

# এসবিআই লাইফ

সহযোগে

## জীবন বিমা

সফরের মৌলিক পথনির্দেশিকা

জীবন বিমার সঙ্গে  
পলিসি ধারকের  
পথনির্দেশিকা

- পলিসির দস্তাবেজ
  - পলিসির পরিষেবা
  - পলিসি নবীকরণ
  - পলিসির সুবিধালাভ
- এসবিআই লাইফে যোগাযোগ করুন



# পলিসি ধারকের বিমা পথনির্দেশিকা

সংস্করণ : GBKPH.ver.03-06-21 BKL BEN

## বিষয়বস্তু

ভূমিকা.....	1
বিমা পলিসি জীবন বৃত্তচক্র.....	1
পলিসি দস্তাবেজ বোধগম্য করা.....	4
1. তথ্য পৃষ্ঠা	
2. প্রথম প্রিমিয়ামের রসিদ	
3. মুখ্য বৈশিষ্ট্যের দস্তাবেজ	
4. পলিসি অনুসূচি	
5. পলিসি পুস্তিকা	
6. সূচিপত্র	
7. সংযোজন	
8. ওম্বাডসম্যান সেন্টারের বিবরণ	
9. মুখ্য ব্যক্তিগত তথ্য	
10. প্রস্তাবনা ফর্মর স্বাক্ষর কপি	
বিমা সংস্থার সঙ্গে সংযোগ.....	7
1. নিকটবর্তী এসবিআই লাইফ শাখা	
2. কল সেন্টার	
3. ই-মেইল	
4. এসএমএস	
5. আমাদের কাছে লিখুন	
6. ওয়েবসাইট	
7. গ্রাহকের স্বীয় পরিষেবা পোর্টাল	
8. হোয়াটসঅ্যাপ অপ্ট-ইন	
9. মোবাইল ব্যাঙ্কিং	
আপনার পলিসি নবীকরণ করা.....	12
1. ওয়েবসাইট মাধ্যমে	
2. ইলেক্ট্রনিক ফাণ্ড ট্রান্সফার (EFT)	

3. সরাসরি রেমিট্যান্স
4. নেট ব্যাঙ্কিং
5. এসআই-ক্রেডিট কার্ড
6. ক্যাশ রেমিট্যান্স
7. পেমেন্ট অ্যাপ্লিকেশন
8. ই-ওয়ালেট
9. মোবাইল ব্যাঙ্কিং

পলিসি সম্বন্ধিত পরিষেবাদি.....14

- ক. আর্থিক পরিষেবাদি
  1. ফ্রী লুক ক্যানসেলেশন
  2. ফাণ্ডসের আংশিক প্রত্যাহার
  3. সমর্পণ
  4. পলিসির বিনিময়ে লোন
- খ. আর্থিক রহিত পরিষেবাদি
  1. পলিসির স্বত্বনিয়োগ
  2. ডুপ্লিকেট পলিসি বণ্ড
  3. যোগাযোগের বিবরণ হালনাগাদ করা
  4. নমিনীর বিবরণ হালনাগাদ করা
  5. ফাণ্ড পরিবর্তন এবং ফাণ্ডস রিডাইরেকশন
  6. পুনঃপ্রচলন
  7. নামে পরিবর্তন
  8. হস্তাক্ষরের পরিবর্তন
  9. ডিমেটরিয়ালাইজ / রিমেটরিয়ালাইজ পলিসি

দাবির নিষ্পত্তি .....25

1. ডেথ ক্লেম
2. রাইডার ক্লেম
3. মেয়াদপূর্তির সুবিধালাভ
4. সার্ভাইভাল সুবিধালাভ
5. অ্যানুইটি পেআউটস

শব্দকোষ.....27

দাবিপরিত্যাগ .....29

## ভূমিকা

জীবন বিমা হলো একটা সাধন, যা ব্যক্তিগত জীবনে বিপদ সুরক্ষা করতে একজন ব্যক্তিকে সাহায্য করে। বিপদ হিসাবে নির্বাচিত জীবন বিমা প্রোডাক্টের ওপর নির্ভর করে মৃত্যু, রোগ বা দুর্ঘটনার বিপদ হতে পারে। বিমা থাকারটা পলিসি ধারকদের, তাঁদের বিমা পলিসির নিয়ম ও শর্তাবলী অনুসারে তাঁদের দ্বারা সম্মুখীন হওয়া যেকোন দুর্ভাগ্যের ক্ষেত্রে আর্থিকভাবে সাহায্য করে।

## বিমা পলিসি জীবন বৃত্তচক্র :

সমস্ত প্রয়োজনীয় দস্তাবেজের সঙ্গে একত্রে সম্পূর্ণরূপে পূরণ ও স্বাক্ষরিত প্রস্তাবনা ফর্ম (বাস্তবিক/ডিজিটাল মাধ্যম) দাখিল করার মাধ্যমে একজন ব্যক্তির সঙ্গে পলিসির জীবন বৃত্তচক্র শুরু হয়।

আমরা ডিজিটাল প্রক্রিয়ায় যাচ্ছি বলে, ব্যক্তি/প্রস্তাবকের থেকে ডিজিটাল ভাবে বিমা প্রস্তাবনা সূত্র করতে ট্যাবলেটস/মোবাইল সহযোগে জীবন মিত্র বা সার্টিফায়েড ইস্যুরেন্স ফেসিলিটের (CIF) প্রদত্ত হয়।

ডিজিটাল অন-বোর্ডিং চলাকালীন প্রথম পদক্ষেপ হলো নীড অ্যানালাইসিস সম্পূর্ণ করা, যেটাতে शामिल থাকে ব্যক্তির ব্যক্তিগত বিবরণ, আর্থিক বিবরণ এবং আর্থিক লক্ষ্যসমূহ যেমন রিটায়ারমেন্ট পরিকল্পনা করা বা ঘরবাড়ী কেনা। প্রদত্ত বিবরণের ভিত্তিতে, কেনার জন্যে সবথেকে উপযুক্ত বিমা প্রোডাক্ট সুপারিশ করা হয়। একবার প্রোডাক্ট নির্বাচন করা হলে, একটা সুনির্দিষ্ট প্রেক্ষাপটের জন্যে সংশ্লিষ্ট সুবিধালাভের বর্ণনা প্রদর্শন করে সুবিধালাভ, যেটা প্রদেয়যোগ্য এবং সমবিষয় 4% তথা 8% ফেরৎলাভের অনুমিত হারে দর্শায়। ব্যক্তি এই পর্যায়ে তাঁর প্রয়োজনীয়তার ভিত্তিতে প্রোডাক্ট কেনার সঙ্গে বজায় থাকতে বা আরেকটা প্রোডাক্ট বেছে নিতে পারেন।

প্রস্তাবক দ্বারা কাঙ্ক্ষিত প্রোডাক্ট একবার বেছে নেওয়ায়, তাঁর অনলাইন প্রস্তাবনা ফর্ম পূরণ এবং প্রিমিয়াম পে করার দরকার হবে। প্রস্তাবকের কাছে প্রিমিয়াম পেমেন্টের বিভিন্ন অপশন পাওয়া যায়, যেমন অনলাইন পেমেন্ট গেটওয়ে; [bit.ly](http://bit.ly) লিঙ্ক ব্যবহার করে প্রস্তাবকদের মোবাইল নাম্বারে SMS মাধ্যমে পাঠানো, EFT মোড মাধ্যমে বা চেক পেমেন্ট মাধ্যমে। OTP মাধ্যমে Esign যাচাইকরণ সম্পূর্ণ করা নিশ্চিত করুন।

সমগ্র অন-বোর্ডিং সফর ব্যাপী, বহুবিধ ডিজিটাল KYC দাখিল করা প্রস্তাবকের কাছে পাওয়া যায়। গ্রাহক তাঁর CKYC আইডি এন্টার করতে পারেন সেই ভিত্তিতে, যে KYC বিবরণ সরাসরি সেন্ট্রাল রিপোর্জিটরী থেকে আনানো যাবে। গ্রাহকের কাছে অফলাইন এবং ভিডিও ভিত্তিক eKYC পারফর্ম করার বন্দোবস্তও থাকছে, যেটার মাধ্যমে KYC বিবরণ UIDAI সাইট থেকে সরাসরিভাবে প্রতিলিপি নেওয়া যাবে। KYC দাখিল করার প্রক্রিয়া আরো সরল করতে, bit.ly লিঙ্ক মাধ্যমে KYC দস্তাবেজ আপলোডের জন্যে বন্দোবস্ত প্রদত্ত হয়েছে। প্রস্তাবনা ফাইল ও দাখিল করার সকল পর্য্যায়ে সাহায্য ও পথনির্দেশের জন্যে অ্যাডভাইসার/ফেসিলিটের পাওয়া যাবে।

একবার ফর্ম/ডাটা এসবিআই লাইফে প্রাপ্ত হলে, প্রি ইস্যুয়েন্স ভেরিফিকেশন কল (PIWC) এবং প্রস্তাবনা ঝুঁকি মূল্যায়ন (অবলিখন) শুরু হয়। PIWC চলাকালীন, প্রস্তাবনা ফর্মে উল্লিখিত বিভিন্ন বিবরণ নিশ্চিত করতে গ্রাহককে একটা কল করা হয়। গ্রাহক তাঁর সুবিধা মতো ইনস্টা PIWC (ডিজিটাল PIWC) প্রক্রিয়া মাধ্যমেও যাচাইকরণ প্রক্রিয়া সম্পূর্ণ করতে পারেন। কল করার উদ্দেশ্য হলো, প্রস্তাবনা ফর্মে প্রদত্ত সকল বিবরণ সম্বন্ধে গ্রাহক অবগত কিনা যাচাই করা। একইসঙ্গে বয়স এবং গ্রাহক দ্বারা চাওয়া বিমার অর্থরাশি ভিত্তিতে ঝুঁকির মূল্যায়ন (অবলিখন) শুরু হয় আর মেডিক্যাল মূল্যায়নের (কোনও থাকলে) প্রয়োজনীয়তা শনাক্ত হয় তথা করাতে হবার মেডিক্যাল পরীক্ষাদির ব্যবস্থার জন্যে গ্রাহক একটা কল প্রাপ্ত করেন। গ্রাহকের স্থান ও সুবিধাজনকতার ভিত্তিতে হাসপাতাল/ডায়গনস্টিক সেন্টার সুপারিশকরা হয় এবং অ্যাপয়েন্টমেন্ট বুক করা হয়।

একবার মেডিক্যাল পরীক্ষাদি (কোনও থাকলে) সফলভাবে সম্পূর্ণ হয়ে গেলে এবং বিমা সংস্থা রিপোর্টস প্রাপ্ত করলে, কোম্পানীর দ্বারা প্রস্তাবনা ফর্ম চূড়ান্ত ঝুঁকি মূল্যায়ন সাপেক্ষ হয়। অবলিখনকারী স্থির করেন গ্রাহককে পলিসি জারি করা যাবে কিনা, আর হ্যাঁ হলে, তখন এটা স্বাভাবিক প্রিমিয়াম বা ঝুঁকি মূল্যায়ন ভিত্তিতে অতিরিক্ত প্রিমিয়াম সহযোগে হবে। পলিসি জারি না হওয়ার ক্ষেত্রে, পলিসিধারক দ্বারা প্রেরিত প্রিমিয়াম অর্থ তাঁর উৎস অ্যাকাউন্টে ফেরৎ হয়ে যাবে। পলিসি জারি হওয়ার পর (স্বাভাবিক বা অতিরিক্ত প্রিমিয়াম সহ), গ্রাহককে পলিসি দস্তাবেজ পাঠানো হয়। অতিরিক্তরূপে গ্রাহকদের কাছে একটা bit.ly লিঙ্কও পাঠানো হয়,

