

ગ્રાહક સુરક્ષા

અનુક્રમણિકા

અભ્યાસક્રમ શીખવાના પરિણામ

ક. ગ્રાહક સુરક્ષાનું મહત્વ	૧૪.૧
ખ. ઈરડા (પોલીસિધારકોના હિતોના રક્ષણ)નિયમન, ૨૦૦૨	૧૪.૩
ગ. વિશિષ્ટ ફરિયાદો	૧૪.૨
ઘ. ગ્રાહકની ફરિયાદોને અસરકારક રીતે હાથ ધરવી	૧૪.૪
ચ. વીમા ઓમ્બડયુઝમેનની ભૂમિકા	૧૪.૩
છ. ઈરડાનો ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ	૧૪.૪
ત. એક વિશિષ્ટ ફરિયાદ	૧૪.૨, ૧૪.૩
થ. લાયસન્સ રદ કરવું	૧૪.૨

શીખવાના હેતુ

આ પ્રકરણનો અભ્યાસ કર્યા બાદ તમે નીચેની બાબતોમાં પાવરધા બની જશો:

- ગ્રાહક સુરક્ષાના મહત્વને ઓળખવાનું;
- ૨૦૦૨માં ઈરડા દ્વારા જારી કરાયેલ ઈરડા (પોલીસિધારકોના હિતોના રક્ષણ)નિયમન ૨૦૦૨ અંગે ચર્ચા કરવામાં;
- જીવન વીમા પોલીસિમાં આવરી લેવાના રહેતાં મુદ્દાની રૂપરેખા તૈયાર કરવામાં;
- વીમા કંપનીઓની આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા અંગે ચર્ચા કરવામાં;
- વીમા વિવાદો પતાવવામાં વીમા ઓમ્બડયુઝમેનની ભૂમિકા અંગે ચર્ચા કરવામાં;
- ઓમ્બડયુઝમેનને પ્રાપ્ત થતી ફરિયાદો કેવી રીતે હાથ ધરાય છે તેના માર્ગો અંગે ચર્ચા કરવામાં;
- વીમા કંપની અને વીમા એજન્ટો વિરુદ્ધ થતી સામાન્ય ફરિયાદો સમજાવવામાં;
- ગ્રાહકની ફરિયાદોને અસરકારક રીતે હાથ ધરવા ઈરડા દ્વારા લેવાતા વિવિધ પગલાં;
- ઈરડાનો ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ; અને
- ઈરડા કેવા સંજોગોમાં એજન્ટનું લાયસન્સ રદ કરી શકે છે તે સમજાવવામાં.

રજૂઆત

અન્ય વ્યવસાયની જેમ વીમા કંપનીઓનો હેતુ પણ નફો કરવાનો હોય છે. જો કે દરેક પ્રકારના વ્યવસાયની અંદર ગ્રાહકોના હિતોના ભોગે નફો થવો જોઈએ નહીં અને વ્યવસાય કેવી રીતે ચલાવવો જોઈએ તેનો નિર્ણય કરતી વખતે દરેક હિસ્સેદારો (ગ્રાહક સહિત)ના હિતોને ધ્યાનમાં લેવા જોઈએ તે અંગેની જાગૃતતા વધી રહી છે. ગ્રાહક આસાનીથી સમજી શકે એ રીતે અને સ્પષ્ટ સંદેશાવ્યવહારનો પણ આમાં સમાવેશ થાય છે.

નાણાંકીય સેવા ક્ષેત્રમાં અને ખાસ કરીને વીમા ક્ષેત્રમાં ગ્રાહક નાણાંકીય બાબતોમાં જેટલો જાણકાર હોય એટલું એના હિતોનું રક્ષણ કરવાનું સરળ હોય છે. જો કે ભારતના અનેક ભાગોમાં આમ જોવા નથી મળતું અને માટે ગ્રાહકો સાથેનો વ્યવહાર બને એટલો પારદર્શક રહે તથા સુસંગત માહિતી બને એટલી સચોટ અને સ્પષ્ટ રીતે પૂરી પાડવાની વીમા એજન્ટો સહિત દરેક હિસ્સેદારોની જવાબદારી બની રહે છે.

આના ટેકામાં આ ઉદ્યોગના મુખ્ય હિસ્સેદારો (ઈરડા, વીમા કંપની, વીમા કાઉન્સિલ વગેરે) દ્વારા ગ્રાહકના હિતોનું રક્ષણ થાય તેની ખાતરી રાખવા તેમને શક્ય એટલી શ્રેષ્ઠ સેવા પૂરી પાડવા સતત વિવિધ પગલાંઓ લેવાઈ રહ્યાં છે. આ પ્રકરણમાં આપણે નીચેના મુખ્ય પગલાંઓ પર ચર્ચા કરશું:

- પોલીસિધારકોના હિતોના રક્ષણ માટે ઈરડા દ્વારા જારી કરાતાં નિયમનો;
- વીમા કંપનીઓની આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા;
- વીમા ઓમ્બુડ્યુઝમેન;
- ઈરડાના ગ્રાહક બાબતોના વિભાગની ભૂમિકા;
- ઈરડાનો ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ; અને
- પોલીસિધારકોના હિતોના રક્ષણ માટે લેવાયેલા અન્ય પગલાં.

મુખ્ય મુદ્દા

આ પ્રકરણ નીચેના શબ્દો અને ખ્યાલોની સમજ આવરી લે છે:

ગ્રાહક સુરક્ષા	પ્રોસ્પેક્ટસ	વીમા માટેનો પ્રસ્તાવ	ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા
દાવાની પ્રક્રિયા	પોલીસિધારકોને સેવા	વીમા ઓમ્બુડ્યુઝમેન	પતાવટ
યુકાદા	ભલામણ	વિશિષ્ટ ફરિયાદો	ફરિયાદ સંચાલન વ્યવસ્થા
ઈરડાનો ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ	ચાવીરૂપ દસ્તાવેજો	ગ્રાહક બાબતોનો વિભાગ	લાયસન્સ રદ કરવું

ક: ગ્રાહક સુરક્ષાનું મહત્વ

વીમા ઉદ્યોગમાં ગ્રાહકનું રક્ષણ અનેક કારણોસર મહત્વતા ધરાવે છે. રજૂઆતમાં જણાવી ગયા તેમ, ભારતના કેટલાક ભાગોમાં સાક્ષરતાનું સ્તર અન્ય રાષ્ટ્રોની સરખામણીએ નીચું છે. જેને પરિણામે ગ્રાહકને કોઈપણ તબક્કે જેમ કે વેચાણની પ્રક્રિયા દરમિયાન, રિન્યુઅલ વખતે અથવા દાવો કરતી વખતે એજન્ટ અથવા વીમા કંપની સાથે કોઈ સમસ્યા ઊભી થાય તો તેમના હિતોના રક્ષણ માટે ગ્રાહક સુરક્ષા પગલાંઓ મહત્વનો ભાગ ભજવે છે.

ધ્યાન રાખો

વીમા આવરણની મહત્વતાને હજુ અનેક લોકો આવકારતા નથી અને પોતાની સામેના જોખમને વીમા કંપની પર તબદીલ કરવાને બદલે તેની સાથે જ જીવવાનું પસંદ કરે છે જે ભારતમાં જીવન વીમાનો ફેલાવો કુલ વસતિના ૧૦ ટકા કરતાં પણ નીચો છે તેના પરથી પૂરવાર થાય છે. અનેક લોકો એવા છે જેમનું સુરક્ષાનું સ્તર જેટલું (પૂરતું) હોવું જોઈએ એના કરતાં પણ ઘણું નીચું છે.

જે લોકોએ વીમા આવરણ લીધા છે તેમાંના અનેક લોકો દાવાની પતાવટ, પોલીસ સંબંધિત સેવા, પોલીસની મુદતો અને શરતો અંગે ફરિયાદો ધરાવતાં હોય છે જેમાંની નોંધપાત્ર ફરિયાદો તો કાનૂની વિવાદમાં પરિણમી છે. આ પ્રવાહ ગ્રાહકો, વ્યક્તિગત એજન્ટો અને વીમા કંપનીઓ માટે હાનિકારક બની રહ્યો છે એટલું જ નહીં વીમા ઉદ્યોગના એકંદર વિકાસ માટે પણ તે ક્ષતિરૂપ બની રહ્યો છે. માટે જ પોતાના ગ્રાહકોના સંતોષ પર ખાસ ધ્યાન આપવાનું અને પોતાની ભૂમિકા તથા કામગીરી બજાવવામાં ગ્રાહકોના હિતોને જ પ્રાધાન્ય આપવાનું એજન્ટો અને વીમા કંપનીઓ માટે મહત્વનું છે.

ધ્યાન રાખો

સંતુષ્ટ અને માહિતગાર ગ્રાહક ઉદ્યોગના બ્રાન્ડ એમ્બેસેડર માનવામાં આવે છે. માટે જ ગ્રાહકની સુરક્ષા જાળવવાનું ઉદ્યોગના દરેક હિસ્સેદારોના પણ હિતમાં છે.

સત્ય શોધક પ્રક્રિયા દરમિયાન સૂચિત ગ્રાહકને પ્રોડક્ટ સંબંધિત શક્ય એટલી બધી માહિતી પોતાના દ્વારા આપવામાં આવે અને જરૂરી સ્પષ્ટતા કરી લેવાય તેની એજન્ટે તકેદારી લેવી જોઈએ જેથી ભવિષ્યમાં ફરિયાદનો કોઈ અવકાશ ન રહે. આમ છતાં પોલીસિ ખરીદી લીધા બાદ પણ ગ્રાહકને કોઈ ફરિયાદ હોય તો એજન્ટે યોગ્ય માધ્યમ દ્વારા ગ્રાહકને વ્યવસ્થિત રીતે માર્ગદર્શન આપવું જોઈએ. ગ્રાહક અને વીમા કંપની વચ્ચે મધ્યસ્થી તરીકે એજન્ટે કોઈપણ વિવાદ બને એટલો ઝડપી ઉકેલવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ. આનાથી પ્રક્રિયામાં વ્યક્તિગત રીતે ઓપ આપી શકાશે અને ગ્રાહકના અસંતોષને દૂર કરવામાં નોંધપાત્ર મદદ મળશે.

ખ: ઈરડા (પોલીસિધારકોના હિતોના રક્ષણ)નિયમન, ૨૦૦૨

ઓક્ટોબર ૨૦૦૨માં ઈરડાએ ઈન્સ્યોરન્સ એડવાઈઝરી કમિટિ સાથે સલાહમસલત કરીને પોલીસિધારકોના હિતોના રક્ષણ માટે નીચેના નિયમનો જારી કર્યા હતા.

ખ૧: વેચાણનો તબક્કો

૧. કોઈપણ વીમા પ્રોડક્ટના પ્રોસ્પેક્ટસમાં નીચેની બાબતો સ્પષ્ટ હોવી જોઈએ:

- લાભનો અવકાશ;
- વીમા આવરણનો વ્યાપ;
- વીમા આવરણના અપવાદો અને શરતોનો સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ;
- પ્રોડક્ટ ભાગીદારી (નફા સાથેનું) છે કે બિન-ભાગીદારી (નફા વગરનું) ;

- આરોગ્ય અથવા ગંભીર બીમારી સંબંધિત કલમો પરના પ્રીમિયમ, મુદતી અથવા જૂથ પ્રોડક્ટસના કિસ્સામાં મુખ્ય પોલીસિના પ્રીમિયમના ૧૦૦ ટકાથી વધુ ન હોવું જોઈએ;
- પ્રોડક્ટ પર મંજૂર થયેલ કલમ અથવા કલમો તેમાં રહેલા લાભના અવકાશ સાથે સ્પષ્ટ રીતે જણાવવાના રહે છે અને દરેક કલમો સાથે સંબંધિત પ્રીમિયમની કુલ રકમ કોઈપણ સંજોગોમાં મુખ્ય પ્રોડક્ટના પ્રીમિયમના ૩૦ ટકાથી વધુ ન હોવી જોઈએ; અને
- દરેક કલમ પર ઊભા થતાં લાભ મૂળ પ્રોડક્ટ હેઠળની વીમાની રકમ કરતાં વધુ ન હોવા જોઈએ.

