দ্বাৰা প্ৰেৰিত কৰি চলাই থকিব পৰা প্ৰিমিয়ামৰ মূল্য

এজন এজেন্ট যি সেৱা প্ৰদান কৰে আৰু গ্ৰাহকৰ সৈতে ঘনিষ্ঠ সম্পৰ্ক গঢ়ি তোলে, সদিচ্ছা আৰু ৱেণ্ড মূল্য গঢ়ে, যিয়ে ব্যৱসায় সম্প্ৰসাৰণত সহায় কৰে।

## নিজকে পৰীক্ষা কৰক 1

গ্ৰাহকৰ জীৱনজোৰা মূল্যৰ অৰ্থ কি?

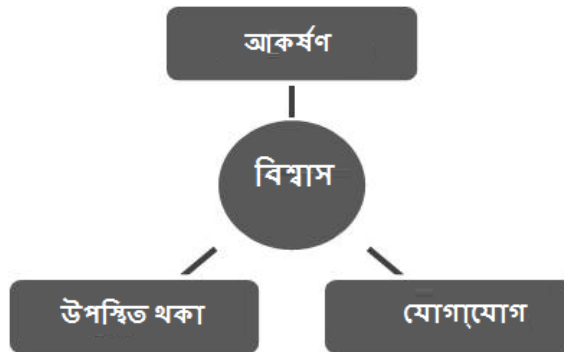
- I. গ্ৰাহকক তেওঁৰ জীৱনকালত সেৱা আগবঢ়োৱাৰ সময়ত হোৱা ব্যয়ৰ পৰিমাণ
- II. উৎপন্ন ব্যৱসায়ৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি গ্ৰাহকক দিয়া স্থান
- III. গ্ৰাহকৰ সৈতে দীৰ্ঘম্যাদী সম্পৰ্ক গঢ়ি অৰ্থনৈতিক লাভালাভৰ যোগফল
- IV. গ্ৰাহকৰ লগত সংলগ্ন কৰিব পৰা সৰ্বাধিক বীমা।

### 4. গ্ৰাহক সম্পৰ্ক আৰু সেৱা

যদিও গ্ৰাহক সেৱা হৈছে সন্তুষ্ট আৰু নিষ্ঠাৱান গ্ৰাহক সৃষ্টি কৰাৰ এক মুখ্য উপাদান, তেওঁলোকৰ সৈতে এক শক্তিশালী সম্পৰ্ক গঢ়ি তোলাও প্ৰয়োজনীয়। বীমাকৰ্তাৰ বিষয়ে গ্ৰাহকৰ মতামত বীমাকৰ্তাই আগবঢ়োৱা সেৱা আৰু সম্পৰ্কৰ অভিজ্ঞতাৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰে।

এটা স্বাস্থ্যকৰ সম্পৰ্ক গঢ়ি তুলিবলৈ কি লাগে? অৱশ্যে ইয়াৰ আত্মা হ'ল বিশ্বাস। একে সময়তে, আন কিছুমান উপাদান আছে, যি সেই বিশ্বাসক শক্তিশালী আৰু প্ৰতিস্থা কৰে। আহক আমি কিছুমান উপাদান বৰ্ণনা কৰোঁ।

### নক্সা 2: বিশ্বাসৰ বাবে উপাদানসমূহ



- i. প্ৰতিটো সম্পৰ্ক **আকৰ্ষণেৰে** আৰম্ভ হয়: আকৰ্ষণৰ অৰ্থ হৈছে গ্ৰাহকৰ সৈতে ভাল পোৱা আৰু সম্পৰ্ক গঢ়ি বুলি সক্ষম হোৱা, এক বিৰাট প্ৰথম প্ৰভাৱ সৃষ্টি কৰাৰ পৰা আৰম্ভ কৰি। আকৰ্ষণক প্ৰতিখন হৃদয়ক খোলৰ মূল চাবিকাঠি বুলি গণ্য কৰা হয়। ইয়াৰ অবিহনে একো সম্পৰ্ক সম্ভৱ নহয়। এজন বিক্ৰী কৰ্মীয়ে বিশেষ আগবাঢ়িব নোৱাৰে যদি তেওঁ/ তাইক গ্ৰাহকে পছন্দ নকৰে।
- ii. সম্পৰ্কৰ দ্বিতীয় উপাদান হৈছে প্ৰয়োজনত উপস্থিত থকাৰ স্বভাৱ।
- iii. যোগাযোগ: আনকি এজনে সম্পূৰ্ণৰূপে উপস্থিত নাথাকিলেও আৰু নিজৰ গ্ৰাহকৰ সকলো প্ৰত্যাশাৰ সৈতে সম্পূৰ্ণ ন্যায় কৰিবলৈ অক্ষম হ'লেও, এনেদৰে এক যোগাযোগ স্থাপন কৰি

এক শক্তিশালী সম্পর্ক বজাই ৰাখিব পাৰে যিয়ে নিশ্চিত, সহানুভূতিৰে পৰিপূৰ্ণ আৰু দায়িত্ববোধ প্ৰদান কৰে।

যোগাযোগৰ ওপৰোক্ত দিশবোৰে অনুশাসন আৰু দক্ষতা বিছাৰে। তেওঁলোকে অৱশেষত এজনে কেনেদৰে ভাবে আৰু বিচাৰে তাক প্ৰতিফলিত কৰে।

কোম্পানীবোৰে গ্ৰাহকসম্পর্ক ব্যৱস্থাপনাৰ ওপৰত গুৰুত্ব দিয়ে, কিয়নো গ্ৰাহক এজনক ধৰি ৰখাৰ ব্যয় নতুন গ্ৰাহক প্ৰাপ্ত কৰাতকৈ যথেষ্ট কম। গ্ৰাহকৰ সম্পর্কৰ সুযোগ বিভিন্ন স্পর্শ বিন্দুত উদ্ভৱ হয়, যেনে গ্ৰাহকৰ বীমাৰ প্ৰয়োজনীয়তা বুজা, আৱৰণৰ বিষয়ে বৰ্ণনা কৰা, প্ৰপত্ৰ হস্তান্তৰ কৰা ইত্যাদি।

## B. গ্ৰাহক সেৱা প্ৰদান কৰাত বীমা এজেন্টৰ ভূমিকা।

এতিয়া এজন এজেন্টে গ্ৰাহকক কেনেদৰে মহান সেৱা আগবঢ়াব পাৰে বিবেচনা কৰোঁ আহক। এইটো উপলব্ধি কৰা টো গুৰুত্বপূৰ্ণ যে গ্ৰাহক এজনৰ সৈতে এজন বিক্ৰী কৰ্মীয়ে যোগাযোগ কৰাৰ মুহূৰ্তৰ পৰা দাবী এটাৰ নিষ্পত্তিৰ অন্তিম বিন্দুলৈকে, গ্ৰাহকে যিটো অভিজ্ঞতাৰ যাত্ৰা কৰে তাক আমি 'গ্ৰাহক যাত্ৰা' বুলি ক'ম। এজেন্টজনে চুক্তিৰ সমগ্ৰ ম্যাদৰ ভিতৰত গ্ৰাহকৰ সৈতে অংশীদাৰী হ'ব লাগিব, প্ৰতিটো পদক্ষেপত স্মৰণীয় অভিজ্ঞতা সৃষ্টি কৰিবলৈ যাত্ৰাৰ প্ৰতিটো পদক্ষেপত তেওঁৰ পথ প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব।

যাত্ৰাৰ কিছুমান মূল খুঁটি আৰু প্ৰতিটো পদক্ষেপত পালন কৰা ভূমিকা চাওঁ আহক।

### 1. বিক্ৰী

কোৱা হয় যে বিক্ৰী এটা কলা আৰু বিজ্ঞান দুয়োটাই। ই এক বিজ্ঞান কিয়নো ই এক নিৰ্ধাৰিত প্ৰক্ৰিয়াৰ বাবে আহ্বান জনায়, যিটো যদি ধাৰাবাহিকভাৱে আৰু সঠিকভাৱে অনুসৰণ কৰা হয়, সফলতাৰ সম্ভাৱনা আছে। এইটো এই অৰ্থত এক কলা যিটো প্ৰতিজন বিক্ৰীকৰ্মীয়ে তেওঁৰ স্বকীয় বিশ্বাস, শৈলী আৰু ব্যক্তিত্বক প্ৰক্ৰিয়াটোলৈ আনি দিয়ে আৰু ফলাফলবোৰ প্ৰতিজন ব্যক্তিয়ে প্ৰক্ৰিয়াটোত কি কঢ়িয়াই আনে তাৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰে।

- **অনুসন্ধান (প্ৰস্পেক্টিং):** বিক্ৰী প্ৰক্ৰিয়াটো অনুসন্ধানৰ সৈতে আৰম্ভ হয়, যাৰ আঞ্চলিক অৰ্থ হৈছে এজন সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকৰ বাবে 'সন্ধান' কৰা। সন্ধান কৰাটো গুৰুত্বপূৰ্ণ কিয়নো 'সন্ধান নোহোৱালৈকে এজনে বিচাৰি নাপায়', ই হৈছে প্ৰক্ৰিয়াটোৰ আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ পদক্ষেপ। এজেন্ট এজনে সাধাৰণতে তেওঁৰ সহজাত বজাৰৰ পৰা আৰম্ভ কৰে, যি স্তৰত আৰু সহজে উপলব্ধ লোকৰ দ্বাৰা গঠিত। প্ৰত্যাহ্বানটো হৈছে কাৰোবাৰ তাৎক্ষণিক চক্ৰৰ বাহিৰত থকা লোকসকলৰ অধিক নেটৱৰ্কৰ ওচৰলৈ যোৱা - তেওঁলোকক জনা আৰু তেওঁলোকৰ দ্বাৰা জনা।

এজনে জনা আৰু কাষ চপা সকলো লোক বীমাৰ বাবে সঠিক প্ৰাৰ্থী নহ'ব পাৰে বা তেওঁলোকে ক্ৰয় কৰিবলৈ আগ্ৰহী নহ'ব পাৰে। এনেদৰে তেওঁলোকক বাচনি কৰাটো প্ৰয়োজনীয় যাতে এজনে কেৱল বীমা ক্ৰয় কৰাৰ সম্ভাৱনা থকা সকলক লক্ষ্য কৰে। প্ৰস্পেক্টিং প্ৰক্ৰিয়াটো কেৱল তেতিয়াহে সফল হয় যেতিয়া এজন এজেন্টে সম্ভাৱ্যজনৰ সৈতে



শক্তিশালী সম্পর্ক গঢ়ি তুলিবলৈ সক্ষম হয়। যিকোনো বিক্রীকর্তাৰ প্ৰথম কাম হৈছে এনেদৰে বিশ্বাস বিক্রী কৰা আৰু আত্মবিশ্বাস গঢ়া।

- **সাক্ষাৎকাৰৰ বাবে আমন্ত্ৰণ:** যদিও ব্যক্তিগত সম্পর্ক হৈছে বীমা ব্যৱসায় গঢ়ি তোলাৰ আধাৰ, কিন্তু এজনে উপাৰ্জন কৰা সদৃশ্যক বিক্রীলৈ ৰূপান্তৰ কৰাটো প্ৰয়োজনীয়। এইটো তেতিয়া আৰম্ভ হয় যেতিয়া বিক্রীকর্তাই বিতং বিক্রী সাক্ষাৎকাৰৰ বাবে আনুষ্ঠানিক সাক্ষাতৰ অনুমোদন লয়। এই পদক্ষেপটো এজনৰ পেছাদাৰী বিশ্বাসযোগ্যতা প্ৰতিষ্ঠা কৰাৰ বাবে আৰু ব্যৱসায়িক নৈমিত্তিক আলোচনাৰ পৰা পৃথক কৰাৰ বাবে গুৰুত্বপূৰ্ণ।
- **প্ৰয়োজনীয়তা নিৰ্ধাৰণ কৰা আৰু সমাধানৰ পৰামৰ্শ দিয়া:** বিক্রী সাক্ষাৎকাৰৰ মূখ্যত হৈছে এনে পদক্ষেপ য'ত বিক্রী এজেন্টে সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকক সঠিক প্ৰয়োজনীয়তাৰ নিৰ্ধাৰণ আৰু সেই বিষয়ে অৱগত কৰে, যাৰ বাবে বীমা হৈছে এক সমাধান। মৃদু প্ৰশ্ন সোধাৰ জৰিয়তে, বীমাৰ প্ৰয়োজনীয়তা বৃদ্ধি কৰা সুৰক্ষাৰ ব্যৱধানবোৰ বুজাই সম্ভাৱ্য গ্ৰাহক এজনক পথ প্ৰদৰ্শন কৰা তেওঁৰ দক্ষতাৰ দ্বাৰা এজন নিপুন বিক্রীকৰ্মীক পৃথক কৰা যায়।

এজেন্টজনৰ প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণ কৰাৰ বাবে সঠিক প্ৰকাৰৰ বীমা সমাধানৰ বিষয়ে সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকক সৰ্বশ্ৰেষ্ঠ পৰামৰ্শ প্ৰদান কৰাৰ দায়িত্ব আছে। প্ৰথমতে এজনে সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকক সঠিক প্ৰয়োজনীয়তাৰ বিষয়ে নিৰ্ধাৰণ আৰু সজাগ কৰিব লাগিব যাৰ বাবে বীমা হৈছে এক সমাধান। ইয়াত ক্ৰয় কৰিব লগা বীমাৰ পৰিমাণৰ ওপৰত সঠিক পৰামৰ্শ দিয়াও অন্তৰ্ভুক্ত থাকে। উদাহৰণ স্বৰূপে, ব্যক্তি এজনে ক্ৰয় কৰিব লগা জীৱন বীমাৰ পৰিমাণ তেওঁৰ উপাৰ্জন আৰু পৰিশোধ ক্ষমতাৰ সৈতে সংযুক্ত কৰা প্ৰয়োজন।

এক মৌলিক ধাৰণা মনত ৰখাটোও গুৰুত্বপূৰ্ণ, বিশেষকৈ অনা-জীৱন বীমা ক্ৰয় কৰোঁতে: বিপদাশংকাটো যদি অন্যপ্ৰকাৰে নিয়ন্ত্ৰণ কৰিব পাৰি, বীমা কৰাৰ পৰামৰ্শ নিদিব।

বীমাৰ প্ৰয়োজন হয় নে নহয়, পৰিস্থিতিৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰে। যদি অন্তৰ্ভুক্ত লোকচানৰ তুলনাত প্ৰিমিয়াম পৰিশোধ অধিক হয়, কেৱল বিপদাশংকা বহন কৰা উচিত হ'ব পাৰে। আনহাতে, যদি বিপদাশংকাৰ ক্ষতিৰ পৰিণাম গুৰুতৰ হোৱাৰ সম্ভাৱনা থাকে, তেন্তে ইয়াৰ বীমা কৰাটো বুদ্ধিমানৰ কাম।

## উদাহৰণ

বানপ্ৰৱণ এলেকাত বাস কৰা এজন ঘৰৰ মালিকৰ বাবে, বানপানীৰ বিৰুদ্ধে সংযোজিত (এড-অন) আৱৰণ ক্ৰয় কৰাটো সহায়ক প্ৰমাণিত হ'ব। আনহাতে, যদি ঘৰৰ মালিকৰ এনে এটা ঠাইত ঘৰ থাকে য'ত বানপানীৰ আশংকা নগণ্য হয় তেনে আৱৰণ প্ৰাপ্ত কৰাৰ প্ৰয়োজন নহ'বও পাৰে।

বহুতো গ্ৰাহকে প্ৰতি টকাত খৰছ কৰাৰ বাবদ সৰ্বাধিক বীমা খৰচ কৰাৰ বিষয়ে বেছি চিন্তিত নহ'ব পাৰে, কিন্তু বিপদাশংকা নিয়ন্ত্ৰণৰ ব্যয় হ্ৰাস কৰিবলৈ আগ্ৰহী হ'ব। এনেদৰে গ্ৰাহকে ৰাখিব নোৱাৰা বিপদাশংকাবোৰ চিনাক্ত কৰাৰ ওপৰত চিন্তা কৰা হ'ব লাগে আৰু সেয়েহে সেইবোৰক বীমা কৰিব লাগিব।

এজেন্টজনে সফল হয় যেতিয়া তেওঁ সৰ্বশ্ৰেষ্ঠ পৰামৰ্শ প্ৰদান কৰে। এজেন্টজনে গ্ৰাহকৰ তুলনাত তেওঁৰ ভূমিকাৰ বিষয়ে নিৰন্তৰ নিজকে সুধিব লাগিব। তেওঁ গ্ৰাহকৰ ওচৰলৈ কেৱল বিক্ৰী কৰিবলৈ নহয় কিন্তু গ্ৰাহকৰ সৈতে এজন প্ৰশিক্ষক আৰু অংশীদাৰ হিচাপে সম্পৰ্ক ৰাখিব লাগে যিয়ে তেওঁক তেওঁৰ বিপদাশংকাবোৰ অধিক কাৰ্যকৰীভাৱে নিয়ন্ত্ৰণ কৰাত সহায় কৰিব পাৰে?

- **আপত্তিবোৰ নিয়ন্ত্ৰণ কৰা আৰু বিক্ৰী বন্ধ কৰা:** ক্ৰয় কৰাৰ বাবে সঠিক সামগ্ৰীৰ বিষয়ে গ্ৰাহকক সৰ্বশ্ৰেষ্ঠ উপদেশ আৰু পৰামৰ্শ দিয়াটো পৰ্যাপ্ত নহ'ব পাৰে। তেওঁক ক্ৰয় কৰাৰ সিদ্ধান্ত ল'বলৈ প্ৰেৰিত কৰিব লাগিব। প্ৰায়ে গ্ৰাহকৰ কেইবাটাও প্ৰশ্ন থাকিব পাৰে আৰু তেওঁ ক্ৰয়ৰ বাবে প্ৰতিশ্ৰুতি বন্ধ হোৱাৰ সিদ্ধান্ত লোৱাৰ আগতে সমাধান কৰিব লগা কিছুমান আপত্তি উত্থাপন কৰিব পাৰে। এই আপত্তিবোৰ নিয়ন্ত্ৰণ কৰোঁতে, এইটো বুজাটো গুৰুত্বপূৰ্ণ যে উত্থাপিত আপত্তিবোৰে অন্তৰ্নিহিত উদ্বেগবোৰ প্ৰতিফলিত কৰিব পাৰে যাক চিনাক্ত আৰু সমাধান কৰিব লাগিব।

মুঠতে, বীমা এজেন্ট এজনৰ ভূমিকা কেৱল বিক্ৰীকৰ্তাতকৈ অধিক। তেওঁ/ তাই এজন বিপদাশংকা মূল্যায়নকাৰী, আণ্ডাৰৱাইটাৰ, বিপদাশংকা ব্যৱস্থাপনা পৰামৰ্শদাতা, অনুকূলিত সমাধানৰ ডিজাইনাৰ আৰু এজন সম্পৰ্ক নিৰ্মাতা (যি বিশ্বাস আৰু দীৰ্ঘম্যাদী সম্পৰ্ক গঢ়াত উন্নতি কৰে) হ'ব লাগিব, সকলোবোৰ এজন ব্যক্তিৰ ভিতৰত সামৰি ল'ব লাগিব।

## 2. প্ৰস্তাৱ পৰ্যায়

বীমাৰ প্ৰস্তাৱ পূৰ্ণত এজেন্টজনে গ্ৰাহকক সহায় কৰিব লাগিব। বীমাকৃতই ইয়াত দিয়া বিবৃতিবোৰৰ দায়িত্ব ল'ব লাগিব। প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰৰ মুখ্য দিশবোৰ পৰৱৰ্তী অধ্যায়ত আলোচনা কৰা হৈছে।

প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰৰ প্ৰতিটো প্ৰশ্নৰ উত্তৰ হিচাপে পূৰ্ণ কৰিব লগা বিৱৰণবোৰ এজেন্টজনে প্ৰস্তাৱকক ব্যাখ্যা আৰু স্পষ্ট কৰিব লাগে। সঠিক আৰু সম্পূৰ্ণ তথ্য প্ৰদান কৰাত ব্যৰ্থ হ'লে গ্ৰাহকৰ দাবী সংকটগ্ৰস্ত হ'ব পাৰে।

কেতিয়াবা, যদি আঁচনিখন সম্পূৰ্ণ কৰিবলৈ অতিৰিক্ত তথ্যৰ প্ৰয়োজন হয়, কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক পোনপটীয়াকৈ বা এজেন্ট/উপদেষ্টাৰ জৰিয়তে অৱগত কৰিব পাৰে। এজেন্টজনে গ্ৰাহকক এনে আনুষ্ঠানিকতা সম্পূৰ্ণ কৰাত সহায় কৰিব লাগে, একেসময়তে সেইবোৰ কিয় প্ৰয়োজনীয় সেয়া বৰ্ণনা কৰিব লাগে।

আই.আৰ.ডি.এ.আই. (IRDAI) (ই-বীমা আঁচনি জাৰী কৰা) নিয়মাৱলী, 2016-ত ই-প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰ প্ৰদান কৰাৰ প্ৰৱন্ধ কৰিছে, যিবোৰ ভৌতিক প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰৰ দৰে একে আৰু প্ৰস্তাৱটোত প্ৰস্তাৱকৰ সন্মতি দিয়াৰ বাবে এটা ব্যৱস্থা আছে, যাক এককালীন ব্যৱহাৰযোগ্য পাছৱৰ্ড (ম'বাইল ফোন অ'টিপি)ৰ দ্বাৰা বৈধ কৰিব পাৰি।

## 3. গ্ৰহণযোগ্যতাৰ পৰ্যায়

### a) আৱৰণ টোকা/ বীমাৰ প্ৰমাণপত্ৰ

আগুৰৰাইটিং সম্পূৰ্ণ হোৱাৰ পিছত আঁচনিখন জাৰী কৰাৰ আগতে কিছু সময় লাগিব পাৰে। আঁচনিখন প্ৰস্তুত হোৱালৈ বা যেতিয়া বীমাৰ বাবে আলোচনা চলি থাকে আৰু অস্থায়ী ভিত্তিত আৱৰণ প্ৰদান কৰা প্ৰয়োজন, বা প্ৰযোজ্য প্ৰকৃত হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ বাবে চোহদটো পৰীক্ষা কৰা প্ৰয়োজন হ'লে, আঁচনিখনৰ অধীনত সুৰক্ষা নিশ্চিত কৰিবলৈ এক আৱৰণ টোকা জাৰী কৰা হয়।

যিহেতু বীমাৰ আৱৰণৰ টোকা আৰু বীমাৰ প্ৰমাণপত্ৰ মুখ্যতঃ সামুদ্ৰিক আৰু মটৰ শ্ৰেণীৰ ব্যৱসায়ত ব্যৱহাৰ কৰা হয়, সাধাৰণ বীমা শাখাৰ অধীনত আৱৰণৰ টোকাৰ বিষয়ে বিতংভাৱে আলোচনা কৰা হয়।

বীমাকৃতৰ বাবে প্ৰযোজ্য হোৱা আৱৰণৰ টোকাটো কোম্পানীয়ে জাৰী কৰাটো নিশ্চিত কৰাটো এজেণ্টৰ দায়িত্ব। এই সন্দৰ্ভত তৎক্ষণিকতাই গ্ৰাহকক জনাই যে তেওঁৰ স্বাৰ্থ এজেণ্ট আৰু কোম্পানীৰ হাতত সুৰক্ষিত।

