

**USHA DEEP ACADEMY OF INSURANCE & FINANCE**

**INSURANCE & SURVEYOR'S EXAMINATION**

**Subject: S-02 / IC-56: Fire Insurance Claims**

**Bilingual: English & हिन्दी**

**INDEX**

Chapter No.	Name of The Chapter	Page No.
1	Basic Principles / बुनियादी सिद्धांत	1 - 16
2	THE STANDARD FIRE AND SPECIAL PERILS, LAGHU, SUKSHMA & GRIHA RAKSHA POLICIES / मानक अग्नि और विशेष खतरे, लघु, सूक्ष्म और गृह सुरक्षा पॉलिसियां	17-67
3	CONDITIONS AND WARRANTIES / शर्तें और वारंटी	67-85
4	CLAIMS PROCEDURAL ASPECTS / दावों के प्रक्रियात्मक पहलू	86-110
5	RIGHTS AND DUTIES OF PARTIES / पक्षों के अधिकार और कर्तव्य	111-127
6	THE AMOUNT OF CLAIM PAYABLE – 1 / दावे की देय राशि - 1	128-144
7	THE AMOUNT OF CLAIM PAYABLE – 2 / दावे की देय राशि - 2	145-166
8	SPECIAL POLICIES / विशेष पॉलिसियां	167-191
9	The Process of Surveying / सर्वेक्षण की प्रक्रिया	192-216
10	CLAIMS - SOME LEGAL ASPECTS / दावे - कुछ कानूनी पहलू	217-239
11	CASE STUDIES ON CRITICAL CLAIMS / महत्वपूर्ण दावों पर केस स्टडीज़	240-249
12	VARIOUS REDRESSAL FORUMS AVAILABLE / उपलब्ध विभिन्न निवारण फ़ोरम	250-259

**Bilingual (English & हिन्दी) Guidebook of S-02 / IC-56: Fire Insurance Claims**

**Available @ 1100/=**

Chapter – 1: Basic Principles

**Primary functions of an insurance organization / एक बीमा संगठन के प्राथमिक कार्य :**

Introduction: Underwriting of the risk and settlement of claims arising thereto (as per the applicable terms & conditions) are the two primary functions of an insurance organization. / परिचय: एक बीमा संगठन के दो प्राथमिक कार्य हैं। जोखिम का बीमा-लेखन और उससे उत्पन्न दावों का निपटान (लागू नियमों और शर्तों के अनुसार)।

**1) Underwriting:** The term underwriting is used to denote the broad principles and specific practices adopted by insurers to conduct their business along sound scientific lines to produce a reasonable profit on their operations. / **बीमा-लेखन:** बीमा-लेखन शब्द का प्रयोग बीमा कर्ताओं द्वारा अपने परिचालन पर उचित लाभ अर्जित करने के लिए ठोस वैज्ञानिक आधार पर अपना व्यवसाय संचालित करने के लिए अपनाए गए व्यापक सिद्धांतों और विशिष्ट प्रथाओं को दर्शाने के लिए किया जाता है।

When the insured buys insurance he is buying an 'intangible' product in the form of a contract of insurance which promises to 'indemnify' him in the event of loss. It is only when he suffers a loss that the insurance contract assumes a 'tangible' shape and insurance protection becomes meaningful to him. / जब बीमा धारक बीमा खरीदता है तो वह बीमा अनुबंध के रूप में एक 'अमूर्त' उत्पाद खरीद रहा होता है जो नुकसान की स्थिति में उसे 'क्षतिपूर्ति' करने का वादा करता है। जब उसे नुकसान होता है तभी बीमा अनुबंध 'मूर्त' आकार ग्रहण करता है और बीमा सुरक्षा उसके लिए सार्थक हो जाती है।

