

ग्राहक सुरक्षा

प्रकरणाचे घटक	पाठ्यक्रम शिकण्याची निष्पत्ती
क ग्राहक सुरक्षेचे महत्व	14.1
ख आयआरडीए (पॉलिसीधारकांच्या हितांचे संरक्षण) नियम 2002	14.3
ग सर्वसामान्य तक्रारी	14.2
घ ग्राहकांच्या तक्रारी प्रभावीपणे हाताळणे	14.4
च विमा लोकपालांची भूमिका	14.3
छ आयआरडीएचा तक्रार निवारण विभाग	14.4
ज सर्वसामान्य तक्रार	14.2, 14.3
झ परवाना रद्द होणे	14.2
शिकण्याची उद्दिष्टे	
<p>या प्रकरणाच्या अभ्यासानंतर तुम्हाला खालील गोष्टी करता आल्या पाहिजेत:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ग्राहक सुरक्षेचे महत्व ओळखणे; • आयआरडीएने 2002 साली लागू केलेल्या आयआरडीए (पॉलिसीधारकांच्या हितांचे संरक्षण) नियमाची चर्चा करणे; • जीवन विमा पॉलिसीमध्ये समावेश करायच्या विषयांची रुपरेषा देणे; • विमा कंपन्यांच्या तक्रार निवारणासाठीच्या अंतर्गत यंत्रणेची चर्चा करणे; • विम्याचे वाद निकाली काढण्यामध्ये विमा लोकपालांच्या भूमिकेचे वर्णन करणे; • लोकपालांद्वारे स्वीकारल्या जाणाऱ्या तक्रारी कशा प्रकारे हाताळल्या जातात यांचे वर्णन करणे; • विमाकर्ते आणि विमा एजंट यांच्याविरुद्ध नेहमी केल्या जाणाऱ्या तक्रारींचे वर्णन करणे; • ग्राहकांच्या तक्रारी प्रभावीपणे हाताळण्यासाठी आयआरडीएने केलेल्या 	

विविध उपाययोजनांची चर्चा करणे;

- आयआरडीएच्या तक्रार निवारण विभागाचे वर्णन करणे; आणि
- आयआरडीए कुठल्या परिस्थितीमध्ये एजंटचा परवाना रद्द करू शकते ते सांगणे.

ओळख

इतर कुठल्याही व्यवसायाप्रमाणे विमा उद्योगाचेही नफा कमावण्याचे लक्ष्य असते. मात्र नफा कमावतांना ग्राहकांच्या हिताचे रक्षण केले जावे आणि कंपनी कशी चालवली जावी याचा निर्णय घेतांना सर्व भागधारकांचे (ग्राहकांसह) हित लक्षात घेणे ही प्रत्येक व्यवसायाची जबाबदारी असल्याबद्दल जागरूकता वाढत आहे. यामध्ये ग्राहकांना सहजपणे समजेल अशा प्रकारे स्पष्ट संवाद साधण्याचाही समावेश होतो.

आर्थिक सेवा क्षेत्राच्या बाबतीत, विशेषतः विम्याच्या बाबतीत ग्राहक आर्थिकदृष्ट्या जेवढा सज्जान असेल तेवढे त्याच्या हिताचे रक्षण करणे सोपे जाते. मात्र भारताच्या अनेक भागात अशी परिस्थिती नाही त्यामुळे ग्राहकाशी जास्तीत जास्त पारदर्शकतेने व्यवहार करणे, त्याला आवश्यक असलेले माहिती नेमकी आणि अचूक देणे ही जीवन विमा एजंटसह या क्षेत्रातील सर्व भागधारकांची जबाबदारी आहे.

विम्याच्या ग्राहकांना सर्वोत्तम सेवा मिळावी आणि त्यांच्या हिताचे खात्रीशीरपणे संरक्षण व्हावे यासाठी या क्षेत्रातील मुख्य भागधारक (आयआरडीए, विमाकर्ता, विमा सल्लागारमंडळे इत्यादी.) नियमितपणे विविध उपाययोजना करतात. या प्रकरणात आपण खालील महत्वाच्या उपाययोजनांबद्दल चर्चा करणार आहोत:

- पॉलिसीधारकांच्या हिताचे रक्षण करण्यासाठी आयआरडीएने लागू केलेले नियम;

- विमाकर्त्यांचे अंतर्गत तक्रार निवारण विभाग;
- विमा लोकपाल;
- आयआरडीएच्या ग्राहक प्रकरणे खात्याची भूमिका;
- आयआरडीएचा तक्रार निवारण विभाग; आणि
- पॉलिसीधारकांचे रक्षण करण्यासाठी करण्यात आलेल्या इतर उपाययोजना.

महत्वाचे शब्द			
या प्रकरणामध्ये खालील शब्द आणि संकल्पना स्पष्ट करण्यात आल्या आहेत:			
ग्राहक सुरक्षा	माहितीपुस्तिका	विम्यासाठीचा प्रस्ताव	तक्रार निवारणाची प्रक्रिया
दाव्याची प्रक्रिया	पॉलिसीधारकाची सेवा	विमा लोकपाल	तक्रार समाप्ती
निर्णय देणे	शिफारस	सर्वसामान्य तक्रारी	तक्रार व्यवस्थापन यंत्रणा
आयआरडीएचा तक्रार निवारण विभाग	महत्वाची वैशिष्टे असलेली कागदपत्रे	ग्राहक प्रकरणे विभाग	परवाना रद्द करणे

क) ग्राहक सुरक्षेचे महत्व

ग्राहक सुरक्षेला विमा उद्योगात अनेक कारणांसाठी बरेच महत्व आहे. या प्रकरणाच्या प्रस्तावनेत नमूद केल्याप्रमाणे इतर देशांच्या तुलनेत भारताच्या बऱ्याचशा भागात आर्थिक साक्षरतेचे प्रमाण अजूनही कमी आहे. त्यामुळेच ग्राहकाला एजंट किंवा विमा कंपनीकडून विक्री प्रक्रियेदरम्यान,

नूतनीकरणाच्या किंवा दाव्याच्या वेळी काही समस्या असल्यास ग्राहकांच्या हिताचे रक्षण करण्यामध्ये ग्राहक सुरक्षेची अतिशय महत्वाची भूमिका आहे.

जाणून घ्या

बरेच लोक अजूनही विमा संरक्षण घेण्याला फारसे महत्त्व देत नाहीत, स्वतःची जोखीम विमा कंपनीला हस्तांतरित करण्याऐवजी ते त्या जोखीमेसोबतच राहतात. याच कारणामुळे भारतातील जीवन विम्याचा विस्तार हा अजूनही एकूण लोकसंख्येच्या केवळ 10% पेक्षा कमी आहे. यापैकी बऱ्याचजणांकडे त्यांना आवश्यक तेवढे संरक्षण नाही.

ज्यांच्याकडे विमा संरक्षण आहे, त्यापैकी बऱ्याच जणांच्या दावे निकाली काढण्याबद्दलच्या, हप्त्याबद्दलच्या, पॉलिसीची सेवा, पॉलिसीच्या अटी आणि नियमांबद्दल तक्रारी असतात, ज्यापैकी बरेच जण दाद मागण्यासाठी न्यायालात जातात. हा कल ग्राहक, वैयक्तिक एजंट, विमाकर्त्यांसाठी आणि विमा उद्योगाच्या एकूणच विकासासाठी घातक आहे. म्हणूनच एजंट आणि विमा कंपन्यांनी त्यांच्या ग्राहकांचे समाधान करणे तसेच व्यवसायातील प्रत्येक भूमिका आणि जबाबदारी पार पाडतांना ग्राहकांचे हित केंद्रस्थानी ठेवण्यावर लक्ष्य केंद्रित करणे आवश्यक आहे.

