

## પ્રકરણ ૧૨

# કાયદા અને ગ્રાહકને સલાહ

### અનુક્રમણિકા

### અભ્યાસક્રમ શીખવાના પરિણામ

ક. વીમા ધારો ૧૯૩૮	૧૨.૧, ૧૨.૨
ખ. ઈન્ડિયન લાઈફ એસ્યોરન્સ કંપનીઝ એક્ટ ૧૯૧૨	૧૨.૧, ૧૨.૨
ગ. જીવન વીમા નિગમ ધારો ૧૯૫૬	૧૨.૧, ૧૨.૨
ઘ. ઈન્સ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી (ઈરડા) ધારો ૧૯૯૯	૧૨.૧, ૧૨.૨
ચ. પ્રિવેન્શન ઓફ મની લોન્ડરિંગ એક્ટ (પીએમએલએ) ૨૦૦૨	૧૨.૧, ૧૨.૨
થ. મેરિડ વીમેન'સ પ્રોપર્ટી (એમડબલ્યુપી) એક્ટ ૧૯૭૪	૧૨.૧, ૧૨.૨
ત. અન્ય મહત્વના ધારા	૧૨.૧, ૧૨.૨

### શીખવાના હેતુ

આ પ્રકરણ શીખ્યા બાદ તમે નીચેની બાબતોમાં પાવરધા બની જશો:

- ગ્રાહકને સલાહ આપવા માટે જીવન વીમા એજન્ટને સુસંગત હોય એવા મુખ્ય કાયદાની જોગવાઈઓ સમજાવવામાં.

### રજૂઆત

અત્યારસુધીના તમારા અભ્યાસથી આ તબક્કે તમે નીચેની બાબતો સારી રીતે સમજી ગયા હશો:

- વીમો કઈ રીતે કામ કરે છે;
- તમે જે પ્રોડક્ટસ પર સલાહ આપતા હો અને જેનું વેચાણ કરતાં હો તેની શ્રેણી અને વિગતો;
- તમારા ગ્રાહકને કઈ રીતે વ્યવસાયિક સેવા આપવી; અને
- દાવાના કિસ્સામાં શું થઈ શકે છે.

અભ્યાસક્રમના આખરી વિભાગમાં વર્તમાન ધારાકીય અને નિયમનકારી પગલાંઓની સમજ અને ગ્રાહકને સલાહ પૂરી પાડવામાં જીવન વીમા એજન્ટ તરીકે તમારી ભૂમિકા પર તેની અસરને આવરી લેવામાં આવી છે.

આ પ્રકરણમાં આપણે "વીમા ધારા ૧૯૩૮ થી" પ્રારંભ કરવા સાથે મુખ્ય ધારાઓ પર નજર નાંખશું અને એજન્ટો પર તેની જોગવાઈઓની અસર સમજશું.

### મુખ્ય મુદ્દા:

આ પ્રકરણમાં નીચેના શબ્દો અને ખ્યાલોની સમજ અપાઈ છે:

વળતર	રાહત પર પ્રતિબંધ	વીમા એજન્ટને લાયસન્સ જારી કરવા
સદ્ધરતા	મની લોન્ડરિંગ	ફાઈનાન્સિઅલ ઈન્ટેલીજન્સ યુનિટ (એફઆઈયુ)
ટ્રસ્ટ	ટ્રસ્ટ કરનાર	ટ્રસ્ટી
લાભકર્તા	ઊંચા તથા નીચા જોખમવાળા ગ્રાહકો	તમારા ગ્રાહકને ઓળખો (કેવાયસી)

## ક: વીમા ધારો ૧૯૩૮

વીમા વ્યવસાય સંબંધે ભારતમાં પસાર કરાયેલ આ એકદમ મહત્વનો ધારો છે અને પ્રકરણ - ૧માં જણાવ્યા પ્રમાણે તે ૧ જુલાઈ ૧૯૩૮થી અમલી બન્યો છે. આ ધારો વીમા વ્યવસાયને લગતાં કાયદાને મજબૂત બનાવે છે અને દરેક પ્રકારના વીમા પર નિયમન લાવતો આ પ્રથમ ધારો હતો જે વીમા વ્યવસાય પર સરકારનું નિયંત્રણ પૂરું પાડે છે. ૧૯૩૮ના મૂળ ધારામાં ૧૯૫૦, ૧૯૫૬, ૧૯૬૮, ૧૯૭૨ અને ઈરડા (જુઓ વિભાગ ઘ)ની સ્થાપનાને પગલે ૧૯૮૯ અને ૨૦૦૨માં સુધારા કરાયા હતાં. આ ધારો મુખ્યત્વે નીચેની કામગીરી સંબંધિત જોગવાઈઓ ધરાવે છે:

- વીમા કંપનીનું રજિસ્ટ્રેશન અને રજિસ્ટ્રેશનના રિન્યુઅલની કામગીરી;
- પ્રીમિયમના રોકાણની પદ્ધતિ;
- વીમા કંપનીની સદ્ધરતાનું સ્તર જાળવવાની (નીચે આપેલ "ધ્યાન રાખો" જુઓ) ;
- કર્મચારીઓની નિમણૂક;
- વીમા વ્યવસાયનું જોડાણ અને તબદીલી;
- પોલીસિની સોંપણી અથવા ફેરબદલી અને નોમીનેશન;
- ગ્રામ્ય તથા સામાજિક ક્ષેત્ર;
- સંચાલન પર નિયંત્રણ;
- એજન્ટસને લાયસન્સ જારી કરવા અને તેમના કમિશન;
- રાહતની મનાઈ (રીબેટ ઉપર મનાઈ);
- રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી દ્વારા તપાસ અને નિરીક્ષણની સત્તા;
- પોલીસિધારકોના હિતોનું રક્ષણ;
- વીમા સંગઠનો અને વીમા પરિષદોની રચના.

### ધ્યાન રાખો

આ સંદર્ભમાં સદ્ધરતા -સરળ દૃષ્ટિએ- એટલે વીમા કંપની પાસે પૂરતા સ્રોતો છે જેનાથી તે કોઈપણ સમયે બધાજ દાવા ચૂકવવા શક્તિમાન છે એવો ઈરડાને સંતોષ થાય.

૧૯૯૯ સુધી વીમાનો નિયમનકાર (એટલે એવી વ્યક્તિ જેની સદર ઓથોરિટીની દરેક સત્તાનો ઉપયોગ કરવા, કામકાજો અને ફરજો બજાવવા કેન્દ્ર સરકાર દ્વારા નિમણૂંક કરાતી હતી) વીમા ધારા ૧૯૩૮ના વહીવટ માટે જવાબદાર રહેતો હતો. આ નિયમનકારની જગા ઈરડાએ લીધી છે.

## **ક૧: એજન્ટને ખાસ સુસંગત એવી જોગવાઈઓ**

ધારાની નીચેની જોગવાઈઓ સમજવાનું એજન્ટો માટે ખાસ મહત્વનું છે કારણ કે એજન્ટોએ અનુસરવાની રહેતી માર્ગદર્શિકાઓનો તેમાં ઉલ્લેખ કરાયો છે:

જેવી કે. . .

- એજન્ટને લાયસન્સ જારી કરવા;
- તેમને ચૂકવવાના રહેતા કમિશન; અને
- વળતરની મનાઈ (રીબેટની મનાઈ).

## **ક૧એ: કલમ ૪૦(૧) - વેપાર મેળવવા માટે કમિશન અથવા અન્ય રીતે ચૂકવણી કરવા મનાઈ**

વીમા ધારા ૧૯૩૮ની કલમ ૪૦(૧) લાયસન્સ ધરાવતા વીમા એજન્ટ અથવા વીમા મધ્યસ્થી સિવાયની કોઈપણ વ્યક્તિને ભારતમાં વીમાનો વેપાર મેળવવા અથવા સમજાવવા માટે કોઈપણ પ્રકારનું વળતર આપવા સામે મનાઈ ફરમાવે છે.

## **કલમ ૪૦(૧)**

કોઈ પણ વ્યક્તિ આ ધારો શરૂ થયાના છ માસ પૂરા થયા બાદ લાયસન્સ ધરાવતા વીમા એજન્ટ અથવા વીમા મધ્યસ્થી સિવાયની અન્ય વ્યક્તિને ભારતમાં વીમા વેપાર મેળવવા અથવા સમજાવવા માટે કમિશન અથવા અન્ય પ્રકારે કોઈપણ પ્રકારનું વળતર અથવા બદલો ચૂકવવા અથવા તે માટેના કરાર કરી શકતી નથી.