૨. વીમા કંપની અથવા તેના એજન્ટ અથવા મધ્યસ્થીએ સંભવિત ગ્રાહકને પ્રસ્તાવિક આવરણ સંબંધિત દરેક પાયાની હકીકત પૂરી પાડવી જોઈએ જેથી ગ્રાહક પોતાના માટે સૌથી યોગ્ય આવરણનો નિર્ણય લઈ શકે.

૩. જ્યારે સંભવિત ગ્રાહક વીમા કંપની અથવા તેના એજન્ટ અથવા મધ્યસ્થીની સલાહ પર આધાર રાખતો હોય તો આવા ગ્રાહકને તેની જરૂરિયાત(તો) પ્રમાણેના પ્રોડક્ટ(ટો) માટે ભલામણ કરવી જોઈએ.

૪. જ્યાં પ્રસ્તાવ ફોર્મ અને અન્ય સંબંધિત કાગળિયા સૂચિત ગ્રાહક દ્વારા કોઈ કારણસર પૂરી રીતે ભરાયા ન હોય તો પ્રસ્તાવ ફોર્મના અંતે એવું પ્રમાણપત્ર જોડી શકાય છે કે ફોર્મ અને દસ્તાવેજોમાંની વિગતો પોતાને સંપૂર્ણ રીતે સમજાવવામાં આવી છે અને પોતે સૂચિત કરારની મહત્વતા સારી રીતે સમજ્યા છે.

ધ્યાન રાખો

વેચાણની પ્રક્રિયામાં, વીમા કંપની અથવા તેના એજન્ટ અથવા કોઈપણ મધ્યસ્થીએ નીચેનાઓ દ્વારા ઘડી કઠાયેલી આચારસંહિતા પ્રમાણે વર્તવાનું રહે છે.

- સદર ઓથોરિટી;
- લાઈફ ઈન્સ્યોરન્સ કાઉન્સિલ; અને
- એજન્ટ અથવા મધ્યસ્થી અથવા વીમા કંપની જેના સભ્ય હોય તે માન્ય વ્યવસાયીક સંસ્થા અથવા સંગઠન.

ખર: વીમા માટેનો પ્રસ્તાવ

આવરણની મંજૂરી માટેના પ્રસ્તાવનો લેખિત દસ્તાવેજ પુરાવો હોવો જોઈએ. પ્રસ્તાવ સ્વીકારાયાના ૩૦ દિવસની અંદર પ્રસ્તાવ ફોર્મની અભિનંદનાત્મક (કોમ્પ્લીમેન્ટ્રી) પ્રત વીમાધારકને પહોંચતી કરવાની વીમા કંપનીની જવાબદારી છે.



આવરણ મંજૂર કરવામાં વપરાતા ફોર્મ્સ અને દસ્તાવેજો, જે દરેક કિસ્સા પ્રમાણે હોય છે, ભારતીય બંધારણ હેઠળ માન્ય હોય તેવી ભાષાઓમાં ઉપલબ્ધ બનાવવા જોઈએ.



જ્યાં પ્રસ્તાવ ફોર્મનો ઉપયોગ ન થયો હોય ત્યાં, વીમા કંપની મૌખિક અથવા લેખિત રૂપમાં મેળવેલી માહિતીની નોંધ કરશે, પંદર દિવસની અંદર તેની પ્રસ્તાવક સાથે ખાતરી કરી લેશે અને તે માહિતી આવરણની નોંધ (કવરનોટ) અથવા પોલીસિમાં સમાવી લેશે. કોઈ માહિતી ન નોંધાઈ હોય અથવા પ્રસ્તાવકે આવરણ મેળવવા મૂળ હકીકત છૂપાવી છે અથવા ગેરમાર્ગે દોરનારી અથવા ખોટી માહિતી આપી છે જે વીમા રક્ષણ કરવા મંજૂર કરવા ખૂબ અગત્યની છે, એવો વીમા કંપની દાવો કરે તો તે પૂરવાર કરવાની જવાબદારી વીમા કંપની પર રહે છે



પ્રસ્તાવકને જ્યાં નોમીનેશનનો લાભ ઉપલબ્ધ હોય છે ત્યાં વીમા કંપની, વીમા ધારા ૧૯૩૮ની મુદત અથવા પોલીસિની શરતો તરફ પ્રસ્તાવકનું ધ્યાન દોરે છે અને સૂચિત ગ્રાહકને નોમીનેશનની સવલતનો ઉપયોગ કરવા પ્રોત્સાહિત કરે છે.



આવેલા પ્રસ્તાવને વીમા કંપની ઝડપી તથા કાર્યક્ષમતા સાથે આગળ વધારશે અને તેના પરના કોઈપણ નિર્ણયની પ્રસ્તાવ મળ્યાના ૧૫ દિવસથી વધુ નહીં એટલા સમયગાળાની અંદર વીમા કંપની દ્વારા પ્રસ્તાવકને લેખિતમાં જાણ કરશે.

ધ્યાન રાખો

પ્રસ્તાવ ફોર્મ ભરવામાં, સંભવિત ગ્રાહકને વીમા ધારા ૧૯૩૮ની કલમ-૪૫ (અવિવાદીત કલમ)ની જોગવાઈઓથી માર્ગદર્શિત કરવા જોઈએ. કોઈપણ પ્રસ્તાવ ફોર્મ જે જીવનના આવરણની મંજૂરી માટે માહિતી ઈચ્છતું હોય તેમાં ધારાની કલમ-૪૫ની આવશ્યકતાઓ સ્પષ્ટપણે મળી શકે છે.

ખૃ૩: ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા

પોલીસિધારકની ફરિયાદો અને તકરારો સક્ષમતાપૂર્વક અને ઝડપથી પાર પાડવા દરેક વીમા કંપનીઓ યોગ્ય પ્રક્રિયા ધરાવતી હોવી જોઈએ. વીમા ઓમ્બ્યુડઝમેન સંબંધી માહિતી જે પોલીસિધારકને પોલીસિ દસ્તાવેજ સાથે જણાવવી જરૂરી છે તેને પણ આ લાગુ થાય છે.

ધ્યાન રાખો

દરેક વીમા કંપનીએ અનુસરવાની રહેતી આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા અને વીમા ઓમ્બ્યુડઝમેનની ભૂમિકા શું છે તે અંગે આ પ્રકરણના વિભાગ ચ-માં વિગતે ચર્ચા કરાશે.

ખૃ૪: જીવન વીમા પોલીસિમાં જણાવવાની રહેતી બાબતો

જીવન વીમા પોલીસિમાં નીચેની બાબતો સ્પષ્ટ રીતે જણાવાતી હોય છે.

- પોલીસિની મુદતો અને શરતો સહિત **પોલીસિના પ્લાનનું નામ**;
- **નફામાં ભાગ સાથેની છે કે નહીં**;
- **નફામાં ભાગનું ધોરણ** જેમ કે રોકડ બોનસ, ડીફર્ડ બોનસ, સરળ અથવા ચક્રવૃદ્ધિ પ્રત્યાવર્તન બોનસ;
- **ચૂકવવા પાત્ર લાભો** અને આકસ્મિક ઘટના જેના પર તે ચૂકવવાને પાત્ર છે તથા વીમા કરારની અન્ય મુદતો અને શરતો;
- મુખ્ય પોલીસિ સાથે જોડાયેલ **કલમોની વિગતો**;
- **જોખમ શરૂ થવાની તારીખ** અને પાકતી મુદતની તારીખ અથવા તારીખ/તારીખો જેના પર લાભો ચૂકવવાને પાત્ર રહેશે;
- **ચૂકવવાનું રહેતું પ્રીમિયમ**, ચૂકવણીનો સમયગાળો અથવા પ્રીમિયમ ભરવા માટે મંજૂર કરાયેલ ગ્રેસ પીરિયડ(વધારાનો સમયગાળો) , પ્રીમિયમનો આખરી હપ્તો ચૂકવવાની તારીખ, પ્રીમિયમનો હપ્તો/હપ્તા ચૂકવવાનું બંધ કરી દેવાથી થતી અસર અને ખાતરીવાળી સરન્ડર વેલ્યુ (ગેરેન્ટેડ સરન્ડર વેલ્યુ) ની જોગવાઈઓ;
- **વીમો ઊતરાવ્યો હોય ત્યારની વય** અને તેના પુરાવા અપાયા છે કે નહીં;
- નીચે પ્રમાણે પોલીસિની જરૂરિયાતો:
 - (૧) પોલીસિનું પેઈડ-અપ પોલીસિમાં રૂપાંતર,
 - (૨) સરન્ડર,
 - (૩) નોન-ફોરફિયર (જપ્ત નહી કરવી), અને
 - (૪) રદ થયેલી પોલીસિ ફરી શરૂ કરવી;

- **આવરણના ક્ષેત્રમાંથી બાકાત રખાયેલી આકસ્મિક ઘટનાઓ**, મુખ્ય પોલીસિ અને કલમો બંનેના સંબંધમાં;
- **નોમીનેશન માટેની જોગવાઈઓ**, એસાઈનમેન્ટસ અને પોલીસિની સિક્યુરિટી સામે લોન તથા લોન લેવા સમયે લોનની રકમ પર ચૂકવવાને પાત્ર વ્યાજ દરનો વીમા કંપની દ્વારા ઉલ્લેખ થવો જરૂરી છે;
- **કોઈપણ ચોક્કસ કલમો અથવા શરતો** જેમ કે પ્રથમ પ્રસુતિની કલમ, આપઘાતની કલમ વગેરે;
- **વીમા કંપનીનું સરનામું** જ્યાં પોલીસિ સંબંધમાં દરેક સંદેશાવ્યવહાર કરી શકાય;
- પોલીસિ હેઠળ કરાતાં દાવાના ટેકામાં દાવેદાર દ્વારા સામાન્ય રીતે સુપરત કરવાના રહેતા દસ્તાવેજો; અને
- પોલીસિ દસ્તાવેજની સાથે વીમા કંપનીએ **વીમા ઓમ્બ્યુડસમેનનો કઈ રીતે સંપર્ક સાધી શકાય તેની પણ માહિતી** આપવાની રહે છે. વીમાધારક કોઈ મુદ્દે વીમા કંપનીથી સંતુષ્ટ ન થાય અને વીમા કંપની તે મુદ્દાનો ચોક્કસ સમયગાળાની અંદર ઉકેલ ન લાવે તો તેવા સમયે વીમાધારક પોતાની ફરિયાદ સાથે વીમા ઓમ્બ્યુડસમેનનો સંપર્ક સાધી શકે છે.

સૂચવાયેલી પ્રવૃત્તિ

તમારા કૌટુંબિક સભ્યો અથવા મિત્રગણમાંથી કોઈને પણ પૂછો કે તેમણે જીવન વીમા પોલીસિ ખરીદી છે ખરી. જો હા હોય તો તેમની પોલીસિને ઉપર જણાવેલા મુદ્દા સાથે સરખાવો અને જુઓ કે પોલીસિમાં આ મુદ્દાઓ કઈ રીતે લખાયા છે.