#### **b) আঁচনি দস্তাবেজ**

আঁচনিখন হৈছে এক আনুষ্ঠানিক নথি যি বীমাৰ চুক্তিৰ প্ৰমাণ প্ৰদান কৰে। এই নথিখন ভাৰতীয় ষ্টাম্প আইন, 1899-ৰ বিধান অনুসৰি মোহৰ লগাব লাগিব। বীমাকৰ্তাই বীমাকৃতক আঁচনিৰ দস্তাবেজ প্ৰদান কৰিবলৈ কৰ্তব্যবদ্ধ।

#### **4. প্ৰিমিয়াম পৰিশোধ**

বীমাৰ চুক্তিৰ অধীনত বীমাৰ বিষয়বস্তু বীমা কৰাৰ বাবে বীমাকৃতই বীমাকৰ্তাক পৰিশোধ কৰা মাননি বা পৰিমাণ হৈছে প্ৰিমিয়াম।

এজন ভাল এজেণ্টে বীমাকৃতই তেওঁৰ আঁচনি লোৱা বা অব্যাহত ৰখা বা নৱীকৰণ কৰাৰ বাবে প্ৰিমিয়াম পৰিশোধ কৰাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ সক্ৰিয় আগ্ৰহ লয় আৰু গ্ৰাহকক প্ৰিমিয়াম পৰিশোধৰ বাবে উপলব্ধ বিভিন্ন বিকল্পৰ বিষয়ে অৱগত কৰাই।

#### **5. প্ৰিমিয়াম পৰিশোধৰ পদ্ধতি**

বীমা আঁচনি এখন লোৱাৰ প্ৰস্তাৱ দিয়া যিকোনো ব্যক্তিয়ে বা বীমাকৰ্তাক বীমাকৃতৰ দ্বাৰা পৰিশোধ কৰিব লগা প্ৰিমিয়াম নিম্নলিখিত যিকোনো এটা বা একাধিক পদ্ধতিত কৰা হ'ব পাৰে:

- a) নগদ ধন
- b) যিকোনো স্বীকৃত বেংকিং মীমাংসাযোগ্য সঁজুলি যেনে চেক, ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট, পে অৰ্ডাৰ, ভাৰতৰ যিকোনো অনুসূচীত বেংকত লিখা বেংকাৰৰ চেক;
- c) পোস্টেল মানি অৰ্ডাৰ;
- d) ক্রেডিট বা ডেবিট কাৰ্ড;
- e) বেংক গেৰাণ্টি বা নগদ জমা;
- f) ইন্টাৰনেট;

g) ই-ট্রান্সফাৰ

h) প্ৰস্কাৰক বা আঁচনিধাৰক বা বীমাকৃত জীৱনৰ স্থায়ী নিৰ্দেশনাৰ জৰিয়তে বেংক ট্ৰান্সফাৰৰ দ্বাৰা পোনপটীয়া ক্ৰেডিট;

i) সময়ে সময়ে কৰ্তৃপক্ষই অনুমোদন জনোৱা আন যিকোনো পদ্ধতি বা পৰিশোধ;

আই.আৰ.ডি.এ. (IRDA) নিয়মাৱলী অনুসৰি, যদি প্ৰস্কাৰক/ আঁচনিধাৰকে নেট বেঙ্কিং বা ক্ৰেডিট/ডেবিট কাৰ্ডৰ জৰিয়তে প্ৰিমিয়াম পৰিশোধৰ বাবে বাছনি কৰে, তেন্তে পৰিশোধ কেৱল এনে প্ৰস্কাৰক/ আঁচনিধাৰকৰ নামত জাৰী কৰা নেট বেংকিং একাউন্ট বা ক্ৰেডিট/ডেবিট কাৰ্ডৰ জৰিয়তে কৰিব লাগিব।

## 6. আঁচনি দস্তাবেজ আৰু প্ৰিমিয়ামৰ বাবে ৰচিদ জাৰী কৰাৰ পিছত সেৱা

গ্ৰাহকে প্ৰিমিয়াম পৰিশোধ কৰাৰ পিছত, বীমাকৰ্তাই ৰচিদ জাৰী কৰিবলৈ বাধ্য। প্ৰিমিয়াম আগতীয়াকৈ পৰিশোধ কৰিলেও এখন ৰচিদ জাৰী কৰিব লাগিব।

এজেন্টজনে বীমাকৃতৰ ওচৰলৈ আহিব পাৰে আৰু বীমা কোম্পানীৰ পৰা পলিচী ডকুমেন্ট প্ৰাপ্ত হৈছে নে নাই সোধা-পোছা কৰিব পাৰে। ই এজেন্টজনৰ বাবে গ্ৰাহকৰ সৈতে সংযোগ স্থাপন কৰাৰ এক উত্তম সুযোগ প্ৰদান কৰে। এজেন্টজনে যিকোনো সন্দেহ আঁতৰাবলৈ সক্ষম হ'ব আৰু আঁচনিৰ বিভিন্ন সা-সুবিধা আৰু আঁচনি ধাৰকসকলৰ অধিকাৰ আৰু বিশেষাধিকাৰবোৰ ব্যাখ্যা কৰিব পাৰিব। ই গ্ৰাহকৰ প্ৰতি প্ৰতিশ্ৰুতি প্ৰদৰ্শন কৰে আৰু অব্যাহত সহায় আৰু সেৱাৰ প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়াৰ সুযোগ প্ৰদান কৰে। এজনে গ্ৰাহকক ফ্ৰী-লুক পিৰিয়দৰ ব্যৱস্থাৰ বিষয়েও জনাব লাগে, যি সময়ছোৱাত, আঁচনিখন ঘূৰাই দিব পাৰি আৰু প্ৰিমিয়াম ঘূৰাই লব পাৰি।

যদি ক্ৰয় কৰা আঁচনিখন ইলেক্ট্ৰনিক বীমা আঁচনি হয়, এজেন্টে গ্ৰাহকক পঞ্জীভুক্ত বীমা উঁৰালৰ জৰিয়তে ই-বীমা একাউন্ট (e-Insurance Account (e-I-A)) খোলাত সহায় কৰিব পাৰে।

ই পৰৱৰ্তী পদক্ষেপৰ বাবে পথপ্ৰশস্ত কৰে যি হৈছে গ্ৰাহকক তেওঁ জনা আন ব্যক্তিৰ নাম আৰু বিৱৰণ বিচাৰিব, যি সম্ভৱতঃ এজেন্টৰ সেৱাৰ পৰা লাভান্বিত হ'ব পাৰে। এইটো অধিক ভাল হ'ব যদি গ্ৰাহকে নিজেই এই লোকসকলৰ সৈতে যোগাযোগ কৰে আৰু এজেন্টজনক তেওঁলোকৰ সৈতে পৰিচয় কৰায়।

## 7. আঁচনি নৱীকৰণ

বেছিভাগ সাধাৰণ বীমা আঁচনি প্ৰতি বছৰে নৱীকৰণ কৰিব লাগে। সাধাৰণ বীমা আঁচনিৰ বাবে, প্ৰতিটো নৱীকৰণৰ সময়ত, গ্ৰাহকৰ একেটা কোম্পানীৰ সৈতে বীমা কৰা অব্যাহত ৰাখিবলৈ বা আন এটা কোম্পানীলৈ সলনি কৰাৰ বিকল্প আছে। জীৱন বীমাৰ ক্ষেত্ৰত, যেতিয়া গ্ৰাহকে প্ৰিমিয়াম পৰিশোধৰ ম্যাদৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি নিয়মীয়া ব্যৱধানত প্ৰিমিয়াম পৰিশোধ কৰে তেতিয়া আঁচনি এখন বলবৎ হৈ থাকিব। এয়া এককালীন পৰিশোধৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য নহয়।

সাধাৰণ বীমাকৰ্তাই সাধাৰণতে এক নৱীকৰণ জাননী প্ৰেৰণ কৰি প্ৰিমিয়াম পৰিশোধৰ ম্যাদ উকলি যোৱাৰ তাৰিখৰ আগতে, আঁচনিখনৰ নৱীকৰণৰ বাবে আমন্ত্ৰণ জনায়।

আঁচনিখন নৱীকৰণ বা অব্যাহত ৰখাৰ বাবে গ্ৰাহকৰ পচন্দ প্ৰায়ে এজেন্ট আৰু কোম্পানীৰ দ্বাৰা সৃষ্টি কৰা বিশ্বাস আৰু সদিচ্ছাৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব পাৰে আৰু নিৰ্ধাৰিত তাৰিখৰ আগতে গ্ৰাহকক আঁচনিৰ নৱীকৰণ বা ধাৰাবাহিকতাৰ বিষয়ে সোঁৱৰাই দিবলৈ এজেন্টজনে যোগাযোগ কৰিব লাগিব।

উচ্চ উৎপাদনশীল এজেন্টসকলে তেওঁলোকৰ গ্ৰাহকৰ সৈতে নিৰন্তৰ সম্পৰ্ক ৰাখে, আৰু বিভিন্ন সেৱা আৰু সম্পৰ্কৰ জৰিয়তে তেওঁলোকৰ বিশ্বাস আৰু আনুগত্য জয় কৰে – যেনে উৎসৱ বা পাৰিবাৰিক অনুষ্ঠানৰ দৰে বিভিন্ন অনুষ্ঠানত তেওঁলোকৰ গ্ৰাহকসকলক সম্ভাষণ জনোৱা আৰু তেওঁলোকৰ আনন্দ আৰু দুখ ভাগ বতৰা কৰিবলৈ তেওঁলোকৰ সৈতে থকা।

## 8. দাবীৰ পৰ্যায়

গুৰুত্বপূৰ্ণ পৰীক্ষাটো দাবী নিষ্পত্তিৰ সময়ত আহে। এজেন্টজনে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে দাবীটোৰ কাৰণ হোৱা ঘটনাটো তৎক্ষণাত্ৰ বীমাকৰ্তাক জনোৱা হয় আৰু গ্ৰাহকে সকলো আনুষ্ঠানিকতা সাৱধানে অনুসৰণ কৰে। এজেন্টজনে লোকচান মূল্যায়ন কৰিবলৈ কৰিব লগা সকলো অনুসন্ধানত সহায় কৰিব পাৰে। এজন ভাল এজেন্টে গ্ৰাহক বা তেওঁৰ প্ৰতিনিধিসকলক দাবী দাখিলৰ আনুষ্ঠানিকতা বোৰ দ্ৰুততাৰে, সঠিকভাৱে আৰু সম্পূৰ্ণৰূপে পূৰণ কৰাত সহায় কৰে।

### নিজকে পৰীক্ষা কৰক 2

বীমাৰ প্ৰয়োজনীয়তাৰ ওপৰত বিতৰ্কৰ প্ৰয়োজন নোহোৱা পৰিস্থিতিটো চিনাক্ত কৰক।

- I. সম্পত্তি বীমা
- II. ব্যৱসায় দায়বদ্ধতা বীমা
- III. তৃতীয় পক্ষৰ দায়বদ্ধতাৰ বাবে মটৰ বীমা
- IV. অগ্নি বীমা

### C. গ্ৰাহক সেৱাত যোগাযোগৰ দক্ষতা

কৰ্মস্থানত কাৰ্যকৰী প্ৰদৰ্শনৰ বাবে এজন এজেন্টৰ সামাজিক দক্ষতা থকা প্ৰয়োজন।

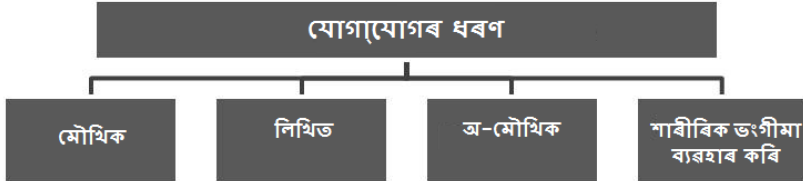
সামাজিক দক্ষতা কামত আৰু বাহিৰত আনৰ সৈতে কাৰ্যকৰীভাৱে বাৰ্তালাপ কৰাৰ সামৰ্থ্যৰ সৈতে সম্পৰ্কিত। যোগাযোগৰ দক্ষতা এই সামাজিক দক্ষতাৰ ভিতৰত আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ।

#### 1. যোগাযোগৰ প্ৰক্ৰিয়া

যোগাযোগ কি?

সকলো যোগাযোগৰ বাবে এজন প্ৰেৰকৰ প্ৰয়োজন, যিয়ে বাৰ্তা প্ৰেৰণ কৰে, আৰু সেই বাৰ্তা প্ৰাপ্ত কৰা ব্যক্তি এজনৰ প্ৰয়োজন। প্ৰাপ্তকৰ্তাই প্ৰেৰকৰ বাৰ্তা বুজি পোৱাৰ পিছত প্ৰক্ৰিয়াটো সম্পূৰ্ণ হয়।

### নক্সা 3: যোগাযোগৰ প্ৰকাৰ



যোগাযোগ মুখামুখি, ফোনত, বা মেইল বা ইন্টাৰনেটৰ দ্বাৰাও হ'ব পাৰে। ই আনুষ্ঠানিক বা অনানুষ্ঠানিক হ'ব পাৰে। বাৰ্তা বা মিডিয়াৰ সমল বা প্ৰকাৰ যিয়েই নহওঁক, যোগাযোগৰ কাৰ্যকৰীতা নিৰ্ভৰ কৰে প্ৰাপ্তকৰ্তাই কি জনোৱাৰ চেষ্টা কৰা হৈছিল সেয়া বুজি পাইছে নে নাই তাৰ ওপৰত।

যিহেতু বীমা আঁচনি এখন মূলতঃ এক প্ৰতিশ্ৰুতি, বীমাকৰ্তাই যি প্ৰতিশ্ৰুতি দিছে সেয়া বীমাকৰ্তাই স্পষ্টভাৱে বুজি পোৱাটো গুৰুত্বপূৰ্ণ। মধ্যস্থতাকাৰী হিচাপে এজেন্টজনে কেৱল গ্ৰাহকক বীমাৰ চৰ্তাৱলীৰ সম্পূৰ্ণ, সঠিক আৰু স্পষ্ট হিচাপ প্ৰদান কৰাই নহয়, লগতে গ্ৰাহক এজনৰ থাকিব পৰা সন্দেহ বা প্ৰশ্নবিলাক বিচাৰিব আৰু স্পষ্ট কৰিব লাগিব।

### 2. কাৰ্যকৰী যোগাযোগৰ প্ৰতিবন্ধকতা

ওপৰোক্ত প্ৰক্ৰিয়াটোৰ প্ৰতিটো পদক্ষেপত কাৰ্যকৰী যোগাযোগৰ বাবে বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ বাধা উদ্ভৱ হ'ব পাৰে, যাৰ ফলত যোগাযোগ বিকৃত হ'ব পাৰে। প্ৰত্যাহ্বানটো হ'ল বাধাবোৰ কল্পনা কৰা, বুজি পোৱা আৰু আঁতৰ কৰা।

### নিজকে পৰীক্ষা কৰক 3

স্বাস্থ্যকৰ সম্পৰ্ক গঢ়ি তুলিবলৈ কি নচলে?

- I. আকৰ্ষণ
- II. বিশ্বাস
- III. যোগাযোগ
- IV. অপছন্দ

## D. অ-মৌখিক যোগাযোগ

এতিয়া আমি কিছুমান ধাৰণা চাওঁ আহক যিবোৰ এজেন্টে বুজিব লাগিব।

### গুৰুত্বপূৰ্ণ

#### 1. এটা উত্তম প্ৰথম প্ৰভাৱ পেলোৱা

সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকে এজন এজেন্টক তেওঁৰ চেহেৰা, শাৰীৰিক ভাষা, আচৰণ, পোছাক আৰু কথাৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি বিচাৰ কৰে। যিহেতু আকৰ্ষণ হৈছে সম্পৰ্কৰ প্ৰথম স্তম্ভ আৰু প্ৰথম প্ৰভাৱ দীঘলীয়া হয়, ভাল প্ৰথম প্ৰভাৱ পেলোৱাৰ বাবে কিছুমান পৰামৰ্শ তলত দিয়া হৈছে:

- i. **সদায় সময়মতে চলক।** কেইমিনিটমান সোনকালে উপস্থিত হোৱাৰ পৰিকল্পনা কৰক, সকলো ধাৰণাৰ সম্ভাৱ্য বিলম্বৰ বাবে সাজু হৈ থাকিব লাগে।
- ii. **নিজকে উপযুক্তভাৱে উপস্থাপন কৰক।**
  - ✓ বাহ্যিক ৰূপৰ দ্বাৰা সঠিক প্ৰথম প্ৰভাৱ সৃষ্টি কৰিব লাগে
  - ✓ সাক্ষাৎ বা অনুষ্ঠানৰ বাবে পোছাক উপযুক্ত হ'ব লাগিব
  - ✓ চেহেৰাটো পৰিষ্কাৰ আৰু পৰিপাটি হ'ব লাগিব – ভালদৰে চুলি আৰু দাড়ি কাটিব লাগিব, পৰিষ্কাৰ আৰু পৰিপাটি কাপোৰ, সুসজ্জিত আৰু পৰিপাটি মেক আপ।
- iii. এক উল্ল, আত্মবিশ্বাসী আৰু বিজয়ী হাঁহিয়ে এজন ব্যক্তি আৰু তেওঁৰ দৰ্শকক ইজনে সিজনে সৈতে স্বাচ্ছন্দ্যত ৰাখে।
- iv. **মুক্ত, আত্মবিশ্বাসী আৰু ইতিবাচক হোৱা**
  - ✓ শাৰীৰিক ভাষাই আত্মবিশ্বাস আৰু আত্ম-নিশ্চয়তা প্ৰক্ষেপ কৰিব লাগিব
  - ✓ ওখ হৈ থিয় হওঁক, হাঁহিব, চকুৰ সম্পৰ্ক স্থাপন কৰিব, দুট হেওঁচেকেৰে সম্ভাষণ জনাব
  - ✓ কিছু সমালোচনাৰ সন্মুখীন হৈও বা সভাখন আশা কৰা অনুসৰি ভালদৰে চলি নাথাকিলেও ইতিবাচক হৈ থকা
- v. **আন জনৰ প্ৰতি আগ্ৰহ** – আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ কথাটো হ'ল আন জনৰ প্ৰতি প্ৰকৃত আগ্ৰহী হোৱা।
  - ✓ এজন ব্যক্তি হিচাপে গ্ৰাহকৰ বিষয়ে জানিবলৈ কিছু সময় লওঁক
  - ✓ তেওঁ কোৱা কথাবোৰৰ প্ৰতি যত্নশীল আৰু মনোযোগ দিয়ক
  - ✓ সম্পূৰ্ণৰূপে বিদ্যমান হ'ব আৰু আপোনাৰ গ্ৰাহকৰ বাবে উপলব্ধ হ'ব
  - ✓ সাক্ষাৎকাৰৰ সময়ত নিজৰ মোবাইল ফোনত জড়িত নোহোৱা?

#### 2. শাৰীৰিক ভাষা

শাৰীৰিক ভাষা হৈছে চলাচল, ভঙ্গী, মুখৰ অভিব্যক্তি। আমি যিধৰণে কথা কওঁ, খোজ কাঢ়ো, বহো আৰু থিয় হওঁ, সেই সকলোৱে আমাৰ বিষয়ে, আৰু আমাৰ ভিতৰত কি ঘটি আছে কয়।

প্ৰায়ে কোৱা হয় যে মানুহে প্ৰকৃততে কোৱা কথাৰ মাত্ৰ সামান্য শতাংশহে শুনে। আমি যিবোৰ নকওঁ, সেইবোৰে আমাৰ বিষয়ে অধিক বেছিকৈ ক'ব পাৰে। অৱশ্যে, এজন ব্যক্তিয়ে ব্যক্তিজনৰ শাৰীৰিক ভাষাৰ বিষয়ে অতি সাৱধান হোৱা প্ৰয়োজন।

#### a) আত্মবিশ্বাস

আত্মবিশ্বাসী আৰু আত্ম-নিশ্চিত কেনেদৰে দেখা যাব লাগে তাৰ বিষয়ে ইয়াত কেইটামান পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে, যাৰ দ্বাৰা কাৰোবাক গুৰুস্থ সহকাৰে শূনাৰ ধাৰণা দিয়া হয়:

- ✓ ভঙ্গী – কান্ধ পিছলৈ ধৰি ওখ কৈ থিয় হৈ থকা।
- ✓ দৃঢ় চকুৰ সম্পৰ্ক – "হাঁহি থকা" মুখৰ সৈতে
- ✓ উদ্দেশ্যপূৰ্ণ আৰু ইচ্ছাকৃত ভঙ্গী

#### b) বিশ্বাস

- ✓ প্ৰায়ে, এজন বিক্ৰীকৰ্তাৰ কথা বোৰ বধিৰ কাণত পৰে কিয়নো দৰ্শকে তেওঁক বিশ্বাস নকৰে যদিহে – তেওঁৰ/ তাইৰ শাৰীৰিক ভাষাই নিশ্চয়তা নিদিয়ে যে তেওঁ/ তাই কি কয় তাৰ বিষয়ে তেওঁৰ আন্তৰিকতা আছে।

### 3. শূনা দক্ষতা

যোগাযোগ দক্ষতাৰ তৃতীয় সংহতি যাৰ বিষয়ে এজনে সজাগ হ'ব লাগিব আৰু অগ্ৰাধিকাৰ দিব লাগিব সেয়া হ'ল শূনাৰ দক্ষতা। এইবোৰ ব্যক্তিগত কাৰ্যকৰীতাৰ এক সুপৰিচিত নীতিক অনুসৰণ কৰে – 'বুজোৱাৰ আগতে প্ৰথমে বুজিবলৈ চেষ্টা কৰক'।

সক্ৰিয় শ্ৰৱণ হ'ল:

- ✓ প্ৰশ্ন সোধাৰ আগতে বক্তাক প্ৰতিটো কথা শেষ কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া
- ✓ কোনো প্ৰতিবাদী তৰ্কৰ সৈতে বক্তাক বাধা নিদিব
- ✓ ইয়াৰ বাবে আমি বাৰ্তাটোৰ ওপৰত চিন্তা কৰিব লাগিব পাৰে আৰু কি কোৱা হৈছিল স্পষ্ট কৰিবলৈ প্ৰশ্ন সুধিব লাগিব পাৰে
- ✓ মতামত প্ৰদান কৰাৰ আন এটা উপায় হ'ল বক্তাৰ কথাবোৰ সাৰাংশিত কৰা আৰু সময়ে সময়ে বা বাৰ্তালাপৰ শেষত পুনৰাবৃত্তি কৰা।

সক্ৰিয় ভাৱে শূনাৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় দক্ষতাবোৰ চাওঁ আহক:

#### a) এজনে শূনি আছে বুলি প্ৰদৰ্শন কৰা:

- ✓ উদাহৰণ স্বৰূপে এজনে এইবোৰ কৰিব পাৰে:



- ✓ মাজে মাজে মূৰ দুপিয়াওক আৰু হাঁহি দিয়ক
- ✓ খোলা ভঙ্গী এটা গ্ৰহণ কৰক আৰু আনজনক মুক্তভাৱে ক'বলৈ দিয়ক
- ✓ "মই বুজি পাইছোঁ", "মই দেখিছোঁ", "হয়" আৰু "উহ"ৰ দৰে সৰু মৌখিক মন্তব্য দিয়ক।

#### b) মনোযোগ দিয়া

এজনে বক্তাক অবিভক্ত মনোযোগ দিব লাগিব, আৰু তেওঁক স্বীকাৰ কৰিব লাগিব। মনোযোগ দিয়াৰ কিছুমান দিশ নিম্নলিখিত ধৰণৰ:

বক্তাক পোনপটীয়াকৈ চাওক

- ✓ বিভ্ৰান্তিকৰ চিন্তাবোৰ আঁতৰাই ৰাখক
- ✓ মানসিকভাৱে এটা খণ্ডন প্ৰস্তুত নকৰিব
- ✓ সকলো বাহ্যিক বিভ্ৰান্তি পৰিহাৰ কৰিব [উদাহৰণ স্বৰূপে, আপোনাৰ ম'বাইলটো নীৰৱ মোডত ৰাখিব]
- ✓ বক্তাৰ শাৰীৰিক ভাষা "শুনক"

#### c) ফিল্টাৰ আঁতৰোৱা:

আমি যি শুনো তাৰ বহুখিনি এজন ব্যক্তিৰ ব্যক্তিগত ফিল্টাৰৰ দ্বাৰা বিকৃত হ'ব পাৰে, যেনে এজনে বহন কৰা ধাৰণা, বিচাৰ আৰু বিশ্বাসৰ দ্বাৰা।

**বিচাৰ নকৰা ধৰণ:** যদি শ্রোতা বিচাৰমূলক হয়, আনকি তেওঁ বক্তাই কোৱা কথা শুনিলেও, তেওঁ কেৱল তেওঁৰ নিজস্ব পক্ষপাতমূলক দৃষ্টিভংগীৰ ব্যাখ্যা অনুসৰিহে বুজি পাব।

#### d) সহানুভূতিশীল শ্ৰৱণ:

সহানুভূতিৰ অৰ্থ হৈছে ধৈৰ্য্য সহকাৰে শুনা আৰু আন ব্যক্তিজনে কি ক'ব বিচাৰে তাক সম্পূৰ্ণ মনোযোগেৰে শ্ৰৱণ কৰা, আনকি এজনে ইয়াৰ সৈতে সন্মত নহলেও। বক্তাক গ্ৰহণযোগ্যতা প্ৰদৰ্শন কৰাটো গুৰুত্বপূৰ্ণ, সন্মতি নহয়।

#### e) সঠিকভাৱে সঁহাৰি দিয়া:

এজন বক্তাই কি কয় উপৰোৱাকৈ শুনাতকৈ সক্ৰিয় শ্ৰৱণে বহুত বেছি বুজাত সহায় কৰে। যোগাযোগটো কেৱল তেতিয়াহে সম্পূৰ্ণ কৰিব পাৰি যেতিয়া শ্রোতাই কোনো প্ৰকাৰে সঁহাৰি দিয়ে, শব্দ বা কাৰ্য্যৰ জৰিয়তে। বক্তাক সন্মানৰ সৈতে ব্যৱহাৰ কৰাটো নিশ্চিত কৰাৰ আৰু তিৰস্কাৰ নকৰাৰ বাবে কিছুমান নিয়ম অনুসৰণ কৰা প্ৰয়োজন।

এইবোৰৰ ভিতৰত আছে :

- ✓ আপোনাৰ সঁহাৰিৰ ক্ষেত্ৰত স্পষ্ট, মুক্ত আৰু সৎ হোৱা

- ✓ নিজৰ মতামত সন্মান সহকাৰে ব্যক্ত কৰা
- ✓ আন এজন ব্যক্তিক যেনেদৰে ব্যৱহাৰ কৰে, নিজৰ বাবেও তেনে ব্যৱহাৰ কৰাটো বিচৰা

### উদাহৰণ

**স্পষ্টতা বিচাৰি** - "মই উপলব্ধি কৰিছো যে আমি আমাৰ কিছুমান স্বাস্থ্য আঁচনিৰ লাভালাভৰ বিষয়ে স্পষ্ট কৰিব পৰা নাই। আপুনি আপোনাৰ সন্দেহ সুধি আমাক সহায় কৰিব পাৰিবনে?"

**বক্তাৰ সঠিক কথাবোৰ বৰ্ণনা কৰি** - "গতিকে, আপুনি কৈছে যে 'আমাৰ স্বাস্থ্য পৰিকল্পনাবোৰ পৰ্যাপ্ত আকৰ্ষণীয় নহয়' - মই আপোনাক সঠিকভাৱে বুজি পাইছো নে?"

### নিজকে পৰীক্ষা কৰক 4

নিম্নলিখিত কোনটো সক্ৰিয় শ্ৰৱণৰ উপাদান নহয়?

- I. ভাল মনোযোগ দিয়া
- II. অত্যন্ত বিচাৰশীল হোৱা
- III. সহানুভূতিশীল শ্ৰৱণ
- IV. উপযুক্ত ভাৱে সঁহাৰি দিয়া

### E. নৈতিক আচৰণ

শেহতীয়া বছৰবোৰত, অনুচিত আচৰণৰ বহুতো প্ৰতিবেদন আছে, আৰু সেইবোৰত ব্যৱসায়ত নৈতিক আচৰণৰ বিষয়ে গুৰুতৰ উদ্বেগ উত্থাপন কৰা হৈছে যাৰ ফলত বিশ্বাসঘাতকতা হয়।

ইয়াৰ ফলত দায়বদ্ধতা, কৰ্পোৰেট প্ৰশাসন, আৰু গ্ৰাহকসকলক বীমাৰ ক্ষেত্ৰত নিৰপেক্ষ ব্যৱহাৰ কৰাৰ দৰে ধাৰণাবোৰৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা হৈছে, যি ব্যৱসায়ত "নৈতিকতা"ৰ এক অংশ।

নিজৰ আগ্ৰহক আগভাগ দিয়াতো ভুল নহয়। কিন্তু আনৰ স্বার্থ হানিৰ মূল্যত এনে কৰাটো ভুল। অনৈতিক আচৰণ উদ্ভৱ হয় যেতিয়া আনৰ বাবে কোনো উদ্বেগ নাথাকে আৰু নিজৰ বাবে উচ্চ চিন্তা থাকে।

**বীমা হৈছে বিশ্বাসৰ ব্যৱসায়।** বিশ্বাস ভংগ কৰাটো প্ৰৱঞ্চনাৰ সমান। যেতিয়া তেওঁলোকক বীমা ক্ৰয় কৰিবলৈ প্ৰলোভিত কৰাৰ বাবে সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকক ভুল তথ্য দিয়া হয়, বা যদি প্ৰদান কৰা বীমাই গ্ৰাহকৰ নিৰ্দিষ্ট প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণ নকৰে, তেতিয়া কথাবোৰ বেয়া হয়।

আই.আৰ.ডি.এ.আই.- (IRDAI)য়ে বিভিন্ন নিয়মাৱলীত উল্লেখ কৰা নৈতিকতা সংহিতা, নৈতিক আচৰণৰ দিশত নিৰ্দেশিত। কেৱল ইয়াক জনাটোৱেই যথেষ্ট নহয়। বীমাকৰ্তা আৰু

তেওঁলোকৰ প্ৰতিনিধিসকলৰ বাবে অধিক গুৰুত্বপূৰ্ণ হ'ল সম্ভাৱ্য গ্ৰাহক/ আঁচনি ধাৰকৰ স্বাৰ্থ সদায় প্ৰাথমিক হিচাপে ৰখা।

**বিশেষত্বসমূহ:** নৈতিক আচৰণৰ কিছুমান বিশেষত্ব হৈছে:

- গ্ৰাহকৰ সৰ্বশ্ৰেষ্ঠ স্বাৰ্থক নিজৰ প্ৰত্যক্ষ বা পৰোক্ষ লাভালাভৰ ওপৰত ৰখা
- গ্ৰাহকৰ বিষয়ৰ সৈতে সম্পৰ্কিত সকলো ব্যৱসায়িক আৰু ব্যক্তিগত তথ্য, আটাইতকৈ নিখুঁত আত্মবিশ্বাসত ৰখা আৰু ইয়াক বিশেষাধিকাৰ হিচাপে মান্যতা দিয়া।
- গ্ৰাহকসকলক সত্ত্বে সিদ্ধান্ত ল'বলৈ সক্ষম কৰিবলৈ সকলো তথ্য সম্পূৰ্ণ আৰু পৰ্যাপ্ত ভাৱে প্ৰকাশ কৰা

নিম্নলিখিত পৰিস্থিতিবোৰত নৈতিকতাৰ সৈতে আপোচ কৰাৰ সম্ভাৱনা থাকিব পাৰে:

- দুটা আঁচনিৰ মাজত বাছনি কৰিব লাগিলে, এটাই আনটোতকৈ যথেষ্ট কম প্ৰিমিয়াম বা কমিছন দিলে
- চলি থকা আঁচনি এখন বন্ধ কৰাৰ পৰামৰ্শ দিয়া আৰু নতুন আঁচনি এখন উলিওৱাৰ প্ৰলোভন
- বীমাকৰ্তাৰ স্ত্ৰাত এনে পৰিস্থিতিৰ বিষয়ে অৱগত হ'লে, যিয়ে গ্ৰাহক বা হিতাধিকাৰীসকলৰ দাবীৰ স্বাৰ্থত বিৰূপ প্ৰভাৱ পেলাব পাৰে।

### নিজকে পৰীক্ষা কৰক 5

নিম্নলিখিত কোনটো নৈতিক আচৰণৰ বিশেষত্ব নহয়?

- গ্ৰাহকসকলক এক সত্ত্বে সিদ্ধান্ত ল'বলৈ সক্ষম কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত তথ্য প্ৰকাশ কৰা
- গ্ৰাহকৰ ব্যৱসায় আৰু ব্যক্তিগত তথ্যৰ গোপনীয়তা বজাই ৰখা
- গ্ৰাহকৰ স্বাৰ্থতকৈ নিজস্ব স্বাৰ্থক আগুৱাই নিয়া
- নিজস্ব স্বাৰ্থতকৈ গ্ৰাহকৰ স্বাৰ্থক আগত ৰখা

### সাৰাংশ

- অন্যান্য সামগ্ৰীৰ তুলনাত বীমাৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহক সেৱা আৰু সম্পৰ্কৰ ভূমিকা অধিক গুৰুত্বপূৰ্ণ।
- সেৱাৰ মানদণ্ডৰ পাঁচটা মুখ্য সূচকৰ ভিতৰত আছে নিৰ্ভৰযোগ্যতা, সঁহাৰি, নিশ্চয়তা, সহানুভূতি আৰু মূৰ্ত (বোধগম্য)।
- গ্ৰাহকৰ জীৱনজোৰা মূল্যক এনেদৰে বুজিব পাৰি যে এক দীঘলীয়া সময়ৰ বাবে গ্ৰাহকৰ সৈতে এক সুন্দৰ সম্পৰ্ক গঢ়ি তোলাৰ পৰা প্ৰাপ্ত কৰিব পৰা অৰ্থনৈতিক লাভালাভৰ যোগফল।
- গ্ৰাহক সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত বীমা এজেন্ট এজনৰ ভূমিকা সম্পূৰ্ণৰূপে গুৰুত্বপূৰ্ণ।

- e) সক্রিয় শ্ৰৱণত অন্তৰ্ভুক্ত থাকে মনোযোগ দিয়া, মতামত প্ৰদান কৰা আৰু সঠিক ভাৱে সঁহাৰি দিয়া।
- f) নৈতিক আচৰণত গ্ৰাহকৰ স্বাৰ্থক নিজৰ স্বাৰ্থতকৈ আগত ৰখা অন্তৰ্ভুক্ত থাকে।
- 

### মূল শব্দাৱলী

- a) সেৱাৰ মানদণ্ড
- b) সহানুভূতি
- c) শাৰীৰিক ভাষা
- d) সক্রিয় শ্ৰৱণ
- e) নৈতিক আচৰণ
- 

### নিজকে পৰীক্ষা কৰাৰ উত্তৰ

- উত্তৰ 1 - সঠিক বিকল্পটো হৈছে III.
- উত্তৰ 2 - সঠিক বিকল্পটো হৈছে III.
- উত্তৰ 3 - সঠিক বিকল্পটো হৈছে IV.
- উত্তৰ 4 - সঠিক বিকল্পটো হৈছে II.
- উত্তৰ 5 - সঠিক বিকল্পটো হৈছে III.
-

## অধ্যায় C-09

### অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী

#### অধ্যায় পৰিচয়

বীমা উদ্যোগ মূলতঃ এটা সেৱা উদ্যোগ য'ত গ্ৰাহকৰ প্ৰত্যাশা নিৰন্তৰ বাঢ়ি আহিছে। সেৱাৰ মানদণ্ডৰ ওপৰত অসন্তুষ্টি আছে। আধুনিক প্ৰযুক্তিৰ ব্যৱহাৰৰ দ্বাৰা গ্ৰাহক সেৱাৰ স্তৰত নিৰন্তৰ সামগ্ৰী উদ্ভাৱন আৰু গুৰুত্বপূৰ্ণ উন্নতি হোৱা স্বত্বেও, গ্ৰাহকৰ অসন্তুষ্টি আৰু দুৰ্বল প্ৰতিচ্ছবিৰ ক্ষেত্ৰত উদ্যোগটো বেকাকৈ ক্ষতিগ্ৰস্ত হয়। চৰকাৰ আৰু নিয়ন্ত্ৰকে পৰিস্থিতি উন্নত কৰাৰ বাবে কেইবাটাও পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰিছে।

আঁচনিধাৰকৰ স্বাৰ্থসুৰক্ষাৰ ওপৰত আই.আৰ.ডি.এ.আই. (IRDAI) নিয়মাৱলী 2017-ত নিৰ্দেশ দিয়া হৈছে যে আঁচনিধাৰকসকলৰ স্বাৰ্থৰ সুৰক্ষাৰ বাবে প্ৰতিজন বীমাকৰ্তাৰ নিজা বোৰ্ড অনুমোদিত আঁচনি থাকিব য'ত এইবোৰ অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব

- i. প্ৰদান কৰা বিভিন্ন সেৱাৰ বাবে টাৰ্ন এৰাউণ্ড টাইম সহ সেৱাৰ মাপকাঠি।
- ii. অভিযোগৰ দ্ৰুত সমাধানৰ প্ৰক্ৰিয়া।

#### শিকাৰ ফলাফল

- A. অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী
- B. অৰ্থগু অভিযোগ ব্যৱস্থাপনা প্ৰণালী (IGMS)
- C. উপভোক্তা আদালত
- D. উপভোক্তা বিবাদ নিষ্পত্তি সংস্থাসমূহ
- E. বীমা লোকপাল
- F. তথ্যৰ অধিকাৰ

## A. অভিযোগ নিষ্পত্তি

যেতিয়া গ্ৰাহকৰ এটা অভিযোগ থাকে, সেই কাৰ্য্যত বেছি অগ্ৰাধিকাৰ দিব লাগে। মনত ৰাখিব যে অভিযোগ এটাৰ ক্ষেত্ৰত, সেৱা বিফল হোৱাৰ বাবে গ্ৰাহক খঙত আছে। এইটো কেৱল কাহিনীটোৰ এটা অংশ।

বহুসময়ত, গ্ৰাহকসকল বিচলিত হয় কিয়নো তেওঁলোকে পৰিস্থিতিটো ভুলকৈ বুজি পায়। সকলো সেৱা বিফলতাৰ ফলত দুই প্ৰকাৰৰ অনুভূতি হয়:

1. বীমাকৰ্তাই অন্যায় কৰা বুলি অনুভৱ কৰা (প্ৰতাৰিত হোৱাৰ অনুভৱ)
2. আঘাতপ্ৰাপ্ত আত্মগৰ্বৰ অনুভৱ (দেখিবলৈ আৰু সবু অনুভৱ কৰোৱা)

গ্ৰাহকসকলে গুৰুত্ব পাব বিচাৰে আৰু এই পৰিস্থিতিত মানুহৰ স্পৰ্শ গুৰুত্বপূৰ্ণ। প্ৰথমে এজন পেছাদাৰী বীমা উপদেষ্টা হিচাপে, এজেন্টজনে এনে অভিযোগৰ পৰিস্থিতি আহিব নিদিয়। তেওঁ বিষয়টো কোম্পানীৰ উপযুক্ত বিষয়াৰ সৈতে আলোচনা কৰে।

এটা অভিযোগ গ্ৰাহকৰ সম্পৰ্কত এক গুৰুত্বপূৰ্ণ "সত্যৰ মুহূৰ্ত্ত"। যদি এজেন্ট/কোম্পানীয়ে স্থিতি স্পষ্ট কৰিবলৈ পৰিস্থিতিটো ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে, পৰিস্থিতিটোৱে প্ৰকৃততে গ্ৰাহকৰ আনুগত্য বঢ়াব পাৰে।

**মনত ৰাখিব, কোম্পানীৰ আন কোনোৱে গ্ৰাহকৰ সমস্যাক এজন এজেন্টৰ দৰে বুজিব নোৱাৰে।**

আপত্তি/ অভিযোগবোৰে আমাক গ্ৰাহকৰ স্বাৰ্থৰ বাবে আমি কিমান যত্ন লওঁ তাক দেখুৱাবলৈ সুযোগ দিয়ে। সেইবোৰ প্ৰকৃততে সেই স্তম্ভ যাৰ ওপৰত এজন বীমা এজেন্টে সদৃষ্টি আৰু ব্যৱসায় গঢ়ি তোলে। মুখৰ কথাই (ভাল/ বেয়া) বিক্ৰী আৰু সেৱাত এক গুৰুত্বপূৰ্ণ ভূমিকা পালন কৰে।

অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ প্ৰক্ৰিয়াটো প্ৰতিটো আঁচনি দস্তাবেজৰ শেষত বিতংভাৱে দিয়া হয়। এইটো গ্ৰাহকৰ দৃষ্টিগোচৰ কৰাব লাগে। নিয়মাৱলী অনুসৰি, আঁচনি ধাৰকৰ যিকোনো অভিযোগ প্ৰথমে বীমাকৰ্তাৰ অভিযোগ কোষলৈ প্ৰেৰণ কৰিব লাগে। যদি ইয়াক সন্তোষজনকভাৱে সমাধান কৰা নহয়, অভিযোগকাৰীয়ে ইন্টিগ্ৰেটেড(অথও)অভিযোগ ব্যৱস্থাপনা প্ৰণালীৰ জৰিয়তে নিয়ামকৰ কাষ চাপিব পাৰে।

## B. ইন্টিগ্ৰেটেড (অথও) অভিযোগ ব্যৱস্থাপনা প্ৰণালী (IGMS)

প্ৰতি বীমাকৰ্তাৰ নিজা অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী আছে। বীমা কোম্পানীবোৰৰ সকলো সঞ্চালন/ নিয়ন্ত্ৰণ/ কৰ্পোৰেট কাৰ্যালয়ত অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া আছে। আঁচনিধাৰক এজনে যিকোনো অভিযোগৰ বাবে পোনপটীয়াকৈ তেওঁলোকৰ কাষ চাপিব পাৰে।

আই.আৰ.ডি.এ.আই.- ( IRDAI) য়ে এক অথও অভিযোগ ব্যৱস্থাপনা প্ৰণালী (আই.জি.এম.এছ.) (IGMS) আৰম্ভ কৰিছে যি এক অনলাইন উপভোক্তা অভিযোগ পঞ্জীয়ন প্ৰণালী হিচাপে কাম কৰে। বীমাকৰ্তাসকলে আইআৰডিএআইৰ (IRDAI) আইজিএমএছ(IGMS) সৈতে একত্ৰিত কৰা প্ৰণালীটোত তেওঁলোকে প্ৰাপ্ত কৰা সকলো

অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিব লাগে। আইজিএমএছ(IGMS) আইআৰডিএআইক(IRDAI) উদ্যোগটোত অভিযোগ নিষ্পত্তি নিৰীক্ষণ কৰাত সহায় কৰে আৰু বীমা অভিযোগ তথ্যৰ এক কেন্দ্ৰীয় ভঁৰাল হিচাপেও কাম কৰে।

আঁচনিধাৰকে যিকোনো অভিযোগৰ বাবে প্ৰথমে সংশ্লিষ্ট বীমাকৰ্তাৰ ওচৰলৈ আহিব পাৰে। যদি তেওঁ বীমাকৰ্তাৰ পৰা কোনো সঁহাৰি প্ৰাপ্ত নকৰে বা প্ৰাপ্ত সঁহাৰি/সম্পাদনত তেওঁ সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে তেওঁ আইজিএমএছ(IGMS) ৰ অধীনত নিয়ামকৰ ওচৰলৈ যাব পাৰে। অভিযোগ পঞ্জীয়ন প্ৰক্ৰিয়াত দুটা পদক্ষেপ অন্তৰ্ভুক্ত থাকে - (i) এজনৰ আঁচনিৰ বিৱৰণ প্ৰতিষ্ঠা কৰি নিজক পঞ্জীয়ন কৰা আৰু (ii) এজনৰ অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰা আৰু অভিযোগৰ স্থিতি চোৱা। অভিযোগবোৰ তেতিয়া সংশ্লিষ্ট বীমা কোম্পানীলৈ প্ৰেৰণ কৰা হয় আৰু আইআৰডিএআইয়ে(IRDAI) অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰাত সহায় কৰে।

আইজিএমএছ(IGMS) অভিযোগ আৰু সেইবোৰৰ নিষ্পত্তিৰ বাবে লোৱা সময় অনুসৰণ কৰে। অভিযোগবোৰ নিম্নলিখিত ইউআৰএলত(URL) পঞ্জীয়ন কৰিব পাৰি:  
[http://www.policyholder.gov.in/Integrated\\_Grievance\\_Management.aspx](http://www.policyholder.gov.in/Integrated_Grievance_Management.aspx)

### C. উপভোক্তা সুৰক্ষা

**উপভোক্তা সুৰক্ষা আইন, 2019:** 1986 চনৰ এই মূল আইনখন "গ্ৰাহকৰ স্বার্থৰ উন্নত সুৰক্ষা প্ৰদান কৰিবলৈ আৰু গ্ৰাহকৰ বিবাদ নিষ্পত্তিৰ বাবে উপভোক্তা পৰিষদ আৰু অন্যান্য কৰ্তৃপক্ষ স্থাপনৰ ব্যৱস্থা কৰিবলৈ" গৃহীত কৰা হৈছিল। আইনখন উপভোক্তা সুৰক্ষা (সংশোধনী) আইন, 2002 আৰু পিছত 2019-ৰ দ্বাৰা সংশোধন কৰা হৈছিল। আইনখনত প্ৰদান কৰা কিছুমান সংজ্ঞা নিম্নলিখিত ধৰণৰ:

"সেৱা"ৰ অৰ্থ হৈছে যিকোনো বিৱৰণৰ সেৱা যাক সাম্ভাব্য ব্যৱহাৰকাৰীসকলৰ বাবে উপলব্ধ কৰা হয় আৰু ইয়াত অন্তৰ্ভুক্ত থাকে বেংকিং, বিত্তীয়, বীমা, পৰিবহন, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ, বৈদ্যুতিক বা অন্যান্য শক্তিৰ যোগান, আহাৰ বা বাসস্থান বা দুয়োটা, গৃহ নিৰ্মাণ, মনোৰঞ্জন আদিৰ সৈতে সম্পৰ্কিত সুবিধাৰ ব্যৱস্থা। বীমাক সেৱা হিচাপে অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হয়। অৱশ্যে, "সেৱা"ত বিনামূলীয়াকৈ বা ব্যক্তিগত সেৱাৰ চুক্তিৰ অধীনত কোনো সেৱা প্ৰদান কৰা অন্তৰ্ভুক্ত নহয়।

"উপভোক্তা"ৰ অৰ্থ হৈছে যিকোনো ব্যক্তি যি

- ✓ মাননি দি সামগ্ৰী ক্ৰয় কৰে। ইয়াত এনে সামগ্ৰীৰ যিকোনো ব্যৱহাৰকাৰী অন্তৰ্ভুক্ত থাকে। (ইয়াত এনে সামগ্ৰী পুনৰ বিক্ৰী বা কোনো বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যৰ বাবে প্ৰাপ্ত কৰা ব্যক্তি অন্তৰ্ভুক্ত নহয়) বা
- ✓ মাননি দি যিকোনো সেৱা ভাড়া কৰে বা লাভ কৰে। ইয়াত এনে সেৱাৰ হিতাধিকাৰী অন্তৰ্ভুক্ত আছে। (ইয়াত কোনো বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যৰ বাবে এনে সেৱা প্ৰাপ্ত কৰা কোনো ব্যক্তি অন্তৰ্ভুক্ত নহয়।)

"ক্রটি"ৰ অৰ্থ হৈছে যিকোনো দোষ, খুঁত, আধৰুৱা, নিম্নস্তৰৰ গুণগত মান, প্ৰকৃতি আৰু প্ৰকাৰৰ বিফলতা যাক যিকোনো আইনৰ দ্বাৰা বা অধীনত বজাই ৰাখিব লাগে বা কোনো চুক্তি অনুসৰি বা যিকোনো সেৱাৰ সন্দৰ্ভত কোনো ব্যক্তিয়ে কৰিব লাগে।

**"অভিযোগ"ৰ অৰ্থ হৈছে অভিযোগকাৰী এজনে লিখিতভাৱে কৰা যিকোনো আপত্তি যে:**

- ✓ এক অন্যায় বাণিজ্য প্ৰথা বা প্ৰতিবন্ধক বাণিজ্য প্ৰথা গ্ৰহণ কৰা হৈছে
- ✓ তেওঁ ক্ৰয় কৰা সামগ্ৰীবোৰ এক বা একাধিক ক্ৰটিত ভুগি আছে
- ✓ তেওঁৰ দ্বাৰা ভাড়া লোৱা বা প্ৰাপ্ত কৰা সেৱাবোৰ যিকোনো ক্ষেত্ৰত অপূৰ্ণ
- ✓ মূল্য আইনৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত বা পেকেজত প্ৰদৰ্শিত মূল্যতকৈ অধিক মূল্য লোৱা
- ✓ এনে সামগ্ৰীৰ ব্যৱহাৰৰ সমল, পদ্ধতি আৰু প্ৰভাৱ সম্পৰ্কে ব্যৱসায়ীয়ে তথ্য প্ৰদৰ্শন কৰাৰ প্ৰয়োজন হোৱা যিকোনো আইনৰ ব্যৱস্থা উলংঘা কৰি সামগ্ৰী ব্যৱহাৰ কৰিলে জীৱন আৰু সুৰক্ষাৰ বাবে বিপদজনক হ'ব, সেইবোৰ জনসাধাৰণক বিক্ৰী কৰাৰ বাবে আগবঢ়োৱা হৈছে।

**"উপভোক্তা বিবাদ"ৰ অৰ্থ হৈছে এক বিবাদ য'ত যিজন ব্যক্তিৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ কৰা হৈছে, তেওঁ অভিযোগটোত সন্নিবিষ্ট অভিযোগবোৰ অস্বীকাৰ আৰু বিৰোধিতা কৰে।**

#### **D. উপভোক্তা বিবাদ নিষ্পত্তি সংস্থাসমূহ**

জিলা, ৰাজ্যিক আৰু ৰাষ্ট্ৰীয় পৰ্যায়ত উপভোক্তা বিবাদ নিষ্পত্তি সংস্থা স্থাপন কৰা হয়।

##### **i. জিলা উপভোক্তা বিবাদ নিষ্পত্তি আয়োগ**

- ✓ জিলা উপভোক্তা বিবাদ নিষ্পত্তি আয়োগৰ (জিলা আয়োগ) অভিযোগ বোৰ স্বীকাৰ কৰাৰ অধিকাৰ আছে, য'ত সামগ্ৰী বা সেৱাৰ মূল্য 1 কোটি টকাৰ অধিক নহয়। জিলা আয়োগৰ এখন অসামৰিক আদালতৰ ক্ষমতা আছে।

##### **ii. ৰাজ্যিক উপভোক্তা বিবাদ নিষ্পত্তি আয়োগ**

- ✓ ৰাজ্যিক উপভোক্তা বিবাদ নিষ্পত্তি আয়োগৰ (ৰাজ্যিক আয়োগ)ৰ অভিযোগবোৰ স্বীকাৰ কৰাৰ মূল অধিকাৰ আছে য'ত সামগ্ৰী/সেৱা আৰু ক্ষতিপূৰণৰ মূল্য, যদি কোনো দাবী 1 কোটি টকা অতিক্ৰম কৰে কিন্তু 10 কোটি টকাৰ অধিক নহয়।
- ✓ জিলা আয়োগৰ পৰা আপীল গ্ৰহণ কৰাৰ বাবে ইয়াৰ আপীল আৰু পৰ্যৱেশক ক্ষেত্ৰাধিকাৰ আছে।
- ✓ অন্যান্য ক্ষমতা আৰু কৰ্তৃত্ব জিলা আয়োগৰ দৰে একে।

##### **iii. ৰাষ্ট্ৰীয় উপভোক্তা বিবাদ নিষ্পত্তি আয়োগ**

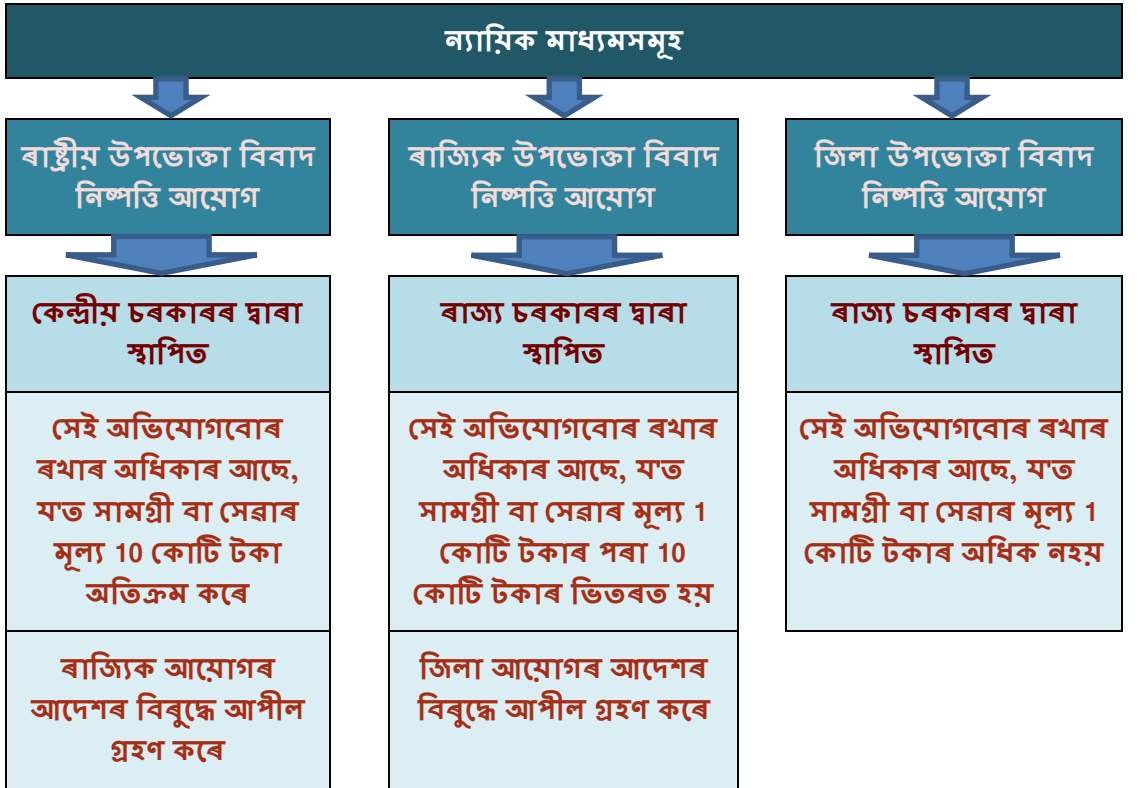
- ✓ ৰাষ্ট্ৰীয় উপভোক্তা বিবাদ নিষ্পত্তি আয়োগ (ৰাষ্ট্ৰীয় আয়োগ) হৈছে আইনখনৰ অধীনত স্থাপিত চূড়ান্ত কৰ্তৃত্ব।



- ✓ বিবাদৰ অভিযোগ স্বীকাৰ কৰাৰ বাবে ইয়াৰ মূল অধিকাৰ আছে, য'ত সামগ্ৰী/সেৱা আৰু দাবী কৰা ক্ষতিপূৰণ 10 কোটি টকা অতিক্ৰম কৰে।
- ✓ ৰাজ্যিক আয়োগে প্ৰদান কৰা আদেশৰ পৰা আপীল শুনিবলৈ ইয়াৰ আপীল ৰ লগতে পৰ্যৱেশকৰ ক্ষেত্ৰাধিকাৰ আছে।

জিলা আয়োগ, ৰাজ্যিক আয়োগ বা ৰাষ্ট্ৰীয় আয়োগে দিয়া প্ৰতিটো আদেশ ইয়াৰ দ্বাৰা একে ধৰণে বলবৎ কৰা হ'ব যেন এয়া আদালতৰ দ্বাৰা ইয়াৰ আগত এটা গোচৰত দিয়া হুকুম। ৰাষ্ট্ৰীয় আয়োগৰ আদেশৰ বিৰুদ্ধে কেৱল উচ্চতম ন্যায়ালয়ত হে আপীল কৰিব লাগিব।

### নক্সা 1: উপভোক্তা বিবাদ নিষ্পত্তিৰ বাবে চেনেলসমূহ



#### a) অভিযোগ দাখিল কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া

ওপৰোক্ত তিনিওটা সংস্থাত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়াটো অতি সৰল। ৰাজ্যিক আয়োগ বা ৰাষ্ট্ৰীয় আয়োগৰ সন্মুখত অভিযোগ দাখিল কৰা বা আপীল দাখিল কৰাৰ বাবে কোনো মাচুল নাই। অভিযোগটো অভিযোগকাৰীয়ে নিজে বা তেওঁৰ কৰ্তৃপ্ৰাপ্ত এজেন্টৰ দ্বাৰা দাখিল কৰিব পাৰে। ইয়াক ব্যক্তিগতভাৱে দাখিল কৰিব পাৰি বা আনকি ডাকযোগে প্ৰেৰণ কৰিব পাৰি। মন কৰিব লাগে যে অভিযোগ দাখিল কৰাৰ উদ্দেশ্যে কোনো অধিবক্তাৰ প্ৰয়োজন নাই।

#### b) উপভোক্তা আয়োগৰ আদেশ

যদি আয়োগ সন্তুষ্ট হয় (ক) যে প্রস্তুত থকা সামগ্ৰীবোৰত অভিযোগত উল্লেখ কৰা ক্ৰটি আছে বা (খ) সেৱাবোৰৰ বিষয়ে অভিযোগ প্রমাণিত হৈছে; তেতিয়া আয়োগে বিপৰীত পক্ষক নিম্নলিখিত যিকোনো এটা কৰিবলৈ নিৰ্দেশ জাৰী কৰিব পাৰে:

- i. অভিযোগকাৰীয়ে পৰিশোধ কৰা মূল্য (বা বীমাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰিমিয়াম) আৰু/বা অভিযোগকাৰীয়ে পৰিশোধ কৰা মাচুল ঘূৰাই দিবলৈ
- ii. বিপৰীত পক্ষৰ অৱহেলাৰ বাবে গ্ৰাহকৰ হোৱা যিকোনো ক্ষতি বা আঘাতৰ বাবে গ্ৰাহকসকলক ক্ষতিপূৰণৰ পৰিমাণ প্ৰদান কৰা।
- iii. প্রস্তুত থকা সেৱাবোৰৰ ক্ৰটি বা ক্ৰটিবোৰ আঁতৰ কৰিবলৈ।
- iv. অনুচিত বাণিজ্য প্ৰথা বা প্ৰতিবন্ধক বাণিজ্য প্ৰথা বন্ধ কৰা বা সেইবোৰ পুনৰাবৃত্তি নকৰা
- v. অভিযোগকাৰীসকলৰ বাবে পৰ্যাপ্ত ব্যয় যোগান ধৰা।

### c) অভিযোগৰ প্ৰকৃতি

বীমা ব্যৱসায় সম্পৰ্কীয় তিনিটা আয়োগৰ সৈতে বেছিভাগ উপভোক্তা বিবাদ নিম্নলিখিত মুখ্য শ্ৰেণীবোৰত পৰে:

- i. দাবীৰ নিষ্পত্তিত পলম
- ii. দাবীৰ নিষ্পত্তি নোহোৱা
- iii. দাবীৰ প্ৰত্যখ্যান
- iv. লোকচানৰ পৰিমাণ বা পৰিমাণ
- v. আঁচনিৰ নিয়মাৱলী, চৰ্তাৱলী ইত্যাদি।

## E. বীমা লোকপাল

বীমা নিয়ামক আৰু উন্নয়ন কৰ্তৃপক্ষ আইন, 1999-ৰ ক্ষমতাৰ অধীনত কেন্দ্ৰীয় চৰকাৰে 25 এপ্ৰিল 2017 তাৰিখে চৰকাৰী গেজেটত প্ৰকাশিত এক জাননীৰ দ্বাৰা বীমা লোকপাল নিয়ম 2017 প্ৰস্তুত কৰিছিল।

বীমা সম্পৰ্কীয় নিয়মবোৰ সকলো বীমাকৰ্তা আৰু তেওঁলোকৰ এজেন্ট আৰু মধ্যস্থতাকাৰীসকলৰ বাবে বীমাৰ সকলো ব্যক্তিগত শ্ৰেণী, গোট বীমা আঁচনি, একমাত্ৰ স্বত্বাধিকাৰী আৰু ক্ষুদ্ৰ উদ্যোগলৈ জাৰী কৰা আঁচনিৰ সন্দৰ্ভত প্ৰযোজ্য হয়। [ব্যক্তিগত শ্ৰেণীৰ অৰ্থ হৈছে কৰ্পোৰেট প্ৰতিষ্ঠানবোৰক বিক্ৰী কৰা বীমাৰ বিপৰীতে ব্যক্তিগত ক্ষমতাত লোৱা বীমা।] (ক) আই.আৰ.ডি.এ.আই.- (IRDAI)য়ে নিৰ্ধাৰিত কৰা সময়ৰ পিছত দাবীনিষ্পত্তিত বিলম্ব, (খ) বীমাকৰ্তাৰ দ্বাৰা দাবীৰ আংশিক বা সম্পূৰ্ণ প্ৰত্যখ্যান, (গ) বীমা আঁচনিৰ ক্ষেত্ৰত পৰিশোধ কৰা বা পৰিশোধ কৰিবলগা প্ৰিমিয়ামৰ বিষয়ে বিবাদ, (ঘ) আঁচনি দস্তাবেজ বা আঁচনি চুক্তিত যিকোনো সময়তে আঁচনিৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী ভুল কৈ উপস্থাপন কৰা, (ঙ) বীমা আঁচনিৰ আইনী নিৰ্মাণ যি দাবী প্ৰভাৱিত কৰে; আৰু (চ)

বীমাকৰ্তা আৰু তেওঁলোকৰ এজেণ্ট আৰু মধ্যস্থতাকাৰীৰ বিৰুদ্ধে আঁচনি সেৱা আৰু সম্পৰ্কিত অভিযোগ।

- a) জীৱন বীমা আঁচনি, স্বাস্থ্য বীমা আঁচনি সহ সাধাৰণ বীমা আঁচনি জাৰী কৰা যি প্ৰস্তাৱকৰ দ্বাৰা দাখিল কৰা প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ নহয়।
- b) জীৱন বীমা আৰু স্বাস্থ্য বীমাসহ সাধাৰণ বীমাত প্ৰিমিয়াম প্ৰাপ্ত কৰাৰ পিছত বীমা আঁচনি জাৰী নকৰা আৰু
- c) আন কোনো বিষয় যি বীমা আইন, 1938 বা আই.আৰ.ডি.এ.আই. (IRDAI)-য়ে সময়ে সময়ে জাৰী কৰা নিয়মাৱলী, চাৰ্কুলাৰ, নিৰ্দেশনা বা নিয়মাৱলী বা আঁচনি চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী, উলংঘন কৰে যদিহে সেইবোৰ ধাৰা (ক)ৰ পৰা (চ)লৈকে উল্লেখ কৰা বিষয়বোৰৰ সৈতে সম্পৰ্কিত।

এই নিয়মবোৰৰ উদ্দেশ্য হৈছে ওপৰত উল্লেখ কৰা সকলো ধৰণৰ অভিযোগ, উচিত ব্যয়সাপেক্ষ আৰু নিৰপেক্ষ প্ৰকাৰে সমাধান কৰা।

**লোকপালে, বীমাকৃত আৰু বীমাকৰ্তাৰ পাৰস্পৰিক চুক্তিৰ দ্বাৰা প্ৰসংগৰ চৰ্তাৱলীৰ ভিতৰত মধ্যস্থতাকাৰী আৰু পৰামৰ্শদাতা হিচাপে কাম কৰিব পাৰে।**

**লোকপালৰ চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত, অভিযোগটো গ্ৰহণ কৰিব নে নাকচ কৰিব সেই বিষয়ত।**

#### **a) লোকপালৰ ওচৰত অভিযোগ**

লোকপালৰ ওচৰত কৰা যিকোনো অভিযোগ লিখিতভাৱে হ'ব লাগে, আৰু বীমাকৃত বা তেওঁৰ আইনী উত্তৰাধিকাৰী, মনোনীত ব্যক্তি বা আৱণ্টনকাৰীৰ দ্বাৰা স্বাক্ষৰ কৰিব লাগিব, আৰু এজন লোকপালক সম্বোধন কৰিব লাগিব যাৰ অধিকাৰক্ষেত্ৰৰ ভিতৰত, বীমাকৰ্তাৰ এটা শাখা/কাৰ্যালয় আছে। ইয়াত অভিযোগক জন্ম দিয়া তথ্য, সহায়ক নথিপত্ৰ, অভিযোগকাৰীৰ ক্ষতিৰ প্ৰকৃতি আৰু পৰিমাণ আৰু বিচৰা সকাহ উল্লেখ থাকিব লাগে।

#### **লোকপালৰ ওচৰত অভিযোগ কৰিব পাৰি যদি:**

- i. অভিযোগকাৰীয়ে বীমা কোম্পানীক আগতে লিখিতভাৱে উপস্থাপন কৰিছিল আৰু:
  - ✓ বীমা কোম্পানীয়ে অভিযোগটো নাকচ কৰিছিল বা
  - ✓ বীমাকৰ্তাই অভিযোগ প্ৰাপ্ত কৰাৰ এমাহৰ ভিতৰত অভিযোগকৰ্তাই কোনো উত্তৰ পোৱা নাছিল।
- ii. বীমাকৰ্তাই দিয়া উত্তৰত অভিযোগকাৰী সন্তুষ্ট নহয়
- iii. বীমা কোম্পানীয়ে প্ৰত্যখ্যান কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা এবছৰৰ ভিতৰত অভিযোগটো কৰা হয়
- iv. অভিযোগটো কোনো আদালত বা উপভোক্তা আয়োগ বা মধ্যস্থতাত বিচাৰাধীন নহয়
- v. দাবী কৰা ব্যয়সহ দাবীৰ মূল্য 30 লাখ টকাৰ ওপৰত নহয়।

## b) লোকপালৰ পৰামৰ্শ

লোকপালে অভিযোগকাৰী আৰু বীমা কোম্পানী দুয়োকে অভিযোগৰ প্ৰতিলিপি প্ৰেৰণ কৰিব। লোকপালে অভিযোগ প্ৰাপ্ত হোৱাৰ এমাহৰ ভিতৰত তেওঁৰ পৰামৰ্শ দিব।

## c) লোকপালৰ ৰায়/ত্ৰুকুম

মধ্যস্থতাৰ দ্বাৰা বিবাদটো নিষ্পত্তি কৰিব পাৰি। যদি এয়া সম্ভৱ নহয়, লোকপালে বীমাকৃতক এটা ৰায় প্ৰদান কৰিব যিটো তেওঁ উচিত বুলি ভাবে আৰু সেয়া তেওঁ অভিযোগকাৰীৰ পৰা সকলো প্ৰয়োজনীয়তা প্ৰাপ্ত কৰা তাৰিখৰ পৰা 3 মাহৰ ভিতৰত কৰিব আৰু অভিযোগকাৰী আৰু বীমাকৰ্তাক ৰায়ৰ এটা প্ৰতিলিপি প্ৰেৰণ কৰিব।

বীমাকৰ্তাই ৰায় প্ৰাপ্ত কৰাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত ৰায়টো স্বীকাৰ আদায় কৰিব আৰু লোকপালক সেইটো অৱগত কৰিব। লোকপালৰ ৰায় বীমাকৰ্তাৰ বাবে বাধ্যতামূলক হ'ব।

## F. তথ্যৰ অধিকাৰ (RTI)

বীমাৰ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে নিৰ্দিষ্ট নিয়ম আৰু নিয়মাৱলীৰ উপৰিও, দেশৰ সকলোৰে বাবে কিছুমান সাধাৰণ আইন সচৰাচৰ প্ৰযোজ্য হয়। ভাৰত চৰকাৰে প্ৰণয়ন কৰা তথ্যৰ অধিকাৰ (RTI) আইন, 2005 হৈছে এক গুৰুত্বপূৰ্ণ আইন যি ভাৰতৰ নাগৰিকসকলক ৰাজহুৱা কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত উপলব্ধ তথ্য প্ৰাপ্তিৰ সুবিধা প্ৰদান কৰে যি এই সংগঠনবোৰত স্বচ্ছতা আৰু দায়বদ্ধতা বৃদ্ধি কৰে। আইনখনে তথ্যৰ বাবে অনুৰোধৰ মোকাবিলা কৰিবলৈ এজন মুখ্য জন তথ্য বিষয়া (CPIO) নিযুক্তিৰ ব্যৱস্থা কৰিছে। আই.আৰ.ডি.এ.আই. (IRDAI) উক্ত আইনৰ বিধান অনুসৰি জনসাধাৰণক তথ্য প্ৰদান কৰিবলৈ বাধ্য। এজেন্টসকলে অৱগত হ'ব লাগে যে আৰ.টি.আই. আইন অনুসৰি, আই.আৰ.ডি.এ.আই. (IRDAI) আৰু বীমা কোম্পানীবোৰে গ্ৰাহক আৰু আনসকলক কিছুমান তথ্য প্ৰকাশ কৰিব লাগিব পাৰে; লগতে তেওঁলোকক নথিপত্ৰ, ৰেকৰ্ড, দস্তাবেজ, বা ৰেকৰ্ড/নথিপত্ৰৰ নিষ্কাশন বা প্ৰমাণিত প্ৰতিলিপি আৰু লগতে ইলেক্ট্ৰনিক প্ৰপত্ৰত সঞ্চিত তথ্য পৰীক্ষা কৰিবলৈ অনুমতি দিয়ে। অৱশ্যে, কিছুমান শ্ৰেণীৰ তথ্য আছে যাক প্ৰকাশৰ পৰা ৰেহাই দিয়া হয়।

