

কর্পোরেট এজেন্ট-কম্পোজিট-সাধারণ (অনুমোদিত যাচাইকারী)

স্বীকৃতি

এই কোর্সটি ইন্স্যুরেন্স রেগুলেটরি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি অফ ইন্ডিয়া (আইআরডিএআই) দ্বারা নির্ধারিত সংশোধিত পাঠ্যক্রমের উপর ভিত্তি করে এবং মুম্বাইয়ের বীমা প্রতিষ্ঠান দ্বারা প্রস্তুত করা হয়েছে।

লেখক / সমালোচক (বর্ণ ক্রমানুসারে)

ডাঃ আর কে দুগ্গল

ডাঃ শশীধরন কে. কুড়ি

মিঃ ভেপাচেদু জয়ন্ত কুমার

সিএ পি কোটেয়র রাও

প্রদীপ সরকার ডা

ডাঃ রমেশ কুমার সাতলুবি

অধ্যাপক মাধুরী শর্মা

ডঃ জর্জ ই টমাস

অর্চনা ওয়াজে প্রফেসর ড

মিঃ কৃষ্ণমোহন ওয়াই

এই কোর্সটি বাংলা ভাষায় অনুবাদ ও পর্যালোচনা করা হয়েছে এদের সহায়তায়

সি-ড্যাক, পুণে

মি. ফণীভূষণ রায়

শ্রীমতী দেবযানী দত্ত



কর্পোরেট এজেন্ট-কম্পোজিট-সাধারণ (অনুমোদিত যাচাইকারী)

সংস্করণের বছর: ২০২৫

সমস্ত স্বত্ব এবং আধিকার সংরক্ষিত

এই কোর্সের উপাদান ইন্স্যুরেন্স ইনস্টিটিউট অফ ইন্ডিয়া (III) এর কপিরাইট। এই কোর্সটি ইন্স্যুরেন্স ইনস্টিটিউট অফ ইন্ডিয়ার পরীক্ষায় অংশগ্রহণকারী শিক্ষার্থীদের জন্য অধ্যয়ন বিষয়ক ইনপুট দেওয়ার জন্য ডিজাইন করা হয়েছে। এই কোর্সের উপাদান বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যে পুনরুৎপাদন করা যাবে না, আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে, প্রতিষ্ঠানের পূর্বে স্পষ্ট লিখিত অনুমতি ছাড়া।

বিষয়বস্তু প্রচলিত সর্বোত্তম অনুশীলনের উপর ভিত্তি করে তৈরি করা হয়েছে এবং বিরোধের ক্ষেত্রে, আইনি বা অন্যথায় ব্যাখ্যা বা সমাধান দেওয়ার উদ্দেশ্যে নয়।

এই শুধুমাত্র একটি নির্দেশক অধ্যয়ন উপাদান। অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন যে পরীক্ষার প্রশ্নগুলি শুধুমাত্র এই অধ্যয়ন উপাদানের মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকবে না।

প্রকাশক: সেক্রেটারি জেনারেল, ইন্স্যুরেন্স ইনস্টিটিউট অফ ইন্ডিয়া, জি- ব্লক, প্লট সি-৪৬, বান্দ্রা কুরলা কমপ্লেক্স, বান্দ্রা (ই) মুম্বাই - ৪০০০৫১ এবং মুদ্রিত হয়েছে

এই অধ্যয়ন উপাদান সংক্রান্ত যে কোন যোগাযোগ ctd@iii.org.in-এ সম্বোধন করা যেতে পারে কভার পৃষ্ঠায় উল্লিখিত বিষয় শিরোনাম এবং অনন্য প্রকাশনার নম্বর উল্লেখ করা আছে

ভূমিকা

ইন্স্যুরেন্স ইনস্টিটিউট অফ ইন্ডিয়া (প্রতিষ্ঠানটি) ইন্স্যুরেন্স রেগুলেটরি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি অফ ইন্ডিয়া (আইআরডিএআই) দ্বারা নির্ধারিত সিলেবাসের উপর ভিত্তি করে বীমা এজেন্টদের জন্য এই কোর্সের উপাদান তৈরি করেছে। শিল্প বিশেষজ্ঞরা কোর্স উপাদান প্রস্তুতকরণে জড়িত ছিলেন ।

কোর্সটি জীবন, সাধারণ এবং স্বাস্থ্য বীমা সম্পর্কে প্রাথমিক জ্ঞান প্রদান করে থাকে যাতে সংশ্লিষ্ট ব্যবসায়িক লাইনের এজেন্টদের সঠিক দৃষ্টিকোণ দ্বারা তাদের পেশাদার ক্যারিয়ার বৃদ্ধিতে এবং উপলব্ধি করতে সক্ষম হয়।

কোর্সটি চারটি বিভাগে বিভক্ত। (1) সাধারণভাবে - একটি সাধারণ বিভাগ যা বীমা নীতি, আইনী নীতি এবং নিয়ন্ত্রক বিষয়গুলি কভার করে যা বীমা এজেন্টদের জানা দরকার। যারা হতে ইচ্ছুক তাদের জন্য আলাদা বিভাগ দেওয়া হয় (2) জীবন বীমা এজেন্ট, (3) সাধারণ বীমা এজেন্ট এবং (4) স্বাস্থ্য বীমা এজেন্ট ।

শিক্ষার্থীদের পরীক্ষার বিন্যাস এবং যে ধরনের বস্তুনিষ্ঠ প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করা যেতে পারে সে সম্পর্কে ধারণা দিতে কোর্সে মডেল প্রশ্নের একটি সেট অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। তারা যা শিখেছে তা সংশোধন করতে মডেল প্রশ্নগুলি তাদের সাহায্য করবে ।

বীমা একটি গতিশীল পরিবেশে কাজ করে। এজেন্টদের বাজারের পরিবর্তন সম্পর্কে আপ টু ডেট থাকতে হবে। তাদের ব্যক্তিগত অধ্যয়ন এবং সংশ্লিষ্ট বীমাকারীদের দ্বারা সাজানো অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে অংশগ্রহণের মাধ্যমে সক্রিয়ভাবে জ্ঞান অর্জন করা উচিত ।

প্রতিষ্ঠান এই কাজটি ইনস্টিটিউটে অর্পণ করার জন্য আইআরডিএআই কে ধন্যবাদ জানায়। প্রতিষ্ঠান এই উপাদান অধ্যয়নে আগ্রহী সকলকে বীমা বিপণনে সফল ক্যারিয়ার কামনা করে ।

সূচীপত্র

অধ্যায় নং.	নাম	পৃষ্ঠা নং.
বিভাগ	সাধারণ অধ্যায়	
C-01	বীমার ভূমিকা	2
C-02	বীমার মূল উপাদান	16
C-03	বীমার নীতি	24
C-04	বীমা চুক্তির বৈশিষ্ট্য	34
C-05	দায়গ্রহন এবং নির্ধারণ	41
C-06	দাবী প্রক্রিয়াকরণ	47
C-07	নথিপত্র	53
C-08	গ্রাহক সেবা	60
C-09	অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা	72
C-10	কর্পোরেট এজেন্টদের জন্য নিয়ন্ত্রক দিকগুলি	79
C-11	দূরস্থ বিপণন নির্দেশিকা	120
C-12	টেলিকমারদের আচরণবিধি - শিষ্টাচার-বিধি, করণীয় ও বর্জনীয়	123

বিভাগ পর্যালোচনা

অধ্যায় C-01

বীমার ভূমিকা

অধ্যায় পরিচিতি

এই অধ্যায়ের লক্ষ্য হল বীমার মূল বিষয়গুলি উপস্থাপনা করা, এর বিবর্তন এবং এটি কীভাবে কাজ করে তা চিহ্নিত করা। এটি শেখাতে চায় যে কীভাবে বীমা অপ্রত্যাশিত ঘটনার ফলে উদ্ভূত অর্থনৈতিক ক্ষতির বিরুদ্ধে সুরক্ষা প্রদান করে এবং ঝুঁকি স্থানান্তরের একটি উপকরণ হিসাবে কাজ করে।

শিক্ষণীয় ফলাফল

- A. বীমা - ইতিহাস এবং তার বিবর্তন
- B. ঝুঁকি পুলিং-এর নীতি
- C. ঝুঁকি ব্যবস্থাপনার কৌশল
- D. ঝুঁকি ব্যবস্থাপনার জন্য হাতিয়ার হিসাবে বীমা করা
- E. বিমা পছন্দ করে নেওয়ার আগে বিবেচনার বিষয়
- F. বীমার মার্কেটের খেলোয়াড়
- G. সমাজে বীমার ভূমিকা

A. বীমা - ইতিহাস এবং তাঁর বিবর্তন

আমরা অনিশ্চয়তার জগতে বাস করি। আমরা এর সম্পর্কে শনি:

- ✓ ট্রেনের সংঘর্ষ
- ✓ বন্যা সমগ্র সম্প্রদায়কে ধ্বংস করে
- ✓ ভূমিকম্প ইমারত ধ্বংস করে
- ✓ যুবক-যুবতীরা অপ্রত্যাশিতভাবে মারা যাচ্ছে

চিত্র ১ : আমাদের চারপাশে যেসব ঘটনা ঘটছে



কেন এই ঘটনাগুলো মানুষকে উদ্বিগ্ন ও ভীত করে তোলে ?

কারণটা সহজ

- i. প্রথমত, এই **ঘটনাগুলি অপ্রত্যাশিত**। যদি কেউ একটি ঘটনার পূর্বাভাস এবং ভবিষ্যদ্বাণী করতে পারে তবে কেউ এটির জন্য প্রস্তুতি নেয়।
- ii. দ্বিতীয়ত, এই ধরনের অনির্দেশ্য এবং অপ্রত্যাশিত ঘটনাগুলি প্রায়ই অর্থনৈতিক ক্ষতি এবং শোকের কারণ হয়।

আশেপাশের লোকেরা ভাগাভাগি এবং পারস্পরিক সমর্থনের ব্যবস্থা থাকার মাধ্যমে এই ধরনের ঘটনা দ্বারা প্রভাবিত ব্যক্তিদের সাহায্যে আসতে পারে। বীমার ধারণা হাজার বছরের পুরনো। তথাপি, বীমার বর্তমান রূপ মাত্র দুই বা তিন শতাব্দী পুরনো।

1. বীমার ইতিহাস

৩০০০ খ্রিস্টপূর্বাব্দ থেকে কোনো না কোনো আকারে বীমা বিদ্যমান। অনেক সভ্যতা, নিজেদের মধ্যে একত্রিতকরণ এবং ভাগ করে নেওয়ার ধারণাটি অনুশীলন করেছে, সম্প্রদায়ের কিছু সদস্যের দ্বারা সমস্ত ক্ষতি হয়েছে। আসুন এই ধারণাটি প্রয়োগ করা হয়েছিল এমন কয়েকটি উপায়ে একবার দেখে নেওয়া যাক।

2. যুগ যুগ ধরে চলা বীমার - কিছু উদাহরণ

বটমরি লোন	ব্যাবিলনের ব্যবসায়ীরা চালান হারিয়ে গেলে বা চুরি হয়ে গেলে তাদের ঋণ পরিশোধের জন্য তাদের ঋণদাতাদের অতিরিক্ত অর্থ প্রদান করতেন। ভারুচ এবং সুবাটের ব্যবসায়ীদেরও একই রকম প্রথা ছিল।
উপকারী সমাজ/বন্ধুত্বপূর্ণ সমাজ	খ্রিস্টীয় ৭ম শতাব্দীর গ্রীকরা, মৃত সদস্যদের পরিবারের যত্ন নেওয়ার জন্য এবং সদস্যের অন্ত্যেষ্টিক্রিয়া ব্যয়ের জন্য অগ্রিম অর্থ প্রদান করত। ইংল্যান্ডেও অনুরূপ অনুশীলন অনুসরণ করা হয়েছিল
রোডস	রোডসের ব্যবসায়ীরা যারা সমুদ্রপথে পণ্য পাঠাচ্ছিল, তাদের কেউ যদি জেটিশনের কারণে তাদের পণ্য হারিয়ে ফেলেন তবে লোকসান ভাগ করে নেন।
চীনা ব্যবসায়ীরা	প্রাচীনকালে চীনা ব্যবসায়ীরা বিভিন্ন জাহাজে তাদের মাল পাঠাতেন, যাতে কিছু নৌকা ডুবে গেলেও তাদের ক্ষতি আংশিক হয়।

3. বীমা সম্পর্কিত আধুনিক ধারণা

ভারতে জীবন বীমার নীতি যৌথ-পরিবার ব্যবস্থায় প্রতিফলিত হয়েছিল। একজন সদস্যের মৃত্যুর ফলে সৃষ্ট ক্ষতিগুলি পরিবারের বিভিন্ন সদস্যদের দ্বারা ভাগ করা হয়েছিল যাতে পরিবারের প্রতিটি সদস্য নিরাপদ বোধ করতে পারে।

যৌথ পরিবার ব্যবস্থার বিচ্ছেদ এবং আধুনিক যুগে পারমাণবিক পরিবারের উদ্ভব, দৈনন্দিন জীবনের চাপের সাথে মিলিত হয়ে নিরাপত্তার জন্য বিকল্প ব্যবস্থা গড়ে তোলা জরুরি হয়ে পড়েছে। এটি একজন ব্যক্তির জীবন বীমার গুরুত্ব তুলে ধরেন

- লয়েডস:** আধুনিক বাণিজ্যিক বীমার উৎপত্তি লন্ডনের লয়েডস কফি হাউসে শুরু হয়েছিল, যেখানে ব্যবসায়ীরা সমুদ্রে বিভিন্ন বিপদের কারণে ক্ষতিগ্রস্ত হওয়ার জন্য তা ভাগ করে নিতে সম্মত হয়েছিল।
- লন্ডনে ১৭০৬ সালে প্রতিষ্ঠিত চিরস্থায়ী নিশ্চয়তার জন্য **অ্যামিকেবল সোসাইটি** বিশ্বের প্রথম জীবন বীমা কোম্পানি হিসাবে বিবেচিত হয়

4. ভারতে বীমার ইতিহাস

- ভারত:** ভারতে আধুনিক বীমা শুরু হয় ১৮০০ সালের প্রথম দিকে বা তার কাছাকাছি সময়ে, বিদেশী বীমাকারীদের এজেন্সি সামুদ্রিক বীমা ব্যবসা শুরু করে।

দ্য ওরিয়েন্টাল লাইফ ইন্স্যুরেন্স কোং লিমিটেড	ভারতে স্থাপিত প্রথম জীবন বীমা কোম্পানি ছিল একটি ইংরেজ কোম্পানি
--	--

ট্রাইটন ইন্স্যুরেন্স.ক.লি.	ভারতে প্রতিষ্ঠিত প্রথম অ-জীবন বীমাকারী
বোম্বে অ্যাসুরেন্স লিমিটেড	মিউচুয়াল সোসাইটি প্রথম ভারতীয় বীমা কোম্পানি। এটি ১৮৭০ সালে মুম্বাইয়ে গঠিত হয়েছিল
ন্যাশনাল কোম্পানি লি.	ইন্স্যুরেন্স ভারতের প্রাচীনতম বীমা কোম্পানি। এটি ১৯০৬ সালে প্রতিষ্ঠিত হয়েছিল

¹Jettison/ Jettisoning' refers to throwing away some of the cargo to reduce the weight of the ship while at sea.

শতাব্দীর শুরুতে স্বদেশী আন্দোলনের ফলে পরবর্তীকালে আরও অনেক ভারতীয় কোম্পানি প্রতিষ্ঠিত হয়।

গুরুত্বপূর্ণ

- বীমা আইন ১৯৩৮** অনুযায়ী ভারতে বীমা কোম্পানিগুলির আচরণ নিয়ন্ত্রণ করার জন্য প্রথম আইন পাশ করানো হয়েছিল। সময়ে সময়ে সংশোধিত এই আইন বলবৎ হয়েছে।
- জীবন বীমা ব্যবসা ১লা সেপ্টেম্বর ১৯৫৬-এ জাতীয়করণ করা হয় এবং **লাইফ ইন্স্যুরেন্স কর্পোরেশন অফ ইন্ডিয়া (এলআইসি)** গঠিত হয়। ১৯৫৬ থেকে ১৯৯৯ পর্যন্ত, এলআইসি ভারতে জীবন বীমা ব্যবসা করার একচেটিয়া অধিকার করে রেখেছিল।
- ১৯৭২ সালে, নন-লাইফ ইন্স্যুরেন্স ব্যবসাকেও জাতীয়করণ করা হয় এবং **জেনারেল ইন্স্যুরেন্স কর্পোরেশন অফ ইন্ডিয়া (জিআইসি)** এবং এর চারটি সহায়ক সংস্থা স্থাপন করা হয়।
- মালহোত্রা কমিটির** ১৯৯৪ সালে পেশ করা রিপোর্টে, প্রতিযোগিতার জন্য বাজার খোলার সুপারিশ করেছিল
- ২০০০ সালে ইন্স্যুরেন্স রেগুলেটরি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট অ্যাক্ট, ১৯৯৯ (আইআরডিএআই) পাসের মাধ্যমে বীমা বাজারকে উদারীকরণ করা হয়েছিল, যা এপ্রিল ২০০০ সালে বীমা শিল্পের জন্য একটি বিধিবদ্ধ নিয়ন্ত্রক সংস্থা হিসাবে ভারতের বীমা নিয়ন্ত্রক ও উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ (আইআরডিএআই) প্রতিষ্ঠা করেছিল।
- ২০২১ সালে বীমা আইনের একটি সংশোধনী, বিদেশী বিনিয়োগকারীদেরকে ভারতীয় বীমা কোম্পানিতে পরিশোধিত ইকুইটি মূলধনের ৭৪% পর্যন্ত রাখার অনুমতি দিয়েছে। বিদেশী বীমাকারীরা এখন পুনর্বীমা করার জন্য ভারতে শাখা স্থাপন করতে পারে।

a. বীমা শিল্প আজ (৩০শে সেপ্টেম্বর ২০২১ অনুযায়ী)

- ভারতে ২৪টি জীবন বীমা কোম্পানি কাজ করছে। এর মধ্যে ভারতের লাইফ ইন্স্যুরেন্স কর্পোরেশন (এলআইসি) হল একটি পাবলিক সেক্টর কোম্পানি (পিএসইউ) এবং বাকি ২৩টি জীবন বীমা কোম্পানি বেসরকারি খাতে রয়েছে

- b) 34টি সাধারণ বীমা কোম্পানি রয়েছে যার মধ্যে ৪টি - ন্যাশনাল ইন্স্যুরেন্স কোং লি., দ্য নিউ ইন্ডিয়া অ্যাসুরেন্স কোম্পানি লিমিটেড, দ্য ওরিয়েন্টাল ইন্স্যুরেন্স কোম্পানি লিমিটেড এবং ইউনাইটেড ইন্ডিয়া ইন্স্যুরেন্স কোম্পানি লিমিটেড হল পিএসইউ কোম্পানিগুলি সাধারণ বীমার সমস্ত লাইন নিয়ে কাজ করে। ২৬ টি বেসরকারী কোম্পানীগুলি সাধারণ বীমার সমস্ত লাইনের সাথেও ডিল করে। ৬ টি সাধারণ বীমাকারীরা শুধুমাত্র স্বাস্থ্য বীমার ক্ষেত্রেই লেনদেন করে। ২টি বিশেষায়িত বীমাকারী - কৃষি বীমা কোম্পানি [এআইসি] এবং রপ্তানি ক্রেডিট এবং গ্যারান্টিস কর্পোরেশন [ইসিজিসি], উভয়ই পাবলিক সেক্টর সংস্থা হিসাবে প্রতিষ্ঠিত।
- c) একটি পুনঃবীমা কোম্পানি রয়েছে - ভারতের জেনারেল ইন্স্যুরেন্স কর্পোরেশন [জিআইসি] এবং ১১ জন বিদেশী পুনঃবীমাকারী যারা শাখা অফিসের মাধ্যমে কাজ করে।
- d) ভারত সরকারের ডাক বিভাগ (যাকে ইন্ডিয়া পোস্ট বলা হয়), এছাড়াও জীবন বীমা লেনদেন করে যা ডাক জীবন বীমা নামে পরিচিত। ভারতীয় পোস্ট বীমা নিয়ন্ত্রকের আওতা থেকে মুক্ত।

নিজে নিজে করো ১

নিচের কোনটি ভারতের বীমা শিল্পের নিয়ন্ত্রক সংস্থা?

- I. ভারতীয় বীমা কর্তৃপক্ষ
- II. ইন্স্যুরেন্স রেগুলেটরি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি অফ ইন্ডিয়া
- III. লাইফ ইন্স্যুরেন্স কর্পোরেশন অফ ইন্ডিয়া
- IV. ভারতীয় সাধারণ বীমা কর্পোরেশন

বীমা কিভাবে কাজ করে

আধুনিক বাণিজ্য সম্পত্তির মালিকানার নীতিতে প্রতিষ্ঠিত হয়েছিল। যখন একটি সম্পদ মূল্য হারায় (ক্ষতি বা ধ্বংসের মাধ্যমে), সম্পদের মালিক অর্থনৈতিক ক্ষতির সম্মুখীন হন। এই ক্ষতি পুষিয়ে নেওয়া যেতে পারে একটি সাধারণ তহবিল থেকে যা অনেক অনুরূপ সম্পদের মালিকদের ছোট অবদান দ্বারা গঠিত। একটি ক্ষতি করার ইভেন্টের সুযোগ এবং ফলাফল হস্তান্তর করার এই প্রক্রিয়াটি হল বীমা।

ঝুঁকি পুল করার এই প্রক্রিয়াটি মৃত্যু এবং অক্ষমতার ক্ষেত্রে ভিন্নভাবে কাজ করে কারণ বাণিজ্যিক সম্পদের কোনো ক্ষতি/ধ্বংস নেই।

সংজ্ঞা

এইভাবে বীমাকে এমন একটি প্রক্রিয়া হিসাবে বিবেচনা করা যেতে পারে যার দ্বারা অনুরূপ অনিশ্চিত ঘটনা/পরিস্থিতির সংস্পর্শে আসা অনেকের মধ্যে কয়েকজনের ক্ষতি ভাগ করা হয়।

চিত্র ২: বীমা কিভাবে কাজ করে



তবে কিছু প্রশ্ন আছে যার উত্তর দিতে হবে

- i. মানুষ কি তাদের কষ্টার্জিত অর্থ দিয়ে একটি সাধারণ তহবিল তৈরি করতে রাজি হবে?
- ii. তারা কীভাবে বিশ্বাস করবে যে তাদের অবদানগুলি প্রকৃতপক্ষে পছন্দসই উদ্দেশ্যে ব্যবহার করা হচ্ছে?
- iii. তারা কীভাবে জানবে যে তারা খুব বেশি বা খুব কম অর্থ প্রদান করছে?
- iv. কে এই তহবিল পরিচালনার দায়িত্ব নেবে এবং ক্ষতিগ্রস্থদের পরিশোধ করবে?

এই সমস্ত প্রশ্নের উত্তর হিসাবে একজন বীমাকারীর প্রয়োজনীয়তা আসে। বীমাকারী ঝুঁকি মূল্যায়ন করে, পৃথক অবদানের সিদ্ধান্ত নেয় এবং সংগ্রহ করে (যাকে প্রিমিয়াম বলা হয়), ঝুঁকি এবং প্রিমিয়ামগুলি পুল করে এবং যারা ক্ষতির শিকার হয় তাদের অর্থ প্রদানের ব্যবস্থা করে। বীমাকারীকে অবশ্যই ব্যক্তি এবং সম্প্রদায়ের আস্থা অর্জন করতে হবে।

1. বীমা সম্পর্কিত মূল্য

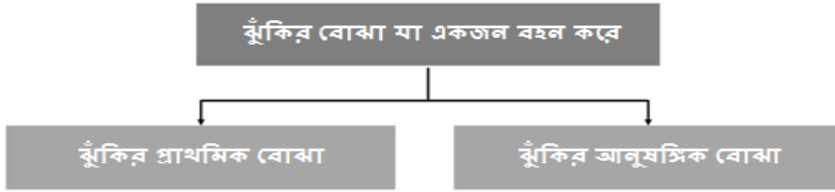
- a) প্রথমত, এমন একটি সম্পদ থাকতে হবে যার একটি অর্থনৈতিক মূল্য আছে। **সম্পদগুলি** যেমন হতে পারে:
 - i. **শারীরিক** (যেমন একটি গাড়ি বা ইमारত) বা
 - ii. **অ-শারীরিক** (যেমন খ্যাতি, সদিচ্ছা, কাউকে পরিশোধ করার দায়) বা
 - iii. **ব্যক্তিগত** (যেমন একজনের চোখ, অঙ্গপ্রত্যঙ্গ, শরীর এবং শারীরিক ক্ষমতা)
- b) একটি নির্দিষ্ট ঘটনা ঘটলে সম্পদ তার মূল্য হারাতে পারে। ক্ষতির এই সুযোগকে **ঝুঁকি** বলা হয়। ঝুঁকির ঘটনার কারণ **বিপদ** নামে পরিচিত।
- c) **পুলিং** নামে পরিচিত একটি নীতি আছে। এটি বিভিন্ন ব্যক্তির কাছ থেকে অসংখ্য ব্যক্তিগত অবদান (প্রিমিয়াম নামে পরিচিত) সংগ্রহ করে। এই ব্যক্তিদের অনুরূপ সম্পদ আছে যা একই রকম ঝুঁকির সম্মুখীন হয়। তাদের সম্পদকে অনেক প্রসঙ্গে 'ঝুঁকি' হিসেবেও উল্লেখ করা হয়।

- d) তহবিলের এই পুলটি এমন কিছু লোককে ক্ষতিপূরণ দিতে ব্যবহৃত হয় যারা **বিপদের** কারণে ক্ষতির সম্মুখীন হতে পারে
- e) তহবিল জমা করার এবং দুর্ভাগ্যজনক কয়েকজনকে ক্ষতিপূরণ দেওয়ার এই প্রক্রিয়াটি **বীমাকারী** (বীমা কোম্পানি) নামে পরিচিত একটি প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে সম্পাদিত হয়।
- f) বীমাকারী প্রতিটি ব্যক্তির সাথে একটি বীমা **চুক্তিতে** প্রবেশ করে যারা এই পুলিং পদ্ধতিতে অংশগ্রহণ করতে চায়। অংশগ্রহণকারী ব্যক্তির **বীমাকৃত** হিসাবে পরিচিত

2. বীমা ঝুঁকির বোঝা কমাতে

ঝুঁকির বোঝা একটি প্রদত্ত ক্ষতির পরিস্থিতি/ইভেন্টের সংস্পর্শে আসার ফলে খরচ, ক্ষতি এবং অক্ষমতাকে বোঝায়।

চিত্র ৩: ঝুঁকির বোঝা যা একজন বহন করে



দুই ধরনের ঝুঁকির বোঝা রয়েছে যা একজন বহন করে – **প্রাথমিক এবং আনুষঙ্গিক**

a) ঝুঁকির প্রাথমিক বোঝা

ঝুঁকির প্রাথমিক বোঝাটি এমন ক্ষতি নিয়ে গঠিত যা প্রকৃতপক্ষে পরিবারের (এবং ব্যবসায়িক ইউনিট) দ্বারা ক্ষতিগ্রস্ত হয়, বিশুদ্ধ ঝুঁকির ঘটনাগুলির ফলস্বরূপ। এই ক্ষতি প্রায়ই সরাসরি এবং পরিমাপযোগ্য; এবং সহজেই বীমা দ্বারা ক্ষতিপূরণ করা যেতে পারে।

উদাহরণ

যখন একটি কারখানা আগুনে ধ্বংস হয়ে যায়, তখন ক্ষতিগ্রস্ত বা ধ্বংস হওয়া পণ্যের প্রকৃত মূল্য অনুমান করা যেতে পারে এবং ক্ষতির সম্মুখীন হওয়া কারখানার মালিককে ক্ষতিপূরণ প্রদান করা যেতে পারে।

একইভাবে, যদি একজন ব্যক্তির হৃদযন্ত্রের অস্ত্রোপচার করা হয়, তবে তার চিকিৎসা খরচ জানা যায় এবং ক্ষতিপূরণ দেওয়া হয়। এছাড়া আরো কিছু পরোক্ষ ভাবে ক্ষতিও হতে পারে।

উদাহরণ

একটি আগুন ব্যবসায়িক ক্রিয়াকলাপকে বাধাগ্রস্ত করতে পারে এবং লাভের পরিমাণ ক্ষতি হতে পারে যা অনুমান করা যেতে পারে এবং ক্ষতিপূরণ প্রদান করা যেতে পারে যিনি এই ধরনের ক্ষতির সম্মুখীন হন

যার স্কুটার একজন পথচারীকে ধাক্কা মারে, সে ক্ষতিপূরণ দিতে দায়বদ্ধ যে সেই ক্ষতিপূরণ আদালতের মান্যতাপ্রাপ্ত

b) ঝুঁকির আনুসঙ্গিক বোঝা

এমনকি যখন এ ধরনের কোনো ঘটনা ঘটে না এবং কোনো ক্ষতি হয় না, তখনও যারা বিপদের সম্মুখীন হয় তারা কিছু বোঝা বহন করে। অর্থাৎ, প্রাথমিক বোঝা ছাড়াও, একজন ঝুঁকির একটি আনুসঙ্গিক বোঝাও বহন করে থাকে।

ঝুঁকির আনুসঙ্গিক **বোঝার** মধ্যে রয়েছে খরচ এবং ধকল যা একজনকে বহন করতে হয়, এমনকি যদি উল্লিখিত ঘটনাটি ঘটে না পারে, নিছক সত্য থেকে যে একজন একটি ক্ষতির পরিস্থিতির সম্মুখীন হয়

আসুন এই বোঝাগুলির কিছু অনুধাবন করা যাক:

- প্রথমে ভয় ও উদ্বেগের কারণে শারীরিক ও মানসিক চাপ সৃষ্টি হয়। এটি মানসিক চাপ সৃষ্টি করতে পারে এবং একজন ব্যক্তির সুস্থতাকে প্রভাবিত করতে পারে
- দ্বিতীয়ত, যখন কেউ অনিশ্চিত থাকে যে ক্ষতি হবে কি হবে না, তখন এই ধরনের পরিস্থিতি মোকাবেলার জন্য একটি সংরক্ষিত তহবিল রাখা বুদ্ধিমানের কাজ হবে। এই ধরনের তহবিল সহজ আকারে রাখা যেতে পারে এবং কম রিটার্ন দিতে পারে

একজন বীমাকারীর কাছে ঝুঁকি হস্তান্তর করার মাধ্যমে, মানসিক শান্তি উপভোগ করা এবং নিজের তহবিল আরও কার্যকরভাবে বিনিয়োগ করা সম্ভব হয়। ঠিক এই কারণেই বীমা করা প্রয়োজন।

ভারতে, একজনকে অবশ্যই থার্ড পার্টি বীমা ক্রয় করতে হবে যদি তার একটি গাড়ি থাকে কারণ কেউ যদি পাবলিক রাস্তায় গাড়ি চালাতে চায় তবে এটি বাধ্যতামূলক। একই সময়ে, এটি বাধ্যতামূলক না হলেও গাড়ির নিজের ক্ষতি হওয়ার সম্ভাবনাকে কভার করা বুদ্ধিমানের কাজ হবে। মালিক-চালকের জন্য একটি ব্যক্তিগত দুর্ঘটনা কভার থাকাও বাধ্যতামূলক।

নিজে নিজে করো ২

নিচের কোনটি আনুসঙ্গিক ঝুঁকির বোঝা?

- ব্যবসায়িক বাধা সম্পর্কিত খরচ
- পণ্য ক্ষতিগ্রস্ত হবার খরচ
- ভবিষ্যতে সম্ভাব্য লোকসান মেটানোর জন্য একটি ব্যবস্থা হিসাবে আলাদা রিজার্ভ করা হয়
- হার্ট অ্যাটাকের ফলে হাসপাতালে ভর্তির খরচ

B. ঝুঁকি পুলিং তত্ত্ব

বীমা কোম্পানিগুলি বিভিন্ন সত্তার সাথে চুক্তিতে প্রবেশ করে - পলিসিধারক, যারা ব্যক্তি বা কর্পোরেট হতে পারে। তারা পলিসিধারকদের যে সুবিধা দেয় তা হল চুক্তিভিত্তিক বাধ্যবাধকতা। বীমা চুক্তিগুলি তখনই অর্থবহ হয় যখন বীমাকারীরা আর্থিকভাবে ঝুঁকি গ্রহণ করতে এবং ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ দিতে সক্ষম হয়, যদি এবং যখন সেগুলি ঘটে। এই কাঠামো-টি পারস্পরিকতা তত্ত্বের প্রয়োগ থেকে উদ্ভূত হয়।

পারস্পরিকতা এবং বৈচিত্র্য আর্থিক বাজারে ঝুঁকি কমানোর দুটি গুরুত্বপূর্ণ উপায়। তারা কিন্তু মৌলিকভাবে ভিন্ন।

বৈচিত্র্যতা	পারস্পরিকতা
এখানে তহবিলগুলি বিভিন্ন সম্পদের মধ্যে ছড়িয়ে দেওয়া হয় (যেমন ডিমগুলি বিভিন্ন ঝুড়িতে রাখা হয়)।	পারস্পরিকতার অধীনে বিভিন্ন ব্যক্তির তহবিল একত্রিত হয় (যেমন সমস্ত ডিম একটি ঝুড়িতে রাখা হয়)।
তহবিল এক উৎস থেকে অনেক গন্ববে প্রবাহিত হয়।	অনেক উৎস থেকে তহবিল তৈরি হয়।

চিত্র ৪ : পারস্পরিকতা - পারস্পরিকতা (অনেক উৎস থেকে একটি তহবিল তৈরি হয়)



পারস্পরিকতার নীতি যা বীমা চুক্তিকে তাদের শক্তি এবং স্বতন্ত্রতা দেয়। একটি ছোট অবদান (প্রিমিয়াম) প্রদানের মাধ্যমে, একজন বিমাকৃত ব্যক্তি অবিলম্বে প্রচুর পরিমাণে তহবিল (কায়া) তৈরি করে যা বিমাকৃত ঝুঁকির কারণে ক্ষতির সম্মুখীন হলে তার জন্য উপলব্ধ। অর্থাৎ এই সম্ভাব্য সম্পদ যা বীমাকে অনন্য করে তোলে এবং সমস্ত আর্থিক পণ্যের মধ্যে কোনো বিকল্প ছাড়াই।

C. ঝুঁকি ব্যবস্থাপনার কৌশল

কেউ জিজ্ঞাসা করতে পারে যে বীমা সব ধরনের ঝুঁকির পরিস্থিতির সঠিক সমাধান কিনা। উত্তর হল 'না'।

বীমা এমন একটি পদ্ধতি যার মাধ্যমে ব্যক্তির তাদের ঝুঁকি পরিচালনা করতে পারে। এখানে তারা যে ঝুঁকির সম্মুখীন হয় তা একটি বীমা কোম্পানিতে স্থানান্তর করে। তবে ঝুঁকি মোকাবেলা করার অন্যান্য পদ্ধতি রয়েছে, যা নীচে ব্যাখ্যা করা হয়েছে:

1. ঝুঁকি এড়ানো

ক্ষতির পরিস্থিতি এড়িয়ে ঝুঁকি হ্রাস করাকে ঝুঁকি পরিহার বলা হয়। এইভাবে কেউ ক্রিয়াকলাপ বা পরিস্থিতি এড়াতে চেষ্টা করতে পারে, বা সম্পত্তি বা ব্যক্তিদের সাথে লেনদেন এড়াতে পারে যার কারণে একটি প্রকাশ হতে পারে।

উদাহরণ

i. কেউ অন্য কাউকে উৎপাদনের জন্য চুক্তি করে সেই নির্দিষ্ট উৎপাদনের ঝুঁকি এড়াতে পারে।

ii. দুর্ঘটনার ভয়ে কেউ বাড়ির বাইরে বের হতে পারে না বা বিদেশে থাকাকালীন অসুস্থ হয়ে পড়ার ভয়ে ভ্রমণ করতে পারে না।

ঝুঁকি মোকাবেলার নেতিবাচক উপায় হিসেবে বিবেচনা করা হয়। ব্যক্তি ও সমাজকে তাদের অগ্রগতির জন্য কাজ করার জন্য কিছু ঝুঁকি নিতে হবে। এই ধরনের ঝুঁকি নেওয়ার কার্যকলাপ এড়িয়ে চললে এই ধরনের কার্যকলাপ থেকে সুবিধা হারাতে হবে।

2. ঝুঁকি ধারণক্ষমতা

একজন ঝুঁকির প্রভাব পরিচালনা করার চেষ্টা করে এবং নিজের দ্বারা ঝুঁকি এবং এর প্রভাবগুলি বহন করার সিদ্ধান্ত নেয়। এটি স্ব-বীমা হিসাবে পরিচিত।

উদাহরণ

একটি ব্যবসায়িক হাউস একটি নির্দিষ্ট সীমা পর্যন্ত ছোট ক্ষতি সহ্য করার ক্ষমতা সম্পর্কে অভিজ্ঞতার ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত নিতে পারে, নিজের সাথে ঝুঁকি বজায় রাখতে।

3. ঝুঁকি হ্রাস এবং নিয়ন্ত্রণ

এটি ঝুঁকি এড়ানোর চেয়ে আরও বাস্তব এবং প্রাসঙ্গিক পদ্ধতি। এর অর্থ ক্ষতি হওয়ার সম্ভাবনা কমানোর জন্য পদক্ষেপ নেওয়া এবং/অথবা যদি এই ধরনের ক্ষতি হলে তবে এর প্রভাবের তীব্রতা হ্রাস করা হয়।

গুরুত্বপূর্ণ

ক্ষয়ক্ষতির ঘটনা ঘটানোর সম্ভাবনা কমানোর ব্যবস্থাগুলিকে 'ক্ষতি প্রতিরোধ' বলা হয়। ক্ষতির মাত্রা হ্রাস করার ব্যবস্থাগুলিতে যদি ক্ষতি হয়, তাকে বলা হয় 'ক্ষতি হ্রাস' / ক্ষতি কমানো।

ঝুঁকি হ্রাসের মাধ্যমে ক্ষতির পুনরাবৃত্তি এবং/অথবা আয়তন হ্রাস করার জড়িত কারণ:

- বিভিন্ন ধরনের কর্মচারীদের যথাযথ ঝুঁকি অনুশীলনে শিক্ষা এবং প্রশিক্ষণ** - যেমন (i) 'ফায়ার ড্রিল'-এ অংশগ্রহণ করা; (ii) গাড়িতে সিটবেল্ট হেলমেট পরা।
- পরিবেশগত ভাবে পরিবর্তন করা** - যেমন শারীরিক অবস্থার উন্নতি - যেমন (i) ফায়ার অ্যালার্ম স্থাপন করা; (ii) ম্যালেরিয়ার বিস্তার কমাতে মশা মারার জন্য রাসায়নিক স্প্রে করা।
- বিপজ্জনক ক্রিয়াকলাপগুলিতে**, যন্ত্রপাতি এবং সরঞ্জাম ব্যবহার করার সময় বা অন্য কাজের কার্য সম্পাদনে পরিবর্তনগুলি - যেমন (i) বিল্ডিং নির্মাণ সাইটের ভিতরে হেলমেট পরা; (ii) রাসায়নিক দ্রব্য পরিচালনা করার সময় গ্লাভস এবং ফেস শিল্ড পরা।
- একটি স্বাস্থ্যকর জীবনধারা** - অসুস্থ হওয়ার ঘটনা কমাতে সাহায্য করে - যেমন (i) নিয়মিত মেডিকেল চেক আপের মধ্য দিয়ে; (ii) নিয়মিত যোগ অনুশীলন করলে।
- বিচ্ছেদ**, বা সম্পত্তির বিভিন্ন আইটেমকে কেন্দ্রীভূত করার পরিবর্তে বিভিন্ন স্থানে ছড়িয়ে দেওয়া, যে কোনও একটি স্থানে দুর্ঘটনার প্রভাব কমাতে - যেমন (i) পৃথক স্থানে প্রচুর পরিমাণে দাহ্য পদার্থ সংরক্ষণ করা; (ii) কারখানার বিপজ্জনক এলাকায় ফায়ার প্রুফ দরজা ঠিক করে রাখা।

4. ঝুঁকির অর্থাযন

এটি ঘটতে পারে এমন ঝুঁকি পূরণের জন্য তহবিলের ব্যবস্থা সম্পর্কে বোঝায়।

- স্ব-অর্থাযনের** মাধ্যমে ঝুঁকি ধারণ করার সাথে জড়িত হওয়ার জন্য নিজের ঝুঁকিও বহন করে। ফার্ম তার নিজস্ব বা ধার করা তহবিলের মাধ্যমে তার নিজস্ব ঝুঁকি গ্রহণ করে এবং অর্থাযন করে, এটি স্ব-বীমা হিসাবে পরিচিত।
- একটি বড় দলের ঝুঁকি ধারণক্ষমতা:** যদি ঝুঁকি একটি বড় গোষ্ঠীর অংশ হয়, যেমন একটি অভিভাবক কোম্পানি, ঝুঁকিটি বৃহত্তর গোষ্ঠীর মধ্যে ধরে রাখা যেতে পারে যা ঝুঁকির অর্থাযন করবে। এটি পারস্পরিক সম্মতিতে গঠিত একটি দলও হতে পারে।
- ঝুঁকি স্থানান্তর** ঝুঁকি ধরে রাখার বিকল্প। এতে ঝুঁকির দায়িত্ব অন্য পক্ষের কাছে হস্তান্তর করা হয়।

বীমা ঝুঁকি স্থানান্তরের একটি অন্যতম রূপ। অন্যান্য অনেক ধরণের অনিশ্চয়তার মুখোমুখি হওয়ার পরিবর্তে, লোকেরা বীমা পছন্দ করে কারণ এটি নিশ্চিত এবং মানসিক শান্তি প্রদান করে থাকে।

5. বীমা বনাম আশ্বাসন

বেশিরভাগ সাধারণ বীমা চুক্তির জন্য ব্যবহার করা হয় যা ঘটতে পারে বা নাও হতে পারে এমন একটি ইভেন্টের বিরুদ্ধে সুরক্ষা প্রদান করে এবং যেখানে ঝুঁকির পরিমাণ শুধুমাত্র ঘটনার পরেই মূল্যায়ন করা যেতে পারে।

আশ্বাসন বর্ধিত সময়ের জন্য বা মৃত্যু পর্যন্ত আর্থিক কভারেজ বোঝায়। জীবনের ক্ষেত্রে, মৃত্যুর ঘটনা (লোকসানের ঘটনা) নিশ্চিত। শুধু সময় অনিশ্চিত। কিন্তু, একজন ব্যক্তি মারা গেলে কী পরিমাণ অর্থনৈতিক ঝুঁকি হয়েছে তা অনুমান করা সম্ভব নয়। ঝুঁকির পরিমাণ যে পরিশোধ করতে হবে, তা আগেই নির্ধারণ করতে হবে। এই কারণেই লোকেরা জীবন বীমার ক্ষেত্রে ' আশ্বাসন ' শব্দটি ব্যবহার করে।

যদিও এই ধরনের সূক্ষ্ম প্রযুক্তিগত পার্থক্য রয়েছে, তবে 'বীমা' এবং ' আশ্বাসন ' শব্দটি ভারত সহ বেশিরভাগ বাজারে বিনিময়যোগ্যভাবে ব্যবহৃত হয়। [ভারতের অন্যতম বড় সাধারণ বীমাকারীর নাম রয়েছে - নিউ ইন্ডিয়া অ্যাসুরেন্স কোম্পানি লিমিটেড এবং ভারতের কোনো জীবন বীমা কোম্পানি তার নামে ' আশ্বাসন ' শব্দটি ব্যবহার করছে না!]

চিত্র ৫: বীমা কিভাবে বীমাকৃতদেরকে ক্ষতিপূরণ দেয়



নিজে নিজে করো ৩

নিচের কোনটি ঝুঁকি স্থানান্তরের একটি পদ্ধতি ?

- I. ব্যাংক ফিক্সড ডিপোজিট
- II. বীমা
- III. ইকুইটি শেয়ার (Equity shares)
- IV. আবাসন

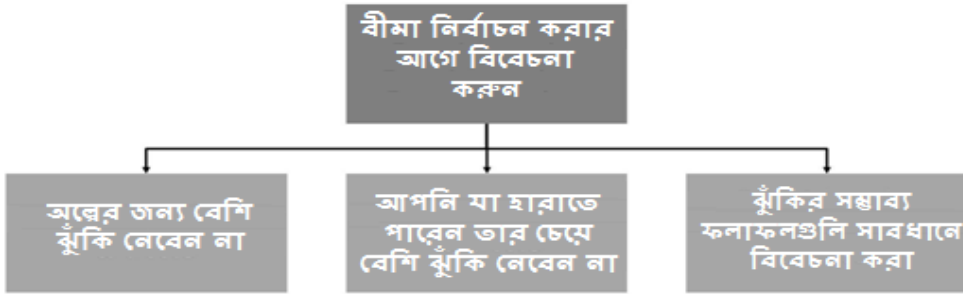
D. ঝুঁকি ব্যবস্থাপনার জন্য একটি হাতিয়ার হল বীমা

'ঝুঁকি' শব্দটি এমন কোনো ক্ষতিকে বোঝায় না যা প্রকৃতপক্ষে ক্ষতিগ্রস্ত হয়েছে কিন্তু এমন একটি ক্ষতি যা ঘটতে পারে। এইভাবে এটি একটি প্রত্যাশিত ক্ষতি। এই প্রত্যাশিত ক্ষতির খরচ দুটি কারণের ফল:

- ঝুঁকির বিরুদ্ধে বীমা করার **সম্ভাবনা** ঘটতে পারে, যার ফলে ক্ষতি হতে পারে
- তীব্রতা (প্রভাব) বা ক্ষতির পরিমাণ যা ফলস্বরূপ ক্ষতিগ্রস্ত হতে পারে।

ঝুঁকির খরচ সম্ভাব্যতা এবং তীব্রতা (ক্ষতির পরিমাণ) উভয়ের সাথে সরাসরি অনুপাতে বৃদ্ধি পাবে। এটি বিভিন্ন উপায়ে কাজ করে থাকে - (a) যদি ক্ষতির পরিমাণ খুব বেশি হয় এবং এটি হওয়ার সম্ভাবনা কম হয়, তবে ঝুঁকির খরচ কম হবে কারণ এই ধরনের উদাহরণ খুব কম হয়। (b) ক্ষতির পরিমাণ কম হলেও, যদি এর সংঘটনের সম্ভাবনা খুব বেশি হয়, তবে ঝুঁকির খরচ বেশি হবে, কারণ এরকম অনেক ঘটনা ঘটবে। বীমাকে একজনের ঝুঁকি ব্যবস্থাপনার জন্য একটি শক্তিশালী হাতিয়ার হিসেবে দেখা যেতে পারে। এটি বীমাকৃত ক্ষতির কারণে একজনের সম্পদ হারানোর আর্থিক প্রভাব থেকে রক্ষা করে।

চিত্র ৬ : বীমার নির্বাচন করার জন্য আগে বিবেচনা করা



E. বীমা বেছে নেওয়ার আগে বিবেচ্য বিষয়গুলি

বীমা করা বা না করার সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময়, নিজেকে বহন করার খরচের বিপরীতে ঝুঁকি স্থানান্তরের খরচ [বীমা প্রিমিয়াম] মূল্যায়ন করতে হবে। বীমা সবচেয়ে বেশি প্রয়োজন যেখানে ক্ষতির প্রভাব খুব বেশি হতে পারে, কিন্তু সম্ভাবনা (এবং তাই প্রিমিয়াম) খুবই কম। যেমন (i) ভূমিকম্পের সম্ভাবনা; (ii) জাহাজ ডুবে যাওয়ার সম্ভাবনা।

a) অল্পের জন্য বেশি ঝুঁকি নেবেন না: ঝুঁকি স্থানান্তরের খরচ এবং প্রাপ্ত মূল্যের মধ্যে একটি যুক্তিসঙ্গত সম্পর্ক থাকতে হবে।

এটি বোঝাতে সাধারণ বল পেনের বীমা করা অর্থপূর্ণ হবে ?

b) হারানোর সামর্থ্যের চেয়ে বেশি ঝুঁকি নেবেন না: একটি ঘটনার ফলে যে ক্ষতি হতে পারে তা দেউলিয়া হওয়ার জন্য যথেষ্ট বড় হলে তাঁর ঝুঁকি ধরে রাখা উপযুক্ত হবে না।

একটি বড় তেল শোধনাগার ধ্বংস হয়ে গেলে মালিকদের ক্ষতি বহন করার সামর্থ্য নেই।

c) ঝুঁকির সম্ভাব্য ফলাফলগুলি সাবধানে বিবেচনা করুন: যে সম্পদগুলির জন্য ক্ষতি হওয়ার সম্ভাবনা (পুনরাবৃত্তি) কম কিন্তু সম্ভাব্য প্রভাব (তীব্রতা) বেশি সেগুলিকে বীমা করে নেওয়া ভাল।

একটি মহাকাশ উপগ্রহের ক্ষতি এতটাই ব্যবহুল হতে পারে যে এটিকে বীমা করতে হবে।

নিজে নিজে করো ৪

নিম্নলিখিত কোন পরিস্থিতিতে বীমা করা প্রয়োজন ?