૨. ઉપર ઉલ્લેખાયેલા નિયમનોમાંના નિયમન ૬(૧) પ્રમાણે, વીમાધારકને પોલીસિ મોકલતી વખતે વીમા કંપની પત્ર દ્વારા જણાવશે કે પોલીસિ દસ્તાવેજ મળ્યા બાદ પોલીસિની મુદતો અને શરતોની સમીક્ષા કરવા માટે તેમની પાસે ૧૫ દિવસનો સમયગાળો છે. વીમાધારક પોલીસિની કોઈ મુદત અથવા શરત સાથે સહમત ન હોય

તો તેઓ તેમના વાંધાના કારણો શું છે તેના ઉલ્લેખ સાથે પોલીસિ પરત કરવાનો વિકલ્પ ધરાવે છે. સંબંધિત સમયગાળા સુધી આવરી લેવાયેલા જોખમ પેટેનું પ્રીમિયમ, પ્રસ્તાવકની તબીબી ચકાસણી કરાવવા પાછળ તથા સ્ટેમ્પ ડ્યૂટી પાછળ વીમા કંપનીને થયેલા ખર્ચ બાદ કરીને પોલીસિધારક તેણે ચૂકવેલ પ્રીમિયમની રકમ પરત મેળવવાને હકદાર છે. ૧૫ દિવસનો આ સમયગાળો ફી - લુક પીરિયડ અથવા કુર્લીંગ ઓફ્ફ પીરિયડ તરીકે પણ ઓળખાય છે.

૩. યુનિટ - લિન્કડ પોલીસિ સંબંધમાં આ નિયમનના પેટા-નિયમ(૨) હેઠળની કપાત ઉપરાંત વીમા કંપની રદ કરાયાની તારીખે યુનિટના જે ભાવ હોય તે ભાવે યુનિટોની પુનઃખરીદી કરવા હકદાર છે.

૪. આવરણના કિસ્સામાં જ્યાં પ્રીમિયમના દરનો આધાર વય પર હોય છે ત્યાં, પોલીસિ દસ્તાવેજ જારી કરાય તે પહેલાં ગ્રાહકના વયના પુરાવા મળે તેની વીમા કંપની શક્ય એટલી તકેદારી લેશે. પોલીસિ જારી કરાય ત્યાંસુધીમાં તેમની વયના પુરાવા પૂરા ન પડાય તો વીમા કંપની વયના પુરાવા મળે તે માટે બને એટલા પ્રયાસ કરશે.

પ્રશ્ન ૧૪.૧

વીમા પ્રોડક્ટના પ્રોસ્પેક્ટસમાં કઈ વિગતો સ્પષ્ટ થઈ હોવી જોઈએ ?

ખ-૫: દાવાની પ્રક્રિયા

પોલીસિધારકોના રક્ષણના નિયમનોમાં, જીવન વીમાના દાવાની પતાવટમાં અનુસરવાની રહેતી વિવિધ પ્રક્રિયાઓ પણ ઈરડાએ ઘડી કાઢી છે. પ્રકરણ -૧૧માં જ્યાં આપણે દાવાઓ વિશે વિગતવાર ચર્ચા કરી હતી તે વેળાએ આ માર્ગદર્શિકાઓનો અભ્યાસ કર્યો હતો.

દાવો રજૂ કરાય ત્યારે દાવાની સંપૂર્ણ પ્રક્રિયા દરમિયાન વીમાધારકની પોતાની (પોલીસિની મુદતો અને શરતોની દૃષ્ટિએ) જવાબદારી શું છે તે અંગે દરેક વીમા કંપનીઓ વીમાધારકોને સમયાંતરે જાણ કરશે. દાવાની પતાવટ ઝડપથી થાય અને તેની પ્રક્રિયામાં સરળતા રહે તેની તકેદારી રાખવા વીમા કંપની આ માહિતી આપતી રહે છે.

ખ૬: પોલીસિધારકોને અપાતી સેવા

જીવન વીમાનો વ્યવસાય કરતી દરેક વીમા કંપનીઓએ તેમના વીમાધારકો તરફથી આવતાં સંદેશાવ્યવહારનો દસ દિવસની અંદર પ્રતિસાદ આપવાનો રહે છે. સંદેશાવ્યવહારના મુદ્દા આ પ્રમાણે હોઈ શકે:

- દાવાની નોંધણી અને પતાવટ ઝડપથી કઈ રીતે પૂરી કરી શકાય તેની પ્રક્રિયા પર માર્ગદર્શન પૂરું પાડવું.
- પોલીસિ હેઠળ શેરો જારી કરવો જેમાં હિત અને વીમાની રકમમાં અથવા બેન્કના નાણાંકીય હિતના જોખમના વીમા અને અન્ય હિતોમાં ફેરફારની નોંધ કરવી.
- કાગળિયા હાથ ધરવા અને પોલીસિની સિક્યુરિટી સામે લોન પૂરી પાડવી.
- પોલીસિની વર્તમાન સ્થિતિ પર માહિતી પૂરી પાડવી જેમાં એકઠા થયેલા બોનસ, સરન્ડર વેલ્યુ અને લોન માટેની પાત્રતા જેવા મુદ્દાની જાણકારી આવરી લેવી.

- પોલીસિ હેઠળ નવા નોમીનેશન અથવા હયાત નોમીનેશનમાં ફેરબદલની નોંધ.
- સરનામામાં ફેરફાર અંગે
- ડૂબ્લિકેટ પોલીસિ જારી કરવા સંબંધમાં
- પોલીસિ પર એસાઈનમેન્ટની નોંધ માટે.
- પોલીસિ બોન્ડ નથી મળ્યા, રિન્યુઅલ પ્રીમિયમ રસીદ ન મળવી, વયના પુરાવા, પોલીસિમાં સુધારો, પોલીસિ ફરી શરૂ કરવા સંબંધમાં, ફોરકલોઝર, પ્રીમિયમની ચૂકવણીના વિવિધ વિકલ્પો સંબંધમાં.

સૂચવાયેલી પ્રવૃત્તિ

તમારા કૌટુંબિક સભ્યો અથવા મિત્રગણમાંથી કોઈને પણ પૂછો કે તેમણે તેમની જીવન વીમા કંપનીનો ઉપરના કોઈપણ મુદ્દા માટે ક્યારેય સંપર્ક સાધ્યો છે ખરો? જો હા હોય તો વીમા કંપનીએ તેમની વિનંતીને કઈ રીતે હાથ ધરી હતી અને તેની સેવા કેટલી ઝડપી અને મૈત્રીભરી હતી તે તેમને પૂછો.

ખૃ: જીવન વીમા એજન્ટો માટે આનો અર્થ શું છે ?

પોલીસિધારક સમક્ષ વીમા એજન્ટો તેમની વીમા કંપનીનો ઁરો હોય છે. એજન્ટ પોલીસિધારકના સીધા સંપર્કમાં હોય છે. માટે ગ્રાહકને નીચે જણાવ્યા પ્રમાણે બને એટલી શ્રેષ્ઠ સેવા પૂરી પાડવાની વીમા એજન્ટોની ફરજ બની રહે છે.

- શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા, તમને તમારી જાતને ગ્રાહક સમક્ષ એક વીમા એજન્ટ તરીકે જેની માટે તે કામ કરવાનો છે તે સ્થાપિત કરવામાં મદદ કરશે.
- પારદર્શકતાનો અભાવ તથા જાણકારી નહીં અપાવાને કારણે ગ્રાહક એવો મત બાંધી બેસે છે તે તેની અને તેની જરૂરિયાતોની સંભાળ લેતાં નથી. આને પરિણામે તે તમને વધુ વેપાર અથવા અન્યોને તમારો સંદર્ભ નહીં આપે.
- આને કારણે તમે મૌખિક પ્રચારથી વંચિત રહી જશો. આવા પ્રકારનો પ્રચાર માર્કેટિંગનું એક આધારભૂત સ્વરૂપ છે જે તમને તમારી કારકિર્દી બનાવવામાં મદદરૂપ થઈ શકે છે.
- ગ્રાહક કદાચ તેની પોલીસિ ચાલુ નહીં રાખવા અંગે પણ નિર્ણય લે તેવી શક્યતા રહે છે. આને કારણે તમારી સતત આવકના પ્રવાહ પર અસર થઈ શકે છે અને તમારો વિશ્વાસ પણ ડગમગી શકે છે.

માટે એક એજન્ટ તરીકે તમારે તમારા ગ્રાહકોના હિતોને અન્ય બાબતો કરતાં સૌથી વધુ મહત્વ આપવું જોઈએ અને ગ્રાહકને બને એટલી શ્રેષ્ઠ સેવા આપો.

ગ: વિશિષ્ટ ફરિયાદો

આ વિભાગમાં આપણે પોલીસિધારકો દ્વારા કરાતી કેટલીક વિશિષ્ટ ફરિયાદો વિશે જોઈશું. આ વિભાગનો મુખ્ય હેતુ આવી ફરિયાદો અંગેથી તમને વાકેફ કરવાનો છે જેથી એક એજન્ટ તરીકે તમે તમારી જવાબદારીઓમાં નિષ્ફળ ન જાવ અને આવી ફરિયાદો ઉપસ્થિત થતી અટકાવી શકો.

ફરિયાદોનું વિશ્લેષણ કરતાં એજન્ટ અંગે એક વિશિષ્ટ ફરિયાદ એ જણાઈ છે કે વીમા એજન્ટો ગ્રાહકો સમક્ષ બધી હકીકતો જાહેર કરતાં નથી અને ઉપરથી વીમાના વેચાણ (ડીલ)ને જલદી પૂર્ણ કરવાના આવેગમાં જે તે પ્રોડક્ટમાં મળતાં લાભોને અતિશયોક્તિ ભરી રીતે રજૂ કરે છે. સૂચિત ગ્રાહકની વ્યાપક તપાસ કરતાં નથી અને પ્રસ્તાવ ફોર્મમાં ખોટી માહિતીની નોંધથી પાછળના તબક્કે દાવો રદ થઈ શકે છે જેના પરિણામે ગ્રાહક તરફથી ફરિયાદ આવી શકે છે.

બીજી એક ફરિયાદ વેચાણ બાદની સેવાને લગતી છે. ભારતના વીમા બજારમાં આ એક મહત્વની બાબત છે અને વેચાણ બાદ સેવા મળતી રહે એવી ગ્રાહક અપેક્ષા રાખતો હોય છે. માટે, પોતાના ગ્રાહકોના પોતે સતત સંપર્કમાં રહી શકે તેની એજન્ટે તકેદારી લેવી જોઈએ જેથી જ્યારે પણ જરૂર પડે અમે તમારી સેવામાં હાજર છીએ એવો ખૂબ જરૂરી વિશ્વાસ ગ્રાહકને પૂરો પાડવો જોઈએ.

પોલીસિધારકોની કેટલીક વિશિષ્ટ ફરિયાદો અને તેમણે સામનો કરવા પડતાં કેટલાક સામાન્ય મુદ્દા નીચે પ્રમાણે છે:

૦૧ : વીમા કંપનીઓ વિરુદ્ધ ફરિયાદો

વીમા કંપનીઓ વિરુદ્ધ થતી કેટલીક વિશિષ્ટ ફરિયાદો નીચે પ્રમાણે છે:

દાવાને લગતી ફરિયાદો

- દાવો નકારી કાઢવો;
- સર્વાઈવલ (મનીબેક) લાભ ચૂકવાયા ન હોય;
- પાકતી મુદતની રકમ (મેચ્યોરિટી કલેઈમ્સ) ચૂકવાઈ ન હોય;
- વર્ષાસન (એન્યુઈટી) ચૂકવાયું ન હોય;
- દાવાની રકમ ખરી ન હોય; અને
- દાવો મોડો ચૂકવવા બદલ વ્યાજ (પીનલ ઈન્ટરેસ્ટ) ચૂકવાયું ન હોય.