নিজেদের DOB এবং তাঁদের রেজিস্টার্ড মোবাইল নাম্বারে পাঠানো OTP ইনপুট করার দ্বারা পলিসি দস্তাবেজের বাস্তবিক কপি নেওয়ায় তাঁদের সক্ষম করতে।

পলিসি দস্তাবেজ হলো একটা গুরুত্বপূর্ণ দস্তাবেজ, যেটাতে পলিসি পরিচালন করা নিয়ম ও শর্তাবলীর সঙ্গে একত্রে পলিসির সমস্ত বিবরণ থাকে। পলিসি দস্তাবেজ সম্বন্ধে আরো তথ্য পরবর্তি অধ্যায়ে বর্ণিত হয়েছে।

পলিসির মেয়াদ চলাকালীন, পলিসি ধারক পলিসির অধীনে সুরক্ষিত যেকোন ঝুঁকির সম্মুখীন হলে, প্রাপ্ত দাবির দস্তাবেজ ভিত্তিতে কোম্পানীর দ্বারা পেমেন্টস শুরু হয়।

পলিসি দস্তাবেজে তালিকাভুক্ত মতো নানা পরিস্থিতি যার অধীনে পলিসি সমাপ্ত হয় :

1. পলিসি মেয়াদ শেষ এবং পলিসির মেয়াদপূর্তি হয়েছে।
2. দুর্ঘটনা/আত্মহত্যার কারণে মৃত্যু (পলিসির নিয়ম ও শর্তাবলী এবং প্রস্তাবনা ফর্ম দাখিল করার সময়ে গ্রাহক দ্বারা নেওয়া অপশন্স অনুসারে)।
3. পলিসি সমর্পিত হয়েছে (পলিসির নিয়ম ও শর্তাবলী অনুসারে)।
4. পলিসি ধারক ফ্রী লুক বাতিলকরণ প্রয়োগ করেছেন।
5. বিষয়বস্তুর বাস্তবতার ভুল বিবৃতি বা প্রকাশ না করার কারণে পলিসি সমাপ্ত হয়েছে।

উপরি শর্তাবলী পরিপূরণ সাপেক্ষে পলিসির জীবন বৃত্তচক্র শেষ হয়।

বিমা বৃত্তচক্রে প্রবেশ ও প্রস্থানের মধ্যে, পলিসি ধারকের বিভিন্ন সময়ে সহায়তার প্রয়োজন হবে এবং এটা এই দস্তাবেজের পলিসি সম্বন্ধিত পরিষেবাদি অধ্যায়ের অধীনে আওতাভুক্ত হয়েছে।

## পলিসি দস্তাবেজ বোধগম্য করা

পলিসি দস্তাবেজ হলো একটা গুরুত্বপূর্ণ দস্তাবেজ, যেটা বিভিন্ন সার্ভিসিং পারস্পরিক ক্রিয়ার জন্যে উল্লেখিত হবে। পলিসি বণ্ড নিরাপদভাবে রাখুন। এগারো অঙ্ক সম্বলিত আপনার পলিসি নম্বর হলো একটা অনন্য শনাক্তকরণ নম্বর এবং পলিসির সমগ্র আজীবন অপরিবর্তিত থাকবে। সহজ সহায়িকার জন্যে আপনার সকল যোগাযোগ আদানপ্রদানে পলিসি নম্বর উল্লেখ করা মনে রাখুন।

পলিসিধারকদের কাছে ডিমেটরিয়ালাইজেশন প্রক্রিয়ার মাধ্যমে একটা ইলেক্ট্রনিক পলিসি বেছে নেওয়ার সুযোগও থাকছে। এই প্রক্রিয়ার অধীনে, গ্রাহককে প্রস্তাবনা পূরণ করার সময় ইলেক্ট্রনিক আকারে পলিসি প্রাপ্ত করার সম্মতি প্রদান করা প্রয়োজন। বিশদে প্রক্রিয়া পরে এই পুস্তিকায় ব্যাখ্যা করা হয়েছে।

দ্রষ্টব্য - পলিসি পরিষেবা এবং ক্রেম প্রক্রিয়াকরণের জন্যে একটা ইলেক্ট্রনিক পলিসি ব্যবহার করতে পারা যাবে।

পলিসি দস্তাবেজে থাকে নিম্নলিখিত অধ্যায়সমূহ :

### 1. স্বাগত পত্র

এই পৃষ্ঠায় থাকে পলিসি ধারকের যোগাযোগের বিবরণ, পলিসি নম্বর, প্রোডাক্টের নাম, প্রিমিয়ামের অস্তিম তারিখ (রেগুলার প্রিমিয়াম পেমেন্ট বেছে নেওয়া হয়ে থাকলে), গ্রাহকের স্বকীয় পরিষেবা বিবরণ এবং স্ট্রী লুক বাতিলকরণ বিকল্পের ওপর তথ্য।

### 2. প্রথম প্রিমিয়ামের রসিদ

প্রাপ্ত হওয়া প্রিমিয়াম বিবরণ ছাড়াও, রসিদে ফাণ্ড ভ্যালু, ফাণ্ড অনুসারে আর্বাটন (ফাণ্ডস ভিত্তিতে, কোনও থাকলে, প্রস্তাবনা ফর্মে নির্বাচিত) এবং কর সম্বন্ধিত বিবরণও থাকে।

### 3. মুখ্য বৈশিষ্ট্যের দস্তাবেজ

এই দস্তাবেজে থাকে পলিসি ধারক দ্বারা কেনা প্রোডাক্টের মুখ্য বৈশিষ্ট্যাবলী সম্বন্ধে সংক্ষিপ্ত তথ্য।

#### 4. পলিসি অনুসূচি

পলিসি অনুসূচি হলো দস্তাবেজের একটা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ অংশ, যাতে থাকে জারি হওয়া পলিসির বিবরণ, যেমন পলিসি নম্বর, গ্রাহক আইডি, পলিসি ধারকের ব্যক্তিগত তথ্য, নমিনেশনের বিবরণ, পলিসির ব্যাপারে গুরুত্বপূর্ণ তারিখসমূহ, পলিসির মৌলিক তথ্য এবং পলিসি বিবরণ তথা বেছে নেওয়া রাইডার্স/ফাণ্ডস (কোনও থাকলে, প্রোডাক্ট বৈশিষ্ট্য অনুসারে)।

#### 5. পলিসি পুস্তিকা

অন্যান্য প্রাসঙ্গিক নিয়ম ও শর্তাবলীর সঙ্গে মুখ্য বৈশিষ্ট্যের দস্তাবেজের অধীনে উল্লিখিত তথ্য বিশদে পলিসি পুস্তিকায় দেওয়া হয়। বুঝতে সহজ করার জন্যে দস্তাবেজে ব্যবহৃত বিভিন্ন সংজ্ঞা বিশ্লেষিত হয়। দস্তাবেজ আওতাভুক্ত করে পলিসির অধীনে পাওয়া যাওয়া সুবিখ্যাত, প্রিমিয়াম পেমেন্টের শর্তাবলী, নিয়ম ও শর্তাবলী অনুসারে প্রিমিয়াম পেড না হয়ে থাকলে একটা পলিসি পুনরায় সক্রিয় করার জন্যে বিকল্প, পাওয়া যাওয়া ফাণ্ডস এবং অপশন্স (নোওয়া পলিসির প্রকারের ওপর নির্ভর করে), পলিসির অধীনে বিভিন্ন মাসুল তথা দাবির প্রক্রিয়া আর সমর্পণ, সমাপ্তকরণ, ফ্রী লুক বাতিলকরণ ধারা, আত্মহত্যা ব্যতিক্রম তথা পলিসি লোন ইত্যাদি সম্বন্ধে অন্যান্য নিয়ম ও শর্ত।

#### 6. সূচিপত্র

সূচিপত্রের পৃষ্ঠা পলিসি পুস্তিকার বিভিন্ন অধ্যায়ের জন্যে একটা পথনির্দেশিকা হিসাবে কাজ করে। সূচিপত্রের সহায়িকার দ্বারা পলিসি ধারক পলিসি পুস্তিকার বিভিন্ন অধ্যায়ে আগাগোড়া যেতে সক্ষম হবেন।

#### 7. সংযোজন

সংযোজনে থাকে পলিসি দস্তাবেজের সঙ্গে প্রাসঙ্গিক বিমা আইনের বিভিন্ন ধারা।

#### 8. ওম্বাডসম্যান সেন্টারের বিবরণ

ইস্যুরেন্স ওম্বাডসম্যান হলো বিমাকৃত গ্রাহকদের অভিযোগগুলো দ্রুত



নিষ্পত্তি এবং ঐসব অভিযোগ প্রতিকারে জড়িত তাঁদের সমস্যাদি নির্বাপন করার জন্যে সৃষ্টি হওয়া সংস্থা।

### 9. মুখ্য ব্যক্তিগত তথ্য

এই অধ্যায়ে থাকে প্যান বিবরণ, ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট বিবরণ ইত্যাদির মতো গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তিগত তথ্য, যেগুলো পলিসি দস্তাবেজ প্রাপ্ত করার ক্ষেত্রে পলিসি ধারক দ্বারা পরীক্ষা করার দরকার হবে এবং ত্রুটির ক্ষেত্রে, আবশ্যিক সংশোধনের জন্যে সমবিষয় বিমা কোম্পানীর নজরে আনতেই হবে।

### 10. প্রস্তাবনা ফর্ম এবং দস্তাবেজের স্ক্যান কপি

স্বচ্ছতার জন্যে, মেডিক্যাল রিপোর্টের (পলিসি ধারক মেডিক্যাল পরীক্ষাদির অধীন হয়ে থাকলে) সঙ্গে একত্রে ফর্মের সঙ্গে দাখিল করা প্রস্তাবনা ফর্ম এবং দস্তাবেজের কপি সংলগ্ন হয়, পলিসি ধারক দ্বারা ভবিষ্যৎ সহায়িকার নিমিত্ত।

## বিমা সংস্থার সঙ্গে সংযোগ

পলিসি ধারক বিভিন্ন উপায়ের মাধ্যমে বিমা সংস্থার সঙ্গে সংযোগ রাখতে পারেন।

### 1. নিকটবর্তী এসবিআই লাইফ শাখায় দেখা করা :

পলিসি ধারক দ্বারা জানানো যোগাযোগের বিবরণের ভিত্তিতে চিহ্নিত করা নিকটবর্তী সার্ভিস ব্রাঞ্চ, স্বাগত পত্রে পলিসি দস্তাবেজে দেওয়া হয়। সেই সঙ্গে কাছাকাছির অন্যান্য শাখা সন্ধান করতে কোম্পানীর ওয়েবসাইটের ([www.sbilife.co.in](http://www.sbilife.co.in)) ওপর ব্রাঞ্চ লোকেটর ব্যবহার করতে পারা যাবে। সমরূপ একটা ব্রাঞ্চ লোকেটর “এসবিআই লাইফ ইজী একসেস” মোবাইল অ্যাপ্লিকেশনে পাওয়া যায়, যেটা প্লেস্টোর/অ্যাপস্টোর থেকে এবং এসবিআই লাইফ ওয়েবসাইটে পাওয়া যাওয়া “কাষ্টমার সেন্ফ-সার্ভিস পোর্টাল” মাধ্যমে ডাউনলোড করতে পারা যাবে।

### 2. কল সেন্টারে কল করা

পলিসি ধারকগণ সপ্তাহের সাতদিনে সকাল 9.00 থেকে রাত 9.00 পর্যন্ত যেকোন সময়ের মধ্যে 1800-267-9090 টোল-ফ্রী নম্বরে কল করতে পারেন।