जाणून घ्या

चांगली माहिती असलेला आणि समाधानी ग्राहक हा विमा उद्योगाचा ब्रँड अॅबॅसिडर (दूत) असतो. म्हणूनच ग्राहकाचे संरक्षण करणे हे उद्योगातील सर्व भागधारकांच्या हिताचे आहे.

एजंटने तथ्ये शोधण्याच्या वेळी संभाव्य ग्राहकाला उत्पादनासंबंधी शक्य ती सर्व माहिती द्यावी आणि जाहीर करावी ज्यामुळे भविष्यात तक्रारींची शक्यता निर्माण होणार नाही. पॉलिसी खरेदी केल्यानंतरही ग्राहकाची काही

तक्रार असेल तर एजंटने त्याला योग्य पद्धतीने आणि योग्य माध्यमातून सल्ला द्यावा. एजंटने ग्राहक आणि विमा उद्योगातील मध्यस्थ म्हणून समस्या शक्य तितक्या लवकर सोडवली जाईल असा प्रयत्न करावा. एजंटने अशा प्रकारे वैयक्तिक मदत केल्यामुळे ग्राहकाची नाराजी बऱ्याच प्रमाणात कमी होऊ शकते.

ख) आयआरडीए नियम (पॉलिसीधारकांच्या हिताचे रक्षण) 2002

ऑक्टोबर 2002 मध्ये आयआरडीएने विमा सल्लागार समितीशी चर्चा करून पॉलिसीधारकांच्या हिताचे रक्षण करण्यासाठी खालील नियम लागू केले.

ख)1 विक्रीच्या वेळी

1. कुठल्याही विमा उत्पादनाच्या माहितीपुस्तिकेत खालील बाबी स्पष्टपणे नमूद केलेल्या असतील:

- लाभ किती;
- विमा संरक्षणाची मर्यादा;
- विमा संरक्षणाला अपवाद आणि अटी अतिशय स्पष्ट शब्दात सांगितलेल्या असाव्यात;
- उत्पादन सहभागात्मक (नफ्यासह) की असहभागात्मक (नफ्याशिवाय) आहे हे स्पष्ट करणे;
- मुदत किंवा समूह उत्पादने असतील तर आरोग्य किंवा गंभीर आजारपणासाठीच्या रायडरसाठीचे हप्ते मूळ पॉलिसीच्या हप्त्याच्या 100% हून अधिक नसावेत;
- उत्पादनासोबत जे रायडर घेण्याची परवानी देण्यात आली आहे त्या रायडरचे नेमके किती लाभ मिळतील हे स्पष्टपणे सांगणे आवश्यक

आहे आणि कुठल्याही परिस्थितीत सर्व रायडरचा एकूण हप्ता मूळ उत्पादनाच्या हप्त्यांच्या 30% पेक्षा अधिक नसावा; आणि

- प्रत्येक रायडरद्वारे मिळणारे लाभ मूळ उत्पादनाच्या विमा रकमेपेक्षा अधिक नसावेत.

2. विमाकर्ता, त्यांचे एजंट किंवा इतर मध्यस्थ, संभाव्य ग्राहकाला त्याच्यासाठी सर्वात योग्य संरक्षण कुठले आहे हे ठरवता यावे यासाठी प्रस्तावित संरक्षणाविषयी सर्व महत्वाची माहिती देतील.

3. जेव्हा संभाव्य ग्राहक विमाकर्ता, एजंट किंवा विमा मध्यस्थाच्या सल्ल्यावर अवलंबून असतो तेव्हा त्या ग्राहकाला त्या गरजांवर आधारित उत्पादन किंवा उत्पादने सुचवली जावीत.

4. संभाव्य ग्राहकाने एखाद्या कारणासाठी प्रस्ताव अर्ज आणि त्यासोबत जोडलेली कागदपत्रे पूर्ण भरली नसतील तर, प्रस्ताव अर्जाच्या शेवटी एक प्रमाणपत्र जोडले जावे की त्यांना अर्जाचे घटक आणि कागदपत्रे यांची संपूर्ण माहिती देण्यात आली होती आणि प्रस्तावित कराराचे महत्व त्यांना पूर्णपणे समजले आहे.

जाणून घ्या

विक्रीच्या प्रक्रियेत, विमाकर्ता, त्यांचे एजंट किंवा कुठलेही मध्यस्थ खालील संस्थांनी घालून दिलेल्या आचारसंहितेचे पालन करतील:

- प्राधिकरण;
- जीवन विमा सल्लागार मंडळ; आणि
- एजंट, मध्यस्थ किंवा विमा मध्यस्थ ज्यांचे सदस्य असतील त्या व्यावसायिक संस्था किंवा संघटना.

ख)2 विम्यासाठी प्रस्ताव

विमा प्रस्ताव मान्य झाल्याचा लेखी पुरावा मिळाला पाहिजे. प्रस्ताव मंजूर झाल्यानंतर 30 दिवसात प्रस्ताव अर्जाची एक प्रत विमाधारकाला देणे ही विमाकर्त्याची जबाबदारी आहे.



विमा संरक्षणासाठी वापरले जाणारे अर्ज आणि कागदपत्रे, प्रत्येक घटनेतील परिस्थितीनुसार, भारताच्या राज्यघटनेतील मान्यताप्राप्त भाषेत उपलब्ध करून द्यायला हवीत.



ज्याठिकाणी प्रस्ताव अर्जाचा वापर करण्यात आला नसेल तिथे विमाकर्ता तोंडी किंवा लेखी मिळालेली सर्व माहिती नोंदवेल, 15 दिवसांच्या कालावधीत प्रस्तावकर्त्याकडून त्याची खात्री करून घेईल आणि पॉलिसी किंवा प्रस्तावनेच्या निवेदनात या माहितीचा समावेश करून घेईल. एखादी माहिती नोंदवली नसेल तर पुराव्याची जबाबदारी विमाकर्त्यावर असते, जेव्हा विमाकर्ता, प्रस्तावकर्त्याने संरक्षण देण्यासाठी आवश्यक असलेली एखादी महत्वाची माहिती लपवून ठेवली किंवा दिशाभूल करणारी अथवा खोटी माहिती दिल्याचा दावा करतो.



प्रस्तावकर्त्याला ज्याठिकाणी नामनिर्देशन करण्याची सुविधा आहे तिथे विमाकर्ता प्रस्तावकर्त्याचे विमा कायदा 1938 कडे किंवा पॉलिसीच्या अटीकडे लक्ष वेधून घेईल आणि संभाव्य ग्राहकांना नामनिर्देशन सुविधा वापरण्यासाठी प्रोत्साहन देईल.



विमाकर्ता प्रस्तावावर अतिशय वेगाने आणि कार्यक्षमपणे निर्णय घेईल आणि कुठलाही निर्णय विमाकर्त्याला प्रस्ताव मिळाल्यानंतर 15 दिवसांच्या आत लिखित स्वरूपात कळवला जाईल.

जाणून घ्या

प्रस्ताव अर्ज भरतांना, संभाव्य ग्राहकाला विमा कायदा 1938च्या कलम 45 (निर्विवाद कलम) नुसार मार्गदर्शन करावे. जीवन विम्याचे संरक्षण देण्यासाठी माहिती मागणाऱ्या कुठल्याही प्रस्ताव अर्जात या कायद्याच्या कलम 45 नुसार आवश्यक असलेली माहिती ठळकपणे नमूद करावी.