પોલીસિની સેવા સંબંધિત ફરિયાદો

- પોલીસિ બોન્ડ ન મળ્યા હોય;
- પોલીસિ રદ કરાઈ હોય;
- પોલીસિના પરિશિષ્ટમાં ભૂલ હોય;
- ડૂપ્લિકેટ પોલીસિ જારી કરવાની હોય ;
- પોલીસિમાં સુધારો કરવાનો હોય;
- પોલીસિમાં નોમીનેશન/એસાઈનમેન્ટ કરવાનું હોય;
- અંશત: પાછી ખેંચવા સંબંધિત હોય;
- એકાઉન્ટ/બોનસ સંબંધિત નિવેદન મળ્યું ન હોય;
- યુલિપ્સના કિસ્સામાં એનએવીને લગતો મુદ્દો હોય; અને

- ફી-લુક રિફન્ડ હોય;

પોલીસિ રદ થવા સંબંધિત ફરિયાદો

- રદ થયેલી પોલીસિ ફરી શરૂ કરવાની હોય;
- સરન્ડર વેલ્યુ ચૂકવાઈ ન હોય;
- સાચી સરન્ડર વેલ્યુ ચૂકવાઈ ન હોય; અને
- રદ થયેલી પોલીસિમાં લોન પરનું વ્યાજ નહી ચૂકવવાને કારણે પોલીસિના ફોરકલોઝરનો મુદ્દો ઊભો થયો હોય.

ગ-૨: એજન્ટો વિરુદ્ધ ફરિયાદો

એજન્ટો વિરુદ્ધ થતી કેટલીક સામાન્ય ફરિયાદો નીચે પ્રમાણે છે:

પોલીસિધારક દ્વારા એજન્ટો વિરુદ્ધની સામાન્ય ફરિયાદો

ગ્રાહકની જરૂરિયાતો સાથે બંધબેસતા ન હોય એવા પ્રોડક્ટસ તેમને વેચાયા હોય,

વિવિધ દરો અંગે સંપૂર્ણ જાણકારી અપાઈ ન હોય,

પ્રીમિયમની ચૂકવણીનો સમયગાળો તેમને જણાવાયો હોય તેના કરતાં વધુ લાંબો હોય,

સંબંધિત પ્રોડક્ટના દરેક લાભ-ગેરલાભ તેમને પૂરી રીતે સમજાવાયા ન હોય,

ધ્યાન રાખો

નવા એજન્ટ તરીકે તમે વેચાણ કરો તે પહેલાં તે તમારા ગ્રાહકની જરૂરિયાતો અને આવશ્યકતાઓ પ્રમાણે છે કે નહીં તેની તમારે કાળજીપૂર્વક ખાતરી કરી લેવાની રહે છે. ગ્રાહકની જરૂરિયાતો મુજબ ખરી પોલીસિની કઈ રીતે ભલામણ કરવી તે અંગેના તમારા જ્ઞાનને તાજું કરવા પ્રકરણ -૧૦ના વિભાગ ખ અને ઘ પર ફરી એકવાર નજર નાંખી લો.

ઘ: ગ્રાહકની ફરિયાદોને અસરકારક રીતે હાથ ધરવી

આ વિભાગમાં આપણે પોલીસિધારકોના હિતોના રક્ષણ માટે ઈરડા દ્વારા લેવાયેલા કેટલાક પગલાં અને પોલીસિધારકો માટે ઉપલબ્ધ ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા પર નજર નાંખશું. એક એજન્ટ તરીકે તમારે નિયમનો અને માર્ગદર્શિકાઓમાં ઘડી કઢાયેલી જવાબદારીઓ સમજી લેવાની જરૂર છે અને તમારો વ્યવહાર તથા કામગીરી તે રીતે જ પાર પાડવા તમારે સજજ બનવું જોઈએ.

ફરિયાદો સંબંધમાં ગ્રાહકોના હક્ક શું છે અને ફરિયાદ કઈ રીતે કરી શકાય એનાથી ગ્રાહકોને વાકેફ રાખવા ઉપરાંત એજન્ટે ગ્રાહકોની પોતાની જવાબદારીઓ શું છે તેનાથી પણ તેમને માહિતગાર કરવા જોઈએ. પોતાની તંદૂરસ્તી, આદતો, વ્યક્તિગત માહિતી, ઈતિહાસ વગેરેની જાહેરાત પ્રમાણિકપણે કરવાની ગ્રાહકની જવાબદારી છે, કારણ કે જોખમ સ્વીકારવા માટે આ બધું મહત્વનું છે.

ગ્રાહકોની ફરિયાદો અસરકારક રીતે હાથ ધરાય તેની તકેદારી રાખવા ઈરડાએ ગ્રાહક બાબતોના વિભાગની સ્થાપના કરી છે.

ઘ૧ : ગ્રાહક બાબતોનો વિભાગ

ધ્યાન રાખો

ગ્રાહક બાબતોના વિભાગના મુખ્ય હેતુઓ નીચે પ્રમાણે છે:

- પોલીસિધારકોના હિતો માટે ઈરડાના નિયમનો પર ખાસ ધ્યાન આપવાનું અને વીમા કંપની દ્વારા આ નિયમનોનું પાલન થાય છે કે નહી તે જોવાનો; અને
- તકરારના નિવારણ માટે ઉપલબ્ધ પ્રક્રિયા અને વ્યવસ્થાની વિગતો બાબતે માહિતી પૂરી પાડીને ગ્રાહકોને સશક્ત કરવાનો.

ફરિયાદોના નિવારણ માટે પોલીસિધારકોને બિનખર્ચાળ અને ઝડપી વ્યવસ્થા પડાવી જોઈએ. ઈરડા (પોલીસિધારકના હિતોના રક્ષણ) નિયમન, ૨૦૦૨ હેઠળ અસરકારક આંતરિક તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થા રાખવાનું વીમા કંપનીઓ માટે ફરજિયાત બનાવાયું છે. ઈરડાએ તકરાર નિવારણ માટે પણ ખાસ માર્ગદર્શિકા જારી કરી છે જેમાં પ્રતિસાદ, ઉકેલ વગેરે કેટલા સમયની અંદર થઈ જવું જોઈએ તેનો સમયગાળો નિશ્ચિત કરાયો છે જેને કારણે વીમા કંપનીઓની ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા વધુ મજબૂત બની છે.

ઘ-૨ : ઈન્ટીગ્રેટેડ ગ્રિવન્સ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ (આઈજીએમએસ)

તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થાની અસરકારકતાનું નિયામક દ્વારા નિરીક્ષણ થવું જરૂરી છે. વીમા ફરિયાદના આંકડાઓને આવરી લેતી ઉદ્યોગની સેન્ટ્રલ રિપોઝિટરીની રચના થઈ શકે માટે ઈરડા ઈન્ટીગ્રેટેડ ગ્રિવન્સ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ (આઈજીએમએસ) કાર્યરત થઈ ગઈ છે.

આઈજીએમએસ પોલીસિધારકોને પ્રથમ, વીમા કંપનીઓ સાથે ફરિયાદ કરવા માટેનો માર્ગ કરી આપશે અને જરૂર પડે તો, ફરિયાદ ઈરડાના ફરિયાદ વિભાગ સુધી આગળ ધપાવી શકાશે. આઈજીએમએસ એક વ્યાપક ઉકેલ છે જે પોલીસિધારકોને માત્ર કેન્દ્રિય અને ઓનલાઈન જોડાણ પૂરું પાડશે એટલું જ નહી પરંતુ પોલીસિધારકોની ફરિયાદો મુખ્યત્વે જે માટે હોય છે તે બજારના વ્યવહારના મુદ્દાઓ પર નિરીક્ષણ રાખવા ઈરડાને સંપૂર્ણ જોડાણ અને નિયંત્રણ પણ પૂરું પાડશે.

અગાઉથી નક્કી કરાયેલા નિયમોને આધારે આઈજીએમએસ ફરિયાદોનું વિવિધ પ્રકારે વર્ગીકરણ કરી શકશે. આ વ્યવસ્થા મારફત ફરિયાદ કરવાની, જાળવી રાખવાની તથા તેના પર નજર રાખી શકાશે અને કાર્યપ્રવાહની અંદર વિવિધ હિસ્સેદારોને જરૂરિયાત પ્રમાણે તેની જાણકારી આપી શકાશે. આ વ્યવસ્થાથી ટાઈમ ટર્ન-એરાઉન્ડ ટાઈમ્સ

(ટીએટી) નિશ્ચિત કરવાનું અને દરેક ફરિયાદો પર મૂળ (ટીએટી) માપવાનું શક્ય બનશે. કામ પાર પાડવાનો અગાઉથી નિશ્ચિત થયેલો સમયગાળો નજદીક આવવા સાથે આ વ્યવસ્થા બાકી પડેલા કામ માટે એલર્ટસ આપશે અને માટે નિયમ આધારિત કાર્યપ્રવાહ મારફત યોગ્ય સમયે પ્રવૃત્તિ આપોઆપ હાથ ધરાશે.

આઈજીએમએસ મારફત ફરિયાદનું એક રજિસ્ટર્ડ વીમા કંપની અને ઈરડા રિપોઝિટરીમાં સાથોસાથ ફરતું રહેશે. છેલ્લામાં છેલ્લી સ્થિતિ શું છે તેની વીમા કંપની દ્વારા પૂરી પડાનારી માહિતી ઈરડાની સિસ્ટમમાં પણ આપોઆપ જોઈ શકાશે. સ્થિતિ, ફરિયાદના પ્રકાર અને નક્કી થયેલા અન્ય માપદંડો જેવી દરેક બાબતો પર આઈજીએમએસ અહેવાલ પૂરા પાડી શકશે. આમ, આઈજીએમએસ દરેક વીમા કંપનીઓને પોલીસિધારકની ફરિયાદો ઉકેલવા એક સુગઠીત મંચ પૂરું પાડશે અને વીમા કંપનીની પોતાની તકરાર નિવારણ યંત્રણાની અસરકારકતાનું નિરીક્ષણ કરવા ઈરડાને સાધન પૂરું પાડશે.

ઘૃૃૃ: વીમા કંપનીનો પોતાનો આંતરિક તકરાર નિવારણ વિભાગ

પોલીસિધારકના હિતોના રક્ષણના નિયમનો હેઠળ ઈરડા દ્વારા પૂરી પડાયેલી માર્ગદર્શિકા પ્રમાણે ગ્રાહકોની ફરિયાદો હાથ ધરવા તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થા રાખવાનું વીમા કંપનીઓ માટે ફરજિયાત બનાવાયું છે. આંતરિક તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થા ગ્રાહકની ફરિયાદના ઝડપી ઉકેલ લાવવામાં મદદ કરે છે. દરેક વીમા કંપનીઓએ અપનાવવાની રહેતી તકરાર નિવારણ પ્રક્રિયા પર ઈરડાએ ૨૮ જુલાઈ ૨૦૧૦ના રોજ ખાસ માર્ગદર્શિકા જારી કરી છે. વીમા કંપનીની તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થામાં સામાન્ય રીતે બે તબક્કા હોય છે.

ઘૃૃૃએ: ફરિયાદ નોંધવાની વ્યવસ્થા

વીમા કંપનીમાં ગ્રાહક પોતાની ફરિયાદ ગ્રાહક સંભાળ વિભાગમાં ફોન કરીને, કંપનીની હેલ્પડેસ્કને મેલ પાઠવીને અથવા બ્રાન્ચ ઓફિસ ખાતેના અધિકારી સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવીને કરી શકે છે.