### 3. আমাদের ই-মেইল করা

পলিসি ধারকগণ জেনেরিক ই-মেইল আইডি [info@sbilife.co.in](mailto:info@sbilife.co.in)’য়ে তাঁদের নানা অনুসন্ধান এবং অভিযোগ ই-মেইল করতে পারেন।

### 4. এসএমএস পাঠানো

পলিসি ধারকগণ "Solve" টাইপ করে 56161 নম্বরে এসএমএস পাঠাতেও পারেন (মোবাইল প্ল্যান অনুসারে মাসুল ধার্য হবে) এবং তাঁরা 24 ঘণ্টার মধ্যেই একটা কলও পাবেন। বিকল্পরূপে, নিম্নলিখিতের জন্যে রেজিস্টার্ড মোবাইল নাম্বার থেকে 56161 নম্বরে (মোবাইল প্ল্যান অনুসারে মাসুল ধার্য হবে) বা 9250001848 নম্বরে এসএমএস পাঠান।

**ক. নবীকরণ বিবরণ :** পরবর্তি নবীকরণের অন্তিম তারিখ এবং নবীকরণ প্রিমিয়ামসের অর্থরাশি জানতে এসএমএস করুন, RENDET (ফাঁক দিয়ে) (পলিসি নম্বর)

**খ. ফাণ্ড ভ্যালু :** আপনার পলিসির বর্তমান ভ্যালু জানতে, এসএমএস করুন, FV (ফাঁক দিয়ে) (পলিসি নম্বর)

**গ. পলিসির অবস্থান :** পলিসির অবস্থান জানতে, এসএমএস করুন, POLSTATUS (ফাঁক দিয়ে) (পলিসি নম্বর)

**ঘ. ফাণ্ড সুইচ লেনদেনের বিবরণ :** সর্বশেষ ফাণ্ড সুইচ অনুরোধ সম্বন্ধে বিবরণ সন্ধান করতে, এসএমএস করুন, SWTR (ফাঁক দিয়ে) (পলিসি নম্বর)

**ঙ. পলিসি পাঠানোর বিবরণ :** আপনি সম্প্রতি একটা নতুন পলিসি (গত ছ' মাসের মধ্যে) কিনে থাকলে, পাঠানোর বিবরণ প্রাপ্ত করতে, এসএমএস করুন, NEWPOL (ফাঁক দিয়ে) (পলিসি নম্বর)

**চ. ই-মেইল রেজিস্ট্রেশন :** এসএমএস, MYEMAIL (ফাঁক দিয়ে) (পলিসি নম্বর) (ফাঁক দিয়ে) (নতুন ই-মেইল আইডি) পাঠানোর দ্বারা আপনার ই-মেইল আইডি হালনাগাদ করুন

**ছ. প্যান বিবরণ হালনাগাদ করা :** আপনার পলিসির সামনে আপনার প্যান হালনাগাদ করতে, এসএমএস করুন, PAN (ফাঁক দিয়ে) (পলিসি নম্বর) (ফাঁক দিয়ে) প্যান নম্বর

## 5. আমাদের কাছে লিখুন

বিকল্পরূপে, পলিসি ধারক অভিযোগ লিখতে এবং সেটা নিম্নে উল্লিখিত ঠিকানায় পাঠাতে পারেন।

### ঠিকানা :

দ্য গ্রিভাল্স রিড্রেসাল অফিসার,

এসবিআই লাইফ ইন্স্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড

সেন্ট্রাল প্রসেসিং সেন্টার,

এইটথ লেভেল, সীউডস গ্র্যাণ্ড সেন্ট্রাল, টাওয়ার 2, প্লট নং আর-1,

সেক্টর - 40

সীউডস, নেরুল নোড,

নবী মুম্বই - 400706

## 6. আমাদের ওয়েবসাইট দেখুন

পলিসি ধারকগণ কর্পোরেট ওয়েবসাইট ([www.sbilife.co.in](http://www.sbilife.co.in)) দেখতে এবং পাওয়া যাওয়া বিভিন্ন ট্যাবের অধীনে অপশনে যেতে পারেন। একজন বিমা সম্বন্ধে শিখতে, বিমার দরকার মূল্যায়ন করতে, বিভিন্ন সাধন তথা ক্যালকুলেটর ব্যবহার এবং সাধারণ অনুসন্ধানগুলোর উত্তর পেতে পারেন। একজন বিভিন্ন বিমা প্রোডাক্ট এবং সেগুলোর বৈশিষ্ট্যাবলী পরীক্ষা করতেও পারেন আর পরিষেবা অধ্যায়ের অধীনে ডাউনলোড করা ফর্মসীমিত পলিসি সম্বন্ধিত পরিষেবাদি পারফর্ম করে তথা সুনির্দিষ্ট গুরুত্বপূর্ণ পলিসি সম্বন্ধিত পরিভাষাগুলোর ওপর তথ্য লাভ করায়। গ্রাহকগণ ও পলিসি ধারকগণ কোম্পানীর প্রোফাইল দেখতে পারেন এবং উন্নতির জন্যে সহায়ক মতামত/সুপারিশ প্রদান করতেও পারেন। গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল অফিসারের (GRO) বিবরণের সঙ্গে একত্রে অভিযোগগুলো প্রতিকার করার পদ্ধতির জন্যে আমাদের ওয়েবসাইটে একটা পৃথক অধ্যায় আছে। অনলাইন প্ল্যান অধ্যায়, একজন মধ্যস্থকারীর হস্তক্ষেপ ছাড়াই অনলাইন ইন্স্যুরেন্স প্রোডাক্টস কেনার সুযোগ দেয়।

### অভিযোগ প্রতিকারের প্রক্রিয়া

পলিসি ধারকগণ পাঁচ টাচ পয়েন্টের (বিমা সংস্থার সঙ্গে সংযোগ - অধীনে উল্লিখিত) যেকোনটার মাধ্যমে নিজেদের অভিযোগগুলো রেজিস্টার করতে পারেন। প্রাপ্ত অভিযোগগুলো আমাদের কাষ্টমার রিলেশনশীপ ম্যানেজমেন্ট (CRM) মড্যুলে রেজিস্টার্ড হবে এবং অভিযোগের প্রতি একটা অনন্য রেফারেন্স নাম্বার অর্থাৎ সার্ভিস রিকোয়েস্ট (SR) বরাদ্দ করা হবে। বিশদে অভিযোগ পুনর্সমীক্ষা করা হবে এবং 15 দিনের মধ্যে সমাধান প্রদত্ত হবে। প্রদত্ত সমাধানের সঙ্গে পলিসি ধারক সন্তুষ্ট না হওয়ার ক্ষেত্রে, তাঁর কাছে বিকল্প হিসাবে থাকছে বিমা কোম্পানীর কাছে তাঁদের অভিযোগ দায়ের করার তারিখ থেকে 30 দিন অস্তিমের পর, মাননীয় ইন্স্যুরেন্স ওমবাডসম্যানের কাছে যাওয়ার (এমনকি কোম্পানীর অভ্যন্তরীণ অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়ার বিভিন্ন পর্যায়ে অভিযোগ পড়ে থাকলেও)।

## 7. গ্রাহকের স্বীয় পরিষেবা পোর্টাল

বিদ্যমান থাকা গ্রাহকগণ ওয়েবসাইটের ল্যাণ্ডিং পেজে পাওয়া যাওয়া কাষ্টমার সেন্স সার্ভিস পোর্টাল লগ ইন করতে পারেন।



কাষ্টমার সেন্স সার্ভিস পোর্টালে পরিষেবাটির এক বিস্তৃত রেঞ্জ পাওয়া যায়।

- ক. মাই পলিসি : প্রিমিয়াম ক্যালেন্ডার এবং পলিসি পেআউট অবস্থান সমেত একটা একক নজরে আপনার সকল এসবিআই লাইফ পলিসি দেখুন।
- খ. পলিসি স্টেটমেন্টস : অনলাইন প্রিমিয়াম পেমেন্ট প্রাপ্তিস্বীকার, প্রিমিয়াম পেড সার্টিফিকেটস, লেনদেন তথা ইউনিট স্টেটমেন্ট এবং রিনিউয়াল প্রিমিয়াম রসিদ ডাউনলোড করুন।
- গ. ট্রানজ্যাক্ট অনলাইন : আপনার প্রিমিয়াম পে করুন, আপনার পলিসি অনলাইন পুনরায় চালু করুন ; আপনার পলিসি সংক্রান্ত ফাণ্ডস সুইচ বা রিডাইরেক্ট করুন ; আপনার ঠিকানা বা ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের বিবরণ হালনাগাদ করুন।
- ঘ. ক্রেমস কর্ণার : আপনার দাবির সঙ্গে সম্বন্ধিত অনুসন্ধান এবং সহায়ক মতামত উত্থাপন করুন।
- ঙ. ফর্মস ডাউনলোড করা
- চ. প্রোফাইল সম্বন্ধিত : ই-মেইল আইডি, প্যান নম্বর, যোগাযোগের নম্বর এবং অন্যান্য ব্যক্তিগত তথ্য হালনাগাদ করুন।
- ছ. অটো পে নির্দেশাবলী গঠন করা
- জ. সাধারণ অনুসন্ধান উত্থাপন এবং সহায়ক মতামত প্রদান করা
- ঝ. ই-স্টেটমেন্টস রেজিষ্টার করা
- ঞ. প্রোডাক্ট ভ্যালুর স্টেটমেন্টস প্রাপ্ত করা
- ট. আপনার পরামর্শদাতা সম্বন্ধিত বিবরণ দেখা

## 8. হোয়াটসঅ্যাপ অপ্ট-ইন

এসবিআই লাইফ গ্রাহকের অনুসন্ধানসমূহ সমাধান করা এবং বিদ্যমান থাকা পলিসিধারকদের কাছে সময়মত মনে করানো ও জ্ঞাতকরণ প্রদান করার জন্যে 24x7 হোয়াটসঅ্যাপে পাওয়া যায়।

অপ্ট-ইন'র প্রতি নিজেদের রেজিস্টার্ড মোবাইল নাম্বার থেকে 9029006575 নাম্বারে গ্রাহক মিসড কল দিতে পারেন।

**এসবিআই লাইফের হোয়াটসঅ্যাপ পরিষেবা বি ব্যবহার করার মুখ্য বৈশিষ্ট্যাবলী :**

**ক.** ব্যবহারকারীগণ হোয়াটসঅ্যাপ মেন্যু থেকে নিম্নের যেকোন অপশন নির্বাচন করতে পারেন :

**i. পলিসি স্টেটমেন্ট**-প্রিমিয়াম পেড সার্টিফিকেট (PPC) এবং TDS সার্টিফিকেট

**ii. অন্যান্য পরিষেবা**-গ্রাহকগণ হোয়াটসঅ্যাপ মাধ্যমে নিজেদের পলিসিগুলো অনলাইন রিভাইভ করতে পারেন। কিওয়ার্ডস : রিভাইভাল/ল্যান্স