ख)3 तक्रार निवारणाची प्रक्रिया

पॉलिसीधारकांच्या तक्रारी आणि समस्यांचे निवारण करण्यासाठी प्रत्येक विमाकर्त्याकडे एक योग्य प्रक्रिया हवी. विमा लोकपालांकडून दिल्या जाणाऱ्या

माहितीच्या बाबतीतही हे लागू होते जी आवश्यकतेप्रमाणे पॉलिसीच्या कागदपत्रांसह पॉलिसीधारकाला दिली जाते.

जाणून घ्या

या प्रकरणाच्या च विभागात विमा लोकपालांची भूमिका आणि प्रत्येक विमाकर्त्याने पालन करायच्या अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणेविषयी चर्चा केली जाईल.

ख)4 जीवन विमा पॉलिसीमध्ये नमूद करण्यात आलेले विषय

1. जीवन विमा पॉलिसीमध्ये खालील गोष्टी स्पष्टपणे नमूद केल्या जाव्यात:

- पॉलिसीच्या योजनेचे नाव, तिच्या अटी आणि नियम;
- नफ्यामध्ये सहभागी होता येते अथवा नाही;
- नफ्यामध्ये सहभागी होण्याचा आधार किंवा माध्यम, उदा. रोख बोनस, कालांतराने बोनस, साधा किंवा परिपक्वता अथवा मृत्यूनंतर दिला जाणारा एकत्रित बोनस (कंपाउंड रिव्हर्शनरी बोनस);
- देय लाभ आणि कुठल्या संकटांमध्ये ते दिले जातील आणि विमा कराराचे इतर नियम आणि अटी;
- मूळ पॉलिसीशी संलग्न रायडरचे तपशील;
- जोखीम लागू होण्याची तारीख आणि परिपक्वतेची तारीख किंवा ज्या तारखांना लाभ देय आहे त्या तारखा;
- देय हप्ते, हप्ते देण्याचा कालावधी किंवा वाढीव कालावधीची परवानगी, शेवटचा हप्ता भरण्याची तारीख, हप्ते भरणे थांबवण्याचे परिणाम आणि खात्रीशीर समर्पण मूल्याची तरतूद;
- प्रवेशाचे वय आणि ते नोंदवण्यात आले आहे का;
- पॉलिसीच्या खालील गोष्टींसाठीच्या आवश्यकता:
(क) पॉलिसी पेड-अप पॉलिसीमध्ये रूपांतरित करणे,

(ख) समर्पण,

(ग) जप्त होऊ नये यासाठी, आणि

(घ) रद्द झालेल्या पॉलिसीचे पुनरुज्जीवन;

- मुख्य पॉलिसी आणि रायडरच्या बाबतीत, संरक्षणाच्या मर्यादेतून वगळण्यात आलेली संकटे;
- नामनिर्देशन, बेचनपत्र, पॉलिसीवर कर्ज काढण्याची तरतूद आणि अशा कर्जावरील व्याज दर कर्ज घेतांना विमाकर्त्याने सांगितलेल्या व्याज दराप्रमाणे असेल असे निवेदन;
- पहिली गर्भधारणा कलम, आत्महत्या कलम इत्यादी कुठलीही विशेष कलमे किंवा अटी;
- विमाकर्त्याचा पत्ता, ज्यावर पॉलिसी संदर्भातील सर्व पत्रव्यवहार केला जाईल;
- पॉलिसी अंतर्गत दाव्यासाठी दावेकऱ्याने सर्वसाधारणपणे जी कागदपत्रे सादर करणे आवश्यक आहे; आणि
- पॉलिसीच्या कागदपत्रांसोबत विमाकर्त्याने विमालोकपालांशी कसा संपर्क करायचा याची माहिती देणेही आवश्यक आहे. पॉलिसीधारक एखाद्या बाबतीत विमाकर्त्याबाबत समाधानी नसेल आणि विमाकर्त्याने त्यांची समस्या ठराविक कालावधीत सोडवली नसेल तर पॉलिसीधारक विमा लोकपालांकडे तक्रार करू शकतो.

सुचवण्यात आलेला उपक्रम

तुमच्या कुटुंबातील सदस्य किंवा मित्रांना त्यांनी जीवन विमा पॉलिसी घेतली आहे का हे विचारा. वर उल्लेख केलेल्या मुद्द्यांची या पॉलिसीशी तुलना करून बघा आणि या पॉलिसीमध्ये हे मुद्दे कसे नमूद करण्यात आले आहेत हे पहा.

2. वर उल्लेख केलेल्या नियमांपैकी नियम 6(1) नुसार, पॉलिसीधारकाला पॉलिसी दिल्यानंतर, विमाकर्ता त्याला पत्राद्वारे माहिती देईल की पॉलिसी मिळाल्यानंतर पॉलिसीच्या अटी आणि नियमांचा आढावा घेण्यासाठी त्यांना 15 दिवस दिले जातील. विमाधारक पॉलिसीतील कुठल्याही अटी किंवा नियमांशी असहमत असल्यास त्यांना त्यांच्या हरकतीची कारणे नमूद करून पॉलिसी परत करण्याचा पर्याय उपलब्ध आहे. पॉलिसीधारकाने भरलेला हप्ताही त्याला परत घेण्याचा अधिकार आहे केवळ त्यातून तेवढ्या कालावधीमध्ये जोखीमेच्या संरक्षणाची रक्कम, प्रस्तावकर्त्याची वैद्यकीय तपासणी आणि मुद्रांक शुल्कावर विमाकर्त्याला करावा लागलेला खर्च वजा केला जाईल. या 15 दिवसांच्या कालावधीला विचार करण्यासाठीचा कालावधी म्हणजेच फ्री-लुक पिरिअड किंवा कुलिंग ऑफ पिरिअड असे म्हणतात.

3. युनिट-निगडित पॉलिसीच्या बाबतीत या नियमाच्या उप-नियम (2) अंतर्गत केलेल्या वजावटीशिवाय, ज्या दिवशी पॉलिसी रद्द करण्यात आली त्या दिवसाच्या युनिटच्या किंमतीने ते युनिट खरेदी करण्याचा अधिकार विमाकर्त्याला असतो.

4. ज्या संरक्षणाच्या बाबतीत आकारला जाणारा हप्ता वयावर अवलंबून आहे त्यामध्ये ग्राहकाचे वय शक्यतो पॉलिसीचे कागदपत्र दिले जाण्यापूर्वी जाहीर करण्यात आल्याची विमाकर्ता खात्री करेल. पॉलिसी देतांना वय जाहीर करण्यात आले नसेल तर विमाकर्ता वयाचा दाखला लवकरात लवकर मिळवण्याचा प्रयत्न करेल.

प्रश्न 14.1

विमा उत्पादनाच्या माहितीपुस्तिकेत कोणते तपशील स्पष्टपणे नमूद केले पाहिजेत?

ख)5 दाव्यांची प्रक्रिया

आयआरडीएने पॉलिसीधारकांच्या सुरक्षेच्या नियमांतर्गत जीवन विम्याचे दावे निकाली काढण्यासंदर्भात ज्या विविध प्रक्रियांचे पालन करणे आवश्यक आहे त्या स्पष्ट केलेल्या आहेत. आपण प्रकरण 11 मध्ये या मार्गदर्शक तत्वांचा अभ्यास केला ज्यामध्ये आपण दाव्यांविषयी तपशीलवार चर्चा केली.