- I. একটি পরিবারের একমাত্র রুটি রুজি উপার্জন করা ব্যক্তি অসময়ে মারা গেলে
- II. একজন ব্যক্তি তার মানিব্যাগ হারিয়ে গেলে
- III. শেয়ারের দাম মারাত্মকভাবে কমে গেলে
- IV. প্রাকৃতিক ভাবে বিচ্ছিন্ন হবার কারণে একটি ঘরের মূল্য হারাতে পারে

F. বীমা মার্কেট-এর খেলোয়াড়

বীমা কোম্পানি (বীমাকারী) বীমা শিল্পের প্রধান খেলোয়াড়। বীমাকারী ছাড়াও, একাধিক পক্ষ রয়েছে যারা বীমা মূল্য শৃঙ্খলের অংশ। বীমা নিয়ন্ত্রক আছে, যা সমগ্র বাজার নিয়ন্ত্রণ করে।

এজেন্ট, ব্রোকার, ব্যাঙ্ক (ব্যাঙ্ক-এর ইনসুরেন্সের মাধ্যমে) ইন্স্যুরেন্স মার্কেটিং ফার্ম এবং বিক্রয়কারীর দৃষ্টিভঙ্গির মতো মধ্যস্থতাকারীরা সম্ভাবনা/বীমাকৃতদের সাথে তাদের চাহিদা খুঁজে বের করার, তাদের চাহিদা পূরণের জন্য উপলব্ধ নীতিগুলি সম্পর্কে তথ্য দেওয়ার ক্ষেত্রে রয়েছে।

সার্ভেয়ার এবং ক্ষতির মূল্যায়নকারী/ সমন্বয়কারীরা দাবি মূল্যায়ন এবং আনুসঙ্গিক কাজে যান। থার্ড পার্টি অ্যাডমিনিস্ট্রেটররা স্বাস্থ্য এবং ভ্রমণ বীমা দাবি নিয়ে কাজ করেন। প্রবিধানগুলি সরবরাহ করে যে সমস্ত মধ্যস্থতাকারীর গ্রাহকের প্রতি দায়িত্ব রয়েছে।

এজেন্ট, বীমা কোম্পানী এবং বীমাকৃতের মধ্যে মধ্যস্থতাকারী হওয়ার দায়িত্ব বীমাকারীকে বীমাকারীর দ্বারা ঝুঁকি সম্পর্কে সমস্ত উপাদান তথ্য প্রদান করা হয়েছে তা নিশ্চিত করার জন্য।

গুরুত্বপূর্ণ

সম্ভাবনার (গ্রাহক) প্রতি একজন বীমা এজেন্ট/ মধ্যস্থতাকারীর দায়িত্ব থাকে

আইআরডিএআই প্রবিধানগুলি প্রদান করে যে মধ্যস্থতাকারীদের সম্ভাবনার প্রতি কিছু দায়িত্ব রয়েছে। বীমাকারীর প্রতিও মধ্যস্থতাকারীর একটি দায়িত্ব রয়েছে।

প্রবিধানে বলা হয়েছে যে যেখানে সম্ভাবনা বীমাকারী বা তার এজেন্ট বা বীমা মধ্যস্থতার পরামর্শের উপর নির্ভর করে, এই ধরনের একজন ব্যক্তিকে অবশ্যই সম্ভাবনাকে ন্যায্যভাবে পরামর্শ দিতে হবে। এটি আরও বলে যে "একজন বীমাকারী বা তার এজেন্ট বা অন্য মধ্যস্থতাকারীকে একটি প্রস্তাবিত কভারের বিষয়ে সম্ভাব্য সমস্ত উপাদান তথ্য সরবরাহ করতে হবে যাতে সম্ভাবনাকে তার স্বার্থে হবে এমন সেরা কভারের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নিতে সক্ষম হয়"।

যদি গ্রাহকের দ্বারা সম্ভাবনা এবং অন্যান্য সংযুক্ত কাগজপত্র পূরণ করা না হয়, তাহলে গ্রাহকের কাছ থেকে প্রস্তাবের ফর্মের শেষে একটি শংসাপত্র অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে যে ফর্ম এবং নথির বিষয়বস্তুগুলি তাকে সম্পূর্ণরূপে ব্যাখ্যা করা হয়েছে এবং তিনি গুরুত্বটি পুরোপুরি বুঝতে পেরেছেন প্রস্তাবিত চুক্তিটির।

গ্রাহক যখন বীমাকারীকে প্রিমিয়াম প্রদান করেন, তখন বীমাকারী একটি রসিদ দিতে বাধ্য। অর্থাৎ অগ্রিম প্রিমিয়াম দিলেও তা দিতে হবে।

G. সমাজে বীমার ভূমিকা

একটি দেশের অর্থনৈতিক উন্নয়নে বীমা কোম্পানি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। তারা নিশ্চিত করে যে দেশের সম্পদ সুরক্ষিত এবং সংরক্ষণ করা হয়। তাদের কিছু অবদান নিম্নলিখিত।

- বীমা পারস্পরিকতার নীতির উপর প্রতিষ্ঠিত, যেখানে সম্প্রদায়ের সম্মিলিত শক্তিকে তার দুর্ভাগ্যজনক কিছু সদস্যকে সমর্থন করার জন্য একত্রিত করা হয় যারা অর্থনৈতিক ক্ষতির সম্মুখীন হয়। বীমার কোনরূপ বিকল্প নেই।
- বীমা কোম্পানিগুলি অল্প পরিমাণ প্রিমিয়াম সংগ্রহ করে এবং সেগুলিকে একত্রিত করে বিশাল তহবিল হিসাবে। এই তহবিলগুলি পলিসিধারকদের স্বার্থ এবং সম্প্রদায়ের সুবিধার জন্য রাখা হয় এবং বিনিয়োগ করা হয়। তারা অনুমানিক ভাবে অশুভ বিনিয়োগ করে না।
- বীমা অসংখ্য বীমা গ্রহীতাকে সুরক্ষার সুবিধা প্রদান করে - ব্যক্তি এবং উদ্যোগী উভয়ই - দুর্ঘটনা বা আকস্মিক ঘটনাগুলির কারণে ক্ষতিগুলির বিরুদ্ধে। এটি পুঁজি সংরক্ষণ করে এবং ব্যবসা ও শিল্পের বিকাশের জন্য এটি ছেড়ে দেয়, যা দেশের বিকাশে সহায়তা করে।
- বীমা বাণিজ্যিক ও শিল্প উন্নয়নের দিকে পরিচালিত মূলধন বিনিয়োগ সক্ষম করে। এটি উদ্যোক্তাদের সাথে যুক্ত ভয়, উদ্বেগ এবং উদ্বেগ দূর করতেও সাহায্য করে।
- অনেক ব্যাঙ্ক এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠান সম্পত্তির উপর অগ্রিম ঋণ দেয় না যদি না এটি ক্ষতি বা ক্ষতির বিরুদ্ধে বীমা করা হয়। তাদের অনেকেই জামানত হিসাবে পলিসি অ্যাসাইনমেন্টের উপর জোর দেন।
- বড় জটিল ঝুঁকি গ্রহণ করার আগে, সাধারণ বীমাকারীরা যোগ্য প্রকৌশলী/অন্যান্য বিশেষজ্ঞদের দ্বারা সম্পত্তির পরিদর্শনের ব্যবস্থা করেন। তারা ঝুঁকি মূল্যায়ন করে এবং ঝুঁকি কমাতে এবং নির্ধারণে সহায়তা করার জন্য ঝুঁকি ব্যবস্থাপনার পরামর্শ দেয়।
- বীমা দেশের জন্য বাণিজ্য, জাহাজসমূহ এবং ব্যাঙ্ক পরিষেবার মতো বৈদেশিক মুদ্রা অর্জন করে।
- বীমাকারীরা অগ্নি ক্ষতি প্রতিরোধ, পণ্যসম্ভারের ক্ষতি প্রতিরোধ, শিল্প নিরাপত্তা এবং সড়ক নিরাপত্তায় নিযুক্ত প্রতিষ্ঠানের সাথে যুক্ত।
- উদ্যোক্তারা বীমা দ্বারা প্রদত্ত সুরক্ষার সাথে নতুন বা তুলনামূলকভাবে অজানা ক্ষেত্রে বিনিয়োগ করার আত্মবিশ্বাস পান।

তথ্য সংবাদ

বীমা এবং সামাজিক নিরাপত্তা

- সামাজিক নিরাপত্তা রাষ্ট্রের বাধ্যবাধকতার মধ্যে পরে। রাষ্ট্রের সামাজিক নিরাপত্তা প্রকল্পে সামাজিক নিরাপত্তার একটি হাতিয়ার হিসেবে বাধ্যতামূলক বা স্বেচ্ছাসেবী বীমা ব্যবহার জড়িত। এমপ্লয়িজ স্টেট ইন্স্যুরেন্স আইন ১৯৪৮ অনুযায়ী এমপ্লয়িজ স্টেট ইন্স্যুরেন্স

কর্পোরেশনকে শিল্প কর্মচারী এবং তাদের পরিবারের অসুস্থতা, অক্ষমতা, মাতৃত্ব এবং মৃত্যুর খরচ বহন করার ব্যবস্থা করে, যারা আওতাভুক্ত।

b) সরকার দ্বারা পৃষ্ঠপোষক সামাজিক নিরাপত্তা প্রকল্পগুলিতে বীমাকারীরা গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে যেমন

1. পিএমজেজেবিঅয়াই –প্রধান মন্ত্রী জীবন জ্যোতি বীমা যোজনা
2. পিএমএসবিঅয়াই – –প্রধান মন্ত্রী সুরক্ষা বীমা যোজনা
3. পিএমআফবিঅয়াই– –প্রধান মন্ত্রী ফসল বীমা যোজনা
4. পিএমজেএঅয়াই – –প্রধান মন্ত্রী জন আরোগ্য যোজনা (আয়ুষ্সান ভারত)
5. পিএমভিভিওয়াই – –প্রধান মন্ত্রী ভায়া বন্দনা যোজনা – একটি পেনশন পরিকল্পনা
6. এপিঅয়াই- অটল পেনশন যোজনা

এইগুলি এবং অন্যান্য সরকারি প্রকল্পগুলি ভারতীয় সমাজ/সম্প্রদায়কে উপকৃত করেছে।

c) সরকারি পরিকল্পনাগুলিকে সমর্থন করার পাশাপাশি, বীমা শিল্প একটি বাণিজ্যিক ভিত্তিতে বীমা কভার অফার করে যার চূড়ান্ত উদ্দেশ্য সামাজিক নিরাপত্তা প্রদান করা। গ্রামীণ বীমা প্রকল্পগুলি বাণিজ্যিক ভিত্তিতে পরিচালিত গ্রামীণ পরিবারগুলিকে সামাজিক নিরাপত্তা দেওয়ার জন্য তৈরি করা হয়েছে।

নিজে নিজে করো ৫

নিচের কোন বীমা প্রকল্প ভারত সরকার দ্বারা পৃষ্ঠপোষকতা করা হয় ?

- I. পিএম জন আরোগ্য যোজনা –আয়ুষ্সান ভারত
- II. পিএম ফসল বীমা যোজনা
- III. পিএম সুরক্ষা বীমা যোজনা
- IV. উপরের সবগুলো

সারসংক্ষেপ

- বীমা হল ঝুঁকি পুলিংয়ের মাধ্যমে ঝুঁকি স্থানান্তর করা।
- লন্ডনের লয়েডস-এর কফি হাউসে আজ অনুশীলনের মতো বাণিজ্যিক বীমা ব্যবসা শুরু হয়েছে।
- একটি বীমা ব্যবস্থা নিম্নলিখিত ভাবে জড়িত:
 - ✓ সম্পদ,
 - ✓ ঝুঁকি,
 - ✓ বিপদ,
 - ✓ চুক্তি,

- ✓ বীমাকারী এবং
- ✓ বীমাকৃত
- যখন একই ধরনের সম্পদের অধিকারী ব্যক্তির একই ধরনের ঝুঁকির সম্মুখীন হন, তখন একটি সাধারণ তহবিলের অংশ অবদান করেন, এটি পুলিং নামে পরিচিত।
- বীমা ছাড়াও, অন্যান্য ঝুঁকির যেসব ব্যবস্থাপনা কৌশল অন্তর্ভুক্ত:
 - ✓ ঝুঁকি এড়ানো,
 - ✓ ঝুঁকি নিয়ন্ত্রণ,
 - ✓ ঝুঁকি ধরে রাখা,
 - ✓ ঝুঁকির অর্থায়ন এবং
 - ✓ ঝুঁকি স্থানান্তর
- বিমার চলতি নিয়মগুলি হল:
 - ✓ হারানোর সামর্থ্যের চেয়ে বেশি ঝুঁকি নেবেন না,
 - ✓ ঝুঁকির সম্ভাব্য ফলাফলগুলি সাবধানে বিবেচনা করুন এবং
 - ✓ অল্পের জন্য বেশি ঝুঁকি নেবেন না

মূল শর্তাবলী

1. ঝুঁকি
2. পুলিং
3. সম্পদ
4. ঝুঁকির বোঝা
5. ঝুঁকি এড়ানো
6. ঝুঁকি নিয়ন্ত্রণ
7. ঝুঁকি ধরে রাখা
8. ঝুঁকির অর্থায়ন
9. ঝুঁকি স্থানান্তর

নিজে নিজে করোর উত্তর

- উত্তর ১-** সঠিক বিকল্প হল II
- উত্তর ২-** সঠিক বিকল্প হল III
- উত্তর ৩-** সঠিক বিকল্প হল II

উত্তর ৪- সঠিক বিকল্প হল I

উত্তর ৫- সঠিক বিকল্প হল IV

অধ্যায় C-02

বীমার মূল উপাদান

অধ্যায় ভূমিকা

এই অধ্যায়ে আমরা বীমার বিভিন্ন মূল উপাদান এবং নীতি সম্পর্কে জানব যা বীমার কার্যকারিতাকে নিয়ন্ত্রণ করে

শেখার ফলাফল

A. বীমার উপাদান

সম্পত্তি এবং ঝুঁকি

বিপত্তি ও বিপদ

ঝুঁকি সমন্বয়

এই অধ্যায় পড়ার পর একজন :

1. সম্পত্তি কি তা বুঝতে পারবে
2. ঝুঁকি, বিপদ -বিপত্তি বুঝতে পারবে
3. ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা ব্যবহার করতে পারবে
4. বীমাতে ঝুঁকি সমন্বয়ের গুরুত্ব বুঝতে পারবে

A. বীমার উপাদান

আমরা দেখেছি যে বীমা পদ্ধতির চারটি উপাদান আছে

- ✓ সম্পত্তি
- ✓ ঝুঁকি
- ✓ ঝুঁকি সমন্বয়

এবার বীমার এই বিভিন্ন উপাদান গুলি বিস্তারিতভাবে আলোচনা করা যাক।

1. সম্পত্তি

সংজ্ঞা

একটি সম্পত্তি বলতে বোঝায় 'যে কোন কিছু যা কিছু সুবিধা প্রদান করে এবং মালিকের কাছে যার অর্থনৈতিক মূল্য আছে'

একটি সম্পত্তির নিম্নলিখিত বৈশিষ্ট্যগুলি থাকা আবশ্যিক:

➤ **অর্থনৈতিক মূল্য:** একটি সম্পত্তির অর্থনৈতিক মূল্য থাকা আবশ্যিক এর মূল্য বৃদ্ধি দু'ভাবে হতে পারে

a) আয়: সম্পদ উৎপাদনশীল হতে পারে এবং তা থেকে আয় হতে পারে

উদাহরণ

একটি মেশিন বিস্কুট তৈরি করে বা একটি গরু যে দুধ দেয় দুটো থেকেই তাদের মালিকের আয় হতো একটি সংস্থার স্বাস্থ্যকর্মী হলো সেই সংস্থার সম্পত্তি

b) চাহিদা পূরণ: একটি সম্পত্তি এক বা একাধিক গোষ্ঠীর চাহিদা পূরণ করে মূল্য প্রদান করতে পারে

উদাহরণ

একটি রেফ্রিজারেটর খাবার ঠান্ডা ও সংরক্ষণ করে রাখে আবার একটি গাড়ি আরাম প্রদান করে এবং যাতায়াতের জন্য উপযোগী একইভাবে কোন একজনের রোগমুক্ত নিজের এবং তার পরিবারের জন্য মূল্য প্রদান করে।

➤ অভাব এবং মালিকানা

তাহলে বায়ু এবং সূর্যের আলো? এগুলো কি সম্পত্তি নয়? - **উত্তরটি হলো 'না'**

খুব অল্প জিনিসে সূর্যের আলো এবং বায়ুর মত মূল্যবান আমরা এগুলো ছাড়া বাঁচতে পারি না তবুও এগুলি অর্থনৈতিক অর্থে সম্পত্তি হিসেবে বিবেচিত হয় না এর দুটি কারণ আছে

- ✓ এদের সরবরাহ প্রচুর এবং এগুলি দুস্প্রাপ্য নয়
- ✓ এগুলো কোন নির্দিষ্ট ব্যক্তি মালিকানাধীন নয় এবং সবার জন্য অবাধে উপলব্ধ

এর থেকে বোঝা যায় যে সম্পত্তি হিসেবে গণ্য হবার জন্য আরো দুটি শর্ত পূরণ হওয়া প্রয়োজন যেমন - এর অভাব এবং কারোর কর্তৃক মালিকানা

➤ সম্পত্তির বীমা

বীমা শুধুমাত্র অপ্রত্যাশিত ঘটনার কারণে উদ্ভূত আর্থিক ক্ষতির বিরুদ্ধে সুরক্ষা প্রদান করে, সময়ের সাথে সাথে ব্যবহারের কারণে ক্ষয়ের থেকে নয়.

আমাদের অবশ্যই এটা জানা উচিত যে, বীমা কোন সম্পত্তি ক্ষয় ক্ষতির হাত থেকে রক্ষা করতে পারে না ভূমিকম্প হলে একটি বাড়ি নষ্ট হবেই তাতে তার বীমা করানো থাক বা না থাক. বীমাকারী শুধুমাত্র কিছু অংকের টাকা দিতে পারবেন যা ক্ষতির প্রভাবকে কিছু অংশে কম করবে

চুক্তির লঙ্ঘনের ক্ষেত্রে ক্ষতি হতে পারে

উদাহরণ

একজন রপ্তানিকারকের বড় ক্ষতি হবে যদি অন্যদিকে আমদানিকারক পণ্য গ্রহণে অস্বীকার করে অথবা অর্থপ্রদানে অস্বীকার করেন

➤ জীবন বীমা

আর আমাদের জীবন? আমাদের কাছে আমাদের নিজেদের এবং আমাদের প্রিয়জনের জীবনের চেয়ে মূল্যবান আর কিছুই নয়. কোনো দুর্ঘটনা বা অসুস্থতার কারণে আমাদের জীবন গুরুতর ভাবে ক্ষতিগ্রস্ত হতে পারে

এর প্রভাব দুইভাবে পড়তে পারে:

✓ প্রথমতঃ একটি নির্দিষ্ট রোগের চিকিৎসার খরচ থাকে.

✓ দ্বিতীয়তঃ মৃত্যু এবং বিকলঙ্গতা কারণে আর্থিক উপার্জনের ক্ষতি হতে পারে.

এই ধরনের ক্ষতিপূরণ ব্যক্তিগত বীমার দ্বারা হতে পারে. মূল্যবান সম্পত্তি [অর্থাৎ যা থেকে আয় হয় অথবা যার দ্বারা কিছু প্রয়োজন মিটেবে] আছে এরকম যে কোন ব্যক্তি বীমার সুবিধা পেতে পারেন; যে সম্পত্তির ক্ষতির [দুর্ভাগ্যক্রমে অথবা দুর্ঘটনাজনিত কারণে] কারণে আর্থিক ক্ষতি হতে পারে[টাকায়]

এভাবে সম্পত্তিগুলিকে সাধারণত বীমার শব্দে বীমার বিষয়বস্তু হিসেবে উল্লেখ করা হয়

2. ঝুঁকি

বীমা পদ্ধতির দ্বিতীয় উপাদানটি হল ঝুঁকির ধারণা. ঝুঁকিকে ক্ষতির সম্ভাবনা হিসেবে সংজ্ঞায়িত করা যেতে পারে. অতএব কোন একটি ঘটনা ঘটানোর কারণে উদ্ভূত ক্ষতি বা ক্ষয়ের সম্ভাবনাকে ঝুঁকি বলা হয়. [ঝুঁকি কখনো কখনো বিষয়বস্তু উল্লেখ করতেও ব্যবহৃত হয়.] কেউ সাধারণত তার বাড়ি পুড়ে যাবে বা কারোর গাড়ি দুর্ঘটনা ঘটবে বলে আশা করেন না যদিও এটা ঘটতে পারে

ঝুঁকির উদাহরণ হতে পারে একটি ঘর পুড়ে যাওয়া বা চুরি হওয়া বা কোন দুর্ঘটনায় কোন অঙ্গ হারানো থেকে উদ্ভূত আর্থিক ক্ষতির সম্ভাবনা

এর দুটি প্রভাব আছে-

- i. প্রথমতঃ এর মানে হলো ক্ষতি হতে পারে বা নাও হতে পারে
- ii. দ্বিতীয়তঃ ঘটনা যেটি সাধারণত ক্ষতির দিকে পরিচালনা করে তা বিপদ হিসেবে পরিচিত। এটি ক্ষতির কারণ

উদাহরণ

বিপদের উদাহরণ হল আগুন, ভূমিকম্প, বন্যা, বিদ্যুৎ, চুরি, হার্ট অ্যাটাক ইত্যাদি।

প্রাকৃতিক ক্ষয় ক্ষতি

এটা সত্যি যে কোন কিছুই চিরকালের জন্য স্থায়ী নয়। প্রত্যেক সম্পত্তির একটি নির্দিষ্ট জীবনকাল আছে যার মধ্যে এটি কার্যক্রম এবং লাভ এর উপযোগি হয়। এটি একটি প্রাকৃতিক পদ্ধতি। একজন নিজের মোবাইল ওয়াশিং মেশিন এবং কাপড় জামা পরিবর্তন বা বাতিল করে যখন সেগুলি নষ্ট হয়ে যায়। তাই প্রাকৃতিক কারণে নষ্ট হয়ে যাওয়ার ফলে যে ক্ষতি তার ক্ষতিপূরণ বীমার দ্বারা হয় না।

ঝুঁকির সম্মুখীন : বিপদ হলেই তার থেকে ক্ষতি হবে তা নয়। মুস্বাইয়ে থাকা এক ব্যক্তির অল্প উপকূলে বন্যার কারণে কোনো ক্ষতি হবে না। ক্ষতি হওয়ার জন্য সম্পত্তিকে অবশ্যই বিপদের সম্মুখীন হতে হবে। বীমা দ্বারা ক্ষতিপূরণের জন্য শুধুমাত্র ঝুঁকি নেওয়াই যথেষ্ট নয়।

উদাহরণ

আসল কোনো ক্ষয়ক্ষতি ছাড়াই কোন এক কারখানা চষরে আগুন লেগে যেতে পারে। বিপদ এর ফলে অর্থনৈতিক (আর্থিক) ক্ষতি হলে তবেই বীমা কার্যকরী হয়।

ঝুঁকির সম্মুখীন হওয়ার মাত্রা :

দুটি সম্পত্তি একই ঝুঁকির সম্মুখীন হতে পারে তবে তাদের ক্ষতির সম্ভাবনা বা ক্ষতির পরিমাণ ব্যাপকভাবে আলাদা হতে পারে। আগুনের দ্বারা একটি বিস্ফোরক বহনকারী গাড়ির, একটি জল বহনকারী গাড়ির থেকে অনেক বেশি ক্ষতি হতে পারে।

3. ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা

➤ ক্ষতির পরিমাণ এবং ক্ষতিগ্রস্ত হওয়ার সম্ভাবনা

এটি ক্ষতির মাত্রা এবং একটি ব্যক্তি বা ব্যবসার উপর তার প্রভাব দ্বারা বোঝা যায়। এর ওপর ভিত্তি করে তিন ধরনের ঝুঁকিপূর্ণ ঘটনা বা পরিস্থিতিকে চিহ্নিত করা যায়:

➤ সংকটপূর্ণ

যেখানে ক্ষতির পরিমাণ এতটাই বেশি হয় যে এর ফলস্বরূপ কেউ সম্পূর্ণ নিঃস্ব বা দেউলিয়া হয়ে যায়। ক্ষয়ক্ষতি গুরুতর হতে পারে যখন দুর্ঘটনার ফল তাৎপর্যপূর্ণ এবং গুরুতর প্রভাবশূক্ত হয়, বিকলাঙ্গতা , কোনো সরঞ্জামের ক্ষতি বা পরিবেশের, যা কিছুটা পরিমাণে পূরণযোগ্য। গুরুতর ক্ষতির মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে তারা যারা গুরুতর আর্থিক ক্ষতির শিকার , কাজ চালিয়ে যাওয়ার জন্য একটি ফার্মকে ঋণ নিতে বাধ্য করা

উদাহরণ :সংকট পূর্ণ

- ✓ গুরগাঁও এর একটি বৃহৎ বহুজাতিক কোম্পানির প্লান্টে অগ্নিকাণ্ডে 1 কোটি টাকার জায় পুড়ে গেছে। ক্ষতি ভারী কিন্তু এত বেশি নয় যে কেউ দেউলিয়া হয়ে যাবে।
- ✓ একটি জলদস্যু জাহাজের টর্পেডো একটি যাত্রীবাহী জাহাজকে ডুবিয়ে দেয় তবে বেশিরভাগ যাত্রীই রক্ষা পায়।
- ✓ একটি বড় দুগ্ধটিনার ফলে কিডনির ক্ষতি হওয়ায় একটি কিডনি ট্রান্সপ্লান্ট অপারেশনের প্রয়োজন যা বিপুল খরচের ।

➤ বিপর্যয় মূলক ক্ষতি

বিপর্যয় মূলক ক্ষতি বলতে বোঝায় প্রচুর সংখ্যক মানুষের মৃত্যু বা বিকলাঙ্গতা, সম্পত্তির বিপুল ক্ষতি, উল্লেখযোগ্য পরিবেশগত প্রভাব যেগুলি কার্যত পূরণ যোগ্য নয়। বিপর্যয় মূলক ক্ষয়ক্ষতি বলতে সাধারণত এমন দুর্ঘটনা কে বোঝায় যা আকস্মিক, ব্যাপক এবং যা থামানো যায় না ।

উদাহরণ বিপর্যয় মূলক ক্ষতি

- ✓ একটি ভূমিকম্প বা বন্যা যা কয়েকটি গ্রামকে সম্পূর্ণভাবে ধ্বংস করে দেয়
- ✓ একটি বড় অগ্নিকাণ্ড যা একটি বৃহৎ অঞ্চলে বহু কোটি উপস্থাপনাকে সম্পূর্ণরূপে ধ্বংস করে দেয়
- ✓ ওয়ার্ল্ড ট্রেড সেন্টারে 9/11 তে সন্ত্রাসী হামলা যার ফলে বহু মানুষ আহত হয়েছিল
- ✓ কোভিড 19 এর মত মহামারী যার ফলে পৃথিবী জুড়ে মানুষ রোগাক্রান্ত হচ্ছে

➤ প্রান্তিক /নগণ্য

যেখানে ক্ষয়ক্ষতি তুচ্ছ এবং কোন ব্যক্তি বা ফার্ম বিদ্যমান সম্পত্তি বা আয়ের দ্বারা কোন আর্থিক চাপ ছাড়াই সহজেই পূরণ করতে পারবে।

উদাহরণ

- ✓ একটি ছোট গাড়ি দুগ্ধটিনার ফলে পাশটি সামান্য চিরে যায় যার ফলে সামান্য রং চটে যেতে পারে এবং একটি ফেন্ডার বেঁকে যেতে পারে ।
- ✓ একজন যার সর্দি এবং কাশি হয়েছে।

4. বিপদ এবং বিপত্তি বা ভুল

যে অবস্থাগুলি ক্ষতির সম্ভাবনা বা তীব্রতা বাড়ায় এবং এইভাবে ঝুঁকির ওপর প্রভাব ফেলে তাকে বিপত্তি বলা হয়। যখন একজন বীমাকারী ঝুঁকির মূল্যায়ন করেন তখন সাধারণত সম্পত্তির সাপেক্ষে থাকা বিপত্তির বা ভুলের উল্লেখ করেন।

বীমার ভাষায় ভুল শব্দটি তে সেই শর্ত বা বৈশিষ্ট্য বা বৈশিষ্ট্য গুলিকে বোঝায় যা প্রদত্ত বিপদ থেকে হওয়া ক্ষতির সম্ভাবনা তৈরি করে বা বৃদ্ধি করে। বিভিন্ন ভুল যা থেকে ঝুঁকি হতে পারে তার সম্পর্কে পুঙ্খানুপুঙ্খ জ্ঞান থাকা দায় গ্রহণের জন্য প্রয়োজনীয়। সম্পত্তি, বিপদ এবং ভুলের মধ্যে সংযোগের উদাহরণ নিচে দেওয়া হল।

সম্পত্তি	বিপদ	ভুল
জীবন	ক্যান্সার	অতিরিক্ত ধূমপান
কারখানা	আগুন	বিস্ফোরক দ্রব্য অরক্ষিত অবস্থায় ফেলে রাখা হয়
গাড়ি	গাড়ি দুর্ঘটনা	চালকের বেপরোয়া গাড়ি চালানো
পণ্য	ঝড়	পণ্যের মধ্যে জল ঢুকে যাওয়া এবং নষ্ট হওয়া; পণ্যকে জলরোধী ধারক দ্বারা প্যাকেজ না করা।

গুরুত্বপূর্ণ

➤ ভুলের প্রকারভেদ

a) শারীরিক বিপত্তি হল একটি শারীরিক অবস্থা যা ক্ষতির সম্ভাবনা বাড়ায়

উদাহরণ

- একটি বিল্ডিং এ ত্রুটিপূর্ণ ওয়ারিং
- জল খেলায় লিপ্ত
- এক আসীন জীবন যাপন করা

b) **নৈতিক বিপত্তি** বলতে বোঝায় কোন এক ব্যক্তির অসততা বা চারিত্রিক ত্রুটি যা ক্ষতির পুনরাবৃত্তি এবং তীব্রতাকে বাড়িয়ে তোলে একজন অসৎ ব্যক্তি বীমা সুবিধার অপব্যবহার করে জালিয়াতি করার এবং অর্থোপার্জনের চেষ্টা করতে পারে।

উদাহরণ

যদি কেউ ইচ্ছাকৃতভাবে নিজের সম্পত্তিতে আগুন লাগায় এবং তার ফলে ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ দাবি করে তবে এই ধরনের দাবি গুলি সম্পূর্ণ প্রতারণামূলক এবং এগুলি প্রত্যাখ্যান করা যেতে পারে।

নৈতিক বিপত্তি একটি বড় উদাহরণ হল একটি কারখানার জন্য বীমা বিক্রয় করা এবং তারপর বিমার মূল্য সংগ্রহ করার জন্য তা পুড়িয়ে ফেলা বা একটি বড় অসুখ হবার পর স্বাস্থ্যবীমা ক্রয় করা।

c) **আইনি বিপত্তি** ক্ষতির জন্য অর্থ প্রদানের দায়বদ্ধতায় জড়িত ক্ষেত্রে বেশি প্রচলিত। এটি উদ্ভূত হয় যখন আইনি ব্যবস্থা বা নিয়ন্ত্রণ পরিবেশ এর বৈশিষ্ট্য গুলি ক্ষতির তীব্রতাকে বাড়াতে পারে।

উদাহরণ

কোনো ঘটনার ক্ষেত্রে শ্রমিকদের ক্ষতিপূরণ নিয়ন্ত্রণ আইন প্রণয়ন করলে প্রদেয় অর্থের দায় যথেষ্ট পরিমাণে বৃদ্ধি পেতে পারে।

বীমার ক্ষেত্রে একটি চিন্তার বিষয় হলো ঝুঁকি এবং সংশ্লিষ্ট বিপত্তির মধ্যে সম্পর্ক । এই ভিত্তিতে সম্পত্তিকে তিনটি শ্রেণীতে শ্রেণীবদ্ধ করা যায় এবং বীমা কভারেজের জন্য ধার্য মূল্য [প্রিমিয়াম] বৃদ্ধি পাবে যদি সংশ্লিষ্ট বিপদের ফলে উদ্ভূত ক্ষতির সংবেদনশীলতা উচ্চ হয়। বীমার তৃতীয় উপাদান হলো একটি গাণিতিক নীতি যা বীমাকে সম্ভব করে তোলে। এটি ঝুঁকি সমন্বয় এর নীতি নামে পরিচিত।

5. বীমার গাণিতিক নীতি (ঝুঁকি পুলিং)

বীমার তৃতীয় উপাদান হল গাণিতিক নীতি যা বীমাকে সম্ভব করে তোলে। এটি ঝুঁকি পুলিং-এর নীতি হিসাবে পরিচিত।

উদাহরণ

ধরা যাক ১০০০০০ টি আরসিসি হাউস আগুনে পুড়ে যাওয়ার ঝুঁকি রয়েছে যার ফলে ঘরে ৫০০০০ টাকার ক্ষতি হতে পারে। যদি একটি বাড়িতে আগুন লাগার সম্ভাবনা ১০০০ -র মধ্যে ২ [বা ২/১০০০ = ০.০০০২] হয়, তার মানে এটা হবে যে মোট ক্ষতির পরিমাণ হবে ১০০০০০০ [= ৫০০০০×০.০০২×১০০০০০]

একজন বীমাকারী যদি এই ১০০০০০ বাড়ির মালিকের থেকে ১০০ টাকার দান পান এবং যদি এই অবদান (১০০০০০×১০০ = ১০০০০০০) একটি একক তহবিলে জমা করা হয়, তবে তা দুর্ভাগ্যক্রমে যাদের বাড়িতে আগুন লেগেছে তাদের ক্ষতিপূরণের জন্য যথেষ্ট হবে।

যাদের বীমা করা হচ্ছে তাদের মধ্যে সমানতা (ন্যায্যতা) আছে তা নিশ্চিত করার জন্য, সবার বাড়ি সমানভাবে ঝুঁকির সম্মুখীন হওয়া প্রয়োজনীয়। উপরের উদাহরণে মাটির বাড়ি ঝুঁকি আলাদা হবে।

a) বীমার ক্ষেত্রে নীতিটি ঠিক কিভাবে কাজ করে?

সমস্ত বীমাকৃতদের ঝুঁকির সংখ্যা সমন্বয় করার মাধ্যমে একইস্থানে রাখা হয় এবং একটি বিপদের কারণে ক্ষতির প্রবণতার যে ঝুঁকি এবং চূড়ান্ত প্রভাব বিমাকারী তা অনুমান করতে পারেন।

বিপুল সংখ্যক মানুষ	প্রিমিয়াম শোধ করা	প্রিমিয়াম	ক্ষতির শিকার কয়েকজনকে দাবির টাকা দেওয়া
অনেক মানুষ টাকা প্রদান করেন	প্রিমিয়াম হিসেবে অল্প পরিমাণ অর্থ	এই ছোট পরিমাণ অর্থ গুলি সাধারণ নিধি হিসেবে একত্রিত করা হয়, যা পরিসংখ্যানগত ভাবে আনুমানিক সংখ্যক দাবি পরিশোধ করার জন্য যথেষ্ট	যারা ক্ষতির শিকার তাদের বিপুল পরিমাণ অর্থ প্রদান করা হয়

b) ঝুঁকি সমন্বয় এবং বড় সংখ্যার সূত্র

ক্ষতির সম্ভাবনা [উপরের উদাহরণে প্রাপ্ত ১০০০-র মধ্যে ২ বা ০.০০০২] প্রিমিয়াম নির্ধারণ করার ভিত্তি তৈরি করে। আশানুরূপ ফল পেলে বীমাকারী কে কোন ক্ষতির সম্মুখীন হতে হবে না। এরকম পরিস্থিতিতে যারা বিপদে পড়েছেন তাদের ক্ষতির ক্ষতিপূরণ দেওয়ার জন্য অসংখ্য বীমাকৃতের প্রিমিয়াম যথেষ্ট হবে। তবে যদি প্রকৃত অভিজ্ঞতা প্রত্যাশার চেয়ে বেশি প্রতিকূল হয় এবং সংগৃহীত প্রিমিয়াম দাবি পরিশোধ করার জন্য যথেষ্ট না হয় সে ক্ষেত্রে বীমাকারী কে ঝুঁকির সম্মুখীন হতে হবে।

কিভাবে বীমাকারী তার অনুমান সম্পর্কে নিশ্চিত হবেন? "বড় সংখ্যার সূত্র" নামে পরিচিত একটি নীতি দ্বারা এটি সম্ভব। এটি অনুযায়ী ঝুঁকির পরিমাণ যত বেশি হবে, প্রকৃত ক্ষতির গড়, আনুমানিক বা প্রত্যাশিত ক্ষতির গড়ের তত কাছাকাছি হবে।

c) বীমা কোম্পানির শোধক্ষম থাকা:

যদি ঝুঁকির পরিমাণ এবং তৈরি করা প্রিমিয়াম ফান্ড দাবি (যদি সেগুলি ঘটে) পরিশোধের দায় মেটাতে যথেষ্ট না হয় তবে ঝুঁকি একত্রীকরণ ব্যবস্থা এবং বীমা ব্যর্থ হতে পারে। দলের সমস্ত সদস্যদের প্রতি তাদের প্রতিশ্রুতি পালনের জন্য বীমাকারীদের কাছে পর্যাপ্ত অর্থ থাকা প্রয়োজনীয়। যদি তাদের কাছে পর্যাপ্ত অর্থ থাকে তবে তারা শোধক্ষম হিসেবে বিবেচিত হয় এবং যদি তাদের বাধ্যবাধকতা পূরণের অর্থ তাদের অর্থ না থাকে তবে তারা দেউলিয়া হয়ে যায়।

অন্যভাবে বলতে গেলে, প্রত্যাশিত দাবি এবং প্রকৃত দাবির মধ্যে অপ্রত্যাশিত পার্থক্য মেটাতে বীমাকারীর কাছে কিছু উদ্বৃত্ত অর্থ (শোধক্ষমতা মার্জিন) রাখতে হবে। শোধক্ষমতা অনুপাত ভবিষ্যতের অর্থপ্রদানের প্রতি বীমাকারীর প্রতিশ্রুতি পূরণ করার জন্য কতটা সম্পত্তি উপলব্ধ তা মূল্যায়ন করে। আলাদা আলাদা দেশ শোধক্ষমতা অনুপাত বার করার জন্য আলাদা আলাদা পরিমাপ ব্যবহার করে। ভারতে, IRDAI বীমাকারীদের শোধক্ষমতা অনুপাত সর্বনিম্ন ১.৫ রাখা বাধ্যতামূলক করেছে।

উদাহরণ

সহজভাবে ব্যাখ্যা করতে গেলে, একটি মুদ্রা টস করলে একটি হেড পাওয়ার সম্ভাবনা ২ এর মধ্যে ১। কিন্তু একটি মুদ্রা চারবার নিষ্ক্ষেপ করা হলে প্রকৃতপক্ষে ২ টি হেড পাওয়ার সম্ভাবনা কেউ নিশ্চিত করতে পারে না।

শুধুমাত্র যখন টসের সংখ্যা অনেক বা অসীমের কাছাকাছি হয়, তখন প্রতি দুই টের জন্য একবার হেড পাওয়ার সম্ভাবনা একের কাছাকাছি হয়।

এটি অনুযায়ী বীমাকারীরা তাদের অবস্থান সম্পর্কে নিশ্চিত হতে পারবে যখন তারা প্রচুর পরিমাণ বীমাকৃতের বীমা করতে সক্ষম হবে। একজন বীমাকারক যে মাত্র কয়েকশো বাড়ির বীমা করতে পেরেছেন, তিনি সম্ভবত যিনি কয়েক হাজার বাড়ির বীমা করিয়াছেন তার থেকে বেশি ক্ষতিগ্রস্ত হবেন।

গুরুত্বপূর্ণ

ঝুঁকিকে বীমার অন্তর্ভুক্ত করার শর্ত

বীমাকারীর দৃষ্টিভঙ্গিতে কখন ঝুঁকিকে বীমার অন্তর্ভুক্ত করা ঠিক মনে হবে?

ঝুঁকিকে বীমার অন্তর্ভুক্ত করার জন্য নিম্নলিখিত ছয়টি বিষয় প্রয়োজনীয়তা দেওয়া হল।

- i. ক্ষয়ক্ষতিকে যুক্তিসঙ্গতভাবে অনুমান যোগ্য করে তোলার জন্য পর্যাপ্ত সংখ্যক সমজাতীয় [অনুরূপ] উন্মুক্ত একক। এটি বড় সংখ্যার সূত্র কে অনুসরণ করে। এটি ছাড়া অনুমান করা কঠিন হবে।

- ii. ঝুঁকির দ্বারা সৃষ্ট ক্ষতি অবশ্যই নির্দিষ্ট এবং পরিমাপ যোগ্য হতে হবে ক্ষতি হয়েছে এবং কত পরিমাণে হয়েছে তা নিশ্চিত করে না বলতে পারলে ক্ষতি পূরণ করা কঠিন হবে।
- iii. ক্ষতি অবশ্যই আকস্মিক বা দুর্ঘটনাক্রমে হতে হবে এটি অবশ্যই একটি ঘটনার ফলাফল হতে হবে যে ঘটনাটি ঘটতে পারে আবার নাও ঘটতে পারে। ক্ষতি অবশ্যই বীমাকৃতের নিয়ন্ত্রণের বাইরে হতে হবে। কোন বীমাকারী এমন ক্ষতির ক্ষতিপূরণ দেবে না যারা ইচ্ছাকৃতভাবে সৃষ্ট।
- iv. . অনেকের দ্বারা অল্পকিছু লোকসান ভাগ করে নেওয়া তখনই সম্ভব যখন বীমাকৃত গোষ্ঠীর একটি ছোট অংশ এখনো প্রদত্ত সময়ে ক্ষতির সম্মুখীন হয়।
- v. অর্থনৈতিক সম্ভাব্যতা: সম্ভাব্য ক্ষতির ক্ষেত্রে বীমার খরচ অবশ্যই বেশি হবে না অন্যথায় বীমা লাভজনক হবে না।
- vi. জনসাধারণ নীতি: অবশেষে চুক্তিটি জনসাধারণ নীতির বা নৈতিকতার পরিপন্থী হওয়া উচিত নয়।

পরীক্ষা মূলক প্রশ্ন 1

নিচের কোনটি বিমায়োগ্য ঝুঁকির মধ্যে পড়ে না ?

- I. আগুন
- II. পণ্য চুরি
- III. ডাকাতি
- IV. জাহাজ ডুবির কারণে জিনিসের ক্ষতি

সারসংক্ষেপ

-) বীমা পদ্ধতির চারটি উপাদান আছে (সম্পত্তি, ঝুঁকি, ঝুঁকি সমন্বয় এবং বীমা চুক্তি)।
-) সম্পত্তি বলতে এরকম কিছু বোঝায় যা কিছু সুবিধা প্রদান করে এবং যার নিজের মালিকের কাছে অর্থনৈতিক মূল্য আছে।
-) ক্ষতির সম্ভাবনাকে ঝুঁকি বলে।
-) ক্ষতির সম্ভাবনা বা তীব্রতা বাড়ায় এমন অবস্থা বা অবস্থা গুলিকে বিপদ হিসেবে উল্লেখ করা হয় ।
-) গাণিতিক নীতি যা বীমা কে সম্ভব করে তোলে তা ঝুঁকি সমন্বয় নামে পরিচিত

মূল শর্তাবলী

- a) সম্পত্তি
- b) ঝুঁকি
- c) বিপদ

- d) ঝুঁকি সমন্ৱয়
 - e) উপস্থাপনা ংবং গ্রহণ
 - f) বৈধ বিবেচনা
-

উত্তর

উত্তর ১ -সঠিক উত্তর হল বিকল্প II.

অধ্যায় C-03

বীমার নীতি

অধ্যায় ভূমিকা

এই অধ্যায়ে আমরা বীমার নীতির ব্যপারে আলোচনা করি যার ওপর বীমার কার্যকারিতা নির্ভর করে।

- পরম সরল বিশ্বাস বা উবেররিমা ফেডসকে সংজ্ঞায়িত করা হয়, "প্রস্তাবিত ঝুঁকির সমস্ত তথ্য উপাদান স্বেচ্ছায়, সঠিকভাবে এবং সম্পূর্ণরূপে প্রকাশ করার একটি ইতিবাচক দায়িত্ব, তাতে অনুরোধ করা হোক বা না হোক" এই হিসেবে। সমস্ত বীমা উবেররিমা ফেডস চুক্তি নীতির ওপর ভিত্তি করে গড়ে ওঠে।
- বীমাযোগ্য স্বার্থের অস্তিত্ব প্রতিটি বীমা চুক্তির জন্য একটি অপরিহার্য উপাদান এবং এটি বীমার জন্য আইনি পূর্বশর্ত হিসেবে বিবেচিত হয়।
- নিরাপত্তা ব্যবস্থা নিশ্চিত করে যে বীমাকৃতের সঙ্গে আনুষঙ্গিক ঘটনা ঘটলে তার যে পরিমাণ ক্ষতি সেই পরিমাণে ক্ষতিপূরণ তিনি পান।
- প্রত্যাবর্তন মানে বীমার বিষয়বস্তু সম্পর্কিত সমস্ত অধিকার এবং প্রতিকার বীমাকৃতের থেকে বীমাকারী কাছে হস্তান্তর হওয়া।
- অবদানের নীতি বলতে বোঝায় যদি একই সম্পত্তি একাধিক বীমা কোম্পানিতে বীমা করানো হয় তবে সকল বিমাকারী কর্তৃক প্রদত্ত ক্ষতিপূরণ প্রকৃত ক্ষতির চেয়ে বেশি হতে পারে না।
- আনুমানিক কারণ হলো বীমার একটি মূলনীতি এবং এটি ক্ষতি বা ক্ষয় কিভাবে ঘটেছে এবং এটি বীমাকৃতের বিপদের ফলস্বরূপ কিনা তা নিয়ে সংশ্লিষ্ট।

শেখার ফলাফল

- উবেররিমা ফেডেস
- বীমাযোগ্য স্বার্থ
- আনুমানিক কারণ
- নিরাপত্তা
- প্রত্যাবর্তন
- অনুদান

A. উবেররিমা ফেডেস

বীমা চুক্তির বিভিন্ন বিশেষ বৈশিষ্ট্য আছে যা নিচে আলোচনা করা হলো:

1. পরম সরল বিশ্বাস বা 'উবেররিমা ফেডেস'

পরম সরল বিশ্বাস বা 'উবেররিমা ফেডেস', বীমা চুক্তির একটি মৌলিক নীতি যাকে সংজ্ঞায়িত করা হয় "প্রস্তাবিত ঝুঁকির সমস্ত তথ্য উপাদান স্বেচ্ছায়, সঠিকভাবে এবং সম্পূর্ণরূপে প্রকাশ করার একটি ইতিবাচক দায়িত্ব, তাতে অনুরোধ করা হোক বা না হোক" এই হিসেবে।

সমস্ত বাণিজ্যিক চুক্তি সরল বিশ্বাসের উপর এত বেশি বৃদ্ধি করে যাতে তথ্য দেওয়ার সময় বা অর্থ লেনদেনের সময় কোন প্রতারণা বা জালিয়াতি না থাকে। এখানে যে নিয়মটি মেনে চলা হয় তা হল "Caveat Emptor" যার মানে ক্রেতা সাবধান। চুক্তির দলগুলি চুক্তির বিষয়বস্তু পরীক্ষা করবে বলে আশা করা হয় এবং যতক্ষণ না এক দল অন্য দলকে বিভ্রান্ত করে এবং উত্তরগুলি সত্যভাবে দেওয়া হয় ততক্ষণ অন্য দলের যুক্তি এড়ানোর কোন প্রশ্নই ওঠে না।

বীমা চুক্তি গুলি একটি ভিন্ন স্তরে দাঁড়ায় কারণ বীমাকারীর কাছে এগুলি অস্পষ্ট এবং বিমাকারী সহজে জানে না। আবার এমন অনেক তথ্য রয়েছে যা শুধুমাত্র প্রস্তাবকারীই জানেন। আবার তথ্যের জন্য বীমাকারী কে সম্পূর্ণরূপে প্রস্তাবকারীর ওপর নির্ভর করতে হয়। তাই বীমাকারীর কাছে বীমার বিষয়বস্তু সম্পর্কে সমস্ত বস্তুগত তথ্য প্রকাশ করার আইনগত দায়িত্ব প্রস্তাবকারীর ওপর রয়েছে। অর্থাৎ, বীমা চুক্তির উপাদান এমন কোনো সত্য সম্পর্কে বিমাকৃতির কোনো ভুল বর্ণনা করা উচিত নয়। বীমা চুক্তির ক্ষেত্রে এই সম্পূর্ণ বর্ণনা এবং সম্পূর্ণ প্রকাশের এই অতিরিক্ত বাধ্যবাধকতা চুক্তিকে পরম ভালো বিশ্বাসের চুক্তি তে পরিণত করে।

যদি কোন পক্ষের দ্বারাই পরম ভালো বিশ্বাসের নীতি গ্রহণ না করা হয় সে ক্ষেত্রে চুক্তি অন্যপক্ষ দ্বারা এড়ানো যেতে পারে। এটি এই যুক্তিকে অনুসরণ করে যে, কাউকে নিজের ভুলে সুবিধা নিতে দেওয়া উচিত নয় বিশেষ করে বীমা চুক্তিতে প্রবেশ করার সময়।

a) বস্তুগত তথ্যকে এমন একটি তথ্য হিসেবে সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে যা ঝুঁকি গ্রহণ করতে হবে কিনা এবং যদি করতে হয় তবে প্রিমিয়ামের হার এবং শর্তাদি কি হবে সে ক্ষেত্রে বীমার নিষ্কল কর্মীর সিদ্ধান্তকে প্রভাবিত করবে। বীমা চুক্তির অন্তর্গত সমস্ত বস্তুগত তথ্য সম্পূর্ণ ও সঠিকভাবে প্রকাশ করার বাধ্যকতা বীমা গ্রহীতার রয়েছে।

অপ্রকাশিত তথ্য বস্তুগত ছিল কিনা তা নির্ভর করবে পৃথক মামলার পরিস্থিতির ওপর এবং শুধুমাত্র আইন-আদালত এই এই চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত নেওয়া সম্ভব। বীমাকৃতকে এমন সমস্ত তথ্য প্রকাশ করতে হবে যা ঝুঁকি কে প্রভাবিত করে।

বস্তুগত তথ্য বলতে এমন তথ্য বোঝায় যা বিমাকারীকে সিদ্ধান্ত গ্রহণে সক্ষম করে

✓ তারা ঝুঁকি নেবেন কিনা?

✓ যদি নেবেন তবে কত পরিমাণ প্রিমিয়ামে এবং কোন কোন শর্তাদির অধীনে নেবেন?

পরম সরল বিশ্বাসের এই আইনি দায়িত্ব সাধারণ আইনের থেকে উদ্ভূত। এই দায়িত্বটি কেবলমাত্র সেই বস্তুগত তথ্যের উপর প্রযোজ্য নয় যা প্রস্তাবক জানেন বরং সেইসব বস্তুগত তথ্যের উপর

প্রয়োজ্য যা প্রস্তাবক এর জানা উচিত। বীমা গ্রহীতার কাছে বীমা সম্পর্কে কোন তথ্য অপ্রকাশিত না রাখা বীমাকারীর সংশ্লিষ্ট কর্তব্য।

উদাহরণ

নিচে বস্তুগত তথ্যের কিছু উদাহরণ দেওয়া আছে যা প্রস্তাবনা দেওয়ার সময় প্রস্তাবকারীর প্রকাশ করা উচিত:

- i. **জীবন বীমা:** একজনের নিজের রোগব্যাদি, পরিবারের বংশানুক্রমিক কোন রোগ আছে কিনা, ধূমপান বা মদ্যপান এর মত অভ্যাস আছে কিনা, কাজে অনুপস্থিতি, বয়স, অভ্যাস অর্থনৈতিক তথ্য যেমন প্রস্তাবকের আয়ের বিবরণ, আগের থেকে উপস্থিত কোনো জীবন বীমা, পেশা ইত্যাদি।
 - ii. **অগ্নি বীমা: বিল্ডিংয়ের নির্মাণ,** অবস্থানগত এবং ব্যবহারগত ঝুঁকি, বিল্ডিংয়ের বয়স, বিল্ডিংয়ের চত্বরে জিনিসের প্রকৃতি ইত্যাদি।
 - iii. **নৌবীমা :** পণ্যের বিবরণ, প্যাকিং পদ্ধতি এবং পরিবহন পদ্ধতি ইত্যাদি।
 - iv. **মোটর বীমা :** যাদের বিবরণ, ক্রয়ের তারিখ এবং স্থানীয় নিবন্ধন কর্তৃপক্ষ ইত্যাদি।
 - v. **স্বাস্থ্য বীমা :** আগের থেকে উপস্থিতকোনো রোগ, বয়স ইত্যাদি।
- b) **যখন একটি তথ্য 'বস্তুগত' হয়: কিছু ধরনের বস্তুগত তথ্য** যা একজনকে প্রকাশ করতে হবে তা এই যে, নির্দিষ্ট ঝুঁকি সাধারণত যা প্রত্যাশিত তার চেয়ে বেশি প্রকট হতে পারে।

উদাহরণ

জাহাজের মাধ্যমে মালপত্র পাঠানোর ক্ষেত্রে বিপদ, আগেও অসুখ করা, একটি বাড়িতে আগেও চুরি হওয়া ।

- i. সমস্ত বীমাকারীর কাছ থেকে নেওয়া বীমার অস্তিত্ব এবং তাদের বর্তমান অবস্থা।
- ii. বীমার জন্য প্রস্তাবিত ফর্ম বা আবেদনের সমস্ত প্রশ্ন উপাদান হিসেবে বিবেচিত হয় কারণ এগুলি বীমার বিষয়বস্তুর বিভিন্ন দিক এবং ঝুঁকির প্রবণতা সাথে সম্পর্কিত । এই প্রশ্নগুলির সত্য উত্তর দিতে হবে এবং সর্বক্ষেত্রে পূরণ করতে হবে।

নিচে কয়েকটি পরিস্থিতি আলোচনা করা হলো যেখানে বস্তুগত তথ্য প্রকাশ করার কোন প্রয়োজন নেই,

তথ্য

- a. **বস্তুগত তথ্য যা প্রকাশ করার প্রয়োজন নেই:** কেরাণীদের দ্বারা একটি নির্দিষ্ট অনুসন্ধান না থাকলে, প্রস্তাবকারীর এই ধরনের তথ্য প্রকাশ করার কোনো বাধ্যবাধকতা নেই:
 - i. **ঝুঁকি কমাতে কার্যকরী ব্যবস্থা।** যেমন: অগ্নি নির্বাপক যন্ত্রের উপস্থিতি
 - ii. **এমন তথ্য যা সম্পর্কে বীমাকৃত ব্যক্তি অজ্ঞাত বা জানেন না যেমন:** একজন ব্যক্তি, যার উচ্চ রক্তচাপ ছিল কিন্তু বীমা নেওয়ার সময় তিনি এই বিষয়ে সচেতন ছিলেন না, এই সত্যটি প্রকাশ না করার জন্য তাকে অভিযুক্ত করা যাবে না।

- iii. **যা যুক্তিসঙ্গত অধ্যাবসায় দ্বারা আবিষ্কৃত হতে পারে।** প্রতি মিনিটের বস্তুগত তথ্য প্রকাশ করার প্রয়োজন নেই। কেরাণীদের আরও তথ্যের প্রয়োজন হলে তাদের জিজ্ঞাসা করার জন্য যথেষ্ট সচেতন থাকতে হবে। যেমন: একটি টেক্সটাইল দোকানের বীমা করার সময় একজনকে বিশেষভাবে বলার প্রয়োজন নেই যে দোকানের কিছু সিল্বেটিক কাপড় অত্যন্ত দাহ্য।
- iv. **আইনের বিষয়:** প্রত্যেকেরই দেশের আইন সম্পর্কে জানার কথা। যেমন: বিস্ফোরক সংরক্ষণের বিষয়ে পৌরসভার আইন।
- v. **যে সম্পর্কে বীমাকারী উদাসীন বলে মনে হচ্ছে (বা আরও তথ্যের প্রয়োজন পরিত্যাগ করেছে)।**

এই ধরনের ক্ষেত্রে, উত্তরগুলি অসম্পূর্ণ ছিল এই কারণে বীমাকারী পরে দায়িত্ব অস্বীকার করতে পারে না।

b. **প্রকাশ করার দায়িত্ব:** বীমা চুক্তির ক্ষেত্রে, প্রস্তাবটি গৃহীত না হওয়া পর্যন্ত এবং একটি জীবন বীমা জারি না হওয়া পর্যন্ত আলোচনার পুরো সময়কালে প্রকাশ করার দায়িত্ব থাকে।

একবার জীবন বীমা গৃহীত হয়ে গেলে, বীমা মেয়াদ চলাকালীন কোন বস্তুগত তথ্য প্রকাশ করার আর প্রয়োজন নেই।

উদাহরণ

শ্রীমান রাজন ১৫ বছরের মেয়াদের জন্য একটি জীবন বীমা নিয়েছেন। বীমা নেওয়ার ছয় বছর পর শ্রীমান রাজনের কিছু হার্টের সমস্যা হয়েছে এবং অস্ত্রোপচার করতে হবে। শ্রীমান রাজনের এই তথ্য বীমাকারীর কাছে প্রকাশ করার প্রয়োজন নেই।

[যাইহোক, যদি বকেয়া থাকাকালীন প্রিমিয়াম পরিশোধ করতে ব্যর্থতার কারণে বীমা শেষ হয়ে যায় এবং বীমা ধারক বীমা চুক্তিটিকে পুনরুজ্জীবিত করতে চান এবং এটিকে আবার কার্যকর করতে চান, তাহলে এই ধরনের পুনরুজ্জীবনের সময় তার দায়িত্ব থাকতে পারে বস্তুগত এবং প্রাসঙ্গিক সমস্ত তথ্য প্রকাশ করার, যেহেতু এটি একটি নতুন বীমা।]

যে ক্ষেত্রে তার স্বাস্থ্য বীমা আছে, বীমা পুনর্নবীকরণের সময়, শ্রীমান রাজনকে এই স্বাস্থ্য সমস্যা সম্পর্কে বীমাকারীকে জানাতে হবে।

একইভাবে, সাধারণ বীমার ক্ষেত্রে, কোনো এন্টারপ্রাইজ/কারখানার জন্য অগ্নিবীমা নবায়নের সময়, বিমাধারী দ্বারা বীমাকারীকে জানাতে হবে যদি বিল্ডিংয়ের দখলে কোনো পরিবর্তন করা হয়।

একটি জাহাজের জন্য হল বীমা নবায়ন করার সময়, বীমাগ্রহীতাকে বীমাকারীকে জানাতে হবে যদি জাহাজটি ভিন্ন ধরনের মাল বহন করার জন্য পরিবর্তন করা হয়েছে যেমন ধাতু এর বদলে বিপজ্জনক রাসায়নিক।

c. **অ-প্রকাশের পরিস্থিতি** দেখা দিতে পারে যখন বীমাকারী বস্তুগত তথ্য সম্পর্কে নীরব থাকে কারণ বীমাকারী কোন নির্দিষ্ট অনুসন্ধান উত্থাপন করেনি। বীমাকারীর দ্বারা উত্থাপিত প্রশ্নের এড়িয়ে যাওয়া উত্তরের মাধ্যমেও এই ধরনের পরিস্থিতি দেখা দিতে পারে।

প্রায়শই অ-প্রকাশ অসাবধানতাপূর্ণ হতে পারে (অর্থাৎ এটি কারও জ্ঞান বা অভিপ্রায় ছাড়াই করা হতে পারে) বা কারণ প্রস্ভাবকারী ভেবেছিলেন যে এটি একটি বস্তুগত তথ্য নয়। এমন ক্ষেত্রে এটি নির্দোষ হিসেবে ধরা হবে।

যখন কোন সত্যকে ইচ্ছাকৃতভাবে চাপা দেওয়া হয় তখন তা গোপন করা হয়। এখানে, প্রতারণার উদ্দেশ্য আছে।

d. **ভুল উপস্থাপনা** : বীমা চুক্তির আলোচনার সময় যে কোনো বিবৃতিকে উপস্থাপনা বলে। একটি উপস্থাপনা হতে পারে সত্যের একটি নির্দিষ্ট বিবৃতি বা বিশ্বাস, অভিপ্রায় বা প্রত্যাশার বিবৃতি। এটা প্রত্যাশিত যে বিবৃতি যথেষ্ট সঠিক হতে হবে। যে উপস্থাপনাগুলি বিশ্বাস বা প্রত্যাশার বিষয়গুলির সাথে সম্পর্কিত তা অবশ্যই সরল বিশ্বাসে করা উচিত। ভুল উপস্থাপনা দুই প্রকার:-

i. **নির্দোষ উপস্থাপনা** ভুল বিবৃতির সাথে সম্পর্কিত, যেগুলো কোনো প্রতারণামূলক উদ্দেশ্য ছাড়াই করা হয়।

ii. অন্যদিকে **প্রতারণামূলক উপস্থাপনা** বলতে বোঝায় মিথ্যা বিবৃতি যা বীমাকারীকে প্রতারিত করার ইচ্ছাকৃত অভিপ্রায়ে তৈরি করা হয় বা সত্যকে যথাযথ বিবেচনা না করে বেরোয়াভাবে করা হয়।

একটি বীমা চুক্তি সাধারণত অকার্যকর হয়ে যায় যখন প্রতারণার অভিপ্রায়ে গোপন করার একটি সুস্পষ্ট ব্যাপার থাকে বা যখন প্রতারণামূলক ভুল উপস্থাপন হয়।

বীমা আইন, ১৯৩৮-এর সংশোধনী (মার্চ, ২০১৫) শর্তাবলী সম্পর্কে নির্দিষ্ট নির্দেশিকা প্রদান করেছে যার অধীনে একটি বীমার উপর জালিয়াতির জন্য প্রস্ন করা যেতে পারে। নতুন বিধানগুলো নিম্নরূপ

e. **জালিয়াতি**: বীমা আইনের (২০১৫ সালে সংশোধিত) ধারা ৪৫ (২) এর অধীনে "প্রতারণা" শব্দটি নির্দিষ্ট করা হয়েছে। তদনুসারে, একটি জীবন বীমা প্রতারণার ভিত্তিতে বীমাকারীর দ্বারা শুধুমাত্র একটি সময়ের মধ্যে প্রস্নবিদ্ধ হতে পারে এবং পরে নয়। যাইহোক, বিমাকারীর (ক) বীমা জারি করার তারিখ (খ) ঝুঁকি শুরু হওয়ার তারিখ, (গ) বীমা পুনরুজ্জীবিত হওয়ার তারিখ বা (ঘ) রাইডারের তারিখ থেকে তিন বছরের মধ্যে তা করতে পারে।

যে কারণে বীমা নিয়ে প্রস্ন করা হয়েছে তা বীমাকৃত বা তার আইনী প্রতিনিধি, মনোনীত বা নিয়োগকারীদের কাছে বীমাকারীকে লিখিতভাবে জানাতে হবে।

অভিব্যক্তি "জালিয়াতি" মানে বীমাকৃত দ্বারা সংঘটিত কোনো কাজ, যা বীমাকারীকে প্রতারণা করার উদ্দেশ্যে বা বীমাকারীকে একটি বীমা জারি করতে প্ররোচিত করার উদ্দেশ্যে করা হয়েছে। যদি পলিসিধারী জীবিত না থাকে, জালিয়াতি অভিযোগ ভিত্তিহীন প্রমাণ করার দায় সুবিধাভোগীদের উপর বর্তায়।

B. বীমায়োগ্য স্বার্থ

'বীমায়োগ্য স্বার্থের' অস্তিত্ব প্রতিটি বীমা চুক্তির একটি অপরিহার্য উপাদান এবং বীমার জন্য আইনি পূর্বশর্ত হিসাবে বিবেচিত হয়।

বীমায়োগ্য স্বার্থের তিনটি অপরিহার্য উপাদান:

- i. সম্পত্তি, অধিকার, স্বার্থ, জীবন বা সম্ভাব্য দায় থাকতে হবে যা বীমা করা যায়।
- ii. এই ধরনের সম্পত্তি, অধিকার, স্বার্থ, জীবন বা সম্ভাব্য দায় অবশ্যই বীমার বিষয়বস্তু হতে হবে।
- iii. বীমা গ্রহীতাকে অবশ্যই বিষয়ের বস্তুর সাথে একটি আইনি সম্পর্ক বহন করতে হবে যাতে তিনি সম্পত্তির নিরাপত্তা, অধিকার, স্বার্থ, জীবন বা দায়বদ্ধতার স্বাধীনতার দ্বারা উপকৃত হন। একই টোকেন দ্বারা, তাকে অবশ্যই কোনও ক্ষতি, লোকসান, আঘাত বা দায় সৃষ্টির দ্বারা আর্থিকভাবে ভেঙে পড়তে হতে পারে।

আসুন দেখি কিভাবে বীমা একটি জুমা বা বাজি চুক্তি থেকে আলাদা।

- a) জুমা এবং বীমা:** একটি তাসের খেলার থেকে ভিন্ন, যেখানে কেউ জিততে বা হারতে পারে, আগুনের শুধুমাত্র একটি ফলাফল হতে পারে - বাড়ির মালিকের ক্ষতি।

মালিক বীমা গ্রহণ করেন যাতে ক্ষতিগ্রস্ত হওয়া সম্পত্তির কোনোভাবে ক্ষতিপূরণ হয় তা নিশ্চিত করার জন্য।

অন্য কথায়, বীমায়োগ্য স্বার্থ হল বীমার বিষয়বস্তুতে বীমাকৃত ব্যক্তির স্বার্থ। বীমায়োগ্য স্বার্থ একটি বীমা চুক্তিকে বৈধ এবং আইনের অধীনে প্রয়োগযোগ্য করে তোলে।

উদাহরণ

যদি শ্রীমান প্যাটেল একটি ব্যাঙ্ক থেকে ১৫ লক্ষ টাকার বন্ধকী লোন নিয়ে একটি বাড়ি নিয়েছেন এবং তিনি এই পরিমাণের ১২ লক্ষ টাকা পরিশোধ করেন, তবে ব্যাঙ্কের স্বার্থ শুধুমাত্র বাকি তিন লক্ষের সমান হবে যা বকেয়া।

এইভাবে বাড়িতে ব্যাঙ্কের আর্থিকভাবে একটি বীমায়োগ্য স্বার্থ রয়েছে যা অনাদায়ী ঋণের অবশিষ্ট পরিমাণের জন্য রয়েছে এবং এটি নিশ্চিত করবে যে এটি বীমতে সহ-বীমাকৃত হয়েছে।

শ্রীমান প্যাটেল একটি বাড়ির মালিক যার জন্য তিনি একটি ব্যাঙ্ক থেকে ১৫ লাখ টাকার বন্ধক ঋণ নিয়েছেন। নিচের প্রশ্নগুলো নিয়ে চিন্তা করুন:

- ✓ তার কি বাড়িতে একটি বীমায়োগ্য স্বার্থ আছে?
- ✓ ব্যাঙ্কের কি বাড়িতে একটি বীমায়োগ্য স্বার্থ আছে?
- ✓ তার প্রতিবেশীদের ব্যাপারে কী ধারণা ?