## **ઉદાહરણ**

પ્રશાંત જીવન વીમામાં ભરતી પૂર્વેની ચોક્કસ પ્રકારની પરીક્ષામાં બેઠો હતો પરંતુ પરીક્ષા પાસ કરવા માટે આવશ્યક લઘુત્તમ ગુણ મેળવવામાં તે નિષ્ફળ રહ્યો હતો અને માટે તે હજુ પણ જીવન વીમા વ્યવસાય મેળવવા અથવા તે માટે સમજાવવા ઈરડા પાસેથી આવશ્યક લાયસન્સ અને પ્રમાણપત્ર મેળવી શકતો નથી. આમ પ્રશાંત લાયસન્સ ધરાવતો વીમા એજન્ટ અને વીમા મધ્યસ્થી નહી હોવાથી તેને વીમા વ્યવસાય મેળવવા અથવા તે માટે સમજાવવા પેટે કોઈ ચૂકવણી કરી શકાતી નથી. હકીકતમાં, પ્રશાંતને ઓથોરિટી પાસેથી જ્યાંસુધી લાયસન્સ ન મળે ત્યાં સુધી કોઈપણ જીવન વીમા કંપની માટે કોઈપણ જીવન વીમા વ્યવસાય મેળવવાનો અથવા તે માટે સમજાવવાનો તેને હક નથી.

કલમ ૪૦એ(૧) વીમા એજન્ટને કમિશન અથવા અન્ય રીતે ચૂકવવાના રહેતા વળતર અથવા બદલાની મર્યાદા નિશ્ચિત કરે છે, જેની વિગતો આ અગાઉ જ પ્રકરણ - ૧૦: ગ્રાહક સાથે સારા વ્યવહારમાં ચર્ચવામાં આવી છે.

કલમ ૪૦બી(૧) જીવન વીમા વેપારના સંચાલન પેટેના ખર્ચની મર્યાદા નિશ્ચિત કરે છે. દરેક વીમા કંપનીઓએ આ મર્યાદાનું પાલન કરવાનું રહે છે અને નિશ્ચિત કરાયેલ રૂપરેખા અને સમયગાળામાં એકચ્યુઅરીના પ્રમાણપત્ર સાથેનું નિવેદન પૂરું પાડવાનું રહે છે.

## **ક૧બી: કલમ ૪૧(૧) - વળતરની મનાઈ(રીબેટની મનાઈ)**

વીમા ધારા ૧૯૩૮ની કલમ ૪૧(૧) કોઈપણ વીમા એજન્ટ અથવા મધ્યસ્થી પર કોઈપણ વ્યક્તિને વીમાની પોલીસિ લેવા અથવા રિન્યુ કરવા અથવા ચાલુ રાખવા માટે લલચાવવા કમિશન અથવા પ્રીમિયમમાં રાહત પૂરી પાડવા સામે મનાઈ ફરમાવે છે. કોઈપણ વ્યક્તિને વીમો કઢાવવા માટે આવી ઓફર સ્વીકારવા સામે પણ આ કલમ મનાઈ ફરમાવે છે.

## **કલમ ૪૧(૧)**

ભારતમાં કોઈ પણ વ્યક્તિ જીવન અથવા મિલકત સંબંધી કોઈપણ પ્રકારના જોખમ સંદર્ભે કોઈપણ વ્યક્તિને વીમો લેવા, રિન્યુ કરવા અથવા ચાલુ રાખવા ચૂકવાતા કમિશનના હિસ્સા અથવા સંપૂર્ણ કમિશનમાં અથવા પોલીસિ પર દર્શાવાતા પ્રીમિયમમાં સીધી કે આડકતરી રીતે કોઈપણ પ્રકારની રાહતના રૂપમાં લાલચ અથવા લાલચની ઓફર કરી શકતી નથી એટલું જ નહીં કોઈપણ વ્યક્તિ કમિશનમાં હિસ્સો અથવા સંપૂર્ણ કમિશન અથવા પોલીસિ પર દર્શાવાતા પ્રીમિયમમાં પણ કોઈપણ પ્રકારની રાહત સ્વીકારી શકતો નથી સિવાય કે આવી રાહત વીમા કંપનીના પ્રોસ્પેક્ટસ અથવા કોષ્ટકમાં જાહેર કરાઈ હોય.

## **ઉદાહરણ**

સંતોષ એબીસી વીમા કંપનીનો લાયસન્સ ધરાવતો જીવન વીમા એજન્ટ છે. સંતોષ કરણનો સંપર્ક સાધે છે અને તેના જીવનચક્રની જરૂરિયાતો પ્રમાણે જીવન વીમા ખરીદવા જણાવે છે. આજરોતે અન્ય જીવન વીમા કંપનીઓના એજન્ટો પણ કરણનો સંપર્ક સાધે છે અને તેને પોતાના પ્રોડક્ટસ ખરીદવા જણાવે છે.

આ કિસ્સામાં વીમા ધારા ૧૯૩૮ની કલમ ૪૧ પ્રમાણે સંતોષ કરણને અન્ય વીમા કંપનીઓના પ્રોડક્ટસને અવગણી એબીસી વીમા કંપની તરફથી પોતાને મળનારા કમિશનમાંથી ચોક્કસ પ્રકારનું વળતર આપવાની લાલચ આપી પોતાની પાસેથી જીવન વીમા ખરીદવા જણાવી શકે નહીં.

આજરોતે કરણ પોતે પણ કોઈપણ કંપનીના વીમા એજન્ટો પાસેથી જીવન વીમા ખરીદવા તેમને મળતાં કમિશનમાં ભાગ માંગી શકે નહીં.

કોઈપણ વ્યક્તિ જે આ કલમની જોગવાઈઓનું પાલન નથી કરતી તેને રૂપિયા ૫૦૦નો દંડ કરવામાં આવે છે.

## **ક૧સી: કલમ ૪૨ - વીમા એજન્ટોને લાયસન્સ જારી કરવા**

વીમા ધારા ૧૯૩૮ની કલમ ૪૨ એક વ્યક્તિ અથવા કંપનીને વીમા એજન્ટ તરીકે વીમા વેપાર મેળવવા અથવા તે માટે સમજાવવાની પ્રવૃત્તિ કરવા લાયસન્સ જારી કરવા માટેની શરતો નિશ્ચિત કરે છે. આ કલમમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થાય છે.

## કલમ ૪૨ એજન્ટોને લાયસન્સ જારી કરવા

- એજન્ટ બનવા માટે લાયકાતનું ધોરણ
- મહત્તમ મર્યાદા સાથે ચૂકવવાની થતી ફી
- લાયસન્સ ત્રણ વર્ષ સુધી માન્ય રહે છે ત્યારબાદ તેને રિન્યુ કરાવવાનું રહે છે.
- રિન્યુઅલની અરજી તથા ચૂકવવાની રહેતી ફી લાયસન્સ સમાપ્ત થવાની તારીખના ઓછામાં ઓછા ૩૦ દિવસ પહેલાં ઈરડાને પહોંચતી કરવાની રહે છે.
- મૂળ લાયસન્સ ખોવાઈ જાય, નુકસાન થાય અથવા નાશ પામે ત્યારે જારી કરાતાં ડૂબ્લિકેટ લાયસન્સ પેટે ફી વસૂલવામાં આવે છે.
- લાયસન્સ વગર વીમા એજન્ટની કામગીરી કરતી કોઈપણ વ્યક્તિ દંડને પાત્ર છે.
- ગેરલાયકાતો
- લેવાની રહેતી ખાસ તાલીમ
- પસાર કરવાની રહેતી ચોક્કસ પરીક્ષા.

એજન્ટને લાયસન્સ જારી કરવા સંબંધિત પ્રક્રિયાની ચોક્કસ વિગતો પ્રકરણ - ૧૩માં વર્ણવવામાં આવી છે.

## ક૧૩ી: કલમ ૪૪ - કમિશનની ચૂકવણી અટકાવવા સામે મનાઈ

પ્રકરણ - ૧૦માં આપણે જોયું કે વીમા ધારા ૧૯૩૮ની કલમ ૪૪ પ્રમાણે ભારતમાં કોઈપણ વીમા એજન્ટને તેણે કરેલા જીવન વીમા વેપાર સંબંધિત રિન્યુઅલ પ્રીમિયમ પર તેને ચૂકવવાના રહેતાં રિન્યુઅલ કમિશનની ચૂકવણી કરાર પ્રમાણે નકારી શકાતી નથી. એજન્સી બંધ થઈ ગઈ હોય તો પણ ઠગાઈ સિવાયના કિસ્સામાં રિન્યુઅલ કમિશન ચૂકવવાનું રહે છે, જો કે: એ) વીમા એજન્ટે વીમા કંપનીને માત્ર જીવન વીમાના વેપાર માટે સતત પાંચ વર્ષ સુધી સેવા આપી હોવી જોઈએ અને વીમા કંપની માટે તેની મારફત ઊતારેલી રૂપિયા ૫૦,૦૦૦થી ઓછી નહીં એટલી રકમની પોલીસિઓ વીમા કંપની માટે તે એજન્ટ તરીકે મટી જાય તેના એક વર્ષ પહેલાં ચાલુ હોવી જરૂરી છે અને રિન્યુઅલ પ્રીમિયમ પર તેને ચૂકવવાનું રહેતું કમિશન ૪ ટકાથી વધુ ન હોવું જોઈએ.

### અથવા

બી) એજન્ટે વીમા કંપની માટે સંપૂર્ણરિતે અને સતત ૧૦ વર્ષ સેવા આપી હોય અને એજન્ટ તરીકે મટી ગયા બાદ તે સીધી કે આડકતરી રીતે કોઈપણ વ્યક્તિ પાસેથી વીમા વેપાર મેળવતો ન હોવો જોઈએ અથવા તે માટે સમજાવતો ન હોવો જોઈએ.