મોટાભાગની વીમા કંપનીઓ સામાન્ય રીતે તેમની વેબસાઈટ, પ્રસ્તાવ ફોર્મ, પ્રોડક્ટના પેક્લેટ્સ અને પોલીસિ દસ્તાવેજોમાં પોતાના હેલ્પલાઈન નંબર અને તકરાર નિવારણના સંપર્ક માટે ઈમેલ સરનામું આપતી હોય છે. વીમા કંપનીઓને તેમને મળતી ફરિયાદની કામકાજના ત્રણ દિવસોની અંદર સ્વીકૃતિ આપવાની રહે છે અને તેનો ઉકેલ પણ ચોક્કસ સમયગાળાની અંદર લાવવાનો રહે છે. ઉકેલ લાવવાનો સમયગાળો કંપની દ્વારા સામાન્ય રીતે ફરિયાદની નોંધણી વખતે જણાવાતો હોય છે.

ઘૃૃૃબી: ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

ગ્રાહક સંભાળ વિભાગ દ્વારા અપાયેલા પ્રત્યુત્તર/પુલાસા અથવા ઉકેલથી જો ગ્રાહકને અસંતોષ હોય અથવા નિશ્ચિત સમયગાળાની અંદર ગ્રાહક સંભાળ વિભાગ ઉકેલ લાવવામાં નિષ્ફળ રહે તો ગ્રાહક પોતાની ફરિયાદ આગલા સ્તરે લઈ જઈ શકે છે. આવા કિસ્સામાં ગ્રાહક વીમા કંપની દ્વારા ફરિયાદ હાથ ધરવા સૂચવાયેલા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો, બ્રાન્ચના સ્થળે/વિભાગીય, પ્રાદેશિક અથવા ઝોનલ વિસ્તાર /કેન્દ્રીય અથવા કોર્પોરેટ ઓફિસ ખાતે સંપર્ક સાધી શકે છે. કેટલીક વીમા કંપની આ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને નોડલ ઓફિસર તરીકે પણ ઓળખાવે છે.

ગ્રાહકને હજુપણ સંતોષ ન થાય અથવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ઉકેલ લાવી શકે એમ ન હોય તો, ગ્રાહક વીમા કંપની દ્વારા સૂચવાયેલા આનાથી પણ ઉચ્ચ અધિકારીનો પોતાની ફરિયાદના નિવારણ માટે સંપર્ક સાધી

શકે છે, આ અધિકારી એપેલેટ ઓથોરિટી (અથવા એવી વ્યક્તિ જે ઉચ્ચ સત્તાને અપીલ કરવા જવાબદાર હોય) તરીકે પણ ઓળખાય છે.

અધિકારીઓનું સ્તરીકરણ (એકબીજાના ઉપરી અધિકારી) કંપની પ્રમાણે હોય છે અને તેની વિગતો જે તે વીમા કંપનીની વેબસાઈટ પરથી જાણી શકાય છે.

ધ્યાન રાખો

ઈરડાએ જેના ઉકેલ માટે સમયગાળો નક્કી કર્યો છે તેવી કેટલીક ચોક્કસ ફરિયાદો નીચે પ્રમાણે છે:

- ગ્રાહકે પોલીસિ રદ કરવા માટે જણાવ્યું હોય પરંતુ વીમા કંપની તે કરવામાં નિષ્ફળ ગઈ હોય; અને
- ગ્રાહકે વધારાના આવરણ માટે વધારાનું પ્રીમિયમ ચૂકવ્યું હોય પરંતુ વીમા કંપનીએ તેનો શેરો (મંજૂરી) જારી કર્યો ન હોય.

ઉપરના બંને કિસ્સામાં ફરિયાદ નોંધાઈ હોય તેના ૧૦ કામકાજના દિવસની અંદર વીમા કંપનીએ પ્રતિસાદ આપવાનો રહે છે.

ધ્યાન રાખો

વીમા કંપની જો ફરિયાદ નકારી કાઢે તો તે માટે તેણે યોગ્ય કારણ જણાવવાનું રહે છે.

ગ્રાહક/દાવેદારને, ખાસ કરીને મૃત્યુના દાવાના કિસ્સામાં, જો તેઓ વીમા કંપનીના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો દરેક વીમા કંપનીએ તેમને સલાહ આપવી જોઈએ કે તેઓ વીમા ઓમ્બડ્યુઝમેનનો સંપર્ક સાધી શકે છે અને આ માટે વીમા કંપનીએ તેમને વીમા ઓમ્બડ્યુઝમેનનું સરનામું, સંપર્ક નંબર, ઈમેલ વગેરે જારી કરવા જોઈએ.

ઘૃષ્ટ: પોલીસિધારકોના હિતોના રક્ષણ માટે ઈરડા દ્વારા લેવાયેલા અન્ય પગલાં

પોલીસિધારકોના હિતોના રક્ષણ માટે ઈરડા દ્વારા તાજેતરમાં અનેક પગલાં લેવાયા છે. જેમાંના કેટલાક નીચે પ્રમાણે છે:

ઘૃષ્ટએ: મુખ્ય વિશિષ્ટતાઓનો દસ્તાવેજ

તાજેતરમાં ઈરડાએ લીધેલા વિવિધ પગલાંઓમાં એક પગલું પોલીસિધારકને પ્રોડક્ટસ સંબંધિત સ્પષ્ટ માહિતી તે સરળતાથી સમજી શકે એ રીતે સરળ ભાષામાં પૂરી પાડવા મુખ્ય વિશિષ્ટતાઓનો દસ્તાવેજ રજૂ કરવાની દરખાસ્ત સંબંધિત છે. આ મુખ્ય વિશિષ્ટતાઓના દસ્તાવેજનો મુખ્ય હેતુ ચોક્કસ પ્રોડક્ટ માટેના સૂચિત ગ્રાહક પ્રોડક્ટની મુખ્ય વિશિષ્ટતા સમજ્યા છે કે નહીં અને આ પ્રોડક્ટ પોતાના માટે યોગ્ય છે કે નહીં તે અંગેનો નિર્ણય લેવા શક્તિમાન છે કે નહીં તે જોવાનો છે. મુખ્ય વિશિષ્ટતાઓના દસ્તાવેજ વીમા કંપની દ્વારા પ્રીમિયમની વિગતો, ચૂકવણીનું માધ્યમ, વિવિધ દરો, જોખમ અને પોલીસિ અટકાવી દેવાય તો શું થઈ શકે જેવી અન્ય મહત્વની માહિતી વીમા કંપની દ્વારા જાહેર કરવામાં આવી છે કે નહીં તેની પણ ખાતરી રાખશે.

ઘઝબી: જરૂરિયાતોનું વિશ્લેષણ અથવા અનુકૂળતા

જરૂરિયાતોનું વિશ્લેષણ અથવા અનુકૂળતા એ અસ્પષ્ટ સલાહ અને ખોટા વેચાણને અટકાવવા માટે ઈરડા દ્વારા હાથ ધરાયેલું વધુ એક પગલું છે. આ વિષયનો કાયો મુસદ્દો જારી કરાયો છે. વેચાણ હકીકતમાં થાય તે પહેલાં અપેક્ષિત પ્રોડક્ટની રૂપરેખા મારફત પ્રસ્તાવ જાય તેની ખાતરી રાખવા સત્તાવાળા ખાસ વ્યવસ્થા ઊભી કરવા પર કામ કરી રહ્યાં છે. ખોટા વેચાણ ન થાય તેની ખાતરી રાખવા આ કરાઈ રહ્યું છે.

ઘઝસી: સીધા માર્કેટિંગ માટેની માર્ગદર્શિકા

દૂરના માર્કેટિંગ સંબંધિત મુદ્દાઓ હાથ ધરવા સંબંધિત માર્ગદર્શિકા નવી ટેકનોલોજીની શોધ સાથે ખોટા વેચાણના ઊભા થયેલા નવા પડકારનો સામનો કરવાની દરખાસ્ત ધરાવે છે. નવા અને ઝડપી માધ્યમોના લાભો ઉઠાવવા જરૂરી છે પણ તેની સાથોસાથ તેને કારણે ઊભા થયેલા અંતર પણ દૂર કરવા જોઈએ.

ધ્યાન રાખો

પોલીસિધારકોના હિતો માટે એક નિયામક તરીકે ઈરડા સમયે સમયે નિયમિત રીતે વિવિધ પગલાં હાથ ધરે છે. આમ છતાં, ઈરડાને ન્યાય કરવા સત્તા અપાઈ નથી. તે ફરિયાદના આવેલા ઉકેલને સંબંધિત વીમા કંપની સમક્ષ હાથ ધરવાની માત્ર વ્યવસ્થા પૂરી પાડી શકે છે.

ચ: વીમા ઓમ્બુડયુઝમેનની ભૂમિકા

ચ૧: વીમા ઓમ્બુડયુઝમેનનો હેતુ

વીમાધારક ગ્રાહકોની ફરિયાદોના ઝડપી ઉકેલ અને આ ફરિયાદો હાથ ધરવામાં નડતી સમસ્યાઓ ઓછી કરવાના હેતુ સાથે ભારત સરકાર દ્વારા ૧૯૯૮ની ૧૧ નવેમ્બરના રોજ એક નોટિફિકેશન દ્વારા ઘ ઈન્સ્ટિટ્યૂશન ઓફ ઈન્સ્યોરન્સ ઓમ્બુડયુઝમેનની રચના કરાઈ હતી. આ સંસ્થા ઘણું મહત્વ ધરાવે છે અને પોલીસિધારકોના હિતોના રક્ષણ અને વીમા વ્યવસ્થામાં વિશ્વાસ ઊભો કરવા માટે તે સુસંગત છે. આ સંસ્થાએ ગ્રાહકો અને વીમા કંપનીઓ બંનેમાં વિશ્વાસ ઊભો કરવા અને ટકાવી રાખવામાં મદદ કરી છે.

ઓમ્બુડયુઝમેન કચેરીનો મુખ્ય હેતુ દાવા, પોલીસિની મુદતો અથવા ચૂકવાયેલા પ્રીમિયમ સંબંધિત વિવાદ અને પોલીસિ દસ્તાવેજ જારી ન કરાયા હોય તે સંબંધિત ફરિયાદોનો ઓછા ખર્ચે, બિનપક્ષપાત રીતે અને સક્ષમ રીતે ઉકેલ લાવવાનો છે. ઉલ્લેખાયેલા ક્ષેત્રમાં કોઈ ફરિયાદ સંબંધમાં વીમા કંપની દ્વારા લેવાયેલા પગલાં સાથે ગ્રાહકને સંતોષ ન હોય તો તે વીમા ઓમ્બુડયુઝમેનનો સંપર્ક સાધી શકે છે.

ચ-૨: ઓમ્બુડયુઝમેનની પ્રાદેશિક હકૂમત

વહીવટી સમિતિએ દેશભરમાં બાર ઓમ્બુડયુઝમેન કચેરી ઊભી કરી છે. દરેક ઓમ્બુડયુઝમેન કચેરીને તેમની હકૂમત માટે વિવિધ ભૌગોલિક વિસ્તારો ફાળવાયા છે અને ફરિયાદોના ઝડપી નિવારણ લાવવા પોતાની હકૂમત હેઠળના ક્ષેત્રમાં તેઓ વિવિધ સ્થાનોએ બેઠકો યોજી શકે છે.