শ্রীমান দাসের স্ত্রী, দুই সন্তান এবং বৃদ্ধ বাবা-মা নিয়ে একটি পরিবার রয়েছে। নিচের প্রশ্নগুলো নিয়ে চিন্তা করুন:

- ✓ তার কি তাদের হিতের জন্য বীমায়োগ্য স্বার্থ আছে?
- ✓ তাদের মধ্যে কেউ হাসপাতালে ভর্তি হলে কি তিনি আর্থিকভাবে ক্ষতিগ্রস্ত হবেন?
- ✓ তার প্রতিবেশীর বাচ্চাদের কী হবে? তার কি তাদের উপর বীমায়োগ্য স্বার্থ আছে?

বীমার বিষয়বস্তু এবং বীমা চুক্তির বিষয়বস্তুর মধ্যে পার্থক্য করা এখানে প্রাসঙ্গিক হবে।

বীমার বিষয়বস্তু বীমা করা সম্পত্তির সাথে সম্পর্কিত, যার নিজস্ব একটি অন্তর্নিহিত মূল্য রয়েছে।

অন্যদিকে একটি **বীমা চুক্তির বিষয়বস্তু** হল সেই সম্পত্তিতে বীমাকৃতের আর্থিক স্বার্থ। শুধুমাত্র যখন বীমাকৃত ব্যক্তির সম্পত্তির প্রতি এমন স্বার্থ থাকে তখনই তার বীমা করার আইনগত অধিকার থাকে। বীমা কঠোর অর্থে সম্পত্তিকে কভার করে না, কিন্তু সম্পত্তিতে বীমাকৃতের আর্থিক স্বার্থকে কভার করে।

চিত্র 1 : সাধারণ আইন অনুযায়ী বীমায়োগ্য স্বার্থ



b) **যেই সময় বীমায়োগ্য স্বার্থ উপস্থিত থাকা উচিত:** জীবন বীমায়, বীমা নেওয়ার সময় বীমায়োগ্য স্বার্থ উপস্থিত থাকতে হবে। সাধারণ বীমাতে, বীমায়োগ্য স্বার্থ বীমা নেওয়ার সময় এবং দাবির সময় উভয়ই উপস্থিত থাকা উচিত কিছু ব্যতিক্রম সহ সামুদ্রিক বীমার মতো যে ক্ষেত্রে দাবি করার সময় এটি অবশ্যই থাকা উচিত।

অগ্নি এবং দুর্ঘটনা বীমার ক্ষেত্রে, বীমা নেওয়ার সময় এবং ক্ষতির সময় উভয় সময়ই বীমায়োগ্য স্বার্থ উপস্থিত থাকতে হবে।

স্বাস্থ্য এবং ব্যক্তিগত দুর্ঘটনা বীমার ক্ষেত্রে, নিজের ছাড়াও, পরিবারকেও প্রস্তাবকারীর দ্বারা বীমা করা যেতে পারে যেহেতু পরিবার দুর্ঘটনার সম্মুখীন হলে বা হাসপাতালে ভর্তি হলে তাকে আর্থিক ক্ষতির সম্মুখীন হতে হয়। যাইহোক, সামুদ্রিক কার্গো বীমাতে, শুধুমাত্র ক্ষতির সময় বীমায়োগ্য স্বার্থের প্রয়োজন হয় কারণ মূল্য পরিশোধ করা হলে পণ্যের মালিকানা পরিবর্তন হয়ে যায়, যা পরিবহনের সময় ঘটতে পারে।

C. অব্যবহিত কারণ

অব্যবহিত কারণ হল বীমার একটি মূল নীতি এবং লোকসান বা ক্ষতি আসলে কীভাবে ঘটেছে এবং এটি একটি বীমাকৃত বিপদের ফলস্বরূপ কিনা তা নিয়ে সংশ্লিষ্ট ধারণা। যদি বীমাকৃত বিপদের কারণে ক্ষতি হয়ে থাকে, তাহলে বীমাকারী দায়ী। যদি তাৎক্ষণিক কারণটি একটি বীমাকৃত বিপদ হয়, তবে বীমাকারী ক্ষতি পূরণ করতে বাধ্য, অন্যথায় তিনি নন। অ-জীবন বীমা দাবির ক্ষেত্রে নীতির এই প্রয়োগ কার্যত বেশি।

যখন একটি ক্ষতি ঘটে, তখন প্রায়শই সারিবদ্ধ অনেকগুলি ঘটনা ঘটতে পারে এবং তাই নিকটতম বা প্রত্যক্ষ কারণ নির্ধারণ করা কখনও কখনও কঠিন হয়। এই নিয়মের অধীনে, বীমাকারী প্রধান কারণটি সন্ধান করে যা ক্ষতির কারণ ঘটানোর শৃঙ্খলকে গতিশীল করে। এটি অগত্যা শেষ ঘটনা

নাও হতে পারে যা ক্ষতির সাথে সাথেই ঘটেছিল অর্থাৎ এটি অগত্যা এমন একটি ঘটনা নয় যা ক্ষতির কারণ হওয়ার জন্য নিকটতম বা অবিলম্বে দায়ী। উদাহরণস্বরূপ, আগুনের কারণে একটি জলের পাইপ ফেটে যেতে পারে। জলের ক্ষয়ক্ষতির ফলে ক্ষতি হওয়া সত্ত্বেও আগুনকে ঘটনার আনুমানিক কারণ হিসেবে বিবেচনা করা হবে। অন্যান্য কারণগুলি দূরবর্তী কারণ হিসাবে শ্রেণীবদ্ধ করা যেতে পারে, যা আনুমানিক কারণগুলি থেকে পৃথক। দূরবর্তী কারণগুলি উপস্থিত থাকতে পারে তবে তা ঘটনা ঘটাতে কার্যকর নয়।

সংজ্ঞা

নিকটতম কারণকে সক্রিয় এবং দক্ষ কারণ হিসাবে সংজ্ঞায়িত করা হয় যা গতিশীল ঘটনাগুলির একটি শৃঙ্খল তৈরি করে যা একটি ফলাফল নিয়ে আসে, কোনও শক্তির হস্তক্ষেপ ছাড়াই একটি নতুন এবং স্বাধীন উৎস থেকে সক্রিয়ভাবে কাজ শুরু করে।

বিমা চুক্তিতে নিকটতম কারণের নীতি কীভাবে প্রযোজ্য? যেহেতু বিমা মৃত্যুর কারণ নির্বিশেষে একটি মৃত্যুর পর সুবিধা প্রদানের ব্যবস্থা করে, তাই নিকটতম কারণের নীতি সাধারণত প্রযোজ্য হবে না। যাইহোক, অনেক বিমা চুক্তিতে দুর্ঘটনাজনিত সুবিধা সংযুক্ত থাকতে পারে যেখানে দুর্ঘটনাজনিত মৃত্যুর ক্ষেত্রে একটি অতিরিক্ত ক্ষতিপূরণ প্রদানযোগ্য। এমতাবস্থায়, দুর্ঘটনার ফলে মৃত্যু হয়েছে কিনা-কারণ খুঁজে বের করা প্রয়োজন হয়ে পড়ে। নিকটতম কারণ নীতি এই ধরনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

আনুমানিক কারণের নীতি বোঝার জন্য, নিম্নলিখিত পরিস্থিতি বিবেচনা করুন:

উদাহরণ

দৃশ্যপট ১: শ্রীমান অজয় তার গাড়ি গ্যারেজে পার্ক করে লম্বা ছুটিতে গিয়েছিলেন। ছয় মাস পর, যখন তিনি ফিরে এসে গাড়িটি চালু করলেন, তিনি লক্ষ্য করলেন যে গাড়ির এয়ার কনডিসনার ব্যবস্থা কাজ করছে না। শ্রীমান অজয় এয়ার কনডিসনার মেরামতের খরচের জন্য বিমা কোম্পানির কাছে একটি দাবি দাখিল করেন এবং বিমা কোম্পানি দাবিটি প্রত্যাখ্যান করে। বিমা কোম্পানির দেওয়া কারণ ছিল যে ক্ষতিটি গাড়ির এবং এয়ার কনডিসনারের 'নরমাল ওয়ের অ্যান্ড টিয়ার' কারণে হয়েছিল, যা বিমাতে একটি বর্জিত বিপদ ছিল। শ্রীমান অজয় আদালতের দ্বারস্থ হন এবং সমীক্ষা প্রতিবেদনটি পরীক্ষা করার পরে বলা হয় যে গাড়িটি ১২ বছর পুরানো এবং গাড়ি বা এয়ার কনডিসনার কোনওটিই আগের ৬ বছরে সারানো/মেরামত করা হয়নি, ক্ষতিটি 'নরমাল ওয়ের অ্যান্ড টিয়ার' কারণে হয়েছিল এবং বিমা কোম্পানি দাবি পরিশোধ করতে দায়বদ্ধ ছিল না।

দৃশ্যপট ২: শ্রীমান পিন্টো, ঘোড়ায় চড়তে গিয়ে মাটিতে পড়ে যান এবং তাঁর পা ভেঙে যায়, হাসপাতালে নিয়ে যাওয়ার আগে তিনি অনেকক্ষণ ভেজা মাটিতে পড়ে ছিলেন। ভেজা মাটিতে শুয়ে থাকার কারণে, তার স্বর হয়েছিল যা নিউমোনিয়ায় পরিণত হয়েছিল, অবশেষে এই কারণে তিনি মারা যান। যদিও নিউমোনিয়া নিকটতম কারণ বলে মনে হতে পারে, আসলে এটি ছিল দুর্ঘটনাজনিত পতন যা আনুমানিক কারণ হিসাবে আবির্ভূত হয়েছিল এবং ব্যক্তিগত দুর্ঘটনা বিমার অধীনে দাবিটি পরিশোধ করা হয়েছিল।

কিছু কিছু ক্ষতি আছে যা দ্বারা বিমাকৃতরা অগ্নিকাণ্ডের ফলে ক্ষতিগ্রস্ত হয় কিন্তু যা আগুনের কারণে হতে পারে বলা যায় না। বাস্তবে, এই ক্ষতিগুলির মধ্যে কিছু অগ্নি বিমা বিমার অধীনে ব্যবসায় প্রথাগতভাবে প্রদান করা হয়।

এই ধরনের ক্ষতির উদাহরণ হতে পারে -

- ✓ আগুন নেভাতে ব্যবহৃত জলের কারণে সম্পত্তির ক্ষতি
- ✓ দায়িত্ব পালনে ফায়ার ব্রিগেড দ্বারা সৃষ্ট সম্পত্তির ক্ষতি
- ✓ একটি জ্বলন্ত বিল্ডিং থেকে নিরাপদ স্থানে অপসারণের সময় সম্পত্তির ক্ষতি

পরীক্ষা মূলক প্রশ্ন ১

ঘোড়ায় চড়ার দুর্ঘটনার পর ভেজা মাটিতে শুয়ে থাকার ফলে শ্রীমান পিন্টো নিউমোনিয়ায় আক্রান্ত হন। নিউমোনিয়ার ফলে শ্রীমান পিন্টোর মৃত্যু হয়। মৃত্যুর নিকটতম কারণ কি?

- I. নিউমোনিয়া
- II. ঘোড়া
- III. ঘোড়ায় চড়ার দুর্ঘটনা
- IV. খারাপ ভাগ্য

D. ক্ষতিপূরণ

ক্ষতিপূরণের নীতি অ-জীবন বীমার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য। এর মানে হল যে বীমা গ্রহীতাকে, যিনি ক্ষতির সম্মুখীন হন, তাকে ক্ষতিপূরণ দেওয়া হয় যাতে তাকে সেই একই আর্থিক অবস্থানে রাখা যেতে পারে যা সে ক্ষতির ঘটনা ঘটার আগে ছিল। বীমা চুক্তি এটি নিশ্চিত করে দেয় যে বীমাকৃতকে ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে বা ক্ষতির পরিমাণ পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ পাবে এবং এর বেশি নয়।

তত্বটি হ'ল কারও সম্পদের বীমা করে ক্ষতির চেয়ে বেশি পুনরুদ্ধার করে লাভ করা উচিত নয়। বীমাকারী ক্ষতির অর্থনৈতিক মূল্য নির্ধারণ করবে এবং সেই অনুযায়ী ক্ষতিপূরণ দেবে।

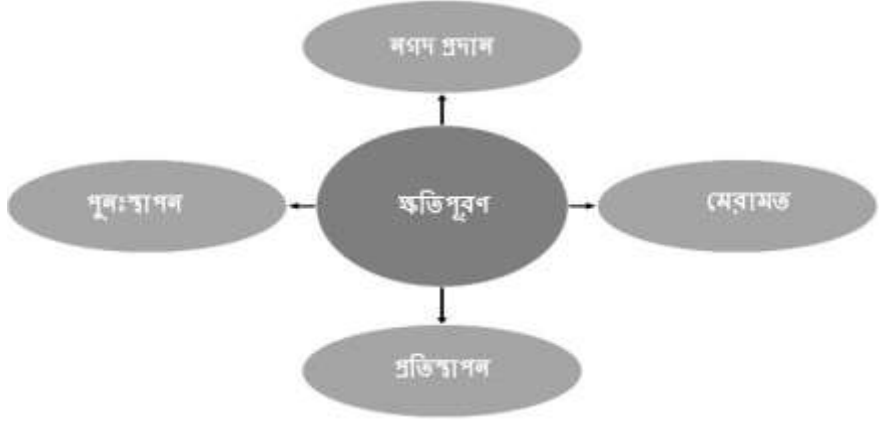
উদাহরণ

রাম তার বাড়ির সম্পূর্ণ পরিমাণের জন্য বীমা করেছেন, যার মূল্য ১০ লক্ষ টাকা। আগুনে তার আনুমানিক ক্ষতি হয়েছে ৭০,০০০, বীমা কোম্পানী তাকে ৭০,০০০ টাকা প্রদান করবে, বিমাকৃত ব্যক্তি আর কোন অর্থ দাবি করতে পারবেন না।

ক্ষতিপূরণ প্রদান করা হবে তা নির্ভর করবে একজন ব্যক্তি যে ধরনের বীমা গ্রহণ করবেন তার উপর। ক্ষতিপূরণের নিষ্পত্তির নিম্নলিখিত এক বা একাধিক পদ্ধতি নিতে পারে:

- ✓ নগদে টাকা প্রদান
- ✓ একটি ক্ষতিগ্রস্ত জিনিসের মেরামত
- ✓ হারানো বা ক্ষতিগ্রস্ত জিনিসের প্রত্যাবর্তন
- ✓ পুনঃস্থাপন (পুনরুদ্ধার)। যেমন আগুনে বিধ্বস্ত একটি বাড়ি পুনর্নির্মাণ

চিত্র 2 : ক্ষতিপূরণ



- a) **সম্মত মান:** যাইহোক, কিছু বিষয়বস্তু আছে যার মূল্য সহজেই অনুমান করা যায় না বা ক্ষতির সময় নির্ধারণ করা যায় না। উদাহরণস্বরূপ, পারিবারিক উত্তরাধিকার বা বিরল প্রস্তুতবস্তুর ক্ষেত্রে মূল্য নির্ধারণ করা কঠিন হতে পারে। একইভাবে সামুদ্রিক বীমাতে সুদূর দূরত্বে জাহাজ দুর্ঘটনায় ক্ষতির পরিমাণ অনুমান করা কঠিন হতে পারে।

এই ধরনের ক্ষেত্রে, 'সম্মত মান' নামে পরিচিত একটি নীতি গৃহীত হয়। বীমা চুক্তির শুরুতে বীমাকারী এবং বীমাগ্রহীতা বীমাকৃত সম্পত্তির মূল্য সম্পর্কে সম্মত হন। সম্মত ক্ষতির ক্ষেত্রে, বীমাকারী পলিসির সম্মত পরিমাণ পরিশোধ করতে সম্মত হন। এই ধরনের নীতি "**সম্মত মূল্য নীতি**" নামে পরিচিত।

- b) **নিম্নবীমা:** এখন এমন একটি পরিস্থিতি বিবেচনা করুন যেখানে সম্পত্তিটির সম্পূর্ণ মূল্যের জন্য বীমা করা হয়নি। শুধুমাত্র তার করা বীমার অনুপাতেই কেউ ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ পাওয়ার অধিকারী হবেন।

ধরুন, ১০ লক্ষ টাকার বাড়িটির বীমা করা হয়েছে মাত্র ৫ লাখ টাকার। অগ্নিকাণ্ডে ৬০,০০০ টাকা ক্ষতি হলে, কেউ এই পুরো পরিমাণ দাবি করতে পারে না। এটা মনে করা হয় যে বাড়ির মালিক তার মূল্যের অর্ধেক মূল্যের বীমা করেছেন এবং এইভাবে তিনি ক্ষতির পরিমাণের মাত্র ৫০% [৩০,০০০] দাবি করার অধিকারী। এটি নিম্ন বীমা হিসাবে পরিচিত।

বেশিরভাগ ধরনের অ-জীবন বীমাতে, যা সম্পত্তি এবং দায়বদ্ধতার বীমা নিয়ে কাজ করে, বীমাকৃতকে ক্ষতির প্রকৃত পরিমাণ অর্থাৎ বর্তমান বাজার মূল্যে কম অবমূল্যায়নে, হারানো বা ক্ষতিগ্রস্ত সম্পত্তি প্রত্যাবর্তনের জন্য প্রয়োজনীয় অর্থের পরিমাণ পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ দেওয়া হয়।

E. প্রত্যাবর্তন

প্রত্যাবর্তন ধারা মানে বীমাকৃত থেকে বীমাকারীর কাছে বীমার বিষয়বস্তু সম্পর্কিত সমস্ত অধিকার এবং প্রতিকার হস্তান্তর। প্রত্যাবর্তন ধারা পরিশোধ নীতি অনুসরণ করে, তাই, এটিকে প্রায়ই পরিশোধের একটি 'অনুসিদ্ধান্ত' বলা হয়।

অন্য কথায়, যদি একজন বীমাকৃত ক্ষতির সম্মুখীন হন এবং বীমাকারীর দ্বারা ক্ষতিপূরণ করা হয়ে থাকে, তাহলে সেই ক্ষতির জন্য যে কোনো তৃতীয় পক্ষের দ্বারা ক্ষতিপূরণ পাওয়া বীমাকৃতের

অধিকার বীমাকারীর কাছে স্থানান্তরিত হবে। উল্লেখ্য যে ক্ষতির পরিমাণ যে বীমা কোম্পানি সংগ্রহ করতে পারে তার মান কেবলমাত্র বীমা কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত রাশির পরিমাণ হবে।

গুরুত্বপূর্ণ

প্রত্যাবর্তন ধারা: এটি এমন একটি প্রক্রিয়া যা একটি বীমা কোম্পানি একটি অবহেলাকারী তৃতীয় পক্ষের কাছ থেকে বীমা ধারককে প্রদত্ত দাবির পরিমাণ পুনরুদ্ধার করতে ব্যবহার করে।

তৃতীয় পক্ষের বিরুদ্ধে একটি দাবি পরিশোধ করেছে এমন একটি বীমা কোম্পানির কাছে বীমাকৃত ব্যক্তি কর্তৃক অধিকার সমর্পণ হিসাবেও **প্রত্যাবর্তন ধারাকে** সংজ্ঞায়িত করা যেতে পারে।

উদাহরণ

শ্রীমান কিশোরের গৃহস্থালির মালামাল সিলভাইন ট্রান্সপোর্ট সার্ভিসে বহন করা হচ্ছিল। চালকের গাফিলতির কারণে তারা ক্ষতিগ্রস্ত হয়েছে প্রায় ৪৫,০০০ এবং বীমাকারী টাকা প্রদান করেছে ৩০,০০০ টাকা। বীমাকারী মাত্র ৩০,০০০ টাকার পরিমাণ ক্ষতিপূরণ দেয় এবং সিলভাইন পরিবহন থেকে সেই পরিমাণ টাকা সংগ্রহ করে।

যদি বিষয়টি মোকদ্দমায় চলে যায় এবং আদালত সিলভাইন ট্রান্সপোর্টসকে শ্রীমান কিশোরকে ক্ষতিপূরণ হিসাবে ৩৫,০০০ টাকা প্রদানের নির্দেশ দেয়, তাহলে তিনি বীমাকারীকে ক্ষতিপূরণ ধারার অধীনে ৩০,০০০ টাকা দাবির পরিমাণ পরিশোধ করতে এবং নিজের সঙ্গে বাকি ৫ হাজার টাকা রাখতে বাধ্য।

ক্ষতিপূরণ ধারা বীমা গ্রহীতাকে ক্ষতির চেয়ে বেশি পরিমাণ টাকা সংগ্রহ করতে বাধা দেয় - বীমা কোম্পানী এবং যে কোন তৃতীয় পক্ষ থেকে। ক্ষতিপূরণ ধারা শুধুমাত্র ক্ষতিপূরণের চুক্তির ক্ষেত্রে উদ্ভূত হয় এবং জীবন বীমা বা ব্যক্তিগত দুর্ঘটনা বীমার মতো সুবিধার বীমার ক্ষেত্রে নয়।

উদাহরণ

শ্রীমান সুরেশ বিমান দুর্ঘটনায় মারা যান। তার পরিবার বীমাকারীর কাছ থেকে ৫০ লাখ টাকার সম্পূর্ণ বিমাকৃত অর্থ সংগ্রহ করার অধিকারী একটি ব্যক্তিগত দুর্ঘটনা নীতি জারি করায় এবং অতিরিক্ত ক্ষতিপূরণ যা এয়ারলাইন দ্বারা প্রদত্ত, ধরা যাক, ১৫ লাখ টাকা।

F. অবদান :

প্রত্যাবর্তনের মতো, 'অবদান' ক্ষতিপূরণের নীতি থেকেই অনুসরণ করে। তাই, এটিকে ক্ষতিপূরণের একটি 'অনুসিদ্ধান্ত'ও বলা হয়। অবদান হল একটি নীতি যা সাধারণ বীমা চুক্তিতে উদ্ভূত হয়। এটা আমাদের বলে যে কিভাবে দায়বদ্ধতা পূরণ করা হবে যখন বিমাকৃত ব্যক্তি একাধিক বীমাকারীর কাছ থেকে বীমা নিয়েছেন। অবদান বলতে বোঝায় যে যদি একই সম্পত্তি একাধিক বীমা কোম্পানির সাথে বীমা করা হয়, তাহলে সমস্ত বীমাকারীর দ্বারা একত্রে দেওয়া ক্ষতিপূরণ প্রকৃত ক্ষতির বেশি হতে পারে না বীমা ধারক প্রতিটি বীমাকারীর কাছ থেকে প্রত্যেকের সাথে বিমা করা পরিমাণের অনুপাতে ক্ষতির একটি অংশ দাবি করতে পারেন।

উদাহরণ: শ্রীমান শ্রীনিবাস যদি দুটি বীমা কোম্পানির সাথে তার বাড়ির অগ্নিবীমা নিয়ে থাকেন, যাদের উভয়ের সাথে, তিনি ১২ লাখ টাকার সম্পূর্ণ মূল্যের জন্য বীমা করেছেন। ধরুন আগুন

লেগেছে এবং এর ফলে তার ৩ লক্ষ টাকার ক্ষতি হয়েছে, তিনি বীমাকারীদের প্রত্যেকের কাছ থেকে ১.৫ লক্ষ টাকা দাবি করতে পারেন।

অবদানের নীতি শুধুমাত্র ক্ষতিপূরণ নীতির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য। জীবন বীমার ক্ষেত্রে এটি উদ্ভূত হয় না, কারণ জীবনহানি হলে তার ক্ষতির উপর কোন উর্ধ্বসীমা স্থাপন করা যায় না।

পরীক্ষা মূলক প্রশ্ন ২

নিচের কোনটি বাধ্যতাএর উদাহরণ??

- I. রমেশ জরিমানা না জেনেই একটি চুক্তি স্বাক্ষর করে
- II. চুক্তিতে সই না করলে মহেশকে মেরে ফেলার হুমকি দেয় রমেশ
- III. মহেশকে একটি চুক্তিতে স্বাক্ষর করার জন্য রমেশ তার পেশাদার অবস্থান ব্যবহার করে
- IV. মহেশকে চুক্তিতে সই করার জন্য রমেশ মিথ্যা তথ্য দেয়

পরীক্ষা মূলক প্রশ্ন ৩

নিম্নলিখিত বিকল্পগুলির মধ্যে রমেশ কোন বীমা করতে পারবে না?

- I. রমেশের বাড়ি
- II. রমেশের পত্নী
- III. রমেশের বন্ধু
- IV. রমেশের অভিভাবক

পরীক্ষা মূলক প্রশ্ন ৪

অবদান নীতির তাৎপর্য কি?

- I. এটি নিশ্চিত করে যে বিমাকৃতও বীমাকারীর সাথে দাবির একটি নির্দিষ্ট অংশে অবদান রাখে।
- II. এটি নিশ্চিত করে যে সমস্ত বীমাকৃত যারা পুলের একটি অংশ, তাদের দ্বারা প্রদত্ত প্রিমিয়ামের অনুপাতে পুলের একজন অংশগ্রহণকারীর দাবিতে অবদান রাখে।
- III. এটি নিশ্চিত করে যে একাধিক বীমাকারী যারা একই বিষয়বস্তুকে কভার দিচ্ছে ; একত্রিত হয় এবং বিষয়বস্তুর সাথে তাদের প্রকাশ অনুপাতে দাবির পরিমাণে অবদান রাখে।
- IV. এটি নিশ্চিত করে যে প্রিমিয়াম যা বীমাকৃতদের দ্বারা অবদিত তা বছরে সমান কিস্তিতে রাখা হয়। .

সারসংক্ষেপ

- বীমা পলিসির বিশেষ বৈশিষ্ট্যের মধ্যে রয়েছে:
 - i. উবেররিমা ফেডেস,
 - ii. বীমাযোগ্য স্বার্থ ,

- iii. অব্যবহিত কারণ :,
- iv. ক্ষতিপূরণ,
- v. প্রত্যাবর্তন
- vi. অবদান,

মূল শর্তাবলী

1. অ-প্রকাশ্য
2. ভুল উপস্থাপন
3. বস্তুগত ঘটনা
4. সম্মত মান
5. বীমা অধীনে

পরীক্ষা মূলক প্রশ্নের উত্তর

উত্তর ১-সঠিক বিকল্পটি হল III

উত্তর ২ - সঠিক বিকল্পটি হল II

উত্তর ৩- সঠিক বিকল্পটি হল III

উত্তর ৪- সঠিক বিকল্পটি হল III

অধ্যায় C-04

বীমা চুক্তির বৈশিষ্ট্য

অধ্যায় পরিচিতি

এই অধ্যায়ে, আমরা সেই বিষয়গুলি নিয়ে আলোচনা করবো যা একটি বীমা চুক্তির কার্যকারিতা এবং বিশেষ বৈশিষ্ট্যগুলিকে নিয়ন্ত্রণ করে।

শিক্ষণীয় ফলাফল

- A. বীমা চুক্তির আইনি দৃষ্টিভঙ্গি
- B. একটি বৈধ চুক্তির উপাদানগুলি
- C. আগাম বীমা চুক্তির কিস্তি পেমেন্ট করা
- D. অনুরোধ
- E. অতিরিক্ত সময় এবং ফ্রি-লুক-এর মতো ব্যবস্থাগুলি সক্ষম করা।

A. বীমা চুক্তি - আইনি দিক এবং গুরুত্বপূর্ণ বৈশিষ্ট্য

এই অধ্যায়টি বীমা চুক্তির আইনি দিক এবং গুরুত্বপূর্ণ বৈশিষ্ট্য নিয়েও কাজ করে।

1. বীমার চুক্তি

বীমা একটি সাময়িক চুক্তির অন্তর্ভুক্ত যেখানে বীমা কম্পানি প্রিমিয়াম নামে পরিচিত মূল্য বা বিবেচনার জন্য নির্দিষ্ট ঝুঁকির বিরুদ্ধে আর্থিক সুরক্ষা প্রদান করতে সম্মত হন। চুক্তিভিত্তিক এই নিয়ম একটি বীমা পলিসির রূপ নেয়।

2. বীমা চুক্তির আইনি দিক

এই বিভাগটি একটি বীমা চুক্তির কিছু বৈশিষ্ট্য দেখে এবং সাধারণভাবে বীমা চুক্তি পরিচালনা করে এমন আইনী নীতিগুলি বিবেচনা করে।

গুরুত্বপূর্ণ

একটি শর্ত হল পক্ষগুলির মধ্যে একটি চুক্তি, যা আইনে গ্রহণযোগ্য। ভারতীয় চুক্তি আইন ১৮৭২-এর বিধানগুলি বীমা চুক্তি সহ ভারতের সমস্ত চুক্তি পরিচালনা করে।

একটি বীমা পলিসি হল একটি চুক্তি যা দুটি পক্ষের মধ্যে সম্পাদিত হয়, যেমন, কোম্পানি, যাকে বীমাকারী বলা হয় এবং পলিসি ধারক, যাকে বীমাকৃত বলা হয় এবং ভারতীয় চুক্তি আইন, ১৮৭২-এ বর্ণিত প্রয়োজনীয়তাগুলি পূরণ করে।

চিত্র ১ : বীমা চুক্তি



B. বৈধ চুক্তির উপাদানসমূহ

চিত্র ২ : একটি বৈধ চুক্তির উপাদানগুলি



একটি বৈধ চুক্তির উপাদানগুলি হল:

1. প্রদান এবং গ্রহণ

যখন একজন ব্যক্তি অন্যের কাছে এই ধরনের কাজ করার জন্য অন্যের সম্মতি পাওয়ার লক্ষ্যে কিছু করতে বা বিরত থাকার ইচ্ছা প্রকাশ করে, তখন তাকে এটি প্রস্তাব দেওয়া হয়। সাধারণত, প্রস্তাবটি প্রস্তাবকারী দ্বারা তৈরি করা হয়, এবং বীমাকারী দ্বারা গ্রহণ করা হয়।

যখন একজন ব্যক্তি যার কাছে অফারটি করা হয়েছে সে তার সম্মতি নির্দেশ করে, তখন এটি একটি গ্রহণযোগ্য বলে মনে করা হয়। সুতরাং, যখন একটি প্রস্তাব গৃহীত হয়, তখন এটি একটি প্রতিশ্রুতিতে পরিণত হয়। প্রস্তাবকারীর কাছে গ্রহণযোগ্যতা জানানো দরকার যার ফলে একটি চুক্তি তৈরি হয়।

যখন একজন প্রস্তাবক বীমা পরিকল্পনার শর্তাদি গ্রহণ করেন এবং আমানতের পরিমাণ পরিশোধ করে তার সম্মতি স্বাক্ষর করেন, যা প্রস্তাবটি গ্রহণ করার পরে, প্রথম প্রিমিয়ামে রূপান্তরিত হয়, প্রস্তাবটি একটি পলিসিতে পরিণত হয়। কোন শর্ত রাখা হলে, এটি একটি পাল্টা অফার হয়। পলিসি বন্ড চুক্তির প্রমাণ হয়ে ওঠে।

2. বিবেচনা

এর মানে হল যে চুক্তিতে অবশ্যই পক্ষগুলির জন্য কিছু পারস্পরিক সুবিধা থাকতে হবে। প্রিমিয়াম বীমাকৃতের কাছ থেকে বিবেচনা করা এবং ক্ষতিপূরণের প্রতিশ্রুতি বীমাকারীদের কাছ থেকে বিবেচনা করা।

3. পক্ষগুলোর মধ্যে চুক্তি [ঐকমত্য এড - আইডেম (Consensus Ad-Idem)]

উভয় পক্ষ, বীমাকারী এবং পলিসিধারক, একই অর্থে একই জিনিসের সাথে একমত হওয়া উচিত। অন্য কথায়, উভয় পক্ষের মধ্যে "ঐকমত্য অ্যাড-আইডেম" হওয়া উচিত।

4. স্বাধীন সম্মতি

একটি চুক্তিতে শুরু করার সময় স্বাধীন সম্মতি থাকা উচিত। স্বাধীন সম্মতি বলা হয় যখন এটি দ্বারা সৃষ্ট হয় না

- ✓ জবরদস্তি/ জোর করে
- ✓ অন্যায় প্রভাব
- ✓ প্রতারণা
- ✓ মিথ্যা বর্ণনা
- ✓ ভুল

যখন কোন চুক্তিতে সম্মতি জবরদস্তি, জালিয়াতি বা ভুল উপস্থাপনের কারণে হয়, তখন চুক্তি বাতিলযোগ্য।

5. পক্ষগুলোর ক্ষমতা

চুক্তির উভয় পক্ষকেই চুক্তিতে প্রবেশের জন্য আইনত যোগ্য হতে হবে। প্রস্তুবে স্বাক্ষর করার সময় পলিসিধারককে অবশ্যই আইনত একজন প্রাপ্তবয়স্ক হতে হবে এবং তাকে সুস্থ মনের হতে হবে এবং আইনের অধীনে অযোগ্য নয়। উদাহরণস্বরূপ, অপ্রাপ্তবয়স্করা বীমা চুক্তিতে প্রবেশ করতে পারে না।

6. বৈধতা

চুক্তির বিষয়বস্তুটি অবশ্যই আইনি হতে হবে, উদাহরণস্বরূপ, বেআইনি কাজের জন্য কোনো বীমা করা যাবে না। যে সকল চুক্তির বিষয়বস্তু বেআইনি তা বাতিল। বীমা চুক্তি একটি বৈধ বিষয়বস্তু।

এছাড়াও একজনের বীমা চুক্তিতে প্রবেশ করা উচিত তার স্বাধীন ইচ্ছার বাইরে, কোন রকম বলপ্রয়োগ, ভয় বা ভুল ছাড়াই।

C. আগাম প্রিমিয়াম প্রদান করা

ভারতীয় আইন অনুসারে, বীমাকারীরা অগ্রিম প্রিমিয়াম না পেলে ঝুঁকি গ্রহণের অনুমতি পায় না। অন্য কথায়, ভারতে ক্রেডিট ভিত্তিতে বীমা সুরক্ষা বিক্রি করা যাবে না।

বীমা আইন ১৯৩৮-এর ধারা ৬৪ ভিবি অনুযায়ী, "প্রিমিয়াম অগ্রিম না পাওয়া পর্যন্ত কোনো ঝুঁকি নেওয়া যাবে না"। প্রিমিয়াম অগ্রিম পাওয়া না হওয়া পর্যন্ত বা পরিশোধ করার নিশ্চয়তা না দেওয়া বা নির্ধারিত পদ্ধতিতে অগ্রিম আমানত না করা পর্যন্ত কোনো বীমাকারী কোনো ঝুঁকি গ্রহণ করবে না। এটি ভারতের বীমা শিল্পের একটি গুরুত্বপূর্ণ বৈশিষ্ট্য।

বীমা বিধি, ১৯৩৯ অনুযায়ী, বীমার নির্দিষ্ট বিভাগগুলির ক্ষেত্রে প্রিমিয়ামের অগ্রিম প্রদানের এই শর্তে কিছু ব্যতিক্রম আছে। বীমা বিধির ধারা ৫৯ অনুযায়ী কিছু শর্ত সাপেক্ষে অসুস্থতার জন্য বীমা, দলগত বা ব্যক্তিগত দুর্ঘটনা বীমা, চিকিৎসা সুবিধা বীমা এবং হাসপাতালে ভর্তি বীমা প্রকল্পের ক্ষেত্রে কিস্তিতে প্রিমিয়াম গ্রহণের অনুমতি দেয়। বীমা বিধির ৫৯ অনুযায়ী ধারা সরকারি এবং আধা-সরকারি সংস্থাগুলিতে জারি করা পলিসি, সরকারী এবং আধা-সরকারি কর্মচারীদের আওতাভুক্ত বিশ্বস্ত গ্যারান্টি বীমা পলিসি, শ্রমিকদের ক্ষতিপূরণ নীতি, ট্রানজিট পলিসিতে নগদ এবং কিছু নির্দিষ্ট শর্ত সাপেক্ষে বীমার অন্যান্য বিভাগের জন্য শিথিলকরণের অনুমতি দেয়।

আবেদন

বীমাকে সর্বদা পণ্যটি সঠিকভাবে বোঝার পরে ক্রয় করার মতো কিছু হিসাবে বিবেচনা করা হয়েছে এবং কেবল কেনা/বিক্রি করা নয়। তাই, বীমা 'অনুরোধ করা' বা গ্রাহকের কাছে চাওয়া হয়। ঐতিহ্যগতভাবে, বীমাকারীরা ঘোষণা করে যে "বীমা হল অনুরোধের বিষয়বস্তু"। ব্যাখ্যা করার জন্য, বীমা একটি তৈরি পণ্য নয় যেমন বিস্কুটের প্যাকেট বা চকলেটের বার সরাসরি কেনা/বিক্রি করা যায়। গ্রাহকদের তাদের বীমার চাহিদার বিষয়ে যোগ্য ব্যক্তির সাথে আলোচনা করতে হবে এবং পেশাদার পরামর্শের ভিত্তিতে সঠিক বীমা পণ্যটি কিনতে হবে। বীমা পণ্যটি বুমতে হবে এবং পলিসির কভারেজ, বর্জন, শর্তাবলীর পরিপ্রেক্ষিতে গ্রাহকের নির্দিষ্ট চাহিদা এবং প্রয়োজনীয়তার সাথে সবচেয়ে উপযুক্ত অফারটি বিবেচনা করতে হবে।

'আবেদন' সাধারণত শুরু হয় যখন একজন বীমাকারী বা একজন অনুমোদিত মধ্যস্থতাকারী তার/তার বীমা চাহিদা বোঝার জন্য একটি সম্ভাবনার কাছে যান এবং উপযুক্ত বীমা পণ্য নির্বাচন করার ক্ষেত্রে পেশাদার পরামর্শ প্রদান করেন। সম্ভাবনা সঠিক সমাধান চায় এবং উপদেষ্টাকে সমস্ত প্রয়োজনীয় বিবরণ প্রদান করে। আইআরডিএআই-এর প্রবিধান অনুসারে, বীমা এজেন্টদের বীমাকারীর দ্বারা নিয়োগ করা হয় অনুরোধ প্রক্রিয়ায় জড়িত থাকার উদ্দেশ্যে এবং বীমা ব্যবসা সংগ্রহ করার জন্য, যার মধ্যে বীমার পলিসি অব্যাহত রাখা, পুনর্নবীকরণ বা পুনরুজ্জীবন সম্পর্কিত ব্যবসা অন্তর্ভুক্ত। শুধুমাত্র বীমা কোম্পানীর অনুমোদিত কর্মচারী এবং লাইসেন্সপ্রাপ্ত মধ্যস্থতাকারীদের নির্দিষ্ট ব্যক্তি, যারা এই উদ্দেশ্যে প্রশিক্ষিত এবং অনুমোদিত তারাই বীমার আবেদন এবং বিক্রয় প্রক্রিয়ার অংশ হতে পারে।

D. সক্রিয় ব্যবস্থা করা

1. অতিরিক্ত সময়

অতিরিক্ত সময় হল প্রিমিয়ামের নির্ধারিত তারিখের অবিলম্বে একটি নির্দিষ্ট সময়কাল যার মধ্যে একটি পলিসি পুনর্নবীকরণ বা চালিয়ে যাওয়ার জন্য একটি অর্থপ্রদান করা যেতে পারে, যেমন অপেক্ষার সময়কাল এবং পূর্ব থেকে বিদ্যমান রোগের কভারেজের মতো ধারাবাহিকতা সুবিধার ক্ষতি ছাড়াই। যে সময়ের জন্য কোনো প্রিমিয়াম পাওয়া যায় না সেই সময়ের জন্য কভারেজ পাওয়া যায় না। প্রিমিয়াম পরিশোধের জন্য নির্ধারিত তারিখের পরের দিন থেকে অনুগ্রহের দিনগুলি গণনা করা হয়।

জীবন বীমার ক্ষেত্রে, যদি কোনো অতিরিক্ত সময় না থাকে, পেমেন্টে একক বিলম্বের কারণে পলিসি নষ্ট হতে পারে। এটি পলিসিধারক, বীমাকারী এবং সাধারণভাবে বীমা শিল্পের জন্য ক্ষতিকর হবে। আরআরডিএআই প্রবিধানগুলি প্রিমিয়াম সংগ্রহের মাসিক প্রক্রিয়ার ক্ষেত্রে ১৫ দিনের অতিরিক্ত সময় প্রযোজ্য এবং অন্যান্য প্রক্রিয়ায় ৩০ দিনের অনুমতি দেয়।

স্বাস্থ্য বীমার ক্ষেত্রেও, ব্যক্তিগত স্বাস্থ্য পলিসি পুনর্নবীকরণের জন্য অতিরিক্ত সময় হিসাবে নির্দিষ্ট সংখ্যক দিন অনুমোদিত। এই সময়কাল কোম্পানির নীতি এবং প্রস্তাবিত পণ্যের উপর নির্ভর করে। অতিরিক্ত সময়ের মধ্যে পলিসি পুনর্নবীকরণ করা হলে সমস্ত ধারাবাহিকতা এবং সুবিধা বজায় থাকে। তবে দাবি আণুযায়ী বিরতির সময় বিবেচনা করা হবে না। আইআরডিএআই রেগুলেশন অনুযায়ী, প্রিমিয়াম সংগ্রহের মাসিক প্রক্রিয়ার ক্ষেত্রে অতিরিক্ত সময় হল ১৫ দিন এবং অন্যান্য প্রক্রিয়ায় ৩০ দিন।

মোটর পলিসিগুলি সাধারণত এক বছরের জন্য বৈধ এবং নির্ধারিত তারিখের আগে পুনর্নবীকরণ করতে হবে। প্রিমিয়াম পরিশোধের জন্য অতিরিক্ত সময় প্রযোজ্য নয়। যদি একটি বিস্মৃত পলিসি ৯০ দিনের বেশি সময় ধরে চলে যায়, তাহলে অর্জিত নো ক্লেম বোনাস (এনসিবি) সুবিধাও হারিয়ে যাবে।

কোভিড-১৯ মহামারী চলাকালীন সুর্তভাবে পরিচালনার স্বার্থে, আইআরডিএআই নিম্নলিখিত শিথিলকরণের অনুমতি দিয়েছে:

- i. জীবন বীমা পলিসির ক্ষেত্রে, পলিসি হোল্ডারদের ইচ্ছা হলে বীমাকারীদের অতিরিক্ত ৩০ দিন অতিরিক্ত সময় বাড়াতে বলা হয়েছিল
- ii. স্বাস্থ্য বীমা পলিসির ক্ষেত্রে, বীমাকারীদের বলা হয়েছিল যে এই ধরনের অনুদানকে পলিসির বিরতি হিসাবে বিবেচনা না করে ৩০ দিন পর্যন্ত পুনর্নবীকরণের বিলম্বকে ক্ষমা করতে হবে। বীমাকারীদের কভারেজ বন্ধ এড়াতে পলিসিধারকদের সাথে আগে থেকেই যোগাযোগ করার জন্য অনুরোধ করা হয়েছিল
- iii. কোভিড-১৯ পরিস্থিতির কারণে মোটর যানবাহন হার্ড পার্টি বীমা পলিসি যা নবায়নের জন্য বকেয়া পড়েছিল এবং প্রিমিয়াম পরিশোধ করা যায়নি, আইআরডিএআই ১৫ মে, ২০২০ পর্যন্ত অতিরিক্ত সময়ের অনুমতি দিয়েছে।

2. ফ্রি-লুক সময় চালু করেছে "আইআরডিএআই"

বীমা চুক্তির খসড়া বীমাকারী দ্বারা তৈরি করা হয়, এবং অন্য পক্ষকে তা মেনে চলতে হবে যদি সে বীমা চায়। এই ধরনের চুক্তি যেখানে কাউকে চুক্তিটি যেমন আছে সেভাবে গ্রহণ করতে হবে এবং এতে কোনো পরিবর্তন করতে পারে না তাকে আইনত আনুগত্যের চুক্তি বলা হয়। এই একতরফা পরিস্থিতির কারণে, এই শর্তাবলী ব্যাখ্যা করার ক্ষেত্রে যেকোন অস্পষ্টতা বা বিভ্রান্তির জন্য আদালত সর্বদা বীমাকারীদের দায়ী করে।

এই একতরফাতা কমাতে এবং বীমা লেনদেনগুলিকে আরও গ্রাহকবান্ধব করার জন্য, আইআরডিএআই তার প্রবিধানে 'ফ্রি-লুক পিরিয়ড' নামে একটি ভোক্তা-বান্ধব বিধান তৈরি করেছে যেখানে, গ্রাহক যদি পলিসির কোনো শর্ত ও শর্তে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তিনি / সে এটি ফেরত দিতে পারে এবং ফেরত পেতে পারে। এই বিধান যেখানে পলিসি ধারকদের পলিসির নথী পাওয়ার পর ১৫ দিনের মধ্যে (৩০ দিন, বৈদ্যুতিক পলিসি এবং পলিসির ক্ষেত্রে দূরস্থ প্রক্রিয়া মাধ্যমে) পলিসি বাতিল করার বিকল্প দেওয়া হয়, যদি তারা পলিসিতে সন্তুষ্ট না হয়, তাহলে চালু করা হয়েছে। জীবন বীমা এবং স্বাস্থ্য বীমা পলিসির জন্য (অন্তত এক বছরের মেয়াদ থাকা)। কোম্পানিকে লিখিতভাবে অবহিত করতে হবে এবং প্রিমিয়াম কম ফেরত দেওয়া হবে, কভার, খরচ এবং চার্জের সময়ের জন্য আনুপাতিক ঝুঁকি প্রিমিয়াম।

বাতিলকরণের পলিসি: যখন বীমাকারীর দ্বারা পলিসি বাতিল করা হয়, তখন বীমার মেয়াদ শেষ হওয়া সময়ের সাথে সম্পর্কিত প্রিমিয়ামের অনুপাত বীমাকারীর দ্বারা চার্জ করা হয়/ ধরে রাখা হয় এবং বীমার মেয়াদ শেষ না হওয়া সময়ের সাথে সম্পর্কিত অনুপাতটি বীমাকৃতকে ফেরত দেওয়া হয়, যদি এই পলিসির অধীনে কোন দাবি পরিশোধ করা না হয়। প্রিমিয়ামের এই ধরনের আনুপাতিক গণনাকে বলা হয় আনুপাতিক প্রিমিয়াম।

যখন বীমাকৃতদের দ্বারা বার্ষিক পলিসি বাতিল করা হয় তখন বিমাকারীরা সাধারণত আনুপাতিক প্রিমিয়াম গণনা করার পরিবর্তে উচ্চ হারে প্রিমিয়াম চার্জ করে/ ধরে রাখে এবং উচ্চ হারে প্রিমিয়াম ফেরত দেয়। এটি বীমাকারীদের বিরুদ্ধে নির্বাচন বিরোধী প্রতিরোধ করবে এবং বীমাকারীর প্রাথমিক খরচের যত্ন নেবে। এই ধরনের হারগুলি বীমা চুক্তির শর্তাবলীর অংশ হিসাবে প্রকাশ করা হয় এবং স্বল্প সময়ের স্কেল হিসাবে উল্লেখ করা হয়।

গুরুত্বপূর্ণ

- i. **জুলুম** - অপরাধমূলক উপায়ে চাপ প্রয়োগ করার কারণে জড়িত
- ii. **অযৌক্তিক প্রভাব** - অন্য ব্যক্তির ইচ্ছার উপর আধিপত্য বিস্তার করার জন্য একজনের অবস্থান ব্যবহার করে, সেই ব্যক্তির উপর অযাচিত সুবিধা পাবার জন্য
- iii. **প্রভাবনা** - একটি মিথ্যা বিশ্বাসের উপর কাজ করতে অন্যকে প্ররোচিত করা যা একটি প্রতিনিধিত্বের কারণে ঘটে যা সত্য বলে বিশ্বাস করে না। এটি ইচ্ছাকৃতভাবে তথ্য গোপন করার মাধ্যমে বা ভুলভাবে উপস্থাপনের মাধ্যমে হতে পারে
- iv. **ভুল করা** - একজনের জ্ঞান বা বিশ্বাস কোনও জিনিস বা ঘটনার ব্যাখ্যায় ত্রুটি হতে পারে। এটি চুক্তির বিষয়বস্তু সম্পর্কে বোঝা এবং চুক্তিতে ত্রুটির কারণ হতে পারে।

নিজে নিজে করো ১

নিম্নলিখিতগুলির মধ্যে কোনটি একটি বৈধ বীমা চুক্তির উপাদান হতে পারে নয় ?