## নিজকে পৰীক্ষা কৰক 1

\_\_\_ ৰ অভিযোগ বোৰ স্বীকাৰ কৰাৰ অধিকাৰ আছে, য'ত সামগ্ৰী বা সেৱাৰ মূল্য আৰু দাবী কৰা ক্ষতিপূৰণ 20 লাখ টকালৈকে হয়।

- I. জিলা আয়োগ
- II. ৰাজ্যিক আয়োগ
- III. জিলা পৰিষদ
- IV. ৰাষ্ট্ৰীয় আয়োগ

## সাৰাংশ

- আই.আৰ.ডি.এ.আই.- (IRDAI)য়ে এক অখণ্ড অভিযোগ ব্যৱস্থাপনা প্ৰণালী (IGMS) আৰম্ভ কৰিছে যি বীমা অভিযোগ তথ্যৰ এক কেন্দ্ৰীয় ভঁৰাল হিচাপে আৰু উদ্যোগটোত অভিযোগ নিষ্পত্তি নিৰীক্ষণৰ এক সঁজুলি হিচাপে কাম কৰে।
- প্ৰতিখন জিলা আৰু ৰাজ্য আৰু ৰাষ্ট্ৰীয় পৰ্যায়ত উপভোক্তা বিবাদ নিষ্পত্তি সংস্থা স্থাপন কৰা হয়।
- বীমা ব্যৱসায়ৰ ক্ষেত্ৰত, বেছিভাগ উপভোক্তা বিবাদ সেইবোৰ শ্ৰেণীত পৰে যেনে দাবী নিষ্পত্তিত পলম হোৱা, দাবী নিষ্পত্তি নকৰা, দাবীৰ প্ৰত্যাহ্বান, লোকচানৰ পৰিমাণ আৰু আঁচনিৰ নিয়মাৱলী, চৰ্তাৱলী ইত্যাদি।
- লোকপালে, বীমাকৃত আৰু বীমাকৰ্তাৰ পাৰস্পৰিক চুক্তিৰ দ্বাৰা প্ৰসংগৰ চৰ্তাৱলীৰ ভিতৰত মধ্যস্থতাকাৰী আৰু পৰামৰ্শদাতা হিচাপে কাম কৰিব পাৰে।
- যদি মধ্যস্থতাৰ দ্বাৰা বিবাদটো নিষ্পত্তি নহয়, লোকপালে বীমাকৃতক ৰায় প্ৰদান কৰিব যিটো তেওঁ উচিত বুলি ভাবে, আৰু পৰিমাণটো বীমাকৃতৰ লোকচান পূৰণ কৰাৰ বাবে প্ৰয়োজনীয়তাকৈ অধিক নহয়।

## মূল শব্দাৱলী

1. অখণ্ড (একত্ৰিত) অভিযোগ ব্যৱস্থাপনা প্ৰণালী (আইজিএমএছ) (IGMS)
2. উপভোক্তা সুৰক্ষা আইন, 2019
3. জিলা আয়োগ
4. ৰাজ্যিক আয়োগ
5. ৰাষ্ট্ৰীয় আয়োগ
6. বীমা লোকপাল

## নিজকে পৰীক্ষা কৰাৰ উত্তৰ

উত্তৰ 1 - শুদ্ধ উত্তৰটো হৈছে 1.

## অধ্যায় C-10

### কৰ্পোৰেট এজেন্টৰ বাবে নিয়ামক দিশসমূহ

#### অধ্যায় পৰিচয়

এই অধ্যায়ত, আমি কৰ্পোৰেট এজেন্টৰ নিয়ামক দিশবোৰ আলোচনা কৰিম।

#### শিকাৰ ফলাফল

#### কৰ্পোৰেট এজেন্টৰ নিয়মাবলী

1 এপ্রিল, 2016-ৰ পৰা আই.আৰ.ডি.এ.আই. (IRDAI) (কৰ্পোৰেট এজেন্টৰ পঞ্জীয়ন) নিয়মাবলী, 2015, কাৰ্যকৰী হৈছে।

ইয়াৰ আগতে আই.আৰ.ডি.এ.আই. (IRDAI) (কৰ্পোৰেট এজেন্টৰ অনুজ্ঞাপত্ৰ) নিয়মাবলী, 2002-য়ে কৰ্পোৰেট এজেন্সী অনুজ্ঞাপত্ৰ আদিৰ দিশটো চোৰাচিতা কৰিছিল।

## কৰ্পোৰেট এজেণ্ট

আই.আৰ.ডি.এ.আই. (IRDAI) (কৰ্পোৰেট এজেণ্টৰ পঞ্জীয়ন) নিয়মাবলী, 2015। এই নিয়মাবলীবোৰত কৰ্পোৰেট এজেণ্ট কোনে হ'ব পাৰে, পৰিসৰ আৰু নিয়মাবলীৰ প্ৰযোজ্যতা, পঞ্জীয়ন, বিতৰণ সামগ্ৰীৰ বাবে বীমাকৰ্তাৰ সৈতে ব্যৱস্থা, পাৰিশ্ৰমিক, আচৰণ বিধি আদিৰ সৈতে সম্পৰ্কিত বিষয়বোৰ সামৰি লয়।

নিম্নলিখিত সংজ্ঞাবোৰ প্ৰাসংগিক।

### 1. সংজ্ঞাসমূহ:

- a) "আইন"ৰ অৰ্থ হৈছে বীমা আইন, 1938 (1938 ৰ 4ত), সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা অনুসৰি
- b) "আবেদনকাৰী"ৰ অৰ্থ হৈছে –
  - (i) কোম্পানী আইন, 2013 (2013 ৰ 18ত) বা ইয়াৰ যিকোনো আইন প্ৰণয়ন বা পূৰ্বৱৰ্তী যিকোনো কোম্পানী আইনৰ অধীনত গঠন কৰা কোম্পানী এটা
  - (ii) সীমিত দায়বদ্ধতা অংশীদাৰীত্ব অধিনিয়ম, 2008-ৰ অধীনত গঠন আৰু পঞ্জীয়ন কৰা এক সীমিত দায়বদ্ধতা অংশীদাৰীত্ব; বা
  - (iii) সমবায় সমিতি আইন, 1912 বা সমবায় সমিতিৰ পঞ্জীয়নৰ বাবে যিকোনো আইনৰ অধীনত পঞ্জীয়ন কৰা এক সমবায় সমিতি, বা
  - (iv) এই আইনৰ ধাৰা 2-ৰ দফা (4A)ত নিৰ্ধাৰণ কৰা অনুসৰি বেংকিং কোম্পানী এটা; বা
  - (v) বেংকিং কোম্পানী আইন, 1949 (1949-ৰ 10ত)ৰ ধাৰা 5-ৰ উপ-ধাৰা (1)ৰ ধাৰা (da)ৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত এক সংশ্লিষ্ট নতুন বেংক; বা
  - (vi) আঞ্চলিক গ্ৰাম্য বেংক আইন, 1976 (1976 ৰ 21)ৰ ধাৰা 3-ৰ অধীনত স্থাপিত এক আঞ্চলিক গাৱলীয়া বেংক; বা
  - (vii) সমবায় সমিতি আইন, 1912-ৰ অধীনত অন্তৰ্ভুক্ত এক বেচৰকাৰী সংগঠন বা এক ক্ষুদ্ৰ ঋণ প্ৰদানকাৰী বিত্তীয় সংগঠন বা ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকত পঞ্জীভুক্ত ননবেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী; বা
  - (viii) কৰ্পোৰেট এজেণ্ট হিচাপে কাম কৰিবলৈ কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা স্বীকৃত আন যিকোনো ব্যক্তি।
- c) "অনুমোদিত প্ৰতিষ্ঠান"ৰ অৰ্থ হৈছে শিক্ষা আৰু/বা প্ৰশিক্ষণত নিয়োজিত যিকোনো প্ৰতিষ্ঠান, বিশেষকৈ বীমা বিক্ৰী, সেৱা আৰু বিপণনৰ ক্ষেত্ৰত, যাৰ বিষয়ে কৰ্তৃপক্ষই সময়ে সময়ে অনুমোদিত আৰু অধিসূচনা প্ৰদান কৰে, আৰু ভাৰতীয় বীমা প্ৰতিষ্ঠান, মুম্বাই ইয়াত অন্তৰ্ভুক্ত আছে।

- d) "কৰ্তৃপ্ৰাপ্ত মূল্যায়নকাৰী"ৰ অৰ্থ হৈছে টেলিফোনিক মাধ্যমৰ জৰিয়তে অনুৰোধ বা বিক্ৰীৰ উদ্দেশ্যে টেলিমাৰ্কেটাৰৰ দ্বাৰা নিয়োজিত ব্যক্তি আৰু তেওঁ নিৰ্ধাৰিত ব্যক্তি এজনৰ বাবে এই নিয়মাৱলীৰ নিয়ম 7(3)ৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত প্ৰয়োজনীয়তাৰে পূৰণ কৰিব;
- e) "কৰ্তৃপক্ষ"ৰ অৰ্থ হৈছে বীমা নিয়ামক আৰু উন্নয়ন কৰ্তৃপক্ষ আইন, 1999 (1999 ৰ 41)ৰ ধাৰা 3-ৰ অধীনত স্থাপিত ভাৰতীয় বীমা নিয়ামক আৰু উন্নয়ন কৰ্তৃপক্ষ।
- f) "কৰ্পোৰেট এজেন্ট"ৰ অৰ্থ হৈছে ওপৰৰ দফা (b) ত নিৰ্ধাৰিত যিকোনো আবেদনকাৰীয়ে জীৱন, সাধাৰণ আৰু স্বাস্থ্যৰ যিকোনো নিৰ্দিষ্ট শ্ৰেণীৰ বাবে বীমা ব্যৱসায়ৰ অনুৰোধ আৰু সেৱাৰ বাবে এই নিয়মাৱলীৰ অধীনত কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা পঞ্জীয়নৰ বৈধ প্ৰমাণপত্ৰ ধাৰণ কৰোতা।
- g) "কৰ্পোৰেট এজেন্ট (জীৱন)"ৰ অৰ্থ হৈছে এজন কৰ্পোৰেট এজেন্ট যাৰ এই নিয়মাৱলীত নিৰ্ধাৰিত কৰা অনুসৰি জীৱন বীমাকৰ্তাৰ বাবে বীমা ব্যৱসায়ৰ অনুৰোধ আৰু সেৱা ৰখাৰ বাবে কাম কৰিবলৈ পঞ্জীয়নৰ বৈধ প্ৰমাণপত্ৰ আছে।
- h) "কৰ্পোৰেট এজেন্ট (জেনেৰেল)"ৰ অৰ্থ হৈছে এজন কৰ্পোৰেট এজেন্ট যাৰ, এই নিয়মাৱলীত নিৰ্ধাৰিত কৰা অনুসৰি সাধাৰণ বীমাকৰ্তাৰ বাবে বীমা ব্যৱসায়ৰ অনুৰোধ আৰু সেৱাৰ বাবে, কাম কৰিবলৈ বৈধ পঞ্জীয়নৰ প্ৰমাণপত্ৰ আছে।
- i) "কৰ্পোৰেট এজেন্ট (স্বাস্থ্য)"ৰ অৰ্থ হৈছে এজন কৰ্পোৰেট এজেন্ট যাৰ, এই নিয়মাৱলীত নিৰ্ধাৰিত কৰা অনুসৰি স্বাস্থ্য বীমাকৰ্তাৰ বাবে বীমা ব্যৱসায়ৰ অনুৰোধ আৰু সেৱাৰ বাবে, কাম কৰিবলৈ পঞ্জীয়নৰ বৈধ প্ৰমাণপত্ৰ আছে।
- j) "কৰ্পোৰেট এজেন্ট (মৌগিক)"ৰ অৰ্থ হৈছে এজন কৰ্পোৰেট এজেন্ট যিয়ে জীৱন বীমাকৰ্তা, সাধাৰণ বীমাকৰ্তা আৰু স্বাস্থ্য বীমাকৰ্তাৰ বাবে বীমা ব্যৱসায়ৰ অনুৰোধ আৰু ক্ৰয়ৰ বাবে বা ওপৰৰ ধাৰাবোৰত নিৰ্ধাৰিত কৰা অনুসৰি যিকোনো দুটা বা তিনিওটাৰ সংমিশ্ৰণৰ কাম কৰিবলৈ পঞ্জীয়নৰ বৈধ প্ৰমাণপত্ৰ ৰাখে,:
- k) এই নিয়মাৱলীৰ উদ্দেশ্যে "পৰীক্ষা সংস্থা" হৈছে ভাৰতীয় বীমা প্ৰতিষ্ঠান, মুম্বাই বা কৰ্পোৰেট এজেন্টৰ মুখ্য বিষয়া আৰু নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তিসকলৰ বাবে প্ৰমাণপত্ৰ পৰীক্ষা অনুষ্ঠিত কৰাৰ বাবে কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা অনুমোদিত আৰু অধিসূচনা প্ৰাপ্ত আন যিকোনো সংস্থা।
- l) "ফিট এণ্ড প্ৰপাৰ" হৈছে এজন আবেদনকাৰীক তেওঁৰ মুখ্য বিষয়া, সঞ্চালক বা অংশীদাৰ বা আন যিকোনো কৰ্মচাৰীক কৰ্পোৰেট এজেন্ট হিচাপে কাম কৰাৰ বাবে পঞ্জীয়ন কৰাৰ উপযুক্ততা নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ চৰ্ত।
- m) কৰ্পোৰেট এজেন্ট এজনৰ "মুখ্য বিষয়া"ৰ অৰ্থ হৈছে এজন সঞ্চালক বা অংশীদাৰ বা ইয়াৰ দ্বাৰা মনোনীত যিকোনো বিষয়া বা কৰ্মচাৰী, আৰু যাক কৰ্পোৰেট এজেন্টৰ কাৰ্যকলাপ তদাৰক কৰিবলৈ একচেটিয়াভাৱে নিযুক্ত কৰা আৰু প্ৰয়োজনীয় অৰ্হতা আৰু



ব্যৱহাৰিক প্ৰশিক্ষণ থকা আৰু এই নিয়মাৱলীৰ অধীনত প্ৰয়োজন অনুসৰি পৰীক্ষাত উত্তীৰ্ণ হোৱা কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা অনুমোদিত কৰা হয়।

- n) "পঞ্জীয়ন"ৰ অৰ্থ হৈছে এই নিয়মাৱলীৰ অধীনত জাৰী কৰা কৰ্পোৰেট এজেন্ট হিচাপে কাম কৰিবলৈ পঞ্জীয়নৰ প্ৰমাণপত্ৰ।
- o) "নিয়মাৱলী"ৰ অৰ্থ হৈছে ভাৰতীয় বীমা নিয়ামক আৰু উন্নয়ন কৰ্তৃপক্ষ (কৰ্পোৰেট এজেন্টৰ পঞ্জীয়ন) নিয়মাৱলী, 2015।
- p) "নিৰ্ধাৰিত ব্যক্তি"ৰ অৰ্থ হৈছে কৰ্পোৰেট এজেন্ট এজনৰ কৰ্মচাৰী যি কৰ্পোৰেট এজেন্টৰ হৈ বীমা ব্যৱসায় বিচৰা আৰু সংগ্ৰহ কৰাৰ বাবে দায়বদ্ধ আৰু এই নিয়মাৱলীত নিৰ্ধাৰিত কৰা অনুসৰি অৰ্হতা, প্ৰশিক্ষণ আৰু পৰীক্ষাত উত্তীৰ্ণ হোৱাৰ প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণ কৰিব লাগিব;
- q) "টেলিমাৰ্কেটাৰ"ৰ অৰ্থ হৈছে টেলিকম বাণিজ্যিক যোগাযোগ গ্ৰাহক অগ্ৰাধিকাৰ নিয়মাৱলী, 2010-ৰ তৃতীয় অধ্যায়ৰ অধীনত ভাৰতীয় টেলিকম নিয়ামক কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত পঞ্জীয়ন কৰা এটা সংস্থা যিয়ে বাণিজ্যিক যোগাযোগ প্ৰেৰণ কৰাৰ ব্যৱসায় কৰে আৰু যাৰ কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা প্ৰমাণপত্ৰ আছে।
- r) এই নিয়মাৱলীত ব্যৱহৃত শব্দ আৰু অভিব্যক্তিবোৰ যিবোৰ সংজ্ঞায়িত কৰা নাই, কিন্তু সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা অনুসৰি আইনখনত বীমা নিয়ামক আৰু উন্নয়ন কৰ্তৃপক্ষ আইন, 1999 বা তাত প্ৰস্তুত কৰা যিকোনো নিয়মাৱলী / নিৰ্দেশনাত সংজ্ঞায়িত কৰা হৈছে তেতিয়া সেই আইন / নিয়মাৱলী / নিৰ্দেশনাবোৰত তেওঁলোকক দিয়া অৰ্থ ইয়াত আৱণ্টন কৰা হ'ব।

## 2. এই নিয়মাৱলীৰ পৰিসৰ আৰু প্ৰযোজ্যতা:

1. এই নিয়মাৱলীয়ে নিম্নলিখিত ধৰণে পঞ্জীয়নৰ প্ৰমাণপত্ৰৰ বৈধতাৰ সময়ত জীৱন বীমাকৰ্তা, সাধাৰণ বীমাকৰ্তা আৰু স্বাস্থ্য বীমাকৰ্তাসকলৰ বীমা ব্যৱসায় অনুৰোধ, ক্ৰয় আৰু সেৱা কৰাৰ উদ্দেশ্যে কৰ্পোৰেট এজেন্টৰ পঞ্জীয়ন সামৰি ল'ব।

(a) এজন কৰ্পোৰেট এজেন্ট (জীৱন)ৰ, তেওঁলোকৰ বীমা সামগ্ৰী বিলাক অনুৰোধ কৰিবলৈ, ক্ৰয় কৰিবলৈ আৰু সেৱা কৰিবলৈ সৰ্বাধিক তিনিটা জীৱন বীমাকৰ্তাৰ সৈতে ব্যৱস্থা থাকিব পাৰে।

(b) এজন কৰ্পোৰেট এজেন্টৰ (সাধাৰণ) সৰ্বাধিক তিনিজন সাধাৰণ বীমাকৰ্তাৰ সৈতে তেওঁলোকৰ বীমা সামগ্ৰী বিলাক অনুৰোধ কৰিবলৈ, ক্ৰয় আৰু সেৱা কৰাৰ ব্যৱস্থা থাকিব পাৰে। লগতে, কৰ্পোৰেট এজেন্টে (সাধাৰণ) সাধাৰণ বীমা সামগ্ৰীৰ খুচুৰা শ্ৰেণী আৰু এনে বীমাকৰ্তাৰ বাণিজ্যিক শ্ৰেণীৰ অনুৰোধ কৰিব, ক্ৰয় কৰিব আৰু সেৱা আগবঢ়াব, যাৰ সকলো বীমাৰ বাবে প্ৰতি বিপদাশংকাত মুঠ বীমা ৰাশি পাঁচ কোটি টকাৰ অধিক নহয়।

- (c) এজন কৰ্পোৰেট এজেন্টৰ (স্বাস্থ্য)ৰ, তেওঁলোকৰ বীমা সামগ্ৰী বিলাক অনুৰোধ কৰিবলৈ, ক্ৰয় কৰিবলৈ আৰু সেৱা কৰিবলৈ সৰ্বাধিক তিনিটা স্বাস্থ্য বীমাকৰ্তাৰ সৈতে ব্যৱস্থা থাকিব পাৰে।
- (d) কৰ্পোৰেট এজেন্ট (যৌগিক)ৰ ক্ষেত্ৰত, ধাৰা (a) ৰ পৰা (c) লৈ নিৰ্ধাৰিত চৰ্তাৱলী প্ৰযোজ্য হ'ব।
- (e) বীমা কোম্পানীবোৰৰ সৈতে ব্যৱস্থাৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন কেৱল কৰ্তৃপক্ষৰ আগতীয়া অনুমোদনৰ সৈতে আৰু বিদ্যমান আঁচনিধাৰকসকলক সেৱা আগবঢ়োৱাৰ বাবে উপযুক্ত ব্যৱস্থা প্ৰদানৰ সৈতে কৰা হ'ব।

### 3. আবেদনৰ বিবেচনা -

- 1) কৰ্তৃপক্ষই পঞ্জীয়ন মঞ্জুৰ কৰাৰ বাবে আবেদন এটা বিবেচনা কৰাৰ সময়ত, কৰ্পোৰেট এজেন্ট এজনৰ কাৰ্যকলাপ সম্পাদন কৰাৰ বাবে প্ৰাসঙ্গিক সকলো বিষয় বিবেচনা কৰিব।
- 2) ওপৰোক্তবোৰৰ কোনো ক্ষতি অবিহনে, বিশেষকৈ কৰ্তৃপক্ষই নিম্নলিখিতবোৰ বিবেচনা কৰিব, অৰ্থাৎ:-

- a) আইনৰ ধাৰা 42 D -ৰ উপ-ধাৰা (5) ৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত কোনো অযোগ্যতাৰ ফলত আবেদনকাৰী ভুক্তি থকা নাই নেকি;
- b) আবেদনকাৰীৰ প্ৰয়োজনীয় আন্তঃগাঁথনি আছে নে নাই, যেনে পৰ্যাপ্ত কাৰ্যালয়ৰ স্থান, সঁজুলি আৰু ইয়াৰ কাৰ্যকলাপ কাৰ্যকৰীভাৱে সম্পাদন কৰাৰ বাবে তেওঁলোকৰ কাৰ্যত প্ৰশিক্ষিত জনশক্তি;
- c) আবেদনকাৰীৰ সৈতে প্ৰত্যক্ষ বা পৰোক্ষভাৱে সম্পৰ্কিত কোনো ব্যক্তিক অতীতত কৰ্তৃপক্ষই অনুপ্ৰাপ্ত/পঞ্জীয়ন প্ৰদান কৰিবলৈ অস্বীকাৰ কৰিছে নেকি।
- d) আবেদনকাৰীৰ মুখ্য বিষয়া স্নাতক হয় নে আৰু তেওঁ কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা অনুমোদিত পাঠ্যক্ৰম অনুসৰি অনুমোদিত প্ৰতিষ্ঠান এটাৰ পৰা কমেও পঞ্চাশ ঘণ্টাৰ তাত্ত্বিক আৰু ব্যৱহাৰিক প্ৰশিক্ষণ লাভ কৰিছে, আৰু ওপৰত উল্লেখ কৰা প্ৰশিক্ষণৰ ম্যাদৰ শেষত, পৰীক্ষা সংস্থাৰ দ্বাৰা পৰিচালিত পৰীক্ষাত উত্তীৰ্ণ হৈছে।