प्रत्येक विमाकर्ता विमाधारक व्यक्तिला दावा सादर केल्यानंतर दाव्याच्या प्रक्रियेच्या संपूर्ण कालावधीत त्यांच्या जबाबदाऱ्यांविषयी (पॉलिसीच्या अटी आणि प्रक्रिया) माहिती देतो. विमाकर्त्याला प्रक्रिया सोपी करता येण्यासाठी आणि दावे लवकर निकाली काढण्यासाठी हे आवश्यक आहे.

ख)6 पॉलिसीधारकांची सेवा



सुचवण्यात आलेला उपक्रम

तुमचे कुटुंब किंवा मित्रांना त्यांनी वरील मुद्द्यांसाठी जीवन विमाकर्त्याशी कधी संपर्क केला होता का हे विचारा. जर केला असेल तर कंपनीने त्यांची

विनंती कशा प्रकारे हाताळली आणि कंपनीची सेवा किती तत्पर आणि मैत्रीपूर्ण होती?

ख)7 जीवन विमा एजंटसाठी याचा अर्थ काय होतो?

विमा एजंट हे पॉलिसीधारकांसाठी विमा कंपनीचा चेहरा असतात. एजंट पॉलिसीधारकांशी थेट संवाद साधतात. म्हणूनच, विमा एजंटने खालील प्रकारे ग्राहकाला सर्वोत्तम सेवा देणे हे त्याचे कर्तव्य आहे:

- चांगल्या ग्राहक सेवेमुळे तुम्ही ग्राहकाचे काम करणारा विमा एजंट म्हणून स्वतःची प्रसिद्धी करू शकता.
- पारदर्शकता नसेल किंवा आवश्यक माहिती जाहीर केली नाही तर ग्राहक तुम्हाला त्याची आणि त्याच्या गरजांची काळजी नसल्याचा निष्कर्ष काढेल. परिणामी ते तुम्हाला पुन्हा व्यवसाय किंवा एखाद्याचा संदर्भ देणार नाहीत.
- यामुळे तुमची 'मौखिक प्रसिद्धी' होणार नाही, जी विपणनाची अतिशय विश्वासाह पद्धत आहे आणि ज्यामुळे तुम्ही व्यवसायात यशस्वी होऊ शकता.
- ग्राहकांना त्यांची पॉलिसी सुरु ठेवावीशी वाटणार नाही अशीही शक्यता आहे. यामुळे तुम्हाला नियमित उत्पन्न मिळणार नाही आणि त्याचा तुमच्या आत्मविश्वासावर परिणाम होईल.

म्हणूनच एजंट म्हणून तुम्ही ग्राहकांचे हित सर्वोच्च स्थानी ठेवले पाहिजे आणि ग्राहकांना सर्वोत्तम सेवा दिली पाहिजे.

ग) सर्वसामान्य तक्रारी

या विभागात आपण पॉलिसीधारकांकडून नेहमी केल्या जाणाऱ्या तक्रारी पाहणार आहोत. या तक्रारींची तुम्हाला पूर्व-कल्पना देणे हा या विभागाचा हेतू आहे ज्यामुळे तुम्ही तुमच्या एजंट म्हणून असलेल्या जबाबदाऱ्या पूर्ण कराल आणि त्यामुळे तक्रारी टाळता येऊ शकतील.

या तक्रारींचे विश्लेषण केल्यानंतर आढळून आलेली सामाईक तक्रार म्हणजे एजंट ग्राहकाला सर्व तथ्ये सांगत नाहीत किंवा काही वेळेस उत्पादन विकण्याच्या उत्साहात उत्पादनाचे फायदे वाढवून सांगतात. संभाव्य ग्राहकांची सखोल चौकशी करत नाहीत आणि प्रस्ताव अर्जावर चुकीची उत्तरे नोंदवतात त्यामुळे पुढे दावा केल्यानंतर तो फेटाळला जातो आणि त्यामुळे ग्राहक तक्रार करण्याची शक्यता असते.

यासंबंधीचा आणखी एक काळजी करण्यासारखा मुद्दा म्हणजे विक्री-नंतरची प्रभावी सेवा. हे भारतीय विमा बाजारेठेचे महत्वाचे वैशिष्ट्य आहे आणि ग्राहकाला त्याची अपेक्षा असते. त्याचप्रमाणे एजंटने सतत त्यांच्या ग्राहकांच्या संपर्कात राहणे आवश्यक आहे त्यामुळे जेव्हा सेवेची आवश्यकता असेल तेव्हा एजंट ती देतील असा ग्राहकांना विश्वास वाटतो.

नेहमी केल्या जाणाऱ्या काही तक्रारी आणि पॉलिसीधारकांना ज्या समस्यांना तोंड द्यावे लागते त्यांचे खाली वर्णन करण्यात आले आहे.

ग)1 विमा कंपन्यांच्या विरोधातील तक्रारी

विमाकर्त्यांविरुद्ध नेहमी केल्या जाणाऱ्या तक्रारी खालील प्रमाणे आहेत:

दाव्यासंदर्भातील तक्रारी

- दावा फेटाळणे;
- जिवंत राहण्याचे लाभ न देणे;

- परिपक्वतेचे पैसे न देणे;
- वर्षासन न देणे;
- दाव्याची रक्कम योग्य नसणे; आणि
- दंडाचे व्याज न देणे.

पॉलिसीच्या सेवेसंदर्भातील तक्रारी

- पॉलिसीचा करार न मिळणे;
- पॉलिसी रद्द होणे;
- पॉलिसीच्या अनुसूचीमध्ये चूक;
- पॉलिसीची दुसरी प्रत देण्यासंदर्भात;
- पॉलिसीमध्ये बदल;
- पॉलिसीचे नामनिर्देशन/बेचनपत्र;
- अंशतः पैसे काढण्याशी संबंधित;
- हिशेब/बोनस यासंदर्भातील निवदेन न मिळणे;
- युलिपच्या एनएव्ही संदर्भातील प्रकरणे; आणि
- विचार करण्याच्या कालावधीतील (फ्री-लुक) पैसे परत करण्याबाबत.

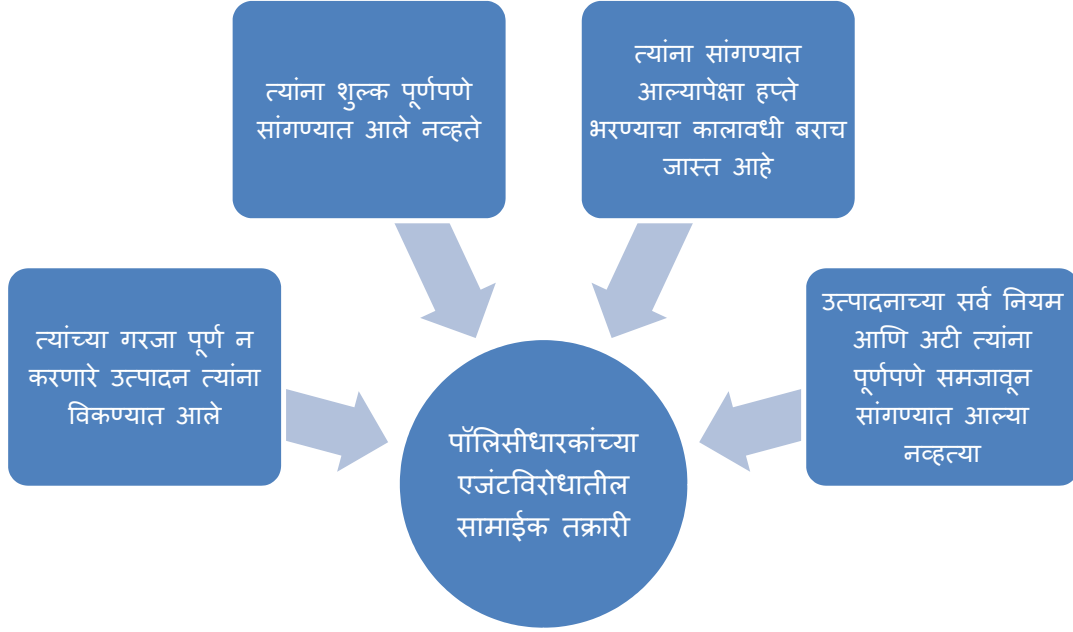
पॉलिसी रद्द होण्यासंदर्भातील तक्रारी

- रद्द झालेल्या पॉलिसीचे पुनरुज्जीवन;
- समर्पण मूल्य न देणे;
- योग्य समर्पण मूल्य न देणे; आणि