- I. অফার এবং গ্রহণযোগ্যতা
- II. জুলুম
- III. বিবেচনা
- IV. বৈধতা

সারাংশ

- i. বীমা একটি চুক্তির অন্তর্ভুক্ত যেখানে বীমাকারী প্রিমিয়াম নামে পরিচিত মূল্য বা বিবেচনার জন্য নির্দিষ্ট ঝুঁকির বিরুদ্ধে আর্থিক সুরক্ষা প্রদান করতে সম্মত হন ।
- ii. একটি শর্ত হল পক্ষগুলির মধ্যে একটি চুক্তি, যা আইনে প্রয়োগযোগ্য.
- iii. একটি বৈধ চুক্তির অন্তর্ভুক্ত উপাদানগুলি:
 - অফার এবং গ্রহণযোগ্যতা
 - বিবেচনা,
 - ঐকমত্য এড - আইডেম (Consensus ad-idem)

- মুক্ত সম্পত্তি
- পক্ষগুলোর ক্ষমতা এবং
- বিষয়বস্তুর বৈধতা

প্রধান শর্তাবলী

1. অফার এবং গ্রহণযোগ্যতা
2. বৈধ বিবেচনা
3. ঐকমত্য এড – আইডেম(Consensus ad-idem)

নিজে নিজে করো ২

ফ্রি-লুক সময় চলাকালীন, যদি পলিসি হোল্ডার, যিনি একজন এজেন্টের মাধ্যমে একটি পলিসি কিনেছেন, তার শর্তাবলীর সাথে একমত না হলে, তিনি তা ফেরত দিতে পারেন এবং নিম্নলিখিত শর্ত সাপেক্ষে ফেরত পেতে পারেন:

- I. পলিসি নথি পাওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে তিনি এই বিকল্পটি ব্যবহার করতে পারেন
- II. তাকে লিখিতভাবে কোম্পানির সাথে যোগাযোগ করতে হবে
- III. প্রিমিয়াম ফেরত কভারের সময়ের জন্য আনুপাতিক ঝুঁকির প্রিমিয়াম, চিকিৎসা পরীক্ষায় বীমাকারীর খরচ এবং স্ট্যাম্প ডিউটি চার্জের জন্য সমন্বয় করা হবে
- IV. উপরের সবগুলো

নিজে নিজে করো ৩

পলিসিধারক যদি একটি পলিসি কিনে থাকেন এবং তা না চান, তাহলে তিনি _____ মেয়াদের মধ্যে তা ফেরত দিতে পারেন এবং ফেরত পেতে পারেন।

- I. বিনামূল্যে মূল্যায়ন
- II. ফ্রি-লুক
- III. বাতিলকরণ
- IV. বিনামূল্যে ট্রায়াল

নিজে নিজে করোর উত্তর

উত্তর ১- সঠিক বিকল্প হল II.

উত্তর ২- সঠিক বিকল্প হল IV.

উত্তর ৩- সঠিক বিকল্প হল II.

অধ্যায় C-05

দায়গ্রহন এবং নির্ধারণ

অধ্যায় পরিচিতি

এই অধ্যায়ে আপনি দায়গ্রহন এবং নির্ধারণ এর মূল বিষয়গুলো শিখবেন। আপনি ঝুঁকির নির্ধারণ প্রক্রিয়ায় বিপদ মোকাবেলার বিভিন্ন পদ্ধতি সম্পর্কে শিখবেন। আপনি দায়গ্রহন, পণ্য অনুমোদন এবং নির্ধারণ এর সাধারণ দিকগুলির প্রশংসিত হতে সক্ষম হবেন।

শিক্ষণীয় ফলাফল

- A. দায়গ্রহনের প্রাথমিক স্তর
- B. আইআরডিএআই এর সাথে পণ্য ফাইলিং
- C. দর নির্ধারণের মূল সূত্র
- D. নির্ধারণের কারণ

এই অধ্যায় অধ্যয়ন করার পর, আপনি যে বিষয়গুলিতে সক্ষম হবেন:

1. দায়গ্রহন এর মৌলিক বিষয়গুলো সংজ্ঞায়িত করা
2. ভারতে পণ্য অনুমোদনের মূল বিষয়গুলি বোঝা
3. নির্ধারণের কারণ এবং রেট মেকিং এর গুরুত্বের প্রশংসা করুন

A. দায়গ্রহনের প্রাথমিক স্তর

পূর্ববর্তী অধ্যায়গুলিতে, আমরা দেখেছি যে বীমার ধারণাটি পুলিশের মাধ্যমে ঝুঁকি ব্যবস্থাপনার সাথে জড়িত। বীমাকারীরা প্রিমিয়াম সমন্বিত একটি পুল তৈরি করে যা বিভিন্ন ব্যক্তি/বাণিজ্যিক/শিল্প সংস্থা/সংস্থা দ্বারা তৈরি করা হয়।

ঝুঁকি বোঝার এই প্রক্রিয়াতে ঝুঁকিগুলিকে শ্রেণিবদ্ধ করা, তারা কোন বিভাগে পড়ে তা চিহ্নিত করা, ঝুঁকি গ্রহণ করবে কি না এবং যদি তাই হয়, ঝুঁকি গ্রহণ করতে বীমাকারীর কত প্রিমিয়াম প্রয়োজন এবং কোন অতিরিক্ত শর্ত আরোপ করা হবে কিনা তা নির্ধারণ করা ঝুঁকি - এই সব **দায়গ্রহনের** অংশ।

কী/কত হারে দাম নেওয়া হবে এবং কীভাবে রেট তৈরি করা হয় তা জানাও গুরুত্বপূর্ণ।

সংজ্ঞা

বীমার জন্য প্রদত্ত ঝুঁকি গ্রহণযোগ্য কিনা তা নির্ধারণের প্রক্রিয়া এবং যদি তাই হয়, তাহলে কি হারে, শর্তাবলী অনুযায়ী।

দায়গ্রহন নিম্নলিখিত ধাপগুলি নিয়ে গঠিত:

- ক্ষতির পুনরাবৃত্তি এবং তীব্রতার পরিপ্রেক্ষিতে বিপদ এবং ঝুঁকির মূল্যায়ন এবং মূল্যায়ন
- নীতির কভারেজ এবং শর্তাবলী প্রণয়ন
- প্রিমিয়ামের হার নির্ধারণ

দায়গ্রহনকারী ঝুঁকি গ্রহণ করবেন কি না সে বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেন

পরবর্তী ধাপে ঝুঁকি গ্রহণ করা হবে এমন **হার, শর্তাবলী** নির্ধারণ করা হবে।

দায়গ্রহনের দক্ষতা পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ, ক্ষেত্র প্রকাশ এবং গভীর অন্তর্দৃষ্টি জড়িত একটি ক্রমাগত শেখার প্রক্রিয়ার মাধ্যমে অর্জিত হয়। একজন অগ্নি বীমা দায়গ্রহনকারী হওয়ার জন্য একজনকে আগুনের সম্ভাব্য কারণ, বিভিন্ন ভৌত দ্রব্য ও সম্পত্তিতে আগুনের প্রভাব, শিল্পের সাথে জড়িত প্রক্রিয়া, ভূগোল, জলবায়ু পরিস্থিতি ইত্যাদি সম্পর্কে ভালো জ্ঞান থাকতে হবে।

একইভাবে একজন সামুদ্রিক বীমা দায়গ্রহনকারীকে অবশ্যই বন্দর/রাস্তার অবস্থা, পরিবহণ বা গুদামের সময় পণ্যসঞ্চার/পণ্যের সমস্যা, জাহাজ এবং তাদের সমুদ্র উপযোগীতা ইত্যাদি সম্পর্কে সচেতন হতে হবে।

একজন স্বাস্থ্য দায়গ্রহনকারীকে বীমাকৃত ব্যক্তির ঝুঁকির প্রোফাইল, বয়স, চিকিৎসার দিক, সুস্থতার মাত্রা এবং পারিবারিক ইতিহাস বুঝতে হবে এবং ঝুঁকিকে প্রভাবিত করে এমন প্রতিটি কারণের প্রভাব পরিমাপ করে দেখতে হবে।

দায়গ্রহন এর জন্য তথ্যের উৎস

যে কোনো সংখ্যা (বা পরিসংখ্যানগত) বিশ্লেষণের প্রথম পর্যায় হল তথ্য সংগ্রহ। একটি ঝুঁকির মূল্য নির্ধারণ করার সময়, একজন দায়গ্রহনকারীকে সঠিক মূল্যায়নে সহায়তা করার জন্য যতটা সম্ভব তথ্য সংগ্রহ করা উচিত

তথ্যগুলির উৎস হল:

- i. প্রস্তাবনা ফর্ম বা দায়গ্রহন উপস্থাপনা করা
- ii. ঝুঁকির সমীক্ষা করা
- iii. ঐতিহাসিক দাবির তথ্যের অভিজ্ঞতা : ব্যবসায়ী কিছু শ্রেণীর জন্য যেমন ব্যক্তিগত এবং মোটর লাইনের জন্য, দায়গ্রহনকারীরা প্রায়ই ঐতিহাসিক দাবির অভিজ্ঞতার ডেটা ব্যবহার করে সম্ভাব্য ভবিষ্যতের দাবির অভিজ্ঞতার একটি ইঙ্গিত প্রদান করে, উপযুক্ত প্রিমিয়ামের জন্য.

দায়গ্রহন, নিরপেক্ষতা এবং ব্যবসার স্থায়িত্ব

বীমায় সতর্কীত দায়গ্রহন এবং ঝুঁকি শ্রেণীবিভাগের প্রয়োজনীয়তা এই সহজ সত্য থেকে উদ্ভূত হয় যে সমস্ত ঝুঁকি সমান নয়। এইভাবে প্রতিটি ঝুঁকি যথাযথভাবে মূল্যায়ন করা প্রয়োজন এবং ক্ষতি হওয়ার সম্ভাবনা এবং তীব্রতা অনুসারে মূল্য নির্ধারণ করা প্রয়োজন।

যেহেতু সমস্ত ঝুঁকি সমান নয়, তাই যাদের বীমা করা হবে তাদের সবাইকে সমান প্রিমিয়াম দিতে বলা ঠিক হবে না। দায়গ্রহন এর উদ্দেশ্য হল ঝুঁকি শ্রেণীবদ্ধ করা যাতে, তাদের বৈশিষ্ট্য এবং ঝুঁকির মাত্রার উপর নির্ভর করে, প্রিমিয়ামের একটি উপযুক্ত হার নির্ধারণ করা যেতে পারে। ঝুঁকির মূল্যায়ন সঠিকভাবে করা হয়েছে তা নিশ্চিত করা দায়গ্রহনকারীর জন্য গুরুত্বপূর্ণ এবং নির্ধারণ করা প্রিমিয়াম ঝুঁকি কভার করার জন্য খুব কম নয় এবং এটিকে অ-প্রতিযোগিতামূলক করার জন্য খুব বেশি নয়।

দায়গ্রহন এর প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি নিম্নরূপ

- i. বৈশিষ্ট্যের উপর ভিত্তি করে ঝুঁকি চিহ্নিত করা
- ii. প্রস্তাবক কর্তৃক উপস্থাপিত ঝুঁকির মাত্রা নির্ধারণ করা

সংক্ষেপে, গ্রহণযোগ্যতার স্তর ও প্রিমিয়ামের পর্যাপ্ততা এবং অন্যান্য শর্তাদি নির্ধারণের মাধ্যমে দায়গ্রহন এর উদ্দেশ্যগুলি অর্জন করা হয়।

B. আইআরডিএআই এর সাথে পণ্য ফাইলিং

প্রতিটি বীমা পণ্য বিক্রয়ের জন্য অফার করার আগে অনুমোদনের জন্য আইআরডিএআই-এর কাছে ফাইল করতে হবে। আইআরডিএআই প্রতিটি বীমা পণ্যের জন্য একটি অনন্য শনাক্তকরণ নম্বর (উআইএন) বরাদ্দ করে। একবার পণ্য বাজারে চালু হলে, পণ্য প্রত্যাহারের জন্যও নির্দেশিকা অনুসরণ করতে হবে।

1. নিয়ন্ত্রক বীমাকারীরা বোর্ডের কাছে একটি সুস্পষ্ট প্রতিশ্রুতি চান যে এটি পলিসিতে ঝুঁকিগুলি গ্রহণ করতে ইচ্ছুক এবং দাবিগুলি পরিশোধ করতে সম্মত হয়। এটি বীমাকারীকে প্রতিশ্রুতি দিতে বলে যে পলিসির গ্রাহকের জন্য ন্যায্য এবং দামগুলি বৈজ্ঞানিক ভিত্তিতে নির্ধারিত হয়।
2. বীমাকারীকে ভবিষ্যতে পণ্য প্রত্যাহারের সম্ভাবনা এবং পলিসিধারকের কাছে পণ্য প্রত্যাহারের জন্য উপলব্ধ বিকল্পগুলির জন্য পরিকল্পনা করা উচিত।
3. প্রত্যাহার করা পণ্যটি সম্ভাব্য গ্রাহকদের দেওয়া হবে না।

C. দর নির্ধারণের মূল সূত্র

বীমা নির্ভর করে বীমাকারীর কাছে ঝুঁকি হস্তান্তরের উপর। একটি বীমা পলিসি কেনার মাধ্যমে, বিমাকৃত ব্যক্তি সম্পদের বিমা করা হয়েছে এমন বিপদ থেকে উদ্ধৃত আর্থিক ক্ষতির প্রভাব কমাতে সক্ষম হয়। বিমাকারীকে একটি মূল্য গণনা করার একটি প্রক্রিয়া গ্রহণ করতে হবে বীমা দাবি এবং ব্যয়ের ভবিষ্যত খরচ, লাভের মার্জিন সহ। এটি **বেটমেকিং** বা **দর নির্ধারণ** নামে পরিচিত।

একটি হার হল বীমার একটি নির্দিষ্ট ইউনিটের মূল্য। উদাহরণ স্বরূপ, ভূমিকম্প কভারেজের জন্য একটি হার প্রতি মাইল হিসাবে ১.০০ টাকা (প্রতি হাজারে) হিসাবে প্রকাশ করা যেতে পারে। প্রতিটি হার অতীতের প্রবণতা এবং বর্তমান পরিবেশের পরিবর্তনগুলি দেখার পরে প্রতিষ্ঠিত হয় যা ভবিষ্যতে সম্ভাব্য ক্ষতিকে প্রভাবিত করতে পারে।

মনে রাখবেন যে প্রিমিয়ামের হার সব সময় সমান নয়।

প্রিমিয়াম = (মোট বীমা) x (হার)

উদাহরণ

স্বাস্থ্য বীমার উদাহরণ দেখলে, ঝুঁকির প্রতিটি উপাদানের উপর সংখ্যাসূচক বা শতাংশ মূল্যায়ন করা হয়। বয়স, জাতি, পেশা, অভ্যাস ইত্যাদি বিষয়গুলি পরীক্ষা করা হয় এবং পূর্বনির্ধারিত মানদণ্ডের ভিত্তিতে সংখ্যাগতভাবে স্কোর করা হয়।

প্রত্যেকের দ্বারা প্রিমিয়ামের পরিমাণ একটি হারের উপর নির্ভর করে, যা এই দুটি বিষয় দ্বারা নির্ধারিত হয়;

- ✓ ক্ষতি হলে সেই ক্ষতির সম্ভাবনা (একটি বীমাকৃত বিপদের কারণে) এবং
- ✓ ক্ষতির আনুমানিক পরিমাণ যা কোনো ঘটনার ক্ষতির কারণে হতে পারে

উদাহরণ

অনুমান করা যাক যে অগ্নিকাণ্ডে একটি বাড়ি ধ্বংস হওয়ার গড় পরিমাণ হল ১,০০,০০০ টাকা।

১০০ টির মধ্যে ১টি [বা ০.০১] অগ্নিকাণ্ডে একটি বাড়ি ধ্বংস হওয়ার সম্ভাবনা। অর্থাৎ, অভিজ্ঞতা হল যে ১০০টি বীমাকৃত বাড়ির মধ্যে একটি বাড়ি আগুনে পুড়ে যায়।

আনুমানিক গড় ক্ষতি হবে (১,০০,০০০ x ০.০১) টাকা = ১০০০ টাকা

সুতরাং, ১,০০,০০০ টাকার একটি বাড়ি বিমা করতে বীমাকারীদের ন্যূনতম ১০০০ টাকা চার্জ করতে হবে।

কীভাবে বীমাকারী নিশ্চিত করতে পারেন যে পুলটি প্রকৃতপক্ষে যে ক্ষতিগুলি হয়েছে তার ক্ষতিপূরণের জন্য যথেষ্ট?

যেমনটি আগে দেখা গেছে, বীমার পুরো প্রক্রিয়ায় অনেক অনুরূপ ঝুঁকির পুলিং জড়িত থাকে যাতে ক্ষতির সংখ্যা (পুনরাবৃত্তি) এবং ক্ষতির পরিমাণ (তীব্রতা) অনুমানযোগ্য হয়। 'বড় সংখ্যার আইন' হিসাবে উল্লেখ করা এই নীতিটি বলে যে নমুনার আকার বাড়ার সাথে সাথে ফলাফলগুলি প্রত্যাশিত

মানের কাছাকাছি আসে। বীমা কোম্পানিগুলিকে তাদের প্রত্যাশা/ভবিষ্যদ্বাণীগুলি কার্যকর করতে আরও বেশি সংখ্যক লোকের কাছে আরও পলিসি বিক্রি করতে হবে।

একটি উদাহরণ হল একটি মুদ্রা ছুঁড়ে ফেলা হলে, 'হেড' বা 'টেল' পাওয়ার সম্ভাবনা ৫০:৫০। যাইহোক, যদি কয়েকটি শুধুমাত্র একবার নিষ্ক্ষেপ করা হয়, তাহলে ফলাফল হতে পারে ১০০% হেড এবং ০% 'টেল' বা ০% 'হেড' এবং বা ১০০% টেল। যাইহোক, যদি কেউ একটি মুদ্রা বহুবার ছুঁড়ে ফেলে, তাহলে 'হেড' এবং 'টেল' গড় গণনা হওয়ার সম্ভাবনা ১০০% এবং ০% হ্রাস পায় এবং ৫০:৫০ এর কাছাকাছি চলে যায়।

উদাহরণ

সম্পত্তি বীমার ক্ষেত্রে, পাথরের কাঠামোর চেয়ে কাঠের কাঠামোতে আগুন ধরার সম্ভাবনা বেশি; অতএব, কাঠের কাঠামোর বীমা করার জন্য একটি উচ্চ প্রিমিয়াম প্রয়োজন।

একই ধারণা জীবন এবং স্বাস্থ্য বীমার ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য। উচ্চ রক্তচাপ বা ডায়াবেটিসে আক্রান্ত ব্যক্তির হার্ট অ্যাটাক হওয়ার সম্ভাবনা বেশি থাকে।

নিজে নিজে করো ১

বীমা হার নির্ধারণকে প্রভাবিত করে এমন দুটি কারণ চিহ্নিত করুন

- I. ঝুঁকির সম্ভাবনা এবং তাঁর তীব্রতা
- II. ঝুঁকির উৎস এবং প্রকৃতি
- III. উৎস এবং ঝুঁকির সময়
- IV. ঝুঁকির প্রকৃতি এবং প্রভাব

1. প্রিমিয়ামের হার নির্ধারণ

প্রিমিয়ামের নিখাদ হার অতীতের ক্ষতির অভিজ্ঞতার ভিত্তিতে পাওয়া যায়। অতএব, হার গণনার উদ্দেশ্যে অতীতের ক্ষতি সম্পর্কিত পরিসংখ্যানগত তথ্য সবচেয়ে প্রয়োজনীয়। হার ঠিক করার জন্য, ঝুঁকির একটি 'গাণিতিক মান' দরকার।

উদাহরণ

যদি ১০ বছরের সময়ের জন্য বিপুল সংখ্যক মোটর সাইকেলের ক্ষতির অভিজ্ঞতা সংগ্রহ করা হয়, তাহলে আমরা যানবাহনের ক্ষতির ফলে মোট ক্ষতির সমষ্টি পাব। ক্ষতির এই পরিমাণকে মোটর সাইকেলের মোট মূল্যের শতাংশ হিসাবে প্রকাশ করে আমরা ঝুঁকির 'গাণিতিক মান' ঠিক করতে পারি। এটি নীচে দেওয়া সূত্র দ্বারা প্রকাশ করা যেতে পারে:

$$\text{এম} = \text{এল} \times ১০০$$

ভি

L মোট ক্ষতির সমষ্টি বোঝায় এবং V সমস্ত মোটর সাইকেলের মোট মূল্য এবং M গড় হারের শতাংশ

আমাদের ধরে নেওয়া যাক:

- ✓ একটি মোটর সাইকেলের মূল্য: ৫০,০০০/ - টাকা
- ✓ ক্ষতির অভিজ্ঞতা: ১০০০টি মোটর সাইকেলের মধ্যে ৫০টি মোটর সাইকেল ১০ বছরে চুরি হয়েছে
- ✓ প্রতি বছর গড়ে ৫টি মোটর সাইকেল চুরির কারণে মোট লোকসান হয়েছে

ফর্মুলা প্রয়োগ করলেই ফল পাওয়া যাবে:

প্রতি বছর লোকসান (৫০,০০০টাকা X ৫) = ২,৫০,০০০ টাকা

১০০০টি মোটর গাড়ির মোট মূল্য (৫০০০০ টাকা X ১০০০) = ৫,০০,০০,০০০ টাকা

এর মানে হল প্রতি গাড়ির গড় ক্ষতির শতাংশ (এল/ভি) x ১০০ = [২,৫০,০০০/ ৫,০০,০০,০০০] x ১০০ = ০.৫%

তাই একজন মোটর সাইকেল মালিক যে প্রিমিয়াম প্রদান করেন তা হল ৫০০০০ টাকা-এর অর্ধ শতাংশ অর্থাৎ টাকা ২৫০/ - প্রতি বছর। একে বলা হয় 'নিখাদ' প্রিমিয়াম, যা 'বার্নিং কন্স্ট' নামেও পরিচিত।

মোটর সাইকেল প্রতি ২৫০ টাকা করে মোট ২০৫ লক্ষ সংগ্রহ করা হয় যা ৫টি গাড়ির মোট ক্ষতির দাবিতে পরিশোধ করা হয়

যদি নিখাদ প্রিমিয়াম সংগ্রহ করা হয় তবে এটি একটি তহবিল গঠন করবে যা শুধুমাত্র লোকসানের জন্য যথেষ্ট হবে।

উপরের উদাহরণে আমরা দেখতে পাচ্ছি যে কোন উদ্বৃত্ত নেই। কিন্তু বীমা কার্যক্রমে প্রশাসনের খরচ (ব্যবস্থাপনার খরচ) এবং ব্যবসার সংগ্রহের খরচ (এজেন্সি কমিশন) জড়িত। অপ্রত্যাশিত ভারী ক্ষতির জন্য একটি মার্জিন প্রদান করাও প্রয়োজনীয়।

পরিশেষে, যেহেতু বীমা একটি বাণিজ্যিক ভিত্তিতে লেনদেন করা হয়, অন্য যেকোনো ব্যবসার মতো, তাই লাভের একটি মার্জিন প্রদান করা প্রয়োজন যা ব্যবসায় বিনিয়োগ করা মূলধনের ফেরত।

অতএব, খরচ, সংরক্ষণ এবং লাভের জন্য শতাংশ যোগ করে 'বিশুদ্ধ প্রিমিয়াম' উপযুক্তভাবে লোড করা হয় বা বৃদ্ধি করা হয়।

প্রিমিয়ামের চূড়ান্ত হার নিম্নলিখিত উপাদানগুলি নিয়ে গঠিত:

- ✓ ক্ষতির অর্থ প্রদান
- ✓ ক্ষতির খরচ (যেমন সমীক্ষার মূল্য)
- ✓ এজেন্সি কমিশন
- ✓ ব্যবস্থাপনার জন্য ব্যয়
- ✓ অপ্রত্যাশিত ভারী ক্ষতির জন্য সংরক্ষণের পরিমাণ যেমন প্রত্যাশিত ৫টির বিপরীতে ৭টি মোট লোকসান হয়েছে
- ✓ লাভের পরিমাণ

সমস্ত প্রাসঙ্গিক রেটিং ফ্যাক্টরগুলিকে বিবেচনা করে, কেউ নিশ্চিত করতে পারে যে হারগুলি পর্যাপ্ত, অত্যধিক বা অন্যায্যভাবে বৈষম্যমূলক একই ধরনের এবং একই মানের ঝুঁকির মধ্যে।

নিজে নিজে করো ২

নিখাদ প্রিমিয়াম কি?

- I. শুধুমাত্র লোকসানের জন্য প্রিমিয়াম যথেষ্ট পরিমাণে বেশি
- II. প্রিমিয়াম সমাজের প্রান্তিক সদস্যদের জন্য প্রযোজ্য
- III. প্রশাসনিক খরচ বোঝাই করার পরে প্রিমিয়াম
- IV. প্রিমিয়াম সাম্প্রতিক ক্ষতির অভিজ্ঞতার সময়কাল থেকে প্রাপ্ত

2. বাদ

'বর্জিত' বা 'অতিরিক্ত' হল একজন বীমাকারী এবং বীমাকৃতের মধ্যে একটি ব্যয়-বন্টন বিধান। বর্জিতগুলি প্রদান করে যে শুধুমাত্র একটি নির্দিষ্ট সীমার বেশি দাবি বীমাকারীর দ্বারা প্রদেয়। অন্য কথায়, একটি নির্দিষ্ট স্তরের নিচে দাবির জন্য বীমাকারী দায়ী থাকবে না। স্তর বা সীমা একটি নির্দিষ্ট পরিমাণ, বা শতাংশ বা এমনকি একটি নির্দিষ্ট সময়ের হিসাবে সেট করা হবে (যখন এটিকে সময়-অতিরিক্ত বলা হয়।) স্বাস্থ্য নীতির ক্ষেত্রে, এমন একটি শর্ত থাকতে পারে যে দাবিগুলি প্রদেয় হবে শুধুমাত্র যদি হাসপাতালে ভর্তি একটি নির্দিষ্ট সংখ্যক দিন/ঘন্টা অতিক্রম করে। জীবন বীমা পলিসিতে বর্জিত কিছু ব্যবহার করা হয় না।

সম্পত্তি, মোটর এবং বাড়ির বীমার মতো পণ্যগুলিতে, বর্জিতগুলি হল পূর্বনির্ধারিত পরিমাণ যা বীমাকৃতকে অবশ্যই ক্ষতিপূরণ দাবির জন্য বহন করতে হবে। কিছু পলিসি বা স্বেচ্ছায় বর্জন বাধ্যতামূলক হতে পারে। বীমাকারীরা সাধারণত কম প্রিমিয়াম চার্জ করে যখন বিমাকৃত ব্যক্তি স্বেচ্ছায় উচ্চ ছাড়ের জন্য বেছে নেয়। একজন এজেন্টকে অবশ্যই নির্দিষ্ট বর্জিতগুলি কীভাবে কাজ করে তা অবশ্যই পরীক্ষা করে দেখতে হবে এবং বীমাকৃতকে জানাতে হবে যে কর্তনযোগ্য 'প্রতি বছর' বা 'প্রতি ইভেন্ট' ভিত্তিতে প্রযোজ্য কিনা।

বর্জিত থাকার জন্য বিভিন্ন কারণ রয়েছে। কারখানা, একাধিক পণ্যসম্ভার চালান, কর্মচারীর বড় দল, পাবলিক দায় প্রকাশ ইত্যাদি কভারকারী কর্পোরেট গ্রাহকরা এবং বিপুল পরিমাণ বীমাকৃত অর্থ রয়েছে, তারা নিজেরাই ছোট দাবি বহন করতে পছন্দ করতে পারেন এবং দাবি প্রমাণ করার জন্য নথিপত্র এড়াতে পারেন। উদাহরণ স্বরূপ, একটি বড় কারখানার মালিক প্রিমিয়াম হিসাবে লক্ষাধিক টাকা প্রদান করে একটি মেশিনের সামান্য মেরামতের খরচ প্রায় ২০০০ টাকা নিয়ে বিরক্ত হতে পারে না।

কিছু ধরনের পলিসির জন্য বীমাকৃতকে ক্ষতির কিছু অংশ বহন করার প্রয়োজন হতে পারে যাতে তিনি যথাযথ যত্ন নেন। উদাহরণ স্বরূপ, স্বাস্থ্য বীমাকারীরা কর্তনের জন্য জোর দিতে পারে যাতে বীমাকৃতরা ব্যয়বহুল হাসপাতালের কক্ষে অতিরিক্ত ব্যয় না করে কারণ বীমা আছে। কিছু বীমাকারীও ছোট দাবি প্রক্রিয়াকরণে সময় ব্যয় করতে পছন্দ নাও করতে পারে। এছাড়াও, কিছু নির্দিষ্ট পরিস্থিতিতে, বীমাকারীরা এক জায়গায় প্রচুর পরিমাণে ছোট ক্ষতি জমা হওয়ার কারণে স্ট্র

আর্থিক চাপের সংস্পর্শে আসতে চান না। উদাহরণস্বরূপ, একটি শিল্পাঞ্চল এলাকায় একটি ছোট বন্যা এলাকার সমস্ত গুদাম থেকে অনেক কম মূল্যের দাবির কারণ হতে পারে।

ফ্র্যাঞ্চাইজ: ফ্র্যাঞ্চাইজি একটি সীমা প্রান্তকে বোঝায়, সাধারণত বিমাকৃত রাশির শতাংশ হিসাবে, যার নিচে কোনো দাবি গ্রহণযোগ্য নয়, যেমন বর্জিতর ক্ষেত্রে। যাইহোক, যখন দাবির পরিমাণ ফ্র্যাঞ্চাইজের সীমা অতিক্রম করে, তখন সম্পূর্ণ দাবি বীমাকারীর দ্বারা গ্রহণযোগ্য। অন্য কথায়, ফ্র্যাঞ্চাইজি বীমা কোম্পানির আর্থিক দায়িত্বের ন্যূনতম সীমা নির্ধারণ করে। ফ্র্যাঞ্চাইজি পলিসিতে একইভাবে প্রযোজ্য হবে এবং একই কারণে থ্রেসহোল্ডের নিচে দাবির ক্ষেত্রে কর্তনযোগ্য, কিন্তু ফ্র্যাঞ্চাইজের চেয়ে বেশি দাবির ক্ষেত্রে, ক্ষতির সম্পূর্ণ পরিমাণ প্রদান করা হবে।

D. নির্ধারণের কারণ

প্রাসঙ্গিক উপাদানগুলি যেগুলি হার যোগ করতে এবং রেটিং পরিকল্পনা তৈরি করতে ব্যবহৃত হয় তাকে **নির্ধারণের কারণ** হিসাবে উল্লেখ করা হয়। বীমাকারীরা ঝুঁকি নির্ধারণ করতে এবং তারা যে মূল্য নেবে তা নির্ধারণ করতে 'নির্ধারণের কারণ' ব্যবহার করে।

- ✓ একটি ভিত্তি দর প্রতিষ্ঠা করতে বীমাকারী তার মূল্যায়ন ব্যবহার করে।
- ✓ বীমাকারী তারপরে সম্পত্তির ঝুঁকিতে উচ্চতর অগ্নি সুরক্ষা এবং প্রাঙ্গনে দাহ্য পদার্থের উপস্থিতির মতো প্রতিকূল বৈশিষ্ট্যগুলির জন্য প্রয়োগ করা লোডিংয়ের মতো ইতিবাচক বৈশিষ্ট্যগুলির জন্য প্রযোজ্য ছাড়ের সাথে এই হার সামঞ্জস্য করে।
- ✓ জীবন বীমাতে স্বাভাবিক অভ্যাস হল প্রতিকূল স্বাস্থ্য, অভ্যাস, বংশগতি বা পেশাগত কারণগুলির জন্য লোডিং করা হয়ে থাকে।

মূল শর্তাবলী

- কর্তনযোগ্য
- ফ্র্যাঞ্চাইজ

নিজে নিজে করোর উত্তর

উত্তর ১ - সঠিক বিকল্প হল ১।

উত্তর ২- সঠিক বিকল্প হল ১।

অধ্যায় C-06

দাবী প্রক্রিয়াকরণ

অধ্যায় পরিচিতি

বীমাগ্রহীতার তখনই বীমার সুবিধার স্বাদ পান যখন তারা ক্ষতির শিকার হন। সমগ্র বীমা শিল্প বীমাকৃতদের ক্ষতির প্রতি সংবেদনশীল এবং যতটা সম্ভব সৌহার্দ্যপূর্ণভাবে এবং যত দ্রুত সম্ভব দাবিগুলি নিষ্পত্তি করার চেষ্টা করে।

শিক্ষণীয় ফলাফল

- A. ক্ষতির মূল্যায়ন এবং দাবি নিষ্পত্তি
- B. দাবির বিভাগগুলি
- C. মধ্যস্থতা
- D. অন্যান্য বিরোধ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

এই অধ্যায় অধ্যয়ন করার পর, এই বিষয় বুঝতে সক্ষম হবে:

1. দাবিগুলির নিষ্পত্তি
2. দাবিগুলির পদ্ধতির গুরুত্ব

A. ক্ষতির মূল্যায়ন এবং দাবি নিষ্পত্তি

দাবি মূল্যায়ন (ক্ষতি মূল্যায়ন) হল বিমাকৃত ব্যক্তির ক্ষতি বীমা পলিসি দ্বারা আচ্ছাদিত কিনা তা নির্ধারণ করার প্রক্রিয়া, অর্থাৎ ক্ষতি কোনো বর্জনের অধীনে পড়ে না এবং কোনো ওয়ারেন্টি লঙ্ঘন হয় না।

ন্যায্যতার বিবেচনার ভিত্তিতে দাবির নিষ্পত্তি হতে হবে। একটি বীমা কোম্পানির জন্য, দাবির দ্রুত নিষ্পত্তি তার পরিষেবাগুলির জন্য দক্ষতার মানদণ্ড। প্রতিটি কোম্পানির দাবি প্রক্রিয়াকরণে সময় নেওয়ার বিষয়ে অভ্যন্তরীণ নির্দেশিকা রয়েছে, যা তার কর্মীরা অনুসরণ করে।

এটি সাধারণত "টার্নরাউন্ড টাইম" (টিএটি) শব্দ দ্বারা পরিচিত। কিছু বিমাকারীও সময়ে সময়ে অনলাইনে দাবির স্থিতি চেক করার জন্য বীমাকৃতদের জন্য সুবিধা স্থাপন করেছে। কিছু বীমা কোম্পানি দাবির দ্রুত প্রক্রিয়াকরণের জন্য দাবি কেন্দ্র স্থাপন করেছে।

একটি বীমা দাবির গুরুত্বপূর্ণ দিক

যদিও বেশিরভাগ সংস্থাপন তাদের টিএটি দ্বারা আবদ্ধ থাকে তবে একজন এজেন্টের পক্ষে দাবি নিষ্পত্তির জন্য যে দিকগুলি দেখা হয় তা জানা গুরুত্বপূর্ণ। নন-লাইফ দাবীর জন্য সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ ছয়টি দিক নিচে দেওয়া হল

- i. ক্ষতির কারণ ঘটনার পলিসির সুযোগের মধ্যে আছে কিনা
- ii. বীমাকৃত ব্যক্তি তার পলিসির শর্তাবলী মেনেছেন কিনা
- iii. ওয়ারেন্টি সঙ্গে সন্মতি। সমীক্ষা প্রতিবেদনটি নির্দেশ করবে যে ওয়ারেন্টি মেনে চলা হয়েছে কিনা
- iv. পলিসির প্রচলন চলাকালীন প্রস্তাবক কর্তৃক পরম সরল বিশ্বাসের পালন
- v. ক্ষতি হয়ে গেলে, বীমা গ্রহীতা এমনভাবে কাজ করবেন বলে আশা করা হয় যেন তিনি বীমাহীন। অন্য কথায়, ক্ষতি কমানোর জন্য ব্যবস্থা নেওয়া তার কর্তব্য
- vi. প্রদেয় পরিমাণ নির্ধারণ। প্রদেয় ক্ষতির পরিমাণ বীমাকৃত অর্থের সাপেক্ষে। যাইহোক, প্রদেয় পরিমাণ নিম্নলিখিত উপর নির্ভর করবে:
 - ✓ ক্ষতিগ্রস্ত সম্পত্তিতে বীমাকৃতের বীমায়োগ্য স্বার্থের পরিমাণ
 - ✓ উদ্ধারযোগ্য মূল্য
 - ✓ কম বীমার আবেদন
 - ✓ অবদান এবং প্রত্যাহার শর্তাবলীর প্রয়োগ

জীবন বীমা সংক্রান্ত দাবির ক্ষেত্রে, বীমাকারী যা পরীক্ষা করে দেখেন

- 1) নীতির শর্ত লঙ্ঘন করা হয়নি
- 2) পরম সরল বিশ্বাস অনুসরণ করা হয়েছে এবং
- 3) কোন বস্তুগত তথ্য প্রতারণামূলকভাবে গোপন করা হয়নি।

B. দাবির বিভাগগুলি

বীমার দাবিগুলি নিম্নলিখিত বিভাগে পড়ে:

i. স্ট্যান্ডার্ড দাবি

এগুলি এমন দাবি যা স্পষ্টভাবে নীতির শর্তাবলীর মধ্যে রয়েছে। দাবির মূল্যায়ন করা হয় সুযোগ এবং বীমার বিভিন্ন শ্রেণীর জন্য নির্ধারিত বিমাকৃত অর্থ এবং ক্ষতিপূরণের অন্যান্য পদ্ধতি বিবেচনা করে।

ii. গড় ধারার শর্ত

এটি কিছু পলিসিতে এমন একটি শর্ত যা বীমা গ্রহীতাকে তার সম্পত্তির বীমা করার জন্য তার প্রকৃত মূল্যের চেয়ে কম বীমাকৃত অর্থে জরিমানা করে যা নিম্নবীমা হিসাবে পরিচিত। একটি দাবির ক্ষেত্রে বিমাকৃত ব্যক্তি একটি পরিমাণ পান যা তার প্রকৃত ক্ষতি থেকে কম বীমাকৃত পরিমাণের সাথে আনুপাতিকভাবে হ্রাস পায়। এমন পরিস্থিতি অ-জীবন বীমার ক্ষেত্রে বেশি ঘটে।

iii. ঐশ্বরীক বিপদ - বিপর্যয়মূলক ক্ষতি

ঝড়, ঘূর্ণিঝড়, বন্যা, বন্যা এবং ভূমিকম্পের মতো প্রাকৃতিক বিপদকে "ঐশ্বরের কাজ" বিপদ বলা হয়। এই বিপদের ফলে ক্ষতিগ্রস্ত অঞ্চলে বীমাকারীর অনেক পলিসির ক্ষতি হতে পারে। অ-জীবন বীমার দাবির নির্দিষ্ট কিছু বিভাগের মূল্যায়নের জন্য সার্ভেয়ার নিয়োগ করা হয়।

এই ধরনের বড় এবং বিপর্যয়মূলক ক্ষতির ক্ষেত্রে, জরিপকারীকে প্রাথমিক মূল্যায়ন এবং ক্ষতি কমানোর প্রচেষ্টার জন্য অবিলম্বে ক্ষতির জায়গায় যেতে বলা হয়। একই সাথে, বীমাকারীর আধিকারিকরাও ক্ষতির ঘটনা পরিদর্শন করেন বিশেষ করে যখন জড়িত পরিমাণ বড় হয়। পরিদর্শনের উদ্দেশ্য হ'ল ক্ষতির প্রকৃতি এবং পরিমাণ সম্পর্কে অবিলম্বে ঘটনাস্থলে ধারণা নেওয়া।

যদি জরিপকারীরা মূল্যায়নের ক্ষেত্রে কিছু সমস্যার সম্মুখীন হন এবং বিমাকারীদের কাছ থেকে নির্দেশিকা এবং নির্দেশনা পেতে চান তাহলে প্রাথমিক প্রতিবেদনগুলিও জমা দেওয়া হয়, যাদের এইভাবে প্রয়োজনে বীমাকৃতদের সাথে সমস্যাগুলি নিয়ে আলোচনা করার সুযোগ দেওয়া হয়।

iv. অ্যাকাউন্টে পেমেন্ট

অ-জীবন বীমার দাবিতে, প্রাথমিক রিপোর্টগুলি ছাড়াও, অন্তর্বর্তী প্রতিবেদনগুলি সময়ে সময়ে জমা দেওয়া যেতে পারে যেখানে দীর্ঘ সময় ধরে মেরামত এবং/অথবা প্রতিস্থাপন করা হয়। অন্তর্বর্তী প্রতিবেদনগুলি বীমাকারীকে ক্ষতির মূল্যায়নের বিকাশ সম্পর্কে ধারণা দেয়। এটি বীমাকৃতের ইচ্ছা হলে দাবির "অন-অ্যাকাউন্টে পেমেন্ট" সুপারিশে সহায়তা করে। এটি সাধারণত ঘটে যদি ক্ষতি বড় হয় এবং মূল্যায়ন সম্পূর্ণ হতে কিছু সময় লাগতে পারে।

যদি দাবিটি ক্রমানুসারে পাওয়া যায়, তাহলে দাবিদারকে অর্থ প্রদান করা হয় এবং কোম্পানির রেকর্ডে এন্ট্রি করা হয়। সহ-বীমাকারী এবং পুনর্বীমাকারীদের কাছ থেকে উপযুক্ত পুনরুদ্ধার করা

হয়, যদি থাকে। কিছু ক্ষেত্রে, বীমাকৃত ব্যক্তি এমন ব্যক্তি নাও হতে পারেন যাকে অর্থ প্রদান করা হবে।

v. ডিসচার্জ ভাউচার

নীতির অধীনে ডিসচার্জ পাওয়ার পরেই দাবির নিষ্পত্তি করা হয়। আঘাতের জন্য (ব্যক্তিগত দুর্ঘটনা বীমার অধীনে) দাবির জন্য ডিসচার্জ রসিদের একটি নমুনা নিম্নলিখিত লাইনে লেখা আছে: (কোম্পানি থেকে কোম্পানি পরিবর্তিত হতে পারে)

বীমাকৃত ব্যক্তির নাম	
দাবির নম্বর.	পলিসি নম্বর.
_____ কোম্পানি লিমিটেড থেকে প্রাপ্ত।	
_____ টাকা আমার/আমাদের দ্বারা ক্ষতিপূরণের সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত নিষ্পত্তিতে বা তার সম্পর্কে ঘটে যাওয়া দুর্ঘটনার কারণে আমার/আমাদের দ্বারা ক্ষতিগ্রস্ত হওয়ার কারণে আমি/আমরা আমার/ সমস্ত কিছু সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত নিষ্পত্তির জন্য এই নিষ্কাশনের রসিদ কোম্পানিকে দিই উল্লিখিত দাবির ক্ষেত্রে প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে উদ্ভূত আমাদের দাবির বর্তমান বা ভবিষ্যৎ।	
তারিখ	(স্বাক্ষর)

vi. মীমাংসা পরবর্তী কর্ম

দায়গ্রহণ সংক্রান্ত অ-জীবন দাবী নিষ্পত্তির পর গৃহীত পদক্ষেপ ব্যবসার এক শ্রেণীর থেকে অন্য শ্রেণীতে পরিবর্তিত হয়

উদাহরণ

একটি অগ্নি পলিসির অধীনে বিমাকৃত অর্থ প্রদত্ত দাবির পরিমাণের পরিমাণে হ্রাস করা হয়। যাইহোক, প্রো-রাটা প্রিমিয়ামের অর্থ প্রদানের পরে এটি পুনঃস্থাপন করা যেতে পারে, যা প্রদত্ত দাবির পরিমাণ থেকে কেটে নেওয়া হয়

ব্যক্তিগত দুর্ঘটনা নীতির অধীনে বীমাকৃত মূলধনের অর্থ প্রদানের পরে, পলিসিটি বাতিল হয়ে যায় একইভাবে, স্বতন্ত্র বিশ্বস্ততার গ্যারান্টি নীতির অধীনে একটি দাবির অর্থ প্রদান স্বয়ংক্রিয়ভাবে পলিসিটি বন্ধ করে দেয়।

vii. উদ্ধারযোগ্য

উদ্ধারযোগ্য বলতে সাধারণত ক্ষতিগ্রস্ত সম্পত্তি বোঝায়। ক্ষতি পরিশোধের পরে, উদ্ধারযোগ্য বীমাকারীদের অন্তর্গত ।

উদাহরণ

মোটর ক্ষতির ভিত্তিতে মোটর দাবি নিষ্পত্তি করা হলে, ক্ষতিগ্রস্ত গাড়িটি বীমাকারীদের দ্বারা নেওয়া হয়। অগ্নি দাবি, সামুদ্রিক কার্গো দাবি ইত্যাদির মতো অন্যান্য অ-জীবন বীমাও উদ্ধার হতে পারে।

এই উদ্দেশ্যে কোম্পানীর দ্বারা নির্ধারিত পদ্ধতি অনুসারে উদ্ধার নিষ্পত্তি করা হয়। সার্ভেয়াররা, যারা ক্ষতির মূল্যায়ন করেছেন, তারা নিষ্পত্তির পদ্ধতিগুলিও সুপারিশ করবেন।

viii. পুনরুদ্ধার

দাবী নিষ্পত্তির পর, বীমা চুক্তিতে প্রযোজ্য সাবরোগেশন অধিকারের অধীনে বীমাকারীরা, বীমাকৃতের অধিকার এবং প্রতিকারের অধিকারী এবং প্রযোজ্য সংশ্লিষ্ট আইনের অধীনে ক্ষতির জন্য দাবী হতে পারে এমন একটি তৃতীয় পক্ষের কাছ থেকে প্রদত্ত ক্ষতি পুনরুদ্ধার করার অধিকারী। এইভাবে, বীমাকারীরা শিপিং কোম্পানি, রেলওয়ে, রোড ক্যারিয়ার, এয়ারলাইন্স, পোর্ট ট্রাস্ট কর্তৃপক্ষ ইত্যাদির কাছ থেকে ক্ষতি পুনরুদ্ধার করতে পারে।

উদাহরণ

চালান সরবরাহ না করার ক্ষেত্রে, ক্ষতির জন্য বাহক দাবী। একইভাবে, বন্দর ট্রাস্ট এমন পণ্যগুলির জন্য দায়বদ্ধ যা নিরাপদে অবতরণ করা হয়েছে কিন্তু পরবর্তীতে হারিয়ে গেছে। এই উদ্দেশ্যে, দাবী নিষ্পত্তির আগে বীমাকৃতের কাছ থেকে যথাযথভাবে স্ট্যাম্পযুক্ত প্রত্যাহার একটি চিঠি গুরুত্বপূর্ণ।

ix. দাবী সম্পর্কিত বিরোধ

সর্বোত্তম প্রচেষ্টা সত্ত্বেও, অর্থপ্রদানে বিলম্ব হতে পারে, দাবির অ-প্রদান (অস্বীকৃতি) হতে পারে, বা কম পরিমাণের জন্য দাবী স্বীকার করা হতে পারে, যা বীমাকারী এবং বীমাগ্রহীতার মধ্যে অসন্তোষ এবং বিরোধের কারণ হতে পারে।

এগুলো ছাড়াও সবচেয়ে সাধারণ কারণগুলো হল:

- ✓ বস্তুগত তথ্য অ-প্রকাশিত
- ✓ কভারেজের ঘাটতি
- ✓ বর্জিত বিপদের কারণে ক্ষতি
- ✓ পর্যাপ্ত পরিমাণ বীমার অভাব
- ✓ আশ্বাসভঙ্গ
- ✓ কম বীমা, অবচয়, ইত্যাদির কারণে পরিমাণ সংক্রান্ত সমস্যা।

এই সমস্ত কিছু এমন সময়ে বীমাকৃত ব্যক্তির জন্য যথেষ্ট দুঃখের কারণ হতে পারে যখন তিনি ইতিমধ্যেই ক্ষতির কারণে উদ্বৃত্ত আর্থিক সীমাবদ্ধতায় ভুগছেন। তার ভোগান্তি কমানোর জন্য, অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং বিরোধ নিষ্পত্তির পদ্ধতিগুলি পলিসিতেই ভালভাবে বিন্যস্ত করা হয়েছে। অগ্নি বা সম্পত্তির পলিসিতে পলিসিতেই "মধ্যস্থতার" শর্ত থাকে।

C. মধ্যস্থতা

মধ্যস্থতা চুক্তির ফলে উদ্বৃত্ত বিরোধ নিষ্পত্তির একটি পদ্ধতি। মধ্যস্থতা এবং সমঝোতা আইন, ১৯৯৬-এর বিধান অনুসারে সালিসি করা হয়। একটি চুক্তি কার্যকর করার বা সেখানে একটি বিরোধ নিষ্পত্তি করার স্বাভাবিক পদ্ধতি হল আইনের আদালতে যাওয়া। এই ধরনের মামলা, তবে,

যথেষ্ট বিলম্ব এবং ব্যয় জড়িত। আরবিট্রেশন অ্যাক্ট পক্ষগুলিকে একটি চুক্তির অধীনে আরও অনানুষ্ঠানিক, কম ব্যয়বহুল এবং ব্যক্তিগত মধ্যস্থতা প্রক্রিয়ায় বিরোধ জমা দেওয়ার অনুমতি দেয়।

মধ্যস্থতা একটি একক মধ্যস্থতাকারী বা একাধিক দ্বারা করা যেতে পারে, বিবাদের পক্ষগুলির দ্বারা নির্বাচিত। একটি একক মধ্যস্থতার ক্ষেত্রে, পক্ষগুলিকে সেই ব্যক্তির বিষয়ে একমত হতে হবে। অনেক বাণিজ্যিক বীমা পলিসিতে একটি মধ্যস্থতা ধারা থাকে যাতে বলা হয় যে বিবাদগুলি মধ্যস্থতা সাপেক্ষে হবে। ফায়ার এবং বেশিরভাগ বিবিধ পলিসিতে একটি মধ্যস্থতা ধারাও রয়েছে যা প্রদান করে যে যদি পলিসির অধীনে দায় কোম্পানি দ্বারা স্বীকার করা হয়, এবং অর্থ প্রদানের পরিমাণের বিষয়ে একটি পার্থক্য থাকে, তাহলে এই ধরনের পার্থক্যকে অবশ্যই মধ্যস্থতাতে উল্লেখ করতে হবে। সাধারণত মধ্যস্থতার সিদ্ধান্ত চূড়ান্ত এবং উভয় পক্ষের জন্য বাধ্যতামূলক বলে বিবেচিত হয়।

শর্তের প্রণালীগুলি পলিসি থেকে পলিসিতে পরিবর্তিত হয়। সাধারণত, এটি নিম্নরূপ প্রদান করে:

- i. বিতর্কিত দলগুলির দ্বারা নিযুক্ত করা একক মধ্যস্থতাকারীর সিদ্ধান্তে বা একক মধ্যস্থতাকারী নিয়োগের ক্ষেত্রে তাদের মধ্যে কোনও মতবিরোধের ক্ষেত্রে, পক্ষগুলির দ্বারা নিযুক্ত প্রত্যেকে দুটি মধ্যস্থতার সিদ্ধান্তে জমা দেওয়া হয়।
- ii. এই দুই মধ্যস্থতাকারী একজন আস্থায়ার নিয়োগ করবেন, যিনি সভায় সভাপতিত্ব করবেন। এই মিটিংয়ের সময় পদ্ধতিটি আইনের আদালতের মতো। প্রতিটি পক্ষ তার মামলা বলে, প্রয়োজনে, একজন কোর্সুলির সাহায্যে সাক্ষীদের পরীক্ষা করিয়ে নেওয়া হয়।
- iii. যদি দুই মধ্যস্থতাকারী সিদ্ধান্তে একমত না হন, তাহলে বিষয়টি আস্থায়ারের কাছে জমা দেওয়া হয়, যিনি তার পুরস্কার দেন।
- iv. মধ্যস্থতা/মধ্যস্থতাকারী বা আস্থায়ার পুরস্কার প্রদানকারীর বিবেচনার ভিত্তিতে খরচ প্রদান করা হয়।

দায়বদ্ধতার প্রশ্ন সংক্রান্ত বিরোধ মামলার মাধ্যমে নিষ্পত্তি করতে হবে।

উদাহরণ

যদি বীমাকারীরা দাবি করে যে ক্ষতিটি পরিশোধযোগ্য নয় কারণ এটি পলিসির আওতায় নেই, তাহলে বিষয়টি আইন আদালতের দ্বারা সিদ্ধান্ত নিতে হবে। আবার, যদি বীমাকারীরা এই ভিত্তিতে দাবি পরিশোধ করতে অস্বীকার করে যে পলিসিটি বাতিল কারণ এটি বস্তুগত তথ্যের প্রতারণামূলক অ-প্রকাশনার মাধ্যমে প্রাপ্ত হয়েছিল ('অত্যন্ত ভাল বিশ্বাসের আইনি দায়িত্বের লঙ্ঘন'), তাহলে সমস্যাটির সমাধান করতে হবে মামলার মাধ্যমে।

D. অন্যান্য বিরোধ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

আইআরডিএআই প্রবিধান অনুসারে, সমস্ত পলিসিতে বীমা গ্রহীতার কাছে উপলব্ধ অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা সম্পর্কে উল্লেখ করতে হবে যদি বিমাকারী কোনো কারণে বীমাকারীর পরিশোধে অসন্তুষ্ট হয়।

ব্যবসার ব্যক্তিগত লাইনের অধীনে দাবির ক্ষেত্রে, একজন অসন্তুষ্ট বীমাগ্রহীতা বীমা ন্যায়পালের কাছে যেতে পারেন। পদ্ধতিটি অধ্যায় ৯-এ বিশদভাবে আলোচনা করা হয়েছে। বীমা ন্যায়পালের অফিসের

বিবরণ পলিসিতে দেওয়া হয়েছে। ন্যায়পালের সিদ্ধান্ত বীমাকারীর উপর বাধ্যতামূলক কিন্তু বীমাকৃতের উপর নয়।

আর্থিক কর্তৃপক্ষ এবং ন্যায়পালের সীমাবদ্ধতার মতো বিষয়গুলিও অধ্যায় ৯-এ বিশদভাবে আলোচনা করা হয়েছে।

নিজে নিজে করো ১

নিচের কোন ক্রিয়াকলাপগুলি দাবির পেশাদার নিষ্পত্তির অধীনে শ্রেণীবদ্ধ করা হবে না ?