**iii. মৃত্যুজনিত ক্রেম জানানো**

**খ. প্রস্তাবনার অবস্থার গতিবিধি জানা**

**গ.** কাষ্টমার সেন্স-সার্ভিস পোর্টাল (CSS) এবং অটো প্রিমিয়াম পেমেন্টে রেজিস্ট্রেশনের জন্যে পথনির্দেশ।

**ঘ.** আপনার আঙুলের ছোঁয়ায় পলিসি-সংক্রান্ত সমস্ত তথ্য প্রাপ্ত করা।

**ঙ.** বিভিন্ন প্রোডাক্ট এবং সার্ভিসের সঙ্গে জড়িত অনুসন্ধানগুলোর উত্তর হোয়াটসঅ্যাপ RIA দিতে পারে।

**চ.** বিভিন্ন নজিরে হোয়াটসঅ্যাপ পুশ নোটিফিকেশন। যেমন প্রিমিয়াম পেমেন্ট মনে করানো ইত্যাদি।

## 9. গ্রাহকদের জন্যে মোবাইল অ্যাপ্লিকেশন

এসবিআই লাইফ গ্রাহকদের জন্যে ইজী অ্যাকসেস মোবাইল অ্যাপ্লিকেশন তৈরী করা হয়েছে, যা তাঁদেরকে প্রিমিয়াম নবীকরণ পে, বিভিন্ন বিমা প্ল্যান পরীক্ষা, প্রিমিয়াম ক্যালকুলেটর ব্যবহার করা, অনলাইন প্রোডাক্টস কেনা, বিমা সঙ্কিত উপকারী লিঙ্কস পরীক্ষা করার সুযোগ দেয়। **মাই পলিসি** লগ ইন করার দ্বারা একজন তাঁর নিজস্ব পলিসির বিবরণ পরীক্ষা করতেও পারেন। এই অধ্যায় প্রিমিয়াম পেমেন্ট, পরিষেবা সঙ্কিত ফর্মস ডাউনলোড করা; বিমা কোম্পানীর কাছে দাখিল করা ব্যক্তিগত তথ্য দেখা এবং ই-স্টেটমেন্টস তৈরী করার সুযোগও দেয়। পলিসি ধারক অ্যাপ্লিকেশনে একটা সমর্পিত অধ্যায়ের মাধ্যমে নানা অনুসন্ধান এবং অভিযোগ উত্থাপন করতেও পারেন।

## আপনার পলিসি নবীকরণ করা

অনুগ্রহ সময়কালের মধ্যে বিমা সংস্থা দ্বারা পলিসির জন্যে বকেয়া প্রিমিয়াম প্রাপ্ত করার ক্ষেত্রে সক্রিয় হিসাবে পলিসি নবীকরণ হওয়া প্রাপ্ত করে এবং অবস্থান হালনাগাদ হয়।

নিম্নে দেওয়া মতো নবীকরণ প্রিমিয়াম পেমেন্ট করতে পলিসি ধারকের কাছে বিভিন্ন অপশন পাওয়া যায়।

### 1. এসবিআই লাইফ ওয়েবসাইট

পলিসি ধারকগণ সার্ভিসেস সেকশনের অন্তর্গত পে প্রিমিয়াম অনলাইন অপশনে ওয়েবসাইট থেকে সরাসরি প্রিমিয়াম পেমেন্ট করতে পারেন। বিকল্পরূপে, একজন ওয়েবসাইটের ল্যান্ডিং পেজে পাওয়া যাওয়া কাষ্টমার সেন্স সার্ভিস পোর্টালে লগইন দ্বারাও পেমেন্ট করতে পারেন।

### 2. ইলেক্ট্রনিক ফাণ্ড ট্রান্সফার (EFT)

এই অপশনের মাধ্যমে, নগদে (টঃ 49,999 পর্যন্ত) বা চেক বা সরাসরি ডেবিট মাধ্যমে প্রিমিয়াম পে করার দ্বারা বা প্রিমিয়াম প্রাপ্ত হওয়ার এসবিজি শাখা থেকে EFT মাধ্যমে প্রিমিয়াম পাঠানো যাবে।

### 3. সরাসরি রেমিট্যান্স

পলিসি ধারক নিকটবর্তী এসবিআই লাইফ শাখায় যেতে এবং চেক/ ডিম্যাণ্ড ড্রাফট মাধ্যমে প্রিমিয়াম পে করতে পারেন।

### 4. নেট ব্যাঙ্কিং

বিলার হিসাবে এসবিআই'কে যুক্ত করার দ্বারা এসবিআই-এর নেট ব্যাঙ্কিং সুবিধার মাধ্যমে পলিসি ধারক প্রিমিয়াম পে করতে পারেন। প্রয়োজনীয় বিবরণ দিন আর পেমেন্ট করুন।

### 5. এসআই-ক্রেডিট কার্ড

এসবিআই লাইফের যেকোন শাখায় পূরণ করা বাধ্যতামূলক একটা ফর্ম দাখিল করার দ্বারা ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করে অটো পেমেন্টস সম্ভব।

## 6. ক্যাশ রেমিট্যান্স মাধ্যমে

ট্য: 49,999 পর্যন্ত প্রিমিয়াম অর্থরাশি কর্তৃক বৈশ্য ব্যাঙ্ক (KVB), AP অনলাইন, MP অনলাইন এবং কমন সার্ভিস সেন্টারসমূহে গ্রহণীয় হয়। KVB শাখাগুলোতে সরাসরি ডেবিট পাওয়া যায়।

## 7. পেমেন্ট অ্যাপ্লিকেশনের মাধ্যমে

ইন্স্যুরেন্স সেকশনের অধীনে বিমার জন্যে পে করতে পেটিএম, গুগল পে, ফোনপে, এসবিআই ইওনো'র মতো অ্যাপ্লিকেশনের বন্দোবস্ত আছে।

## 8. অন্যান্য ই-ওয়ালেট মাধ্যমে

প্রিমিয়াম পেমেন্ট করতে নিম্নলিখিত ই-ওয়ালেটস ব্যবহার করতেও পারা যাবে : পেটিএম, গুগল পে, ফোনপে, অ্যামাজন পে, রিলায়্যান্স জিও মানি, এয়ারটেল মানি, মোবিকুইক, অক্সিজেন ওয়ালেট।

## 9. এসবিআই মোবাইল ব্যাঙ্কিং

সম আর্থিক বছরে বকেয়া প্রিমিয়ামের জন্যে একটা শর্তে ডিডি/চেক মাধ্যমে 90 দিন আগাম পর্যন্ত বকেয়া প্রিমিয়াম পে করাও পলিসি ধারক বেছে নিতে পারেন।

অনলাইন প্রিমিয়াম পেমেন্ট মাত্র 30 দিন আগাম করতে পারা যাবে (চিরাচরিতভাবে মাসিক ধরণ পলিসিগুলোর জন্যে 15 দিন আগাম)।

### মনে রাখুন :

1. আগাম করা প্রিমিয়াম পেমেন্টসের জন্যে কোনও সুদ প্রদেয়যোগ্য হবে না।
2. প্রিমিয়ামের রসিদ এবং প্রিমিয়াম পেড সার্টিফিকেট কেবলমাত্র অন্তিম তারিখে প্রিমিয়ামের অ্যাডজাস্টমেন্টের পর প্রদত্ত হতে পারবে।

আপনার প্রিমিয়াম পেড সার্টিফিকেট প্রাপ্ত করুন :  
022-27599904 নম্বরে মিস্‌ড কল দিন



## পলিসি সম্বন্ধিত পরিষেবাদি

মেয়াদের শেষ পর্যন্ত পলিসির আয়ু চলাকালীন এমন অনেক উদাহরণ হয়ত থাকবে, যেখানে বিমা সংস্থার পরিষেবাদি পলিসি ধারকের প্রয়োজন হবে। এগুলো আর্থিক প্রকৃতির হতে পারে বা না হতেও পারে এবং নির্বাচিত করা বিমা প্রোডাক্টের ওপর নির্ভর করে এগুলোর তারতম্য হতে পারে।

### ক. আর্থিক পরিষেবাদি

#### ক. ফ্রী লুক ক্যানসেলেশন (FLC)

ধারা 10 IRDAI (পলিসি ধারকের স্বার্থের সুরক্ষা) রেগুলেশন, 2017 অনুসারে, ডিষ্ট্যান্স মার্কেটিং এবং ইলেক্ট্রনিক পলিসিগুলো ছাড়া যেকোন চ্যানেল মাধ্যমে সূত্র হওয়া পলিসিগুলোর জন্যে 15 দিনের ফ্রীলুক সময়কালের মধ্যে; আর পলিসির দস্তাবেজ প্রাপ্ত করার তারিখ থেকে ডিষ্ট্যান্স মার্কেটিং এবং ইলেক্ট্রনিক পলিসিগুলোর মাধ্যমে সূত্র হওয়া পলিসিগুলোর জন্যে 30 দিনের মধ্যে পলিসির নিয়ম ও শর্তাবলী পলিসি ধারক রিভিউ করতে পারেন। পলিসি ধারক পলিসির নিয়ম ও শর্তাবলীর সঙ্গে অসম্মত হলে এবং পলিসি বাতিল করতে চাইলে, তিনি লিখিতভাবে আপত্তির কারণ ব্যক্ত করে বাতিল করার জন্যে পলিসি ফেরৎ করতে পারেন।

অন্তর্বর্তী ছুটির দিন ও বিনা কাজের দিনগুলো ফ্রীলুক সময়কাল গণনা করার জন্যে অন্তর্ভুক্ত হয় না।

রেজিস্টার্ড মোবাইল নং থেকে 022-27599901 নম্বরে শুধু মিস্‌ড কল দেওয়ার দ্বারা আপনার ইউলিপ পলিসির বর্তমান ফাণ্ড ভ্যালু জানুন।

বা পাঠান

এসএমএস, FV <<ফাঁক দিয়ে>> (পলিসি নম্বর) 56161 বা 9250001848 নম্বরে

ফ্রীলুক সময়কাল চলাকালীন পলিসি ধারক পলিসি ফেরৎ করার ক্ষেত্রে, মেডিক্যাল পরীক্ষা, স্ট্যাম্প ডিউটি মাসুলাদি, প্রযোজ্য করসমূহ এবং/বা অন্য যেকোন বিধিবদ্ধ লেভী/ডিউটি/সারচার্জ খাতে বহনীয় ব্যয়াদি বিয়োগ করার পর বিমা সংস্থা কর্তৃক তিনি প্রিমিয়াম ফেরৎ পাবার হকদার হবেন। সুরক্ষার সময়কালের জন্যে, প্রযোজ্য কর এবং/বা অন্য যেকোন বিধিবদ্ধ লেভী/ডিউটি/সারচার্জের সঙ্গে একত্রে আনুপাতিক রিস্ক প্রিমিয়ামও বিয়োগ হবে।

ইউলিপ পলিসিগুলোর জন্যে, নিম্নলিখিতের সঙ্গে একত্রে পলিসির ফাণ্ড ভ্যালু তারিখের হিসাবে ফেরৎযোগ্য হবে

প্রিমিয়াম আবন্টন মাসুলাদি

পলিসি প্রশাসন মাসুলাদি, কোনও থাকলে

মটালিটি মাসুলাদি,

অ্যাক্সিডেন্টাল ডেথ বেনিফিট মাসুলাদি, কোনও থাকলে

এবং সংশ্লিষ্ট প্রযোজ্য করসমূহ

এছাড়াও, সংশ্লিষ্ট প্রযোজ্য করসমূহের সঙ্গে একত্রে মেডিক্যাল ব্যয়াদি (কোনও থাকলে), স্ট্যাম্প ডিউটি মাসুলাদি এবং আনুপাতিক রিস্ক প্রিমিয়ামও বিয়োগ হবে।

বিতর্কের ক্ষেত্রে, ওয়েবসাইটে হালনাগাদ হওয়া মতো বা ভারতীয় ডাক বা ব্লু ডার্ট দ্বারা নিশ্চিত করা মতো পলিসি ধারক দ্বারা পলিসি দস্তাবেজ প্রাপ্ততার তারিখ, ডেলিভারীর তারিখ হিসাবে গ্রহণীয় হবে।

পলিসি ধারক দ্বারা দাখিল হতে পারা হিসাবে দেবীতে ডেলিভারীর অন্য যেকোন প্রমাণ, কেবলমাত্র ব্যতিক্রমী ঘটনাসমূহে, উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের একান্ত বিবেচনায় মান্য হবে।