## ધ્યાન રાખો

કોઈ એજન્ટના મૃત્યુના કિસ્સામાં ઉપરના મુદ્દા એ અને બી હેઠળ તેને ચૂકવવાનું રહેતું કમિશન તે જીવતો હોત ત્યાંસુધી તેને ચૂકવવાનું રહેત, એટલા સમયગાળા સુધી જ તેના વારસદારને ચૂકવાય છે.

## પ્રશ્ન ૧૨.૧

વીમા એજન્ટોને લાયસન્સ જારી કરવા સંબંધી કલમ ૪૨ની જોગવાઈઓ જણાવો.

## ખ: ઈન્ડિયન લાઈફ એસ્યોરન્સ કંપનીઝ એક્ટ ૧૯૧૨

૧૯૧૨માં ઈન્ડિયન લાઈફ એસ્યોરન્સ કંપનીઝ એક્ટ પસાર થવા સાથે ભારતમાં જીવન વીમા વેપાર પર નિયમન રાખવા માટે પ્રથમ કાનૂની વ્યવસ્થા અમલમાં આવી હતી. ૧૯૧૨ પહેલાં ભારતમાં વીમા વ્યવસાય પર નિયમન માટે કોઈ જ કાયદો નહોતો.

પ્રકરણ -૧માં આપણે જોઈ ગયા તેમ ભારતના વર્તમાન વીમા વ્યવસાયના મૂળિયા આમ તો અન્ય દેશોમાં પથરાયેલા છે અને તેમાંય ખાસ કરીને ઈંગ્લેન્ડમાં. ભારતમાં પ્રથમ વીમા કંપનીની સ્થાપના ૧૮૧૮માં કોલકત્તામાં ઓરિયેન્ટલ લાઈફ ઈન્સ્યોરન્સ કંપની તરીકે થઈ હતી.

જો કે, તે સમયમાં સ્થપાયેલી દરેક વીમા કંપનીઓ યુરોપિયન સમુદાયની જરૂરિયાતો પૂરી કરતી હતી અને અન્ય પોલીસિધારકોની સરખામણીએ ભારતીયો પાસેથી ઊંચા પ્રીમિયમ વસૂલાતા હતા. ઈન્ડિયન લાઈફ એસ્યોરન્સ કંપનીઝ એક્ટ ૧૯૧૨ હેઠળ ભારતમાં પ્રીમિયમ દરના કોષ્ટક અને કંપનીઓના સમયાંતરે મૂલ્યાંકનને એકચૂઅરી દ્વારા પ્રમાણિત કરાવવું જોઈએ એવો પ્રથમવાર નિર્ણય કરાયો હતો. આમ છતાં, ધારો અનેક ક્ષેત્રોમાં વિદેશી અને ભારતીય કંપનીઓ વચ્ચે ભેદભાવ રાખતો હતો, જેને કારણે ભારતીય કંપનીઓને ગેરલાભ થતો હતો.

## ગ: જીવન વીમા નિગમ ધારો ૧૯૫૬

જીવન વીમા નિગમ ધારો ૧૯૫૬, ૧૯ જૂન ૧૯૫૬ના રોજ પસાર થયો હતો અને ત્યારબાદ લાઈફ ઈન્સ્યોરન્સ કોર્પોરેશન (એલઆઈસી)ની ૧ સપ્ટેમ્બર ૧૯૫૬માં રચના થઈ હતી.

લાઈફ ઈન્સ્યોરન્સ કોર્પોરેશન ધારો નીચેના કારણોસર પસાર કરાયો હતો.

- વીમા વ્યવસાયને એલઆઈસી તરફ વાળીને ભારતમાં વીમા વ્યવસાયના રાષ્ટ્રીયકરણ માટે જોગવાઈ કરવા
- એલઆઈસીના કામકાજ તથા અન્ય સંબંધિત બાબતો પર નિયમન અને નિયંત્રણ રાખવા.

## ધ્યાન રાખો

કુલ ૨૪૫ વિદેશી અને ભારતીય વીમા કંપનીઓ (૧૫૪ ભારતીય, ૧૬ બીન-ભારતીય અને ૭૫ પ્રોવિડન્ટ સોસાયટીસ)ના એકીકરણ સાથે ૧૯૫૬માં ભારતીય જીવન વીમા નિગમની રચના થઈ હતી.

ભારતમાં વીમા વ્યવસાયના રાષ્ટ્રીયકરણ કરવા અને એલઆઈસીના કામકાજ તથા અન્ય સંબંધિત બાબતો પર નિયમન અને નિયંત્રણ રાખવાના હેતુ સાથે એલઆઈસી ધારો પસાર કરાયો હતો.

ધારાની કલમ ૩૦ એલઆઈસીને ભારતમાં જીવન વીમા વ્યવસાયના વ્યવહાર કરવા સંપૂર્ણ હક આપે છે. ૧૯૯૯માં ભારત સરકારની આર્થિક સુધારા નીતિના ભાગરૂપ ધારામાં સુધારો કરીને આ એકાધિકાર રદ કરાયો હતો.

## ઘ: ઈન્સ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી (ઈરડા) ધારો ૧૯૯૯

ઈન્સ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી (ઈરડા) ધારો ૧૯૯૯ સંસદ દ્વારા ડિસેમ્બર ૧૯૯૯માં પસાર કરાયો હતો. આ ધારા હેઠળ ઈરડાની કોર્પોરેટ બોડી તરીકે રચનાનો માર્ગ મોકળો થયો હતો. જેની મુખ્ય કામગીરી:

- વીમા પોલીસિધારકોના હિતોનું રક્ષણ કરવાની;
- વીમા ઉદ્યોગ પર નિયમન, તેના વિસ્તાર તથા ધોરણસરનો વિકાસ કરવાની; અને
- અન્ય સંબંધિત બાબતો પાર પાડવાની છે.

વિભાગ - કમાં જણાવ્યા પ્રમાણે, ઈરડા એક્ટ ૧૯૯૯એ વીમા ધારા ૧૯૩૮, જીવન વીમા નિગમ ધારા ૧૯૫૬ અને જનરલ ઈન્સ્યોરન્સ બિઝનેસ (રાષ્ટ્રીયકરણ) ધારા ૧૯૭૨માં સુધારાની ફરજ પાડી હતી.

આપણે જોયું તેમ, રજિસ્ટ્રેશન, લાયસન્સ જારી કરવા અને વેપારના યોગ્ય વ્યવહાર માટે નિયમનો ઘડી કાઢવા સહિતની વીમા ધારાની જોગવાઈઓના અમલીકરણ માટે તથા પોલીસિધારકોના હિતોના રક્ષણ માટે ઈરડાએ 'કન્ટ્રોલર ઓફ ઈન્સ્યોરન્સ'નું સ્થાન લીધું છે.

### ધ્યાન રાખો

ઈરડા ધારા ૧૯૯૯ની કલમ-૪ ઈરડાના બંધારણની સ્પષ્ટતા કરે છે. ઈરડામાં એક અધ્યક્ષ, વધુમાં વધુ પાંચ સંપૂર્ણ સમયના સભ્યો અને વધુમાં વધુ ચાર પાર્ટ ટાઈમ સભ્યો રહી શકે છે. દરેક સભ્યોની નિમણૂંક ભારત સરકાર દ્વારા કરવામાં આવે છે. ધારાની કલમ-૧૪ ઈરડાની ફરજો, સત્તા અને કામગીરી નિશ્ચિત કરે છે.

## ચ: પ્રિવેન્શન ઓફ મની લોન્ડરિંગ એક્ટ (પીએમએલએ) ૨૦૦૨

આ મહત્વના ધારાની જોગવાઈઓ તથા જીવન વીમા એજન્ટો પર તેની અસરો શું છે એ જણાવીએ તે પહેલાં મની લોન્ડરિંગ એક્ટલે ખરેખર શું તે અમે સમજાવીશું.

મની લોન્ડરિંગ એટલે કાળા નાણાંને તેના ગેરકાયદે મૂળ સ્થાનને છુપાવી રાખી નાણાં વ્યવસ્થામાં દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા, જેથી તે કાનૂની રીતે મેળવ્યા હોવાનું જણાય. મની લોન્ડરિંગ શબ્દપ્રયોગ કાળા નાણાંને ધોળા નાણાંમાં ફેરવવાની પ્રક્રિયાને વર્ણવવા માટે થાય છે. ગેરકાયદે અથવા 'કાળા' નાણાંને વ્યવહારના ચક્ર દ્વારા વ્યવસ્થામાં મૂકવામાં આવે છે જેથી તે 'ધોળા થઈને' 'કાયદેસર' અથવા 'ચોખ્ખા' તરીકે ચલણમાં આવે.

## મની લોન્ડરિંગના ત્રણ સામાન્ય તબક્કા છે:

- **રજૂ કરવા:** ગેરકાયદેસર માર્ગ મેળવેલા નાણાં રોકડામાં રજૂ કરવા
- **નોંધો કરવી:** નાણાંકીય વ્યવહારોની જટિલ નોંધો કરી તેને તેના મૂળ સ્ત્રોતોમાંથી અલગ કરવામાં આવે છે
- **સંકલિતતા:** ગેરકાયદે આવેલા નાણાં કાયદેસરના લાગે એવી છાપ ઊભી કરવી.