- रद्द झालेल्या पॉलिसीवरील कर्जाचे व्याज न भरल्यामुळे पॉलिसीवरील हक्क नष्ट केला जाणे/पॉलिसीचे परिसमापन करणे.

ग)2 एजंट विरुद्धच्या तक्रारी

एजंट विरुद्ध नेहमी केल्या जाणाऱ्या तक्रारी खालील प्रमाणे आहेत:



जाणून घ्या

एक नवीन एजंट म्हणून तुम्ही ग्राहकांना पॉलिसी विकण्यापूर्वी ती त्यांच्यासाठी योग्य आहे याची खात्री करण्यासाठी ग्राहकांच्या गरजा आणि आवश्यकतांकडे काळजीपूर्वक लक्ष दिले पाहिजे. प्रकरण 10 चा ख आणि घ विभाग पुन्हा एकदा पाहून तुम्ही ग्राहकांच्या गरजांप्रमाणे योग्य पॉलिसी कशी सुचवायची याची उजळणी करू शकता.

घ) ग्राहकांच्या तक्रारी प्रभावीपणे हाताळणे

पॉलिसीधारकांच्या हिताचे संरक्षण करण्यासाठी आयआरडीएने उचललेली पावले आणि पॉलिसीधारकांसाठी असलेली तक्रार निवारण यंत्रणा याविषयी आपण या विभागात पाहणार आहोत. एक एजंट म्हणून तुम्ही नियम आणि मार्गदर्शक तत्वांची बंधने जाणून घेणे आवश्यक आहे आणि तुमचे वर्तन आणि व्यवहार त्यानुसारच असले पाहिजे.

एजंटने त्यांच्या ग्राहकांना तक्रार करण्यासाठीची त्यामधील विविध प्रक्रिया आणि त्यांचे हक्क यांची जाणीव करून द्यायला हवी, त्यांनी ग्राहकांना त्यांच्या जबाबदारीचीही जाणीव करून द्यायला हवी. ज्यामध्ये स्वतःच्या तब्येतीविषयी, सवयी, वैयक्तिक माहिती आणि इतिहास इत्यादींची माहिती प्रामाणिकपणे जाहीर करण्याचा समावेश होतो, ही सर्व माहिती जोखीम स्वीकारण्यासाठी महत्वाची आहे.

ग्राहकांच्या तक्रारी प्रभावीपणे हाताळल्या जाव्यात यासाठी आयआरडीएने ग्राहक प्रकरणे विभाग तयार केला आहे.

घ)1 ग्राहक प्रकरणे विभाग

जाणून घ्या

ग्राहक प्रकरणे विभागाची खालील उद्दिष्टे आहेत:

- ग्राहकांच्या हिताचे संरक्षण करण्यासाठी आयआरडीएने घालून दिलेल्या नियमांचे विमाकर्ते पालन करत आहेत का याची देखरेख करणे आणि त्यावर विशेष लक्ष्य केंद्रित करणे; आणि

- तक्रार निवारणासाठी उपलब्ध असलेल्या प्रक्रिया आणि यंत्रणा याविषयी ग्राहकांना माहिती देऊन त्यांना सशक्त करणे.

तक्रार निवारणासाठी ग्राहकांना कमी खर्चाची आणि वेगवान यंत्रणा उपलब्ध करून दिली गेली पाहिजे. आयआरडीए (पॉलिसीधारकांच्या हिताचे रक्षण) नियम 2002 नुसार विमा कंपन्यांकडे प्रभावी अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणा हवी. आयआरडीएनेही तक्रार निवारणासाठी मार्गदर्शक तत्वे घालून दिली आहेत ज्यामध्ये प्रतिसाद देण्यासाठीची वेळ (टीएटी), तक्रार निवारण इत्यादी प्रत्येक गोष्टींसाठी वेळेची मर्यादा घालून देण्यात आली आहे, त्यामुळे विमाकर्त्यांकडे आधीच अस्तित्वात असलेली तक्रार निवारण यंत्रणा अधिक मजबूत होईल.

घ)2 सर्वसमावेशक तक्रार व्यवस्थापन यंत्रणा (आयजीएमएस)

नियामकांनी तक्रार निवारण यंत्रणा किती प्रभावी आहे याचे निरीक्षण करणे आवश्यक आहे. संपूर्ण विमा उद्योगातील तक्रारींचा एकत्र संकलित साठा तयार करण्यासाठी आयआरडीए सर्वसमावेशक तक्रार व्यवस्थापन यंत्रणा (आयजीएमएस) लवकरच लागू करेल.

पॉलिसीधारक आधी विमा कंपनीकडे तक्रार करेल आणि गरज पडल्यास ती आयआरडीएपर्यंत पोहोचवण्यासाठी आयजीएमएस त्यांना मार्ग उपलब्ध करून देईल. आयजीएमएस हा सर्वसमावेशक तोडगा आहे, यामुळे पॉलिसीधारकांना तक्रार करण्यासाठी केंद्रीय आणि ऑनलाईन सुविधा मिळेल आणि पॉलिसीधारकांच्या तक्रारी बाजाराच्या वर्तनाच्या मुख्य निदर्शक असतात त्यामुळे त्यांचे निरीक्षण करण्यासाठी आयआरडीएलाही संपूर्ण सुविधा आणि नियंत्रण मिळेल.

पूर्व-निर्देशित नियमांच्या आधारे तक्रारींचे वर्गीकरण करण्याची क्षमता आयजीएमएसकडे असेल. या यंत्रणेद्वारे प्रत्येक तक्रारीला एक विशिष्ट ओळक क्रमांक दिला जाईल आणि या क्रमांकाद्वारे ती तक्रार साठवली जाईल तसेच शोधताही येईल. ही यंत्रणा या प्रक्रियेमध्ये ज्या भागधारकांना तक्रारीविषयी कळवणे आवश्यक आहे त्यांच्यापर्यंत ती तक्रार पोहोचवेल. या यंत्रणेमुळे तक्रारींना प्रतिसाद देण्यास किती वेळ लागतो (टीएटी) आणि तक्रारींना प्रतिसाद देण्यासाठी प्रत्यक्ष किती वेळ लागतो हे मोजून ठरवता येईल. या यंत्रणेमुळे प्रतिसाद देण्याची वेळ जवळ आल्यावर आपोआप संदेश दिला जाईल आणि त्यामुळे ही सगळी कामे नियमानुसार वेळेत केली जातील.