যদি আবেদনকাৰীৰ মুখ্য বিষয়া মুম্বাইৰ ভাৰতীয় বীমা প্ৰতিষ্ঠানৰ সহযোগী/ফেলোশিপধাৰী হয় তেনেহ'লে; বা CII, লণ্ডনৰ সহযোগী/ফেলোশিপধাৰী; বা ভাৰতৰ একচুৱেৰী প্ৰতিষ্ঠানৰ সহযোগী/ফেলোশিপধাৰী; বা হায়দৰাবাদৰ ইনষ্টিটিউট অফ ইঞ্চিউৰেন্স এণ্ড ৰিস্ক মেনেজমেন্টৰ যিকোনো স্নাতকোত্তৰ অৰ্হতা আছে, তেন্তে তাত্ত্বিক আৰু ব্যৱহাৰিক প্ৰশিক্ষণ হ'ব পঁচিশ ঘণ্টা।

- e) আবেদনকাৰীৰ মুখ্য বিষয়াৰ সঞ্চালক আৰু অন্যান্য কৰ্মচাৰীসকলে যোৱা তিনি বছৰত এই নিয়মাবলীৰ অনুসূচী III -ত নিৰ্ধাৰিত আচৰণ বিধি উলংঘা কৰা নাই নেকি;

- f) যদি আবেদনকাৰীৰ মুখ্য ব্যৱসায় বীমাৰ বাহিৰে আন হয়, তেনেহলে তেওঁ কৰ্পোৰেট এজেন্ট হিচাপে ইয়াৰ কাৰ্যকলাপ আৰু অন্যান্য কাৰ্যকলাপৰ মাজত বিত্তীয় বিষয়ত বাহুদূৰত্বৰ সম্পৰ্ক বজাই ৰাখে নেকি।
- g) এই নিয়মাৱলীৰ পৰিশিষ্ট 1-ত দিয়া বিবৃতিৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি মুখ্য বিষয়া /সঞ্চালক /অংশীদাৰ(বোৰ) / নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তিসকল 'ফিট আৰু প্ৰপাৰ' হয় নে নহয়; আৰু
- h) কৰ্তৃপক্ষৰ মতামত যে নিবন্ধন অনুদান নীতিধাৰীদেৱ স্বাৰ্থে হ'বে।

3) আবেদনকাৰীৰ নিৰ্ধাৰিত ব্যক্তিসকলে নিম্নলিখিত প্ৰয়োজনীয়তাবোৰ পূৰণ কৰিব-

- a. স্বীকৃত বোৰ্ড/প্ৰতিষ্ঠানৰ পৰা নিম্নতম দ্বাদশ শ্ৰেণী বা সমতুল্য পৰীক্ষাত উত্তীৰ্ণ হোৱা:
- b. (i) নিৰ্ধাৰিত ব্যক্তিজনে নিৰ্ধাৰিত জীৱন, সাধাৰণ, স্বাস্থ্যৰ শ্ৰেণী, যাৰ বাবে পঞ্জীয়ন বিচৰা হৈছে, তাৰ বাবে অনুমোদিত প্ৰতিস্থান এটাৰ পৰা কমেও পঞ্চাশ ঘণ্টাৰ প্ৰশিক্ষণ ল'ব লাগিব আৰু পৰীক্ষা সংস্থাৰ দ্বাৰা পৰিচালিত পৰীক্ষাত উত্তীৰ্ণ হ'ব লাগিব;
- (ii) কৰ্পোৰেট এজেন্ট (যৌগিক)ৰ নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তিজনে অনুমোদিত প্ৰতিষ্ঠান এটাৰ পৰা পঁইসত্তৰ ঘণ্টাৰ প্ৰশিক্ষণ গ্ৰহণ কৰিব লাগিব আৰু পৰীক্ষা সংস্থাৰ দ্বাৰা পৰিচালিত পৰীক্ষাত উত্তীৰ্ণ হ'ব লাগিব;
- c. বীমা ব্যৱসায় অনুৰোধ কৰা আৰু ক্ৰয় কৰাৰ বাবে কৰ্পোৰেট এজেন্টৰ দ্বাৰা নিযুক্ত নিৰ্ধাৰিত ব্যক্তিসকলৰ লগত এই নিয়মাৱলীত নিৰ্ধাৰিত অনুসৰি কৰ্তৃপক্ষই জাৰী কৰা বৈধ প্ৰমাণপত্ৰ থাকিব।  
প্ৰমাণপত্ৰখন কৰ্পোৰেট এজেন্টৰ বৈধ পঞ্জীয়ন সাপেক্ষে জাৰী কৰা তাৰিখৰ পৰা তিনি বছৰৰ বাবে বৈধ হ'ব;
- নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তিজনে প্ৰমাণপত্ৰ জাৰী কৰাৰ বাবে এই নিয়মাৱলীৰ পৰিশিষ্ট 3-ত নিৰ্ধাৰিত প্ৰপত্ৰত কৰ্পোৰেট এজেন্টৰ মুখ্য বিষয়াৰ জৰিয়তে কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত আবেদন কৰিব লাগিব।
- d. কৰ্পোৰেট এজেন্ট এটাৰ এজন নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তিয়ে আন যিকোনো কৰ্পোৰেট এজেন্টলৈ সলনি কৰিব বিচাৰিলে, বৰ্তমানৰ কৰ্পোৰেট এজেন্টৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা আপত্তিবিহীন প্ৰমাণপত্ৰৰ সৈতে নতুন কৰ্পোৰেট এজেন্টৰ জৰিয়তে কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত আবেদন কৰিব লাগিব। যদি, বৰ্তমানৰ কৰ্পোৰেট এজেন্টে 30 দিনৰ ভিতৰত আপত্তিবিহীন প্ৰমাণপত্ৰ জাৰী নকৰে, তেন্তে এইটো গণ্য কৰা হ'ব যে উক্ত কৰ্পোৰেট এজেন্টজনৰ তেওঁৰ সলনি কৰাত কোনো আপত্তি নাই। কৰ্পোৰেট এজেন্টৰ পৰা অনুৰোধ প্ৰাপ্ত

কৰাৰ পিছত কৰ্পোৰেট এজেণ্টৰ নাম সলনি কৰি কৰ্তৃপক্ষই এক সংশোধিত প্ৰমাণপত্ৰ জাৰী কৰে।

#### 4. পঞ্জীয়নৰ নৱীকৰণ -

(1) এই নিয়ম অনুসৰি এজন কৰ্পোৰেট এজেণ্টে পঞ্জীয়নৰ ম্যাদ উকলি যোৱাৰ ত্ৰিশ দিনৰ ভিতৰত, পঞ্জীয়ন নৱীকৰণৰ বাবে কৰ্তৃপক্ষক প্ৰয়োজনীয় মাচুলৰ সৈতে প্ৰপত্ৰ A (Form A) -ত আবেদন কৰিব পাৰে।

অৱশ্যে যদি আবেদন সেই ম্যাদৰ পিছত কিন্তু বৰ্তমানৰ পঞ্জীয়নৰ প্ৰকৃত ম্যাদ উকলি যোৱাৰ আগতে, কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰ পায়, তেন্তে প্ৰযোজ্য কৰৰ সৈতে অতিৰিক্ত এশ টকা, কৰ্তৃপক্ষক পৰিশোধ কৰিব লাগিব।

অৱশ্যে তদুপৰি কৰ্তৃপক্ষই পূৰ্বৱৰ্তী প্ৰক্ৰিয়াৰ দ্বাৰা আৱৰি নোলোৱা বিলম্বৰ বাবে আবেদনকাৰীয়ে লিখিতভাৱে আগবঢ়োৱা পৰ্যাপ্ত কাৰণত, আবেদনকাৰীৰ দ্বাৰা অতিৰিক্ত সাতশ পঞ্চাশ টকা, আৰু প্ৰযোজ্য কৰ পৰিশোধ কৰিলে পঞ্জীয়নৰ ম্যাদ উকলি যোৱাৰ তাৰিখৰ পিছত নৱীকৰণৰ বাবে আবেদন গ্ৰহণ কৰিব পাৰে।

টোকা: পঞ্জীয়নৰ ম্যাদ উকলি যোৱাৰ নব্বৈ দিন আগতে এজন কৰ্পোৰেট এজেণ্টক পঞ্জীয়নৰ নৱীকৰণৰ বাবে আবেদন দাখিল কৰাৰ অনুমতি দিয়া হৈছে।

(2) পঞ্জীয়নৰ নৱীকৰণ বিচৰাৰ আগতে মুখ্য বিষয়া আৰু নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তিসকলে অনুমোদিত প্ৰতিষ্ঠান এটাৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা স্থানীয় আৰু ব্যৱহাৰিক প্ৰশিক্ষণৰ কমেও পঁচিশ ঘণ্টা সম্পূৰ্ণ কৰিব লাগিব।

(3) আবেদনকাৰীয়ে পঞ্জীয়নৰ নৱীকৰণৰ বাবে নিৰ্ধাৰিত সকলো চৰ্তাৱলী পূৰ্ণ কৰা বুলি সন্তুষ্ট হৈ কৰ্তৃপক্ষই তিনি বছৰৰ বাবে প্ৰপত্ৰ C (Form C) -ত পঞ্জীয়ন নৱীকৰণ কৰিব আৰু আবেদনকাৰীক অৱগত কৰিব।

#### 5. পঞ্জীয়ন মঞ্জুৰ কৰা নহলে প্ৰক্ৰিয়া -

(i) য'ত নিয়ম 4-ৰ অধীনত পঞ্জীয়ন মঞ্জুৰ কৰাৰ বাবে আবেদন বা নিয়ম 11-ৰ অধীনত ইয়াৰ নৱীকৰণৰ বাবে আবেদন, নিয়ম 7-ত নিৰ্ধাৰিত চৰ্তাৱলী পূৰ্ণ নকৰে, কৰ্তৃপক্ষই পঞ্জীয়নৰ প্ৰমাণপত্ৰ প্ৰদান বা নৱীকৰণ কৰিবলৈ অস্বীকাৰ কৰিব পাৰে।

(ii) আবেদন খন নাকচ হোৱাৰ আগতে আবেদনকাৰীক শূনাৰ যুক্তিসঙ্গত সুযোগ দিব লাগিব।

- (iii) পঞ্জীয়নৰ প্ৰমাণপত্ৰ প্ৰদান বা নৱীকৰণ কৰিবলৈ অস্বীকাৰ কৰা কথাটো কৰ্তৃপক্ষই আবেদনকাৰীক এনেদৰে অস্বীকাৰ কৰাৰ ত্ৰিশ দিনৰ ভিতৰত অৱগত কৰিব লাগিব য'ত আবেদনখন নাকচ কৰা হৈছে বুলি উল্লেখ কৰা হ'ব।
- (iv) উপ-বিধি (2)ৰ অধীনত, কৰ্তৃপক্ষই দিয়া আদেশৰ প্ৰতিলিপি প্ৰাপ্ত কৰাৰ পঁফ্লিশ দিনৰ ভিতৰত, কৰ্তৃপক্ষৰ সিদ্ধান্তত অসন্তুষ্ট যিকোনো আবেদনকাৰীয়ে প্ৰতিভূত আবেদন ন্যায়াধিকৰণ (Securities Appellate Tribunal)ৰ ওচৰত আপীল কৰিব পাৰে।

**6. পঞ্জীয়ন প্ৰদান কৰিবলৈ অস্বীকাৰ কৰাৰ প্ৰভাৱ-** এজন আবেদনকাৰী, যাৰ নিয়ম 4-ৰ অধীনত পঞ্জীয়ন মঞ্জুৰ কৰাৰ আবেদন বা নিয়ম 11-ৰ অধীনত নৱীকৰণ কৰাৰ বাবে আবেদন কৰ্তৃপক্ষই অস্বীকাৰ বা নাকচ কৰিছে, নিয়ম 12(2)ৰ অধীনত যোগাযোগ প্ৰাপ্ত হোৱাৰ তাৰিখত আৰু তাৰ পৰা কৰ্পোৰেট এজেণ্ট হিচাপে কাম কৰা বন্ধ কৰিব।

অৱশ্যে, তেওঁ ইতিমধ্যে তেওঁৰ জৰিয়তে কৰা চুক্তিৰ সন্দৰ্ভত সেৱা প্ৰদান কৰিবলৈ দায়বদ্ধ হৈ থাকিব।

এনে সেৱা ইতিমধ্যে সম্পূৰ্ণ হোৱা চুক্তিৰ ম্যাদ শেষ হোৱালৈ বা ছয় মাহৰ ম্যাদৰ বাবে, যিটো আগতে হ'ব তেতিয়ালৈ অব্যাহত থাকিব আৰু সেই সময়ৰ ভিতৰত তেওঁলোকে সংশ্লিষ্ট বীমাকৰ্তাৰ সৈতে উপযুক্ত ব্যৱস্থা কৰিব।

## 7. কৰ্পোৰেট এজেণ্টক পঞ্জীয়ন প্ৰদানৰ চৰ্তাৱলী :

নিয়ম 9-ৰ অধীনত প্ৰদান কৰা পঞ্জীয়ন বা নিয়ম 11-ৰ অধীনত প্ৰদান কৰা নৱীকৰণ নিম্নলিখিত চৰ্তাৱলী সাপেক্ষে হ'ব:-

- i) এই নিয়মাৱলীৰ অধীনত পঞ্জীভুক্ত কৰ্পোৰেট এজেণ্টক কেৱল ওপৰত নিয়মাৱলী (3) নিৰ্ধাৰিত অনুসৰি বীমা ব্যৱসায় অনুৰোধ কৰিবলৈ আৰু সেৱা প্ৰদান কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া হ'ব;
- ii) কৰ্পোৰেট এজেণ্টে আইনখন বীমা নিয়ামক আৰু উন্নয়ন কৰ্তৃপক্ষ আইন, 1999 আৰু কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা সময়ে সময়ে তাত জাৰী কৰা নিয়মাৱলী, চাৰ্কুলাৰ, নিৰ্দেশনা আৰু আন যিকোনো নিৰ্দেশনা পালন কৰিব;
- iii) কৰ্পোৰেট এজেণ্টে এনে অভিযোগ প্ৰাপ্ত কৰাৰ 14 দিনৰ ভিতৰত ইয়াৰ গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে পৰ্যাপ্ত পদক্ষেপ ল'ব আৰু কৰ্তৃপক্ষই নিৰ্ধাৰিত কৰা প্ৰপত্ৰ আৰু ধৰণে এনে গ্ৰাহকৰ পৰা প্ৰাপ্ত অভিযোগৰ সংখ্যা, প্ৰকৃতি আৰু অন্যান্য বিৱৰণৰ বিষয়ে কৰ্তৃপক্ষক অৱগত কৰিব;
- iv) কৰ্পোৰেট এজেণ্টে তেওঁলোকৰ সম্পদ আৰু তেওঁলোকে নিযুক্ত কৰা নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তিৰ সংখ্যা অনুসৰি যুক্তিসঙ্গত সংখ্যক বীমা আঁচনি অনুৰোধ কৰিব আৰু ক্ৰয় কৰিব।

- v) কৰ্পোৰেট এজেণ্টে কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত ফৰ্মেটত ৰেকৰ্ড বজাই ৰাখিব যিয়ে নীতি-অনুসৰি আৰু নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তি-অনুসৰি বিৱৰণ প্ৰাপ্ত কৰিব য'ত কৰ্পোৰেট এজেণ্টে অনুৰোধ কৰা প্ৰতিটো আঁচনি নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তিক টেগ কৰা হয়, সেই বোৰ সামগ্ৰীৰ বাহিৰে যিবোৰ সৰল, কাউণ্টাৰত বিক্ৰী কৰা হয় আৰু বিশেষভাৱে কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা অনুমোদিত হয়। কৰ্পোৰেট এজেণ্টে এনে প্ৰণালী স্থাপন কৰিব যিয়ে কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা এনে ৰেকৰ্ড আৰু বিৱৰণ নিয়মীয়াকৈ প্ৰাপ্ত কৰাৰ অনুমতি দিয়ে।
- vi) কোনো পৰিস্থিতিত কৰ্পোৰেট এজেণ্টে বীমা সামগ্ৰীৰ অনুৰোধৰ বাবে বহু-স্তৰৰ বিপণন কৰিব নোৱাৰে;
- vii) কৰ্পোৰেট এজেণ্টে ইয়াৰ সঞ্চালক, মুখ্য বিষয়া আৰু নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তিসকলৰ বাবে প্ৰযোজ্য আচৰণ বিধি অনুসৰণ নিশ্চিত কৰিব;
- viii) কৰ্পোৰেট এজেণ্টে তেওঁলোকৰ কৰ্পোৰেট এজেণ্টী ব্যৱসায়ৰ বাবে নিয়ম 31-ত নিৰ্ধাৰিত কৰা অনুসৰি পৃথক একাউণ্টৰ বহী ৰাখিব;

## 8. মাচুল পৰিশোধ আৰু মাচুল পৰিশোধ কৰাত বিফলতাৰ পৰিণাম -

- i) প্ৰতিজন কৰ্পোৰেট এজেণ্টে পঞ্জীয়ন আৰু নৱীকৰণৰ আবেদনৰ সময়ত ঘূৰাই লব নোৱাৰা 10,000/- টকা আবেদন মাচুল, প্ৰযোজ্য কৰৰ সৈতে পৰিশোধ কৰিব লাগিব। আবেদন মাচুল অবিহনে কোনো আবেদন প্ৰক্ৰিয়া কৰা নহ'ব।
- ii) কৰ্তৃপক্ষৰ পৰা পঞ্জীয়ন মঞ্জুৰ কৰাৰ বাবে যোগাযোগ প্ৰাপ্ত কৰাৰ পিছত, আবেদনকাৰীয়ে এনে যোগাযোগ প্ৰাপ্ত কৰাৰ 15 দিনৰ ভিতৰত 25,000/- টকা, লগতে প্ৰযোজ্য কৰ পৰিশোধ কৰিব লাগিব। মাচুল প্ৰাপ্ত কৰাৰ পিছত আৰু পঞ্জীয়ন মঞ্জুৰ কৰাৰ বাবে চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী সন্তোষজনকভাৱে পালন কৰাৰ পিছত, কৰ্তৃপক্ষই আবেদন কৰা শ্ৰেণীৰ অধীনত কৰ্পোৰেট এজেণ্ট হিচাপে কাম কৰিবলৈ পঞ্জীয়ন প্ৰদান কৰিব।
- iii) নৱীকৰণৰ বাবে আবেদন কৰিব বিচৰা এজন কৰ্পোৰেট এজেণ্টে 25,000/- টকা প্ৰযোজ্য কৰৰ সৈতে নিৰ্ধাৰিত ফৰ্মেটত নৱীকৰণৰ বাবে আবেদন কৰিব।

## 9. পাৰিশ্ৰমিক-

কৰ্পোৰেট এজেণ্ট এজনৰ পাৰিশ্ৰমিক পৰিশোধ বা প্ৰাপ্তি, কৰ্তৃপক্ষই সময়ে সময়ে জাননী দিয়া নিয়মাৱলীৰ দ্বাৰা নিয়ন্ত্ৰিত হ'ব।

## 10. আগহৰ সংঘাত -

বীমা ব্যৱসায়টো অনুৰোধ আৰু ক্ৰয় কৰোঁতে, কৰ্পোৰেট এজেণ্টে নিম্নলিখিতবোৰ পালন কৰিব:

- (i) ব্যৱসায়ৰ এক নিৰ্দিষ্ট শাৰীত একাধিক বীমাকৰ্তাৰ সৈতে চুক্তি বন্ধ হোৱা কৰ্পোৰেট এজেণ্টে সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকক বীমাকৰ্তাৰ তালিকা প্ৰকাশ কৰে, যাৰ সৈতে তেওঁলোকৰ

সামগ্ৰী বিতৰণ কৰাৰ ব্যৱস্থা আছে আৰু তেওঁলোকক এনে সামগ্ৰীৰ বিৱৰণ প্ৰদান কৰে। লগতে, আগবঢ়োৱা বীমা সামগ্ৰীৰ সন্দৰ্ভত কমিছনৰ পৰিমাণ প্ৰকাশ কৰক, যদিহে সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা সোধা হয়;

- (ii) য'ত বীমাটো মুখ্য ব্যৱসায়িক সামগ্ৰীৰ সৈতে আনুষঙ্গিক সামগ্ৰী হিচাপে বিক্ৰী কৰা হয়, কৰ্পোৰেট এজেণ্ট বা ইয়াৰ অংশীদাৰ বা ইয়াৰ সহযোগীসকলে মুখ্য ব্যৱসায়িক সামগ্ৰীৰ ক্ৰেতাক ইয়াৰ জৰিয়তে বীমা সামগ্ৰী ক্ৰয় কৰিবলৈ বাধ্য নকৰিব।
- (iii) কৰ্পোৰেট এজেণ্টৰ মুখ্য বিষয়া আৰু চিএফঅ'য়ে (বা ইয়াৰ সমতুল্য) কৰ্পোৰেট কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত অৰ্ধ-বাৰ্ষিক ভিত্তিত অনুসূচী অষ্টমত প্ৰদান কৰা ফৰ্মেটত প্ৰমাণপত্ৰ দাখিল কৰিব, যি প্ৰমাণিত কৰে যে কোনো সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকক বীমা সামগ্ৰী বলপূৰ্বক বিক্ৰী কৰা হোৱা নাই।