- I. ঋয়ষ্কৃতির কারণ সম্পর্কিত তথ্য চাওয়া
- II. কুসংস্কার নিয়ে দাবির কাছে যাওয়া
- III. ঋতি একটি বীমাকৃত বিপদের ফলে হয়েছে কিনা তা নিশ্চিত করা
- IV. দাবির অধীনে প্রদেয় পরিমাণ করা

নিজে নিজে করোর উত্তর

উত্তর ১- সঠিক বিকল্প হল II

মূল শর্তাবলী

ঘুরে দাঁড়ানোর সময়কাল

উদ্ধার

পুনরুদ্ধার

দাবি মূল্যায়ন

অধ্যায় C-07

নথিপত্র

অধ্যায় পরিচিতি

বীমা শিল্পে আমরা প্রচুর সংখ্যক ফর্ম এবং নথি নিয়ে কাজ করি। বীমা গ্রহীতা এবং বীমাকারীর মধ্যে সম্পর্কের মধ্যে স্পষ্টতা আনার উদ্দেশ্যে এগুলি প্রয়োজন। এই অধ্যায়ে, আমরা প্রস্তাবের পর্যায়ে জড়িত বিভিন্ন নথি এবং তাদের তাৎপর্য নিয়ে কাজ করবো।

শিক্ষণীয় ফলাফল

এই বিষয়গুলির গুরুত্ব সম্পর্কে বুঝুন:

- প্রসপেক্টাস
- প্রস্তাবনা পত্র
- আপনার গ্রাহকদের (কেওয়াইসি) নথিগুলির সম্পর্কে জানুন

এই অধ্যায়টি শেখার পর আপনি যে বিষয়গুলিতে দক্ষ হবেন:

- প্রস্তাব পর্যায়ে নথিপত্র এবং এর সম্পর্কিত গুরুত্বগুলি বুঝুন
- প্রসপেক্টাসের উদ্দেশ্যগুলির সাথে পরিচিত হয়ে উঠুন
- প্রস্তাবনা ফর্মের গুরুত্ব সম্পর্কে বুঝুন
- অর্থ পাচার বিরোধী (এএমএল)-এর প্রশংসা করুন, আপনার গ্রাহকের (কেওয়াইসি) নিয়মগুলি এবং গুরুত্বপূর্ণ নথিগুলি জানুন, সাধারণত কার্যত সমস্ত পলিসির জন্য প্রযোজ্য
- বয়সের প্রমাণপত্র এবং গ্রহণযোগ্য নথিগুলি গুরুত্বপূর্ণ।

A. প্রসপেক্টাস

প্রসপেক্টাস একটি প্রস্তাব পর্যায়ে নথি। প্রসপেক্টাস হল একটি আনুষ্ঠানিক আইনি নথি যা বীমা কোম্পানিগুলি দ্বারা ব্যবহৃত হয় যা পণ্য সম্পর্কে বৈধতা প্রদান করে। এটি বীমা পণ্য বিক্রি বা প্রচারের জন্য শারীরিক, ইলেকট্রনিক বা অন্য কোনো বিন্যাসে বীমাকারী কর্তৃক জারি করা একটি নথি বোঝাতে পারে। এই উদ্দেশ্যে, বীমা পণ্যের মধ্যে অ্যাড-অন কভার/ রাইডার প্রদান করা হয়, যদি উল্লিখিত থাকে। প্রসপেক্টাস একটি সূচনামূলক নথির মতো যা সম্ভাব্য পলিসিধারককে কোম্পানির পণ্যগুলির সাথে পরিচিত হতে সাহায্য করে।

আইআরডিএআই-এর (পলিসিহোল্ডারদের স্বার্থের সুরক্ষা) রেগুলেশন, ২০১৭ অনুযায়ী প্রসপেক্টাসে এমন সমস্ত তথ্য থাকা উচিত যা একজন সম্ভাব্য পলিসি হোল্ডারের জন্য একটি পলিসি কেনার বিষয়ে একটি সচেতন সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয়। এতে বীমার প্রতিটি পরিকল্পনার জন্য নিম্নলিখিতগুলি থাকা উচিত:

- সংশ্লিষ্ট বীমা পণ্যের জন্য কর্তৃপক্ষ কর্তৃক বরাদ্দ ইউনিক আইডেন্টিফিকেশন নাম্বার (ইউআইএন)
- বীমা কভারের পরিমাণ
- সুবিধা/এনটাইটেলমেন্টের সুযোগ - গ্যারান্টিযুক্ত হতেও পারে আবার নাও পারে
- ব্যাখ্যা সহ বীমা কভারের ওয়্যারেন্টি, বর্জন/ ব্যতিক্রম
- বীমা কভারের শর্তাবলী
- এমন আকস্মিকতা বা অপ্রয়োজনীয়তার বিবরণ বীমা দ্বারা কভার করা হবে
- এই ধরনের প্রসপেক্টাসের শর্তাবলীর অধীনে বীমার জন্য যোগ্য জীবন বা সম্পত্তির শ্রেণী
- পরিকল্পনাটি অংশগ্রহণমূলক হোক বা অ-অংশগ্রহণমূলক হোক

পণ্যের অনুমোদনযোগ্য অ্যাড-অন কভার (জীবন বীমাতে রাইডার্সও বলা হয়) এবং তাদের সুবিধাগুলিও উল্লেখ করা হয়েছে।

অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ তথ্য যেগুলি একটি প্রসপেক্টাস অন্তর্ভুক্ত করে:

1. কভার এবং প্রিমিয়ামে কোনো পার্থক্য যেমন বিভিন্ন বয়সের জন্য বা বয়স বৃদ্ধির জন্য
2. পলিসির পুনরাবৃত্তির শর্তাবলী
3. নির্দিষ্ট পরিস্থিতিতে পলিসির বাতিলের শর্তাবলী
4. বিভিন্ন পরিস্থিতিতে প্রযোজ্য কোনো ছাড় বা লোডিংয়ের বিশদ বিবরণ
5. প্রিমিয়াম সহ পলিসির শর্তাবলীর কোনো সংশোধন বা পরিবর্তনের সম্ভাবনা থাকে
6. প্রারম্ভিক প্রবেশের জন্য পলিসিধারকদের পুরস্কৃত করার কোনো প্রণোদনা, একই বীমাকারীর সাথে অবিরাম নবায়ন, অনুকূল দাবির অভিজ্ঞতা ইত্যাদি।
7. প্রসপেক্টাসে অবশ্যই আইআরডিএআই দ্বারা বরাদ্দকৃত পণ্যগুলিতে ইউআইএন থাকবে

৪. আইআরডিএআই রেগুলেশন আদেশ দেয় যে প্রসপেক্টাসে ধারা ৪১-এর একটি অনুলিপি থাকতে হবে। এই ধারাটিতে কোনও ব্যক্তিকে একটি নতুন বীমা কেনা, ভারতে জীবন বীমা সম্পর্কিত যে কোনও ধরনের বীমা অব্যাহত বা পুনর্নবীকরণ করার জন্য যে কোনও প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষ প্ররোচনা নিষিদ্ধ করা হয়েছে, যার যে কোনও ছাড় সহ পলিসিতে প্রদেয় কমিশনের সম্পূর্ণ বা আংশিক।

বিশেষ করে প্রসপেক্টাস প্রস্ভাবককে মনোনয়নের সুবিধার প্রাপ্যতা সম্পর্কে অবহিত করে।

নিজে নিজে করো ১

নিচের কোনটি সাধারণত বীমা প্রসপেক্টাসের অংশ নয়?

- I. ন্যায়পালের নাম
- II. সুবিধার সুযোগের তারিখ
- III. এনটাইটেলমেন্ট
- IV. ব্যতিক্রম

B. প্রস্ভাবনা পত্র

বীমা পলিসি হল বীমাকারী এবং পলিসিধারীর মধ্যে একটি আইনি চুক্তি। যেকোন চুক্তির জন্য প্রয়োজনীয়, এটির একটি প্রস্ভাব এবং তার গ্রহণযোগ্যতা রয়েছে।

"প্রস্ভাব ফর্ম" হল একটি আবেদনের নথি যা একটি প্রস্ভাব তৈরির জন্য ব্যবহৃত হয়। এটি এমন একটি ফর্ম যা প্রস্ভাবকারীকে লিখিত বা ইলেকট্রনিক বা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত অন্য কোনো বিন্যাসে পূরণ করতে হবে। ঝুঁকি কভার করার জন্য গ্রহণ বা প্রত্যাখ্যান করার সিদ্ধান্ত নিতে বীমাকারীর প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য এতে রয়েছে। ঝুঁকি গ্রহণ করা হলে, বীমাকারী এই তথ্যের ভিত্তিতে, কভারের হার, শর্তাবলী এবং শর্তাবলী নির্ধারণ করতে পারেন।

পরম ভালো বিশ্বাসের নীতি এবং বস্তুগত তথ্য প্রকাশের দায়িত্ব বীমার প্রস্ভাবনা ফর্ম দিয়ে শুরু হয়। প্রস্ভাবককে অবশ্যই সমস্ত তথ্য সঠিকভাবে এবং সম্পূর্ণরূপে প্রদান করতে হবে কারণ এই নথিটি বীমা প্রদানের ভিত্তি হয়ে ওঠে এবং যে কোনও ভুল বা গোপন তথ্য দাবি অস্বীকার করতে পারে।

প্রকাশ করার এই দায়িত্ব বীমা চুক্তি চূড়ান্ত করার পরেও প্রস্ভাবের পর্যায়ে চলে। অর্থাৎ, বীমার সময়কালে যে কোনো বস্তুগত পরিবর্তন ঘটলে তা অ-জীবন পলিসিতে প্রকাশ করা প্রয়োজন।

একটি বীমা পলিসি বা বীমা পলিসি ইস্যু করার সময় প্রস্ভাব ফর্ম থেকে সংগৃহীত তথ্য গোপনীয় এবং কোন তৃতীয় পক্ষের সাথে ভাগ করা উচিত নয়। যেখানে একটি প্রস্ভাব আমানত কোনো কারণে কোনো সম্ভাবনার কাছে ফেরতযোগ্য, সেই প্রস্ভাবে দায়গ্রহণ সিদ্ধান্তের তারিখ থেকে ১৫ দিনের মধ্যে তা ফেরত দেওয়া হবে।

আইআরডিএআই নির্দেশিকা অনুসারে, একটি প্রস্তাব গৃহীত হওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে বিমা গ্রহীতাকে বিনা মূল্যে প্রদান করা বীমাকারীর দায়িত্ব, বীমাকৃতের দ্বারা জমা দেওয়া প্রস্তাবের একটি অনুলিপি। এজেন্ট এই সময়রেখাগুলির উপর নজর রাখবে, অভ্যন্তরীণভাবে অনুসরণ করবে এবং গ্রাহক পরিষেবার মাধ্যমে যখন প্রয়োজন হবে তখন সম্ভাব্য বীমাকৃতের সাথে যোগাযোগ করবে বলে আশা করা হয়।

a) প্রস্তাবনা পত্রের বিশদ বিবরণ

প্রস্তাবনা ফর্মটি ডকুমেন্টেশনের প্রথম পর্যায় যেগুলির মাধ্যমে বীমাকৃত ব্যক্তি বীমাকারীকে অবহিত করেন:

- ✓ কে সেই ব্যক্তি
- ✓ তার কি ধরনের বীমা প্রয়োজন
- ✓ সে কি বিমা করতে চায় তার বিশদ বিবরণ এবং
- ✓ কত সময়কালের জন্য
- ✓ ঝুঁকির বিবরণ (যেমন জীবন ও স্বাস্থ্য বীমার জন্য - স্বাস্থ্য বা কোন অসুস্থতার বিবরণ দিতে হবে)
- ✓ বিশদ বিবরণের মধ্যে বীমার **বিষয়বস্তুর** উপর প্রস্তাবিত আর্থিক মূল্য এবং প্রস্তাবিত বীমার সাথে যুক্ত সমস্ত বস্তুগত তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

অন্য কথায়, প্রস্তাবনা ফর্মটি প্রস্তাবকের পরিচয়ের বিবরণ যেমন নাম, পিতার নাম, ঠিকানা এবং অন্যান্য সনাক্তকারী ইনপুট সংগ্রহ করে। তাদের গ্রাহকদের আসল পরিচয় নির্ধারণের জন্য, প্রস্তাবের সাথে ঠিকানার প্রমাণ, প্যান কার্ড, ছবি ইত্যাদির মতো নথি সংগ্রহ করা হয়।

জীবন ও স্বাস্থ্য বীমার ক্ষেত্রে, প্রস্তাবকদের পরিবারের সদস্যদের (পিতামাতা সহ) বিশদ বিবরণ যেমন তাদের দীর্ঘায়ু, স্বাস্থ্যের অবস্থা এবং তাদের মধ্যে যে কোনো একজনের অসুস্থতা নির্দেশ করে। পণ্যের উপর নির্ভর করে যা বীমার জন্য প্রস্তাবিত জীবনের চিকিৎসা সংক্রান্ত বিশদ, ব্যক্তিগত বৈশিষ্ট্য এবং তার রোগের ব্যক্তিগত ইতিহাসও চাওয়া হতে পারে।

বীমার বিষয়বস্তুর উপর প্রস্তাবিত আর্থিক মূল্যের বিশদ বিবরণ এবং প্রস্তাবিত বীমার সাথে যুক্ত বস্তুগত তথ্য বীমার অনেক লাইনের জন্য সংগ্রহ করা হয়।

এই ধরনের সুপারিশের কারণ সহ বীমা উপদেষ্টার সুপারিশগুলিও প্রস্তাব ফর্মের অংশ হতে পারে। একটি ঘোষণা থাকবে যে প্রস্তাবিত পলিসির বিশদ বিবরণ প্রস্তাবকারীকে সম্পূর্ণরূপে ব্যাখ্যা করা হয়েছে এবং পরবর্তীতে এটি তারা স্বীকার করেছে।

একটি প্রস্তাবনা ফর্মে বীমাকারী, এজেন্ট, পণ্যের বিশদ বিবরণ, বীমাকৃত অর্থ, প্রিমিয়াম প্রদানের পদ্ধতি ইত্যাদির বিবরণ দিয়ে শুরু করে নিম্নলিখিত বিভাগ থাকতে পারে। ফর্মটিতে প্রস্তাবকের স্বাক্ষরও থাকবে, প্রমাণ হিসেবে সত্য যে তিনি ফর্ম পূরণ করেছেন এবং প্রস্তাব জমা দিয়েছেন।

অন্যান্য বিশদ যেগুলি চাওয়া হয়েছে তা হল প্রস্তাবকের নাম, জন্ম তারিখ, যোগাযোগের বিশদ বিবরণ, বৈবাহিক অবস্থা, জাতীয়তা, পিতামাতা এবং পত্নীর নাম, শিক্ষাগত যোগ্যতা, অভ্যাস এবং

আইডি ফ্রু, পারিবারিক বিবরণ, চাকরির বিবরণ, ব্যাঙ্কের বিবরণ, মনোনীত/নিযুক্ত ব্যক্তির নাম;বীমাতে বিদ্যমান বিবরণ এবং পলিসি বেছে নেওয়ার কারণ।

পণ্যের উপর নির্ভর করে যা বীমার জন্য প্রস্তাবিত চিকিৎসা সংক্রান্ত বিশদ, ব্যক্তিগত বৈশিষ্ট্য এবং তার/তার রোগের ব্যক্তিগত ইতিহাস চাওয়া হতে পারে।

প্রস্তাবিত ফর্মে জীবনের ব্যক্তিগত আর্থিক পরিকল্পনার সাথে সম্পর্কিত দিকগুলি সহ তার কাজের সময়কাল, অনুমানকৃত আয় এবং ব্যয়, সেইসাথে সঞ্চয় এবং বিনিয়োগের প্রয়োজনীয়তা, স্বাস্থ্য, অবসর এবং বীমা সম্পর্কেও জিজ্ঞাসা করা যেতে পারে।

এই ধরনের সুপারিশের কারণ সহ এজেন্ট সুপারিশগুলিও প্রস্তাব ফর্মের অংশ হতে পারে। উপরে উল্লিখিত আইআরডিএআই নিয়মের সম্মতিতে, এজেন্ট একটি ঘোষণা করবে যে প্রস্তাবিত পলিসির বিশদ বিবরণ প্রস্তাবকারীকে সম্পূর্ণরূপে ব্যাখ্যা করা হয়েছে এবং পরবর্তীতে তা স্বীকার করেছে তারা।

প্রপোজাল ফর্মগুলি সাধারণত বীমা কোম্পানির নাম, লোগো, ঠিকানা এবং যে কোনো শ্রেণী/যে কোনো প্রকার বীমা/পণ্যের জন্য ব্যবহার করা হয় তা সহ বীমাকারীদের দ্বারা মুদ্রিত হয়। বীমা কোম্পানীর জন্য প্রস্তাবনা ফর্মে একটি মুদ্রিত নোট যোগ করার প্রথা আছে, যদিও এই বিষয়ে কোন আদর্শ বিন্যাস বা অনুশীলন নেই।

b) প্রস্তাবনা ফর্মের বিবৃতি

বীমা কোম্পানীগুলি সাধারণত প্রস্তাবকারীর স্বাক্ষর করার জন্য প্রস্তাব ফর্মের শেষে একটি বিবৃতি যোগ করে। এটি নিশ্চিত করে যে বিমাকৃত ব্যক্তি সঠিকভাবে ফর্মটি পূরণ করতে কষ্ট করে পড়ে এবং এতে প্রদত্ত তথ্যগুলি বুরাতে পেরেছেন, যাতে একটি দাবির সময় তথ্যের ভুল উপস্থাপনের কারণে মতবিরোধের সুযোগ থাকে না। এই ধরনের ঘোষণা পরম ভালো বিশ্বাসের সাধারণ আইন নীতিকে পরম ভালো বিশ্বাসের চুক্তিগত দায়িত্বে রূপান্তরিত করে।

উদাহরণ

এই ধরনের বিবৃতির উদাহরণ হল:

'আমি/আমরা এতদ্বারা ঘোষণা করছি এবং ওয়ারেন্ট দিচ্ছি যে উপরের বিবৃতিগুলি সব ক্ষেত্রেই সত্য ও সম্পূর্ণ এবং এমন অন্য কোনও তথ্য নেই যা বীমার আবেদনের সাথে প্রাসঙ্গিক যা আপনার কাছে প্রকাশ করা হয়নি।'

'আমি/আমরা সম্মত যে এই প্রস্তাব এবং বিবৃতিগুলি আমার/আমাদের (বীমাকারীর নাম) মধ্যে চুক্তির উপর ভিত্তি করে।'

নিজে নিজে করো ২

নিচের কোন একটি প্রস্তাব ফর্মের ক্ষেত্রে প্রাসঙ্গিক নয়?

- I. পরম ভাল বিশ্বাস
- II. প্রত্যাশিত দাবির পরিমাণ
- III. বস্তুগত তথ্য প্রকাশ করার দায়িত্ব
- IV. প্রদত্ত বিবরণের গোপনীয়তা

এরকম কিছু উদাহরণ যা নোট করে নেওয়া যাক:

'ঝুঁকির মূল্যায়নে তথ্য-উপাদান প্রকাশ না করা, বিভ্রান্তিকর তথ্য প্রদান, জালিয়াতি বা বীমাকৃতের অসহযোগিতা জারি করা পলিসির অধীনে কভারটিকে বাতিল করে দেবে'।

'প্রস্তুতটি কোম্পানি কর্তৃক গৃহীত না হওয়া পর্যন্ত এবং সম্পূর্ণ প্রিমিয়াম পরিশোধ না করা পর্যন্ত কোম্পানির কোনো ঝুঁকি থাকবে না'।

C. আপনার গ্রাহকদের (কেওয়াইসি) নথির নিয়মগুলি সম্পর্কে জানুন

অর্থ পাচার বিরোধী এবং কেওয়াইসির নিয়ম

অর্থ পাচার হল এমন একটি প্রক্রিয়া যার মাধ্যমে অপরাধীরা অপরাধমূলক কর্মকাণ্ডের প্রকৃত উৎস এবং আয়ের মালিকানা গোপন করতে তহবিল স্থানান্তর করে। অর্থ পাচার প্রক্রিয়াগুলি অপরাধীরা ব্যবহার করে অবৈধ কার্যকলাপের মাধ্যমে প্রাপ্ত তহবিলকে আইনি অর্থ দেখানোর জন্য। এই প্রক্রিয়ায়, তারা অর্থের অপরাধমূলক উৎস ধামাচাপা দেওয়ার চেষ্টা করে এবং এটিকে বৈধ বলে দেখায়।

অপরাধীরা তাদের অর্থ পাচারের জন্য ব্যাংক এবং বীমা সহ আর্থিক পরিষেবাগুলি ব্যবহার করার চেষ্টা করে। তারা মিথ্যা পরিচয় ব্যবহার করে লেনদেন করে, উদাহরণস্বরূপ, কিছু ধরণের বীমা ক্রয় করে এবং তারপর সেই অর্থ উত্তোলন করার ব্যবস্থা করে এবং তারপর তাদের উদ্দেশ্য পূরণ হয়ে গেলে অদৃশ্য হয়ে যায়। ভারত সহ সারা বিশ্বের সরকারগুলি ক্রমাগত এই ধরনের অর্থ পাচারের প্রচেষ্টা প্রতিরোধ করার চেষ্টা করে।

সংজ্ঞা

অর্থপাচার হল অবৈধ অর্থকে তার অবৈধ উৎস লুকিয়ে একটি অর্থনীতিতে আনার প্রক্রিয়া যাতে এটি বৈধভাবে অর্জিত বলে মনে হয়। ভারত সরকার অর্থপাচার কার্যক্রমে লাগাম টানতে পিএমএলএ-২০০২ চালু করেছে।

অর্থপাচার প্রতিরোধ আইন (পিএমএলএ), ২০০২ অর্থপাচার কার্যক্রম নিয়ন্ত্রণ করতে এবং অর্থপাচার থেকে প্রাপ্ত সম্পত্তি বাজেয়াপ্ত করার জন্য ২০০৫ সাল থেকে এটি কার্যকর হয়।

আইআরডিএআই দ্বারা জারি করা অর্থ পাচার বিরোধী নির্দেশিকাগুলি বীমা পরিষেবার জন্য অনুরোধ করা গ্রাহকদের প্রকৃত পরিচয় নির্ধারণ, সন্দেহজনক লেনদেনের প্রতিবেদন এবং অর্থ পাচারের সাথে জড়িত বা সন্দেহজনক মামলাগুলির যথাযথ রেকর্ড রাখার জন্য উপযুক্ত ব্যবস্থার ইঙ্গিত দিয়েছে। সতর্কীকরণ এবং চুক্তির শুরুতেই নিশ্চিত করা প্রয়োজন যে এটি কোনো ধরনের অর্থ পাচারের হাতিয়ার নয়।

প্রিভেনশন অফ মানি লন্ডারিং অ্যাক্ট ২০০২ (পিএমএলএ) আনুযায়ী ভারত সরকার ১লা জুলাই ২০০৫ থেকে কার্যকর করেছে। এই আইন অনুসারে, প্রতিটি ব্যাঙ্কিং সংস্থা, আর্থিক সংস্থা (যার মধ্যে বীমা সংস্থাগুলি অন্তর্ভুক্ত) এবং মধ্যস্থতাকারীকে বাধ্য করতে হবে পিএমএলএ এর অধীনে নির্ধারিত সমস্ত লেনদেনের রেকর্ড বজায় রাখুন। সেই অনুসারে, আইআরডিএআই ৩১শে মার্চ ২০০৬-এ অ্যান্টি-মানি লন্ডারিং/ কাউন্টার ফাইন্যান্সিং অফ টেররিজম (এএমএল/সিএফটি) সংক্রান্ত নির্দেশিকা জারি করেছে।

আপনার গ্রাহককে জানান একটি ব্যবসার দ্বারা তাদের ক্লায়েন্টদের পরিচয় যাচাই করতে ব্যবহৃত প্রক্রিয়া। ব্যাংক এবং বীমাকারীরা ক্রমবর্ধমানভাবে তাদের গ্রাহকদের পরিচয় চুরি, আর্থিক জালিয়াতি এবং অর্থ পাচার প্রতিরোধে বিস্তারিত তথ্য প্রদানের দাবি করছে। কেওয়াইসি নির্দেশিকাগুলির উদ্দেশ্য হল আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলিকে অর্থ পাচারের কার্যকলাপের জন্য অপরাধমূলক উপাদান দ্বারা ব্যবহার করা থেকে বিরত রাখা।

তাই, বীমাকারীদের তাদের গ্রাহকদের প্রকৃত পরিচয় নির্ধারণ করতে হবে। এজেন্টদের নিশ্চিত করা উচিত যে প্রস্তাবকারীরা কেওয়াইসি পদ্ধতির অংশ হিসাবে নিম্নলিখিত প্রস্তাব ফর্মটি জমা দিয়েছেন:

- i. পরিচয়ের প্রমাণ - ড্রাইভিং লাইসেন্স, পাসপোর্ট, ভোটার আইডি কার্ড, প্যান কার্ড, ফটোগ্রাফ ইত্যাদি।
- ii. ঠিকানার প্রমাণ - ড্রাইভিং লাইসেন্স, পাসপোর্ট, টেলিফোন বিল, বিদ্যুৎ বিল, ব্যাঙ্কের পাসবুক ইত্যাদি। ব্যক্তিগত, কর্পোরেট, অংশীদারি সংস্থা, ট্রাস্ট এবং ফাউন্ডেশনের জন্য বিভিন্ন যেসব নথিপত্র নির্ধারিত হয়
- iii. আয়ের প্রমাণ নথি এবং আর্থিক অবস্থা, বিশেষ উচ্চ-মূল্যের লেনদেনের ক্ষেত্রে দরকারি
- iv. বীমা চুক্তির উদ্দেশ্য

a) বয়স প্রমাণ - ব্যক্তিগত লাইনের জন্য-

ব্যক্তি সম্পর্কিত বীমা যেমন জীবন, স্বাস্থ্য, ব্যক্তিগত দুর্ঘটনা ইত্যাদি নিয়ে কাজ করার সময়। বীমা কোম্পানিগুলি বীমাকৃত ব্যক্তির ঝুঁকি প্রোফাইল নির্ধারণের জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ কারণ হিসাবে বয়স ব্যবহার করে। ব্যবসার ক্ষেত্রে, বয়স যেমন গুরুত্ব বহন করে, তেমন জীবন বীমাকারীরা বয়স সম্পর্কিত ডকুমেন্টেশনের আরও বিস্তারিত নিয়ম অনুসরণ করে। [তবে, সরকার, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এবং আইআরডিএআই কেওয়াইসি নিয়মগুলি অনুসরণ করার বিষয়ে কঠোর হয়ে উঠছে।] দায়গ্রহণ প্রক্রিয়ার একটি গুরুত্বপূর্ণ অংশ হল বয়সের প্রমাণ যাচাই করার পরে ভর্তি করা।

i. আদর্শ বয়সের প্রমাণ

দুই ধরনের বয়সের প্রমাণ রয়েছে যা বীমাকারীরা বয়সের প্রমাণ হিসেবে দেখতে পান। বৈধ বয়সের প্রমাণ মান বা অ-প্রমাণিত মান ও হতে পারে।

- ✓ আদর্শ **বয়সের প্রমাণগুলি** সাধারণত একটি পাবলিক কর্তৃপক্ষ দ্বারা জারি করা হয়, যেমন একটি পৌরসভা বা অন্যান্য সরকারী সংস্থা দ্বারা জারি করা জন্ম শংসাপত্র, স্কুল ছাড়ার শংসাপত্র, পাসপোর্ট ইত্যাদি।
- ✓ যখন একটি আদর্শ বয়স প্রমাণ পাওয়া যায় না (সহজে গ্রহণযোগ্য নয়)

আদর্শ বয়সের প্রমাণ হিসেবে বিবেচিত কিছু নথি হল:

- i. স্কুল বা কলেজের সার্টিফিকেট
- ii. পৌরসভার রেকর্ড থেকে বের করা জন্মের শংসাপত্র
- iii. পাসপোর্ট

- iv. প্যান কার্ড
- v. সার্ভিস রেজিস্টার
- vi. প্রতিরক্ষা কর্মীদের ক্ষেত্রে তাঁর পরিচয়পত্র
- vii. উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ দ্বারা জারি করা বিবাহের শংসাপত্র

ii. অনাদর্শ বয়সের প্রমাণ

উপরের মত যখন বয়সের প্রমাণ পাওয়া যায় না, জীবন বীমাকারী একটি অনাদর্শ বয়স প্রমাণ জমা দেওয়ার অনুমতি দিতে পারে। যেসব নথি অনাদর্শ বয়স প্রমাণ হিসাবে বিবেচিত হয়:

- i. হরস্কোপ
- ii. রেশন কার্ড
- iii. স্ব-ঘোষণার মাধ্যমে একটি হলফনামা
- iv. গ্রাম পঞ্চায়েতের শংসাপত্র

নিজে নিজে করো ৩

নিচের কোনটি বৈধ বয়সের প্রমাণ হিসেবে গ্রহণযোগ্য নয় ?

- I. পৌরসভার রেকর্ড থেকে বের করা জন্মের শংসাপত্র
- II. বিধানসভার সদস্য দ্বারা জারি করা জন্ম শংসাপত্র
- III. পাসপোর্ট
- IV. প্যান কার্ড

নিজে নিজে করোর উত্তর

উত্তর ১ - সঠিক বিকল্প হল I।

উত্তর ২- সঠিক বিকল্প হল II।

উত্তর ৩- সঠিক বিকল্প হল III।

সারসংক্ষেপ

- প্রসপেক্টাস হল একটি আনুষ্ঠানিক আইনি নথি যা বীমা কোম্পানিগুলি দ্বারা ব্যবহৃত হয় যা পণ্য সম্পর্কে বিস্তারিত ভাবে তথ্য প্রদান করে।
- প্রস্তাব তৈরির জন্য ব্যবহৃত আবেদন নথিটি সাধারণত 'প্রস্তাবনা ফর্ম' নামে পরিচিত।
- বয়সের প্রমাণ হিসাবে বিবেচিত কিছু নথির মধ্যে রয়েছে স্কুল বা কলেজের শংসাপত্র, পৌরসভার রেকর্ড থেকে নেওয়া জন্মের শংসাপত্র ইত্যাদি।

- বীমাকারীরা তাদের গ্রাহকদের প্রকৃত পরিচয় নির্ধারণ করতে সক্ষম হয়। কেওয়াইসি নথি যেমন ঠিকানা প্রমাণ, প্যান কার্ড এবং ছবি ইত্যাদি কেওয়াইসি পদ্ধতির অংশ হিসাবে সংগ্রহ করতে হবে।

মূল শর্তাবলী

1. প্রসপেক্টাস
 2. প্রস্তাবনা পত্র
 3. নৈতিক বিপত্তি
 4. আপনার গ্রাহক সম্পর্কে জানুন (কেওয়াইসি)
 5. বয়স প্রমাণ
 6. আদর্শ এবং অনাদর্শ বয়সের প্রমাণ
 7. ফ্রি-লুক সময়কাল
-

অধ্যায় C-08

গ্রাহক সেবা

অধ্যায় পরিচিতি

এই অধ্যায়ে আপনি গ্রাহক সেবার গুরুত্ব শিখবেন। আপনি গ্রাহকদের পরিষেবা প্রদানে এজেন্টদের ভূমিকা শিখবেন। আপনি কীভাবে গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ এবং সম্পর্ক করতে হয় সেটাও শিখবেন।

শিক্ষণীয় ফলাফল

- A. গ্রাহক পরিষেবা সম্পর্কিত সাধারণ ধারণা
- B. গ্রাহক সেবা প্রদানে বীমা এজেন্টের ভূমিকা
- C. গ্রাহক সেবায় যোগাযোগের দক্ষতা
- D. লিখিত যোগাযোগ স্থাপন

নৈতিক আচরণ

এই অধ্যায় অধ্যয়ন করার পর আপনি যে বিষয়ে সক্ষম হবেন:

গ্রাহক সেবার গুরুত্বগুলি বুঝুন

1. সেবার মান বর্ণনা করা
2. বীমা শিল্পে পরিষেবার গুরুত্ব পরীক্ষা করা
3. ভালো সেবা প্রদানে একজন বীমা এজেন্টের ভূমিকা আলোচনা করা
4. যোগাযোগ প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করা
5. লিখিত যোগাযোগের গুরুত্ব প্রদর্শন করা
6. নৈতিক আচরণ করার জন্য সুপারিশ করুন

A. গ্রাহক পরিষেবা সম্পর্কিত সাধারণ ধারণা

1. কেন গ্রাহক সেবা?

গ্রাহকর যে কোনও শিল্পের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ অংশ এবং কোনও উদ্যোগই তাদের সাথে উদাসীনভাবে আচরণ করতে পারে না। পরিষেবা খাতে বীমার জন্য গ্রাহক পরিষেবা এবং সম্পর্কের ভূমিকা গুরুত্বপূর্ণ।

প্রতিটি এন্টারপ্রাইজের তার গ্রাহকদের খুশি করার লক্ষ্য থাকে। গাড়ি কেনার থেকে বীমা কেনার পার্থক্য কী তা পরীক্ষা করে ব্যাখ্যা করা যেতে পারে।

একটি গাড়িকে দেখা, স্পর্শ করা, পরীক্ষা করা এবং অভিজ্ঞতা সঞ্চার করা, যেখানে গাড়ির বীমা দুর্ঘটনার কারণে গাড়ির ক্ষতি বা ক্ষতি হলে পরিশোধ করার প্রতিশ্রুতি দেবার জন্য। এই প্রতিশ্রুতিটি অধরা - এটি দেখা, স্পর্শ বা অনুভব করা যায় না।

গাড়ির গ্রাহক যখন গাড়িটিকে সহজে বুঝতে এবং অনুভব করতে সক্ষম হবেন, তখন বীমার গ্রাহক বীমা সুরক্ষা মূল্যায়ন করতে এবং অনুভব করতে পারেন যা তিনি তখনই কেনেন যখন একটি ক্ষতি হয় এবং এর জন্য বীমা কোম্পানি দাবি নিষ্পত্তি করে। সমস্ত গ্রাহকরা এই অভিজ্ঞতার সুযোগ পান না। বীমার ক্ষেত্রে, যখন এমন পরিস্থিতি দেখা দেয়, যদি পরিষেবাটি প্রত্যাশার চেয়ে বেশি হয়, গ্রাহক আনন্দিত হবেন।

2. পরিষেবার গুণমান

বীমা কোম্পানি এবং তাদের কর্মীদের জন্য, তাদের এজেন্ট রয়েছে উচ্চ মানের পরিষেবা প্রদান করা এবং গ্রাহককে খুশি করার জন্য।

কিন্তু উচ্চ মানের সেবা কি? এর গুণাবলী কি কি?

জিথামল, পরশুরামন এবং বেরির পরিষেবার গুণমানের জন্য সুপরিচিত সার্ভিকুয়াল পদ্ধতি পরিষেবার মানের ৫ টি প্রধান সূচক তুলে ধরে:

- নির্ভরযোগ্যতা:** প্রতিশ্রুত পরিষেবাটি নির্ভরযোগ্য এবং নির্ভুলভাবে সম্পাদন করার ক্ষমতা ভাল পরিষেবার সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ সূচক হিসাবে বিবেচিত হয়। সেই ভিত্তির উপর আস্থা তৈরি করতে হয়।
- সংবেদনশীলতা:** গ্রাহকদের সাহায্য করতে এবং গ্রাহকের প্রয়োজনে তাত্ক্ষণিক প্রতিক্রিয়া প্রদানের জন্য পরিষেবা কর্মীদের ইচ্ছা এবং ক্ষমতাকে বোঝায়। এটি পরিষেবা দেওয়ার সময় গতি, নির্ভুলতা এবং মনোভাবের মতো সূচক দ্বারা পরিমাপ করা যেতে পারে।
- নিশ্চয়তা:** একজন কর্মী বা এজেন্ট দ্বারা গ্রাহকের চাহিদা বোঝার এবং পূরণ করার জন্য যে জ্ঞান, যোগ্যতা এবং সৌজন্য প্রদর্শন করা হয় সেটিকে বোঝায়, এইভাবে বিশ্বাস এবং আস্থা প্রকাশ করা হয়ে থাকে।
- সহানুভূতি:** সহানুভূতি মানব স্পর্শ হিসাবে বর্ণনা করা হয়। এটি যত্নশীল মনোভাব এবং গ্রাহকদের দেওয়া ব্যক্তিগত মনোযোগকে প্রতিফলিত করে।

- e) **বাস্তবতা:** অবস্থান, বিন্যাস এবং পরিচ্ছন্নতা শারীরিক পরিবেশগত কারণগুলিকে প্রতিনিধিত্ব করা এবং পেশাদারিত্বের অনুভূতি যা একজন গ্রাহক পরিষেবা প্রদানকারীর সাথে যোগাযোগ করার সময় অনুভব করে। প্রথম পরিচয় যেন দীর্ঘ স্থায়ী হয়।

3. গ্রাহক সেবা এবং বীমা

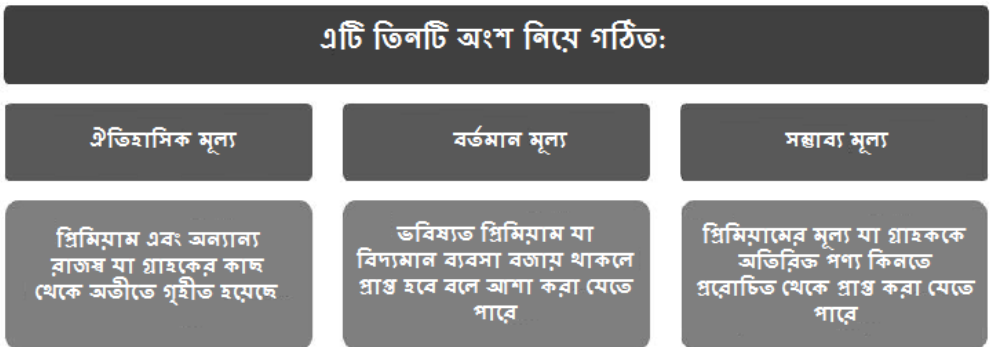
বীমা শিল্পের শীর্ষস্থানীয় বিক্রয় নির্মাতারা বলে যে শীর্ষে পৌঁছানো এবং সেখানে থাকার রহস্য হল বিপুল সংখ্যক বিদ্যমান ক্লায়েন্টদের পৃষ্ঠপোষকতা এবং সমর্থন পাওয়ার মধ্যে যাদের সাহায্যে ব্যবসা গড়ে ওঠে। এই ক্লায়েন্টরা বিদ্যমান চুক্তির পুনর্নবীকরণ থেকে পাওয়া কমিশনের একটি উৎস। এগুলি নতুন গ্রাহকদের অর্জনের জন্য একটি মূল্যবান উৎস হতে উঠতে পারে।

বীমা বিক্রয় সাফল্যের একটি মহান মন্ত্র হল একজনের গ্রাহককে একজনের ক্লায়েন্টে রূপান্তর করতে সক্ষম হওয়া। গ্রাহক তারাই যারা পণ্য কেনেন। অন্যদিকে, ক্লায়েন্ট হল এমন ব্যক্তি যাদের সাথে একজন এজেন্ট জীবনের জন্য সম্পর্ক রাখে, যারা তার কাছ থেকে কেনাকাটা চালিয়ে যেতে সাহায্য করে এবং সম্ভবত, অন্য গ্রাহকদের কাছে পৌঁছাতে এবং বিক্রি করতে সহায়তা করে।

গ্রাহকদের সেবা করার জন্য গভীর প্রতিশ্রুতি দিয়ে কাজ করে ক্লায়েন্টদের তৈরি করা হয়। একজন গ্রাহককে খুশি রাখা এজেন্ট এবং কোম্পানিকে কীভাবে উপকৃত করে তা বোঝার জন্য, গ্রাহকের আজীবন মূল্যের ধারণাটি বোঝা উচিত।

গ্রাহকের সারাজীবনের মূল্যকে অর্থনৈতিক সুবিধার সমষ্টি হিসাবে সংজ্ঞায়িত করা যেতে পারে যা দীর্ঘ সময় ধরে একজন গ্রাহকের সাথে একটি সুসম্পর্ক গড়ে তোলা থেকে প্রাপ্ত হতে পারে।

চিত্র ১: গ্রাহকের আজীবন মূল্য



একজন এজেন্ট যে সেবা প্রদান করে এবং তার গ্রাহকদের সাথে ঘনিষ্ঠ সম্পর্ক গড়ে তোলে, নিজের ইচ্ছা এবং ব্র্যান্ডের মান তৈরি করে, যা ব্যবসার প্রসার ঘটাতে সহায়তা করে।

নিজে নিজে করো ১

গ্রাহকের আজীবন মূল্য বলতে কী বোঝায়?

- I. গ্রাহককে তার জীবনদশায় সেবা দেওয়ার সময় যে খরচ হয়েছে তার সমস্ত যোগফল
- II. উত্পন্ন ব্যবসার উপর ভিত্তি করে গ্রাহককে পদমর্যাদা দেওয়া হয়
- III. গ্রাহকের সাথে দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্ক গড়ে তোলার মাধ্যমে অর্থনৈতিক সুবিধার সমষ্টি

IV. সর্বাধিক বীমা যা গ্রাহককে আরোপিত করা যেতে পারে

4. গ্রাহকদের সাথে সম্পর্ক এবং সেবা

যদিও গ্রাহক পরিষেবা সন্তুষ্ট এবং বিশ্বস্ত গ্রাহক তৈরির একটি মূল উপাদান, তাদের সাথে একটি শক্তিশালী সম্পর্ক গড়ে তোলাও প্রয়োজন। একজন বীমাকারী সম্পর্কে একজন গ্রাহকের দৃষ্টিভঙ্গি বীমাকারীর অফার করা পরিষেবা এবং সম্পর্কের অভিজ্ঞতার উপর নির্ভর করে।

কিভাবে একটি সুস্থ সম্পর্ক তৈরি করতে হয়? তাঁর হৃদয়ে, অবশ্যই, বিশ্বাস আছে। একই সময়ে, অন্যান্য উপাদান রয়েছে, যা সেই বিশ্বাসকে শক্তিশালী করে এবং প্রচার করতে সাহায্য করে। সেসব কিছু উপাদানের উদাহরণ দেওয়া যাক।

চিত্র ২: বিশ্বাসযোগ্যতার জন্য উপাদান



- প্রতিটি সম্পর্কই শুরু হয় **আকর্ষণ** দিয়ে: আকর্ষণ মানে পছন্দ হওয়া এবং গ্রাহকের সাথে একটি সম্পর্ক তৈরি করতে সক্ষম হওয়া, একটি দুর্দান্ত প্রথম পরিচয় তৈরি করা থেকে শুরু করে। আকর্ষণকে প্রতিটি হৃদয়ের তালা খোলার চাবিকাঠি হিসাবে বিবেচনা করা হয়। এটি ছাড়া সম্পর্ক খুব কমই সম্ভব। একজন বিক্রয় ব্যক্তি খুব বেশি অগ্রসর হতে পারে না যদি সে গ্রাহক দ্বারা পছন্দ না হয়।
- একটি সম্পর্কের দ্বিতীয় উপাদান হল একজনের উপস্থিতি, প্রয়োজনের সময় সেখানে থাকা
- যোগাযোগ:** এমনকি যদি কেউ সম্পূর্ণরূপে উপস্থিত না হয় এবং তার গ্রাহকদের সমস্ত প্রত্যাশার সাথে সম্পূর্ণ ন্যায্যবিচার করতে অক্ষম হয়, তবুও কেউ আশ্বস্ত, সহানুভূতিতে পূর্ণ এবং দায়িত্বের অনুভূতি প্রকাশ করে এমনভাবে যোগাযোগ করে একটি শক্তিশালী সম্পর্ক বজায় রাখতে পারে।

যোগাযোগের উপরোক্ত মাত্রা শৃঙ্খলা এবং দক্ষতার জন্য কল করে। তারা শেষ পর্যন্ত প্রতিফলিত করে কিভাবে একজন দেখে এবং চিন্তা করে।

কোম্পানিগুলো কাস্টমার রিলেশনশিপ ম্যানেজমেন্টের উপর জোর দেয়, কারণ একজন গ্রাহক ধরে রাখার খরচ একজন নতুন গ্রাহক অর্জনের চেয়ে অনেক কম। একটি গ্রাহক সম্পর্কের সুযোগ বিভিন্ন পয়েন্টে উত্থাপিত করা থাকে যেমন গ্রাহকদের বীমা চাহিদা বোঝার সময়, কভারেজ ব্যাখ্যা করা, ফর্ম হস্তান্তর করা ইত্যাদি।

B. গ্রাহক সেবা প্রদানে বীমা এজেন্টের ভূমিকা

আসুন আমরা এখন বিবেচনা করি কিভাবে একজন এজেন্ট গ্রাহককে দুর্দান্ত পরিষেবা প্রদান করতে পারে। এটি উপলব্ধি করা গুরুত্বপূর্ণ যে একজন গ্রাহকের সাথে একজন বিক্রয় ব্যক্তির যোগাযোগের মুহূর্ত থেকে দাবির নিষ্পত্তির চূড়ান্ত বিন্দু পর্যন্ত, গ্রাহক অভিজ্ঞতার একটি যাত্রায় যায় যাকে আমরা 'গ্রাহক যাত্রা' বলব। এজেন্টকে চুক্তির পুরো সময়কাল ধরে গ্রাহকের সাথে অংশীদারি করতে হবে, প্রতিটি ধাপে স্মরণীয় অভিজ্ঞতা তৈরি করতে হবে যাত্রার প্রতিটি ধাপে তাকে হাত ধরে রাখার জন্য।

আসুন যাত্রার কিছু মাইলফলক এবং প্রতিটি ধাপে যে ভূমিকা পালন করা হয় তা দেখি।

1. বিক্রয়

এটা বলা হয় যে বিক্রয় একটি শিল্প এবং একটি বিজ্ঞান উভয়ই। এটি একটি বিজ্ঞান কারণ এটি একটি সেট প্রক্রিয়ার জন্য আহ্বান করে যা, যদি ধারাবাহিকভাবে এবং সঠিকভাবে অনুসরণ করা হয়, তাহলে সাফল্যের দিকে নিয়ে যেতে পারে। এই অর্থে একটি শিল্পও যে প্রতিটি বিক্রয় ব্যক্তি প্রক্রিয়ার মধ্যে তার স্বতন্ত্র বিশ্বাস, শৈলী এবং ব্যক্তিত্ব নিয়ে আসে এবং ফলাফলগুলি প্রতিটি ব্যক্তি প্রক্রিয়াটিতে কী রাখে তার উপর নির্ভর করে।

- **সম্ভাব্য:** বিক্রয় প্রক্রিয়াটি **সম্ভাব্য** দিয়ে শুরু হয়, যার আক্ষরিক অর্থ একটি সম্ভাব্য গ্রাহকের জন্য 'অনুসন্ধান'। অনুসন্ধান করা গুরুত্বপূর্ণ কারণ '**একজন অনুসন্ধান না করা পর্যন্ত কেউ খুঁজে পাবে না**', এটি প্রক্রিয়ার সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ পদক্ষেপ। একজন এজেন্ট সাধারণত তার স্বাভাবিক বাজার দিয়ে শুরু করে, যা পরিচিত এবং সহজে পৌঁছানো যায় এমন লোকদের দ্বারা গঠিত। চ্যালেঞ্জটি হল এমন লোকদের আরও বেশি নেটওয়ার্কের কাছে পৌঁছানো যারা একজনের তাৎক্ষণিক বৃত্তের বাইরে - তাদের জানা এবং তাদের দ্বারা পরিচিত হওয়া।

যে সমস্ত লোককে চেনেন এবং পন্থা করেন তারা বীমার জন্য উপযুক্ত প্রার্থী নাও হতে পারে বা তারা কিনতে আগ্রহী নাও হতে পারে। এইভাবে তাদের যোগ্যতা অর্জন করা প্রয়োজন যাতে একজন শুধুমাত্র তাদেরই লক্ষ্য করে যারা বীমা কেনার সম্ভাবনা রয়েছে। সম্ভাব্য প্রক্রিয়াটি তখনই সফল হয় যখন একজন এজেন্ট সম্ভাবনার সাথে দৃঢ় সম্পর্ক গড়ে তুলতে সক্ষম হয়। যেকোন বিক্রয় ব্যক্তির প্রথম কাজ হল বিশ্বাস বিক্রি করা এবং আত্মবিশ্বাস তৈরি করা।

- **একটি সাক্ষাতের জন্য আমন্ত্রণ:** যদিও ব্যক্তিগত সম্পর্কগুলি হল একটি ভিত্তি যার উপর বীমা ব্যবসা তৈরি করা হয়, এটি একটি বিক্রয়ে অর্জিত সদিচ্ছাকে রূপান্তর করা প্রয়োজন। এটি শুরু হয় যখন বিক্রয় ব্যক্তি একটি বিশদ বিক্রয় সাক্ষাৎকারের জন্য একটি আনুষ্ঠানিক অ্যাপয়েন্টমেন্ট ঠিক করে। এই পদক্ষেপটি একজনের পেশাদার শংসাপত্র প্রতিষ্ঠার জন্য এবং নৈমিত্তিক আলোচনা থেকে ব্যবসাকে আলাদা করার জন্য গুরুত্বপূর্ণ।
- **চাহিদা নির্ধারণ এবং সমাধান সুপারিশ করা:** বিক্রয়ের সাক্ষাৎকারের কেন্দ্রবিন্দু হল সেই পদক্ষেপ যেখানে বিক্রয় এজেন্ট নির্ধারণ করে এবং সম্ভাব্য গ্রাহককে সঠিক চাহিদা সম্পর্কে সচেতন করে যার জন্য বীমা একটি সমাধান। একজন মাস্টার সেলস পারসনকে সম্ভাবনার পথনির্দেশ করার দক্ষতার দ্বারা আলাদা করা হয়, মৃদু প্রশ্ন করার মাধ্যমে, সুরক্ষার ফাঁকগুলি বোঝার জন্য যা বীমার প্রয়োজনীয়তার জন্ম দেয়।

এজেন্টের দায়িত্ব থাকে সম্ভাব্য তার চাহিদা পূরণের জন্য সঠিক ধরনের বীমা সমাধান সম্পর্কে সর্বোত্তম পরামর্শ প্রদান করার। প্রথমে একজনকে অবশ্যই নির্ধারণ করতে হবে এবং সম্ভাব্য গ্রাহককে সঠিক চাহিদা সম্পর্কে সচেতন করতে হবে যার জন্য সমাধান হল বীমা। এর মধ্যে বীমা কেনার পরিমাণ সম্পর্কে সঠিক পরামর্শ দেওয়াও অন্তর্ভুক্ত। উদাহরণস্বরূপ, একজন ব্যক্তির দ্বারা ক্রয় করা জীবন বীমার পরিমাণ তার আয় এবং অর্থ প্রদানের ক্ষমতার সাথে সংযুক্ত করা দরকার।

বিশেষ করে অ-জীবন বীমা কেনার সময় একটি মৌলিক ধারণা মাথায় রাখাও গুরুত্বপূর্ণ: অন্যথায় যেখানে ঝুঁকি পরিচালনা করা যেতে পারে সেখানে বীমা করার সুপারিশ যেন না করেন।

বীমা প্রয়োজন কি না, পরিস্থিতির উপর নির্ভর করে। প্রিমিয়াম প্রদানের সাথে জড়িত ক্ষতির তুলনায় বেশি হলে, এটি শুধুমাত্র ঝুঁকি বহন করার পরামর্শ দেওয়া যেতে পারে। অন্যদিকে, যদি কোনো ঝুঁকির ক্ষতির পরিণতি গুরুতর হওয়ার সম্ভাবনা থাকে, তাহলে এর বিরুদ্ধে বীমা করা বুদ্ধিমানের কাজ।

উদাহরণ

বন্যা প্রবণ এলাকায় বসবাসকারী একজন বাড়ির মালিকের জন্য, বন্যার বিরুদ্ধে একটি অ্যাড-অন কভার কেনা সহায়ক হতে পারে। অন্যদিকে, বাড়ির মালিক যদি এমন জায়গায় একটি বাড়ির মালিক হন যেখানে বন্যার ঝুঁকি নগণ্য হয় তবে এই ধরনের কভার নাও প্রয়োজন হতে পারে।

অনেক গ্রাহক বেশি খরচের সর্বোচ্চ বীমা পাওয়ার বিষয়ে খুব বেশি উদ্বিগ্ন নাও হতে পারেন, কিন্তু ঝুঁকি পরিচালনার খরচ কমাতে আগ্রহী হবেন। এইভাবে উদ্বিগ্ন সেই ঝুঁকিগুলি চিহ্নিত করা হবে যা একজন গ্রাহক ধরে রাখতে পারে না এবং তাই অবশ্যই বীমা করা উচিত।

এজেন্ট সফল হয় যখন সে সেরা পরামর্শ দেয়। এজেন্টকে ক্রমাগত নিজেকে জিজ্ঞাসা করতে হবে গ্রাহকের সাথে তার সম্পর্কের ভূমিকা। তার গ্রাহকের কাছে যাওয়া উচিত শুধুমাত্র একটি বিক্রয় পাওয়ার জন্য নয় বরং একজন প্রশিক্ষক এবং অংশীদার হিসাবে গ্রাহকের সাথে সম্পর্ক করা উচিত যিনি তাকে তার ঝুঁকিগুলি আরও কার্যকরভাবে পরিচালনা করতে সাহায্য করতে পারেন?