বাতিল করার জন্যে পলিসি ধারককে অরিজিন্যাল পলিসি দস্তাবেজ এবং অরিজিন্যাল প্রথম প্রিমিয়াম রসিদ (পলিসি দস্তাবেজে পাওয়া যায়) ফেরৎ দিতেই হবে।

একটা ডেফার্ড পেনশন পলিসির কয়েমী কার্য সম্পাদন থেকে বা NPS ক্রমপুঞ্জিত থেকে কেনা অ্যানুইটি প্লাস পেনশন প্রোডাক্টসের জন্যে, ফ্রী লুক বাতিলকরণ ফেরৎ অর্থরাশি পলিসি ধারককে পেড করা হবে না। গ্রাহক দ্বারা বেছে নেওয়া মতো অন্য যেকোন অ্যানুইটি বরাদ্দকারীর প্রতি FLC ফেরৎ অর্থরাশি প্রদেয়যোগ্য হয় এবং খোক অর্থরাশিতে দাবিযুক্ত হতে পারবে না।

#### খ. ফাণ্ডসের আংশিক প্রত্যাহার

আংশিক প্রত্যাহার হলো একটা সুবিধা, যেটা সমস্ত যোগ্য ইউলিপ এবং ভ্যারিয়েবল ইন্স্যুরেন্স পলিসি ধারকদের পলিসির নিয়ম ও শর্তাবলী সাপেক্ষে তাঁদের ফাণ্ড ভ্যালুর একটা অংশ প্রত্যাহার করার সুযোগ দেয়। পলিসি বন্ধ করা ছাড়াই পলিসি ধারকের নগদীকরণ প্রয়োজনীয়তাগুলো (পরিকল্পিত/অপরিকল্পিত ভবিষ্যৎ দরকারসমূহ) পরিপূরণ করতে অর্থরাশির প্রয়োজন হতে পারে। এই বন্দোবস্ত কেবলমাত্র পলিসির শুরুর তারিখ থেকে পাঁচ বছরের একটা লক-ইন সময়কালের পর এবং পলিসি বলবৎ অবস্থানে থাকার শর্তে ভোগ করতে পারা যাবে। একজন পলিসি ধারকের প্রত্যাহার করতে পারার সর্বাধিক অর্থরাশি এবং বারের সংখ্যা প্রোডাক্ট থেকে প্রোডাক্টে তারতম্য হতে পারে। প্রত্যাহারের একটা নির্দিষ্ট সংখ্যা জীবন বিমা সংস্থা দ্বারা বিনামূল্যে মঞ্জুরকৃত হয়।

প্রত্যেক ফাণ্ডের ইউনিটসমূহের উপযুক্ত সংখ্যা নগদীকরণ দ্বারা আংশিক প্রত্যাহার করা হয়। আংশিক প্রত্যাহারের ক্ষেত্রে প্রদেয়যোগ্য অর্থরাশি কোম্পানীর দ্বারা আংশিক প্রত্যাহার মাসুলাদি (প্রযোজ্য হলে) এবং টিডিএস বিয়োগ সাপেক্ষে হবে, যেটা প্রত্যাহার করার সময়ে, প্রত্যাহার হওয়া অর্থরাশি থেকে আদায় করা হবে। একবার আংশিক প্রত্যাহার করা হলে, ফাণ্ড ভ্যালু আপনাআপনি সেই ব্যাপ্তিতে কমবে।

পলিসিগুলোর জন্যে নিষ্পত্তি সময়কাল চলাকালীন আংশিক প্রত্যাহার করতে পারা যাবে না, যেখানে মেয়াদপূর্তির পেমেন্ট বা মৃত্যুজনিত সুবিধালাভের জন্যে নিষ্পত্তি সময়কাল বেছে নেওয়া হয়েছে।

এই অপশন ব্যবহার করার সময়, অনুমোদনের জন্যে পলিসি ধারককে অরিজিন্যাল পলিসি দস্তাবেজ দাখিল করার প্রয়োজন হবে। দস্তাবেজের সঙ্গে থাকবে যথাযথভাবে পূরণ হওয়া ও পলিসি ধারক দ্বারা স্বাক্ষরিত একটা সরাসরি ক্রেডিট ম্যানডেট ; পূর্বমুদ্রিত নাম সহ একটা ক্যানসেন্ড

চেক এবং নো ইওর কাষ্টমার (KYC) দস্তাবেজের (বয়স, পরিচয় ও ঠিকানার প্রমাণ) স্বীয় প্রত্যায়িত কপি।

### গ. পলিসি সমর্পণ

পলিসি ধারক পলিসি মেয়াদ চলাকালীন যেকোন সময়ে পলিসি সমর্পণ করা (নিয়ম ও শর্তাবলী অনুসারে) বেছে নিতে পারেন। সমর্পণ হলো পলিসির মেয়াদ শেষের পূর্বে পলিসি ধারক দ্বারা পলিসি চুক্তি স্বেচ্ছায় সমাপ্ত করা। পলিসির লক-ইন সময়কালের মধ্যে সমর্পণের তারিখ পড়লে, লক-ইন সময়কাল শেষ হওয়ার পর পলিসি ধারক সমর্পণ মূল্য প্রাপ্ত করবেন। লক-ইন সময়কাল শেষ হওয়ার পর কোম্পানীর দ্বারা সমর্পণ অনুরোধ প্রাপ্ত হলে, সমর্পণ মূল্য অবিলম্বে পেড হবে।

ইউলিপ প্রোডাক্টসের জন্যে, সমর্পণের তারিখের হিসাবে সমর্পণ মাসুলাদি বাদ দিয়ে হয় প্রদেয়যোগ্য সমর্পণ মূল্য। পলিসির অধীনে বিভিন্ন ফাণ্ডে বিদ্যমান ইউনিটসমূহের সংখ্যা এবং সমর্পণের তারিখের হিসাবে কার্যকরী এনএভি ভিত্তিতে হবে ফাণ্ড ভ্যালু।

নন-ইউলিপ পলিসিগুলোর জন্যে, গ্যারেন্টেড স্যারেণ্ডার ভ্যালু (GSV) এবং স্পেশ্যাল স্যারেণ্ডার ভ্যালু (SSV) গণনাকৃত এবং দুটোর উচ্চতরটা পেড হয়।

আংশিক প্রত্যাহার এবং পলিসি সমর্পণের জন্যে, প্রদত্ত দিনে বেলা ৩টের পূর্বে এসবিআই লাইফের কাছে অনুরোধ দিতেই হবে। সপ্তাহের কাজের দিনে দুপুর ৩টের পূর্বে প্রাপ্ত হওয়া অনুরোধ চলতি দিনের বন্ধ করা এনএভি সহযোগে প্রক্রিয়াকরণ হয়। দুপুর ৩টের পর প্রাপ্ত হওয়া অনুরোধ মার্কেট কাজ করার ক্ষেত্রে পরের কাজের দিনের বন্ধ করা এনএভি সহযোগে প্রক্রিয়াকরণ হয়। প্রাপ্ত হওয়া অনুরোধ অনুসারে পলিসি ধারকের প্রতি পেআউট গণনা করার জন্যে ব্যবহৃত ফাণ্ড ভ্যালু নির্ধারণ এনএভি বিবেচিত হয়।

সাধারণভাবে, সকল আর্থিক পরিষেবাদের জন্যে, পলিসি ধারকদের প্রয়োজন অরিজিন্যাল পলিসি দস্তাবেজের সঙ্গে একত্রে নিকটবর্তী এসবিআই লাইফ শাখায় দেখা করা ; প্রয়োজনীয় ফর্মস পূরণ করা এবং ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট সম্বন্ধিত তথ্য দাখিল করা।

## ঘ. পলিসির বিনিময়ে লোন

পলিসির নিয়ম ও শর্তাবলী ভিত্তিতে নির্দিষ্ট চিরাচরিত প্রোডাক্টসের জন্যে, পলিসি ধারকের থাকা পলিসির বিনিময়ে লোন ভোগ করতে পারেন। এই শর্তে যে পলিসি সমর্পণ মূল্য অর্জন করেছে এবং বলবৎ অবস্থানে আছে। লোন হিসাবে ভোগ করতে পারার ন্যূনতম এবং সর্বাধিক অর্থরাশি আর লোনের জন্যে সুদের হার পলিসি নিয়ম ও শর্তাবলীতে প্রদত্ত মতো হবে।

## খ. আর্থিক রহিত পরিষেবাদি

নিম্ন তালিকাগত বেশীরভাগ আর্থিক রহিত পরিষেবাদের জন্যে, পলিসি ধারক প্রাসঙ্গিক দস্তাবেজ নিয়ে নিকটবর্তী এসবিআই লাইফ শাখায় গিয়ে, ফর্ম পূরণ এবং সেগুলো দাখিল করে আবেদন করতে পারেন।

## ক. পলিসির স্বত্বনিয়োগ

বিমা আইন, 1938'র ধারা 38 অনুসারে, পলিসির স্বত্বনিয়োগে জড়িত থাকে স্বত্বনিয়োগকারীর থেকে আমমোক্তারের কাছে সম্পূর্ণরূপে বা শর্তাধীন একটা জীবন বিমা পলিসির অধীনে হিতকর স্বার্থ, অধিকার এবং স্বত্ব হস্তান্তর করা। একটা পলিসি পুরোপুরি বা অংশে স্বত্বনিয়োগ হতে পারবে। যদিও, পলিসি ধারক সম পলিসির অধীনে প্রদেয়যোগ্য অবশেষক অর্থরাশি আর স্বত্বনিয়োগ বা হস্তান্তর করার হকদার হবেন না।

মৌলিকভাবে স্বত্বনিয়োগ দু' প্রকারের হয় :

**ক.1. সম্পূর্ণ স্বত্বনিয়োগ :** সম্পূর্ণ স্বত্বনিয়োগ হলো স্বত্বনিয়োগকারীর থেকে আমমোক্তারের কাছে পলিসির অধীনে সমস্ত অধিকার এবং দায় সম্পূর্ণরূপে হস্তান্তর।

উদাহরণ :

- ইহার দ্বারা একটা লোন বা অগ্রিমের জন্যে পক্ষান্তরে একটা ব্যাঙ্ক/ আর্থিক প্রতিষ্ঠানের প্রতি স্বত্বনিয়োগ।
- একটা উপহারের পছন্দ নিকটস্থ রক্তের সম্পর্ক আত্মীয়ের অনুকূলে একটা পলিসির স্বত্বনিয়োগ।

**ক.2. শর্তাধীন স্বত্বনিয়োগ :** শর্তাধীন স্বত্বনিয়োগ মানে নির্দিষ্ট শর্তাবলী পরিপূরণ করা সাপেক্ষে স্বত্বনিয়োগকারীর থেকে আমমোক্তারের কাছে পলিসির অধিকার হস্তান্তর। এটা কেবলমাত্র নির্দিষ্ট সময়ের স্থিতিকালের

জন্যে করা হয়। একবার শর্তাবলী পরিপূরণ হলে, পলিসির অধীনে দায় আপনাপনি আসল মালিক অর্থাৎ স্বত্বনিয়োগকারীর কাছে কায়েমী প্রাপ্ত হয়। যদিও শর্তাবলী স্বত্বনিয়োগকারীর ইচ্ছার ওপর নির্ভর করবে।

শর্তাধীন আমমোজারগণ পলিসির ওপর লোন প্রাপ্ত বা পলিসি সমর্পণ করতে অধিকারী হবেন না।

**পুনর্স্বত্বনিয়োগ :** পুনর্স্বত্বনিয়োগ মানে মূল পলিসি ধারকের কাছে একটা জীবন বিমা পলিসির অধীনে হিতকর স্বার্থ, অধিকার এবং স্বত্ব ফিরতি হস্তান্তর করা।