## 11. কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত প্ৰকাশ-

- 1) কৰ্পোৰেট এজেণ্ট হ'ব বিচৰা এজন আবেদনকাৰীয়ে, আবেদন দাখিল কৰাৰ সময়ত কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত আবেদন গ্ৰহণৰ বাবে প্ৰাসঙ্গিক সকলো বস্তুগত তথ্য নিজে প্ৰকাশ কৰিব। আবেদন দাখিল কৰাৰ পিছত বা আবেদন প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ সময়ত, তেওঁলোকৰ আবেদনৰ বিবেচনাৰ বাবে প্ৰদান কৰা তথ্যৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন হ'লে, এনে পৰিৱৰ্তন কৰ্তৃপক্ষৰ বিবেচনাৰ বাবে আবেদনকাৰীৰ দ্বাৰা স্বেচ্ছামূলকভাৱে কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত প্ৰকাশ কৰা হ'ব।
- 2) একেদৰে, এজন কৰ্পোৰেট এজেণ্টে স্বেচ্ছাই কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত ভৌতিক তথ্যৰ, যাৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি তেওঁলোকক পঞ্জীয়ন কৰা হৈছিল, সেই তথ্যৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন হ'লে এক যুক্তিসঙ্গত সময়ৰ ভিতৰত তাক প্ৰকাশ কৰিব লাগিব, কিন্তু এনে পৰিৱৰ্তন হোৱাৰ 30 দিনৰ পিছত নহয়।
- 3) এক কৰ্পোৰেটে তেওঁলোকৰ বিৰুদ্ধে আন নিয়ামক বা চৰকাৰী সংস্থাৰ দ্বাৰা আৰম্ভ কৰা যিকোনো কাৰ্যবাহী প্ৰক্ৰিয়াবোৰ কৰ্তৃপক্ষক এক যুক্তিসঙ্গত সময়ৰ ভিতৰত প্ৰকাশ কৰিব, কিন্তু এনে কাৰ্যক্ৰম আৰম্ভ হোৱাৰ 30 দিনৰ পিছত নহয়। এনে আন সংস্থাৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা যিকোনো কাৰ্যব্যৱস্থা বা নিৰ্দেশনাও ওপৰত নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ ভিতৰত কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত প্ৰকাশ কৰা হ'ব।
- 4) কৰ্পোৰেট এজেণ্টে কৰ্তৃপক্ষক ইয়াৰ কাৰ্যালয়ৰ বিৱৰণ য'ত তেওঁলোকে বীমা সামগ্ৰী বিতৰণ কৰাৰ প্ৰস্তাৱ দিয়ে আৰু নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তিসকলৰ বিৱৰণ আৰু কৰ্তৃপক্ষই জাৰী কৰা তেওঁলোকৰ প্ৰমাণপত্ৰ নম্বৰ প্ৰকাশ কৰিব। লগতে, কৰ্পোৰেট এজেণ্ট এজনৰ দ্বাৰা কাৰ্যালয় খোলা বা বন্ধ কৰিলে সেয়া কৰ্তৃপক্ষক অৱগত কৰা হ'ব।
- 5) ওপৰত নিৰ্ধাৰিত চৰ্তাৱলী পালন কৰাত ব্যৰ্থ হ'লে নিয়ামক পদক্ষেপ যেনে পঞ্জীয়ন স্থগিত বা বাতিল কৰা, আৰ্থিক জৰিমনা আৰোপ কৰা বা আন যিকোনো পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰা হ'ব পাৰে।

## 12. সামগ্ৰী বিতৰণৰ বাবে বীমাকৰ্তাৰ সৈতে ব্যৱস্থা

- a) এই নিয়মাৱলীৰ অধীনত পঞ্জীভুক্ত কৰ্পোৰেট এজেণ্টসকলে সামগ্ৰী বিতৰণৰ বাবে বীমাকৰ্তাৰ সৈতে ব্যৱস্থা কৰিব লাগিব। এনে ব্যৱস্থাত প্ৰৱেশ কৰাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত এই ব্যৱস্থাবোৰ কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। এনে ব্যৱস্থাৰ নিম্নতম ম্যাদ এবছৰৰ বাবে হ'ব;
- b) এনে ব্যৱস্থাত প্ৰৱেশ কৰোঁতে, কোনো কৰ্পোৰেট এজেণ্টে এনেকুৱা প্ৰতিশ্ৰুতি নিদিব বা কোনো বীমাকৰ্তাই কৰ্পোৰেট এজেণ্টক এক নিৰ্দিষ্ট বীমাকৰ্তাৰ সামগ্ৰী বিতৰণ কৰিবলৈ বাধ্য নকৰিব;
- c) আঁচনিধাৰকসকলৰ প্ৰতি কৰ্পোৰেট এজেণ্টৰ কৰ্তব্য আৰু দায়বদ্ধতা, বীমাকৰ্তা আৰু কৰ্পোৰেট এজেণ্টৰ কৰ্তব্য আৰু দায়বদ্ধতা, ব্যৱস্থা সমাপ্ত কৰাৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী ইয়াত অন্তৰ্ভুক্ত কৰাৰ ব্যৱস্থা থাকিব;
- d) আঁচনিধাৰকসকলৰ স্বাৰ্থৰ বিৰুদ্ধে কোনো ব্যৱস্থা কৰা নহ'ব;
- e) যদি কোনো কৰ্পোৰেট এজেণ্টে যিকোনো বীমাকৰ্তাৰ সৈতে ব্যৱস্থা সমাপ্ত কৰিব বিচাৰে, তেওঁলোকে বীমাকৰ্তা আৰু কৰ্তৃপক্ষক ব্যৱস্থা সমাপ্তিৰ কাৰণ অৱগত কৰাৰ পিছত, এনে কাৰ্য্য কৰিব পাৰে। এনে ক্ষেত্ৰত, তেওঁলোকে নিশ্চিত কৰিব যে বীমাকৰ্তাৰ ওচৰত অনুৰোধ কৰা আৰু সংশ্লিষ্ট আঁচনিবোৰ আঁচনিৰ ম্যাদ উকলি যোৱালৈকে, বা ছয় মাহৰ ম্যাদৰ বাবে, যিটো আগতে হয় তেতিয়ালৈ সেৱা প্ৰদান কৰা হ'ব, আৰু সেইটো সময়ত তেওঁলোকে সংশ্লিষ্ট বীমাকৰ্তাৰ সৈতে উপযুক্ত ব্যৱস্থা কৰিব;
- f) যদি বীমাকৰ্তাই যিকোনো কৰ্পোৰেট এজেণ্টৰ সৈতে ব্যৱস্থাটো সমাপ্ত কৰিব বিচাৰে, তেওঁলোকে কৰ্পোৰেট এজেণ্ট আৰু কৰ্তৃপক্ষক ব্যৱস্থা সমাপ্ত কৰাৰ কাৰণ অৱগত কৰাৰ পিছত এনে কৰিব পাৰে।

এনে ক্ষেত্ৰত, সংশ্লিষ্ট বীমাকৰ্তাই কৰ্পোৰেট এজেণ্টৰ দ্বাৰা সংগ্ৰহ কৰা আঁচনিবোৰ সেৱা আগবঢ়োৱাৰ দায়িত্ব ল'ব। এনে সকলো ক্ষেত্ৰত, বীমাকৰ্তাই সেৱা ব্যৱস্থাত কৰা পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে সংশ্লিষ্ট আঁচনিধাৰকক অৱগত কৰিব ;

- g) কোনো বীমাকৰ্তাই কৰ্পোৰেট এজেণ্টৰ মুখ্য বিষয়া, নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তি আৰু অন্যান্য কৰ্মচাৰীসকলক পোনপটীয়াকৈ ইনচেণ্টিভ (নগদ বা অন্য ধৰণে) পৰিশোধ নকৰিব;

## 13. আঁচনিধাৰকসকলৰ সেৱা-

- 1) এই নিয়মাৱলীৰ অধীনত পঞ্জীভুক্ত এজন কৰ্পোৰেট এজেণ্টৰ চুক্তিৰ সমগ্ৰ সময়ছোৱাত ইয়াৰ আঁচনিধাৰকসকলক সেৱা প্ৰদান কৰাৰ কৰ্তব্য থাকিব। সেৱাৰ ভিতৰত অন্তৰ্ভুক্ত থাকে আইনৰ ধাৰা 64VB-ৰ অধীনত প্ৰয়োজনীয় প্ৰিমিয়াম পৰিশোধত সহায় কৰা, দাবী এটাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰয়োজনীয় সহায় আৰু নিৰ্দেশনা প্ৰদান কৰা।



**14. টেলি-মাৰ্কেটিং মাধ্যমৰ দ্বাৰা বীমা বিক্ৰী আৰু কৰ্পোৰেট এজেণ্ট এজনৰ দূৰত্ব বিপণন কাৰ্যকলাপ -**

- (1) এজন কৰ্পোৰেট এজেণ্ট যিয়ে টেলিমাৰ্কেটাৰৰ সেৱাসমূহত জড়িত হ'ব বিচাৰে বা বীমা সামগ্ৰী বিতৰণৰ উদ্দেশ্যে দূৰত্ব বিপণন কাৰ্যকলাপত জড়িত হ'ব বিচাৰে, তেওঁ অনুসূচী VII ত নিৰ্ধাৰিত নিৰ্দেশনাবোৰ অনুসৰণ কৰিব।
- (2) এজন কৰ্পোৰেট এজেণ্টে টেলিমাৰ্কেটাৰৰ সেৱাসমূহ জড়িত কৰাৰ বাবে নিম্নলিখিত অতিৰিক্ত চৰ্তাৱলী পালন কৰিব লাগিব:
  - a) কৰ্পোৰেট এজেণ্টৰ দ্বাৰা নিযুক্ত টেলিমাৰ্কেটাৰে বিষয়টোত ভাৰতীয় টেলিকম নিয়ামক কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা বিভিন্ন বিজ্ঞপ্তি আৰু/বা নিৰ্দেশনা বা আন যিকোনো নিৰ্দেশনা পালন কৰিব;
  - b) যদি এজন কৰ্পোৰেট এজেণ্টে বীমা মধ্যস্থতাৰ বাবে টেলিমাৰ্কেটিং কাৰ্যকলাপ কৰিব বিচাৰে, তেওঁ এই নিয়মাৱলীৰ পৰিশিষ্ট 4-ত কৰ্তৃপক্ষই নিৰ্ধাৰিত কৰা প্ৰপত্ৰত কৰ্তৃপক্ষৰ আগতীয়া অনুমোদন বিচাৰিব। কৰ্তৃপক্ষই সেইটো সত্যাপন কৰাৰ পিছত টেলিমাৰ্কেটাৰক প্ৰমাণপত্ৰ প্ৰদান কৰে;
  - c) লগতে, কৰ্পোৰেট এজেণ্টে কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত এই নিয়মাৱলীৰ পৰিশিষ্ট 5-ত নিৰ্ধাৰিত প্ৰপত্ৰত টেলিমাৰ্কেটাৰৰ দ্বাৰা নিযুক্ত/প্ৰস্তাৱিত কৰ্তৃস্থানীয় সত্যাপনকাৰীৰ নাম দাখিল কৰিব।
  - d) সেইটো সত্যাপন কৰাৰ পিছত কৰ্তৃপক্ষই কৰ্তৃস্থাপিত সত্যাপনকাৰীৰ প্ৰমাণপত্ৰ প্ৰদান কৰে।
  - e) যদি এজন কৰ্তৃস্থাপিত সত্যাপনকাৰীয়ে আন এজন বীমা মধ্যস্থতাৰ সৈতেও লেনদেন কৰি থকা টেলিমাৰ্কেটাৰলৈ সলনি কৰিব বিচাৰে, তেন্তে তেওঁলোকে পূৰ্বৰ টেলিমাৰ্কেটাৰৰ পৰা আপত্তিবিহীন প্ৰমাণপত্ৰ প্ৰাপ্ত কৰিব আৰু নতুন প্ৰমাণপত্ৰ জাৰী কৰাৰ বাবে কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত দাখিল কৰিব। যদি বৰ্তমানৰ টেলিমাৰ্কেটাৰে ইয়াৰ বাবে আবেদন কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত আপত্তিবিহীন প্ৰমাণপত্ৰ জাৰী নকৰে, তেন্তে এইটো গণ্য কৰা হ'ব যে টেলিমাৰ্কেটাৰৰ তেওঁৰ সলনি কৰাত কোনো আপত্তি নাই;
  - f) কৰ্পোৰেট এজেণ্টে তেওঁলোকৰ মুখ্য বিষয়াৰ জৰিয়তে কৰ্পোৰেট এজেণ্টৰ দ্বাৰা কৰ্তৃস্থাপিত সত্যাপনকাৰী এজনক আঁতৰোৱা বা যোগ দিয়াৰ বাবে আবেদন কৰিব।

- g) যদি কৰ্পোৰেট এজেণ্টে TRAI-ৰ সৈতে টেলিমাৰ্কেটাৰ হিচাপে পঞ্জীয়ন কৰে, সেই ক্ষেত্ৰত কৰ্পোৰেট এজেণ্টে কেৱল সেই বীমাকৰ্তাসকলৰ বাবে টেলিমাৰ্কেটাৰ হিচাপে কাম কৰিব যাৰ সৈতে তেওঁৰ ব্যৱস্থা আছে ;
- h) কোনো কৰ্পোৰেট এজেণ্ট বা ইয়াৰ টেলিমাৰ্কেটাৰে কোনো ব্যক্তিক বহিমুখী কল নকৰিব যেতিয়ালৈকে ব্যক্তিজনে সেই সন্দৰ্ভত অনুসন্ধান কৰি বীমা আঁচনি এখন ক্ৰয় কৰিবলৈ আগ্ৰহ প্ৰকাশ নকৰে। তেওঁলোকে এনে ব্যক্তিসকলৰ তথ্যসমূহ আৰু ব্যক্তিৰ অনুসন্ধান কৰাৰ তথ্য কৰ্তৃপক্ষ বা ইয়াৰ দ্বাৰা কৰ্তৃপ্ৰাপ্ত যিকোনো ব্যক্তিৰ দ্বাৰা সত্যাপন আৰু পৰীক্ষাৰ বাবে বজাই ৰাখিব।
- i) টেলিমাৰ্কেটাৰে সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকক নিম্নলিখিত তথ্যবোৰ প্ৰকাশ কৰিব
- (a) তেওঁলোকে প্ৰতিনিধিত্ব কৰা কৰ্পোৰেট এজেণ্টৰ নাম;
- (b) কৰ্পোৰেট এজেণ্টৰ পঞ্জীয়ন নম্বৰ;
- (c) টেলিমাৰ্কেটাৰ আৰু/বা কৰ্পোৰেট এজেণ্টৰ যোগাযোগ নম্বৰ যদি গ্ৰাহকে পুনৰ ফোন কৰিব বিচাৰে বা টেলিফোন যোগে দিয়া বিক্ৰী তথ্য প্ৰমাণিত কৰিব বিচাৰে।
- (d) টেলি-কল কৰা ব্যক্তিজনৰ নাম আৰু চিনাক্তকৰণ নম্বৰ (কৰ্তৃপ্ৰাপ্ত সত্যাপনকাৰী)।
- j) টেলিমাৰ্কেটাৰৰ সৈতে জড়িত এজন কৰ্পোৰেট এজেণ্টে টেলিমাৰ্কেটাৰৰ সৈতে এক চুক্তি কৰিব আৰু চুক্তিখনে ডাটাবেছৰ উৎস, কৰ্তব্য আৰু দায়বদ্ধতা, পৰিশোধৰ বিৱৰণ, চুক্তিৰ ম্যাদ, আইন উলংঘনৰ ক্ষেত্ৰত ল'বলগীয়া পদক্ষেপ, নিয়মাবলী, নিৰ্দেশনা, চাৰ্কুলাৰ, কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা নিৰ্দেশনা, কৰ্তৃপ্ৰাপ্ত সত্যাপনকাৰীৰ আচৰণবিধি আদিৰ দৰে বিৱৰণ প্ৰদান কৰিব। প্ৰয়োজন অনুসৰি প্ৰমাণীকৰণৰ বাবে কৰ্তৃপক্ষ বা কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা কৰ্তৃপ্ৰাপ্ত যিকোনো ব্যক্তিৰ বাবে চুক্তিবোৰ উপলব্ধ কৰা হ'ব;
- k) প্ৰতিজন টেলিমাৰ্কেটাৰ আৰু কৰ্তৃপ্ৰাপ্ত সত্যাপনকাৰীয়ে এই নিয়মাবলীৰ অনুসূচী III-ত নিৰ্ধাৰিত কৰা অনুসৰি কৰ্পোৰেট এজেণ্টসকলৰ বাবে প্ৰযোজ্য আচৰণ বিধি মানি চলিব।
- l) কৰ্তৃপক্ষৰ টেলিমাৰ্কেটাৰৰ বা আন যিকোনো চৌহদ পৰীক্ষা কৰাৰ ক্ষমতা থাকিব, যিটো কৰ্তৃপক্ষই ৰেকৰ্ড / নথিপত্ৰৰ প্ৰমাণীকৰণৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় অনুভৱ কৰে, আৰু যিকোনো নথি/ৰেকৰ্ড বিচাৰিব পাৰে, টেলিমাৰ্কেটাৰৰ যিকোনো কৰ্মচাৰীৰ ৰেকৰ্ড বিবৃতি বিচাৰিব পাৰে বা ইয়াৰ বিবেচনাত যিকোনো নথি/ৰেকৰ্ডৰ প্ৰতিলিপি প্ৰস্তুত কৰিব পাৰে।

- m) টেলিমাৰ্কেটাৰে সময়ে সময়ে কৰ্তৃপক্ষই নিৰ্ধাৰণ কৰা আন যিকোনো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী পালন কৰিব লাগিব।
- (3) টেলিমাৰ্কেটাৰ এজনক তিনিটাতকৈ অধিক বীমাৰ্তা বা বীমা সম্পৰ্কীয় প্ৰতিষ্ঠানৰ সৈতে নিযুক্ত কৰা নহ'ব

## 15. কৰ্পোৰেট এজেণ্টৰ বাবে আচৰণ বিধি-

- (1) প্ৰতিজন কৰ্পোৰেট এজেণ্টে এই নিয়মাবলীৰ অনুসূচী III -ত নিৰ্ধাৰিত আচৰণ বিধি মানি চলিব,
- (2) কৰ্পোৰেট এজেণ্ট এইসকলোবোৰৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব (ইয়াৰ মুখ্য বিষয়া, নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তি আৰু অন্যান্য কৰ্মচাৰীৰ কাম আৰু ভুল, যাৰ ভিতৰত আছে এই নিয়মাবলীৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত আচৰণ বিধি উলংঘন আৰু আইনৰ ধাৰা 102ৰ অধীনত এক কোটি টকালৈকে বৃদ্ধি হ'ব পৰা জৰিমনা।

## 16. ৰেকৰ্ডৰ তহাৰধান

এজন কৰ্পোৰেট এজেণ্টে ইলেক্ট্ৰনিক প্ৰপত্ৰসহ নিম্নলিখিত ৰেকৰ্ডবোৰ বজাই ৰাখিব আৰু প্ৰয়োজন অনুসৰি উপলব্ধ কৰা হ'ব -

- i. প্ৰাসঙ্গিক কৰ্তৃপক্ষৰ নিৰ্দেশনা আৰু মানি লগাৰিং প্ৰতিৰোধ আইনৰ ব্যৱস্থাৰ অধীনত প্ৰয়োজন অনুসৰি কেৱাইচি (KYC) ৰেকৰ্ডবোৰ;
- ii. গ্ৰাহকে যথাযথভাৱে স্বাক্ষৰ কৰা আৰু কৰ্পোৰেট এজেণ্টৰ নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তিৰ দ্বাৰা স্বাক্ষৰিত ACR বীমাকৰ্তাৰ ওচৰত দাখিল কৰা প্ৰস্তাৱ প্ৰতিলিপি আৰু;
- iii. গ্ৰাহকৰ তালিকা থকা এখন পঞ্জীবহী, য'ত আঁচনিৰ বিৱৰণ যেনে আঁচনিৰ প্ৰকাৰ, প্ৰিমিয়ামৰ পৰিমাণ, আঁচনি জাৰী কৰাৰ তাৰিখ, মাচুল বা প্ৰাপ্ত মাচুল আদি থাকে;
- iv. প্ৰাপ্ত অভিযোগৰ বিৱৰণ থকা এখন পঞ্জী য'ত অভিযোগকাৰীৰ নাম, অভিযোগৰ প্ৰকৃতি, জাৰী কৰা/অনুৰোধ কৰা আঁচনিৰ বিৱৰণ আৰু তাৰ ওপৰত লোৱা পদক্ষেপ অন্তৰ্ভুক্ত থাকে;
- v. এটা পঞ্জী য'ত নাম, ঠিকনা, টেলিফোন নম্বৰ, ফটোগ্ৰাফ, নিযুক্তি আৰম্ভ হোৱাৰ তাৰিখ, সেৱা এৰি যোৱাৰ তাৰিখ, যদি সেৱা এৰা হৈছে, নিৰ্ধাৰিত ব্যক্তিক পৰিশোধ কৰা মাহিলী পাৰিশ্ৰমিক থাকিব;
- vi. কৰ্তৃপক্ষৰ সৈতে বিনিময় কৰা চিঠিপত্ৰৰ প্ৰতিলিপি;
- vii. কৰ্তৃপক্ষই সময়ে সময়ে নিৰ্ধাৰিত কৰিব পৰা আন যিকোনো ৰেকৰ্ড।

## 17. একাউন্ট, ৰেকৰ্ড আদিৰ হিচাপবহী ৰক্ষণাবেক্ষণ -

- (1) কেবল বীমা মধ্যস্থতাৰ উদ্দেশ্যে গঠন কৰা এক কৰ্পোৰেট এজেণ্টে প্ৰতি বিত্তীয় বৰ্ষৰ বাবে একাউন্টৰ নিম্নলিখিত হিচাপবহীবোৰ প্ৰস্তুত কৰিব -
  - i. প্ৰতিটো একাউন্টিং ম্যাদৰ শেষত বেলেঞ্চ শ্বীট বা ঘটনাক্ৰমৰ/লেনদেনৰ বিবৃতি;
  - ii. সেই সময়ৰ বাবে লাভ আৰু লোকচানৰ হিচাপ;

iii. নগদ/পুঁজি প্ৰবাহৰ এক বিবৃতি:

iv. সময়ে সময়ে কৰ্তৃপক্ষৰ প্ৰয়োজন অনুসৰি অতিৰিক্ত বিবৃতি।

টোকা.1: এই নিয়মৰ উদ্দেশ্যৰ বাবে, বিত্তীয় বৰ্ষটো হ'ব 12 মাহৰ ম্যাদ (বা কম য'ত 1 এপ্ৰিলৰ পিছত ব্যৱসায় আৰম্ভ কৰা হয়) যিটো এপ্ৰিলৰ প্ৰথম দিনটোত আৰম্ভ হ'ব আৰু পৰৱৰ্তী বছৰৰ মাৰ্চৰ 31 তাৰিখে সমাপ্ত হ'ব আৰু একাউন্টবোৰ প্ৰাপ্ত (accrual) কৰা আধাৰত ৰখা হ'ব।

টোকা.2: তেওঁলোকৰ বিত্তীয় বিৱৰণৰ এক সময়সূচী থাকিব বা বীমাকৰ্তা আৰু বীমাকৰ্তাৰ গোট কোম্পানীবোৰৰ পৰা প্ৰাপ্ত সকলো উপাৰ্জনৰ বিৱৰণ, বীমাকৰ্তা অনুসৰি, কৰ্পোৰেট এজেন্টৰ দ্বাৰা, আৰু লগতে যিকোনো বীমাকৰ্তাৰ পৰা কৰ্পোৰেট এজেন্টৰ গোট কোম্পানী আৰু/বা সহযোগীসকলে প্ৰাপ্ত কৰা পৰিশোধৰ বিৱৰণ প্ৰদান কৰিব লাগিব।