आयजीएमएसद्वारे नोंदवण्यात आलेली तक्रार एकाचवेळी विमाकर्त्यांच्या यंत्रणेमध्ये आणि आयआरडीएच्या संग्रही नोंदवली जाईल. त्या तक्रारीबद्दल विमाकर्त्यांने काही पावले उचलली तर त्याची लगेच आयआरडीएच्या यंत्रणेमध्ये नोंद होईल. आयजीएमएस तक्रारीची स्थिती, स्वरूप आणि इतर कुठल्याही निकषावर आधारित अहवाल सादर करू शकेल. अशाप्रकारे आयजीएमएसद्वारे विमाकर्त्यांना पॉलिसीधारकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी एक व्यासपीठ मिळेल आणि आयआरडीएला विमाकर्त्यांच्या तक्रार निवारण यंत्रणेच्या परिणामकारकतेचे निरीक्षण करण्यासाठी एक साधन मिळेल.

घ)3 विमाकर्त्यांचा अंतर्गत तक्रार निवारण विभाग

आयआरडीएच्या पॉलिसीधारकांच्या हिताच्या संरक्षणासाठीच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार प्रत्येक विमा कंपनीची ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी एक तक्रार निवारण यंत्रणा असेल. अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणेमुळे ग्राहकांच्या तक्रारींचे वेगाने निवारण होऊ शकते. 28 जुलै 2010 रोजी

आयआरडीएने सर्व विमा कंपन्यांसाठी तक्रार निवारण प्रक्रियेची तपशीलवार मार्गदर्शक तत्वे लागू केली. विमाकर्त्यांच्या तक्रार निवारण यंत्रणेमध्ये सर्वसाधारणपणे खालील द्विस्तरीय यंत्रणेचा समावेश होतो.

घ)3(ख) तक्रार नोंदवण्यासाठीची यंत्रणा

ग्राहक त्यांची तक्रार ग्राहक सेवा विभागामध्ये दूरध्वनीद्वारे संपर्क करून नोंदवू शकतात, कंपनीच्या मदत विभागाला ई-मेल पाठवू शकतात किंवा शाखा कार्यालयातील अधिकाऱ्याकडे तक्रार नोंदवू शकतात.

बहुतेक विमा कंपन्या त्यांचा हेल्पलाईन क्रमांक आणि तक्रार नोंदवण्यासाठीचा ई-मेल पत्ता, त्यांची वेबसाईट, प्रस्ताव अर्ज, उत्पादनाचे माहिती पत्रक आणि पॉलिसीची कागदपत्रे यामध्ये नमूद करतात. विमा कंपनीने तक्रार मिळाल्याचे सुटी वगळून तीन दिवसात स्पष्ट करावे लागते आणि ठराविक दिवसांमध्येच त्यावरील तोडगा काढावा लागतो. तक्रार नोंदवतांनाच तोडगा काढण्यासाठी पुन्हा प्रतिसाद देण्यास किती वेळ लागेल (टर्न अराउंड टाईम) हे स्पष्ट केले जाते.

घ)3(ख) तक्रार निवारण अधिकारी

कंपनीच्या ग्राहक सेवा विभागाकडून मिळलेल्या उत्तराने/ स्पष्टीकरणामुळे ग्राहकाचे समाधान झाले नाही किंवा ग्राहक सेवा विभागाला ठराविक वेळेत तक्रारीचे निराकरण करता आले नाही तर ग्राहक तक्रार पुढच्या पातळीवर नेऊ शकतो. अशा प्रकरणात ग्राहक विमा कंपनीने सांगितलेल्या शाखा/ विभाग किंवा क्षेत्र/मंडळ यामधील केंद्रीय किंवा कॉर्पोरेट कार्यालयातील तक्रार निवारण अधिकाऱ्याला भेटू शकतात. काही विमा कंपन्या त्याला केंद्रीय अधिकारी (नोडल अधिकारी) म्हणतात.

ग्राहकाचे त्यानंतरही समाधान झाले नाही किंवा तक्रार निवारण अधिकारी तोडगा काढू शकला नाही तर ग्राहक त्यांच्या तक्रारीच्या निवारणासाठी विमा कंपनीने सांगितलेल्या पदानुक्रमातील वरिष्ठ अधिकाऱ्याला भेटू शकतो त्याला न्यायासन अधिकारी (अपिल अधिकारी) म्हणतात (किंवा अपीलासाठी जबाबदार असलेल्या वरिष्ठ अधिकाऱ्याला भेटू शकतो.)

हा पदानुक्रम प्रत्येक कंपनीनुसार वेगळा असतो आणि त्याचे तपशील विमा कंपनीच्या वेबसाईटवर मिळू शकतात.

जाणून घ्या

आयआयडीएने प्रत्येक तक्रारीला प्रतिसाद देण्याकरता खालील प्रमाणे वेळेची मर्यादा घालून दिली आहे:

- ग्राहकाने पॉलिसी रद्द करण्याची मागणी केली आहे मात्र विमा कंपनी तसे करू शकली नाही; आणि
- ग्राहकाने अतिरिक्त संरक्षणासाठी अतिरिक्त हप्ता भरला मात्र विमा कंपनीने त्याबाबतचे पृष्ठांकन दिले नाही.

वरील दोन्ही प्रकरणामध्ये ग्राहकाने तक्रार नोंदवल्यानंतर विमा कंपनीने सुटी वगळून 10 दिवसात प्रतिसाद देणे आवश्यक आहे.

जाणून घ्या

विमा कंपनीने तक्रार फेटाळली तर तिने त्यासाठी ठोस कारण देणे आवश्यक आहे.

प्रत्येक विमा कंपनीने विशेषतः मृत्यूच्या दाव्यांच्या बाबतीत ग्राहक/दावेकरी विमाकर्त्याच्या निर्णयाबाबत समाधानी नसतील तर ते

विमा लोकपालांकडे जाऊ शकतात असा सल्ला द्यावा आणि लोकआयुक्तांचा पत्ता, संपर्क क्रमांक, ई-मेल पत्ता इत्यादी द्यावे.

घ)4 पॉलिसीधारकांचे रक्षण करण्यासाठी आयआरडीएने उचललेली इतर पावले

पॉलिसीधारकांच्या हिताचे संरक्षण करण्यासाठी आयआरडीएने एवढ्यात बरीच पावले उचलली आहेत. यामध्ये खालील पुढाकारांचा समावेश होतो:

घ)4(क) महत्वाची वैशिष्ट्ये असलेले कागदपत्र

पॉलिसीधारकाला उत्पादनाविषयी माहिती स्पष्टपणे आणि त्यांना समजेल अशी दिली जावी यासाठी सोप्या भाषेत महत्वाची वैशिष्ट्ये असलेले कागदपत्र देणे सुरु करण्याचा आयआरडीएचा प्रस्ताव आहे. विशिष्ट उत्पादनाबद्दल ज्या ग्राहकाला माहिती द्यायची आहे त्याला त्याची मुख्य वैशिष्ट्ये कितपत समजतात आणि त्यावरून तो ते उत्पादन त्याच्यासाठी योग्य आहे का याचा निर्णय घेऊ शकतो याद्वारे उत्पादनाची चाचणी केली जाईल. महत्वाची वैशिष्ट्ये असलेल्या कागदपत्रांमध्ये विमाकर्त्याला हप्त्यांचे तपशील, हप्ते भरण्याचे माध्यम, विविध शुल्क, समाविष्ट जोखीम आणि हप्ते भरणे थांबवल्यास काय होईल हे खात्रीशीरपणे स्पष्ट करावे लागेल.