કાળા નાણાંને ધોળા કરવાની પ્રવૃત્તિ અટકાવવા પ્રિવેન્શન ઓફ મની લોન્ડરિંગ એક્ટ (પીએમએલએ) ૨૦૦૨, ૧ જુલાઈ ૨૦૦૫થી અમલમાં આવ્યો. વીમા કંપનીઓ માટે કાળા નાણાંને ધોળા કરવા સામેની (એન્ટી મની લોન્ડરિંગ - એએમએલ) માર્ગદર્શિકા ૩૧ માર્ચ, ૨૦૦૬ના રોજ જારી કરવામાં આવી હતી જે હેઠળ દરેક વીમા કંપનીઓએ એન્ટી મની લોન્ડરિંગ કાર્યક્રમ ઘડવાનો રહે છે. દરેક કંપનીએ એએમએલ પોલીસિ (નીતિ) બનાવવાની રહે છે અને તેની પ્રત(કોપી) ઈરડાને સુપરત કરવાની રહે છે.

તાલીમબદ્ધ એજન્ટો તથા અન્ય મધ્યસ્થીઓ મારફત વીમા કંપનીઓ શ્રેણીબદ્ધ પ્રોડક્ટસ પૂરા પાડે છે. આમ વીમા એજન્ટો માટે પણ માર્ગદર્શિકામાં જણાવેલ સૂચનાઓ મહત્વની છે.

પીએમએલએનો અમલ, આરબીઆઈ - બેન્કિંગ નિયામકના નિયંત્રણ હેઠળ આવતી દરેક નાણાં સંસ્થાઓ-, સિક્યુરિટીઝ એક્સચેન્જ બોર્ડ ઓફ ઈન્ડિયા (સેબી)- મૂડી બજારની નિયામક, ધ ઈન્સ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી (ઈરડા)- વીમા નિયામક અને અન્ય દરેક નાણાં મધ્યસ્થીને લાગુ પડે છે.

ઈરડાએ દરેક વીમા કંપનીઓ માટે ૧ ઓગસ્ટ, ૨૦૦૬થી એએમએલ માર્ગદર્શિકા અનુસરવાનું ફરજિયાત બનાવ્યું છે. માર્ગદર્શિકા પ્રમાણે દરેક વીમા કંપનીએ એન્ટી મની લોન્ડરિંગ કાર્યક્રમ ઘડવાનો રહે છે જેમાં ઓછામાં ઓછી નીચેની બાબતોનો સમાવેશ જરૂરી છે:

- આંતરિક નીતિઓ, પ્રક્રિયા અને નિયંત્રણ;
- મુખ્ય કોમ્પ્લાયન્સ ઓફિસરની નિમણૂક;
- વીમા એજન્ટો તથા કર્મચારીઓની એએમએલના ધોરણો પ્રમાણે ભરતી અને તાલીમ;
- આંતરિક ઓડિટ/નિયંત્રણ.

તમારો વ્યવસાય કરતી વખતે એએમએલ માર્ગદર્શિકા સંદર્ભે નીચેની બાબતોનું પાલન કરવાનું જ છે તેની તમને જાણ હોવી જ જોઈએ.

## ● નો ચોર કસ્ટમર (કેવાયસી) (તમારા ગ્રાહકને જાણો)

વીમા કંપનીએ તેના ગ્રાહકની ખરી ઓળખ રાખવી જરૂરી છે અને આમાં એજન્ટોની ભૂમિકા મહત્વની છે. ગ્રાહકો પોતાની ઓળખ તથા સરનામાના પૂરતા પુરાવા પૂરા પાડે છે કે નહીં તેની એજન્ટે ખાતરી રાખવાની રહે છે. પોલીસિ જારી કરાય ત્યારે, તેમાં વધારો કરાય ત્યારે અને દાવાની ચૂકવણીના તબક્કે કેવાયસી હાથ ધરવાનો રહે છે.



ગ્રાહક સંબંધિત માહિતી વીમા એજન્ટ સહિત દરેક સ્ત્રોતો મારફત એકઠી કરવી જોઈએ અને એજન્ટે કેવાયસી જરૂરિયાતોનું પાલન કરવાનું શા માટે મહત્વનું છે તેનાથી ગ્રાહકને વાકેફ કરવા જરૂરી છે. ગ્રાહકની ઓળખ, સરનામા તથા આવકના પુરાવા માટે ગ્રાહક પાસેથી કેવા પ્રકારના દસ્તાવેજો માંગવાના રહે છે તેની ઈરડાએ સાંકેતિક યાદી જારી કરી છે. વધુ વિગત માટે પ્રકરણ - ૯નો વિભાગ ચ જુઓ.

### • ગ્રાહકની જોખમની દૃષ્ટિએ ઓળખ

વ્યક્તિ જેની ઓળખ અને ફન્ડના સ્ત્રોત આસાનીથી ઓળખી શકાય તેને ઓછા જોખમી ગ્રાહકની શ્રેણીમાં વર્ગીકૃત કરી શકાય. આમ છતાં, આવા કિસ્સામાં, ગ્રાહકની ઓળખ, લેવાયેલી પોલીસિ/રોકાણ સાથે અસંગત હોય તો પૂછપરછ દ્વારા અને દરેક દસ્તાવેજો મેળવીને યોગ્ય તપાસ કરવી જરૂરી છે. હાઈ નેટ વર્થ ઈન્ડિવિડ્યુઅલ્સ (એચએનઆઈ), રાજકીય જોડાણ ધરાવતી વ્યક્તિ (પોલીટિકલી એક્સપોસ્ડ પરસન્સ - પીઈપી), નોન-ગવર્નમેન્ટલ ઓર્ગનાઈઝેશન્સ (એનજીઓ)નો ઊંચા જોખમ સાથેના ગ્રાહકોની શ્રેણીમાં સમાવેશ થાય છે.

ઊંચા જોખમી ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વીમા એજન્ટે ખાસ કાળજી લેવાની રહે છે. આવી વ્યક્તિની યોગ્ય રીતે તપાસ હાથ ધરાઈ છે કે કેમ અને આવા ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે દરેક કેવાયસી તથા એએમએલ આવશ્યકતાનું પાલન કરાયું છે કેમ તેની એજન્ટે તકેદારી રાખવાની રહે છે.

### ઉદાહરણ

ઓછા જોખમી ગ્રાહકો એટલે:

- પગારદાર વ્યક્તિ;
- સરકારી કર્મચારી.

અગાઉ જણાવી ગયા તે ઉપરાંતના ઊંચા જોખમી ગ્રાહકોમાં નીચેની વ્યક્તિઓનો સમાવેશ થાય છે:

- નાણાંની ધિરધારનો વ્યવસાય કરનાર;
- શસ્ત્રો અને વિસ્ફોટકોના ડિલર;
- ફિલ્મ કલાકારો;
- રિઅલ એસ્ટેટના વ્યવસાય સાથે સંકળાયેલી વ્યક્તિ;
- અલભ્ય (એન્ટિક) ચીજવસ્તુ વેચતા ડિલરો.

### • ફન્ડસના સ્ત્રોતો

ગ્રાહક પાસે નાણાં આવવાના માર્ગો (તે શેમાંથી પ્રીમિયમ ભરે છે) અને તેમની અંદાજિત મિલકતની ચકાસણી તથા યોગ્ય દસ્તાવેજીકરણ કરવું જરૂરી છે. ગ્રાહકની વીમા આવરણ માટેની માંગ શા માટે છે તે જાણવા વીમા એજન્ટે તેના આવકના યોગ્ય પુરાવા મેળવી લેવા જોઈએ. ગ્રાહક જ્યારે નોંધપાત્ર રકમનું પ્રીમિયમ એકલા હાથે ભરતો હોય તો વીમા એજન્ટે તેની આવકના સ્ત્રોત જાણવા યોગ્ય દસ્તાવેજો મેળવવા જરૂરી છે.

### • રોકડમાં પ્રીમિયમની ચૂકવણીમાં મહત્તમ મર્યાદા રાખવી જોઈએ

પ્રીમિયમની રકમ કાયદેસરના માર્ગેથી કરેલી આવકમાંથી ભરવામાં આવે તેની ખાતરી રાખવા રોકડમાં રૂપિયા ૫૦,૦૦૦થી વધુ પ્રીમિયમ ભરી શકાતું નથી. રૂપિયા ૫૦,૦૦૦ કે તેથી વધુની રકમનું પ્રીમિયમ માત્ર ચેક, ડીડી, ક્રેડિટ કાર્ડ અથવા અન્ય બેન્કિંગ માધ્યમો મારફત જ ભરી શકાય છે.

વીમા એજન્ટે આ માટે તેમના ગ્રાહકોને એએમએલની જોગવાઈઓથી વાકેફ કરવા જરૂરી છે.