- a) উপ-নিৰ্দেশনা (1) ত উল্লেখ কৰা অনুসৰি অডিট কৰা বিত্তীয় বিৱৰণৰ এটা প্ৰতিলিপি অডিটৰ প্ৰতিবেদনৰ লগতে প্ৰতি বছৰে 30 ছেপ্টেম্বৰৰ আগতে কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত দাখিল কৰা হ'ব আৰু লগতে ব্যৱসায়ৰ পৰিচালনা, একাউন্টৰ স্থিতি আদিৰ ওপৰত অডিটৰসকলৰ মন্তব্য বা পৰ্যবেক্ষণ যদি থাকে, আৰু এনে পৰ্যবেক্ষণৰ ওপৰত উপযুক্ত ব্যাখ্যা কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত দাখিল কৰা একাউন্টবোৰৰ সৈতে সংযোজিত কৰা হ'ব।
  - b) অডিটৰৰ প্ৰতিবেদনৰ তাৰিখৰ পৰা নব্বৈ দিনৰ ভিতৰত অডিটৰৰ প্ৰতিবেদনত উল্লেখ কৰা যিকোনো ত্ৰুটি সংশোধন কৰাৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় পদক্ষেপ লোৱা হ'ব আৰু কৰ্তৃপক্ষক অৱগত কৰা হ'ব।
  - c) সকলো একাউন্ট, বিবৃতি, দস্তাবেজ আদি কৰ্পোৰেট এজেন্টৰ মুখ্য কাৰ্যালয়ত বা নিৰ্ধাৰিত আৰু কৰ্তৃপক্ষক জাননী দিয়া এনে আন শাখা কাৰ্যালয়ত ৰক্ষণাবেক্ষণ কৰা হ'ব আৰু সকলো কৰ্মদিনত কৰ্তৃপক্ষৰ এনে পৰিদৰ্শনৰ বাবে কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত বিষয়াসকলৰ বাবে উপলব্ধ হ'ব।
  - d) এই নিয়মাৱলীত উল্লেখ কৰা আৰু কৰ্পোৰেট এজেন্টৰ দ্বাৰা ৰক্ষণাবেক্ষণ কৰা সকলো কিতাপ, নথিপত্ৰ, বিবৃতি, চুক্তি টোকা আদি ইয়াৰ সৈতে সম্পৰ্কিত বছৰটোৰ শেষৰ পৰা নিম্নতম দহ বছৰৰ বাবে ৰখা হ'ব। অৱশ্যে, দাবীৰ প্ৰতিবেদন দিয়া আৰু আদালতৰ পৰা সিদ্ধান্ত লোৱাৰ বাবে নিষ্পত্তি স্থগিত থকা গোচৰবোৰৰ সৈতে সম্পৰ্কিত নথিপত্ৰবোৰ আদালতৰ দ্বাৰা গোচৰ নিষ্পত্তি নোহোৱালৈকে ৰক্ষণাবেক্ষণ কৰিব লাগিব।
- (2) কৰ্পোৰেট এজেন্টৰ ক্ষেত্ৰত যাৰ মুখ্য ব্যৱসায় বীমা মধ্যস্থতাৰ বাহিৰে বেলেগ, তেওঁলোকে বীমা মধ্যস্থতা আৰু বীমাকৰ্তাৰ পৰা অন্যান্য উপাৰ্জনৰ বাবে প্ৰাপ্ত কৰা ৰাজহ উপস্থাপন কৰি থও অনুসৰি প্ৰতিবেদন বজাই ৰাখিব।
- (3) কৰ্পোৰেট এজেন্ট এজনৰ সেৱা নিয়োগ কৰা প্ৰতিজন বীমাকৰ্তাই কৰ্পোৰেট এজেন্টৰ সেৱাসমূহ কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত অনুসূচী VIA -ত দিয়া ফৰ্মেটত CEO আৰু CFO 'ৰ দ্বাৰা

স্বাক্ষৰিত এখন প্ৰমাণপত্ৰ পৃথকে দাখিল কৰিব। বীমাকৰ্তাৰ পৰা প্ৰাপ্ত কমিছন/পাৰিশ্ৰমিক অৱগত কৰি কৰ্পোৰেট এজেণ্টৰ মুখ্য বিষয়া আৰু CFO ৰ (বা ইয়াৰ সমপৰ্যায়ৰ) পৰা অনুসূচী VIB -ত দিয়া অনুসৰি কৰ্পোৰেট এজেণ্টৰ একেধৰণৰ প্ৰমাণপত্ৰ কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত দাখিল কৰা হ'ব।

## আচৰণ বিধি

### I. সাধাৰণ আচৰণ বিধি

1. প্ৰতিজন কৰ্পোৰেট এজেণ্টে পেছাদাৰী আচৰণৰ স্বীকৃত মানদণ্ড অনুসৰণ কৰিব লাগিব আৰু আঁচনিধাৰকসকলৰ স্বাৰ্থত তেওঁলোকৰ কৰ্তব্য পালন কৰিব। এনে কৰোতে-
  - a) সকলো সময়তে পৰম সৎ বিশ্বাস আৰু সততাৰে গ্ৰাহকৰ সৈতে ইয়াৰ লেনদেন পৰিচালনা কৰিব;
  - b) যত্ন আৰু পৰিশ্ৰমৰ সৈতে কাম কৰিব;
  - c) নিশ্চিত কৰিব যে গ্ৰাহকে কৰ্পোৰেট এজেণ্টৰ সৈতে তেওঁৰ সম্পৰ্ক বুজি পায় আৰু কাৰ হৈ কৰ্পোৰেট এজেণ্টে কাম কৰি আছে, সেইটোও বুজি পায়।
  - d) সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকসকলে যোগান ধৰা সকলো তথ্য নিজৰ বাবে আৰু যাৰ বাবে ব্যৱসায়টো আগবঢ়োৱা হৈছে সেই বীমাকৰ্তাৰ বাবে সম্পূৰ্ণ গোপনীয় বুলি গণ্য কৰিব।
  - e) তেওঁলোকৰ দখলত থকা গোপনীয় নথিপত্ৰ সুৰক্ষিত ৰখাৰ বাবে উপযুক্ত পদক্ষেপ ল'ব;
  - f) কোনো কোম্পানীৰ সঞ্চালক বা ফাৰ্মৰ অংশীদাৰ বা মুখ্য কাৰ্যবাহী বা মুখ্য বিষয়া বা নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তিয়ে আন এক কৰ্পোৰেট এজেণ্টৰ সৈতে একে পদত অধিষ্ঠিত নহ'ব;

### 2. প্ৰতিজন কৰ্পোৰেট এজেণ্টে কৰিবলগীয়া

- a) ইয়াৰ মুখ্য বিষয়া আৰু প্ৰতিজন নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তিৰ সকলো ভুল-ক্ৰতিৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব;
- b) নিশ্চিত কৰিব যে মুখ্য বিষয়া আৰু সকলো নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তি তেওঁলোকে বিপণন কৰা বীমা সামগ্ৰীবোৰত সঠিকভাৱে প্ৰশিক্ষিত, দক্ষ আৰু জ্ঞানী হয়;
- c) নিশ্চিত কৰিব যাতে মুখ্য বিষয়া আৰু নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তিয়ে আঁচনিৰ অধীনত উপলব্ধ আঁচনিৰ লাভালাভ আৰু ৰিটাৰ্ণৰ ওপৰত কোনো ভুল তথ্য উপস্থাপন নকৰে;
- d) নিশ্চিত কৰিব যাতে কোনো সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকক বীমা সামগ্ৰী ক্ৰয় কৰিবলৈ বাধ্য কৰা নহয়;

- e) বীমা সামগ্ৰীৰ সন্দৰ্ভত বীমাকৃতক পৰ্যাপ্ত পূৰ্ব-বিক্ৰী আৰু পৰৱৰ্তী-বিক্ৰী পৰামৰ্শ দিব;
- f) দাবী এটাৰ ক্ষেত্ৰত সকলো আনুষ্ঠানিকতা আৰু নথিপত্ৰ সম্পূৰ্ণ কৰাৰ বাবে বীমাকৃত এজনক সকলো সম্ভৱ সহায় আৰু সহযোগিতা প্ৰদান কৰিব;
- g) কৰ্পোৰেট এজেন্টে বিপদাশংকাটো আণ্ডাৰৰাইট নকৰে বা বীমাকৰ্তা হিচাপে কাম নকৰে বুলি যথাযথ প্ৰচাৰ কৰিব;
- h) বীমাকৰ্তাৰ সৈতে চুক্তি কৰিব য'ত দুয়োটাৰ কৰ্তব্য আৰু দায়িত্ব নিৰ্ধাৰণ কৰা হয়

## II. প্ৰাক-বিক্ৰী আচৰণ বিধি

3. প্ৰতিজন কৰ্পোৰেট এজেন্ট বা মুখ্য বিষয়া বা এজন নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তিয়ে তলত উল্লেখ কৰা আচৰণ বিধিও অনুসৰণ কৰিব:
  - i) প্ৰতিজন কৰ্পোৰেট এজেন্ট/মুখ্য বিষয়া/ নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তিয়ে কৰিব যে,-
    - a) নিজকে চিনাক্ত কৰক আৰু তেওঁৰ পঞ্জীয়ন/প্ৰমাণপত্ৰ চাহিদা অনুযায়ী সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকৰ ওচৰত প্ৰকাশ কৰক;
    - b) যাৰ সৈতে তেওঁলোকৰ ব্যৱস্থা আছে সেই বীমাকৰ্তাসকলৰ দ্বাৰা বিক্ৰীৰ বাবে আগবঢ়োৱা বীমা সামগ্ৰীৰ সন্দৰ্ভত প্ৰয়োজনীয় তথ্য প্ৰচাৰ কৰা আৰু এক নিৰ্দিষ্ট বীমা আঁচনিৰ পৰামৰ্শ দিয়াৰ সময়ত সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকবোৰৰ প্ৰয়োজনীয়তা বিবেচনা কৰিব;
    - c) বিক্ৰীৰ বাবে আগবঢ়োৱা বীমা সামগ্ৰীৰ সন্দৰ্ভত কমিছনৰ স্কেলবোৰ প্ৰকাশ কৰক, যদি সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা সোধা হয়;
    - d) বিক্ৰীৰ বাবে আগবঢ়োৱা বীমা সামগ্ৰীৰ বাবে বীমাকৰ্তাই আদায় কৰিব লগা প্ৰিমিয়াম সূচিত কৰক;
    - e) বীমাকৰ্তাৰ দ্বাৰা প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰত প্ৰয়োজনীয় তথ্যৰ প্ৰকৃতি, আৰু লগতে বীমা চুক্তি ক্ৰয়ত ভৌতিক তথ্য প্ৰকাশ কৰাৰ গুৰুত্বক ব্যাখ্যা কৰা;
    - f) বীমাকৰ্তাৰ ওচৰত দাখিল কৰা প্ৰতিটো প্ৰস্তাৱৰ সৈতে গোপনীয় প্ৰতিবেদনৰ ৰূপত, আৰু প্ৰস্তাৱটো গ্ৰহণ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত বীমাকৰ্তাৰ আণ্ডাৰৰাইটিং সিদ্ধান্তত বিৰূপ প্ৰভাৱ পেলাব পৰা যিকোনো সামগ্ৰিক তথ্য, সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকৰ বিষয়ে সকলো যুক্তিসংগত অনুসন্ধান কৰি বীমাকৰ্তাৰ দৃষ্টিগোচৰ কৰিব;
    - g) বীমাকৰ্তাই প্ৰস্তাৱটো গ্ৰহণ বা অগ্ৰাহ্য কৰাৰ বিষয়ে সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকক তৎক্ষণাত অৱগত কৰিব;

- h) বীমাকৰ্তাৰ ওচৰত প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰ দাখিল কৰাৰ সময়ত প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰ, আৰু পৰৱৰ্তী সময়ত বীমাকৰ্তাই প্ৰস্তাৱটো সম্পূৰ্ণ কৰাৰ বাবে বিচৰা অন্যান্য নথিপত্ৰ প্ৰাপ্ত কৰক;
- ii) কোনো কৰ্পোৰেট এজেণ্ট/ মুখ্য বিষয়া/ নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তিয়ে নকৰিব,-----
- a) বৈধ পঞ্জীয়ন/প্ৰমাণপত্ৰ নথিকাকৈ বীমা ব্যৱসায় বিচাৰিব বা ক্ৰয় কৰা;
- b) প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰত যিকোনো ভৌতিক তথ্য বাদ দিয়াৰ সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকক প্ৰেৰিত কৰা;
- c) প্ৰস্তাৱটো গ্ৰহণ কৰাৰ বাবে বীমাকৰ্তাৰ ওচৰত দাখিল কৰা প্ৰস্তাৱ প্ৰপত্ৰ বা নথিপত্ৰত ভুল তথ্য দাখিল কৰাত সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকক প্ৰেৰিত কৰা;
- d) সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকৰ সৈতে অসৌজন্যমূলক আচৰণ কৰা;
- e) আন কোনো নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তি বা যিকোনো বীমা মধ্যস্থতাকাৰীৰ দ্বাৰা প্ৰৱৰ্তন কৰা যিকোনো প্ৰস্তাৱত হস্তক্ষেপ কৰা;
- f) বীমাকৰ্তাই আগবঢ়োৱা হাৰৰ বাহিৰে বিভিন্ন হাৰ, সুবিধা, চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী আগবঢ়োৱা;
- g) আঁচনিধাৰক এজনক বিদ্যমান আঁচনিখন বাতিল কৰিবলৈ বাধ্য কৰোৱা আৰু এনে সমাপ্তিৰ তাৰিখৰ পৰা তিনি বছৰৰ ভিতৰত তেওঁৰ পৰা এটা নতুন প্ৰস্তাৱ দাখিল কৰিবলৈ বাধ্য কৰোৱা;
- h) কোনো কৰ্পোৰেট এজেণ্টৰ কোনো ব্যক্তি বা এটা সংগঠন বা সংগঠনৰ এটা গোটৰ পৰা বীমা ব্যৱসায়ৰ এনে পৰ্টফলিঅ' নাথাকিব যাৰ অধীনত প্ৰাপ্ত কৰা প্ৰিমিয়াম যিকোনো বছৰত কৰ্পোৰেট এজেণ্টে ক্ৰয় কৰা মুঠ প্ৰিমিয়ামৰ পঞ্চাশ শতাংশতকৈ অধিক;
- i) কৰ্তৃপক্ষৰ আগতীয়া অনুমোদনৰ নোহোৱাকৈ যিকোনো বীমা কোম্পানীৰ সঞ্চালক হোৱা,
- j) যিকোনো ধৰণৰ মানি লগাৰিং কাৰ্যকলাপত লিপ্ত হোৱা;
- k) বিভ্ৰান্তিকৰ ফোনকল বা ভূৱা ফোনকলৰ জৰিয়তে নিজে বা কল চেণ্টাৰৰ জৰিয়তে ব্যৱসায়ৰ উৎস তৈয়াৰ কৰাত লিপ্ত হোৱা;
- l) বীমা সামগ্ৰীবিলাক অনুৰোধ কৰা আৰু ক্ৰয় কৰাৰ বাবে বহু-স্তৰীয় বিপণন কৰা;
- m) ব্যৱসায় আনিবলৈ অপ্রশিক্ষিত আৰু অনানুমোদিত ব্যক্তিসকলক নিযুক্ত কৰা;



- n) পঞ্জীয়নৰ প্ৰমাণপত্ৰ অনুসৰি বীমা সামগ্ৰীবিলাক অনুৰোধ কৰা আৰু সেৱা প্ৰদান কৰাৰ বাহিৰে বীমা পৰামৰ্শ বা দাবী পৰামৰ্শ বা আন যিকোনো বীমা সম্পৰ্কীয় সেৱা প্ৰদান কৰা।
- o) বীমা সামগ্ৰীৰ বিতৰণৰ ক্ষেত্ৰত সম্ভাৱ্য আঁচনিধাৰকসকলৰ সম্পৰ্ক বিৱৰণ প্ৰেৰণ, অনুৰোধ, লীড সৃষ্টি, উপদেশ, পৰিচয়, সন্ধান বা প্ৰদান কৰাৰ বাবে নিৰ্দিষ্ট নিযুক্ত ব্যক্তিজনৰ বাহিৰে আন যিকোনো ব্যক্তিৰ সৈতে চুক্তিত লিপ্ত হোৱা, উদগনি দিয়া, পৰিষ্কাৰ কৰা বা যিকোনো ধৰণৰ ব্যৱস্থা কৰা;
- p) যিকোনো ব্যক্তি বা সত্ৰাক বিক্ৰী, পৰিচয়, লীড সৃষ্টি, সূচনা দিয়া বা বিচাৰি উলিওৱাৰ উদ্দেশ্যে যিকোনো নামেৰে মাচুল, কমিছন, ইনচেণ্টিভ পৰিশোধৰ অনুমতি দিয়া।

### III. বিক্ৰী-পৰৱৰ্তী আচৰণ বিধি

#### 4. প্ৰতিজন কৰ্পোৰেট এজেণ্টে কৰিবলগীয়া -

- a) প্ৰতিজন আঁচনিধাৰকক মনোনয়ন বা আৱণ্টন বা ঠিকনা সলনি বা বিকল্পৰ ব্যৱহাৰ কৰিবলৈ বা যিকোনো ঘটনাৰ প্ৰয়োজনীয় সহায় আগবঢ়োৱাই পৰামৰ্শ দিয়ক;
- b) তেওঁৰ জৰিয়তে ইতিমধ্যে ক্ৰয় কৰা বীমা ব্যৱসায় সংৰক্ষিত কৰাৰ লক্ষ্যৰে, আঁচনিধাৰকক মৌখিকভাৱে আৰু লিখিতভাৱে জাননী প্ৰদান কৰি নিৰ্ধাৰিত সময়ৰ ভিতৰত আঁচনিধাৰকসকলে প্ৰিমিয়াম প্ৰেৰণ কৰাত নিশ্চিত কৰাৰ সকলো প্ৰয়াস কৰিব।
- c) গ্ৰাহকক অধিক আৱৰণ প্ৰদান নকৰিবলৈ বাছনি কৰিলেও নিশ্চিত কৰিব যে ইয়াৰ গ্ৰাহকে বীমাৰ ম্যাদ উকলি যোৱা তাৰিখৰ বিষয়ে অৱগত হয় :
- d) নিশ্চিত কৰিব যে নৱীকৰণ জাননীবোৰত আঁচনিখন প্ৰভাৱিত কৰা আঁচনি আৰম্ভ হোৱা বা অন্তিম নৱীকৰণ তাৰিখৰ পৰা পৰিৱৰ্তনবোৰৰ উল্লেখ কৰাৰ প্ৰয়োজনীয়তা সহ প্ৰকাশৰ কৰ্তব্যৰ বিষয়ে সতৰ্কবাণী থাকে, আৰু;
- e) নিশ্চিত কৰিব যে নৱীকৰণ জাননীবোৰত চুক্তিৰ নৱীকৰণৰ উদ্দেশ্যে বীমাকৰ্তাক যোগান ধৰা সকলো তথ্যৰ ৰেকৰ্ড (পত্ৰৰ প্ৰতিলিপি সহ) ৰখাৰ প্ৰয়োজনীয়তা থাকে;
- f) নিশ্চিত কৰিব যে গ্ৰাহকে ম্যাদ উকলি যোৱা তাৰিখৰ আগতে সময়মতে বীমাকৰ্তাৰ নৱীকৰণ জাননী প্ৰাপ্ত কৰে।
- g) বীমাকৰ্তাৰ দ্বাৰা দাবী নিষ্পত্তিৰ প্ৰয়োজনীয়তা পালন কৰাৰ বাবে আঁচনিধাৰক বা দাবীকৰ্তা বা হিতাধিকাৰীসকলক প্ৰয়োজনীয় সহায় প্ৰদান কৰা;

- h) ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক দাবীবোৰ তৎক্ষণাত্ অৱগত কৰা আৰু সকলো ভৌতিক তথ্য প্ৰকাশ কৰা আৰু পৰৱৰ্তী পৰিবৰ্তনবোৰ যিমান সম্ভৱ সোনকালে দিয়াৰ তেওঁলোকৰ দায়িত্ব ব্যাখ্যা কৰা;
- i) গ্ৰাহকক সঁচা, নিৰপেক্ষ আৰু সম্পূৰ্ণভাৱে প্ৰকাশ কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়ক য'ত তেওঁৰ গ্ৰাহকে এনে কৰা নাই বুলি বিশ্বাস হয়। যদি পৰৱৰ্তী বা আগলুক সময়ত গ্ৰাহকে এনে তথ্য প্ৰকাশ নকৰে তেন্তে সেই গ্ৰাহকৰ বাবে কাম কৰিবলৈ ভৱিষ্যতলৈ অস্বীকাৰ কৰাৰ বিষয়ে বিবেচনা কৰিব;
- j) দাবী সম্পৰ্কীয় যিকোনো প্ৰয়োজনীয়তাৰ বিষয়ে গ্ৰাহকক তৎক্ষণাত্ পৰামৰ্শ দিয়ক;
- k) পলম নকৰাকৈ এটা দাবী দাবী এটা উত্থাপন কৰিব পৰা কোনো ঘটনা সম্পৰ্কে গ্ৰাহকৰ পৰা প্ৰাপ্ত যিকোনো তথ্য যিকোনো পৰিস্থিতিত তিনিটা কৰ্মদিনৰ ভিতৰত আগলৈ প্ৰেৰণ কৰক।
- l) দাবী এটাৰ বিষয়ত বীমাকৰ্তাৰ সিদ্ধান্ত পলম নকৰাকৈ গ্ৰাহকক দিব আৰু গ্ৰাহকক তেওঁৰ দাবী অনুসৰণ কৰাত সকলো যুক্তিসংগত সহায় কৰিব;
- m) বীমা চুক্তিৰ অধীনত হিতাধিকাৰীৰ পৰা প্ৰাপ্ত ধনৰ অংশ দাবী বা প্ৰাপ্ত নকৰিব;
- n) নিশ্চিত কৰিব যে নিৰ্দেশনাপত্ৰ, আঁচনি আৰু নৱীকৰণ নথিপত্ৰত অভিযোগ নিয়ন্ত্ৰণ প্ৰক্ৰিয়াৰ বিৱৰণ থাকে:
- o) ফোনযোগে বা লিখিতভাৱে অভিযোগ গ্ৰহণ কৰক:
- p) চিঠিপত্ৰ প্ৰাপ্ত হোৱাৰ চৈধ্য দিনৰ ভিতৰত অভিযোগ এটা স্বীকাৰ কৰক, অভিযোগটোৰ সৈতে মোকাবিলা কৰিব লগা কৰ্মচাৰীৰ সদস্যক পৰামৰ্শ দিয়ক আৰু ইয়াৰ সৈতে মোকাবিলা কৰাৰ সময়সূচী নিৰ্ধাৰণ কৰক;
- q) নিশ্চিত কৰিব যাতে অভিযোগকাৰীক সঁহাৰি পত্ৰ প্ৰেৰণ কৰা হয় আৰু অভিযোগকাৰীক তেওঁ সঁহাৰিটোত অসন্তুষ্ট হ'লে তেওঁ কি কৰিব পাৰে তাৰ সবিশেষ জনাব;
- r) নিশ্চিত কৰিব যে অভিযোগবোৰ পৰ্যাপ্ত জ্যেষ্ঠ পৰ্যায়ত মোকাবিলা কৰা হয়;
- s) অভিযোগ বোৰ ৰেকৰ্ড আৰু নিৰীক্ষণ কৰাৰ বাবে এটা প্ৰণালী স্থাপন কৰক।