- **আপত্তিকর পরিচালনা এবং বিক্রয় বন্ধ:** কেনার জন্য সঠিক পণ্য সম্পর্কে একজন গ্রাহককে ভালো পরামর্শ এবং সুপারিশ দেওয়া যথেষ্ট নাও হতে পারে। তাকে কেনার সিদ্ধান্ত নিতে রাজি করাতে হবে। প্রায়শই গ্রাহকের অনেকগুলি প্রশ্ন থাকতে পারে এবং সে আপত্তি তুলতে পারে যেগুলিকে সে ক্রয় করার সিদ্ধান্ত নেওয়ার আগে সমাধান করতে হবে। এই আপত্তিগুলি পরিচালনা করার সময়, এটি বোঝা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ যে আপত্তিগুলি যে অন্তর্নিহিত উদ্বিগ্নগুলিকে প্রতিফলিত করতে পারে যা চিহ্নিত করা এবং সমাধান করা প্রয়োজন।

সংক্ষেপে, একজন বিমা এজেন্টের ভূমিকা একজন বিক্রয় ব্যক্তির চেয়ে বেশি। তাকে একজন ঝুঁকি মূল্যায়নকারী, দায়গ্রহনকারী, ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা পরামর্শদাতা, কাস্টোমাইজ সমাধানের ডিজাইনার এবং একজন সম্পর্ক নির্মাতা (যিনি বিশ্বাস এবং দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্ক গড়ে তোলে) হতে হবে, সকলকে একত্রিত করতে হবে।

2. প্রস্তাবিত পর্যায়

বীমার প্রস্তাব পূরণে এজেন্টকে গ্রাহকের সহায়তা করতে হবে। এতে দেওয়া বিবৃতিগুলির জন্য বীমাকৃতকে দায়িত্ব নিতে হবে। একটি প্রস্তাব ফর্মের প্রধান দিকগুলি পরবর্তী অধ্যায়ে আলোচনা করা হয়েছে।

এজেন্টকে প্রস্তাবকের কাছে ব্যাখ্যা করতে হবে এবং প্রস্তাবনা ফর্মে প্রতিটি প্রশ্নের উত্তর হিসাবে পূরণ করতে হবে। সঠিক এবং সম্পূর্ণ তথ্য দিতে ব্যর্থ হলে গ্রাহকের দাবি বিপন্ন হতে পারে।

কখনও কখনও, পলিসি সম্পূর্ণ করার জন্য অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন হলে, কোম্পানি সরাসরি বা এজেন্ট/উপদেষ্টার মাধ্যমে গ্রাহককে জানাতে পারে। এজেন্টের উচিত গ্রাহককে এই ধরনের আনুষ্ঠানিকতা সম্পন্ন করতে সাহায্য করা, ব্যাখ্যা করার প্রয়োজনীয়তা।

আইআরডিএআই (ই-বীমা নীতি জারিকরণ) রেগুলেশনস ২০১৬ অনুযায়ী, ই-প্রস্তাব ফর্মগুলির জন্য প্রদান করে যা প্রকৃত প্রস্তাব ফর্মের অনুরূপ এবং প্রসপেক্টকে প্রস্তাবে তার সম্মতি দেওয়ার বিধান রয়েছে, যা ওয়ান টাইম পাসওয়ার্ড দ্বারা যাচাই করা যেতে পারে (মোবাইল ফোনের ওটিপি)।

3. গ্রহণযোগ্যতার পর্যায়

a) কভার নোট / বীমার শংসাপত্র

দায়গ্রহণ সম্পন্ন হওয়ার পর পলিসি জারি হওয়ার আগে কিছু সময় লাগতে পারে। পলিসি তৈরির মূলত্ববি থাকা বা যখন বীমার জন্য আলোচনা চলছে এবং একটি অস্থায়ী ভিত্তিতে কভার প্রদান করা প্রয়োজন বা যখন প্রকৃত হার নির্ধারণের জন্য প্রাপ্ত পরিদর্শন করা হচ্ছে, তখন একটি কভার নোট জারি করা হয় যাতে সুরক্ষা নিশ্চিত করা যায়।

যেহেতু কভার নোট এবং বীমার শংসাপত্রগুলি মূলত ব্যবসায়ের সামুদ্রিক এবং মোটর শ্রেণিতে ব্যবহৃত হয়, সাধারণ বীমা বিভাগের অধীনে কভার নোটটি বিশদভাবে আলোচনা করা হয়েছে।

এটি নিশ্চিত করা এজেন্টের দায়িত্ব যে কভার নোটটি কোম্পানির দ্বারা জারি করা হয়েছে, তা বীমাকৃতের জন্য প্রযোজ্য। এই বিষয়ে তৎপর ভাবে ক্লায়েন্টকে যোগাযোগ করে জানানো হয় যে তার স্বার্থ এজেন্ট এবং কোম্পানির হাতে নিরাপদ।

b) পলিসির নথিপত্র

পলিসি হল একটি নথি যা বীমা চুক্তির প্রমাণ হিসেবে কাজ করে। ভারতীয় স্ট্যাম্প অ্যাক্ট ১৮৯৯-এর বিধান অনুসারে এই নথিতে স্ট্যাম্প লাগানো উচিত। বীমাকারীর দায়িত্ব বীমাকৃতকে পলিসি নথি দিতে বাধ্য করা।

4. প্রিমিয়াম প্রদান করা

প্রিমিয়াম হল বীমার একটি চুক্তির অধীনে বীমার এমন বিষয়বস্তু যা বিমা করার জন্য বীমাগ্রহীতা বীমাকারীকে প্রদান করেন।

একজন ভাল এজেন্ট তার পলিসি নেওয়া বা নবায়ন করার জন্য বীমাকৃত প্রিমিয়াম প্রদান করে তা নিশ্চিত করতে সক্রিয় আগ্রহ নেয় এবং গ্রাহককে প্রিমিয়াম পরিশোধের জন্য উপলব্ধ বিভিন্ন বিকল্প সম্পর্কে সচেতন করা হয়।

5. প্রিমিয়াম পরিশোধের পদ্ধতি

যে কোনো ব্যক্তি একটি বীমা পলিসি নেওয়ার প্রস্তাব করেন বা পলিসিধারী দ্বারা বীমাকারীকে প্রিমিয়াম প্রদান করা যেতে পারে নিম্নলিখিত যে কোনো একটি বা একাধিক পদ্ধতিতে:

- a) নগদ
- b) যেকোনো স্বীকৃত ব্যাঙ্কিং উপকরণ যেমন চেক, ডিমান্ড ড্রাস্ট, পে-অর্ডার, ভারতের যেকোনো শিডিউল ব্যাঙ্কারের চেক;
- c) ডাক মানিঅর্ডার;
- d) ক্রেডিট বা ডেবিট কার্ড;
- e) ব্যাংকের গ্যারান্টি বা নগদ জমা;
- f) ইন্টারনেট;
- g) ই-ট্রান্সফার
- h) প্রস্তাবক বা পলিসিধারকের স্থায়ী নির্দেশের মাধ্যমে সরাসরি ক্রেডিট বা ব্যাঙ্ক স্থানান্তরের মাধ্যমে;
- i) সময়ে সময়ে কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত অন্য কোন পদ্ধতি বা অর্থপ্রদান;

আইআরডিএআই রেগুলেশন অনুযায়ী, যদি প্রস্তাবক/পলিসিধারক নেট ব্যাঙ্কিং বা ক্রেডিট/ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে প্রিমিয়াম পেমেন্টে বেছে নেন, তাহলে পেমেন্ট শুধুমাত্র নেট ব্যাঙ্কিং অ্যাকাউন্ট বা ক্রেডিট/ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে করতে হবে যা এই ধরনের প্রস্তাবক/পলিসিধারকের নামে ইস্যু করা হয়েছে।

6. পলিসির নথিপত্র এবং প্রিমিয়ামের রসিদ ইস্যু করার পর্বের পরিষেবা

একবার গ্রাহক দ্বারা প্রিমিয়াম প্রদান করা হলে, তাকে বীমাকারী একটি রসিদ প্রদান করতে বাধ্য। অগ্রিম প্রিমিয়াম পরিশোধ করা হলেও আরো একটি রসিদও জারি করতে হবে।

এজেন্ট বীমাকৃতের কাছে যেতে পারে এবং বীমা কোম্পানির কাছ থেকে পলিসি নথি গৃহীত হয়েছে কিনা তা জিজ্ঞাসা করতে পারে। এটি এজেন্টের জন্য গ্রাহকের সাথে সংযোগ করার একটি দুর্দান্ত সুযোগ উপস্থাপন করে। এজেন্ট যেকোনো সন্দেহ দূর করতে সক্ষম হবেন এবং বিভিন্ন পলিসির বিধান এবং পলিসি হোল্ডারদের অধিকার ও সুযোগ-সুবিধা ব্যাখ্যা করতে পারবেন। এটি গ্রাহকের প্রতি প্রতিশ্রুতি প্রদর্শন করে এবং অব্যাহত সমর্থন এবং পরিষেবার প্রতিশ্রুতি দেওয়ার একটি সুযোগ প্রদান করে। গ্রাহককে ফ্রি-লুক পিরিয়ডের বিধান সম্পর্কেও অবহিত করা উচিত, যে সময়ের মধ্যে, পলিসি ফেরত দেওয়া যেতে পারে এবং প্রিমিয়াম ফেরত পাওয়া যায়।

যদি ক্রয় করা পলিসিটি একটি ইলেকট্রনিক বীমা পলিসি হয়, তাহলে এজেন্ট গ্রাহককে নিবন্ধিত বীমা সংগ্রহস্থলের মাধ্যমে একটি ই-বীমা অ্যাকাউন্ট (ই-আই-এ) খুলতে সাহায্য করতে পারে।

এটি পরবর্তী পদক্ষেপের পথও প্রশস্ত করে যা গ্রাহককে তার পরিচিত অন্যান্য ব্যক্তিদের নাম এবং বিবরণ জিজ্ঞাসা করা, যারা এজেন্টের পরিষেবাগুলি থেকে উপকৃত হতে পারে। এটি আরও

ভাল হবে যদি ক্লায়েন্ট নিজেই এই লোকদের সাথে যোগাযোগ করে এবং এজেন্টকে তাদের সাথে পরিচয় করিয়ে দেয়।

7. পলিসি নবীকরণ

বেশিরভাগ সাধারণ বীমা পলিসি প্রতি বছর পুনর্নবীকরণ করতে হয়। সাধারণ বীমা পলিসির জন্য, প্রতিটি পুনর্নবীকরণের সময়, গ্রাহকের কাছে একই কোম্পানির সাথে বীমা করা বা চালিয়ে যাওয়ার অথবা অন্য কোম্পানিতে পরিবর্তন করার একটি পছন্দ থাকে। জীবন বীমার ক্ষেত্রে, যখন গ্রাহক প্রিমিয়াম পেমেন্ট মেয়াদের উপর ভিত্তি করে নিয়মিত বিরতিতে প্রিমিয়াম প্রদান করেন তখন একটি পলিসি বলবৎ থাকবে। এটি এককালীন অর্থপ্রদানের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য নয়।

সাধারণ বীমাকারীরা সাধারণত প্রিমিয়াম পরিশোধের মেয়াদ শেষ হওয়ার তারিখের আগেই একটি পুনর্নবীকরণ বিজ্ঞপ্তি পাঠায়, পলিসি পুনর্নবীকরণের আমন্ত্রণ জানিয়ে।

পলিসি পুনর্নবীকরণ বা চালিয়ে যাওয়ার জন্য গ্রাহকের পছন্দ প্রায়শই এজেন্ট এবং কোম্পানির দ্বারা তৈরি বিশ্বাস এবং সদিচ্ছার উপর নির্ভর করতে পারে এবং নির্ধারিত তারিখের আগে গ্রাহককে পলিসির পুনর্নবীকরণ বা ধারাবাহিকতা সম্পর্কে মনে করিয়ে দেওয়ার জন্য এজেন্টকে যোগাযোগ করতে হবে।

উচ্চ প্রযোজক এজেন্টরা ক্রমাগত তাদের ক্লায়েন্টদের সাথে যোগাযোগ রাখে, এবং বিভিন্ন পরিষেবা এবং সম্পর্কের মাধ্যমে তাদের আস্থা ও আনুগত্য অর্জন করে – যেমন উৎসব বা পারিবারিক অনুষ্ঠানের মতো বিভিন্ন অনুষ্ঠানে তাদের ক্লায়েন্টদের শুভেচ্ছা জানানো এবং তাদের আনন্দ ও দুঃখ ভাগ করে নেওয়ার জন্য তাদের সাথে থাকা।

8. দাবির পর্যায়

দাবি নিষ্পত্তির সময় গুরুত্বপূর্ণ পরীক্ষাটি আসে। এজেন্টকে অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে ঘটনাটি দাবির জন্ম দেয় তা অবিলম্বে বীমাকারীকে জানানো হয় এবং গ্রাহক সতর্কতার সাথে সমস্ত আনুষ্ঠানিকতা অনুসরণ করেন। এজেন্ট ক্ষতির মূল্যায়ন প্রয়োজন হতে পারে এমন সমস্ত তদন্তে সহায়তা করতে পারে। একজন ভালো এজেন্ট গ্রাহক বা তার প্রতিনিধিদের দ্রুত, সঠিকভাবে এবং সম্পূর্ণভাবে দাবি জমা দেওয়ার আনুষ্ঠানিকতা পূরণে সহায়তা করে।

নিজে নিজে করো ২

এমন পরিস্থিতি চিহ্নিত করুন যেখানে বীমার প্রয়োজনীয়তা নিয়ে বিতর্কের প্রয়োজন নেই।

- I. সম্পত্তির বীমা
- II. ব্যবসায়িক দায়বদ্ধতা বীমা
- III. তৃতীয় পক্ষের দায়বদ্ধতার জন্য মোটর বীমা
- IV. আগ্নি বীমা

C. গ্রাহক সেবায় কথা বলার দক্ষতা

কর্মক্ষেত্রে কার্যকর কর্মক্ষমতার জন্য একজন এজেন্টকে ভালো দক্ষতা থাকতে হবে।

কোমল দক্ষতা অন্যদের সাথে কার্যকরভাবে যোগাযোগ করার ক্ষমতার সাথে সম্পর্কিত, কর্মক্ষেত্রে এবং বাইরে উভয় ক্ষেত্রেই। এই সফট স্কিলগুলোর মধ্যে কমিউনিকেশন স্কিল সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ।

1. যোগাযোগের প্রক্রিয়া

যোগাযোগ ব্যবস্থা কি?

সমস্ত যোগাযোগের জন্য একজন প্রেরক, যিনি একটি বার্তা পাঠান এবং সেই বার্তাটি পেয়েছেন এমন একজন ব্যক্তির প্রয়োজন। গ্রাহক প্রেরকের বার্তাটি বুঝে নেওয়ার পরে প্রক্রিয়াটি সম্পূর্ণ হয়।

চিত্র ৩: যোগাযোগের অংশ



যোগাযোগ সামান্যসামান্য, ফোনে বা মেইল বা ইন্টারনেটের মাধ্যমে হতে পারে। এটা আনুষ্ঠানিক হতে পারে নাও পারে। বার্তা বা মাধ্যম ব্যবহার করা বিষয়বস্তু যাই হোক না কেন, যোগাযোগের কার্যকারিতা নির্ভর করে প্রাপক বুঝতে পেরেছেন কি না বোঝাতে চাওয়া হয়েছে।

যেহেতু একটি বীমা পলিসি মূলত প্রতিশ্রুতি, তাই এটি গুরুত্বপূর্ণ যে বীমাকারীর দ্বারা প্রতিশ্রুতিটি বীমাকারীর দ্বারা স্পষ্টভাবে বোঝা যায়। একজন মধ্যস্থতাকারী হিসাবে এজেন্টকে শুধুমাত্র গ্রাহককে বীমার শর্তাবলীর সম্পূর্ণ, সঠিক এবং স্পষ্ট হিসাব প্রদান করতে হবে না, তবে একজন গ্রাহকের যে সন্দেহ বা প্রশ্ন থাকতে পারে সেই অনুসন্ধান ও স্পষ্ট করতে হবে।

2. কার্যকর যোগাযোগের বাধা-বিপত্তি

উপরোক্ত প্রক্রিয়ার প্রতিটি ধাপে কার্যকর যোগাযোগে বিভিন্ন ধরনের বাধা দেখা দিতে পারে, যার কারণে যোগাযোগ বিকৃত হতে পারে। প্রতিবন্ধকতাগুলি কল্পনা করা, বোঝা এবং অপসারণ করা চ্যালেঞ্জ হয়ে দাড়ায়।

নিজে নিজে করো ৩

সুস্থ সম্পর্ক গড়তে গেলে কি দরকার নয়?

- I. আকর্ষণ
- II. ভরসা
- III. যোগাযোগ

D. অ-মৌখিক যোগাযোগ

আসুন এখন কিছু ধারণা সম্পর্কে দেখি যা এজেন্টকে বুঝতে হবে।

গুরুত্বপূর্ণ

1. একটি বিশিষ্ট প্রথম পরিচয় তৈরী

একজন এজেন্টকে তার চেহারা, শারীরিক ভাষা, আচরণ, পোশাক এবং কথাবার্তার উপর ভিত্তি করে বিচার করার সম্ভাবনা থাকে। যেহেতু আকর্ষণ একটি সম্পর্কের প্রথম স্তম্ভ এবং প্রথম পরিচয়গুলি দীর্ঘস্থায়ী হয়, তাই একটি ভাল প্রথম পরিচয় তৈরি করার জন্য কিছু টিপস নীচে দেওয়া হল:

i. **সবসময় তৈরি থাকতে হবে।** সব ধরনের সম্ভাব্য বিলম্বের জন্য নমনীয়তার অনুমতি দিয়ে কয়েক মিনিট আগে পৌঁছানোর পরিকল্পনা করতে হবে।

ii. **নিজেকে যথাযথভাবে উপস্থাপন করতে হবে**

✓ চেহারা সঠিক প্রথম প্রভাব তৈরি করা উচিত

✓ সভা বা অনুষ্ঠানের জন্য পোশাক অবশ্যই উপযুক্ত হতে হবে

✓ চেহারা পরিষ্কার এবং পরিপাটি হতে হবে - ভাল চুল কাটা এবং শেভ, পরিষ্কার এবং পরিপাটি পোশাক, ঝকঝকে এবং পরিপাটি মেক আপ করতে হবে।

iii. **একটি উষ্ণ, আত্মবিশ্বাসী এবং বিজয়ী হাসি** একজন ব্যক্তি এবং তার দর্শকদের একে অপরের সাথে অবিলম্বে স্বাচ্ছন্দ্য বজায় রাখে।

iv. **খোলামেলা, আত্মবিশ্বাসী এবং ইতিবাচক হতে হবে**

✓ শরীরি ভাষা অবশ্যই আত্মবিশ্বাস এবং আত্ম-নিশ্চয়তা প্রজেক্ট করবে

✓ লম্বা হয়ে দাঁড়ান, হাসুন, চোখে চোখ রাখুন, একটি দৃঢ় হ্যান্ডশেক করে শুভেচ্ছা জানান

✓ এমনকি কিছু সমালোচনার মুখেও পড়বেন যখন মিটিংটি প্রত্যাশিত হিসাবে ভাল হচ্ছে না তখনও ইতিবাচক থাকুন

v. **অন্য ব্যক্তির প্রতি আগ্রহ** - সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ বিষয় হল অন্য ব্যক্তির প্রতি সত্যিকারের আগ্রহী হওয়া।

✓ একজন ব্যক্তি হিসাবে গ্রাহক সম্পর্কে জানতে কিছু সময় নিন

✓ তিনি যা বলেন তার প্রতি যত্নশীল এবং মনোযোগী হতে হবে

✓ আপনার গ্রাহকের কাছে সম্পূর্ণ উপস্থিত এবং উপলব্ধ থাকুন

✓ সাক্ষাৎকারের সময় মোবাইল ফোনে জড়িয়ে পড়বেন না?

2. শারীরিক ভাষা

শারীরিক ভাষা বলতে নড়াচড়া, অঙ্গভঙ্গি, মুখের অভিব্যক্তি বোঝায়। আমরা যেভাবে কথা বলি, হাঁটছি, বসে থাকি এবং দাঁড়াই, সবই আমাদের সম্পর্কে কিছু বলে এবং আমাদের ভিতরে কী ঘটছে। এটা প্রায়ই বলা হয় যে লোকেরা আসলে যা বলে তার সামান্য শতাংশই শোনে। আমরা যা বলি না তা উচ্চস্বরে আমাদের সম্পর্কে আরও অনেক কিছু বলতে পারে। স্পষ্টতই, শরীরের ভাষা সম্পর্কে খুব সতর্ক হওয়া দরকার।

a) আত্মবিশ্বাস

কীভাবে আত্মবিশ্বাসী এবং আত্ম-নিশ্চিত দেখা যায় সে সম্পর্কে এখানে কয়েকটি পরামর্শ দেওয়া হল, কাউকে গুরুত্ব সহকারে শোনার ধারণা দেওয়া:

- ✓ অঙ্গভঙ্গি – সোজা কাঁধে লম্বা দাঁড়ানো।
- ✓ দৃঢ় চোখের যোগাযোগ – একটি "হাসি" মুখ দিয়ে
- ✓ উদ্দেশ্যমূলক এবং ইচ্ছাকৃত অঙ্গভঙ্গি

b) বিশ্বাস

- ✓ প্রায়শই, একজন বিক্রয় ব্যক্তির কথা বধিরদের কানে পড়ে কারণ দর্শকরা তাকে বিশ্বাস করে না –তার শরীরী ভাষা এই নিশ্চয়তা দেয় না যে সে যা বলছে তার প্রতি সে আন্তরিক

3. শ্রবণ দক্ষতা

যোগাযোগ দক্ষতার তৃতীয় সেট যা একজনকে সচেতন হওয়া এবং গড়ে তুলতে হবে তা হল শোনার দক্ষতা। এগুলি ব্যক্তিগত কার্যকারিতার একটি সুপরিচিত নীতি থেকে অনুসরণ করে- ‘প্রথমে আগে বোঝার চেষ্টা করুন’।

সক্রিয় ভাবে শোনার জন্য যেসব করণীয়:

- ✓ প্রশ্ন করার আগে বক্তাকে প্রতিটি পয়েন্ট শেষ করার অনুমতি দেওয়া
- ✓ কোনো পাল্টা যুক্তি দিয়ে বক্তাকে বাধা না দেওয়া
- ✓ এর জন্য প্রয়োজন হতে পারে আমরা যে বার্তাটি শুনি এবং কী বলা হয়েছিল তা স্পষ্ট করার জন্য প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করি
- ✓ প্রতিক্রিয়া প্রদানের আরেকটি উপায় হ'ল বক্তার কথার সংক্ষিপ্তসার করা এবং পর্যায়ক্রমে বা কথোপকথনের শেষে এটি তার কাছে পুনরাবৃত্তি করা।

আসুন সক্রিয় শ্রবণের জন্য প্রয়োজনীয় দক্ষতা:

a) সক্রিয় ভাবে শ্রবণের প্রদর্শন:

- ✓ উদাহরণস্বরূপ এক হতে পারে:
- ✓ মাঝে মাঝে সন্মতি এবং হাসি দিন
- ✓ একটি খোলামেলা ভঙ্গি গ্রহণ করুন এবং অন্যকে অবাধে কথা বলার জন্য আশ্রয় করুন

- ✓ "আমি বুঝতে পারছি", "আমি দেখছি", "হ্যাঁ" এবং "উহ" মত ছোটো মৌখিক মন্তব্য করুন।

b) মনোযোগ দেওয়া

একজনকে বক্তার অবিভক্ত মনোযোগ দিতে হবে এবং তাকে স্বীকার করতে হবে। মনোযোগ দেওয়ার কিছু দিক নিম্নরূপ:

সরাসরি বক্তার দিকে তাকান

- ✓ বিভ্রান্তিকর চিন্তাভাবনা দূরে রাখুন
- ✓ মানসিকভাবে মিথ্যাচার প্রস্তুত করবেন না
- ✓ সমস্ত বাহ্যিক বিভ্রান্তি এড়িয়ে চলুন [উদাহরণস্বরূপ, আপনার মোবাইল সাইলেন্ট মোডে রাখুন]
- ✓ বক্তার শরীরী ভাষা 'শুনুন'

c) ফিল্টার অপসারণ করা:

আমরা যা শুনি তার বেশিরভাগই একজনের ব্যক্তিগত ফিল্টার দ্বারা বিকৃত হতে পারে, যেমন অনুমান, রায় এবং বিশ্বাস যা একজন বহন করে।

বিচারমূলক না হওয়া: শ্রোতা যদি বিচারপ্রবণ হয়, এমনকি বক্তা যা বলছেন তা শুনেও, তিনি কেবল তার পক্ষপাতদুষ্ট ব্যাখ্যা অনুসারেই বুঝতে পারবেন।

d) সহানুভূতিশীল শ্রবণ:

সহানুভূতি বলতে বোঝায় ধৈর্য সহকারে শোনা এবং পূর্ণ মনোযোগের সাথে, অন্য ব্যক্তি যা বলতে চায়, এমনকি যখন কেউ এটির সাথে একমত না হয়। বক্তার গ্রহণযোগ্যতা দেখানো গুরুত্বপূর্ণ, অগত্যা এটি সম্মত নয়।

e) যথাযথভাবে সাড়া দেওয়া:

সক্রিয় শ্রবণ শুধুমাত্র একজন বক্তা যা বলে তা শোনার চেয়ে অনেক বেশি বোঝায়। যোগাযোগ তখনই সম্পন্ন করা যায় যখন শ্রোতা কোনোভাবে, কথা বা কাজের মাধ্যমে সাড়া দেয়। বক্তাকে নিচে না রেখে সম্মানের সাথে আচরণ করা নিশ্চিত করার জন্য কিছু নিয়ম অনুসরণ করা প্রয়োজন।

এইগুলি অন্তর্ভুক্ত:

- ✓ আপনার প্রতিক্রিয়া অকপট, খোলা এবং সৎ হওয়া
- ✓ শ্রদ্ধার সাথে নিজের মতামত জাহির করা
- ✓ অন্যান্য ব্যক্তিদের সাথে ভালো উপায়ে আচরণ করা, যারা নিজেকে যেভাবে ব্যবহার করতে চায়

উদাহরণ

স্পষ্টতার জন্য জিজ্ঞাসা - “আমি বুঝতে পারছি যে আমরা আমাদের কিছু স্বাস্থ্য পরিকল্পনার সুবিধা সম্পর্কে পরিষ্কার করে বোঝাতে পারিনি। আপনি কি আমাদের আপনার সন্দেহ জিজ্ঞাসা করে আমাদের সাহায্য করতে পারেন?”

বক্তার সঠিক শব্দের ব্যাখ্যা করা - "তাহলে, আপনি বলছেন যে 'আমাদের স্বাস্থ্য পরিকল্পনাগুলি যথেষ্ট আকর্ষণীয় নয়' - আমি কি আপনাকে সঠিকভাবে বোঝাতে পেরেছি?"

নিজে নিজে করো ৪

নিচের কোনটি সক্রিয় শ্রবণযোগ্য উপাদান নয়?

- I. ভাল মনোযোগ দেওয়া
- II. অত্যন্ত বিচারমূলক হওয়া
- III. সহানুভূতিশীল শ্রবণ
- IV. যথাযথভাবে সাড়া দিতে হবে

E. নৈতিক আচরণ

সাম্প্রতিক বছরগুলিতে, অনুপযুক্ত আচরণের অনেকগুলি প্রতিবেদন রয়েছে এবং ব্যবসায় নৈতিক আচরণের কারণে আস্থার বিশ্বাসঘাতকতা নিয়ে গুরুতর উদ্বেগ উত্থাপিত হয়েছে।

এটি দায়বদ্ধতা, কর্পোরেট গভর্ন্যান্স, এবং বীমার ক্ষেত্রে গ্রাহকদের সাথে ন্যায্য আচরণ করার মত ধারণা সম্পর্কে আলোচনার দিকে পরিচালিত করেছে, যা ব্যবসায় "নৈতিকতার" অংশ।

কারো স্বার্থের প্রতি লক্ষ্য রাখা ভুল নয়। কিন্তু অন্যের স্বার্থে তা করা অন্যায্য। অনৈতিক আচরণ দেখা দেয় যখন অন্যদের জন্য কোন উদ্বেগ থাকে না এবং নিজের জন্য উচ্চ উদ্বেগ থাকে।

বীমা একটি আস্থায়োগ্য ব্যবসা। বিশ্বাস ভঙ্গ করা প্রতারণার সমান। যখন সম্ভাব্যদের ভুল তথ্য দেওয়া হয় যা তাদের বীমা কিনতে প্রলুব্ধ করে বা প্রদত্ত বীমা যদি সম্ভাবনার নির্দিষ্ট চাহিদা পূরণ না করে, তখন জিনিসগুলি ভুল হয়ে যায়।

আইআরডিএআই দ্বারা বিভিন্ন প্রবিধানে বানান নীতির কোড নৈতিক আচরণের দিকে নির্দেশিত। শুধু কোড জানা যথেষ্ট নয়। বীমাকারী এবং তাদের প্রতিনিধিদের জন্য যেটা বেশি গুরুত্বপূর্ণ তা হল সম্ভাব্য পলিসিধারীর স্বার্থকে সর্বদা প্রাথমিক হিসাবে রাখা।

বৈশিষ্ট্য: নৈতিক আচরণের কিছু বৈশিষ্ট্য হল:

- a) ক্লায়েন্টের সর্বোত্তম স্বার্থকে নিজের প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষ সুবিধা করে রাখা
- b) ক্লায়েন্টের বিষয়গুলির সাথে সম্পর্কিত সমস্ত ব্যবসায়িক এবং ব্যক্তিগত তথ্যকে কঠোরতম আস্থা রাখা এবং বিশেষাধিকার হিসাবে বিবেচনা করা
- c) ক্লায়েন্টদের সচেতন সিদ্ধান্ত নিতে সক্ষম করার জন্য সমস্ত তথ্যের সম্পূর্ণ এবং পর্যাপ্ত প্রকাশ করা

নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে নৈতিকতার সাথে আপস করার যেসব সম্ভাবনা থাকতে পারে:

- দুটি প্ল্যানের মধ্যে একটি বেছে নিতে হবে, একটি অন্যটির চেয়ে অনেক কম প্রিমিয়াম বা কমিশন দেয়
- একটি বিদ্যমান পলিসি বন্ধ করে একটি নতুন পলিসি গ্রহণের সুপারিশ করার প্রলোভন দেওয়া।
- এমন পরিস্থিতিতে সচেতন হওয়া যে, যদি বীমাকারীর কাছে জানা থাকে, তাহলে ক্লায়েন্ট বা দাবির সুবিধাভোগীদের স্বার্থের প্রতি বিরূপ প্রভাব ফেলতে পারে।

নিজে নিজে করো ৫

নিচের কোনটি নৈতিক আচরণের বৈশিষ্ট্য নয়?

- ক্লায়েন্টদের একটি অভিজ্ঞ সিদ্ধান্ত নিতে সক্ষম করার জন্য পর্যাপ্ত জ্ঞান প্রকাশ করা
- ক্লায়েন্টের ব্যবসা এবং ব্যক্তিগত তথ্যের গোপনীয়তা বজায় রাখা
- ক্লায়েন্টের স্বার্থের চেয়ে নিজের স্বার্থকে এগিয়ে রাখা
- ক্লায়েন্টের স্বার্থকে নিজের স্বার্থের আগে রাখা

সারসংক্ষেপ

- অন্যান্য পণ্যের তুলনায় বীমার ক্ষেত্রে গ্রাহক পরিষেবা এবং সম্পর্কের ভূমিকা অনেক বেশি গুরুত্বপূর্ণ।
- পরিষেবার মানের পাঁচটি প্রধান সূচকের মধ্যে রয়েছে নির্ভরযোগ্যতা, প্রতিক্রিয়াশীলতা, নিশ্চয়তা, সহানুভূতি এবং বাস্তবতা।
- গ্রাহকের জীবনকালের মূল্যকে অর্থনৈতিক সুবিধার সমষ্টি হিসাবে সংজ্ঞায়িত করা যেতে পারে যা দীর্ঘ সময় ধরে একজন গ্রাহকের সাথে একটি ভাল সম্পর্ক গড়ে তোলা থেকে প্রাপ্ত হতে পারে।
- গ্রাহক সেবার ক্ষেত্রে বীমা এজেন্টের ভূমিকা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।
- সক্রিয় শ্রবণে মনোযোগ দেওয়া, প্রতিক্রিয়া প্রদান এবং যথাযথভাবে প্রতিক্রিয়া জানানো।
- নৈতিক আচরণের মধ্যে গ্রাহকের স্বার্থকে নিজের থেকে বেশি গুরুত্ব দেওয়া।

মূল শর্তাবলী

- সেবার গুণমান
- সহানুভূতি
- শারীরিক ভাষা
- সক্রিয় শ্রবণ
- নৈতিক আচরণ

নিজে নিজে করোর উত্তর

উত্তর ১ - সঠিক বিকল্প হল III

উত্তর ২- সঠিক বিকল্প হল III

উত্তর ৩- সঠিক বিকল্প হল IV

উত্তর ৪- সঠিক বিকল্প হল II

উত্তর ৫- সঠিক বিকল্প হল III

অধ্যায় C-09

অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা

অধ্যায় পরিচিতি

বীমা শিল্প মূলত একটি পরিষেবা শিল্প যেখানে গ্রাহকের প্রত্যাশা ক্রমাগত বাড়ানো হচ্ছে। সেবার মান নিয়ে অসন্তোষ রয়েছে। ক্রমাগত পণ্য উদ্ভাবন এবং আধুনিক প্রযুক্তির সাহায্যে গ্রাহক পরিষেবার স্তরে উল্লেখযোগ্য উন্নতি হওয়া সত্ত্বেও, শিল্প গ্রাহক অসন্তোষ এবং দুর্বল চিত্রের পরিপ্রেক্ষিতে খারাপভাবে ক্ষতিগ্রস্ত হচ্ছে। পরিস্থিতির উন্নতির জন্য সরকার ও নিয়ন্ত্রক সংস্থা বেশ কিছু উদ্যোগ নিয়েছে।

আইআরডিএআই রেগুলেশনস অন প্রোটেকশন অফ পলিসিহোল্ডারস ইন্টারেস্ট ২০১৭ নির্দেশ করে যে পলিসিহোল্ডারদের স্বার্থ সুরক্ষার জন্য প্রত্যেক বীমাকারীর নিজস্ব বোর্ড অনুমোদিত নীতি থাকতে হবে যার অন্তর্ভুক্ত থাকবে

- i. প্রদত্ত বিভিন্ন পরিষেবার জন্য পরিবর্তন সময় সহ পরিষেবা পরামিতি।
- ii. অভিযোগের দ্রুত নিষ্পত্তির পদ্ধতি।

শিক্ষণীয় ফলাফল

- A. অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা
- B. সমন্বিত অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (আইজিএমএস)
- C. ভোক্তা আদালত
- D. ভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি সংস্থা
- E. বীমা ন্যায্যপাল
- F. তথ্যের অধিকার

A. অভিযোগ নিষ্পত্তি

গ্রাহকের অভিযোগ থাকলে উচ্চ অগ্রাধিকারমূলক ব্যবস্থা নেওয়ার সময়। মনে রাখবেন যে অভিযোগের ক্ষেত্রে, পরিষেবা ব্যর্থতার কারণে গ্রাহক ক্ষুব্ধ হন। এটি গল্পের একটি অংশ মাত্র।

অনেক সময়, গ্রাহকরা পরিস্থিতি ভুলভাবে বুঝতে পেরে বিরক্ত হন। সমস্ত পরিষেবা ব্যর্থতা দুই ধরনের অনুভূতি সৃষ্টি করে:

1. একটি অনুভূতি যে বীমাকারী ন্যায্য নয় (প্রতারণিত হওয়ার অনুভূতি)
2. আত্মা-অহংকার আঘাতের অনুভূতি (ছোট মনে করে দেখা হচ্ছে)

গ্রাহকরা মূল্যবান বোধ করতে চান এবং এই পরিস্থিতিতে মানুষের স্পর্শ গুরুত্বপূর্ণ। একজন পেশাদার বীমা উপদেষ্টা হিসাবে প্রথমত, এজেন্ট এমন অভিযোগের পরিস্থিতি ঘটতে দেবে না। তিনি কোম্পানির যথাযথ কর্মকর্তার কাছে বিষয়টি তুলে ধরবেন।

গ্রাহক সম্পর্কের ক্ষেত্রে একটি অভিযোগ একটি গুরুত্বপূর্ণ "সত্যের মুহূর্ত"। যদি এজেন্ট/কোম্পানী অবস্থান স্পষ্ট করার জন্য পরিস্থিতি ব্যবহার করতে পারে, পরিস্থিতি আসলে গ্রাহকের আনুগত্য উন্নত করতে পারে।

মনে রাখবেন, একজন এজেন্টের মতো ক্লায়েন্টের সমস্যার মালিকানা কোম্পানিতে অন্য কারো নেই।

অভিযোগ/অভিযোগ আমাদেরকে দেখানোর সুযোগ দেয় যে আমরা গ্রাহকের স্বার্থের প্রতি কতটা যত্নশীল। তারা আসলে সেই স্তম্ভ যার উপর একজন বীমা এজেন্ট সদৃশ্য এবং ব্যবসা গড়ে তোলে। **ওয়ার্ড অফ মাউথ পাবলিসিটি (ভাল/খারাপ) বিক্রি এবং সার্ভিসিংয়ে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে।**

প্রতিটি পলিসি নথির শেষে অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি বিশদভাবে উল্লেখ করা হয়েছে। এটি গ্রাহকদের নোটিশে আনা উচিত। প্রবিধান অনুযায়ী, পলিসি ধারকের যেকোনো অভিযোগ প্রথমে বীমাকারীর অভিযোগ সেলে উল্লেখ করা উচিত। এটি সন্তোষজনকভাবে সমাধান না হলে, অভিযোগকারী সমন্বিত অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের মাধ্যমে নিয়ন্ত্রকের কাছে যেতে পারে।

B. সমন্বিত অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সিস্টেম (আইজিএমএস)

প্রতিটি বীমাকারীর নিজস্ব অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা রয়েছে। বীমা কোম্পানীর সমস্ত অপারেটিং/নিয়ন্ত্রণ/কর্পোরেট অফিসে অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার আছে। একজন পলিসি হোল্ডার যেকোনো অভিযোগের জন্য সরাসরি তাদের কাছে যেতে পারেন।

আইআরডিএআই একটি ইন্টিগ্রেটেড গ্রিভেন্স ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (আইজিএমএস) চালু করেছে যা একটি অনলাইন ভোক্তা অভিযোগ নিবন্ধন ব্যবস্থা হিসাবে কাজ করে। আইআরডিএআই আইজিএমএস-এর সাথে একত্রিত সিস্টেমে বিমাকারীদের সমস্ত অভিযোগ নিবন্ধন করতে হবে। আইআরডিএআই কে আইজিএমএস শিল্পে অভিযোগের প্রতিকার নিরীক্ষণ করতে সাহায্য করে এবং বীমা অভিযোগের তথ্যের কেন্দ্রীয় ভান্ডার হিসাবেও কাজ করে।

পলিসিধারীরা যে কোনো অভিযোগের জন্য প্রথমে সংশ্লিষ্ট বীমাকারীর কাছে যেতে পারেন। যদি তিনি বীমাকারীর কাছ থেকে কোনো প্রতিক্রিয়া না পান বা প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়া তার সন্তুষ্টির জন্য না হয়, তাহলে তিনি আইজিএমএস-এর অধীনে নিয়ন্ত্রকের কাছে যেতে পারেন। অভিযোগ নিবন্ধন প্রক্রিয়ার দুটি ধাপ - (i) পলিসির বিবরণে নিজেকে নিবন্ধন করা এবং (ii) একজনের অভিযোগ নিবন্ধন করা এবং অভিযোগের অবস্থা দেখা। তারপরে অভিযোগগুলি সংশ্লিষ্ট বীমা কোম্পানির কাছে পাঠানো হয় এবং আইআরডিএআই অভিযোগের নিষ্পত্তির সুবিধা করে দেয়।

আইজিএমএস অভিযোগ ট্র্যাক করে এবং তাদের প্রতিকারের জন্য সময় নেয়। অভিযোগগুলি নিম্নলিখিত ইউআরএল-এ নিবন্ধিত করা যেতে পারে: http://www.policyholder.gov.in/Integrated_Grievance_Management.aspx

C. ভোক্তাদের সুরক্ষা

ভোক্তা সুরক্ষা আইন ২০১৯: ১৯৮৬ সালে এই আইনটি "ভোক্তাদের স্বার্থের আরও ভাল সুরক্ষা প্রদানের জন্য এবং ভোক্তাদের বিরোধ নিষ্পত্তির জন্য ভোক্তা পরিষদ এবং অন্যান্য কর্তৃপক্ষ প্রতিষ্ঠার বিধান করার জন্য" পাস করা হয়েছিল। আইনটি ভোক্তা সুরক্ষা (সংশোধিত) আইন ২০০২ এবং পরবর্তীতে ২০১৯-এর দ্বারা সংশোধিত হয়েছিল। আইনে দেওয়া কিছু সংজ্ঞা নিম্নরূপ:

"**পরিষেবা**" মানে সম্ভাব্য ব্যবহারকারীদের জন্য উপলব্ধ যে কোনো বর্ণনার পরিষেবা এবং এতে ব্যাঙ্কিং, অর্থায়ন, বীমা, পরিবহন, প্রক্রিয়াকরণ, বৈদ্যুতিক বা অন্যান্য শক্তি সরবরাহ, বোর্ড বা বাসস্থান, আবাসন নির্মাণ, বিনোদন, ইত্যাদি। **বীমা একটি সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত।** যাইহোক, "পরিষেবা" বিনা মূল্যে বা ব্যক্তিগত পরিষেবার চুক্তির অধীনে কোনো পরিষেবাকে রেন্ডারিং-এর অন্তর্ভুক্ত করে না।

"**ভোক্তা**" মানে হল যে কোন ব্যক্তি

- ✓ একটি বিবেচনার জন্য পণ্য কেনা উচিত। এই ধরনের পণ্য যে কোনো ব্যবহারকারীর অন্তর্ভুক্ত। (এটি এমন একজন ব্যক্তিকে অন্তর্ভুক্ত করে না যিনি পুনরায় বিক্রয়ের জন্য বা কোন বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যে এই ধরনের পণ্যগুলি পেতে পারেন) অথবা
- ✓ একটি বিবেচনার জন্য নিয়োগ পরিষেবার জন্য পর্যাাপ্ত। এটি এই ধরনের সুবিধাভোগী পরিষেবার অন্তর্ভুক্ত। (এটি এমন কোনো ব্যক্তিকে অন্তর্ভুক্ত করে না যে কোনো বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যে এই ধরনের পরিষেবা গ্রহণ করে।)

"**ক্রটি**" অর্থ অসম্পূর্ণতা, গুণমান, প্রকৃতি এবং কার্য সম্পাদনের পদ্ধতিতে অপার্যাপ্ততা যা কোন আইন দ্বারা বা তার অধীনে বজায় রাখা প্রয়োজন বা চুক্তি অনুসারে বা অন্যথায় কোন ব্যক্তি দ্বারা সম্পাদন করার জন্য নেওয়া হয়েছে। এটি যে কোন সেবার সাথে সম্পর্কিত।

"**অভিযোগ**" মানে একজন অভিযোগকারীর দ্বারা লিখিতভাবে করা কোনো অভিযোগ:

- ✓ একটি অন্যথায় বাণিজ্য অনুশীলন বা সীমাবদ্ধ বাণিজ্যের অনুশীলন গৃহীত হয়েছে
- ✓ তার দ্বারা কেনা পণ্য এক বা একাধিক ক্রটি যুক্ত
- ✓ তার দ্বারা নিয়োগ করা বা নেওয়া পরিষেবাগুলি যে কোনও ক্ষেত্রেই ঘাটতি হয়েছে
- ✓ দাম নেওয়া মূল্য আইন দ্বারা নির্ধারিত বা প্যাকেজে প্রদর্শিত দাম-এর চেয়ে বেশি

- ✓ যে পণ্যগুলি ব্যবহার করার সময় জীবন ও নিরাপত্তার জন্য বিপজ্জনক হবে সেগুলি যে কোনও আইনের বিধান লঙ্ঘন করে জনসাধারণের কাছে বিক্রয়ের জন্য অফার করা হচ্ছে যাতে ব্যবসায়ীদের এই জাতীয় পণ্যগুলির বিস্ময়বস্তু, পদ্ধতি এবং ব্যবহারের প্রভাব সম্পর্কিত তথ্য প্রদর্শন করতে হয়।

"ভোক্তা বিরোধ" মানে এমন একটি বিরোধ সেখানে যার বিরুদ্ধে অভিযোগ করা হয়েছে, তিনি অভিযোগে থাকা অভিযোগগুলিকে অস্বীকার করেন এবং বিতর্ক করেন।

D. ভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি সংস্থা

ভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি সংস্থাগুলি জেলা, রাজ্য এবং জাতীয় স্তরে প্রতিষ্ঠিত।

i. জেলা ভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি কমিশন

- ✓ জেলা ভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি কমিশন (ডিস্ট্রিক্ট কমিশন)-এ অভিযোগ গ্রহণের এখতিয়ার রয়েছে, যেখানে পণ্য বা পরিসেবার সর্বচ্চ মূল্য ১ কোটি টাকা। জেলা কমিশনের দেওয়ানিতে আদালতের ক্ষমতা রয়েছে।

ii. রাজ্য ভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি কমিশন

- ✓ রাজ্য ভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি কমিশনের (স্টেট কমিশন) অভিযোগগুলি বিবেচনা করার মূল এখতিয়ার রয়েছে যেখানে পণ্য/পরিসেবার মূল্য এবং ক্ষতিপূরণ, যদি কোনও দাবি করা হয় সেই টাকা ১ কোটি টাকা থেকে ১০ কোটি টাকার মধ্যে।
- ✓ জেলা কমিশন থেকে আবেদন গ্রহণ করার জন্য এর তত্ত্বাবধানের এখতিয়ার রয়েছে।
- ✓ অন্যান্য ক্ষমতা ও কর্তৃত্ব জেলা কমিশনের মতই।

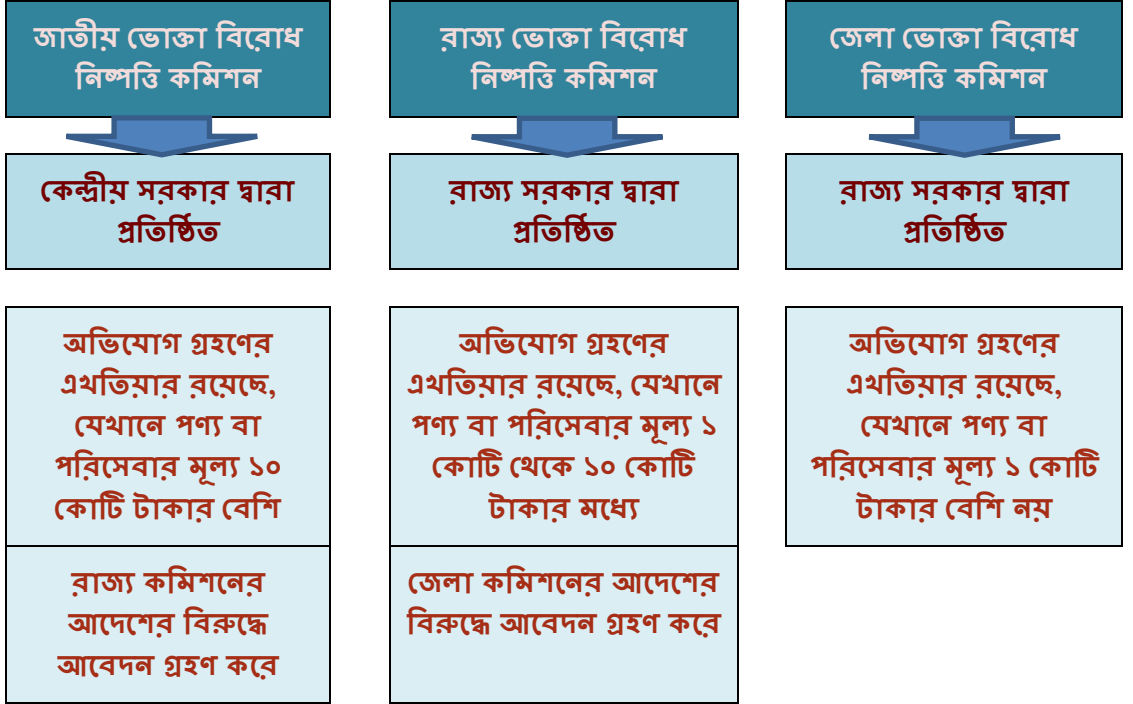
iii. জাতীয় ভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি কমিশন

- ✓ জাতীয় ভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি কমিশন (জাতীয় কমিশন) এই আইনের অধীনে প্রতিষ্ঠিত চূড়ান্ত কর্তৃপক্ষ।
- ✓ বিবাদের মনোরঞ্জনের জন্য এটির মূল এখতিয়ার রয়েছে, যেখানে পণ্য/পরিসেবা এবং ক্ষতিপূরণ দাবি করা হয়েছে ১০ কোটি টাকার বেশি।
- ✓ রাজ্য কমিশনের দেওয়া আদেশগুলি থেকে আবেদন শোনার জন্য এটির আবেদন পাশাপাশি তত্ত্বাবধানের এখতিয়ার রয়েছে।

একটি জেলা কমিশন, রাজ্য কমিশন বা জাতীয় কমিশনের দ্বারা প্রণীত প্রতিটি আদেশ একইভাবে প্রয়োগ করা হবে যেন এটি আদালতের একটি মামলার ফরমান তৈরি হয়। জাতীয় কমিশনের আদেশের বিরুদ্ধে আবেদন শুধুমাত্র সুপ্রিম কোর্টে করতে হবে।

চিত্র ১: ভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তির জন্য চ্যানেল





a) অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতি

উপরোক্ত তিনটি সংস্থায় অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতি খুবই সহজ। রাজ্য কমিশন বা জাতীয় কমিশনের সামনে অভিযোগ দায়ের বা আবেদন করার জন্য কোনও আবেদন মূল্য নেই। অভিযোগটি অভিযোগকারী নিজেই বা তার অনুমোদিত এজেন্ট দ্বারা দায়ের করা যেতে পারে। এটি ব্যক্তিগতভাবে দায়ের করা যেতে পারে বা এমনকি ডাক দ্বারা পাঠানো যেতে পারে। উল্লেখ্য যে, অভিযোগ দায়ের করার জন্য কোন উকিলের প্রয়োজন নেই।

b) ভোক্তা কমিশনের আদেশ

কমিশন সন্তুষ্ট হলে (a) যে পণ্য অভিযোগে উল্লেখিত আছে তাতে ত্রুটি রয়েছে বা (b) পরিষেবা সম্পর্কে অভিযোগ প্রমাণিত হয়; কমিশন নিম্নোক্ত যেকোনো একটি করার জন্য বিপরীত পক্ষকে নির্দেশ করে আদেশ জারি করতে পারে:

- অভিযোগকারীর কাছে মূল্য (বা বীমার ক্ষেত্রে প্রিমিয়াম) এবং/অথবা অভিযোগকারীর দ্বারা প্রদত্ত মূল্য ফেরত দিতে হবে
- বিপরীত পক্ষের অবহেলার কারণে ভোক্তাদের ক্ষতি বা আঘাতের জন্য ভোক্তাদের ক্ষতিপূরণ হিসাবে এই পরিমাণ অর্থ প্রদান করা হয়
- প্রশ্নযুক্ত পরিষেবাগুলির ত্রুটি বা ঘাটতিগুলি মেটানো হয়।
- অন্যায় বাণিজ্য অনুশীলন বা সীমাবদ্ধ বাণিজ্য অনুশীলন বন্ধ করা বা তাদের পুনরাবৃত্তি না করা
- অভিযোগকারীদের পর্যাপ্ত খরচ প্রদান করা।

c) অভিযোগের প্রকৃতি

বীমা ব্যবসা সম্পর্কিত তিনটি কমিশনের সাথে ভোক্তাদের বেশিরভাগ বিরোধগুলি নিম্নলিখিত বিভাগে পড়ে:

- i. দাবি নিষ্পত্তিতে বিলম্ব
- ii. দাবির নিষ্পত্তি না হওয়া
- iii. দাবি প্রত্যাখ্যান
- iv. ক্ষতির পরিমাণ বা সংখ্যা
- v. নীতির শর্তাবলী, পরিস্থিতি ইত্যাদি

E. বীমার ন্যায়প্রদানকারী

ইন্স্যুরেন্স রেগুলেটরি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি অ্যাক্ট, ১৯৯৯-এর ক্ষমতার অধীনে কেন্দ্রীয় সরকার ২৫শে এপ্রিল ২০১৭ তে সরকারী গেজেটে প্রকাশিত একটি বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে বীমা ন্যায়পালের বিধিমালা ২০১৭ তে তৈরি করেছে।

বীমা ন্যায়প্রদানকারী সংক্রান্ত নিয়মগুলি সমস্ত বীমাকারী এবং তাদের এজেন্ট এবং মধ্যস্থতাকারীদের জন্য প্রযোজ্য। সমস্ত ব্যক্তিগত বীমা, দলগত বীমা পলিসি, একমাত্র মালিকানা এবং ক্ষুদ্র উদ্যোগে জারি করা পলিসির অভিযোগের ক্ষেত্রে [এখানে ‘ব্যক্তিগত লাইন’ মানে কর্পোরেট সংস্থার কাছে বিক্রি করা বীমার বিপরীতে ব্যক্তিগত ক্ষমতায় তৈরি করে নেওয়া বীমা।] সংক্রান্ত অভিযোগগুলি (a) আইআরডিএআই দ্বারা নির্দিষ্ট সময়ের পরে দাবি নিষ্পত্তিতে বিলম্ব, (b) বীমাকারীর দাবির আংশিক বা সম্পূর্ণ প্রত্যাখ্যান, (c) বীমা পলিসির শর্তে প্রিমিয়াম প্রদত্ত বা প্রদেয় সম্পর্কের বিরোধ, (d) পলিসি নথিপত্র বা পলিসির চুক্তিতে যেকোন সময় পলিসির শর্তাবলীর ভুল উপস্থাপনা, (e) বীমা পলিসির আইনি নির্মাণ যা দাবিগুলিকে প্রভাবিত করে; এবং (f) পলিসি সার্ভিসিং, বীমাকারী, তাদের এজেন্ট এবং মধ্যস্থতাকারীদের বিরুদ্ধে সংশ্লিষ্ট অভিযোগ।