બાર વીમા ઓમ્બુડયુઝમેન કચેરીના સ્થળો આ પ્રમાણે છે:

મુંબઈ - અમદાવાદ - કોલકત્તા- ચેન્નાઈ - નવી દિલ્હી - ચંડીગઢ - ગૌહાટી- હૈદરાબાદ - ભોપાલ - લખનૌ- ભુવનેશ્વર- કોચી.

ચૃૃ: ઓમ્બુડયુઝમેનની કામગીરી

વીમા ઓમ્બુડયુઝમેને બે પ્રકારની કામગીરી બજાવવાની રહે છે:

- સમજાવટ; અને
- ચુકાદો

કોઈ વ્યક્તિને વીમા કંપની વિરુદ્ધ વીમા સંબંધિત કોઈ ફરિયાદ હોય તો તે પ્રાપ્ત કરવાનો તથા તેના પર વિચાર કરવાની વીમા ઓમ્બુડયુઝમેનને સત્તા છે. વીમા કંપની વિરુદ્ધ ફરિયાદના પ્રકાર નીચે પ્રમાણે હોઈ શકે છે:

- વીમા કંપની દ્વારા કોઈપણ દાવાને અશત: અથવા પૂરેપૂરો નકારી કઢાયો હોય;
- પોલીસિ સંબંધમાં ચૂકવાયેલા અથવા ચૂકવવાના રહેતાં પ્રીમિયમ સંબંધિત વિવાદ;
- પોલીસિમાંના શબ્દોના બંધારણ સંબંધિત વિવાદ જે દાવાના સમયે વિવાદિત બન્યા હોય;
- દાવાની પતાવટમાં ઢીલ; અને
- પ્રીમિયમ મળી ગયા બાદ ગ્રાહકને વીમાના કોઈપણ દસ્તાવેજ જારી ન કરાયા હોય.

વીમા ઓમ્બુડયુઝમેન દ્વારા અપાયેલ ચુકાદા (જે ત્રણ માસની અંદર આપવો જોઈએ)નું વીમા કંપનીએ ૧૫ દિવસમાં પાલન કરવાનું રહે છે.

ધ્યાન રાખો

ઓમ્બુડયુઝમેનની સત્તા રૂપિયા ૨૦ લાખના મૂલ્ય સુધીના વીમા કરાર સુધી જ મર્યાદિત છે.

ચૃૃ: ફરિયાદ નોંધાવવાની પદ્ધતિ

ફરિયાદ લેખિતમાં હોવી જોઈએ અને વીમા કંપનીની ઓફિસ જે ક્ષેત્રમાં પડતી હોય તે ક્ષેત્રના સંબંધિત વીમા ઓમ્બુડયુઝમેનને સંબોધીને લખાયેલી હોવી જોઈએ.

ફરિયાદ નોંધાવતા પહેલાં:

- ફરિયાદીએ ફરિયાદમાં જેનું નામ હોય તે વીમા કંપની સમક્ષ રજૂઆત કરી હોવી જોઈએ અને વીમા કંપનીએ ફરિયાદ નકારી કાઢી હોવી જોઈએ, એક માસના સમયગાળાની અંદર પ્રતિસાદ આપવામાં નિષ્ફળ રહી હોય અથવા વીમા કંપનીએ આપેલા પ્રતિસાદથી ગ્રાહકને સંતોષ થયો ન હોય; અને
- આ ફરિયાદ કોઈપણ અદાલત, ગ્રાહક મંચ, અથવા લવાદ સમક્ષ બાકી પડી ન હોવી જોઈએ. વીમા કંપનીના પ્રતિસાદના એક વર્ષની અંદર આ ફરિયાદ કરવી જોઈએ.

ચ-૫: ફરિયાદોના ઉકેલની પ્રક્રિયા

ઓમ્બ્યુડઝમેનને મળતી ફરિયાદો નીચે જણાવેલ પદ્ધતિ પ્રમાણે હાથ ધરાવી જોઈએ:

પાછી ખેંચવી/પતાવટ > • વીમા કંપની અને ફરિયાદી વચ્ચે મધ્યસ્થી અથવા સમજાવટ દ્વારા એકમત કરીને પતાવટ થાય તેવા પ્રયાસ કરવાની ઓમ્બ્યુડઝમેનની ફરજ છે. આ સિદ્ધ કરવા માટે, ઓમ્બ્યુડઝમેન તેને યોગ્ય લાગે તે પ્રક્રિયા અનુસરી શકે છે. બંને પક્ષ વચ્ચે કરાર થાય અને વિવાદ સમી જાય તો બંને પક્ષ આગળ વધી શકે છે અને કેસ પાછો ખેંચી શકાય છે.

ભલામણ > • ઓમ્બ્યુડઝમેનને યોગ્ય જણાયા હોય તે સમયગાળાની અંદર બંને પક્ષ વચ્ચે જો સહમતિ અથવા પતાવટ ન થાય તો ઓમ્બ્યુડઝમેન બંને પક્ષ માટે યોગ્ય લાગતી હોય તેવી ભલામણ કરી શકે છે.

• આવી ભલામણ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના એક માસથી મોડી નહીં તે રીતે થવી જોઈએ અને તેની પ્રતિ ફરિયાદી અને સંબંધિત વીમા કંપની બંનેને મોકલાવી જોઈએ. ફરિયાદી ભલામણની દરેક શરતોનો ફરિયાદની સંપૂર્ણ અને અંતિમ પતાવટ તરીકે સ્વીકાર કરે તો સદર ભલામણ તેને બંધનકારક રહે છે. ફરિયાદી ભલામણનો સ્વીકાર કરે તો તે અંગેની લેખિત માહિતી ભલામણ સ્વીકારાયાની તારીખની ૧૫ દિવસની અંદર મોકલવાની રહે છે. ફરિયાદી ભલામણનો સ્વીકાર કરે તો વીમા કંપની માટે તે બંધનકારક છે અને તેણે તેની જવાબદારી પૂર્ણ કરવાની રહે છે.

ચુકાદો > • સહમતિ અથવા પતાવટ ન થાય અને ફરિયાદીને ભલામણ પણ સ્વીકાર્ય ન બને તો, આવા કિસ્સામાં ઓમ્બ્યુડઝમેન ચુકાદો આપે છે. ફરિયાદ મળ્યાના ત્રણ માસની અંદર આ ચુકાદો અપાશે. આ ચુકાદો વીમા કંપનીને બંધનકારક રહેશે (જો તે ફરિયાદીને સ્વીકાર્ય હોય તો)

• પોલીસિધારકને ઓમ્બ્યુડઝમેનના ચુકાદાથી સંતોષ ન થયો હોય તો તેઓ પોતાની ફરિયાદના નિવારણ માટે ગ્રાહક પંચ અથવા કાનૂની અદાલત જેવા અન્ય સ્થળોનો સંપર્ક સાધી શકે છે.

• વિવિધ ઓમ્બ્યુડઝમેન કચેરીમાં ફરિયાદોના થઈ રહેલા સ્થિર વધારાને જોતાં પોલીસિધારકો વીમા ઓમ્બ્યુડઝમેનની સ્થાપનામાં વિશ્વાસ ધરાવે છે એવું જણાય છે.

અસ્વીકાર્ય/ટકી ન શકે એવી ફરિયાદો > • પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદ પૂરતા કારણો ધરાવતી નથી અથવા ફરિયાદીને કોઈ નુકસાન અથવા ખોટ કે અસગવડતા ભોગવવી પડી નથી એવું ઓમ્બ્યુડઝમેનને જણાય તો આવી ફરિયાદ અસ્વીકાર્ય અથવા ટકી ન શકે એવી વર્ગીકૃત કરીને ઓમ્બ્યુડઝમેન દ્વારા તે રદબાતલ કરી શકાય છે.

• ઓમ્બ્યુડઝમેનની સત્તા રૂપિયા ૨૦ લાખના મૂલ્ય સુધીના વીમા કરાર સુધી જ મર્યાદિત છે.

• ઓમ્બ્યુડઝમેન દ્વારા નીચેના કિસ્સામાં ફરિયાદ રદબાતલ થઈ શકે છે:

- ફરિયાદીએ પ્રથમ વીમા કંપનીનો સંપર્ક સાધ્યા વગર અને વીમા કંપનીને તેમની ફરિયાદ સાંભળવા તથા તેનો ઉકેલ લાવવાની તક આપ્યા વગર ફરિયાદ સીધી જ ઓમ્બ્યુડઝમેનને કરી હોય

-આ ફરિયાદ કોઈપણ અદાલત, ગ્રાહક મંચ, અથવા લવાદ સમક્ષ બાકી પડી હોય.

-ફરિયાદ ઓમ્બ્યુડઝમેન ક્ષેત્રની અંદર આવતી ન હોય.

ધ્યાન રાખો

પોલીસિધારકોને દસ્તાવેજો મોકલતી વખતે દરેક વીમા કંપનીઓએ વીમા કંપની સામે ફરિયાદ કરવા માંગતા હોય તો તે ક્યાં કરી શકાય તે વીમા ઓમ્બ્યુડઝમેનનો સંપર્ક કેવી કરી શકાય તેની માહિતી પોલીસિધારકોના રક્ષણ નિયમનો મુજબ આપવાની રહે છે.

છ: ઈરડાનો ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ

ઈરડા ગ્રિવન્સ કોલ સેન્ટર (આઈજીસીસી)ની ઈરડાએ તાજેતરમાં જ સ્થાપના કરી છે. પોતાની ફરિયાદો નોંધાવવા પોલીસિધારકોને આઈજીસીસી વધારાનું માધ્યમ પૂરું પાડે છે અને પોલીસિધારકો તેમની ફરિયાદની સ્થિતિ શું છે તે ફોન અથવા ઈમેલ દ્વારા જાણી શકે છે.

ધ્યાન રાખો

આઈજીસીસીને ૧૫૫૨૫૫ ટોલ ફ્રી નંબર પર ફોન કરીને અથવા ઈરડાને complaints@irda.gov.in ખાતે ઈમેલ કરીને પણ ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે.

આઈજીએમએસનો એક વખત અમલ થયા બાદ (જુઓ વિભાગ ઘર) કોલ સેન્ટરનું વાતાવરણ તેની સાથે આવરી લેવાશે. પોલીસિધારકોને જ્યારે પણ જરૂર પડે ત્યારે વીમા કંપનીની તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થાની વિગતો પૂરી પાડવા ઉપરાંત આઈજીસીસી પોલીસિધારકોને ઈરડાના તકરાર નિવારણ વિભાગનું ટેલિફોન અને ઈમેલ બંને મારફત સરળ જોડાણ પૂરું પાડશે. કોલ સેન્ટર, કોલના આધારે ફરિયાદ રજિસ્ટ્રેશન ફોર્મ ભરી કાઢશે. ફરિયાદો પર નજર રાખવા આઈજીસીસી માધ્યમ પણ પૂરું પાડે છે.

વીમા ઓમ્બ્યુડઝમેનની ભૂમિકા અંગેથી પણ આઈજીસીસી પોલીસિધારકોને શિક્ષિત કરશે.