### ધ્યાન રાખો:

- વીમા કંપની માટે વારંવાર એએમએલ -સંબંધી જોખમો ઊભા કરતાં નિષ્ફળ એજન્ટની સેવા રદ કરવી જોઈએ અને વધુ પગલાં માટે તેની વિગતો ઈરડા સમક્ષ રજૂ થવી જોઈએ.
- જોગવાઈઓનું પાલન ન કરતાં એજન્ટ, પાલન કરતાં થાય તે માટે વીમા કંપનીએ દરેક આવશ્યક પગલાં લેવા જોઈએ. એજન્ટ સાથે વ્યવસાયિક સંબંધો કાપી નાંખવા જેવા પગલાંનો પણ આમાં સમાવેશ થાય છે.

## થ: મેરિડ વીમેન'સ પ્રોપર્ટી (એમડબલ્યુપી) (પરિણીત સ્ત્રીની મિલકત અંગેનો કાયદો) એક્ટ ૧૮૭૪

મેરિડ વીમેન'સ પ્રોપર્ટી (એમડબલ્યુપી) એક્ટ ૧૮૭૪ની કલમ ૬ જણાવે છે કે પરિણીત પુરુષ દ્વારા તેના પોતાના જીવન ઉપર લેવાયેલી જીવન વીમા પોલીસિ, જે તેની પત્ની તથા બાળકોના લાભ માટે લેવાયેલી હોય તે એક ટ્રસ્ટ તરીકે ગણાવી જોઈએ અને જેના જીવન માટે વીમો ઊતારાયો હોય તેના લેણદારોના, કોર્ટની જપ્તિ વગેરેના નિયંત્રણની બહાર રહેશે.

### ધ્યાન રાખો

ટ્રસ્ટ એ એક કાનૂની કરાર છે, જેમાં ત્રણ પક્ષો સંકળાયેલા હોય છે - ટ્રસ્ટર, ટ્રસ્ટી અને લાભકર્તા (બેનીફિશયરી).

- ટ્રસ્ટર અથવા ટ્રસ્ટ લખનાર એટલે એવી વ્યક્તિ જે ટ્રસ્ટની રચના કરે છે.
- ટ્રસ્ટી કોઈ વ્યક્તિ અથવા પેઢી હોઈ શકે જે અસ્કયામતોના સંચાલન માટે જવાબદાર હોય છે, જેની માલિકી ટ્રસ્ટર દ્વારા તેમને 'ટ્રસ્ટ' તરીકે સોંપાઈ હોય છે.
- લાભકર્તા (બેનીફિશયરી) એક વ્યક્તિ અથવા પેઢી હોય છે જે ટ્રસ્ટમાંથી લાભો મેળવે છે.

### પ્રસ્તાવક નીચે પ્રમાણે નિમણૂંક કરી શકે છે:

- ટ્રસ્ટી તરીકે એક વ્યક્તિ (તે નિષ્ફળ જાય તો, અન્ય વ્યક્તિ);
- ટ્રસ્ટી તરીકે બે અથવા વધુ વ્યક્તિ (અથવા તેમાંથી જે જીવિત હોય તે);
- કોર્પોરેટ ટ્રસ્ટી જેમ કે ટ્રસ્ટીનું કામકાજ કરતી બેન્ક.

ટ્રસ્ટી પુખ્ત વયનો (૧૮ કે તેથી વધુ) હોવો જોઈએ અને ટ્રસ્ટી તરીકે સેવા આપશે એવી તેની પાસે મંજૂરી મેળવવી જોઈએ અને સ્વીકૃતિ તરીકે પોલીસિમાં તેની નોંધ થવી જોઈએ. ટ્રસ્ટીની નિમણૂક ન થાય અથવા હયાત ન હોય તો, સક્ષમ સરકારી સત્તા દ્વારા સરકારી ટ્રસ્ટીઓની નિમણૂક થાય છે.

એમડબલ્યુપી ધારા દ્વારા અસર પામતા જીવન વીમા પોલીસિના લાભકર્તા નીચેમાંથી કોઈપણ હોઈ શકે છે:

- માત્ર પત્ની; અથવા
- એક અથવા વધુ બાળકો; અથવા
- પત્ની અને એક અથવા વધુ બાળકો સંયુક્ત રીતે.

આ ધારાની મુખ્ય વિશિષ્ટતા નીચે પ્રમાણે છે:

- પ્રસ્તાવક પરિણીત, છૂટાછેડા લીધેલ અથવા વિધુર હોવો જોઈએ. તેની પત્ની અને બાળકો જ લાભકર્તા રહી શકે છે. બાળકોમાં પુત્ર અને પુત્રીનો સમાવેશ થાય છે. હિન્દુઓના કિસ્સામાં દત્તક લીધેલ પુત્ર અથવા પુત્રીનો પણ બાળકોમાં સમાવેશ થાય છે.
- પોલીસિ તેના જીવન પર હોવી જોઈએ.
- દરેક પોલીસિ અલગ ટ્રસ્ટ રહેશે.
- પોલીસિનો વીમો એક ટ્રસ્ટ તરીકે હોય છે. તેની પત્ની અથવા બાળક (૧૮ વર્ષથી ઉપર હોય તો)ની ટ્રસ્ટી તરીકે નિમણૂક થઈ શકે છે. વ્યક્તિને ગમે ત્યારે ટ્રસ્ટી(ઓ) રદ કરવા તથા નવી નિમણૂક કરવાનો હક છે.
- બે અથવા વધુ વ્યક્તિની ટ્રસ્ટી તરીકે નિમણૂક થઈ શકે છે.
- એમડબલ્યુપી ધારા હેઠળનો વીમો કોર્ટની જપ્તિ, વેરાની જપ્તિ તથા લેણદારોથી મુક્ત છે અને એટલું જ નહીં વીમાધારકને પણ પોલીસિ સાથે કોઈ વ્યવહાર કરવાનો હક રહેતો નથી.
- દાવો ઊભો થાય છે ત્યારે, પોલીસિ પ્રમાણે દાવાની રકમ ટ્રસ્ટીઓને ચૂકવવામાં આવે છે. ટ્રસ્ટીઓ પોલીસિના નાણાં લાભકર્તાઓ માટે જાળવી રાખે છે.
- પોલીસિમાં સુધારા-વધારા કરી શકાતા નથી અથવા શરણ મૂલ્ય લઈ શકાતું નથી.
- લેણદારોને નુકસાન કરવા માટે ટ્રસ્ટ રચાયું ન હોવું જોઈએ.
- નોમિનેશન અથવા એસાઈનમેન્ટ માટે મંજૂરી નથી હોતી.

## મોહમ્મડન લૉ (મુસ્લિમ કાયદો)

બિન-મુસ્લિમ પ્રસ્તાવક, લાભકર્તાઓ માટે સમાન અથવા અસમાન હિસ્સેદારી સૂચવી શકે છે અને આવો લાભ તેમને સંયુક્ત રીતે અથવા જીવિત હોય તેને અથવા તેમાંથી જે જીવિત હોય તેને પૂરા પાડવા જણાવી શકે છે અને લાભકર્તાઓ શ્રેણી પ્રમાણે (બેનીફિશયરી બાય ક્લાસ) પણ જણાવી શકે છે.

મુસ્લિમ પ્રસ્તાવકના કિસ્સામાં લાભકર્તાઓના નામ આપવાના રહે છે કારણ કે તેનું નામ 'પરસોના ડેક્લિનેટા (એટલે કે અંગત હેસિયતમાં ટ્રસ્ટી તરીકે કાર્ય કરવા પસંદ કરાતી વ્યક્તિ)' તરીકે અપાયું હોય છે. લાભકર્તા તરીકે પત્ની અને બાળકોના નામ પોલીસિમાં જણાવવા જરૂરી છે અને પોલીસિ લેવાઈ હોય ત્યારે તેઓ હયાત હોવા જરૂરી છે. જ્યાં બે અથવા વધુ લાભકર્તા હોય તેવા સંજોગોમાં પ્રસ્તાવકે દરેક લાભકર્તાના હિસ્સાની સ્પષ્ટતા પણ કરવાની રહે છે.

## પ્રશ્ન ૧૨.૨

એજન્ટને સુસંગત એવી એએમએલ માર્ગદર્શિકાના પાસાંઓ કયા છે ?

## ત: અન્ય મહત્વના કાયદા

વીમા એજન્ટ તરીકે તમારી કામગીરી પર અસર કરે છે તેવા અન્ય કેટલાક મહત્વના કાયદા અને નિયમો અંગે આ વિભાગમાં જાણશું.

## ત૧: જાહેર ફરિયાદ નિવારણ નિયમો ૧૯૯૮

ભારતમાં વીમાના ઓમ્બુડ્ઝમેન (વહીવટ સામે ફરિયાદ સાંભળનાર સંસ્થા)ની સ્થાપનાનો માર્ગ મોકળો કરવા જાહેર ફરિયાદ નિવારણ નિયમો ૧૯૯૮ (આરપીજી નિયમો ૧૯૯૮) હેઠળ ગવર્નિંગ બોડી ઓફ ઈન્સ્યોરન્સ કાઉન્સિલ (જીબીઆઈસી)ની સ્થાપના થઈ હતી.

## ધ્યાન રાખો

જીબીઆઈસીમાં દરેક વીમા કંપનીનો એક પ્રતિનિધિ હોય છે. જે તે વીમા કંપનીનો ચેરમેન, મેનેજિંગ ડિરેક્ટર અથવા ડિરેક્ટર આ પ્રતિનિધિ તરીકે રહી શકે છે.