- a) জীবন বীমা পলিসি প্রদান, স্বাস্থ্য বীমা পলিসি সহ সাধারণ বীমা পলিসি যা প্রস্তুতকারীর দ্বারা জমা দেওয়া প্রস্তুত ফর্মের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ নয়।
- b) জীবন বীমা এবং স্বাস্থ্য বীমা সহ সাধারণ বীমাতে প্রিমিয়াম প্রাপ্তির পরে বীমা পলিসি জারি না করা এবং
- c) বীমা আইন ১৯৩৮ অনুযায়ী বিধান লঙ্ঘনের ফলে বা আইআরডিএআই দ্বারা সময়ে সময়ে জারি করা প্রবিধান, বিজ্ঞপ্তি, নির্দেশিকা বা নির্দেশাবলী বা পলিসি চুক্তির শর্তাবলীর লঙ্ঘনের ফলে অন্য যেকোন সমস্যাগুলির উল্লিখিত ধারা (a) থেকে (f) এর সাথে সম্পর্কিত।

এই নিয়মগুলির উদ্দেশ্য হল উপরে উল্লিখিত সমস্ত ধরনের অভিযোগগুলি নিরপেক্ষভাবে সমাধান করা।

ন্যায়পাল, বীমাকৃত এবং বীমাকারীর পারস্পরিক চুক্তির মাধ্যমে রেফারেন্সের শর্তাবলীর মধ্যে একজন মধ্যস্থতাকারী এবং পরামর্শদাতা হিসাবে কাজ করতে পারেন।

অভিযোগ গ্রহণ বা প্রত্যাখ্যান করা ন্যায়পালের সিদ্ধান্তই চূড়ান্ত বলে বিবেচিত।

a) ন্যায়পালের কাছে অভিযোগ

ন্যায়পালের কাছে করা যেকোনো অভিযোগ লিখিতভাবে হওয়া উচিত, এবং অবশ্যই বীমাকৃত বা তার আইনি উত্তরাধিকারী, মনোনীত ব্যক্তি বা নিয়োগকারীর দ্বারা স্বাক্ষরিত হতে হবে এবং একজন ন্যায়প্রদানকারীকে সম্বোধন করতে হবে যার এখতিয়ারের মধ্যে বীমাকারীর একটি শাখা/অফিস আছে। এতে অভিযোগের জন্ম দেওয়ার তথ্য, নথি দ্বারা সমর্থিত, অভিযোগকারীর ক্ষতির প্রকৃতি এবং পরিমাণ এবং ত্রাণ চাওয়া হয়।

ন্যায়পালের কাছে যে অভিযোগগুলি করা যায়:

- i. অভিযোগকারী বীমা কোম্পানির কাছে পূর্বে লিখিত ভাবে প্রতিনিষিদ্ধ করেছিলেন এবং:
 - ✓ বীমা কোম্পানি অভিযোগগুলি প্রত্যখ্যান করেছে বা
 - ✓ বীমাকারীর অভিযোগ পাওয়ার পর এক মাসের মধ্যে অভিযোগকারী কোনো উত্তর পাননি।
- ii. অভিযোগকারী বীমাকারীর দেওয়া উত্তরে সন্তুষ্ট নন
- iii. বীমা কোম্পানি কর্তৃক প্রত্যখ্যানের তারিখ থেকে এক বছরের মধ্যে অভিযোগ করা যায়
- iv. অভিযোগটি কোনো আদালত বা ভোক্তা কমিশনে বা সালিশে বিচারাধীন নয়
- v. দাবি করা খরচের মূল্য ৩০ লক্ষ টাকার বেশি নয়।

b) ন্যায়পালের সুপারিশ

ন্যায়পাল অভিযোগের অনুলিপি অভিযোগকারী এবং বীমা কোম্পানি উভয়কেই পাঠাবেন। অভিযোগ প্রাপ্তির এক মাসের মধ্যে ন্যায়প্রদানকারী তার সুপারিশ করবেন।

c) পুরস্কার

মধ্যস্থতার মাধ্যমে বিরোধ নিষ্পত্তি করা যেতে পারে। যদি এটি সম্ভব না হয়, তাহলে ন্যায়প্রদানকারী অভিযোগকারীর কাছ থেকে সমস্ত প্রয়োজনীয়তা প্রাপ্তির তারিখ থেকে ৩ মাসের মধ্যে এবং অভিযোগকারী এবং বীমাকারীকে পুরস্কারের একটি অনুলিপি পাঠানোর তারিখ থেকে ৩ মাসের মধ্যে বীমাকৃতকে একটি পুরস্কার প্রদান করবেন যা তিনি ন্যায্য বলে মনে করেন।

বীমাকারী পুরস্কার প্রাপ্তির ৩০ দিনের মধ্যে পুরস্কারটি মেনে নেবেন এবং ন্যায়পালের কাছে ঘনিষ্ঠভাবে সম্মতি জানাবেন। ন্যায়পালের পুরস্কার বীমাকারীর উপর বাধ্যতামূলক হবে।

F. তথ্যের অধিকার

বীমাতে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য নির্দিষ্ট নিয়ম ও প্রবিধান ছাড়াও, দেশে প্রত্যেকের জন্য কিছু সাধারণ আইন রয়েছে। তথ্যের অধিকার (আরটিআই) আইন ২০০৫ সরকার কর্তৃক প্রণীত। ভারতের একটি গুরুত্বপূর্ণ আইন যা ভারতের নাগরিকদের সরকারী কর্তৃপক্ষের কাছে উপলব্ধ তথ্যের উপলব্ধি দেয় যা এই সংস্থাপ্রতি স্বচ্ছতা এবং দায়িত্ব প্রচার করে। আইনটি তথ্যের জন্য অনুরোধগুলি মোকাবেলা করার জন্য একজন চিফ পাবলিক ইনফরমেশন অফিসার (সিপিআইও) নিয়োগের বিধান করে। আইআরডিএআই উল্লিখিত আইনের বিধান অনুসারে জনসাধারণের সদস্যদের

তথ্য প্রদান করতে বাধ্য। এজেন্টদের সচেতন হওয়া উচিত যে আরটিআই আইন অনুসারে আইআরডিএআই এবং বীমা কোম্পানিগুলিকে গ্রাহকদের এবং অন্যদের কাছে কিছু তথ্য প্রকাশ করতে হতে পারে; এছাড়াও তাদের কাজ, নথি, রেকর্ড, নথি/রেকর্ডের প্রত্যয়িত কপি এবং ইলেকট্রনিক আকারে সংরক্ষিত তথ্য পরিদর্শন করার অনুমতি দেয়। যাইহোক, কিছু নির্দিষ্ট শ্রেণীবিভাগের তথ্য আছে যেগুলো প্রকাশ থেকে মুক্ত।

নিজে নিজে করো ১

এর অভিযোগগুলি বিবেচনা করার এখতিয়ার রয়েছে, যেখানে পণ্য বা পরিসেবার মূল্য এবং দাবি করা ক্ষতিপূরণ ২০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত।

- I. জেলা কমিশন
- II. রাজ্য কমিশন
- III. জেলা পরিষদ
- IV. জাতীয় কমিশন

সারসংক্ষেপ

- আইআরডিএআই একটি ইন্টিগ্রেটেড গ্রিভেন্স ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (আইজিএমএস) চালু করেছে যা বীমা অভিযোগের তথ্যের একটি কেন্দ্রীয় ভান্ডার হিসাবে কাজ করে এবং শিল্পে অভিযোগের প্রতিকার নিরীক্ষণের একটি হাতিয়ার হিসাবে কাজ করে।
- ভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি সংস্থা প্রতিটি জেলা এবং রাজ্যে এবং জাতীয় স্তরে প্রতিষ্ঠিত হয়।
- বীমা ব্যবসা যতদূর সংশ্লিষ্ট, ভোক্তাদের বিরোধের অধিকাংশই দাবির নিষ্পত্তিতে বিলম্ব, দাবির নিষ্পত্তি না হওয়া, দাবি প্রত্যাখ্যান, ক্ষতির পরিমাণ এবং পলিসির শর্তাবলী ইত্যাদি বিভাগের মধ্যে পরে।
- ন্যায়পাল, বীমাকৃত এবং বীমাকারীর পারস্পরিক চুক্তির মাধ্যমে রেফারেন্সের শর্তাবলীর মধ্যে একজন মধ্যস্থতাকারী এবং পরামর্শদাতা হিসাবে কাজ করতে পারেন।
- যদি মধ্যস্থতার মাধ্যমে বিরোধ নিষ্পত্তি করা না হয়, তাহলে ন্যায়প্রদানকারী বীমা গ্রহীতাকে পুরস্কার প্রদান করবেন যা তিনি ন্যায় বলে মনে করেন এবং বীমাকৃতের ক্ষতি পূরণের জন্য যা প্রয়োজন তার চেয়ে বেশি নয়।

মূল শর্তাবলী

1. ইন্টিগ্রেটেড গ্রিভেন্স ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (আইজিএমএস)
2. ভোক্তা সুরক্ষা আইন ২০১৯
3. জেলা কমিশন
4. রাজ্য কমিশন

5. জাতীয় কমিশন
 6. বীমার ন্যায়পাল
-

নিজে নিজে কবোর উত্তর

উত্তর ১- সঠিক উত্তর হল ।

অধ্যায় C-10

কর্পোরেট এজেন্টদের জন্য নিয়ন্ত্রক দিকগুলি

অধ্যায় পরিচিতি

এই অধ্যায়ে আমরা কর্পোরেট এজেন্টদের নিয়ন্ত্রক ভবিষ্যৎ নিয়ে আলোচনা করবো ।

শিক্ষণীয় ফলাফল

কর্পোরেট এজেন্টদের জন্য লিখিত আইন

১লা এপ্রিল ২০১৬ থেকে আইআরডিএআই আইন (কর্পোরেট এজেন্টদের রেজিস্ট্রেশন)-২০১৫ কার্যকর হয়েছে।

এর আগে আইআরডিএআই (কর্পোরেট এজেন্টদের লাইসেন্সিং) আইন-২০০২ কর্পোরেট এজেন্সি লাইসেন্সিং ইত্যাদি নিয়ে কাজ করত ।

কর্পোরেট এজেন্ট

আইআরডিএআই (কর্পোরেট এজেন্টের রেজিস্ট্রেশন) আইন-২০১৫, এই আইনগুলি তে কর্পোরেট এজেন্ট দ্বারা নিয়মের পরিধি এবং প্রয়োজনীয়তা, রেজিস্ট্রেশন, বিতরণ পণ্যের জন্য বীমাকারীদের যথাযথ ব্যবস্থা, পারিশ্রমিক, আচরণবিধি, ইত্যাদি সম্পর্কিত বিষয়গুলি নিয়ে কাজ করে।

নিম্নলিখিত সংজ্ঞাগুলি প্রাসঙ্গিক ।

1. সংজ্ঞা:

- (a) " আইন " মানে সময়ে সময়ে সংশোধিত বীমা আইন, ১৯৩৮ (১৯৩৮-এর ৪)
- (b) " আবেদনকারী " মানে -
- (i) কোম্পানি আইন-২০১৩ (২০১৩ সালের ১৮) বা এর কোনো আইন বা পূর্ববর্তী কোনো কোম্পানি আইনের অধীনে গঠিত একটি কোম্পানি দ্বারা বলবৎ ছিল ; অথবা
 - (ii) সীমিত দায়বদ্ধতার অংশীদারিত্ব দ্বারা গঠিত এবং সীমিত দায়বদ্ধতার অংশীদারি আইন ২০০৮-এর অধীনে রেজিস্ট্রেশন সম্পন্ন হয়; অথবা
 - (iii) সমবায় সমিতির রেজিস্ট্রেশনের জন্য সমবায় সমিতি আইন-১৯১২ বা যেকোনো আইনের অধীনে রেজিস্ট্রেশন করা একটি সমবায় সমিতি, অথবা
 - (iv) এই আইনের ধারা ২ এর (৪এ) তে সংজ্ঞায়িত একটি ব্যাঙ্কিং কোম্পানি ; অথবা
 - (v) ব্যাঙ্কিং কোম্পানি আইন-১৯৪৯ (১৯৪৯ সালের ১০) এর ধারা ৫ এর উপ-ধারা (১) এর ধারা (ডিএ) এর অধীনে সংজ্ঞায়িত হয়েছে একটি সংশ্লিষ্ট নতুন ব্যাঙ্ক ; অথবা
 - (vi) আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাংক আইন-১৯৭৬ (১৯৭৬ সালের ২১) এর ধারা ৩-এর অধীনে প্রতিষ্ঠিত একটি আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাঙ্ক : অথবা
 - (vii) সমবায় সমিতি আইন-১৯১২ এর অধীনে একটি বেসরকারি সংস্থা বা একটি ক্ষুদ্র ঋণ প্রদানকারী সংস্থা বা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়াতে রেজিস্ট্রেশন করা একটি নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থা; অথবা
 - (viii) কর্পোরেট এজেন্ট হিসাবে কাজ করার জন্য কর্তৃপক্ষ দ্বারা স্বীকৃত অন্য যে কোন ব্যক্তি।
- (c) "অনুমোদিত প্রতিষ্ঠান" মানে মুম্বাই-এর ভারতীয় বীমা প্রতিষ্ঠান সহ সময়ে সময়ে কর্তৃপক্ষ দ্বারা অনুমোদিত শিক্ষা এবং/অথবা প্রশিক্ষণে নিয়োজিত কোনো প্রতিষ্ঠান, বিশেষ করে বীমা বিক্রয়, পরিষেবা এবং বিপণনের জন্য প্রতিষ্ঠান ।
- (d) "অনুমোদিত যাচাইকারী ব্যক্তি " মানে টেলিফোনে অনুরোধ বা বিক্রয়ের উদ্দেশ্যে একটি টেলিমার্কেটার দ্বারা নিযুক্ত একজন ব্যক্তি এবং এই নির্দিষ্ট ব্যক্তির জন্য আইনের ৭(৩)-এর অধীনে উল্লেখিত প্রয়োজনীয়তাগুলি পূরণ করতে হবে;

- (e) "কর্তৃপক্ষ" মানে বীমা নিয়ন্ত্রক ও উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ আইন-১৯৯৯ (১৯৯৯-এর ৪১) এর ধারা ৩ অনুযায়ী প্রতিষ্ঠিত ভারতের বীমা নিয়ন্ত্রক ও উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ ।
- (f) "কর্পোরেট এজেন্ট" মানে উপরোক্ত ধারা (বি)-তে উল্লিখিত যেকোন আবেদনকারীর কাছে জীবন, সাধারণ এবং স্বাস্থ্যের যেকোনও নির্দিষ্ট শ্রেণীতে বীমা-ব্যবসার অনুরোধ ও পরিষেবার জন্য এই আইনের অধীনে কর্তৃপক্ষ দ্বারা জারি করা রেজিস্ট্রেশনের একটি বৈধ শংসাপত্র আছে।
- (g) "কর্পোরেট এজেন্ট (জীবন)" মানে এমন একটি কর্পোরেট এজেন্ট, যার কাছে এই আইনের উল্লেখ করা জীবন বীমাকারীদের জন্য বীমা-ব্যবসার জন্য অনুরোধ করা এবং পরিষেবা প্রদানের জন্য রেজিস্ট্রেশনের বৈধ শংসাপত্র আছে ;
- (h) "কর্পোরেট এজেন্ট (সাধারণ)" মানে এমন একটি কর্পোরেট এজেন্ট যার কাছে এই আইনের উল্লেখ করা সাধারণ বীমাকারীদের জন্য বীমা-ব্যবসার জন্য অনুরোধ করা এবং পরিষেবা প্রদানের জন্য রেজিস্ট্রেশনের বৈধ শংসাপত্র আছে ;
- (i) "কর্পোরেট এজেন্ট (স্বাস্থ্য)" মানে এমন একটি কর্পোরেট এজেন্ট যার কাছে এই আইনের উল্লেখ করা স্বাস্থ্য বীমাকারীদের জন্য বীমা-ব্যবসার জন্য অনুরোধ করা এবং পরিষেবা প্রদানের জন্য এইভাবে কাজ করার জন্য রেজিস্ট্রেশনের একটি বৈধ শংসাপত্র আছে ;
- (j) "কর্পোরেট এজেন্ট (সংযুক্ত)" মানে এমন একটি কর্পোরেট এজেন্ট যার কাছে জীবন বীমাকারী, সাধারণ বীমাকারী এবং স্বাস্থ্য বীমাকারীদের জন্য বীমা ব্যবসার অনুরোধ এবং সংগ্রহের জন্য বা যেকোন দুটি বা তিনটির একসাথে উল্লিখিত ধারা (এফ) অনুযায়ী কাজ করার জন্য রেজিস্ট্রেশনের একটি বৈধ শংসাপত্র আছে ;
- (k) এই আইনগুলির উদ্দেশ্যের জন্য "পরীক্ষা সংস্থা" হল ভারতীয় বীমা প্রতিষ্ঠান, মুম্বাই বা কর্পোরেট এজেন্টদের প্রধান অফিসার এবং নির্দিষ্ট ব্যক্তিদের জন্য সার্টিফিকেশন পরীক্ষা পরিচালনার জন্য কর্তৃপক্ষ দ্বারা অনুমোদিত এবং বিজ্ঞাপিত অন্য কোনও সংস্থা ।
- (l) "ফিট অ্যান্ড প্রপার" হল একজন আবেদনকারীকে তার প্রধান কর্মকর্তা, পরিচালক বা অংশীদার বা কর্পোরেট এজেন্ট হিসাবে কাজ করার জন্য অন্য কোন কর্মচারী সহ রেজিস্ট্রেশনের উপযুক্ত নির্ধারণের মানদণ্ড।
- (m) কর্পোরেট এজেন্টের প্রধান কর্মকর্তা" মানে একজন পরিচালক বা অংশীদার বা এটি দ্বারা মনোনীত কোন কর্মকর্তা বা কর্মচারী, এবং কর্তৃপক্ষ দ্বারা অনুমোদিত, কর্পোরেট এজেন্টের কার্যক্রম তত্ত্বাবধানের জন্য একচেটিয়া ভাবে নিযুক্ত এবং যার প্রয়োজনীয় যোগ্যতা এবং ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ রয়েছে এবং এই আইনের অধীনে প্রয়োজনীয় পরীক্ষায় উত্তীর্ণ হতে হয়।
- (n) "রেজিস্ট্রেশন" মানে এই নিয়মের অধীনে জারি করা কর্পোরেট এজেন্ট হিসাবে কাজ করার জন্য রেজিস্ট্রেশনের একটি শংসাপত্র।
- (o) "নিয়ম" হল ভারতীয় বীমা নিয়ন্ত্রক ও উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ (কর্পোরেট এজেন্টের রেজিস্ট্রেশন) আইন-২০১৫ ।

- (p) "নির্দিষ্ট ব্যক্তি"-র অর্থ হল একটি কর্পোরেট এজেন্টের একজন কর্মচারী যিনি একটি কর্পোরেট এজেন্টের পক্ষে বীমা-ব্যবসার জন্য আবেদন ও সংগ্রহের জন্য দায়ী এবং এই আইনে উল্লেখিত যোগ্যতা, প্রশিক্ষণ এবং পরীক্ষায় উত্তীর্ণ হওয়ার প্রয়োজনীয়তা পূরণ করেন ;
- (q) "টেলিমার্কেটার" মানে হল টেলিকম বাণিজ্যিক যোগাযোগ-এ গ্রাহকের পছন্দসই আইন ২০১০-এর অধ্যায় III এর অধীনে ভারতীয় টেলিকম নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ দ্বারা রেজিস্ট্রেশনের একটি সত্তা যাতে বাণিজ্যিক যোগাযোগ-এ ব্যবসা পরিচালনা করা যায় এবং কর্তৃপক্ষ দ্বারা জারি করা একটি শংসাপত্র বাবহার করা হয় ;
- (r) এই নিয়মগুলিতে এমন শব্দ এবং অভিব্যক্তিগুলি ব্যবহৃত এবং সংজ্ঞায়িত হয়নি কিন্তু সময়ে সময়ে সংশোধন করে আইনে সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে, বীমা নিয়ন্ত্রক ও উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ আইন-১৯৯৯ বা এর অধীনে গঠিত যে কোনো নিয়ম/নির্দেশিকাতে যথাক্রমে সেই আইন / প্রবিধান / নির্দেশিকাগুলিতে নির্ধারিত অর্থ সংজ্ঞায়িত থাকবে ।

2. এই আইনের সুযোগ এবং প্রাসঙ্গিকতা :

- (1) এই আইনগুলির নিম্নরূপ রেজিস্ট্রেশনের শংসাপত্রের বৈধতার সময় জীবন , সাধারণ এবং স্বাস্থ্য বীমাকারীদের বীমা-ব্যবসার জন্য অনুরোধ, সংগ্রহ এবং পরিষেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে কর্পোরেট এজেন্টদের রেজিস্ট্রেশনকে কভার করবে।
- (a) একজন কর্পোরেট এজেন্ট (জীবন) সর্বোচ্চ তিনজন জীবন বীমাকারীর সাথে তাদের বীমা পণ্য চাওয়া, সংগ্রহ এবং পরিষেবা করার ব্যবস্থা করতে পারেন।
- (b) একজন কর্পোরেট এজেন্টের (সাধারণ) সর্বোচ্চ তিনজন সাধারণ বীমাকারীর সাথে তাদের বীমা পণ্য চাওয়া, সংগ্রহ এবং পরিষেবা করার ব্যবস্থা করতে পারেন । এছাড়াও, কর্পোরেট এজেন্ট (সাধারণ) সাধারণ বীমা পণ্যগুলির খুচরোর ক্ষেত্রে অনুরোধ, সংগ্রহ ও পরিষেবা প্রদান করবে এবং এই ধরনের বীমাকারীদের বাণিজ্যিক ক্ষেত্রে সমস্ত বীমার জন্য প্রতিটি ঝুঁকিতে ৫ কোটি টাকার বেশি বারাদ্দ নয়।
- (c) একটি কর্পোরেট এজেন্ট (স্বাস্থ্য) সর্বোচ্চ তিনজন স্বাস্থ্য বীমাকারীর সাথে তাদের বীমা পণ্যের অনুরোধ, সংগ্রহ এবং পরিষেবা দেওয়ার ব্যবস্থা করতে পারেন ।
- (d) কর্পোরেট এজেন্ট (সংযুক্ত) ক্ষেত্রে ধারা (এ) থেকে (সি) তে উল্লেখিত শর্তগুলি প্রযোজ্য হবে।
- (e) বীমা কোম্পানীর সাথে ব্যবস্থার যে কোন পরিবর্তন শুধুমাত্র কর্তৃপক্ষের পূর্বের অনুমোদন এবং বিদ্যমান পলিসি হোল্ডারদের পরিষেবা প্রদানের জন্য উপযুক্ত ব্যবস্থা করা হবে।

3. আবেদনপত্রের বিবেচনা -

- 1) কর্তৃপক্ষ রেজিস্ট্রেশন অনুদানের আবেদনপত্রের বিবেচনা করার সময় কর্পোরেট এজেন্টের কার্যক্রম পরিচালনার জন্য প্রাসঙ্গিক সমগ্র বিষয় সম্পর্কে পর্যালোচনা করবে।

- 2) উপরোক্ত পূর্বধারণা ছাড়াই কর্তৃপক্ষ বিশেষভাবে নিম্নলিখিতগুলি বিবেচনা করবে, যেমন:-
- আবেদনকারী আইনের ধারা ৪২ ডি-এর উপ-ধারা (৫) এর অধীনে নির্দিষ্ট কোনো অযোগ্যতার কারণে কষ্টভোগ করছেন কি না ;
 - আবেদনকারীর প্রয়োজনীয় পরিকাঠামো আছে কি না যেমন উপযুক্ত অফিসের জায়গা, সরঞ্জাম এবং তাদের ক্রিয়াকলাপগুলি কার্যকরভাবে পরিচালনা করার জন্য প্রশিক্ষিত লোকবল ;
 - আবেদনকারীর সাথে প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে যুক্ত কোনো ব্যক্তি অতীতে কর্তৃপক্ষ দ্বারা লাইসেন্স/রেজিস্ট্রেশন প্রদান প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে কি না ।
 - আবেদনকারীর প্রধান কর্মকর্তা স্নাতক কিনা এবং কর্তৃপক্ষ দ্বারা অনুমোদিত একটি সিলেবাস অনুযায়ী অনুমোদিত পরীক্ষা সংস্থা দ্বারা পরিচালিত প্রতিষ্ঠান থেকে কমপক্ষে ৫০ ঘণ্টার তাত্ত্বিক ও ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ পেয়েছেন এবং উল্লেখিত প্রশিক্ষণের মেয়াদ শেষে একটি পরীক্ষায় উত্তীর্ণ হয়েছেন কিনা।
এ ক্ষেত্রে আবেদনকারীর প্রধান কর্মকর্তা ভারতের বীমা ইনস্টিটিউট, মুম্বাইয়ের একজন অ্যাসোসিয়েট/ফেলো; অথবা সিআইআই, লন্ডনের অ্যাসোসিয়েট/ফেলো; অথবা ভারতীয় অ্যাকচুয়ারিজ ইনস্টিটিউটের অ্যাসোসিয়েট/ফেলো; অথবা হায়দ্রাবাদের বীমা এবং ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা প্রতিষ্ঠান থেকে তাত্ত্বিক এবং ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ হবে ২৫ ঘণ্টা সহ যেকোনো স্নাতকোত্তর যোগ্যতা রয়েছে,
 - প্রধান কর্মকর্তার আধিকারিক এবং আবেদনকারীর অন্যান্য কর্মচারীরা গত ৩ বছরে এই আইনের তালিকা III এ উল্লেখিত আচরণবিধি লঙ্ঘন করেছে কিনা;
 - আবেদনকারী যদি আবেদনকারীর প্রধান ব্যবসা বীমা ছাড়া অন্য হয় তবে কর্পোরেট এজেন্ট হিসাবে তার কার্যক্রম এবং অন্যান্য কার্যক্রমের মধ্যে আর্থিক বিষয়ে বাহর-দৈর্ঘ্যের সম্পর্ক বজায় রাখে।
 - প্রধান কর্মকর্তা /পরিচালক/অংশীদার/নির্দিষ্ট ব্যক্তির এই আইনের সংযোজন-1 এর উপযুক্ত এবং সঠিক বিবৃতির উপর ভিত্তি করে কিনা ; এবং
 - কর্তৃপক্ষের অভিমত পোষণ রেজিস্ট্রেশনের অনুদান পলিসি হোল্ডারদের স্বার্থে ব্যবহৃত হবে ।
- 3) আবেদনকারীর নির্দিষ্ট ব্যক্তিদের নিম্নলিখিত প্রয়োজনীয়তাগুলি পূরণ করতে হবে -
- একটি স্বীকৃত বোর্ড/প্রতিষ্ঠান থেকে ন্যূনতম দ্বাদশ শ্রেণী বা সমমানের পরীক্ষায় উত্তীর্ণ হতে হবে:
 - (i) নির্দিষ্ট ব্যক্তিকে একটি অনুমোদিত প্রতিষ্ঠান থেকে জীবন, সাধারণ, স্বাস্থ্যের নির্দিষ্ট ক্যাটাগরির জন্য কমপক্ষে ৫০ ঘণ্টার প্রশিক্ষণ নিতে হবে, যার জন্য রেজিস্ট্রেশন চাওয়া হয়েছে এবং পরীক্ষা সংস্থা দ্বারা পরিচালিত পরীক্ষায় উত্তীর্ণ হতে হবে;

(ii) কর্পোরেট এজেন্ট (সংযুক্ত)-এর নির্দিষ্ট ব্যক্তিকে একটি অনুমোদিত প্রতিষ্ঠান থেকে ৭৫ ঘন্টার প্রশিক্ষণের মধ্যে থাকতে হবে এবং পরীক্ষা সংস্থা দ্বারা পরিচালিত পরীক্ষায় উত্তীর্ণ হতে হবে;

- c. কর্পোরেট এজেন্টের দ্বারা বীমা ব্যবসার আবেদন এবং সংগ্রহের জন্য নিযুক্ত নির্দিষ্ট ব্যক্তিদের এই আইনে উল্লেখিত কর্তৃপক্ষ দ্বারা জারি করা বৈধ শংসাপত্র থাকতে হবে।

কর্পোরেট এজেন্টের বৈধ রেজিস্ট্রেশনের শংসাপত্রটি ইস্যু করার তারিখ থেকে ৩ বছরের জন্য বৈধ হবে ;

নির্দিষ্ট ব্যক্তি কর্পোরেট এজেন্টের প্রধান কর্মকর্তার মাধ্যমে শংসাপত্র জারি করার জন্য এই নিয়মগুলির সংযোজন-৩ অনুযায়ী কর্তৃপক্ষের কাছে আবেদন করবেন।

- d. একটি কর্পোরেট এজেন্টের একজন নির্দিষ্ট ব্যক্তি অন্য কোন কর্পোরেট এজেন্টের কাছে যেতে চান, তবে বর্তমান কর্পোরেট এজেন্ট দ্বারা জারি করা একটি অনাপত্তি শংসাপত্র সহ নতুন কর্পোরেট এজেন্টের মাধ্যমে কর্তৃপক্ষের কাছে আবেদন করার মাধ্যমে তা করতে হবে। যে ক্ষেত্রে, বর্তমান কর্পোরেট এজেন্ট ৩০ দিনের মধ্যে একটি অনাপত্তি শংসাপত্র জারি না করে, এটি বিবেচনা করা হবে যে উল্লিখিত কর্পোরেট এজেন্ট তার সুইচ ওভারে কোনো আপত্তি নেই। কর্পোরেট এজেন্টের কাছ থেকে অনুরোধ প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষ, কর্পোরেট এজেন্টের নাম পরিবর্তন করে একটি সংশোধিত শংসাপত্র জারি করে যা সুইচ ওভারের ইঙ্গিত দেয়।

4. **রেজিস্ট্রেশনের নবায়ন** - 1. এই নিয়ম অনুসারে, একটি কর্পোরেট এজেন্ট রেজিস্ট্রেশনের মেয়াদ শেষ হওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে ও রেজিস্ট্রেশন পুনঃনবীকরণের জন্য কর্তৃপক্ষের কাছে প্রয়োজনীয় ফি সহ ফর্ম এ-তে একটি আবেদন করতে পারে।

যদি আবেদনটি সেই সময়ের পরে কর্তৃপক্ষের কাছে পৌঁছায় তবে বর্তমান রেজিস্ট্রেশনের প্রকৃত মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে তা প্রদান করা, প্রয়োজ্য কর সহ ১০০ টাকা অতিরিক্ত ফি কর্তৃপক্ষকে জমা দিতে হবে।

আরও শর্ত থাকে যে, কর্তৃপক্ষ আবেদনকারীর দ্বারা লিখিতভাবে প্রস্তাবিত পর্যাপ্ত কারণের জন্য পূর্ববর্তী বিধান দ্বারা কভার না হওয়ার জন্য, রেজিস্ট্রেশনের মেয়াদ শেষ হওয়ার তারিখের পরে প্রয়োজ্য কর সহ ৭৫০ টাকা অতিরিক্ত ফি প্রদান করে নবায়নের জন্য একটি আবেদন গ্রহণ করতে পারে।

বিঃদ্রঃ : একটি কর্পোরেট এজেন্টকে রেজিস্ট্রেশনের মেয়াদ শেষ হওয়ার ৯০ দিন আগে নিবন্ধন পুনঃনবীকরণের জন্য আবেদন জমা দেওয়ার অনুমতি দেওয়া হয়।

(২) প্রধান কর্মকর্তা এবং নির্দিষ্ট ব্যক্তিদের রেজিস্ট্রেশন পুনঃনবীকরণ চাওয়ার আগে, একটি অনুমোদিত প্রতিষ্ঠান দ্বারা প্রদান করা স্থানীয় এবং প্রাকটিক্যাল ট্রেইনিং কমপক্ষে ২৫ ঘন্টা সম্পন্ন করতে হবে।

(4) কর্তৃপক্ষ আবেদনকারীর রেজিস্ট্রেশন পুনঃনবীকরণের জন্য উল্লিখিত সমস্ত শর্ত পূরণ করে সন্তুষ্ট হওয়ার পরে, ফর্ম সি-তে রেজিস্ট্রেশনটি ৩ বছরের জন্য নবায়ন করবে এবং আবেদনকারীকে সেই তথ্য প্রদান করবে।

5. এই পদ্ধতির যেখানে রেজিস্ট্রেশন মঞ্জুর করা হয় না- -

(1) যেখানে এই আইনের ৪-এর অধীনে একটি রেজিস্ট্রেশন মঞ্জুর করার জন্য বা নিয়ম ১১-এর অধীনে এটির পুনঃনবীকরণের জন্য একটি আবেদন, নিয়ম ৭-এ নির্ধারিত শর্তগুলি পূরণ করে না, সেখানে কর্তৃপক্ষ রেজিস্ট্রেশনের শংসাপত্র মঞ্জুর বা নবায়ন করতে অস্বীকার করতে পারেন।

আবেদন খারিজ হওয়ার আগে আবেদনকারীকে শুনানির একটি যুক্তিযুক্ত সুযোগ দিতে হবে।

(2) রেজিস্ট্রেশনের শংসাপত্র মঞ্জুর বা নবায়ন করতে অস্বীকৃতির বিষয়টি কর্তৃপক্ষ দ্বারা প্রত্যাখ্যানের ৩০ দিনের মধ্যে আবেদনকারীকে জানিয়ে দেওয়া হবে যে কারণে আবেদনটি প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে।

(3) এটি দ্বারা কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তের দ্বারা সংক্ষুব্ধ যেকোন আবেদনকারী সিকিউরিটিজ আপিল ট্রাইব্যুনাল-এ আপিল করতে পারেন, যে তারিখ থেকে উপরোক্ত উপ-নিয়ম (২) এর অধীনে কর্তৃপক্ষ দ্বারা প্রদত্ত আদেশের একটি অনুলিপি প্রাপ্তির তারিখ থেকে ৪৫ দিনের মধ্যে।

6. রেজিস্ট্রেশন মঞ্জুর করতে প্রত্যাখ্যানের প্রভাব - একজন আবেদনকারী, যার নিয়ম 4-এর অধীনে রেজিস্ট্রেশন মঞ্জুর করার জন্য বা নিয়ম ১১-এর অধীনে এটির পুনঃনবীকরণের আবেদন কর্তৃপক্ষ দ্বারা প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে, নিয়ম ১২(২) এর অধীনে যোগাযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে কর্পোরেট এজেন্ট হিসাবে কাজ করা বন্ধ হয়ে যাবে।

তবে, তিনি তার ইতিমধ্যেই সম্পাদিত চুক্তির ক্ষেত্রে পরিষেবা প্রদানের জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন।

এই ধরনের পরিষেবা সেই বিদ্যমান চুক্তির মেয়াদ শেষ হওয়া পর্যন্ত চলতে থাকবে, যেগুলি ইতিমধ্যে বন্ধ হয়ে গেছে বা ছয় মাসের মেয়াদ রয়েছে, যে সময়ের মধ্যে তারা সংশ্লিষ্ট বীমাকারীর সাথে সব রকম উপযুক্ত ব্যবস্থা করবে।

7. কর্পোরেট এজেন্টকে রেজিস্ট্রেশন প্রদানের শর্তাবলী :

নিয়ম ৯-এর অধীনে প্রদত্ত রেজিস্ট্রেশন বা নিয়ম ১১-এর অধীনে প্রদত্ত পুনঃনবীকরণ নিম্নলিখিত শর্তাবলী মেনে চলতে হবে :-

(i) এই নিয়মের অধীনে রেজিস্ট্রেশন কর্পোরেট এজেন্টকে শুধুমাত্র উপরিউক্ত নিয়ম (৩)-এ উল্লেখিত বীমা ব্যবসার জন্য অনুরোধ ও পরিষেবা প্রদানের অনুমতি দেওয়া হবে ;

- (ii) কর্পোরেট এজেন্ট বীমা নিয়ন্ত্রক ও উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ আইন-১৯৯৯ এবং কর্তৃপক্ষ দ্বারা সময়ে সময়ে জারি করা নিয়ম, নির্দেশিকা এবং অন্য যে কোনো নির্দেশাবলীর বিধানগুলি মেনে চলবে ;
- (iii) কর্পোরেট এজেন্ট কর্তৃপক্ষ দ্বারা এই ধরনের অভিযোগ প্রাপ্তির ১৪ দিনের মধ্যে তার গ্রাহকদের অভিযোগের প্রতিকারের জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবে এবং কর্তৃপক্ষকে এই ধরনের গ্রাহকদের কাছ থেকে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা, প্রকৃতি এবং অন্যান্য বিবরণ সম্পর্কে বিভিন্ন পদ্ধতিতে অবহিত করবে যা নির্দিষ্ট করা যেতে পারে ;
- (iv) কর্পোরেট এজেন্ট তাদের নিয়োগকৃত এবং নির্দিষ্ট ব্যক্তির সংখ্যার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ যুক্তিসঙ্গত সংখ্যক বীমা পলিসি করার জন্য অনুরোধ করবে এবং সংগ্রহ করবে.
- (v) কর্পোরেট এজেন্ট কর্তৃপক্ষের দ্বারা নির্দিষ্ট করা বিভিন্ন রেকর্ডগুলি বজায় রাখবে যা পলিসি-ভিত্তিক এবং নির্দিষ্ট ব্যক্তি-ভিত্তিক বিশদ বিবরণ গ্রহণ করবে যেখানে কর্পোরেট এজেন্টের দ্বারা চাওয়া প্রতিটি পলিসি নির্দিষ্ট ব্যক্তির কাছে ট্যাগ করা হয়, সেই পণ্যগুলি ছাড়া যা সহজে বিক্রি হয় এবং বিশেষভাবে কর্তৃপক্ষ দ্বারা অনুমোদিত কর্পোরেট এজেন্ট এমন সিস্টেম স্থাপন করবে যা কর্তৃপক্ষের দ্বারা এই ধরনের রেকর্ড এবং বিবরণে নিয়মিত পরিচালনার অনুমতি দেয় ।
- (vi) কর্পোরেট এজেন্ট কোনো অবস্থাতেই বীমা পণ্যের জন্য বহু-স্তরের মার্কেটিং করবে না;
- (vii) কর্পোরেট এজেন্ট তার পরিচালক, প্রধান কর্মকর্তা এবং নির্দিষ্ট ব্যক্তিদের জন্য প্রযোজ্য আচরণবিধি নিশ্চিতভাবে মেনে চলবে;
- (viii) কর্পোরেট এজেন্ট তাদের কর্পোরেট এজেন্সি ব্যবসার জন্য পৃথক অ্যাকাউন্টের বইগুলি বজায় রাখবে যেমনটি নিয়ম ৩১-এ উল্লেখ করা আছে;

8. ফি প্রদান এবং এর ব্যর্থতার পরিণতি -

- 1) প্রতিটি কর্পোরেট এজেন্টকে রেজিস্ট্রেশন এবং নবায়নের আবেদনের সময় ১০,০০০ টাকা অ-ফেরতযোগ্য আবেদন ফি, এবং প্রযোজ্য কর দিতে হবে। আবেদন ফি ছাড়া কোন আবেদন প্রক্রিয়া সম্ভব নয় ।
- 2) কর্তৃপক্ষের কাছ থেকে রেজিস্ট্রেশন মঞ্জুর করার জন্য বার্তা প্রাপ্তির পরে, আবেদনকারীকে এই ধরনের যোগাযোগ প্রাপ্তির ১৫ দিনের মধ্যে প্রযোজ্য কর সহ ২৫,০০০ টাকা দিতে হবে। ফি প্রাপ্তির পরে এবং রেজিস্ট্রেশন মঞ্জুর করার শর্তাবলীর সন্তোষজনক সম্মতির পরে, কর্তৃপক্ষকে যে বিভাগের জন্য একটি আবেদন করা হয়েছে তার অধীনে একটি কর্পোরেট এজেন্ট হিসাবে কাজ করার জন্য নিবন্ধন মঞ্জুর করবে ।
- 3) পুনঃনবীকরণের জন্য আবেদন করতে ইচ্ছুক একজন কর্পোরেট এজেন্টকে নির্ধারিত পদ্ধতিতে নবায়নের জন্য আবেদন করতে হবে এবং তার সাথে ২৫,০০০ টাকা এবং প্রযোজ্য করও জমা দিতে হবে।

9. পারিশ্রমিক -

একটি কর্পোরেট এজেন্টকে পারিশ্রমিক প্রদান বা পারিশ্রমিক প্রাপ্তি সময়ে সময়ে কর্তৃপক্ষের পক্ষ থেকে বিজ্ঞাপন নিয়ম দ্বারা নিয়ন্ত্রিত হবে।

10. সুবিধাগুলির মতবিবোধ -

বীমা ব্যবসার অনুরোধ এবং সংগ্রহ করার সময় কর্পোরেট এজেন্টকে নিম্নলিখিতগুলি মেনে চলতে হবে:

(i) কর্পোরেট এজেন্ট ব্যবসার ক্ষেত্রে একাধিক বীমাকারীর সাথে চুক্তি করে, সম্ভাব্য গ্রাহকের কাছে বীমাকারীদের তালিকা প্রকাশ করে, যাদের সাথে তারা পণ্য বিতরণের ব্যবস্থা করে এবং সেই পণ্যের বিষয় বিবরণ সরবরাহ করে। এছাড়াও, সম্ভাবনা তৈরির দ্বারা জিজ্ঞাসা করা হলে প্রদত্ত বীমা পণ্যের ক্ষেত্রে কমিশনের স্কেল প্রকাশ করা হয়;

(ii) যেখানে বীমা একটি প্রধান ব্যবসায়িক পণ্যের সাথে একটি আনুষঙ্গিক পণ্য হিসাবে বিক্রি করা হয়, তাই সেখানে কর্পোরেট এজেন্ট বা তার শেয়ারহোল্ডার বা তার সহযোগীরা প্রধান ব্যবসায়িক পণ্যের ক্রেতাকে বাধ্যতামূলকভাবে বীমা পণ্য কিনতে বাধ্য করতে পারবেন না।

কর্পোরেট এজেন্টের প্রিন্সিপাল অফিসার এবং সিএফও (বা তার সমতুল্য) অর্ধ-বর্ষ পরিকল্পনার ভিত্তিতে কর্তৃপক্ষের কাছে তালিকা VIII-এ প্রদত্ত বিন্যাসের একটি শংসাপত্র জমা করবেন, এটি প্রত্যয়ন করে যে কোনও সম্ভাবনার কাছে কোনও বীমা পণ্য জোর করে বিক্রি করা হয়নি।

11. কর্তৃপক্ষের কাছে প্রকাশ -

(1) কর্পোরেট এজেন্ট হতে ইচ্ছুক একজন আবেদনকারী আবেদন জমা দেবার সময় কর্তৃপক্ষের কাছে আবেদন বিবেচনার জন্য প্রাসঙ্গিক সমস্ত বস্তুগত তথ্য নিজে থেকেই প্রকাশ করতে হবে। তার আবেদনের বিবেচনার জন্য প্রদত্ত তথ্যে কোনো রকম পরিবর্তনের ক্ষেত্রে, আবেদন জমা দেওয়ার পরে বা আবেদনের প্রক্রিয়াকরণের সময় এই ধরনের পরিবর্তন কর্তৃপক্ষের বিবেচনার জন্য আবেদনকারীকে স্বেচ্ছায় কর্তৃপক্ষের কাছে প্রকাশ করতে হবে।

(2) এই একইভাবে, একটি কর্পোরেট এজেন্ট কর্তৃপক্ষের কাছে স্বেচ্ছায় প্রকাশ করতে পারে যে বস্তুগত তথ্যের কোনো পরিবর্তনের ভিত্তিতে তাদের একটি রেজিস্ট্রেশন করা হয়েছিল, একটি উচিত সময়ের মধ্যে কিন্তু পরিবর্তনের ৩০ দিনের পরে নয়।

(3) একটি কর্পোরেট একটি উচিত সময়ের মধ্যে অন্যান্য নিয়ন্ত্রক বা সরকারী সংস্থার দ্বারা তাদের বিরুদ্ধে শুরু করা কর্তৃপক্ষের কার্যবিবরণী প্রকাশ করবে কিন্তু এই ধরনের ফ্রিয়াকলাপ শুরু হওয়ার ৩০ দিনের পরে নয়। এই ধরনের অন্যান্য সংস্থার দ্বারা জারি করা কোন পদক্ষেপ বা নির্দেশও উপরের নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কর্তৃপক্ষের কাছে প্রকাশ করতে হবে।

- (4) কর্পোরেট এজেন্ট কর্তৃপক্ষের কাছে তার অফিসের বিষদ বিবরণ প্রকাশ করবে এবং কর্তৃপক্ষ কর্তৃক জারি করা তাদের শংসাপত্র নম্বর সহ নির্দিষ্ট ব্যক্তিদের বিবরণ থাকবে যেখানে তারা বীমা পণ্য বিতরণের জন্য প্রস্তুত জানাবে। কিন্তু, কর্পোরেট এজেন্ট দ্বারা অফিস খোলা বা বন্ধ করার বিষয়ে কর্তৃপক্ষকে অবহিত করতে হবে।
- (5) উপরে বর্ণিত শর্তগুলি মেনে চলতে ব্যর্থ হলে নিয়ন্ত্রক ক্রিয়াকলাপ যেমন রেজিস্ট্রেশন স্থগিত বা বাতিল, আর্থিক জরিমানা আরোপ বা অন্য কোনও পদক্ষেপ নিতে বাধ্য হবে।

12. পণ্য বিতরণের জন্য বীমাকারীদের সাথে কর্মসূচী

- ⌋) এই আইনের অধীনে নিবন্ধিত কর্পোরেট এজেন্টদের পণ্য বিতরণের জন্য বীমাকারীদের সাথে ব্যবস্থা করতে হবে। এই ব্যবস্থাগুলি শুরুর ৩০ দিনের মধ্যে কর্তৃপক্ষের কাছে প্রকাশ করতে হবে। এই ধরনের কর্মসূচীর জন্য ন্যূনতম সময়কাল হবে এক বছর ;
- ⌋) এই ধরনের কর্মসূচীর সময়, কোনও কর্পোরেট এজেন্ট প্রতিশ্রুতি দেবে না বা কোনও বীমাকারী কর্পোরেট এজেন্টকে কোনও বিশেষ বীমাকারীর পণ্য বিতরণ করতে বাধ্য করতে পারবে না;
- ⌋) পলিসি হোল্ডারদের প্রতি কর্পোরেট এজেন্টদের কর্তব্য ও দায়িত্ব অন্তর্ভুক্ত করার ব্যবস্থা থাকতে হবে, বীমাকারী এবং কর্পোরেট এজেন্টদের কর্তব্য ও দায়িত্ব কর্মসূচী বন্ধ করার জন্য শর্তাবলী;
- ⌋) পলিসি হোল্ডারদের স্বার্থের বিরুদ্ধে কোন রকম কর্মসূচী গঠিত হবে না;
- ⌋) যদি কোনও কর্পোরেট এজেন্ট কোনও বীমাকারীর সাথে কর্মসূচী বন্ধ করতে চায়, তবে তারা বীমাকারী এবং কর্তৃপক্ষকে কারণ বা কর্মসূচী সমাপ্তি জানানোর পরে তা করতে পারে। এই ক্ষেত্রে, তারা নিশ্চিত করবে যে পলিসি চাওয়া এবং বীমাকারীর কাছে রাখা পলিসিগুলির মেয়াদ শেষ না হওয়া পর্যন্ত পরিষেবা দেওয়া হবে অথবা ছয় মাসের মেয়াদের জন্য, বা যেটি আগে হোক না কেন তারা সংশ্লিষ্ট বীমাকারীদের সাথে উপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করবে ;
- ⌋) যদি কোনও বীমাকারী কোনও কর্পোরেট এজেন্টের সাথে কর্মসূচীটি শেষ করতে চান তবে তারা কর্পোরেট এজেন্ট এবং কর্তৃপক্ষকে কর্মসূচীটি বন্ধ করার কারণগুলি জানানোর পরে সেটা করতে পারে।
- এই ক্ষেত্রে, সংশ্লিষ্ট বীমাকারী কর্পোরেট এজেন্ট দ্বারা সংগৃহীত পলিসিগুলির পরিষেবা প্রদানের দায়িত্ব গ্রহণ করবেন। এই সমস্ত ক্ষেত্রে, বীমাকারী পরিষেবা ব্যবস্থার পরিবর্তনগুলি সম্পর্কে সংশ্লিষ্ট পলিসিধারককে অবহিত করে থাকেন;
- ⌋) কোন বীমাকারী সরাসরি প্রধান কর্মকর্তা, নির্দিষ্ট ব্যক্তি এবং কর্পোরেট এজেন্টের কর্মচারীদের ইনসেন্টিভ (নগদ বা অ-নগদ) প্রদান করতে পারবে না;

13. পলিসি হোল্ডারদের সার্ভিসিং -

- 1) এই আইনের অধীনে রেজিস্ট্রেশন করা একটি কর্পোরেট এজেন্টের চুক্তির পুরো সময়কাল জুড়ে তার পলিসিধারকদের পরিষেবা দেওয়ার দায়িত্ব থাকে। পরিষেবা প্রদানের মধ্যে রয়েছে আইনের ধারা ৬৪ভিবি-এর অধীনে প্রয়োজনীয় প্রিমিয়াম প্রদানের সহায়তা করা, দাবির ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় সহায়তা এবং নির্দেশনা প্রদান করা।

14. টেলি-মার্কেটিং প্রক্রিয়ায় এবং কর্পোরেট এজেন্টের দূরত্ব বিপণন কার্যক্রম দ্বারা বীমা বিক্রয় -

- 1) একটি কর্পোরেট এজেন্ট যিনি টেলিমার্কেটারের পরিষেবাগুলিতে জড়িত থাকতে চান বা বীমা পণ্য বিতরণের উদ্দেশ্যে দূরবর্তী বিপণন কার্যক্রমে নিয়োজিত করতে চান তাকে তালিকা VII-এ দেওয়া নির্দেশাবলী অনুসরণ করতে হবে।
- 2) একটি কর্পোরেট এজেন্টকে একটি টেলিমার্কেটারের পরিষেবাগুলিতে জড়িত থাকার জন্য নিম্নলিখিত অতিরিক্ত শর্তগুলি মেনে চলতে হবে:
 - a. কর্পোরেট এজেন্ট দ্বারা নিযুক্ত টেলিমার্কেটার বিভিন্ন নির্দেশিকা এবং/অথবা ভারতীয় টেলিকম নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ দ্বারা জারি করা অন্য যে কোনও নির্দেশ মেনে চলতে হবে;
 - b. একটি কর্পোরেট এজেন্ট বীমা মধ্যস্থতার জন্য টেলিমার্কেটিং কার্যক্রম পরিচালনা করতে ইচ্ছুক, এই নিয়মগুলির ৪-এ কর্তৃপক্ষ দ্বারা নির্দিষ্ট ফর্মে কর্তৃপক্ষের পূর্বের অনুমোদন চাইতে হবে। কর্তৃপক্ষ এই একই সমস্যা যাচাইকরণের জন্যে টেলিমার্কেটারকে একটি শংসাপত্র দেয়;
 - c. এছাড়াও, কর্পোরেট এজেন্ট কর্তৃপক্ষের কাছে এই আইনে উল্লিখিত ৫-এর ফর্মে টেলিমার্কেটার দ্বারা নিযুক্ত/প্রস্তাবিত অনুমোদিত যাচাইকারীদের নাম ফাইল করে রাখতে হবে ;
 - d. কর্তৃপক্ষ একই সমস্যা যাচাইকরণের জন্য অনুমোদিত যাচাইকারীকে একটি শংসাপত্র দেয়।
 - e. যদি একজন অনুমোদিত যাচাইকারী অন্য টেলিমার্কেটারে যেতে চায় যারা বীমা মধ্যস্থতার সাথেও কাজ করে, তারা পূর্ববর্তী টেলিমার্কেটারের কাছ থেকে একটি অনাপত্তি শংসাপত্র পাবে এবং একটি নতুন শংসাপত্র জারি করার জন্য কর্তৃপক্ষের কাছে আবেদন জমা দেবে। যদি, বর্তমান টেলিমার্কেটার তার জন্য আবেদনের তারিখ থেকে ৩০ দিনের মধ্যে একটি অনাপত্তি শংসাপত্র ইস্যু না করে, তবে এটি বিবেচনা করা হবে যে টেলিমার্কেটারের তার কোন রকম পক্ষপরিবর্তনের আপত্তি নেই ;
 - f. প্রিন্সিপাল অফিসারের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট কর্পোরেট এজেন্ট দ্বারা অনুমোদিত যাচাইকারীদের অপসারণ বা সংযোজনের জন্য আবেদন করা হবে ;
 - g. যদি কর্পোরেট এজেন্ট টিআরএআই-এর সাথে টেলিমার্কেটার হিসাবে রেজিস্ট্রেশন করে, তবে কর্পোরেট এজেন্ট শুধুমাত্র সেই সমস্ত বীমাকারীদের জন্য টেলিমার্কেটার হিসাবে কাজ করবে যাদের সাথে তার বৈধ ব্যবস্থা আছে;
 - h. কোনো কর্পোরেট এজেন্ট বা তার টেলিমার্কেটার কোনো ব্যক্তিকে বহির্গামী কল করবে না যদি না সে এই বিষয়ে অনুসন্ধান করে একটি বীমা পলিসি কেনার আগ্রহ দেখায়। তারা এই

জাতীয় ব্যক্তিদের ডাটাবেস এবং কর্তৃপক্ষ দ্বারা অনুমোদিত যে কোনও ব্যক্তি দ্বারা যাচাই ও যাচাইয়ের জন্য করা তদন্তের তথ্য বজায় রাখবে।