**2) Settlement of claims:** The very existence of the insurance system depends upon the possibility of occurrence of unforeseen events causing financial loss. Without losses, there can be no insurance business. Settlement of losses, therefore, is the most vital link between the insurance industry and the insuring public. Prompt and fair settlement of claims, therefore, is the important function of an insurance organisation. Promptitude in settlement of claims is a measure of an insurer's performance which leads to improving his image in the market. Delay in settlement of losses is the main source of complaints from the insuring public. / **दावों का निपटान:** बीमा प्रणाली का अस्तित्व अप्रत्याशित घटनाओं के घटित होने की संभावना पर निर्भर करता है, जिससे वित्तीय नुकसान होता है। बिना नुकसान के बीमा व्यवसाय नहीं हो सकता। इसलिए, नुकसान का निपटान बीमा उद्योग और बीमा कराने वाली जनता के बीच सबसे महत्वपूर्ण कड़ी है। इसलिए, दावों का शीघ्र और निष्पक्ष निपटान बीमा संगठन का महत्वपूर्ण कार्य है। दावों के निपटान में तत्परता बीमाकर्ता के प्रदर्शन का एक माप है, जिससे बाजार में उसकी छवि में सुधार होता है। नुकसान के निपटान में देरी बीमा कराने वाली जनता की शिकायतों का मुख्य स्रोत है।

Settlement of claims has to be based on considerations of fairness and equity. Rejection of claims decided on mere "technicalities" will result in the wide- spread criticism that insurers rely more on the "fine-print" than on the spirit of the contract. Even if the loss is not payable, it is necessary that the same should be communicated to the insured giving reasons why it is not payable and, in a courteous and convincing manner. The prompt communication with proper reasoning will go long way in strengthening the trust factors in insuring public as Insurance is a business of long-term relationship. / दावों का निपटान निष्पक्षता और समानता के आधार पर किया जाना चाहिए। केवल "तकनीकी" आधार पर दावों को खारिज करने से व्यापक आलोचना होगी कि बीमाकर्ता अनुबंध की भावना की तुलना में "बारीकियों" पर अधिक भरोसा करते हैं। भले ही नुकसान का भुगतान न किया जा सके, लेकिन यह आवश्यक है कि बीमा धारक को यह बताया जाए कि यह भुगतान योग्य क्यों नहीं है और यह विनम्र और आश्वस्त करने वाले तरीके से होना चाहिए। उचित तर्क के साथ त्वरित संचार बीमा करने वाले लोगों में विश्वास के कारकों को मजबूत करने में लंबा रास्ता तय करेगा क्योंकि बीमा दीर्घकालिक संबंधों का व्यवसाय है।

In addition to prompt and fair settlement of claims, it is necessary for the claims officials and staff to observe Courteous, fair and patience in dealing with claimants. During claims investigation and processing, differences of opinion between the insurers and the claimant are inevitable. However, such differences have to be resolved with patience, tact and logic. This also applies to surveyors / loss assessors who have to interact with the insured during survey and assessment of loss. / दावों के शीघ्र और निष्पक्ष निपटान के अलावा, दावा अधिकारियों और कर्मचारियों के लिए दावेदारों के साथ व्यवहार में विनम्र, निष्पक्ष और धैर्य रखना आवश्यक है। दावों की जांच और प्रसंस्करण के दौरान, बीमाकर्ताओं और दावेदार के बीच मतभेद अपरिहार्य हैं। हालांकि, ऐसे मतभेदों को धैर्य, चतुराई और तर्क के साथ हल किया जाना चाहिए। यह सर्वेक्षकों/हानि मूल्यांकन कर्ताओं पर भी लागू होता है, जिन्हें सर्वेक्षण और नुकसान आकलन के दौरान बीमाधारक के साथ बातचीत करनी होती है।

From the insurers' point of view, losses have to be settled within the legal framework of the insurance contract-taking into account its terms and conditions, its limitations and restrictions. Whereas equity and fair play demand that losses have to be settled according to the spirit of the insurance contract rather than its letter, yet technical and social obligations to the entire insuring public (who do not suffer any losses but who nevertheless continue to pay premium) demand that the losses have to be investigated thoroughly to detect possible fraudulent claims and the amounts of loss have to be determined on factual evidence to control inflated or exaggerated claims. / बीमाकर्ताओं के दृष्टिकोण से, नुकसान का निपटारा बीमा अनुबंध के कानूनी ढांचे के भीतर किया जाना चाहिए - इसकी शर्तों और नियमों, इसकी सीमाओं और प्रतिबंधों को ध्यान में रखते हुए। जबकि निष्पक्ष और ईमानदारी की मांग है कि नुकसान का निपटारा बीमा अनुबंध की भावना के अनुसार किया जाना चाहिए, न कि इसके अक्षर के अनुसार। बीमाकर्ता का जनता (जिन्हें कोई नुकसान नहीं होता है, लेकिन फिर भी प्रीमियम का भुगतान करना जारी रखते हैं) के प्रति तकनीकी और सामाजिक दायित्व यह मांग करते हैं कि संभावित धोखाधड़ी वाले दावों का पता लगाने के लिए नुकसान की पूरी तरह से जांच की जानी चाहिए और बड़े हुए या अतिरिक्त दावों को नियंत्रित करने के लिए नुकसान की मात्रा को तथ्यात्मक साक्ष्य के आधार पर निर्धारित किया जाना चाहिए।