घ)4(ख) गरजेचे विश्लेषण किंवा योग्यता

चुकीचे सल्ले आणि चुकीची विक्री टाळण्यासाठीचा उपाय म्हणून आयआरडीएने गरजेचे विश्लेषण किंवा योग्यता हे आणखी एक पाऊल उचलले आहे. या संदर्भातील मसुद्यावर संबंधितांची मते घेतली जात आहेत. उत्पादनाची प्रत्यक्ष विक्री करण्यापूर्वी उत्पादनाकडून नेमक्या

काय अपेक्षा आहेत (प्रॉस्पेक्ट प्रॉडक्ट मॅट्रीक्स) हे जाणून घेण्यासाठी एक यंत्रणा लागू करण्यासाठी प्राधिकरणाचे प्रयत्न सुरु आहेत. यामुळे चुकीची विक्री होणार नाही.

घ)4(ग) प्रत्यक्ष विपणनासाठी मार्गदर्शक तत्वे

तंत्रज्ञानाच्या विकासामुळे सोय झाली असली तरी चुकीच्या विक्रीचे प्रकार वाढले आहेत. या नव्या आव्हानांवर लक्ष्य केंद्रित करण्यासाठी इंटरनेट वगैरे सारख्या माध्यमातून केल्या जाणाऱ्या विपणनासाठी (डिस्टंस मार्केटिंग) मार्गदर्शक तत्वे लागू करण्याचा प्रस्ताव आहे. विपणनाच्या नव्या आणि वेगवान माध्यमांचा फायदा करून घ्यायला हवा मात्र त्याचवेळी अशा माध्यमांमुळे निर्माण झालेल्या पोकळ्या ही भरून काढणे आवश्यक आहे.

जाणून घ्या

पॉलिसीधारकांच्या हिताचे रक्षण करण्यासाठी नियामक म्हणून आयआरडीए वेळोवेळी विविध पावले उचलते. मात्र या प्रकरणी निवाडा करण्याचा अधिकार आयआरडीएला नाही. ते केवळ तक्रारी संबंधित विमा कंपनीपर्यंत पोहोचवून तक्रार निवारणामध्ये विमा कंपनीची मदत करू शकते.

च) विमा लोकपालांची भूमिका

च)1 विमा लोकपालाची उद्दिष्टे

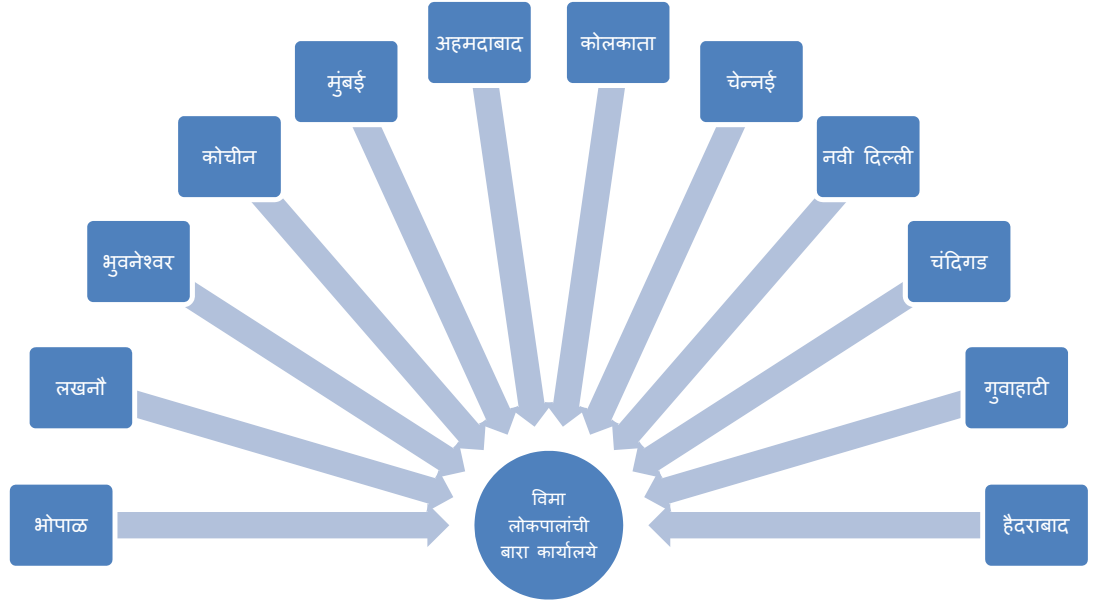
ग्राहकांच्या तक्रारींचे वेगाने निराकरण करणे आणि तक्रार निवारणाच्या प्रक्रियेतील समस्या कमी करणे या हेतूने भारत सरकारच्या एका

अधिसूचनेद्वारे 11 नोव्हेंबर 1998 साली विमा लोकपाल संस्थेची स्थापना करण्यात आली. पॉलिसीधारकांच्या हिताचे संरक्षण करण्यासाठी आणि यंत्रणेवरील विश्वास वाढविण्यासाठी ही संस्था अतिशय महत्वाची आणि उपयोगाची आहे. या संस्थेने विमा ग्राहक आणि विमाकर्ता या दोघांमध्ये विश्वास निर्माण करण्यात आणि कायम ठेवण्यात मदत केली आहे.

दाव्यांसंदर्भातील तक्रारी, पॉलिसीचा कालावधी किंवा भरलेल्या हप्त्यांविषयीचे वाद आणि पॉलिसीची कागदपत्रे न देण्याच्या तक्रारीचे निराकरण कमीत कमी खर्चात, तटस्थतेने आणि प्रभावी पद्धतीने करणे हे विमालोकपालांच्या कार्यालयाचे मुख्य उद्दिष्ट आहे. तक्रारीच्या बाबतीत विमा कंपनीने उचलेल्या पावलांसंदर्भात ग्राहक असमाधानी असेल तर तो विमा लोकपालांकडे दाद मागू शकतो.

च)2 विमा लोकपालांचे अधिकारक्षेत्र

प्रशासकीय संस्थेने देशभरात विमा लोकपालांची बारा कार्यालये स्थापन केली आहेत. लोकपालांच्या प्रत्येक कार्यालयाला वेगळा भौगोलिक प्रदेश अधिकार क्षेत्र म्हणून वाटून देण्यात आला आहे. त्या विशिष्ट प्रदेशात बसून ते त्याठिकाणच्या तक्रारींचे निवारण करतात.



च)3 विमा लोकपालांची कार्ये

विमा लोकपालांची खालील दोन प्रकारची कार्ये आहेत:

- तडजोड; आणि
- निर्णय देणे.

विमा लोकपालांना वैयक्तिक विम्यासंदर्भात कुठल्याही व्यक्तिला विमाकर्त्याविरुद्ध असलेली तक्रार स्वीकारण्याचा आणि त्यावर विचार करण्याचा अधिकार आहे. तक्रार विमाकर्त्याविरुद्धची कोणतीही तक्रार असू शकते. त्याची उदाहरणे खालीलप्रमाणे आहेत:

- विमा कंपनीने दावा अंशतः किंवा पूर्णपणे फेटाळणे;

- पॉलिसीसंदर्भात कुठलाही भरलेला हप्ता किंवा देय असलेल्या हप्त्याविषयीचा वाद;
- पॉलिसीच्या कायदेशीर शब्दरचनेबाबत, ती दाव्याशी संबंधित असेल तर होणारा वाद;
- दावे निकाली काढण्यास उशीर; आणि
- हप्त्याची पावती मिळाल्यानंतर ग्राहकाला विम्याचे एखादे कागदपत्र न देणे.