#### খ. ডুপ্লিকেট পলিসি বণ্ডের অনুরোধ

নানা দৃষ্টান্ত আছে যেখানে পলিসি দস্তাবেজের বাস্তবিক কপি প্রাপ্ত হয় না, এমনকি প্রস্তাবনা গ্রহণীয় হওয়া এবং পলিসি জারি করার পরেও। অথবা এটা হয়ত হবে যে পলিসি বণ্ড হারিয়ে গেছে বা এমনভাবে করে ক্ষতিগ্রস্ত হয়েছে যা সংস্কার সম্ভব নয়।

এমনসব দৃষ্টান্তের অধীনে পলিসি ধারক প্রিন্টিং মাসুল এবং প্রয়োজনীয় স্ট্যাম্প ডিউটি সমেত একটা নামেমাত্র মাসুল পে করার পর ডুপ্লিকেট পলিসি বণ্ড জারি করার জন্যে আবেদন করতে পারেন।

দাখিল করার প্রয়োজনীয় দস্তাবেজ :

1. ডুপ্লিকেট পলিসি প্রয়োত্তর।
2. ক্ষতিপূরণ প্রস্তুত হওয়া রাজ্যের জন্যে উপযুক্ত মূল্যের যথাযথভাবে নোটারাইজড এবং নিস্পন্ন হওয়া ইনডেমনিটী বণ্ড।
3. ইনডেমনিটী বণ্ডের ওপর লাগানো স্বীয় প্রত্যায়িত সাম্প্রতিক ফোটোগ্রাফ।
4. স্বীয় প্রত্যায়িত বয়স, পরিচয় ও ঠিকানার প্রমাণ (কেওয়াইসি দস্তাবেজ)।
5. পলিসি প্রস্তুতকরণ মাসুলাদির জন্যে ডিম্যাণ্ড ড্রাফ্ট বা চেক এবং প্রোডাক্টের বৈশিষ্ট্যাবলী অনুসারে প্রয়োজনীয় ইন্স্যুরেন্স স্ট্যাম্প ফী'র যথাযথ অর্থরাশি। (এসবিআই লাইফ শাখা পদাধিকারী/IA/CIF থেকে বিবরণ প্রাপ্ত করতে পারবেন)

6. প্রয়োজনীয় উপরি তালিকাভুক্তের অতিরিক্ত পলিসির সঙ্গে সম্বন্ধিত নিম্ন দস্তাবেজগুলোর যেকোন একটা।

ক) পুরনো প্রিমিয়াম রসিদ(সমূহ) (ছ' মাসের মধ্যে)

খ) এসবিআই লাইফ প্রিমিয়ামের উদ্দেশ্যে ডেবিট দর্শানো ব্যাঙ্ক পাসবইয়ের কপি।

অথবা

গ) গ্রাহকের প্রতি এসবিআই লাইফ থেকে অন্য যেকোন যোগাযোগবর্তা।

7. উপরি উল্লিখিত বাধ্যতামূলক প্রয়োজনীয়তার পাশাপাশি, টাঃ 5 লাখ আশ্বাসিত অর্থরাশি অতিক্রমের ক্ষেত্রে, নিম্নে দেওয়া মতো অতিরিক্ত প্রয়োজনীয়তা মেনে চলতে হবে :

ক) দাখিল হওয়া ইনডেমনিটীর অংশ হবার নির্ভরযোগ্য আর্থিক অবস্থানের একজন ব্যক্তির জামানত। জামানতের কেওয়াইসি দস্তাবেজ প্রাপ্ত করতে হবে।

অথবা

খ) স্থানীয় সংবাদপত্রে বিজ্ঞাপন এবং তারিখসহ প্রদর্শিত প্রকাশনার নাম যুক্ত সংবাদপত্রের কাটিংসহ 30 দিনের অপেক্ষার সময়কাল সমাপনের পর আবেদন করা।

এটা প্রয়োজনীয় দস্তাবেজের সঙ্গে একত্রে শাখায় দেখা করাটা পলিসি ধারকের জন্যে বাধ্যতামূলক।

### গ. যোগাযোগের বিবরণ হালনাগাদ করা

পলিসি ধারক পলিসির মেয়াদ চলাকালীন যেকোন সময় তাঁর জীবন বিমা পলিসির সামনে যোগাযোগের ঠিকানা, ই-মেইল আইডি এবং যোগাযোগের নম্বরে পরিবর্তন হালনাগাদ করতে পারেন।

ঠিকানা পরিবর্তনের জন্যে, অনলাইন কাষ্টমার পোর্টাল (মাই পলিসি) লগইন, ঠিকানা পরিবর্তন অপশন নির্বাচন, ঠিকানা পরিবর্তন এবং ঠিকানার প্রমাণ সংলগ্ন করার অপশন পলিসি ধারকের কাছে থাকছে। বিকল্পরূপে, প্রয়োজনীয় দস্তাবেজসহ নিকটবর্তী এসবিআই লাইফ শাখায় দেখা করার দ্বারা ঠিকানা হালনাগাদ করতে পারা যাবে। ঠিকানা হালনাগাদ হওয়ার পর,

ঠিকানায় পরিবর্তনের একটা অনুমোদন পুরনো এবং নতুন উভয় ঠিকানায় পাঠানো হবে।

কাষ্টমার সেক্স সার্ভিস পোর্টাল (মাই পলিসি) মাধ্যমে বা নিকটবর্তী এসবিআই লাইফ শাখায় দেখা করার দ্বারা ই-মেইল আইডি অনলাইন হালনাগাদ করতে পারা যাবে। সুরক্ষার কারণের জন্যে, যোগাযোগের নম্বর কেবলমাত্র নিকটবর্তী এসবিআই লাইফ শাখায় ব্যক্তিগতরূপে দেখা করার দ্বারা হালনাগাদ করতে পারা যাবে। শাখায় দেখা করার সময়, যাচাইকরণের জন্যে পলিসি ধারককে তাঁর কেওয়াইসি প্রমাণ সঙ্গে বহন করতেই হবে।

#### ঘ. নমিনীর বিবরণ হালনাগাদ করা

##### বিমা পলিসিতে নমিনেশনের গুরুত্বতা :

একজন পলিসি ধারক নমিনেশনের পছন্দ দ্বারা সাকসেশন সার্টিফিকেটের ঝঞ্জাট বা আইনি সমস্যা ছাড়াই মৃত্যুর ক্ষেত্রে দাবির নিষ্পত্তি মুক্ত করতে পারেন। পলিসি কেনার সময়ে বা পলিসি সমাপ্তের পূর্বে যেকোন সময়ে নমিনেশন করতে পারা যাবে। ইন্স্যুরেন্স অ্যাক্ট, 1938'র 39 ধারায় একটা পলিসির ধারক তাঁর নিজস্ব জীবনের ওপর জীবন বিমার ক্ষেত্রে, ব্যক্তি বা ব্যক্তিগণকে মনোনীত করতে পারেন, যাকে নিজের মৃত্যুর ঘটনায়, পলিসির দ্বারা সুরক্ষিত অর্থ পেড করা হবে।

নমিনী নাবালকের ক্ষেত্রে (18 বছরের থেকে কম বয়স), নাবালক 18 বছর বয়সে পরিণত না হওয়ার পূর্বে জীবন বিমাকৃতের মৃত্যুর ঘটনায় আরেকজন ব্যক্তিকে (অ্যাপয়েন্টী বলা হয়) নিয়োগ করতে পারা যাবে। অ্যাপয়েন্টীকে অপরিবর্তনীয়ভাবে হতেই হবে একজন সাবালক ব্যক্তি এবং একটা চুক্তিতে যাওয়ার যোগ্য (বিদ্যমান আইন অনুসারে) আর নাবালকের নমিনী একজন নিকট আত্মীয় হলে ভালো হয়।

পলিসির অনিবার্য ফল পরিবর্তন নমিনী অনুমোদন করেন বলে, শাখায় দেখা করার সময় পলিসির দস্তাবেজ সঙ্গে নিতে পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে।

#### ঙ. ফাণ্ড পরিবর্তন এবং ফাণ্ডস রিডাইরেকশন

পরিবর্তন করা হচ্ছে অপশন, যার অধীনে পলিসি ধারক পরিবর্তন করার দিনের সংশ্লিষ্ট ইউনিট দরে বিদ্যমান ফাণ্ড থেকে এক বা অধিক ফাণ্ডসে, পলিসিতে পুঞ্জীভূত ইউনিটসমূহের কিছু বা সমস্ত নিয়ে যেতে পারেন।



পরিবর্তনের অনুরোধ অর্থরাশি বা শতাংশে হতে পারে, প্রোডাক্টের বৈশিষ্ট্যাবলী অনুসারে পরিবর্তন করার ন্যূনতম ও সর্বাধিক অর্থরাশি সাপেক্ষে। এটা ওটিপি সার্ভিস ব্যবহার করার দ্বারা অনলাইন করতে পারা যাবে। বিকল্পরূপে, দুপুর 3টের পূর্বে (একটা দিনে যখন মার্কেট কাজ করছে) নিকটবর্তী এসবিআই লাইফ শাখায় অনুরোধ দাখিল করতে পারা যাবে। দুপুর 3টের পর অনুরোধ প্রাপ্ত হলে, সমবিষয় পরের কাজের দিনে প্রক্রিয়াক্রম হয়। ইউনিটসমূহের আবণ্টন প্রক্রিয়াকরণের দিনের জন্যে প্রয়োজ্য এনএভি অনুসারে করা হবে।

একটা সুনির্দিষ্ট সংখ্যক পরিবর্তনে সাধারণতঃ নিখরচার প্রভাব থাকলেও, একটা সুনির্দিষ্ট সংখ্যা অতিক্রমে করা পরিবর্তনগুলোর জন্যে ফী ধার্য্য হয়।

পরিবর্তন করার মতো নয়, পলিসি ধারক একটা রিডাইরেকশন অনুরোধের মাধ্যমে প্রিমিয়ামের অন্তিম তারিখের আগে একটা সুনির্দিষ্ট সময়কালের পূর্বে ভবিষ্যৎ প্রিমিয়ামগুলোর জন্যে আবণ্টন শতাংশ বদলাতে পারেন। রিডাইরেকশন বিদ্যমান ইউনিটগুলোকে প্রভাবিত করে না এবং কেবলমাত্র পলিসি বলবৎ থাকলে ব্যবহার করতে পারা যাবে। পলিসি ধারককে রিডাইরেকশন অনুরোধের জন্যে নিকটবর্তী এসবিআই লাইফ শাখায় অনুরোধের ফর্ম দাখিল করতেই হবে। আরোপিত পলিসিগুলোর জন্যে রিডাইরেকশন অনুরোধ কেবলমাত্র স্বত্বনিয়োগকারীর দ্বারা স্বাক্ষরিত হবে, যদিও প্রিমিয়াম পেমেন্ট স্বত্বনিয়োগকারী বা আমমোক্তারের থেকে গ্রহণীয় হতে পারবে।

### চ. পলিসির পুনঃপ্রচলন

পলিসি প্রিমিয়াম অন্তিম তারিখের পূর্বে বা অনুগ্রহ সময়কালের মধ্যে পলিসি ধারক যতক্ষণ পর্যন্ত না প্রিমিয়াম (এলপিপিটি এবং রেগুলার প্রিমিয়াম অপশন অধীনে) পে করছেন, পলিসি তামাদি হবে না। পলিসি তামাদি হয় যখন প্রিমিয়াম পেড হয় না, এমনকি অনুগ্রহ সময়কাল সমাপনের পরেও। তারপর, জীবন বিমা কোম্পানী পলিসি ধারককে একটা অপশন প্রদান করে, যেটাতে একটা নির্দিষ্ট সময়কালের মধ্যেই প্রিমিয়াম পে করার দ্বারা, পলিসি অবস্থান সক্রিয় করতে পারা যাবে। এই প্রক্রিয়াকে বলা হয় পলিসির পুনঃপ্রচলন আর সময়কালকে বলা হয় পুনঃপ্রচলন সময়কাল।