Therefore, successful administration of claims requires, in addition to personal qualities of fairness, patience, tact, diplomacy and courtesy on the part of claims officials and staff, and administrative requirement of promptitude, a sound basic knowledge of: / इसलिए, दावों के सफल प्रशासन के लिए, दावा अधिकारियों और कर्मचारियों की ओर से निष्पक्षता, धैर्य, चातुर्य, कूटनीति और शिष्टाचार जैसे व्यक्तिगत गुणों और तत्परता की प्रशासनिक आवश्यकता के अलावा, निम्नलिखित का ठोस बुनियादी ज्ञान होना आवश्यक है:

- a) the general law of contract as applicable to fire insurance / अग्नि बीमा पर लागू अनुबंध का सामान्य कानून
- b) common law as applicable to fire insurance / अग्नि बीमा पर लागू सामान्य कानून
- c) the terms and conditions, including warranties, of: / वारंटी सहित नियम और शर्तें:
  - i. the basic fire policy / बुनियादी अग्नि पॉलिसी
  - ii. the extensions to the fire policy ('add-on' covers) / अग्नि बीमा पॉलिसी का विस्तार ('ऐड-ऑन' कवर)
  - iii. the special policies, which modify the basic policy / विशेष पॉलिसियां, जो मूल पॉलिसी को संशोधित करती हैं
  - iv. provisions of various clauses and endorsements which form part of the policy, on an optional basis; and / वैकल्पिक आधार पर, पॉलिसी का हिस्सा बनने वाले विभिन्न खंडों और अनुमोदन का प्रावधान; तथा

- v. loss assessment procedures relating to determination of cause of loss and quantum of loss. / हानि के कारण और हानि की मात्रा के निर्धारण से संबंधित हानि मूल्यांकन प्रक्रियाएं।

**1) Fire insurance contract: / अग्नि बीमा अनुबंध:**

**Definition:** Fire Insurance contract may be defined as an agreement between the insurers and the insured whereby the insurers having received premium undertake to make good the financial loss, suffered by the insured as a result of damage or destruction of the insured property by fire or other specified perils, during a stated period subject to the limit of a specified amount and terms and conditions of the policy. / परिभाषा : अग्नि बीमा अनुबंध को बीमाकर्ताओं और बीमित व्यक्ति के बीच एक समझौते के रूप में परिभाषित किया जा सकता है, जिसके तहत बीमाकर्ता प्रीमियम प्राप्त करने के बाद, एक निर्दिष्ट अवधि के दौरान, निर्दिष्ट राशि और पॉलिसी की शर्तों और नियमों की सीमा के अधीन, अग्नि या अन्य निर्दिष्ट खतरों से बीमित संपत्ति के नुकसान या विनाश के परिणामस्वरूप बीमित व्यक्ति को हुई वित्तीय हानि को पूरा करने का वचन देते हैं।

**2) Fire insurance applicable laws:**

Fire insurance contracts are governed by: / अग्नि बीमा लागू कानून: अग्नि बीमा अनुबंध निम्नलिखित द्वारा शासित होते हैं:

- a) Indian Contracts Act 1872 and / भारतीय संविदा अधिनियम 1872 और
- b) Common Law

Provisions applicable to fire insurance contracts / सामान्य कानून- अग्नि बीमा अनुबंधों पर लागू प्रावधान

Provisions applicable to fire insurance contracts	Indian Contracts Act 1872	Offer & Acceptance	
		Consideration	
		Capacities of the parties to the Contract	
		Common Intension	
	Common Law	Legality	
		Utmost Good faith	
		Insurable Interest	
		Indemnity	
		Contribution	