ફરિયાદોના ઉકેલના માર્ગ કરી આપવા ઉપરાંત ઈરડાએ લાગુ થતાં નિયમનોની વિવિધ જોગવાઈઓના ભંગ/પાલન ન કરાયું હોય તેવા ઉદાહરણો ઓળખી કાઢવા પૂછપરછ અને નિરીક્ષણ મારફત વિવિધ ફરિયાદો પર નજર રાખવાનું પણ શરૂ કર્યું છે. જ્યાં જરૂર પડે ત્યાં ઈરડા દ્વારા નિયમનકારી પગલાં હાથ ધરવામાં આવે છે. વીમા ધારક દ્વારા જેનો ઉકેલ ન લવાયો હોય અને નિયામક અને/અથવા ઓમ્બ્યુડઝમેન સુધી લવાઈ હોય, જે કોર્ટના પરિઘમાં આવી જતી હોય તે સિવાયની ફરિયાદોનો તર્કબદ્ધ ઉકેલ આવે તેની તકેદારી રાખવા ધ ઈન્સ્ટિટ્યૂશન ઓફ ઈન્સ્યોરન્સ ઓમ્બ્યુડઝમેન હકૂમત વધારવા અને શક્ય ફેરફારો માટેની સમીક્ષા કરી રહી છે.

ત: એક વિશિષ્ટ ફરિયાદ

દરેક ફરિયાદ વ્યક્તિગત હોય છે ત્યારે, સંબંધિત વીમા કંપની દ્વારા દાવાને વિવાદીત બનાવાયો હોય તો એક વિશિષ્ટ ફરિયાદ કેવો માર્ગ અનુસરી શકે છે તેનું નીચેની આકૃતિમાં ઉદાહરણ અપાયું છે અને સંબંધિત પ્રક્રિયામાં પોતાના ગ્રાહકને ટેકો આપવા દરેક તબક્કે એજન્ટ પાસેથી અપેક્ષિત ભૂમિકા અને માહિતી પર પણ આકૃતિમાં પ્રકાશ પડાયો છે.

દાવો સુપરત કરાયો

કેતનની માતા એક જીવન વીમા કંપની સમક્ષ રૂપિયા ૧૦ લાખના મૃત્યુનો દાવો રજૂ કરે છે. પોતાના દાવામાં અંજલિ એમ જણાવે છે કે તેનો પુત્ર કેતન કુદરતી રીતે મૃત્યુ પામ્યો છે.

એજન્ટની ભૂમિકા/માહિતી

વીમા એજન્ટ અમર, અંજલિને દાવાની પતાવટ માટે આવશ્યક ફોર્મ ભરવામાં અને દરેક ટેકારૂપ દસ્તાવેજો સાથે વીમા કંપનીની કચેરીમાં તે સુપરત કરવામાં મદદ કરે છે. →

↓
જીવન વીમા કંપની

વીમા કંપની તેની આંતરિક તપાસ પૂરી કરે છે અને કેતનના મૃત્યુનો દાવો, કુદરતી મૃત્યુનો દાવો નહીં હોવાની દલીલ કરી દાવાને નકારી કાઢે છે.

વીમા એજન્ટ અમર, અંજલિને વીમા કંપનીના આંતરિક તકરાર નિવારણ વિભાગમાં ફરિયાદ નોંધાવવા સલાહ આપે છે. →

↓
જીવન વીમા કંપનીનો આંતરિક તકરાર નિવારણ વિભાગ

આ વિભાગ ફરિયાદ સ્વીકારે છે પરંતુ તેવો જ જવાબ આપે છે કે કંપનીએ સાચી રીતે જ દાવો નકારી કાઢ્યો છે.

વીમા એજન્ટ અમર, અંજલિને આ ફરિયાદ નોડલ અધિકારી સુધી લઈ જવા સલાહ આપે છે. →

↓
જીવન વીમા કંપનીનો નોડલ ઓફિસર

કેતન, દારૂનો વ્યસની હતો એવું વીમા કંપનીએ તેની આંતરિક તપાસમાં સ્થાપિત કર્યું છે એમ નોડલ અધિકારીએ જણાવ્યું હતું. પોલીસ લેતી વખતે તેણે વીમા કંપની સમક્ષ આ હકીકત જાહેર કરી નહોતી અને માટે મૂળ સત્ય છુપાવવાને કારણે દાવો નકારવાનો કંપનીનો નિર્ણય યોગ્ય છે.

આ તબક્કે વીમા એજન્ટ અમર, અંજલિને જણાવે છે કે તકરાર નિવારણ માટે તેની પાસે ૩ વિકલ્પ છે.

૧. વીમા ઓમ્બ્યુડઝમેનનો સંપર્ક સાધવાનો;
૨. ગ્રાહક સુરક્ષા ધારા હેઠળ જિલ્લા પંચનો સંપર્ક સાધવાનો; અથવા
૩. ઈરડાના તકરાર નિવારણ વિભાગનો સંપર્ક સાધવાનો

એજન્ટ અમરે પોતાની ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી તે અંગે તેને માર્ગદર્શન આપ્યું → પોતાના એજન્ટની સલાહને આધારે અંજલિએ વીમા ઓમ્બ્યુડઝમેનનો સંપર્ક સાધવાનો નિર્ણય કર્યો.

↓
વીમા ઓમ્બ્યુડઝમેન

બંને પક્ષો સાથે ચર્ચા કર્યા બાદ અને તેની પોતાની તપાસ કરી લીધા બાદ વીમા ઓમ્બ્યુડઝમેન એવા તારણ પર આવ્યા કે કેતનનું મૃત્યુ કુદરતી રીતે થયું હતું અને દાવો નકારી કાઢવાનો વીમા કંપનીની દલીલને કોઈ તર્ક નથી.

ઓમ્બ્યુડ્ઝમેન વીમા કંપની અને અંજલિ વચ્ચે મધ્યસ્થી અથવા સમજાવટ મારફત પતાવટ કરવાનો પ્રયાસ કરે છે પરંતું બંને પક્ષો વચ્ચે કોઈ સહમતિ અથવા પતાવટ થતી નથી.

↓
પરિણામ

ઓમ્બ્યુડ્ઝમેન અંજલિને રૂપિયા ૧૦ લાખની ચૂકવણી કરવાનો અને દાવાની પતાવટ કરવા વીમા કંપનીને આદેશ આપતો ચુકાદો આપે છે.

પ્રશ્ન ૧૪.૨

વીમા ઓમ્બ્યુડ્ઝમેન દ્વારા વિવિધ કયા માર્ગોએ ફરિયાદો હાથ ધરાય છે/ઉકેલાય છે તેની યાદી બનાવો.

થ: લાયસન્સ રદ કરવું

હવે તમે જ્યારે આ અભ્યાસ પુસ્તકના અંતિમ ચરણમાં છો ત્યારે તમારા ગ્રાહકના હિતો તમારા મનમાં સૌથી મોખરે છે તે અંગે ગ્રાહકને ખાતરી અપાવવા તેની સાથે કેવી રીતે વ્યવહાર કરવા અને આ વ્યવહાર એજન્ટ તરીકે લાંબા ગાળાની સફળતા અપાવવા કેવું યોગદાન આપી શકે છે તે તમે સારી રીતે સમજી ગયા હશો. જો ગ્રાહકો સંતુષ્ટ થયા હશે તો તેઓ પોલીસિ રિન્યુ કરાવશે, જો તેમની પાસે નાણાંની સગવડતા હશે તો.

ગ્રાહકોના રક્ષણ માટેના આખરી પગલાં તરીકે ઈરડાએ એવી માર્ગદર્શિકા ઘડી કાઢી છે જે એજન્ટે વેચેલી પોલીસિમાંથી વાર્ષિક ધોરણે નિશ્ચિત ટકાવારીથી ઓછી પોલીસિ રિન્યુ કરાવી હોય તો એજન્ટનું લાયસન્સ રિન્યુ નહીં કરવાની દરખાસ્ત ધરાવે છે, કારણ કે આનાથી એવો સંકેત મળે છે કે એજન્ટે તેના ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો અસરકારક રીતે પૂરી કરી નથી અને ખોટા વેચાણ માટે પોતાને દોષિત માનતો હોય.

જ્યાં સેવા આવશ્યકતા અને અપેક્ષા કરતાં ઓછી પડી હોય ત્યાં એજન્ટસનું અને વીમા કંપનીઓનું ઈરડા કઈ રીતે મુલ્યાંકન, નિરીક્ષણ કરે છે અને તેમનામાં કેવી રીતે શિસ્તતા લાવે છે તેના પર આપણે પ્રકરણ-૧૫ના વિભાગ તમાં ફરી પાછા આવશું.

પ્રશ્ન ૧૪.૩

ઈરડાના તકરાર નિવારણ વિભાગ મારફત એક ગ્રાહક તેની વીમા કંપની વિરુદ્ધ કઈ રીતે ફરિયાદ કરી શકે છે ?

સંક્ષેપ્ત

આ અને અગાઉના પ્રકરણમાં થયેલી ચર્ચા પરથી તમને એ સ્પષ્ટ થઈ ગયું હશે કે વીમા વ્યવસાય સાથે સંકળાયેલા એ દરેક લોકોની વર્તણૂંક અને વ્યવહાર આ ઉદ્યોગ જેમાં કામ કરવાનું તમે પસંદ કર્યું છે તેને કઈ રીતે માળખાકીય ટેકો, આકાર આપે છે અને તેની વ્યાખ્યા કરે છે.

આ અભ્યાસક્રમના અંતિમ પ્રકરણમાં આ પ્રક્રિયામાં સિદ્ધાંતો કેવી ભૂમિકા ભજવે છે તેની સમજ સાથે અમે સમાપન કરશું.

મુખ્ય મુદ્દા

ગ્રાહક રક્ષણનું મહત્વ

નીચી નાણાંકીય સાક્ષરતા તથા ભારતમાં મોટી સંખ્યાના લોકો વીમાને હજી સમજી શક્યા નહીં હોવાને કારણે વીમા ઉદ્યોગમાં ગ્રાહકનું રક્ષણ મહત્વનું છે.

ગ્રાહકનું નીચું સંરક્ષણ ઊંચા સ્તરનો અસંતોષ ફેલાવે છે જે એકંદરે વીમા ઉદ્યોગના વિકાસ માટે હાનિકારક છે.

પોલીસિની સંપૂર્ણ મુદત દરમિયાન વ્યવહારમાં પારદર્શકતા ગ્રાહકોને યોગ્ય સારવારની ખાતરી આપે છે.

ઈરડા (પ્રોટેક્શન ઓફ પોલીસિહોલ્ડર્સ' ઈન્ટરેસ્ટ) રેગ્યુલેશન્સ, ૨૦૦૨

ઓક્ટોબર ૨૦૦૨માં ઈરડાએ વીમા સલાહકારી સમિતિ સાથે ચર્ચા કરીને પોલીસિધારકોના હિતોના રક્ષણ માટે નિયમનો જારી કર્યા હતાં.

વીમા પ્રોડક્ટના પ્રોસ્પેક્ટસમાં શું હોવું જોઈએ એ અંગે નિયમનોમાં ખાસ સ્પષ્ટતા કરાઈ છે.

પોલીસિધારકોની તકરાર અને ફરિયાદો અસરકારક રીતે હાથ ધરવા દરેક વીમા કંપની પાસે યોગ્ય વ્યવસ્થા અને અસરકારક વ્યવસ્થા હોવી જોઈએ એમ નિયમનોમાં સ્પષ્ટ રીતે સૂચવાયું છે.

પોલીસિમાં સ્પષ્ટ રીતે શું જણાવવું જોઈએ એ અંગે નિયમનોમાં સ્પષ્ટ રીતે સૂચવાયું છે.

જીવન વીમાના દાવાની પતાવટ સંબંધે અનુસરવાની રહેતી પ્રક્રિયા નિયમનોમાં ઘડી કઢાઈ છે.

પોતાના પોલીસિધારક પાસેથી કોઈપણ સંદેશવ્યવહાર પ્રાપ્ત થયા બાદ પોલીસિધારકને ક્યા મુદ્દા પર વીમા કંપનીએ દસ દિવસની અંદર પ્રતિસાદ આપવાનો રહે છે તેની પણ નિયમનોમાં સ્પષ્ટતા કરાઈ છે.