নির্বাচিত করা বিমা প্রোডাক্টের প্রকারের সঙ্গে পুনঃপ্রচলন সময়কালের তারতম্য হয় এবং সমবিষয় পলিসি দস্তাবেজের মুখ্য বৈশিষ্ট্যের মধ্যে স্পষ্টভাবে উল্লিখিত হয়।

পলিসি ধারক ওয়েবসাইটে পাওয়া যাওয়া অপশন থেকে অনলাইন পলিসি পুনঃপ্রচলন করা বেছে নিতে পারেন বা তিনি পদ্ধতি সম্পূর্ণ করার জন্যে নিকটবর্তী শাখায় যেতে পারেন।

সাধারণতঃ পলিসি পুনঃপ্রচলন করবার হলে, প্রিমিয়াম না পেমেন্ট করা সময়কালের জন্যে পলিসি ধারকের সুদ পে করার দরকার হয়। অধিকন্তু, প্রিমিয়াম পেমেন্টের সময় সুস্থাস্থ্যের একটা ঘোষণা দাখিল করতেই হবে। সুস্থাস্থ্যের ঘোষণা জীবন বিমাকৃতির জন্যে দেওয়া হয়। কিছু ঘটনায়, বয়স ও ঝুঁকিতে অর্থরাশির ওপর নির্ভর করে জীবন বিমাকৃতিকে মেডিক্যাল পরীক্ষাদির মধ্যে দিয়ে যেতে হতেও পারে।

একবার পলিসি পুনঃপ্রচলিত হলে, পলিসির পুনঃপ্রচলনের অনুমোদন পলিসি ধারকের রেজিস্টার্ড ঠিকানায় পাঠানো হয়।

ইউনিট লিঙ্কড ইন্স্যুরেন্স পলিসিগুলোর ক্ষেত্রে, পুনঃপ্রচলন সময়কাল শেষের পূর্বে পলিসি পুনঃপ্রচলিত না হলে, পুনঃপ্রচলন সময়কাল বালক-ইন সময়কালের মধ্যে যেটা পরে হবে সেটার শেষে পলিসি সমাপ্ত হয়ে যায়। পুনঃপ্রচলন সময়কাল শেষের পূর্বে পলিসির মেয়াদকাল শেষের ক্ষেত্রে, পলিসির মেয়াদকালের শেষে পলিসি সমাপ্ত হয়।

নন ইউলিপ পলিসিগুলোর ক্ষেত্রে, পুনঃপ্রচলন সময়কাল শেষের পূর্বে পলিসি পুনঃপ্রচলিত না হলে, পলিসি একটা পেড আপ ভ্যালু অর্জিত করে থাকলে, কোনও সুবিধালাভ ছাড়াই এটা তামাদি হয়ে যায়।

## ছ. নামে পরিবর্তন

নামে সংশোধন বা নাম পরিবর্তন (বিবাহের পর নামের পরিবর্তনের ক্ষেত্রের মতো) করার অপশন পলিসি ধারকের আছে। এর জন্যে, প্রাসঙ্গিক সহায়ক দস্তাবেজ এবং সমবিষয়ের জন্যে পূরণ করা ফর্ম পলিসি ধারকের সঙ্গে থাকা দরকার।

## জ. হস্তাক্ষরের পরিবর্তন

পলিসি ধারকের হস্তাক্ষর হলো বিভিন্ন পরিষেবার অনুরোধ প্রক্রিয়াকরণের যতদূর সম্ভব সংস্রবের সবথেকে গুরুত্বপূর্ণ নথির অন্যতম। পলিসি ধারকের

থেকে প্রাপ্ত হওয়া যেকোন অনুরোধের জন্যে, হস্তাক্ষর যাচাই করা আবশ্যিক। হস্তাক্ষরে পরিবর্তনের ক্ষেত্রে, এটা প্রয়োজনীয় যে পলিসি ধারককে নিকটবর্তী শাখায় যেতে এবং কোম্পানীর নথিতে হস্তাক্ষর হালনাগাদ করতেই হবে।

## ঝ. ডিমেটরিয়ালাইজ/রিমেটরিয়ালাইজ পলিসি

ইন্স্যুরেন্স পলিসির ডিমেটরিয়ালাইজেশন হলো ইলেক্ট্রনিক ফর্ম্যাটে ইন্স্যুরেন্স পলিসির রূপান্তর এবং ধারণ। ডিমেটরিয়ালাইজেশনের উদ্দেশ্যের জন্যে, যেকোন বিমা সংস্থার সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইট, শাখা ভিজিট করা বা যথাযথভাবে পূরণ করা ফর্ম দাখিল করার দ্বারা নিম্ন তালিকাভুক্ত চার ইন্স্যুরেন্স রিপোজিটরীর যেকোনটার কাছে একটা ই-ইন্স্যুরেন্স অ্যাকাউন্ট (e-IA) পলিসি ধারককে খুলতেই হবে।

1. এনএসডিএল ডাটাবেস ম্যানেজমেন্ট লিঃ
2. সেন্ট্রাল ইন্স্যুরেন্স রিপোজিটরী লিঃ
3. সিএমএস ইন্স্যুরেন্স রিপোজিটরী লিঃ
4. কার্ভী ইন্স্যুরেন্স রিপোজিটরী লিঃ

e-IA খোলা পরবর্তি, পলিসি ধারক নিকটবর্তী এসবিআই লাইফ শাখায় ডিমেটরিয়ালাইজেশনের জন্যে ফর্ম দাখিল করতে পারেন।

একবার পলিসি ডিমেটরিয়ালাইজ হলে, পলিসি স্বত্বনিয়োগিত করতেই হবার ক্ষেত্র ব্যতীত যেকোন ভবিষ্যৎ বিমা প্রয়োজনীয়তার জন্যে পলিসি দস্তাবেজের বাস্তব কপি পলিসি ধারকের দাখিল করার প্রয়োজন হবে না।

উদাহরণস্বরূপ : ব্যাঙ্ক থেকে লোন নেওয়ার বিনিময়ে ব্যাঙ্কের কাছে পলিসির স্বত্বনিয়োগিত করতেই হবার ক্ষেত্রে, নিকটবর্তী এসবিআই লাইফ শাখায় রি-মেটরিয়ালাইজেশনের জন্যে পলিসি ধারককে একটা অনুরোধ দিতেই হবে। একবার দস্তাবেজের বাস্তব কপি প্রাপ্ত হলে, সমবিষয় স্বত্বনিয়োগ প্রক্রিয়ার জন্যে দাখিল করতে হবে।

## দাবির নিষ্পত্তি

পলিসি মেয়াদ চলাকালীন জীবন বিমা করা ব্যক্তি মৃত্যু, সঙ্কটজনক অসুস্থতা এবং বিকলাঙ্গতার মতো যেকোন দুর্ভাগ্যজনক দৈবঘটনার সম্মুখীন হওয়ার ক্ষেত্রে জীবন বিমা প্রোডাক্টগুলো একটা নির্ধারিত অর্থরাশি প্রদান করে। এমনসব পরিস্থিতির অধীনে, সুবিধাভোগী/নমিনী/আইনি উত্তরাধিকারী/বিমাকৃতকে স্বয়ং পলিসির নিয়ম ও শর্তাবলী অনুসারে দাবি করার জন্যে বিমা সংস্থার কাছে যেতে হবে।

### 1. ডেথ ক্লেম

পলিসি মেয়াদ চলাকালীন এবং পলিসি বলবৎ থাকার শর্তে, জীবন বিমা করা ব্যক্তির মৃত্যুর ক্ষেত্রে, একটা লিখিত জ্ঞাতকরণ দাখিল করার জন্যে নিকটবর্তী এসবিআই লাইফ শাখায় সুবিধাভোগী/নমিনী জানাতে পারেন। যাতে शामिल থাকবে নানা দস্তাবেজ যেমন-মৃত্যুর প্রমাণ এবং সুবিধাভোগী/নমিনীর পরিচয়ের প্রমাণ ; অরিজিন্যাল পলিসি দস্তাবেজ, যদি পাওয়া যায়। নিষ্পত্তি পর্যন্ত দাবির অনুরোধের গতিবিধি নজরে রাখতে, জ্ঞাতকরণ পরবর্তী তৈরী হওয়া ক্লেম আইডি ব্যবহার করতে পারা যাবে।

### 2. রাইডার ক্লেম

পলিসির সূত্র করার সময়ে অতিরিক্ত রাইডার্স বেছে নেওয়ার ক্ষেত্রে বা বিমা প্রোডাক্টের একটা ইনবিল্ট অংশ হলে, নিয়ম ও শর্তাবলী অনুসারে, নিকটবর্তী এসবিআই লাইফ শাখায় জানানোর দ্বারা রাইডার ক্লেম করতে পারা যাবে।

### 3. মেয়াদপূর্তির সুবিধালাভ

পলিসির মেয়াদ সমাপনের ওপর পলিসি ধারককে পেড করা সুবিধালাভকে বলা হয় মেয়াদপূর্তির সুবিধালাভ। অন্তিম তারিখের পূর্বে, কোম্পানীর দ্বারা পাঠানো জ্ঞাতব্যের জন্যে পেআউট রিলিজের হেতু আবশ্যিক দস্তাবেজ পলিসি ধারকের দাখিল করা প্রয়োজন। থোক অর্থরাশি হিসাবে বা পলিসি পুস্তিকায় দেওয়া মতো নিষ্পত্তি অপশন অনুসারে অর্থরাশি দেওয়া হবে।

### 4. সার্ভাইভাল সুবিধালাভ

কিছু বিমা প্রোডাক্ট প্রাসঙ্গিক নিয়ম ও শর্তাবলী অনুসারে পলিসি মেয়াদ

চলাকালীন নিয়মিত পেআউটস প্রদান করে। এমনসব পেআউটকে বলা হয় সার্ভাইভাল সুবিধালাভ। পলিসি ধারকদের কেওয়াইসি প্রমাণ এবং ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের প্রমাণ দাখিল করতে বলা হতে পারে, যদি আগে দাখিল করা না হয়ে থাকে।

## 5. অ্যানুইটি পেআউটস

অ্যানুইটি হচ্ছে সময়ের পর্যাবৃত্তে পেমেন্টস করতে বিমা সংস্থার দ্বারা করা একটা চুক্তি, যেটা অ্যানুইটিয়ান্টের (অ্যানুইটি প্ল্যান নেওয়া ব্যক্তি) সার্ভাইভাল চলাকালীন চলতেই থাকে, মৃত্যুর তারিখ পর্যন্ত বা প্রোডাক্ট নেওয়ার সময়ে অ্যানুইটিয়ান্ট দ্বারা নির্বাচিত করা প্ল্যান অনুসারে একটা নির্দিষ্ট সময়কালের জন্যে। বিভিন্ন উপায়ে অ্যানুইটিসমূহ পেড হয়, উদাহরণস্বরূপ, জীবনের জন্যে অ্যানুইটি, জয়েন্ট লাইফ অ্যানুইটি, কর্পাসের ফেরৎলাভসহ অ্যানুইটি ইত্যাদি।

অ্যানুইটি দুটো মৌলিক প্রকারের হয় :