**Provisions of Indian Contract Act 1872 / भारतीय अनुबंध अधिनियम 1872 के प्रावधान**

Fire insurance contracts are governed by the general law of contract as embodied in the Indian Contract Act, 1872. According to this general law of contract, a fire insurance contract must have the following essential ingredients in order to make it enforceable at law. / अग्नि बीमा अनुबंध भारतीय अनुबंध अधिनियम, 1872 में निहित अनुबंध के सामान्य कानून द्वारा शासित होते हैं। अनुबंध के इस सामान्य कानून के अनुसार, अग्नि बीमा अनुबंध में कानून द्वारा इसे लागू करने योग्य बनाने के लिए निम्नलिखित आवश्यक तत्व होने चाहिए।

**1) Offer and acceptance: / प्रस्ताव और स्वीकृति:**

- a) **Offer:** An offer to enter into a contract of insurance usually comes from the proposer. / **प्रस्ताव:** बीमा अनुबंध में प्रवेश करने का प्रस्ताव आमतौर पर प्रस्तावक की ओर से आता है।
- b) **Counter-offer:** The insurer may accept or reject it or may offer to accept it subject to certain terms. This constitutes counter-offer. / **प्रति-प्रस्ताव:** बीमाकर्ता इसे स्वीकार या अस्वीकार कर सकता है या कुछ शर्तों के साथ इसे स्वीकार करने की पेशकश कर सकता है। यह प्रति-प्रस्ताव का गठन करता है। The offer made by using words spoken or written is known as an express offer. Here communicating the intent of entering into contract (of buying insurance cover) is through informal way like over tele communication etc. The offer which could be understood by a conduct of parties or circumstances is also accepted. / मौखिक या लिखित शब्दों का उपयोग करके किए गए प्रस्ताव को व्यक्त-प्रस्ताव के रूप में जाना जाता है। यहाँ अनुबंध में प्रवेश करने (बीमा कवर खरीदने) के इरादे को अनौपचारिक तरीके से संप्रेषित किया जाता है जैसे टेली संचार आदि। पार्टियों या परिस्थितियों के आचरण से समझा जा सकने वाला प्रस्ताव भी स्वीकार किया जाता है।

**Cover note:** Issue of a cover note constitutes acceptance on the part of the insurer. This document, although not stamped, provides provisional cover for a specified period. It incorporates the terms and conditions of the policy by reference. Thus loss, if any, will be governed by these terms and conditions.

The cover note is eventually replaced by a policy. The policy is the evidence of this contract. / कवर नोट: कवर नोट जारी करना बीमाकर्ता की ओर से स्वीकृति का वचन देता है। यह दस्तावेज़, हालांकि मुहरबंद नहीं है, एक निर्दिष्ट अवधि के लिए अनंतिम कवर प्रदान करता है। इसमें संदर्भ द्वारा पॉलिसी की शर्तें और नियम शामिल हैं। इस प्रकार, यदि कोई नुकसान होता है, तो वह इन नियमों और शर्तों द्वारा नियंत्रित होगा। कवर नोट को अंततः पॉलिसी द्वारा प्रतिस्थापित किया जाता है। पॉलिसी इस अनुबंध का सबूत है।

- 2) **Consideration:** Payment of premium is the consideration from the insured, whereas the promise to indemnify is the consideration from the insurers. According to Section 64 VB of Insurance Act, 1938 as amended, the contract does not come into existence unless premium is paid. / **प्रतिफल:** प्रीमियम का भुगतान बीमाधारक की ओर से प्रतिफल है, जबकि क्षतिपूर्ति का वादा बीमाकर्ताओं की ओर से प्रतिफल है। संशोधित बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 64 बीबी के अनुसार, प्रीमियम का भुगतान किए बिना अनुबंध अस्तित्व में नहीं आता है। The risk is assumed from the date of payment of premium. Payment by cheque is valid subject to realisation. If a cheque is dishonored and in the meanwhile, there is a loss, it is not covered under the contract. To make the position abundantly clear, cover note, policy and endorsement incorporate a condition that in case of dishonor of the premium cheque, the document (i.e., cover note, etc.) stands automatically cancelled ab initio. / प्रीमियम के भुगतान की तारीख से जोखिम स्वीकार किया जाता है। चेक द्वारा भुगतान वसूली के अधीन वैध है। यदि कोई चेक अनादरित होता है और इस बीच कोई नुकसान होता है, तो यह अनुबंध के तहत कवर नहीं होता है। स्थिति को पूरी तरह से स्पष्ट करने के लिए, कवर नोट, पॉलिसी और प्रमाणन में एक शर्त शामिल है कि प्रीमियम चेक के अनादर के मामले में, दस्तावेज़ (यानी, कवर नोट, आदि) स्वचालित रूप से रद्द हो जाता है।