આરપીજીના નિયમો નીચેની બાબતો માટેની જોગવાઈઓ ધરાવે છે:

- વીમા ઓમ્બુડ્ઝમેનની નિમણૂક તથા તેની કામકાજની શરતો;
- ઓમ્બુડ્ઝમેન કેન્દ્રના વહીવટ અને કર્મચારી સંબંધી ધોરણો ઘડવા;
- ઓમ્બુડ્ઝમેનની સત્તા;
- ફરિયાદ કેવી રીતે નોંધાવવી અને ઓમ્બુડ્ઝમેન દ્વારા 'ભલામણ' અથવા 'ચુકાદા' દ્વારા ફરિયાદોનો નિકાલ કઈ રીતે કરવો.

ગ્રાહકોના હિતના રક્ષણ માટે વીમા ઓમ્બુડ્ઝમેનની ભૂમિકા શું છે અને એજન્ટની ભૂમિકા પર તે કઈ રીતે અસર કરે છે તેના પર આપણે પ્રકરણ - ૧૪માં ફરી પાછા જોઈશું.

## ત-૨: ઈન્સ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી (ઈન્સ્યોરન્સ એડવર્ટાઈઝમેન્ટ એન્ડ ડિસ્ક્લોઝર) નિયમનો ૨૦૦૦

ઈન્સ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી (ઈન્સ્યોરન્સ એડવર્ટાઈઝમેન્ટ એન્ડ ડિસ્ક્લોઝર) નિયમનો, ૨૦૦૦ 'વીમા વિજ્ઞાપન'ની નીચે પ્રમાણે વ્યાખ્યા કરે છે.

પોલીસિ સંબંધિત કોઈપણ પ્રત્યક્ષ અથવા પરોક્ષ સંદેશાવ્યવહાર જેનો ઈરાદો જાહેર જનતાને પોલીસિના વેચાણ અથવા વેચાણ માટે સમજાવવાનો હોઈ શકે. દરેક પ્રકારની મુદ્રિત અને પ્રકાશિત થયેલી સામગ્રી અથવા મુદ્રણ સાથેની અને/અથવા જાહેર સંદેશાવ્યવહાર માટે વિજાણુ માધ્યમના ઉપયોગ સાથેની કોઈપણ સામગ્રી.

કોઈપણ વિજ્ઞાપન અયોગ્ય અથવા ગેરમાર્ગે દોરનારી કહી શકાય જે નીચે પ્રમાણેની હોય:

- વીમા પ્રોડક્ટ તરીકેની ઓળખ આપવામાં નિષ્ફળ હોય;
- પોલીસિની ગુણવત્તા કરતાં વધુના દાવા;
- પોલીસિની જોગવાઈઓ સાથે મેળ ખાતા ન હોય તેવા લાભ વર્ણવવા.

## વીમા એજન્ટો દ્વારા વિજ્ઞાપન

વીમા એજન્ટ દ્વારા અપાતી કોઈપણ જાહેરખબર જે વીમા કંપનીને અસર કરતી હોય તે જારી કરતાં પહેલાં વીમા કંપની પાસેથી લેખિતમાં મંજૂરી મેળવી લેવાની રહે છે. આવી મંજૂરી આપતા પહેલાં સદર વિજ્ઞાપન ભૂલભરેલી અથવા ગેરમાર્ગે દોરનારી નથી તેની વીમા કંપનીએ તકેદારી રાખવાની રહે છે.

જો વિજ્ઞાપન નીચે પ્રમાણે હોય તો વીમા એજન્ટે વીમા કંપનીની તે માટે અગાઉથી પરવાનગી લેવાની રહેતી નથી:

- વીમા કંપનીએ પોતે જ તે તૈયાર કરી હોય અને એજન્ટોને પૂરી પાડી હોય;
- સામાન્ય હોય અને તેમાં એજન્ટના નામ, લોગો, સરનામા અને ફોન નંબર જેવી મર્યાદિત માહિતી હોય;
- જેમાં વીમા એજન્ટના અનુભવ, તેના દ્વારા પૂરી પડાતી સેવા તથા એજન્ટની ગુણવત્તા ધરાવતી હોય અને ચોક્કસ નીતિઓ, લાભ અથવા ખર્ચનો તેમાં કોઈ સંદર્ભ ન હોય.

## તુ: ઈન્સ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી (પ્રીમિયમ મેળવવાની પદ્ધતિ) નિયમનો, ૨૦૦૨

વીમા પોલીસિ ખરીદવા માટે પોલીસિધારક દ્વારા પ્રીમિયમની ચૂકવણી કઈ કઈ રીતે થઈ શકે તેનો આ નિયમનોમાં નીચે પ્રમાણે ઉલ્લેખ કરાયો છે:

- રોકડ;
- કોઈપણ વટાઉખત (નેગોશિએબલ ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ) જેમ કે ચેક, ડીડી, પે-ઓર્ડર્સ, ભારતમાં કોઈપણ શિડ્યૂલ્ડ બેન્ક પર જારી કરાયેલ બેન્કર્સ ચેક;
- પોસ્ટલ મની ઓર્ડર્સ;
- પોલીસિધારકના નામના ક્રેડિટ અથવા ડેબિટ કાર્ડ;
- બેન્ક ગેરન્ટી અથવા કેશ ડિપોઝિટ;
- ઈન્ટરનેટ;
- ઈ-ટ્રાન્સફર;
- પ્રસ્તાવકની અથવા પોલીસિધારકની અથવા જીવન વીમાધારકની કાયમી સૂચનાથી બેન્ક ટ્રાન્સફર દ્વારા સીધી ક્રેડિટ; અને

- ઈરડા દ્વારા સમયે સમયે મંજૂર કરાતી ચૂકવણીની અન્ય પદ્ધતિ.

પ્રસ્તાવક પાસેથી ચૂકવણીના સાધન પેટે દર વસૂલવાનો વીમા કંપની વિકલ્પ ધરાવે છે.

### ધ્યાન રાખો

જ્યાં પ્રીમિયમ રોકડથી ચૂકવાયું હોય તે સિવાય, અન્ય રીતની ચૂકવણીમાં જોખમ ત્યારથી જ ચાલુ થાય જ્યારે વીમા કંપનીને પ્રીમિયમની રકમ મળે.

## ત૪: ઈન્સ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી (લાયસન્સીંગ ઓફ કોર્પોરેટ એજન્ટ્સ) નિયમનો, ૨૦૦૨

ઓક્ટોબર ૨૦૦૨માં ઈરડાએ ઈન્સ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી (લાયસન્સીંગ ઓફ કોર્પોરેટ એજન્ટ્સ) નિયમનો, ૨૦૦૨ હેઠળ નોટિફિકેશન જારી કર્યું હતું. આ નિયમનો લાયસન્સ જારી કરવા અને કંપનીઝ, પેઠીઓ, બેન્કસ, સહકારી સંસ્થાઓ વગેરે જેવા કોર્પોરેટ એજન્ટો જે વ્યક્તિ ન હોય અને જેઓ હજુ પણ એજન્ટો બની શકતાં હોય તેમની બાબતો સંબંધિત છે.

## ત૫: વિદેશ વિનિમય સંચાલન (વીમા) નિયમનો, ૨૦૦૦

રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા જારી કરાયેલા આ નિયમનો ભારતીય નાગરિકને વીમા કંપની દ્વારા ભારતની બહાર જારી કરાતી જીવન/સામાન્ય વીમા પોલીસિ લેવા સામે મનાઈ ફરમાવે છે.

વિદેશ વિનિમય સંચાલન (વીમા) (સુધારા) નિયમનો ૨૦૦૨માં ત્યારબાદ નીચેની જોગવાઈ ઉમેરાઈ હતી: 'કે ભારતની બહાર જારી કરાતી સામાન્ય વીમા પોલીસિ લેવા સામેની મનાઈ સ્પેશ્યલ ઈકોનોમિક ઝોનમાં આવેલા એકમને લાગુ થતી નથી.'

## ત૬: વિદેશ વિનિમય સંચાલન (વીમા) નિયમનો ૨૦૦૦-લાઈફ ઈન્સ્યોરન્સ મેમ્બોરેન્ડમ (એલઆઈએમ)

આ નિયમનો વિનિમય નિયંત્રણ સંબંધિત છે જે રૂપિયામાં અને બિન-નિવાસીને વિદેશી ચલણમાં જારી કરાતી જીવન વીમા પોલીસિ, પ્રીમિયમ એકઠા કરવા અને દાવાની પતાવટ તથા અન્ય મુદ્દાઓ સંબંધિત છે.

- પોલીસિ જારી કરવી અને પ્રીમિયમ વસૂલવું- ભારતીય રાષ્ટ્રીયતા સાથેના નિવાસી વ્યક્તિના કિસ્સામાં જીવન વીમા પોલીસિ વિદેશી ચલણમાં જારી કરી શકાય છે, જો કે પ્રીમિયમની ચૂકવણી વિદેશમાં તેમના દ્વારા ધરાવતાં વિદેશી ચલણના ફન્ડના ભારતમાં થયેલા રેમિટેન્સમાંથી અથવા ભારતમાં ઓથોરાઈસ્ડ ડિલર સાથે ધરાવતાં તેમના રેસિડેન્ટ ફોરેન કરન્સી એકાઉન્ટમાંથી થઈ હોવી જોઈએ.