**ক. ডেফার্ড অ্যানুইটিজ :** ডেফার্ড অ্যানুইটিতে থাকে একটা পুঞ্জিত রাশি পর্যায় বা স্থগিত সময়কাল, যেটা কায়েমী বয়স পর্যন্ত হয়। এই সময়কাল চলাকালীন ; অ্যানুইটিয়ান্ট সময়ের পর্যাবৃত্তে প্রিমিয়ামগুলো পে করেন, যেটা পুঞ্জিত রাশি প্রাপ্ত করে এবং সুদ জমা হয়। কায়েমী বয়সে, পছন্দের একটা অ্যানুইটি প্ল্যান কিনতে পুঞ্জিত অর্থরাশি ব্যবহৃত হয়। বেছে নেওয়া অ্যানুইটি মোডে কায়েমী বয়স থেকে পেনশন/অ্যানুইটি (আয়ের পর্যায়) শুরু হয়।

**খ. অবিলম্বে অ্যানুইটিজ :** একটা অ্যানুইটির জন্যে সিঙ্গেল প্রিমিয়ামের খোক অর্থরাশি প্রস্তাবককে পেমেন্ট করতেই হবে, যেটা নির্বাচিত করা অ্যানুইটি মোডের ওপর নির্ভর করে প্রিমিয়াম পেমেন্টের পর অবিলম্বে শুরু হয়।

অ্যানুইটিয়ান্টদের তাঁদের দ্বারা বেছে নেওয়া অ্যানুইটি অপশন ভিত্তিতে অ্যানুইটি পেআউটসের নিরন্তরতার জন্যে বিমা সংস্থার কাছে সার্টিফিকেট অফ একজিসটেন্স দাখিল করা দরকার।

## শব্দকোষ

**সুস্বাস্থ্যের ঘোষণা :** এটা হলো পলিসি ধারক দ্বারা তাঁর সুস্বাস্থ্য সম্বন্ধে ঘোষণা। এই ঘোষণা পলিসি ধারক মেডিক্যালভাবে ফিট কিনা এবং কোনও মেডিক্যাল চিকিৎসার অধীনে যাননি বা তামাদি সময়কাল চলাকালীন কোনও বিপজ্জনক পেশার প্রতি প্রভাবিত হননি নির্ধারণ করে। পলিসি পুনঃপ্রচলনের ব্যাপারে করা ঘোষণার ভিত্তিতে, সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়।

**ফ্রী লুক বাতিলকরণ :** পলিসি (নিয়ম ও শর্তাবলী অনুসারে) বাতিল করতে পলিসি ধারকের প্রতি প্রদত্ত অপশন, যদি তিনি বিক্রীত বিমা প্রোডাক্টের সঙ্গে সন্তুষ্ট না হন।

**ফাণ্ড ভ্যালু :** ফাণ্ড ভ্যালুকে পলিসি ভ্যালুও বলা হয়। এটা হলো একটা ইউনিট লিঙ্কড বা তারতম্যযোগ্য পলিসিতে আপনার অংশদানের বর্তমান মূল্য।

ফাণ্ড ভ্যালু = (ইউনিটের সংখ্যা X নেট অ্যাসেট ভ্যালু)

**অনুগ্রহ সময়কাল :** প্রিমিয়ামের অন্তিম তারিখের পর সময়কাল, যেটা চলাকালীন পলিসি ধারক প্রিমিয়াম পেমেন্ট করতে পারেন, যাতে পলিসির সুবিধালাভ চলতেই থাকতে পারে, এটাকে বলা হয় অনুগ্রহ সময়কাল। নির্বাচিত করা প্রিমিয়াম পেমেন্ট মোডের সঙ্গে অনুগ্রহ সময়কালের তারতম্য হয়। মাসিক পলিসিগুলোর জন্যে, অনুগ্রহ সময়কাল হলো প্রিমিয়ামের অন্তিম তারিখ থেকে 15 দিন এবং অন্য সমস্ত মোডের জন্যে এটা হলো প্রিমিয়ামের অন্তিম তারিখ থেকে 30 দিন।

**গ্যারেন্টেড স্যারেগার ভ্যালু (GSV) :** সমস্ত চিরাচরিত পলিসির জন্যে পলিসির নিয়ম ও শর্তাবলীতে GSV সুনির্দিষ্ট হয় এবং এটা প্রোডাক্টের অধীনে প্রদেয়যোগ্য ন্যূনতম সমর্পন মূল্যকে উপস্থাপিত করে।

**বলবৎ অবস্থান :** এটা হলো পলিসির অবস্থান, যখন সমস্ত বকেয়া প্রিমিয়াম নিয়মিতরূপে পেড হয়েছে বা সম্পূর্ণরূপে হালনাগাদ পেড।

**আশ্বাসিত জীবন (বিমাকৃত) :** আশ্বাসিত জীবন হলো সেই ব্যক্তি, যাঁর জীবন বিমাকৃত হয় জীবন বিমা কোম্পানীর দ্বারা। পলিসি মেয়াদ চলাকালীন আশ্বাসিত জীবনের মৃত্যুর ক্ষেত্রে, মৃত্যুজনিত সুবিধালাভ পেড হয় নমিনীর প্রতি, পলিসির নিয়ম ও শর্তাবলী পরিপূর্ণ হওয়ার শর্তে।

**লক-ইন সময়কাল :** “লক-ইন সময়কাল” মানে পলিসি আরম্ভের তারিখ থেকে পরপর সম্পূর্ণ হওয়া পাঁচ বছরের সময়কাল, যে সময়কাল চলাকালীন বজায় না থাকা পলিসিগুলোর ফল, হতে পারা ঘটনা হিসাবে, মৃত্যুর ঘটনা বা পলিসির অধীনে সুরক্ষিত অন্য যেকোন দৈবঘটনা ঘটার ওপর ব্যতীত, পলিসি ধারক বা বিমাকৃতকে বিমা সংস্থার দ্বারা পেড হতে পারবে না।

**এনএভি :** ইউনিট লিঙ্কড পলিসিগুলোর ক্ষেত্রে, পলিসি ধারক দ্বারা বেছে নেওয়া ফাণ্ডের ওপর নির্ভর করে প্রিমিয়াম বিনিয়োগিত হয়। এর সঙ্গে জড়িত একটা নির্দিষ্ট মূল্য ফাণ্ডে থাকে, যেটা নেট অ্যাসেট ভ্যালু (NAV) হিসাবে জ্ঞাত। অন্য শব্দমালায় ; NAV হলো প্রদত্ত দিনে ফাণ্ডের প্রত্যেক ইউনিটের মূল্য।

**পেড আপ ভ্যালু :** পলিসি অনুসূচি/দস্তাবেজে উল্লিখিত মতো প্রিমিয়ামগুলো পলিসি ধারক পে করতে সক্ষম না হওয়ার ক্ষেত্রে, পলিসি বাতিল হয় না। পেড প্রিমিয়ামগুলোর সংখ্যার সঙ্গে অনুপাতে আশ্বাসিত অর্থরাশি কমে যায়, যেটাকে পেড আপ ভ্যালু বলা হয়। পলিসি দস্তাবেজে উল্লিখিত নিয়ম ও শর্তাবলী অনুসারে পেড আপ ভ্যালু প্রযোজ্য হয়।

**রাইডার :** পলিসি ধারকদের প্রতি পাওয়া যাওয়া অ্যাড-অন অপশন্স - যা প্রদান করে অতিরিক্ত সুবিধালাভ, এটাকে বলা হয় রাইডার্স। এই সুবিধালাভ হলো পলিসির মৌলিক মৃত্যুজনিত সুবিধালাভের অতিরিক্ত।

**স্পেশ্যাল স্যারেণ্ডার ভ্যালু :** চিরাচরিত পলিসিগুলোর জন্যে, কোম্পানী একটা অধিক উদার সমর্পণ মূল্য প্রদান করে, যেটাকে স্পেশ্যাল স্যারেণ্ডার ভ্যালু (SSV) বলা হয়।

**ইউলিপ :** ষ্টক-মার্কেটের সঙ্গে সংযুক্ত বিমা প্ল্যানগুলোকে ইউনিট লিঙ্কড ইন্স্যুরেন্স প্ল্যান (ULIPs) বলা হয়। ইউলিপ নমনীয়তা এবং প্রিমিয়ামগুলো কিভাবে বিনিয়োগিত হয় পলিসি ধারকের পছন্দ সহযোগে বিনিয়োগ এবং সুরক্ষার এক সমন্বয় প্রদান করে।

**ইউনিটস :** এটা হলো একটা ইউনিট লিঙ্কড পলিসিতে ফাণ্ডের একটা উপাংশ।

**[দাবিপরিত্যাগ :** এই পুস্তিকা কেবলমাত্র প্রচলিত তথ্য প্রদান করা জীবন বিমার ওপর একটা পথনির্দেশিকা হিসাবে তৈরী করা হয়েছে এবং সামগ্রিক নয়। এরমধ্যে দেওয়া কোনও তথ্য একটা জীবন বিমা পলিসির নিয়ম ও শর্তাবলীকে প্রতিস্থাপন বা অগ্রাহ্য করে না। এটা হলো একটা শিক্ষামূলক প্রয়াস এবং আপনাকে কোনও আইনি পরামর্শ দিতে চায় না।]



## ব্যক্তিগত বিষয়

পলিসি নম্বর :.....

আশ্বাসিত অর্থরাশি :.....

প্রিমিয়াম অর্থরাশি :.....

প্রিমিয়ামের অন্তিম তারিখ :.....

সক্রিয় বিকল্প পেমেন্টের মাধ্যম :.....

.....

মেসাদপূর্তির তারিখ :.....

পলিসি নম্বর :.....

আশ্বাসিত অর্থরাশি :.....

প্রিমিয়াম অর্থরাশি :.....

প্রিমিয়ামের অন্তিম তারিখ :.....

সক্রিয় বিকল্প পেমেন্টের মাধ্যম :.....

মেসাদপূর্তির তারিখ :.....

## বিমা মধ্যস্থতাকারীর বিবরণ

নাম :.....

যোগাযোগের নম্বর :.....

নাম :.....

যোগাযোগের নম্বর :.....

নাম :.....

যোগাযোগের নম্বর :.....

## আমার দৃষ্টব্য



[www.sbilife.co.in](http://www.sbilife.co.in)



**জাল ফোন কলগুলি এবং মনগড়া/প্রতারণাপূর্ণ অফারগুলি থেকে সাবধান :**

কোনও ব্যক্তি এরকম কোনও কল পেলে তাকে পুলিশের কাছে অভিযোগ জানাতে অনুরোধ করা হচ্ছে। IRDAI কখনও ইল্যুরেন্স পলিসি বিক্রি বা ইল্যুরেন্স পলিসিতে বোনাস বা প্রিমিয়াম বিনিয়োগ ঘোষণার মত কাজ করে না।

উপরে প্রদর্শিত ট্রেড লোগো হচ্ছে ভারতীয় স্টেট ব্যাঙ্কের অধিকারভুক্ত এবং লাইসেন্সাধীনে এসবিআই লাইফ দ্বারা ব্যবহৃত হয়। এসবিআই লাইফ ইল্যুরেন্স কোম্পানী লিমিটেড, রেজিস্টার্ড অ্যান্ড কর্পোরেট অফিস : নটরাজ, এম. ডি. রোড এবং ওয়েস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ে জংশন, আফেরি (পূর্ব), মুম্বই-400 069. IRDAI রেজিস্টার নম্বর 111 • CIN : L99999MH2000PLC129113 • ওয়েবসাইট : [www.sbilife.co.in](http://www.sbilife.co.in) • ই-মেইল : [info@sbilife.co.in](mailto:info@sbilife.co.in) • টোল-ফ্রী : 1800-267-9090 (গ্রাহক পরিষেবার সময়কাল : সকাল 9টা থেকে রাত 9টার মধ্যে) • 'CELEBRATE' এসএমএস করুন 56161-এ। GBKPH.ver.03-06-21 BKL BEN