- 3) **Capacity of the parties to the contract:** The Section 11, Indian Contract Act 1872 says - "every person is entitled to contract who is of the age of majority according to the law to which he/she is subject and who is of sound mind and is not disqualified from contracting by any law to which he / she is subject." / **अनुबंध के लिए पक्षों की क्षमता:** भारतीय अनुबंध अधिनियम 1872 की धारा 11 में कहा गया है - "प्रत्येक व्यक्ति अनुबंध करने का हकदार है जो उस कानून के अनुसार वयस्कता की आयु का है जिसके अधीन वह है और जो स्वस्थ दिमाग का है और किसी भी कानून द्वारा अनुबंध करने से अयोग्य नहीं है जिसके अधीन वह है।"

Although a minor cannot make a valid insurance contract, guardians may insure the property of minors. Apart from legal capacity, the question, who is entitled to insure depends upon insurable interest. This is discussed later. / यद्यपि कोई नाबालिग वैध बीमा अनुबंध नहीं कर सकता है, अभिभावक नाबालिगों की संपत्ति का बीमा कर सकते हैं। कानूनी क्षमता के अलावा, यह सवाल कि बीमा करने का हकदार कौन है, बीमा योग्य हित पर निर्भर करता है। इस पर बाद में चर्चा की जाएगी।

- 4) Common intention:** Both parties to the contract must have a common intention (Consensus ad idem) or should be of the same mind. The contract is not valid if, for example, there is a genuine mistake - the proposer seeking burglary insurance and the insurer issuing a fire insurance policy. / **समान इरादा:** अनुबंध के दोनों पक्षों का एक समान इरादा (सर्वसम्मति) होना चाहिए या एक ही विचार होना चाहिए।, उदाहरण के लिए, यदि कोई वास्तविक गलती है तो अनुबंध वैध नहीं है – जैसे प्रस्तावक चोरी का बीमा चाहता है और बीमाकर्ता अग्नि बीमा पॉलिसी जारी करता है।
- 5) Legality:** Section 23 of the Indian Contract Act says - "The consideration or object of an agreement is lawful unless it is forbidden by law; or is of such a nature that, if permitted it would defeat the provisions of any law; or is fraudulent; or involves or implies injury to the person or property of another; or the Court regards it as immoral or opposed to public policy". / वैधानिकता: भारतीय अनुबंध अधिनियम की धारा 23 कहती है - "किसी समझौते का विचार या उद्देश्य तब तक वैध है जब तक कि उसे कानून द्वारा निषिद्ध न किया गया हो; या वह ऐसी प्रकृति का हो कि, यदि उसे अनुमति दी जाती है तो वह किसी कानून के प्रावधानों का उल्लंघन या धोखाधड़ी पूर्ण हो सकता है; या उसमें किसी अन्य व्यक्ति को चोट पहुँचाने या संपत्ति का नुकसान पहुँचाने का इरादा हो; या न्यायालय उसे अनैतिक या सार्वजनिक नीति के विरुद्ध मानता हो"।
- Insurance of contraband or unlicensed arms and ammunition, or property which is used, with the knowledge and consent of the insured for illegal purposes, would fall under the provisions of this section. / प्रतिबंधित या बिना लाइसेंस वाले हथियारों और गोला-बारूद, या ऐसी संपत्ति का बीमा, जिसका उपयोग बीमाधारक के ज्ञान और सहमति से अवैध उद्देश्यों के लिए किया जाता है, इस धारा के प्रावधानों के अंतर्गत आएगा।
- If any of these essentials is missing, the contract becomes void or voidable, depending upon the circumstances. Again, the contract may be valid and subsisting but may be unenforceable under the provisions of the Stamp Act; the courts will not recognise it as evidence of a contract. / यदि इनमें से कोई भी आवश्यक तत्व गायब है, तो परिस्थितियों के आधार पर अनुबंध शून्य या शून्यकरणीय हो जाता है। पुनः, अनुबंध वैध और अस्तित्व में हो सकता है लेकिन स्टाम्प अधिनियम के प्रावधानों के तहत लागू नहीं किया जा सकता है; न्यायालय ऐसे अनुबंध को साक्ष्य के रूप में मान्यता नहीं देंगे।

**End of Sample Pages.**