વીમા ઓમ્બડ્યુઝમેનની ભૂમિકા

ઓમ્બડ્યુઝમેન કચેરીનો મુખ્ય હેતુ દાવા, પોલીસિની મુદતો અથવા ચૂકવાયેલા પ્રીમિયમ સંબંધિત વિવાદ અને પોલીસિ દસ્તાવેજ જારી ન કરાયા હોય તે સંબંધિત ફરિયાદોનો ઓછા ખર્ચે, બિનપક્ષપાત રીતે અને સક્ષમ રીતે ઉકેલ લાવવાનો છે.

વહીવટી સમિતિએ દેશભરમાં બાર ઓમ્બડ્યુઝમેનની નિમણૂક કરી છે. દરેક ઓમ્બડ્યુઝમેનને તેમની હકૂમત માટે વિવિધ ભૌગોલિક વિસ્તારો ફાળવાયા છે.

ઓમ્બુડઝમેનને મળતી ફરિયાદો નીચે જણાવેલ પદ્ધતિ પ્રમાણે હાથ ધરાય છે:
પાછી ખેંચવી/પતાવટ, ભલામણ, ચુકાદો, અસ્વીકાર્ય ફરિયાદો.

વિશિષ્ટ ફરિયાદો

વીમા કંપનીઓ વિરુદ્ધ થતી કેટલીક વિશિષ્ટ ફરિયાદોમાં દાવાને લગતી ફરિયાદો, પોલીસની સેવા સંબંધિત ફરિયાદો, પ્રીમિયમ તથા પોલીસિ રદ થવા સંબંધિત ફરિયાદોનો સમાવેશ થાય છે.

વીમા સલાહકાર વિરુદ્ધ વિશિષ્ટ ફરિયાદોમાં અયોગ્ય પ્લાનની ફાળવણી સંબંધિત ફરિયાદો, ખોટી મુદતની ફાળવણીની ફરિયાદો તથા લાગુ થતા દર જણાવાયા હોય તે અંગેની ફરિયાદોનો સમાવેશ થાય છે.

ગ્રાહકની ફરિયાદોને અસરકારક રીતે હાથ ધરવી

ઈરડાનો ગ્રાહક બાબતોનો વિભાગ, વીમા કંપની દ્વારા પોલીસિધારકોના હિતોના રક્ષણ માટેના ઈરડાના નિયમનોનું પાલન થાય છે કે નહી તેના પર નજર રાખે છે અને તકરાર નિવારણ પ્રક્રિયા અંગે ગ્રાહકોને શિક્ષણ આપી તેમને સશક્ત કરવાનો તેનો હેતુ છે.

વીમા કંપનીની તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થાની અસરકારકતા માપવા તથા વીમા ફરિયાદના આંકડાઓને આવરી લેતી ઉદ્યોગની સેન્ટ્રલ રિપોઝિટરીની રચના થઈ શકે માટે ઈરડા ઈન્ટીગ્રેટેડ ગ્રિવન્સ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ (આઈજીએમએસ)નો અમલ કરવાની તૈયારીમાં છે.

વીમા કંપનીની આંતરિક તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થામાં નીચે જણાવેલ બે પ્રકારની વ્યવસ્થાનો સમાવેશ થાય છે:
પ્રથમ વીમા કંપનીની હેલ્પલાઈન અથવા તેની કચેરી ખાતે ફરિયાદ નોંધાવવાની અને બીજી વ્યવસ્થા આ ફરિયાદ નોડલ અધિકારી/સર્વોચ્ચ સંસ્થા સમક્ષ લઈ જવા અંગેની છે.

ઈરડાનો ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ

આઈજીસીસીને ૧૫૫૨૫૫ ટોલ ફ્રી નંબર પર ફોન કરીને અથવા ઈરડાને complaints@irda.gov.in ખાતે ઈમેલ કરીને પણ ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે.

લાયસન્સ રદ કરવું

ગ્રાહકોના રક્ષણ માટેના આખરી પગલાં તરીકે ઈરડાએ વીમા એજન્ટોની સાત્યતાનું પ્રમાણ વધારવા માર્ગદર્શિકા ઘડી કાઢી છે.

એજન્ટે વેચેલી પોલીસિમાંથી વાર્ષિક ધોરણે નિશ્ચિત ટકાવારીથી ઓછી પોલીસિ રિન્યુ કરાવી હોય તો એજન્ટનું લાયસન્સ રિન્યુ નહી કરવાની ઈરડા દરખાસ્ત ધરાવે છે.

સવાલજવાબ

૧૪.૧

કોઈપણ વીમા પ્રોડક્ટના પ્રોસ્પેક્ટસમાં નીચેની બાબતો સ્પષ્ટ હોવી જોઈએ:

- લાભનો અવકાશ;
- વીમા આવરણનો વ્યાપ;
- વીમા આવરણની બાંધધરી, અપવાદો અને શરતોનો સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ;
- માહિતીનો સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ;
- પ્રોડક્ટ ભાગીદારી (નફા સાથેનું) છે કે બિન-ભાગીદારી (નફા વગરનું) ;
- આરોગ્ય અથવા ગંભીર બીમારી સંબંધિત કલમો પરના પ્રીમિયમ, મુદતી અથવા જૂથ પ્રોડક્ટસના કિસ્સામાં મુખ્ય પોલીસિના પ્રીમિયમના ૧૦૦ ટકાથી વધુ ન હોવું જોઈએ;
- પ્રોડક્ટ પર મંજૂર થયેલ કલમ અથવા કલમો તેમાં રહેલા લાભના અવકાશ સાથે સ્પષ્ટ રીતે જણાવવાના રહે છે અને દરેક કલમો સાથે સંબંધિત પ્રીમિયમની કુલ રકમ કોઈપણ સંજોગોમાં મુખ્ય પ્રોડક્ટના પ્રીમિયમના ૩૦ ટકાથી વધુ ન હોવી જોઈએ; અને
- દરેક કલમ પર ઊભા થતાં લાભ મૂળ પ્રોડક્ટ હેઠળની વીમાની રકમ કરતાં વધુ ન હોવા જોઈએ.

૧૪.૨

ઓમ્બુડ્ઝમેનને મળતી ફરિયાદો નીચે જણાવેલ પદ્ધતિ પ્રમાણે હાથ ધરાય છે:

૧. પાછી ખેંચવી/પતાવટ;
૨. ભલામણ;
૩. ચુકાદો;
૪. અસ્વીકાર્ય ફરિયાદો.

૧૪.૩

એક વ્યક્તિ ઈરડાના તકરાર નિવારણ વિભાગ સમક્ષ આઈજીસીસીને ૧૫૫૨૫૫ ટોલ ફ્રી નંબર પર ફોન કરીને અથવા ઈરડાને complaints@irda.gov.in ખાતે ઈમેલ કરીને વીમા કંપની વિરુદ્ધ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

સ્વયંકાસણી પ્રશ્નો

૧. ઈરડા (પ્રોટેક્શન ઓફ પોલીસિહોલ્ડર્સ' ઈન્ટરેસ્ટ) રેગ્યુલેશન્સ ૨૦૦૨ પ્રમાણે એક જીવન વીમા પોલીસિમાં કઈ બાબત સ્પષ્ટ રીતે જણાવેલી હોવી જરૂરી છે ?
૨. વીમા ઓમ્બુડ્ઝમેન કયેરી કયા કયા શહેરોમાં આવેલી છે તેના નામ જણાવો.

સ્વયંકાસણી પ્રશ્નોત્તરી

એક જીવન વીમા પોલીસિમાં નીચેની બાબતો સ્પષ્ટ રીતે જણાવેલી હોવી જરૂરી છે.

એ. પોલીસિના પ્લાનનું નામ, તેની મુદતો અને શરતો;

બી. નફામાં ભાગ સાથેની છે કે નહીં;

સી. નફામાં ભાગનું ધોરણ જેમ કે રોકડ બોનસ, ડીફર્ડ બોનસ, સરળ અથવા ચક્રવૃદ્ધિ પ્રત્યાવર્તન બોનસ;

ડી. ચૂકવવા પાત્ર લાભો અને આકસ્મિક ઘટના જેના પર તે ચૂકવવાને પાત્ર છે તથા વીમા કરારની અન્ય મુદતો અને શરતો;

ઈ. મુખ્ય પોલીસિ સાથે જોડાયેલ કલમોની વિગતો;

એફ. જોખમ શરૂ થવાની તારીખ અને પાકતી મુદતની તારીખ અથવા તારીખ/તારીખો જેના પર લાભો ચૂકવવાને પાત્ર રહેશે;

જી. ચૂકવવાનું રહેતું પ્રીમિયમ, ચૂકવણીનો સમયગાળો અથવા પ્રીમિયમ ભરવા માટે મંજૂર કરાયેલ ગ્રેસ પીરિયડ, પ્રીમિયમનો આખરી હપ્તો ચૂકવવાની તારીખ, પ્રીમિયમનો હપ્તો/હપ્તા ચૂકવવાનું બંધ કરી દેવાથી થતી અસર અને ખાતરીવાળી સરન્ડર (ગેરેન્ટેડ સરન્ડર); વેલ્યુની જોગવાઈઓ

એચ. વીમો ઊતરાવ્યો હોય ત્યારની વય અને તેના પુરાવા અપાયા છે કે નહીં;

આઈ. નીચે પ્રમાણે પોલીસિની જરૂરિયાતો: (૧) પોલીસિનું પેઈડ-અપ પોલીસિમાં રૂપાંતર, (૨) સરન્ડર, (૩) નોન-ફોરફિયર (જપ્ત નહીં કરવી), અને (૪) રદ થયેલી પોલીસિ ફરી શરૂ કરવી (રીવાઈવલ);

જે. આવરણના ક્ષેત્રમાંથી બાકાત રખાયેલી આકસ્મિક ઘટનાઓ, મુખ્ય પોલીસિ અને કલમો બંનેના સંબંધમાં;

કે. નોમીનેશન માટેની જોગવાઈઓ, એસાઈનમેન્ટસ અને પોલીસિની સિક્યુરિટી સામે લોન તથા લોન લેવા સમયે લોનની રકમ પર ચૂકવવાને પાત્ર વ્યાજ દરનો વીમા કંપની દ્વારા ઉલ્લેખ થવો જરૂરી છે;

એલ. કોઈપણ ચોક્કસ કલમો અથવા શરતો જેમ કે પ્રથમ પ્રસુતિની કલમ, આપઘાતની કલમ વગેરે;

એમ. વીમા કંપનીનું સરનામું જ્યાં પોલીસિ સંબંધમાં દરેક સંદેશાવ્યવહાર કરી શકાય; અને

એન. પોલીસિ હેઠળ કરાતાં દાવાના ટેકામાં દાવેદાર દ્વારા સામાન્ય રીતે સુપરત કરવાના રહેતા દસ્તાવેજો.

● પોલીસિ દસ્તાવેજની સાથે વીમા કંપનીએ વીમા ઓમ્બુડયુઝમેન અંગે પણ પણ માહિતી આપવાની રહે છે.

૨. વીમા ઓમ્બુડયુઝમેનની બાર કચેરી નીચે જણાવેલ શહેરોમાં આવેલી છે:

- અમદાવાદ;
- ભોપાલ;
- ભુવનેશ્વર;
- ચંડીગઢ;
- ચેન્નાઈ;
- કોચી;
- ગૌહાટી;
- હૈદરાબાદ;
- કોલકત્તા;
- લખનૌ;
- મુંબઈ;
- નવી દિલ્હી.