- i. টেলিমার্কেটের সম্ভাব্য গ্রাহককে নিম্নলিখিত তথ্যগুলি প্রকাশ করবে -
- []) তার প্রতিনিধিত্বকারী কর্পোরেট এজেন্টের নাম ;
 - []) কর্পোরেট এজেন্টের রেজিস্ট্রেশন নম্বর;
 - []) টেলিমার্কেটার এবং/অথবা কর্পোরেট এজেন্টের যোগাযোগ নম্বর যদি গ্রাহক ফোন করতে চান বা টেলিফোন দ্বারা বিক্রয়ের তথ্য যাচাই করতে চান;
 - []) টেলিকল করা ব্যক্তির নাম এবং শনাক্তকরণ নম্বর (যাচাইকারী দ্বারা অনুমোদিত) ।
- j. একজন কর্পোরেট এজেন্ট টেলিমার্কেটারের সাথে একটি চুক্তি শুরু করবেন এবং চুক্তিটি তথ্যের উৎস, কর্তব্য এবং দায়িত্ব, অর্থপ্রদানের বিষয় বিবরণ, চুক্তির সময়কাল, আইন লঙ্ঘনের ক্ষেত্রে গৃহীত পদক্ষেপের মতো বিবরণ সরবরাহ করবে, নিয়ম, নির্দেশিকা, কর্তৃপক্ষ দ্বারা জারি করা নির্দেশাবলী, অনুমোদিত যাচাইকারীদের আচরণবিধি মেনে চলবে। চুক্তিগুলি কর্তৃপক্ষ বা কর্তৃপক্ষ দ্বারা অনুমোদিত যেকোন ব্যক্তির কাছে এবং প্রয়োজনে যাচাইয়ের জন্য উপলব্ধ করা হবে;
- k. প্রতিটি টেলিমার্কেটের এবং অনুমোদিত যাচাইকারী এই নিয়মগুলির তালিকা III-এ উল্লেখিত কর্পোরেট এজেন্টদের জন্য প্রযোজ্য আচরণবিধি মেনে চলবে।
- l. কর্তৃপক্ষের কাছে টেলিমার্কেটারের জায়গা বা অন্য যেকোন জায়গা পরিদর্শন করার ক্ষমতা থাকবে, যা কর্তৃপক্ষ রেকর্ড/নথিপত্র যাচাইয়ের জন্য প্রয়োজনীয় মনে করে এবং তার বিবেচনার ভিত্তিতে যেকোন নথি/রেকর্ড, টেলিমার্কেটারের যে কোনও কর্মচারীর বিবৃতি রেকর্ড করতে বা তার কপি তৈরি করতে পারেন ;
- m. টেলিমার্কেটারকে এই বিষয়ে সব সময় কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত অন্য কোনো শর্তাবলী মেনে চলতে হবে।
- 3) একজন টেলিমার্কেটের তিনজনের বেশি বীমাকারী বা বীমা সম্পর্কিত সত্তার সাথে জড়িত থাকতে পারবেন না

15. কর্পোরেট এজেন্টদের জন্য আচরণবিধি -

- 1) প্রতিটি কর্পোরেট এজেন্ট এই নিয়মের তালিকা III-এ উল্লেখিত আচরণবিধি মেনে চলবে,
- 2) আইনের ১০২ ধারা অনুযায়ী কর্পোরেট এজেন্ট সমস্ত কিছুর জন্য দায়ী থাকবে (এর প্রধান কর্মকর্তা, নির্দিষ্ট ব্যক্তি এবং অন্যান্য কর্মচারীদের কাজ এবং বর্জন সহ এই নিয়মের অধীনে নির্দিষ্ট আচরণবিধি লঙ্ঘনের জন্য জরিমানা ধারার বিধানের অধীনে ১ কোটি টাকা পর্যন্ত প্রসারিত হতে পারে।

16. রেকর্ড-এর রক্ষণাবেক্ষণ

একটি কর্পোরেট এজেন্ট ইলেকট্রনিক ফর্ম সহ নিম্নলিখিত রেকর্ডগুলি বজায় রাখবে এবং কর্তৃপক্ষের প্রয়োজন অনুসারে উপলব্ধ করে রাখবে -

- i. প্রাসঙ্গিক কর্তৃপক্ষের নির্দেশিকা এবং অর্থ-পাচার বিরোধী প্রতিরোধ আইনের অধীনে আপনার প্রয়োজনীয় গ্রাহকের (কেওয়াইসি) রেকর্ডগুলি সম্পর্কে জানুন ;
- ii. গ্রাহক দ্বারা যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত প্রস্তাব ফর্মের অনুলিপি এবং কর্পোরেট এজেন্টের নির্দিষ্ট ব্যক্তির দ্বারা স্বাক্ষরিত এসিআর সহ বীমাকারীর কাছে জমা দিতে হবে;
- iii. গ্রাহকদের তালিকা সম্বলিত একটি রেজিস্টার, পলিসির বিবরণ যেমন পলিসির ধরন, প্রিমিয়ামের পরিমাণ, পলিসি জারি করার তারিখ, চার্জ বা ফি ;
- iv. প্রাপ্ত অভিযোগের বিষয় বিবরণ সহ একটি রেজিস্টার থাকবে যার মধ্যে অভিযোগকারীর নাম, অভিযোগের প্রকৃতি, অনুরোধ করা পলিসির বিবরণ এবং তার উপর গৃহীত পদক্ষেপ অন্তর্ভুক্ত থাকবে ;
- v. একটি রেজিস্টার যাতে নাম, ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর, ছবি, চাকরি শুরুর তারিখ, চাকরি ছাড়ার তারিখ, সম্ভব হলে নির্দিষ্ট ব্যক্তিকে দেওয়া মাসিক পারিশ্রমিক থাকবে ;
- vi. কর্তৃপক্ষের সাথে চিঠিপত্রের কপি বিনিময় করা ;
- vii. সময়ে সময়ে কর্তৃপক্ষ দ্বারা নির্দিষ্ট অন্য যে কোন রেকর্ড ।

17. হিসাবের বই, রেকর্ড ইত্যাদির রক্ষণাবেক্ষণ -

- 1) একটি কর্পোরেট এজেন্ট যাদের একচেটিয়াভাবে বীমা মধ্যস্থতার উদ্দেশ্যে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে, তাদের প্রত্যেক আর্থিক বছরের জন্য নিম্নোক্ত হিসাব বই প্রস্তুত করবে -
 - (i) প্রতিটি অ্যাকাউন্টের হিসেবের শেষে একটি ব্যালেন্স শীট বা বিষয়গুলির একটি বিবৃতি;
 - (ii) সেই সময়ের সাপেক্ষে একটি লাভ এবং ক্ষতির হিসাব;
 - (iii) নগদ/তহবিল ধারার একটি বিবৃতি;
 - (iv) সময়ে সময়ে কর্তৃপক্ষের দ্বারা অতিরিক্ত প্রয়োজনীয় বিবৃতি ।

বিঃদ্রঃ.১: এই আইনে আর্থিক বছরটি হবে ১২ মাসের সময়কাল (বা তার কম যেখানে ১লা এপ্রিলের পরে একটি ব্যবসা শুরু হয়) বছরের এপ্রিলের প্রথম দিনে শুরু হয় এবং বছরের মার্চের ৩১ তম দিনে শেষ হয়, এর উপর ভিত্তি করে অ্যাকাউন্টগুলির রক্ষণাবেক্ষণ করা হয়।

বিঃদ্রঃ.২: তাদের আর্থিক বিবৃতিগুলির একটি তালিকা থাকবে বা বীমাকারী এবং বীমাকারীর গ্রুপ কোম্পানিগুলি থেকে বীমাকারী-ভিত্তিক সমস্ত আয়ের বিবরণ প্রদান করবে, কর্পোরেট এজেন্ট এবং গ্রুপ কোম্পানি এবং/অথবা কর্পোরেট এজেন্টের সহযোগীদের দ্বারা প্রাপ্ত অর্থপ্রদানের বিষয় বিবরণ যে কোনো বীমাকারীর কাছে জমা দেবে ।

- (a) উপ-নিয়ন্ত্রণ (১)-এ বর্ণিত নিরীক্ষিত আর্থিক বিবৃতির একটি অনুলিপি এবং তার উপর নিরীক্ষকের রিপোর্ট প্রতি বছর ৩০শে সেপ্টেম্বরের আগে কর্তৃপক্ষের কাছে জমা দিতে হবে এবং

নিরীক্ষকদের পর্যবেক্ষণ সহ, সম্ভব হলে ব্যবসা, অ্যাকাউন্টের অবস্থা, ইত্যাদি, এবং এইগুলি পর্যবেক্ষণের একটি উপযুক্ত ব্যাখ্যা কর্তৃপক্ষের কাছে জমা দেওয়া অ্যাকাউন্টগুলিতে সংযুক্তকরণ করা হবে।

- (b) নিরীক্ষকের প্রতিবেদনের তারিখ থেকে ৯০ দিনের মধ্যে নিরীক্ষকের প্রতিবেদনে উল্লিখিত যেকোন ঘাটতি সংশোধনের প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করে কর্তৃপক্ষকে সেই সম্পর্কে অবহিত করতে হবে।
 - (c) সমস্ত অ্যাকাউন্টের বই, স্টেটমেন্ট, ডকুমেন্ট ইত্যাদি, কর্পোরেট এজেন্টের হেড অফিসে বা এই অফিসের অন্যান্য শাখা অফিসে রক্ষণাবেক্ষণ করা হবে, কর্তৃপক্ষের এবং পরিদর্শনের জন্য অনুমোদিত যা কর্তৃপক্ষকে মনোনীত এবং অবহিত করা যেতে পারে এবং এই ধরনের অফিসারদের কাছে সমস্ত কাজকর্মের দিনে উপলব্ধ থাকবে।
 - (d) এই আইনে উল্লিখিত এবং কর্পোরেট এজেন্ট দ্বারা রক্ষণাবেক্ষণ করা সমস্ত বই, নথি, বিবৃতি, চুক্তির নোট ইত্যাদি সম্পর্কিত শেষ ন্যূনতম দশ বছরের জন্য রাখা হবে। যাইহোক, যেসব মামলার নথিগুলিতে দাবি জানানো হয় এবং আদালতের সিদ্ধান্তের জন্য নিষ্পত্তি মূলতুবি থাকে, সেই নথিগুলি আদালত দ্বারা মামলা নিষ্পত্তি না হওয়া পর্যন্ত বজায় রাখতে হয়।
- 2) কর্পোরেট এজেন্টদের ক্ষেত্রে যাদের প্রধান ব্যবসা বীমা মধ্যস্থতা ছাড়া অন্য, তারা বীমা মধ্যস্থতার জন্য প্রাপ্ত রাজস্ব এবং বীমাকারীদের কাছ থেকে অন্যান্য আয় গ্রহণ করে বিভিন্ন বিভাগ অনুসারে রিপোর্টিং করে তা বজায় রাখবে।
 - 3) প্রত্যেক বীমাকারী যারা কর্পোরেট এজেন্টের সেবা পাচ্ছেন এমন সমস্ত কর্পোরেট এজেন্টদের জন্য কর্তৃপক্ষের কাছে আলাদাভাবে একটি শংসাপত্র জমা করতে হবে যা সিইও এবং সিএফও দ্বারা স্বাক্ষরিত VIএ তালিকাভুক্ত। তালিকা VI-বি অনুযায়ী কর্পোরেট এজেন্টের প্রধান কর্মকর্তা এবং সিএফও (বা তার সমতুল্য)-র থেকে একটি অনুরূপ শংসাপত্রে বীমাকারীর কাছ থেকে প্রাপ্ত পারিশ্রমিক নির্দিষ্ট করে কর্তৃপক্ষের কাছে জমা করতে হবে।

আচরণ-বিধি

I. সাধারণ আচরণ-বিধি

1. প্রতিটি কর্পোরেট এজেন্ট পেশাদার আচরণের স্বীকৃত মান অনুসরণ করবে এবং পলিসি হোল্ডারদের স্বার্থে তাদের দায়িত্ব পালন করবে। যেগুলি করতে হবে -
 - a) সর্বদা অত্যন্ত ভাল বিশ্বাস এবং সততার সাথে গ্রাহকদের সাথে তার লেনদেন পরিচালনা করতে হবে ;
 - b) যত্ন এবং অধ্যবসায়ের সঙ্গে কাজ করতে হবে;
 - c) নিশ্চিত করতে হবে যে ক্লায়েন্ট কর্পোরেট এজেন্টের সাথে তার সম্পর্ক বুঝতে পারে এবং কার পক্ষে কর্পোরেট এজেন্ট কাজ করছে;
 - d) সম্ভাব্য গ্রাহকদের দ্বারা সরবরাহ করা সমস্ত তথ্য নিজেদের এবং বীমাকারীর কাছে সম্পূর্ণ গোপনীয় হিসাবে বিবেচনা করতে হবে যার কাছে ব্যবসায়ি প্রদান করা হচ্ছে;
 - e) তাদের জমা দেওয়া গোপনীয় নথির নিরাপত্তা বজায় রাখার জন্য যথাযথ পদক্ষেপ নিতে হবে ;
 - f) কোনো কোম্পানির কোনো পরিচালক বা কোনো ফার্মের কোনো অংশীদার বা প্রধান নির্বাহী বা কোনো প্রধান কর্মকর্তা বা কোনো নির্দিষ্ট ব্যক্তি অন্য কর্পোরেট এজেন্টের সাথে একই পদে অধিষ্ঠিত হতে পারবেন না ;

2. প্রত্যেকটি কর্পোরেট এজেন্টের করণীয়

- a) প্রধান কর্মকর্তা এবং প্রতিটি নির্দিষ্ট ব্যক্তির বাদ দেওয়া এবং কমিশনের সমস্ত কাজের জন্য দায়ী থাকবেন;
- b) নিশ্চিত করতে হবে যে প্রধান কর্মকর্তা এবং সমস্ত নির্দিষ্ট ব্যক্তি সঠিকভাবে প্রশিক্ষিত, দক্ষ এবং বিমা পণ্যের বিষয়ে বাজারজাত জ্ঞান অর্জন করেন;
- c) নিশ্চিত করতে হবে যে প্রিন্সিপ্যাল অফিসার এবং নির্দিষ্ট ব্যক্তি পলিসির সুবিধা এবং পলিসির অধীনে উপলব্ধ রিটার্ন সম্পর্কে কোনও ভুল বর্ণনা করবেন না;
- d) নিশ্চিত করুন যে কোন সম্ভাবনাতে একটি বীমা পণ্য কিনতে বাধ্য করা হয় না;
- e) বীমা পণ্যের বিষয়ে বীমাকৃতকে পর্যাপ্ত প্রাক-বিক্রয় এবং বিক্রয়োত্তর সম্পর্কে পরামর্শ দিতে হবে;
- f) একটি দাবির ঘটনাতে সমস্ত আনুষ্ঠানিকতা এবং ডকুমেন্টেশন সম্পূর্ণ করার জন্য একটি বীমাকৃতকে সমস্ত সম্ভাব্য সাহায্য এবং সহযোগিতা প্রদান করতে হবে;
- g) কর্পোরেট এজেন্ট ঝুঁকিটি আন্ডাররাইট করেন না বা বীমাকারী হিসাবে কাজ করে না এই সত্যটির যথাযথ প্রচার করতে হবে;

h) বীমাকারীদের সাথে চুক্তিটি এমন ভাবে শুরু করুন যাতে উভয়ের দায়িত্ব এবং কর্তব্য বজায় থাকে ।

II. আচরণ-বিধির প্রাক বিক্রয়

3. প্রত্যেক কর্পোরেট এজেন্ট বা প্রধান কর্মকর্তা বা একজন নির্দিষ্ট ব্যক্তিকেও নিম্নলিখিত আচরণবিধি অনুসরণ করতে হবে :

- i) প্রত্যেক কর্পোরেট এজেন্ট/প্রধান কর্মকর্তা/নির্দিষ্ট ব্যক্তির করণীয়,-
 - a) নিজেকে শনাক্ত করতে এবং চাহিদা অনুযায়ী সম্ভাব্যতার কাছে তার রেজিস্ট্রেশন /শংসাপত্র প্রকাশ করতে হবে;
 - b) বীমাকারীদের দ্বারা বিক্রয়ের জন্য প্রদত্ত বীমা পণ্য সম্পর্কে প্রয়োজনীয় তথ্য প্রচার করতে হবে যাদের সাথে তাদের এই ব্যবস্থা রয়েছে এবং একটি নির্দিষ্ট বীমা পরিকল্পনার সুপারিশ করার সময় সম্ভাবনার চাহিদাগুলি বিবেচনা করতে হবে ;
 - c) বিক্রয়ের জন্য দেওয়া বীমা পণ্যের ক্ষেত্রে কমিশনের স্কেল প্রকাশ করা, যদি সম্ভাবনা দ্বারা জিজ্ঞাসা করা হয়;
 - d) বিক্রয়ের জন্য দেওয়া বীমা পণ্যের জন্য বীমাকারী দ্বারা প্রিমিয়াম ধার্য নির্দেশ করা ;
 - e) বীমাকারীদের দ্বারা প্রস্তাবিত ফর্মের প্রয়োজনীয় তথ্যের প্রকৃতি ও বীমা চুক্তি ক্রয়ের ক্ষেত্রে বস্তুগত তথ্য প্রকাশের গুরুত্ব ব্যাখ্যা করা ;
 - f) বীমাকারীর কাছে জমা করা প্রতিটি প্রস্তাবের সাথে একটি গোপনীয় প্রতিবেদনের সম্ভাবনার কোনো প্রতিকূল আয়ের অসঙ্গতি, এবং যে কোনো বস্তুগত তথ্য যা বীমাকারীর দায়গ্রহন সিদ্ধান্তকে বিরূপভাবে প্রভাবিত করতে পারে তার গ্রহণযোগ্যতার ক্ষেত্রে প্রস্তাবের সম্ভাবনা সম্পর্কে সমস্ত যুক্তিসঙ্গত অনুসন্ধান করা হয়;
 - g) বীমাকারী দ্বারা প্রস্তাব গ্রহণ বা প্রত্যাখ্যান সম্পর্কে সম্ভাবনাকে অবিলম্বে উদ্বুদ্ধ করা ;
 - h) প্রস্তাবনা ফর্মটি জমা করার সময় প্রয়োজনীয় নথিগুলি এবং অন্যান্য নথিগুলি পরবর্তীতে প্রস্তাবটি সম্পূর্ণ করার জন্য বীমাকারীর কাছে চাওয়া হয়;
- ii) কোন কর্পোরেট এজেন্ট/প্রধান কর্মকর্তা/নির্দিষ্ট ব্যক্তির করণীয় নয় ,-----
 - a) বৈধ রেজিস্ট্রেশন/শংসাপত্র ধারণ না করেই বীমা ব্যবসার অনুরোধ করা বা সংগ্রহ করা;
 - b) প্রস্তাব ফর্মে কোনো বস্তুগত তথ্য বাদ দেওয়ার সম্ভাবনাকে প্ররোচিত করা;
 - c) প্রস্তাব ফর্মে ভুল তথ্য বা প্রস্তাব গ্রহণের জন্য বীমাকারীর কাছে নথি জমা দেওয়ার সম্ভাবনাকে প্ররোচিত করা ;
 - d) সম্ভাবনার সাথে অসত্য আচরণ করা;
 - e) অন্য কোনো নির্দিষ্ট ব্যক্তি বা কোনো বীমা মধ্যস্থতাকারী দ্বারা প্রচারিত কোনো প্রস্তাবে হস্তক্ষেপ করা;

- f) বীমাকারীর দ্বারা প্রদত্ত ভিন্ন ভিন্ন হার, সুবিধা, শর্তাবলী প্রদান করা ;
- g) একজন পলিসিধারককে বিদ্যমান পলিসি বাতিল করতে এবং এই ধরনের সমাপ্তিকরণের তারিখ থেকে ৩ বছরের মধ্যে তার কাছ থেকে একটি নতুন প্রস্তাব কার্যকর করতে বাধ্য করা;
- h) কোন কর্পোরেট এজেন্টের কাছে একজন ব্যক্তি বা একটি সংস্থা বা সংস্থার একটি দলের বীমা ব্যবসার কোনও পোর্টফোলিও থাকবে না যার অধীনে প্রিমিয়াম কোন বছরে মোট প্রিমিয়ামের ৫০% এর বেশি সংগ্রহ করা হয়েছে ;
- i) কর্তৃপক্ষের পূর্বের অনুমোদন ব্যতীত বীমা কোম্পানির কোন পরিচালক থাকবেন না ,
- j) যে কোনো ধরনের অর্থ পাচার কার্যক্রমে লিপ্ত হওয়া যাবে না ;
- k) বিভ্রান্তিকর বা মিথ্যা ফোন কলের মাধ্যমে নিজেরাই বা কল সেন্টারের মাধ্যমে ব্যবসার সোর্সিংয়ে যুক্ত হওয়া যাবে না;
- l) বীমা পণ্যের অনুরোধ এবং সংগ্রহের জন্য বহু-স্তরের বিপণন গ্রহণ করা ;
- m) ব্যবসায় বাড়াতে অপ্রশিক্ষিত এবং অননুমোদিত ব্যক্তিদের নিযুক্ত করা;
- n) রেজিস্ট্রেশনের শংসাপত্র অনুযায়ী বীমা পণ্যের অনুরোধ এবং পরিষেবা ছাড়া বীমা পরামর্শ বা দাবির পরামর্শ বা অন্য কোনো বীমা সম্পর্কিত পরিষেবা প্রদান করা।
- o) এছাড়া অন্য যেকোন ব্যক্তির সাথে একটি চুক্তিতে নিযুক্ত হওয়া, উৎসাহিত করা বা তার সাথে কোনও ধরনের নিষ্পত্তি করা যাবে না
- একটি নির্দিষ্ট ব্যক্তি ছাড়া বীমা পণ্যের বন্টনকে এগিয়ে নিয়ে যাওয়ার জন্য সম্ভাব্য পলিসি হোল্ডারদের অনুরোধ করতে, নেতৃত্ব দিতে, পরামর্শ দিতে, পরিচয় করিয়ে দিতে, খুঁজে পেতে বা যোগাযোগের বিষয় বিবরণ প্রদান করতে পারবে না;
- p) কোনো ব্যক্তি সত্তাকে বিক্রয়, পরিচিতি, উল্লেখ বা সন্ধানের উদ্দেশ্যে অন্য কোন নামে যেকোন ফি, কমিশন, প্রণোদনা প্রদান বা প্রদানের অনুমতি দিতে পারবে না

III. বিক্রয়োত্তর আচরণ-বিধি

4. প্রত্যেক কর্পোরেট এজেন্ট করণীয় -

- a) প্রতিটি স্বতন্ত্র পলিসিধারককে মনোনয়ন বা নিয়োগ বা ঠিকানা পরিবর্তন বা বিকল্পগুলির অনুশীলনের জন্য যেমনটি দরকার সেক্ষেত্রে তেমনটি করতে হবে, এটি কার্যকর করার পরামর্শ দেওয়া এবং যেখানে প্রয়োজন সেখানে প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান করা ।
- b) ইতিমধ্যে তার সংগ্রহ করা বীমা ব্যবসা সংরক্ষণের লক্ষ্যে, পলিসিধারকদের মৌখিক এবং লিখিতভাবে নোটিশ দিয়ে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পলিসিধারকদের দ্বারা প্রিমিয়ামের অর্থপ্রেরণ নিশ্চিত করার জন্য সর্বাত্মক চেষ্টা করতে হবে।

- c) নিশ্চিত করতে হবে যে এই গ্রাহক বীমার মেয়াদ শেষ হওয়ার তারিখ সম্পর্কে সচেতন, এমনকি যদি এটি গ্রাহককে আরও অন্যান্য কভার প্রদান না করে:
- d) নিশ্চিত করতে হবে যে পুনঃনবীকরণ বিজ্ঞপ্তি প্রকাশের দায়িত্ব সম্পর্কে একটি সতর্কতা রয়েছে যা পলিসির নীতিকে প্রভাবিত করে এমন পরিবর্তনগুলিকে পরামর্শ দেওয়ার প্রয়োজনীয়তা আছে, যা পলিসি শুরু বা সর্বশেষ নবায়নের তারিখ থেকে ঘটেছে;
- e) নিশ্চিত করতে হবে যে পুনঃনবীকরণ বিজ্ঞপ্তিতে চুক্তির নবায়নের উদ্দেশ্যে বীমাকারীকে সরবরাহ করা সমস্ত তথ্যের রেকর্ড (চিঠির কপি সহ) রাখার প্রয়োজনীয়তা আছে;
- f) নিশ্চিত করতে হবে যে গ্রাহক মেয়াদ শেষ হওয়ার তারিখের আগে বীমাকারীর পুনঃনবীকরণের আমন্ত্রণটি যথাযথভাবে গ্রহণ করেছেন ।
- g) বীমাকারীর দাবি নিষ্পত্তির প্রয়োজনীয়তা মেনে চলার জন্য পলিসিধারক বা দাবিদার বা সুবিধাপ্রাপ্তদের প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান করতে হবে ;
- h) দাবিগুলির সম্পর্কে অবিলম্বে অবগত করা এবং সমস্ত বস্তুগত তথ্য প্রকাশ করা এবং যত তাড়াতাড়ি সম্ভব পরবর্তী উন্নয়নের পরামর্শ দেওয়ার জন্য এই গ্রাহকদের তাদের বাধ্যবাধকতা ব্যাখ্যা করুন;
- i) গ্রাহককে সত্য, ন্যায্য এবং সম্পূর্ণ প্রকাশ করার পরামর্শ দিন যেখানে মনে হয় যে গ্রাহক তা করেননি। যদি সেগুলি প্রকাশ না করা হয় বা আসন্ন না হয় তবে এটি গ্রাহকের জন্য আরও অন্যান্য কাজ করতে অস্বীকার করার কথা বিবেচনা করা হবে;
- j) দাবি সংক্রান্ত যেকোন রকম প্রয়োজনীয়তার পরামর্শ গ্রাহককে তাৎক্ষণিক দিতে হবে;
- k) যেকোনো ঘটনায় ৩ দিন কর্মদিবসের মধ্যে গ্রাহকের কাছ থেকে প্রাপ্ত তথ্য বা দাবির বিষয়ে প্রাপ্ত অন্য কোনো তথ্য যা বিলম্ব না করে দাবিটি শুরু করা যেতে পারে ;
- l) বীমাকারীর সিদ্ধান্ত বা অন্যথায় দাবির বিষয়ে বিলম্ব না করে গ্রাহককে পরামর্শ দিতে হবে; এবং গ্রাহককে তার দাবি অনুসরণ করার জন্য সমস্ত যুক্তিসঙ্গত সহায়তা প্রদান করতে হবে ।
- m) বীমা চুক্তির অধীনে সুবিধাপ্রাপ্তর কাছ থেকে আয়ের একটি অংশ দাবি বা গ্রহণ করতে পারবে না ;
- n) নিশ্চিত করতে হবে যে প্রশিক্ষকের চিঠি, পলিসি এবং পুনঃনবীকরণ নথিতে অভিযোগ পরিচালনার পদ্ধতির বিবরণ আছে:
- o) ফোনে বা লিখিতভাবে অভিযোগ গ্রহণ করা যাবে :
- p) চিঠিপত্র প্রাপ্তির থেকে চৌদ্দ দিনের মধ্যে একটি অভিযোগ স্বীকার করতে হবে, কর্মীদের যে সদস্য অভিযোগটি মোকাবেলা করবেন এবং এটি মোকাবেলার সময়সূচী সম্পর্কে পরামর্শ দিতে হবে;
- q) নিশ্চিত করতে হবে যে প্রতিক্রিয়া চিঠি পাঠানো হয়েছে এবং অভিযোগকারীকে জানাতে যে তিনি এই প্রতিক্রিয়াতে অসন্তুষ্ট হলে তিনি কী কী করতে পারবেন;

- r) নিশ্চিত করতে হবে যে অভিযোগগুলি যথাযথভাবে উচ্চ স্তরে মোকাবেলা করা হয়;
- s) অভিযোগগুলির রেকর্ড এবং পর্যবেক্ষণের জন্য একটি ব্যবস্থা রাখতে হবে ।

অধ্যায় C -11

দূরত্ব বিপণন নির্দেশিকা

ডিসটেন্স মার্কেটিং-র মাধ্যমে বীমা পণ্যের আবেদন এবং বিক্রয়ের প্রতিটি কার্যক্রমগুলি অন্তর্ভুক্ত

- ভয়েস মোড (টেলিফোন ও হোয়াটসঅ্যাপ কল সহ)
- সংক্ষিপ্ত ম্যাসেজিং পরিষেবা (এসএমএস, হোয়াটসঅ্যাপ)
- বিদ্যুতিক-সংক্রান্ত মোড (ইমেল ও টিভি সম্পর্কযুক্ত - ডিটিএইচ, হোয়াটসঅ্যাপ)
- আইআরডিএআই দ্বারা বিশেষভাবে অনুমোদিত দূরত্ব বিপণন হিসেবে অন্য কোনো মোড

প্রযোজ্য পরিস্থিতি: ডিসটেন্স মোড ব্যবহারের জন্য নির্দেশিকাগুলি প্রযোজ্য

- মানুষের বীমা কেনার উদ্দেশ্যগুলি নিশ্চিত করা
- অনুরোধের সাথে বিক্রয় পাশাপাশি
- বীমা পণ্যের তথ্য বা বিক্রির জন্য অনুসন্ধানকারীদের অনুরোধের জবাব দেওয়া

ভূমিকা

সম্ভাব্য গ্রাহকের কাছে অনুমোদিত যাচাইকারী যেগুলি প্রকাশ করবে

- i. যাচাইকারী/টেলিকলারের নাম এবং বৈশিষ্ট্যপূর্ণ পরিচয়/কোড নম্বর
- ii. যে মধ্যস্থতাকারী (কর্পোরেট এজেন্ট/ ওয়েব অ্যাগ্রিগেটর/ ব্রোকার / আইএমএফ-এ যা প্রযোজ্য) প্রতিনিধিত্ব করছেন তার নাম এবং রেজিস্ট্রেশন নম্বর
- iii. যদি গ্রাহক টেলিসেলসের তথ্য যাচাই করার জন্য কলব্যাক করতে চান, তাহলে টেলিমাার্কেটার এবং/অথবা মধ্যস্থতাকারীর যোগাযোগ নম্বর
- iv. যে বীমা কোম্পানির পণ্য সম্পর্কে আলোচনা করা হচ্ছে, তার নাম ও যোগাযোগ কলের শুরুতেই প্রকাশ করতে হবে

মান নির্ধারিত স্ক্রিপ্টের ব্যবহার

অনুমোদিত যাচাইকারী ডিসটেন্স মোডে বিক্রির জন্য অফার করা বীমা পণ্যের প্রতি উপকারীতা, বৈশিষ্ট্য এবং প্রকাশনায় উপস্থাপনার জন্য বীমা প্রদানকারী দ্বারা অনুমোদিত মান নির্ধারিত স্ক্রিপ্টগুলি পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে অনুসরণ করতে হবে।

সম্ভাব্য গ্রাহককে অব্যাহত রাখার জন্য অনুমতি

- অনুমোদিত যাচাইকারী নিশ্চিত করবেন যে সম্ভাব্য গ্রাহক বিষয়টি বা কলটি চালিয়ে যেতে আগ্রহী কি না, এবং শুধুমাত্র সুস্পষ্ট অনুমতি প্রাপ্ত হলে যাচাইকারী পরবর্তী পদক্ষেপ নিতে পারবেন।
- টিআরএআই/ডিওটি-এর প্রযোজ্য নির্দেশিকা অনুযায়ী সময়ে কল করা হবে

- অনুমোদিত যাচাইকারীর নাম প্রকাশ করতে হবে এবং উপলব্ধ ভাষার অপশনগুলি উল্লেখ করতে হবে। এরপর কথোপকথন শুধুমাত্র সম্ভাব্য গ্রাহক দ্বারা নির্বাচিত ভাষায় চালিয়ে যেতে হবে।
- যাচাইকারী সম্ভাব্য গ্রাহকদের জানিয়ে দেবেন যে কলটি রেকর্ড করা হচ্ছে এবং গ্রাহক যদি চান, তবে তিনি পলিসির মেয়াদ অথবা দাবির সন্তোষজনক নিষ্পত্তি পর্যন্ত যে কোনও সময়ে একটি ভয়েস কপি পাওয়ার জন্য অধিকারী।
- কল/অনুরোধের সময় সম্ভাব্য গ্রাহকদের কোনো অস্বস্তি, অসুবিধা বা ক্ষতি সৃষ্টি করা যাবে না।

সম্ভাব্য গ্রাহকের তথ্য

- সম্ভাব্য গ্রাহক এবং বীমার জন্য যিনি বীমাকৃত হবেন তার সাথে সম্পর্কিত সমস্ত প্রাসঙ্গিক তথ্য সংগ্রহ করা হবে এবং অনুরোধ বা পণ্যের সুপারিশ সম্পূর্ণরূপে সম্ভাব্য গ্রাহকের প্রয়োজনীয়তার বিশ্লেষণের ভিত্তিতে হবে।
- কলের বিস্তারিত বিবরণ এবং সেখানে সংগৃহীত তথ্যের প্রতি গোপনীয়তা, ব্যক্তিগততা এবং অপ্রকাশ্যতা বজায় রাখা হবে।
- নির্দিষ্ট সময়ে সঞ্চয়/বিনিয়োগের উপাদানযুক্ত জীবন বীমা পণ্য এবং ইউনিট লিঙ্কড বীমা পণ্যের বিক্রয়ের জন্য প্রযোজ্য নিয়মাবলী পালন করা হবে।

পণ্যের সুবিধা এবং বৈশিষ্ট্য

অনুমোদিত যাচাইকারীকে পণ্যের উপস্থাপনার সময় অনুমোদিত মান নির্ধারিত স্ক্রিপ্ট অনুসরণ করতে হবে, যেখানে সম্ভাব্য গ্রাহকের নির্দিষ্ট প্রতিক্রিয়া যেমন সম্মত/অসম্মত, হ্যাঁ/না, গ্রহণ/অস্বীকার, স্বীকার/প্রত্যাখ্যান, বুঝতে পারা/না পারা নিম্নলিখিত অনুসারে :

- প্রকাশিত পণ্যের নাম, তার বৈশিষ্ট্য এবং প্যারামিটার, বীমা প্রদানকারীর নাম
- নির্দিষ্ট পরিমাণ বার্ষিক প্রিমিয়ামের চার্জ এবং প্রযোজ্য জিএসটি সহ পণ্যের অধীনে উপলব্ধ বীমার কভার
- কভারের উদ্দেশ্যে, ঝুঁকি/বিপদের কভার এবং ঝুঁকি/বিপদের কভার নয় এমন ব্যতিক্রম, ডিডাক্টিবেল, সহ-পরিশোধন, রাইডার/অ্যাড-অন কভার সহ সেকশন ৬৪ভিবি
- মূল বৈশিষ্ট্যের নথি/ তথ্য শীটের বিষয়বস্তু, যদি প্রযোজ্য হয়
- জীবন ও স্বাস্থ্য বীমা পলিসির ক্ষেত্রে ফ্রি লুকের সময়কালে অপশন অনুযায়ী পলিসির শর্তাবলী সাথে অমত হলে পলিসি পাওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে পণ্য বাতিল করার অধিকার থাকবে।

জীবন বীমা বিক্রয়ের ক্ষেত্রে প্রিমিয়ামের সীমা

সাধারণভাবে ও বিশেষভাবে একক/অএকক প্রিমিয়াম এবং ইউনিট লিঙ্কড পলিসির মত পণ্য শ্রেণীর জন্য অনুমোদিত যাচাইকারীরা/টেলিকলাররা ডিসটেন্স মার্কেটিং-র মাধ্যমে জীবন বীমা

নীতির বিক্রয়ের ক্ষেত্রে তাদের উপর প্রযোজ্য আইআরডিএআই নিয়ন্ত্রক বিধি অনুযায়ী প্রিমিয়াম সীমাগুলি কঠোরভাবে মেনে চলতে হবে।

অনুরোধের পরবর্তী প্রক্রিয়া

যখন সম্ভাব্য গ্রাহক পলিসি কেনার জন্য সম্মত হবেন তখন প্রস্তাবনা ফর্ম এবং প্রিমিয়াম গ্রহণে নিম্নলিখিতগুলি মেনে চলতে হবে

- সময় সময়ে প্রযোজ্য নিয়ন্ত্রক বিধি অনুযায়ী প্রিমিয়াম সংগ্রহ করতে হবে
- এএমএল/কেওয়াইসি এবং প্যানের জন্য প্রযোজ্য নিয়মগুলি প্রক্রিয়া চলাকালীন মেনে চলতে হবে
- যখন পলিসি ফিজিক্যাল আকারে প্রস্তাবনার অভাবে জারি করা হয় তখন বীমা প্রদানকারীদের মৌখিক প্রতিলিপি, প্রস্তাবের পিডিএফ কপি (যদি প্রযোজ্য হয়) পলিসি বন্ডের সাথে পাঠাতে হবে।
- অফিসের ঠিকানা এবং টোল-ফ্রি ফোন নম্বর যেটি পলিসিধারকের সাথে যোগাযোগ করা হবে সেটি পরিষেবার প্রয়োজনে বা অভিযোগের সেল নম্বর ক্লায়েন্টকে জানাতে হবে।
- বিক্রয় সম্পন্ন হওয়ার আগে অনুমোদিত যাচাইকারীর নাম এবং বৈশিষ্ট্যসূচক কোড নম্বর সম্ভাব্য গ্রাহককে জানাতে হবে এবং এটি ভবিষ্যতে যাচাইয়ের জন্য রেকর্ড করা কথোপকথনের অংশ হবে।

আচরণবিধি

অনুমোদিত যাচাইকারী বা টেলি-কলাররা তাদের প্রতিনিধিত্বকারী বা কাজ করা মধ্যস্থতাকারী (কর্পোরেট এজেন্ট/ব্রোকার/ওয়েব অ্যাগ্রিগেটর/আইএমএফ যেমনই হোক) এর আচরণ বিধি মেনে চলতে হবে।

অধ্যায় C-12

টেলিকলারদের আচরণবিধি - শিষ্টাচার-বিধি, করণীয় ও বর্জনীয়

টেলি কলিংয়ের ধাপগুলি

- ধাপ ১: অভিবাদন
- ধাপ ২: সম্ভাব্য গ্রাহকের নাম নিশ্চিত করা
- ধাপ ৩: নিজের পরিচয় দিন, আপনার পদ, আপনার কোম্পানি এবং ভাষার বিকল্প উল্লেখ করুন
- ধাপ ৪: কথা বলার জন্য অনুমতি নিন
- ধাপ ৫: কলের উদ্দেশ্য উল্লেখ করুন - লিড জেনারেশন/ অনুরোধ
- ধাপ ৬: গ্রাহকের কাছে সম্মতি নিতে হবে
- ধাপ ৭: পণ্যের বৈশিষ্ট্য, সুবিধা এবং লাভগুলি ব্যাখ্যা করা
- ধাপ ৮: আপত্তিগুলি পরিচালনা এবং সমস্ত সন্দেহ স্পষ্ট করা
- ধাপ ৯: পেমেন্টের জন্য অগ্রসর হওয়ার জন্যে অনুমতি নিতে হবে
- ধাপ ১০: সম্ভাব্য গ্রাহককে ধন্যবাদ জানানো এবং কলটি শেষ করা

টেলিফোনে ব্যবহারের আচরণের নির্দেশনা

প্রত্যেক কলারই ফোনে কথা বলার নিজস্ব একটি পদ্ধতি থাকে। তবে ফোনে কথোপকথনের সময় কিছু নিয়ম এবং টেলিফোন আচরণের নির্দেশনা অনুসরণ করা উচিত। যেগুলি সংক্ষেপে নিম্নরূপ আলোচনা করা হলো:

1. সবিনয়ে অভিবাদন জানানো: কথোপকথন শুরু করতে হবে একটি উষ্ণ এবং পেশাদার অভিবাদনের মাধ্যমে, যেমন 'সুপ্রভাত/শুভ অপরাহ্ন/শুভ সন্ধ্যা
2. নিজের পরিচয় দিতে হবে: আপনার নাম এবং প্রয়োজনে আপনার কোম্পানি বা বিভাগ পরিষ্কারভাবে বলুন, যাতে কলার জানতে পারে যে তারা কার সাথে কথা বলছে
3. সক্রিয় ভাবে শোনার ক্ষমতা: কলারের প্রয়োজনীয়তা বা প্রশ্নগুলি মনোযোগ দিয়ে শুনতে হবে। গ্রাহকের কথা বিদ্বিত না করে নিশ্চিত ভাবে যেমন 'আমি বুঝতে পারছি' বা 'আমি দেখছি' বলা যেতে পারে, যাতে আপনি সক্রিয়ভাবে অংশগ্রহণ করছেন তা যেন স্পষ্ট প্রকাশ পায়
4. স্পষ্ট ভাবে কথা বলতে হবে: আপনার কথা স্পষ্টভাবে উচ্চারণ করতে এবং একটি মাঝারি গতি বজায় রাখতে হবে। হাঁপিয়ে বা খুব দ্রুত কথা বলার চেষ্টা করা যাবে না, কারণ এতে কলারের জন্য বোঝা কষ্টকর হতে পারে

5. ইতিবাচক ভাষার ব্যবহার: কথোপকথনের সময় একটি ইতিবাচক এবং বন্ধুত্বপূর্ণ স্বর বজায় রাখতে হবে, এমনকি যদি কঠিন বা হতাশায়ুক্ত কলারের সাথে কথা বলতে হয়
6. ধৈর্য সহকারে: ধৈর্য ধরতে হবে, বিশেষভাবে যদি কলার বিভ্রান্ত বা বিপর্যস্ত হয়। তাদের উদ্বেগের প্রতি সহানুভূতি দেখানো এবং যে কোনো সমস্যা শান্তিপূর্ণ এবং কার্যকরভাবে সমাধানের চেষ্টা করতে হবে
7. সহায়তা প্রদান করা: সবসময় সাহায্য প্রদান করতে এবং কলারের প্রয়োজন মেটাতে আপনার সর্বোচ্চ চেষ্টা করতে হবে। যদি আপনি তাৎক্ষণিকভাবে সমাধান প্রদান করতে না পারেন, তবে তাদের নিশ্চিত করতে হবে যে আপনি সর্বোচ্চ প্রচেষ্টা করবেন তার সমাধান খুঁজে বের করতে বা সমস্যা যথাযথভাবে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের কাছে স্থানান্তরিত করতে
8. তথ্য প্রদান: যদি কলারকে হোল্ডে রাখতে বা অন্য বিভাগে স্থানান্তরিত করতে হয়, তবে আগে থেকে তাদের জানাতে এবং স্থানান্তরের কারণ ব্যাখ্যা করতে হবে
9. পেশাগতভাবে শেষ করতে হবে: কলটি শেষ করার সময় কলারকে আপনার সাথে যোগাযোগ করার জন্য ধন্যবাদ জানাতে এবং তাদের প্রয়োজন হলে অতিরিক্ত সাহায্য প্রদান করতে হবে। সংযোগ বিচ্ছিন্ন করার আগে নিশ্চিত করতে হবে যে তারা আলোচনা নিয়ে সন্তুষ্ট আছেন।
10. অনুসরণ: প্রয়োজনে কলারের সাথে প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী অনুসরণ করতে এবং কলের সময় প্রতিশ্রুত যে কোনো কাজ দ্রুত সম্পন্ন হয়েছে তা নিশ্চিত করতে হবে
11. গোপনীয়তা বজায় রাখা: কলারের গোপনীয়তা সম্মান করতে এবং অনুমোদিত ব্যক্তিদের সাথে সংবেদনশীল তথ্য সম্পর্কে আলোচনা করা থেকে বিরত থাকতে হবে

উপরের টেলিফোন আচরণের নির্দেশিকা মেনে চললে গ্রাহক সন্তুষ্টি বৃদ্ধি করতে, পেশাদার সম্পর্ক শক্তিশালী করতে এবং ফোনে কার্যকরী যোগাযোগ নিশ্চিত করতে পারা যাবে

করনীয়

1. ভদ্রতা এবং বিনয়ী: কল চলাকালীন পুরো সময়ের জন্য একটি বন্ধুত্বপূর্ণ এবং সম্মানজনক স্বর বজায় রাখতে হবে
2. নিজস্ব পরিচয়: কল শুরু করার সময় নিজেকে এবং আপনার কোম্পানীর পরিচয় দিতে হবে। নিশ্চিত করতে হবে যে গ্রাহক জানেন আপনি কে এবং কেন ফোন করছেন
3. সক্রিয় ভাবে শোনার ক্ষমতা: টেলিফোনের অপর প্রান্তে যে ব্যক্তি কথা বলছেন তার কথা মনোযোগ সহকারে শুনতে হবে। তাদের প্রয়োজন এবং উদ্বেগগুলি সক্রিয়ভাবে শুনতে হবে
4. প্রস্তুত থাকতে হবে: আপনি যে পণ্য বিক্রী বা পরিষেবা বা প্রচার করছেন সেই সম্পর্কে সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য প্রস্তুত রাখতে হবে। গ্রাহকের যে কোনো প্রশ্নের উত্তর দেওয়ার জন্য প্রস্তুত থাকতে হবে
5. সুস্পষ্ট এবং সংক্ষিপ্ত: আপনার বার্তা সহজ এবং সংক্ষিপ্ত রাখুন। অপভাষা বা প্রযুক্তিগত ভাষা ব্যবহার এড়িয়ে চলতে হবে যা গ্রাহক হয়তো বুঝতে পারবেন না

6. সুবিধাগুলো প্রদর্শন করা: আপনার পণ্য বা পরিষেবার বৈশিষ্ট্যগুলির পরিবর্তে এর সুবিধাগুলির উপর মনোযোগ দিতে হবে। ব্যাখ্যা করতে হবে কীভাবে এটি গ্রাহকের সমস্যাগুলির সমাধান করতে পারে বা তাদের প্রয়োজন পূরণ করতে পারে
7. আপত্তি গুলিকে পেশাগতভাবে নিয়ন্ত্রণ : যদি গ্রাহক কোন আপত্তি বা উদ্বেগ উপস্থাপন করে তবে সেগুলিকে শান্ত এবং পেশাগতভাবে নিয়ন্ত্রণ করতে হবে। তাদের আপত্তি সমাধানের জন্য প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রদান করার চেষ্টা করতে হবে
8. অনুসরণ করা: যদি গ্রাহক আপনার পণ্যে আগ্রহী হয় কিন্তু এখনই প্রতিশ্রুতি দিতে প্রস্তুত না হন, তবে পরবর্তীতে পুনরায় যোগাযোগ করার প্রস্তাব দিতে হবে। আপনি যদি কোনও প্রতিশ্রুতি দেন তা নিশ্চিত ভাবে আপনাকে পালন করতে হবে

করনীয় নয়

1. অপ্রয়োজনীয় চাপ না দেওয়া: গ্রাহককে কেনার জন্য বা আপনার প্রস্তাবে প্রতিশ্রুতি দেওয়ার জন্য অযথা চাপ দেবেন না। অত্যধিক চাপ প্রয়োগকারীর বিক্রয় কৌশলগুলি মানুষের আগ্রহ কমিয়ে দিতে পারে এবং কোম্পানির খ্যাতি ক্ষতিগ্রস্ত হতে পারে
2. বাধা না দেওয়া: গ্রাহককে কথা বলতে দিতে হবে, তাদের কথা বলার মধ্যে বাধা দেবেন না। বাধা দেওয়াকে অভদ্র এবং অসম্মানজনক মনে হতে পারে
3. মিথ্যা কথা বলবেন না বা বাড়াবাড়ি করবেন না: আপনার পণ্যের বিষয়ে সৎ এবং স্বচ্ছ থাকতে হবে। মিথ্যা দাবী করবেন না বা পণ্যের ক্ষমতা বাড়িয়ে বলবেন না
4. গ্রাহকের সময় সম্পূর্ণভাবে ব্যবহার করবেন না: গ্রাহকের সময়ের প্রতি সম্মান দেখাতে হবে এবং আপনার ফোনকলটি সংক্ষিপ্ত ও বিষয়ভিত্তিক রাখার চেষ্টা করুন। কথোপকথনটি প্রয়োজনের চেয়ে বেশি দীর্ঘ করবেন না
5. প্রত্যাখ্যানকে অগ্রাহ্য করবেন না: যদি গ্রাহক আপনার প্রস্তাবে আগ্রহী না হন, তবে তাদের প্রত্যাখ্যান অগ্রাহ্য করবেন না বা তাদের সাথে বিতর্কে জড়াবেন না। তাদের সময়ের জন্য ধন্যবাদ জানিয়ে নম্রভাবে ফোনকলটি শেষ করতে হবে
6. নোট করতে ভুলবেন না: কলের সময় গুরুত্বপূর্ণ বিবরণ যেমন গ্রাহকের প্রয়োজন ও পছন্দগুলি মনে রাখতে নোট করে নিতে হবে। এটি আপনার পরবর্তী যোগাযোগকে ব্যক্তিগতভাবে তৈরী করতে সাহায্য করবে
7. অসময়ে ফোন করবেন না: খুব ভোরে, গভীর রাতে বা খাবারের সময় ফোন করা এড়িয়ে চলতে হবে। গ্রাহকের সময়সূচীর প্রতি সম্মান প্রদর্শন করুন এবং এমন সময় ফোন করার চেষ্টা করুন যখন তারা সম্ভবত উপলব্ধ থাকবেন
8. অনুসরণ করতে ভুলবেন না: যদি আপনি গ্রাহককে অনুসরণ করা বা তাদের অতিরিক্ত তথ্য পাঠানোর প্রতিশ্রুতি দেন, তবে তা সঠিক সময়ে করতে ভুলবেন না। অনুসরণ করা দেখায় যে আপনি নির্ভরযোগ্য এবং তাদের প্রয়োজন পূরণের প্রতি প্রতিশ্রুতিবদ্ধ

আপত্তি পরিচালনা

আপত্তি কার্যকরভাবে পরিচালনা করা হল বীমা বিক্রয়ে গুরুত্বপূর্ণ বিষয়, কারণ এটি সম্ভাব্য বাধাগুলি অতিক্রম করতে এবং সম্ভাব্য ক্লায়েন্টদেরকে প্রভাবিত করতে সাহায্য করে। এখানে গঠনমূলক পদ্ধতি দেওয়া হলো:

1. সক্রিয় ভাবে শোনার ক্ষমতা: প্রত্যাশিত ব্যক্তিকে সম্পূর্ণভাবে কোনো বাধা ছাড়াই তাদের উদ্বেগ প্রকাশ করতে দিন। তাদের আপত্তিগুলির প্রতি মনোযোগ দিন যাতে তাদের মূল কারণগুলো যেন বোঝা যায়
2. স্বীকৃতি এবং সহানুভূতি: প্রত্যাশিত ব্যক্তির উদ্বেগের প্রতি সহানুভূতি প্রদর্শন করতে হবে। তাদের আপত্তিগুলিকে আন্তরিকভাবে স্বীকৃতি দিন যেন তাদের অনুভূতিগুলি বৈধ বলে মনে হয়
3. স্পষ্ট এবং নিশ্চিতকরন: আপত্তিটি পুনরায় প্রত্যাশিত ব্যক্তিকে বলুন যাতে আপনি সঠিকভাবে বুঝতে পেরেছেন কিনা। এটি সক্রিয়ভাবে শোনার প্রদর্শন নিশ্চিত করে যে আপনি সঠিক সমস্যাটি সমাধান করেছেন।
4. তথ্য প্রদান: প্রত্যাশিত ব্যক্তির আপত্তি সমাধান করার জন্য প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রদান করুন। স্পষ্ট এবং সংক্ষিপ্ত ভাষায় ব্যাখ্যা করতে হবে যে কীভাবে আপনার বীমা তাদের সমাধানের উদ্বেগ বা প্রয়োজনগুলি পূরণ করে
5. উপকারীতা প্রদর্শন করুন: আপনার বীমা পণ্যের এমন উপকারিতাগুলি উল্লেখ করুন যা সরাসরি প্রত্যাশিত ব্যক্তির আপত্তির সমাধান করে। স্পষ্ট করুন কীভাবে আপনার সমাধান তাদের নির্দিষ্ট প্রয়োজনগুলিতে মূল্য প্রদান করে
6. নির্দিষ্ট উদ্বেগগুলি সমাধান: আপনার উত্তরটি প্রত্যাশিত ব্যক্তির নির্দিষ্ট উদ্বেগগুলির উপর ভিত্তি করে ব্যাখ্যা করুন। যদি তারা খরচ নিয়ে উদ্বিগ্ন হন তাহলে আপনার বীমা পরিকল্পনার সাশ্রয়ী মূল্য ও মূল্যবান দিকগুলি ব্যাখ্যা করুন। যদি তারা কভারেজ নিয়ে চিন্তিত হন তবে আপনার পলিসির দ্বারা প্রদত্ত পূর্ণ সুরক্ষার বিষয়টি তুলে ধরুন
7. সমাধান প্রদান করা: প্রত্যাশিত ব্যক্তির উদ্বেগ কমানোর জন্য সমাধান বা বিকল্প প্রস্তাব প্রদান করুন। এর মধ্যে কভারেজ পরিবর্তন করা, পেমেন্টের পরিকল্পনা সমন্বয় করা, অথবা তাদের প্রয়োজন পূরণের জন্য অতিরিক্ত সুবিধা প্রদান করা অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে
8. আপত্তির পূর্বেই সমাধান করা: সাধারণ আপত্তিগুলি আগেভাগেই অনুমান করা এবং আপনার বিক্রয় প্রস্তাবের আগেই উত্তরগুলিকে অন্তর্ভুক্ত করা। আপত্তিগুলি তৈরি হওয়ার আগে সক্রিয়ভাবে উদ্বেগগুলি সমাধান করলে গ্রাহকের সাথে বিশ্বাস ও বিশ্বাসযোগ্যতা গড়ে উঠতে পারে
9. সামাজিক প্রমাণের ব্যবহার: সন্তুষ্ট ক্লায়েন্টদের সাফল্যের গল্প বা প্রশংসাপত্র শেয়ার করুন যাতে প্রত্যাশিত ব্যক্তি আপনার বীমার প্রস্তাবনার কার্যকারিতা ও নির্ভরযোগ্যতার প্রতি বিশ্বাস অর্জন করতে পারেন
10. আত্মবিশ্বাসের সাথে সম্পন্ন করা: যখন আপনি প্রত্যাশিত ব্যক্তির আপত্তিগুলি সন্তোষজনকভাবে সমাধান করেছেন, তখন আত্মবিশ্বাসের সাথে বিক্রী সম্পন্ন করার দিকে

এগিয়ে যান। আপনার বীমা সমাধানের সুবিধাগুলি তুলে ধরুন এবং গ্রাহককে সিদ্ধান্তে পৌঁছাতে সহায়তা করুন

11. অনুসরণ: আপত্তিগুলি সমাধান করার এবং বিক্রী করার পর গ্রাহকের সাথে অনুসরণ করুন যাতে তাদের সন্তুষ্টি নিশ্চিত হয় এবং তাদের প্রয়োজনের অতিরিক্ত সহায়তা প্রদান করতে পারেন। ক্লায়েন্টদের সাথে শক্তিশালী সম্পর্ক পুনরায় ব্যবসা এবং রেফারেল গড়ে তুলতে পারে
 12. মনে রাখবেন, আপত্তি সমাধান একটি নিরন্তর প্রক্রিয়া যা সক্রিয়ভাবে শোনার, সহানুভূতি প্রদর্শনের এবং কার্যকর যোগাযোগের দক্ষতার প্রয়োজন। যা পেশাদারীভাবে আপত্তিগুলি সমাধান করে এবং সঠিকভাবে উপযুক্ত সমাধান প্রদান করে, আপনি বীমা বিক্রয়ে আপনার সাফল্যের হার বৃদ্ধি করতে পারেন।
-