બિન-નિવાસીના કિસ્સામાં, વીમા કંપની દ્વારા તેમની ભારત અથવા ભારત બહારની ઓફિસો મારફત જીવન વીમા પોલીસિઓ વિદેશી ચલણમાં દર્શાવવામાં આવે છે જો કે આ માટે પ્રીમિયમની ચૂકવણી વિદેશમાંથી વિદેશી ચલણમાં

અથવા ભારતમાંના તેના અથવા તેના કૌટુંબિક સભ્યો દ્વારા ધરાવાતા એનઆરઈ/એફસીએનઆર ખાતામાંથી થઈ હોવી જોઈશે.

• **દાવાની પતાવટ-** જે કિસ્સામાં દાવેદાર ભારત બહારનો નાગરિક હોય, રૂપિયામાંની જીવન વીમા પોલીસિ માટે વિદેશી ચલણમાં ચૂકવણી, વિદેશી ચલણમાં ભરાયેલા પ્રીમિયમની ટકાવારી પ્રમાણે જ હોવું જોઈશે. બિન-નિવાસી લાભકર્તાના કિસ્સામાં વિદેશી ચલણમાં પતાવટ તેમના એનઆરઈ/એફસીએનઆર ખાતામાં થઈ શકે છે.

• **વિદેશી એજન્ટને કમિશન-** વીમા કંપની દ્વારા કાયમી ધોરણે ભારત બહાર રહેતા તેમના એજન્ટને કમિશનની ચૂકવણી થઈ શકે છે, તેમના દ્વારા થયેલા વેપારનો થોડો ઘણો હિસ્સો પછી ભલે ભારતીય નાગરિક માટે ભારતમાં રૂપિયામાં પ્રીમિયમની ચૂકવણી સાથે થયો હોય.

## **ત.૭: કન્ઝ્યુમર પ્રોટેક્શન એક્ટ (કોપા) ૧૯૮૬**

આ ધારા હેઠળ ગ્રાહક તેને પૂરા પડાયેલા માલસામાન અથવા સેવાથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તે વ્યક્તિ તરીકે તેની ફરિયાદના નિવારણ માટે ધારામાં સૂચવાયેલી સંસ્થાઓનો સંપર્ક સાધી શકે છે.

• કોપા વીમા કંપનીને પણ લાગુ થાય છે.

• વીમા કંપની અથવા એજન્ટની અયોગ્ય વેપાર પદ્ધતિ અથવા અસંતોષકારક સેવા સામે નિવારણ મેળવવાનો પોલીસિધારકોને હક છે.

• વીમા સંબંધિત મોટાભાગના વિવાદ દાવા નકારી કાઢવા અથવા તેની ચૂકવણીમાં ઢીલ સંબંધિત હોય છે.

ગ્રાહક તકરાર નિવારણ મંચની રચના દરેક રાજ્યના દરેક જિલ્લામાં કરાઈ છે. જિલ્લા સ્તરના મંચ રૂપિયા ૨૦,૦૦,૦૦૦ના મૂલ્ય સુધીની ફરિયાદો સાંભળે છે જ્યારે રાજ્ય સ્તરના મંચો રૂપિયા ૧,૦૦,૦૦,૦૦૦ કરોડના મૂલ્ય સુધીની ફરિયાદો સાંભળે છે. રાજ્ય મંચની હકુમત બહારની દરેક ફરિયાદો રાષ્ટ્રીય મંચમાં કરવાની રહે છે. રાજ્ય મંચના ચુકાદા વિરુદ્ધની અપીલ પણ રાષ્ટ્રીય મંચમાં કરી શકાય છે.

### **ગ્રાહકોના મૂળભૂત હક્કો નીચે પ્રમાણે છે:**

- માલસામાન અને સેવાના વેચાણ સામે રક્ષણનો હક્ક;
- માહિતી મેળવવાનો હક્ક;
- સલામતી મેળવવાનો હક્ક;
- પસંદગીનો હક્ક;
- સુનાવણીનો હક્ક;
- નિવારણ માંગવાનો હક્ક; અને
- ગ્રાહક શિક્ષણનો હક્ક.

ફરિયાદનું કારણ ઊભું થયું હોય તે તારીખથી બે વર્ષની અંદર ફરિયાદ કરવાની રહે છે સિવાય કે સક્ષમ ગ્રાહક મંચ દ્વારા માફી આપી દેવાઈ હોય.

પોલીસિધારકોના રક્ષણ માટે ઈરડા સહિત વીમા ઉદ્યોગના દરેક હિસ્સેદારો દ્વારા પણ અન્ય કેટલાક પગલાંઓ લેવાયા છે. આ પગલાંઓ અંગે પ્રકરણ - ૧૪: ગ્રાહક રક્ષણમાં આપણે વિગતે જોઈશું.

## મુખ્ય મુદ્દા

- વીમા ધારો ૧૯૩૮ ભારતમાં પસાર કરાયેલ આ એકદમ મહત્વનો ધારો છે.
- વીમા ધારા ૧૯૩૮ની કલમ ૪૦(૧) લાયસન્સ ધરાવતા વીમા એજન્ટ સિવાયની કોઈપણ વ્યક્તિને ભારતમાં વીમા વેપાર મેળવવા માટે કોઈપણ પ્રકારનું વળતર આપવા સામે મનાઈ ફરમાવે છે.
- વીમા ધારા ૧૯૩૮ની કલમ ૪૧(૧) વીમો ખરીદવા માટે લાલચ તરીકે રાહત (વળતર) પૂરી પાડવા વીમા એજન્ટ પર મનાઈ ફરમાવે છે એટલું જ નહીં કોઈપણ વ્યક્તિને વીમો લેવા માટે કોઈપણ પ્રકારની રાહત (વળતર) સ્વીકારવા સામે પણ મનાઈ ફરમાવે છે.
- વીમા ધારા ૧૯૩૮ની કલમ ૪૨ એક વ્યક્તિ અથવા કંપનીને, વીમા એજન્ટ તરીકે વીમા વેપાર મેળવવા માટે સમજાવવાની પ્રવૃત્તિ કરવા, લાયસન્સ જારી કરવા માટેની શરતો નિશ્ચિત કરે છે.
- કોઈપણ વીમા એજન્ટને ભારતમાં તેણે કરેલા જીવન વીમા વેપાર પેટે તેણે લેવાના નીકળતા રિન્યુઅલ કમિશનની ચૂકવણી વીમા ધારા ૧૯૩૮ની કલમ ૪૪ હેઠળ ચોક્કસ શરતોને આધીન નકારી શકાતી નથી.
- ભારતમાં જીવન વીમા વ્યવસાય પર નિયમન લાવવા ૧૯૧૨માં સૌપ્રથમ ઈન્ડિયન લાઈફ એસ્યોરન્સ કંપનીઝ એક્ટ ઘડાયો હતો.
- જીવન વીમાના દરેક વ્યવસાય, એલઆઈસીને તબદીલ કરીને ભારતમાં જીવન વીમા વેપારનું રાષ્ટ્રીયકરણ કરવાનો માર્ગ મોકળો કરવા એલઆઈસી એક્ટ ૧૯૫૬ ઘડાયો હતો.
- ૨૦૦૫ વધુ જેટલી જીવન વીમા કંપનીઓ અને પ્રોવિડન્ટ સોસાયટીઓના એકીકરણ સાથે એલઆઈસીની રચના થઈ હતી.
- વીમા ઉદ્યોગના નિયમન, વિકાસ તથા ધોરણસરની વૃદ્ધિ માટે ઈરડા ધારો ૧૯૯૯ પસાર કરાયો હતો.
- યોગ્ય રીતે વેપાર હાથ ધરવા રજિસ્ટ્રેશન, લાયસન્સિંગ અને નિયમનો ઘડી કાઢવા તથા પોલીસિધારકોના હિતોના રક્ષણ માટે ઈરડાએ 'કન્ટ્રોલર ઓફ ઈન્સ્યોરન્સ'નું સ્થાન લીધું છે.
- 'મની લોન્ડરિંગ' એટલે કાળા નાણાંને તેના ગેરકાયદે મૂળ સ્થાનને છુપાવી રાખી નાણાં વ્યવસ્થામાં દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા, જેથી તે કાનૂની રીતે મેળવ્યા હોવાનું જણાય. આ ત્રણ તબક્કામાં થાય છે: રજૂ કરવા; નોંધો કરવી; સંકલિતતા.
- દરેક વીમા કંપનીઓનો પોતાનો 'એએમએલ' કાર્યક્રમ હોવો જોઈએ અને દરેક એજન્ટોએ તેના વેપારમાં તેનું પાલન કરવાનું રહે છે.
- એમડબલ્યુપી એક્ટ ૧૯૭૪ની કલમ-૬ પરિણીત પુરુષ દ્વારા તેના પોતાના જીવન ઉપર લેવાયેલી જીવન વીમા પોલીસિ, જે તેની પત્ની તથા બાળકોના લાભ માટે લેવાયેલી હોય તે એક ટ્રસ્ટ તરીકે ગણાવી જોઈએ અને જેના જીવન માટે વીમો ઊતારાયો હોય તેના લેણદારોના, કોર્ટની જપ્તિ વગેરેના નિયંત્રણની બહાર રહેશે.
- જીવન વીમા પોલીસિના લાભકર્તા (બેનીફિશયરી) માત્ર પત્ની અથવા એક અથવા વધુ બાળકો અથવા પત્ની અને એક અથવા વધુ બાળકો સંયુક્ત રીતે હોઈ શકે.

## અન્ય ધારા:



- ભારતમાં વીમાના ઓમ્બુડ્ઝમેન (વહીવટ સામે ફરિયાદ સાંભળનાર સંસ્થા)ની સ્થાપનાનો માર્ગ મોકળો કરવા જાહેર ફરિયાદ નિવારણ નિયમો, ૧૯૯૮ (આરપીજી નિયમો ૧૯૯૮) હેઠળ ગવર્નિંગ બોડી ઓફ ઈન્સ્યોરન્સ કાઉન્સિલ (જીબીઆઈસી)ની સ્થાપના થઈ હતી.
- ઈન્સ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી (ઈન્સ્યોરન્સ એડવર્ટાઈઝમેન્ટ એન્ડ ડિસ્ક્લોઝર) નિયમનો, ૨૦૦૦ અયોગ્ય વિજ્ઞાપન અને વીમા કંપની તથા વીમા એજન્ટો દ્વારા વિજ્ઞાપન સંબંધી મુદ્દાઓ સંભાળે છે.
- ઈન્સ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી (પ્રીમિયમ મેળવવાની પદ્ધતિ) નિયમનો, ૨૦૦૨ વીમા પોલીસિ ખરીદવા માટે પોલીસિધારક કઈ કઈ રીતે પ્રીમિયમની ચૂકવણી કરી શકે છે તેની વ્યાખ્યા કરે છે.
- ઈન્સ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી (લાયસન્સીંગ ઓફ કોર્પોરેટ એજન્ટ્સ) નિયમનો, ૨૦૦૨ કોર્પોરેટ એજન્ટો જે વ્યક્તિ ન હોય અને જેઓ હજુ પણ એજન્ટો બની શકતાં હોય તેમને લાયસન્સ જારી કરવા તથા તેને સંબંધિત અન્ય મુદ્દાઓ હાથ ધરે છે.
- વિદેશ વિનિમય સંચાલન (વીમા) નિયમનો, ૨૦૦૦ ભારતીય નાગરિકને વીમા કંપની દ્વારા ભારતની બહાર જારી કરાતી જીવન/સામાન્ય વીમા પોલીસિ લેવા સામે મનાઈ ફરમાવે છે.
- વિદેશ વિનિમય સંચાલન (વીમા) નિયમનો, ૨૦૦૦-લાઈફ ઈન્સ્યોરન્સ મેમોરેન્ડમ (એલઆઈએમ) વિનિમય નિયંત્રણ નિયમો ઘડે છે જે રૂપિયામાં અને બિન-નિવાસીને વિદેશી ચલણમાં જારી કરાતી જીવન વીમા પોલીસિ, દાવાની પતાવટ તથા અન્ય મુદ્દાઓ સંબંધે હોય છે.
- કોઈ વ્યક્તિ તેને પૂરા પડાયેલા માલસામાન અથવા સેવાથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તે કન્ઝ્યુમર પ્રોટેક્શન એક્ટ (કોપા) ૧૯૮૬ હેઠળ તેની ફરિયાદના નિવારણ માટે વિવિધ સંસ્થાઓનો સંપર્ક સાધી શકે છે. આ પ્રમાણે વીમા કંપની અથવા એજન્ટની અયોગ્ય વેપાર પદ્ધતિ અથવા અસંતોષકારક સેવા સામે નિવારણ મેળવવાનો પોલીસિધારકોને હક છે.

## સવાલજવાબ

### ૧૨.૧

વીમા ધારા ૧૯૩૮ની કલમ ૪૨ એક વ્યક્તિ અથવા કંપનીને વીમા એજન્ટ તરીકે વીમા વેપાર મેળવવા અથવા તે માટે સમજાવવાની પ્રવૃત્તિ કરવા લાયસન્સ જારી કરવા માટેની શરતો નિશ્ચિત કરે છે. આ કલમમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થાય છે.

- એજન્ટ બનવા માટેનું લાયકાત ધોરણ.
- ચૂકવવાની થતી ફી મહત્તમ મર્યાદા સાથે
- લાયસન્સ ત્રણ વર્ષ સુધી માન્ય રહે છે ત્યારબાદ તેને રિન્યુ કરાવવાનું રહે છે.
- રિન્યુઅલની અરજી તથા ચૂકવવાની રહેતી ફી લાયસન્સ સમાપ્ત થવાની તારીખના ઓછામાં ઓછા ૩૦ દિવસ પહેલાં ઈરડાને પહોંચતી કરવાની રહે છે.
- મૂળ લાયસન્સ ખોવાઈ જાય, નુકસાન થાય અથવા નાશ પામે ત્યારે જારી કરાતાં ડૂપ્લિકેટ લાયસન્સ પેટે ફી વસૂલવામાં આવે છે.
- લાયસન્સ વગર વીમા એજન્ટની કામગીરી કરતી કોઈપણ વ્યક્તિ દંડને પાત્ર છે.
- ગેરલાયક ઠેરવવા.
- ખાસ તાલીમ.
- ચોક્કસ પરીક્ષા પસાર કરવાની રહે છે.

આ કલમ મૂળ એજન્ટ, મુખ્ય એજન્ટ અને ખાસ એજન્ટના રજિસ્ટ્રેશન માટેની માર્ગદર્શિકા નક્કી કરે છે.

## ૧૨.૨

એએમએલ માર્ગદર્શિકાના મુખ્યા પાસા જે એજન્ટને સુસંગત છે તે નીચે પ્રમાણે છે:

- પોતાના ગ્રાહકો ઓળખ તથા સરનામાના દરેક તબક્કે (પોલીસિ જારી કરાય ત્યારે, તેમાં વધારો કરાય ત્યારે અને દાવાની ચૂકવણીના તબક્કે) પૂરતા પુરાવા પૂરા પાડે છે કે નહીં તેની ખાતરી રાખવાના;
- પોતાના ગ્રાહકોની જોખમ શ્રેણી ઓળખવા અને તેમના રોકાણ સાથે તે સુસંગત છે કે નહી તે જાણી લેવાના;
- વીમા આવરણની જરૂર છે તે સ્થાપિત કરવા આવકના યોગ્ય પુરાવા મેળવવાના;
- પ્રીમિયમની રકમના માર્ગો જાણી લેવાના અને રૂપિયા ૫૦,૦૦૦ કે તેથી વધુની રકમનું પ્રીમિયમ માત્ર ચેક, ડીડી, ક્રેડિટ કાર્ડ અથવા અન્ય બેન્કિંગ માધ્યમો મારફત સ્વીકારવા.

## સ્વયંકાસણી પ્રશ્નો

૧. ઈરડા ધારા ૧૯૯૯ના હેતુ શું છે ?
૨. પીએમએલએ ૨૦૦૨ કોને લાગુ થાય છે ?
૩. એમડબ્લ્યુપી ધારા ૧૯૭૪ હેઠળ જીવન વીમા પોલીસિના લાભકર્તા કોણ હોઈ શકે ?

આ પ્રશ્નોના ઉત્તર તમને પછીના પૃષ્ઠ પર મળશે

## સ્વયંકાસણી પ્રશ્નોતરી

૧.

ઈરડા ધારા ૧૯૯૯ના હેતુ નીચે પ્રમાણે છે:

- વીમા પોલીસિધારકોના હિતોનું રક્ષણ કરવાનો;
- વીમા ઉદ્યોગ પર નિયમન, તેના વિસ્તાર તથા ધોરણસરનો વિકાસ કરવાનો; અને
- અન્ય સંબંધિત બાબતો માટે.

૨.

નીચેના નિયામકો હેઠળ આવી જતી દરેક નાણાં સંસ્થાઓએ પીએમએલએનું પાલન કરવાનું રહે છે:

- આરબીઆઈ- બેન્કિંગ નિયામક;
- સિક્યુરિટીઝ એક્સચેન્જ બોર્ડ ઓફ ઈન્ડિયા (સેબી)- મૂડી બજારની નિયામક;
- ધ ઈન્સ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી (ઈરડા)- વીમા નિયામકના; અને
- અન્ય દરેક નાણાં મધ્યસ્થી.

૩.

એમડબ્લ્યુપી ધારા ૧૯૭૪ હેઠળ જીવન વીમા પોલીસિના લાભકર્તા નીચેનામાંથી કોઈપણ હોઈ શકે.

- માત્ર પત્ની; અથવા
- એક અથવા વધુ બાળકો; અથવા
- પત્ની અને એક અથવા વધુ બાળકો, સંયુક્ત રીતે.