विमा कंपन्यांनी विमा लोकपालांनी दिलेल्या निर्णयाची (जो तीन महिन्यात देणे आवश्यक आहे) 15 दिवसात अंमलबजावणी करणे आवश्यक आहे.

जाणून घ्या

विमा लोकपालाचे अधिकार 20 लाख रुपयांपर्यंतच्या विमा करारांपर्यंत मर्यादित आहेत.

च)4 तक्रार दाखल करण्याची पद्धत

तक्रारकर्त्याची तक्रार लिखित स्वरूपात असावी आणि विमाकर्त्याचे कार्यालय ज्या लोकपालांच्या विभागात येते त्या विभागाच्या विमा लोकपालांना उद्देशून तक्रार केली जावी.

विमाधारकाचे कायदेशीर वारसही तक्रार करू शकतात.

तक्रार दाखल करण्यापूर्वी:

- तक्रारीमध्ये उल्लेख केलेल्या विमाकर्त्याकडे आधी तक्रार दाखल करण्यात आलेली असावी आणि विमाकर्त्याने ती तक्रार फेटाळली असेल किंवा महिन्याभरात प्रतिसाद देऊ


शकला नसेल किंवा विमाकर्त्याच्या उत्तराने ग्राहकाचे समाधान झालेले नसेल; आणि

- याच तक्रारीचा विषय कुठल्याही न्यायालयात, ग्राहक मंचात किंवा मध्यस्थाकडे प्रलंबित नसावा.


विमाकर्त्याने उत्तर दिल्यानंतर वर्षभरात तक्रार केली गेली पाहिजे.

च)5 तक्रार निवारणाची प्रक्रिया


विमा लोकपालांकडे येणाऱ्या तक्रारींचे निराकरण खालील पद्धतीने केले जाते:




•



•
•



•
•
•



•
•
•
•
•
•
•

जाणून घ्या

पॉलिसीधारकाच्या सुरक्षेसाठीच्या नियमांनुसार, पॉलिसीधारकाला विमाकर्त्याविरुद्ध एखादी तक्रार करायची असेल तर त्यांनी त्यांच्या विभागातील विमा लोकपालांशी कसा संपर्क करायचा याची माहिती विमाकर्त्याने पॉलिसीधारकाला सर्व कागदपत्रे पाठवतांना दिली पाहिजे.

छ) आयआरडीएचा तक्रार निवारण विभाग

आयआरडीएने नुकतीच आयआरडीए तक्रार कॉल सेंटरची (आयजीसीसी) सुरुवात केली आहे. पॉलिसीधारकांना आयजीसीसीमुळे तक्रार करण्यासाठी आणि त्यांच्या तक्रारीची स्थिती दूरध्वनी/ई-मेलद्वारे तपासण्यासाठी एक नवे माध्यम मिळाले आहे.

जाणून घ्या

आयजीसीसीला 15255 या निःशुल्क दूरध्वनीक्रमांकावर फोन करून किंवा आयआरडीएला complaints@irda.gov.in या पत्त्यावर ई-मेल पाठवून तक्रार करता येते.

आयजीएमएसची अंमलबजावणी झाल्यानंतर त्याचे स्वरूप कॉल सेंटर सारखे असेल (घ2 विभाग पहा). पॉलिसीधारकाला विविध विमा कंपन्यांच्या तक्रार निवारण यंत्रणेची माहिती देण्याव्यतिरिक्त आयजीसीसीने पॉलिसीधारकांना आयआरडीएच्या तक्रार निवारण विभागाला दूरध्वनी आणि ई-मेलद्वारे सहजपणे संपर्क करण्याची सुविधा दिली आहे. कॉल सेंटरमध्ये कॉलच्या आधारे तक्रार नोंदणी अर्ज भरला जातो. तक्रारीचा मागोवा घेण्यासाठीही आयजीसीसीच्या स्वरूपात एक माध्यम मिळाले आहे.

आयजीसीसी पॉलिसीधारकांना विमा लोकपालांच्या भूमिकेचीही माहिती देते.

तक्रार निवारणाला मदत करण्याशिवाय आयआरडीएने चौकशी आणि तपासणीद्वारे कुठल्या नियमांच्या तरतूदींची अंमलबजावणी होत नाही/उल्लंघन होत आहे. हे शोधण्यासाठी तक्रारींच्या तपशीलात बघायला सुरुवात केली आहे. आवश्यक त्या ठिकाणी आयआरडीए नियामक कारवाई करते.

विमा लोकपालांच्या संस्थेमध्येही काही बदल आणि त्यांच्या कार्यक्षेत्र वाढ करता येईल का याचा विचार केला जात आहे. जे वाद न्यायालयात प्रलंबित आहेत ते वगळता, विमाकर्त्यांनी ज्या तक्रारींचे निराकरण केले नाही आणि ज्या तक्रारी नियामक आणि/किंवा लोकपालांकडे पाठवण्यात आल्या आहेत त्यांचे पूर्णपणे निराकरण करणे हा त्यामागचा हेतू आहे.

ज) सर्वसामान्य तक्रार

प्रत्येक तक्रार ही वेगळी असते, विमा कंपनीचा दाव्या संदर्भात काही वाद असेल तर एका सर्वसामान्य तक्रारीचा प्रवास कसा होतो हे खालील आकृतीमध्ये दाखवण्यात आले आहे आणि या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाची मदत करण्यासाठी प्रत्येक टप्प्यावर एजंटची काय भूमिका असते आणि त्याने कोणती माहिती देणे आवश्यक आहे हे अधोरेखित करण्यात आले आहे.

एजंटची भूमिका/ मदत

विमा एजंट अमर याने अंजलीला दावा करण्यासाठी आवश्यक अर्ज भरायला मदत केली आणि आवश्यक कागदपत्रांसह तो अर्ज विमा कंपनीच्या कार्यालयात सादर केला

विमा एजंटने अंजलीला कंपनीच्या अंतर्गत तक्रार निवारण विभागात तक्रार दाखल करायचा सल्ला दिला.

विमा एजंट अमरने अंजलीला कंपनीच्या केंद्रीय नोडल अधिकाऱ्याकडे तक्रार करण्याचा सल्ला दिला.

या परिस्थितीत अंजलीकडे तक्रार निवारणासाठी तीन पर्याय असल्याचे विमा एजंट अमरने अंजलीला सांगितले:

1. **विमा लोकपालांकडे** दाद मागणे;
2. ग्राहक संरक्षण कायद्यांतर्गत **जिल्हा मंचाकडे** दाद मागणे;
- किंवा,
3. **आयआरडीए तक्रार निवारण विभागाकडे** दाद मागणे.

एजंट अमर, विमा लोकपालांकडे तक्रार कशी करायची याविषयी तिला मार्गदर्शन करतो.

दावा सादर

केतनची आई अंजली हिने जीवन विमा कंपनीकडे 10 लाख रुपयांचा मृत्यूचा दावा सादर केला. दाव्यामध्ये अंजलीने नमूद केले की केतनचा नैसर्गिक मृत्यू झाला.

जीवन विमा कंपनी

जीवन विमा कंपनीने आपला अंतर्गत तपास पूर्ण केला आणि दावा फेटाळला. केतनच्या मृत्यूचा दावा नैसर्गिक मृत्यूचा दावा नसल्याचे कंपनीचे म्हणणे आहे.

जीवन विमा कंपनीचा अंतर्गत तक्रार निवारण विभाग

तक्रार निवारण विभागाने तक्रार घेतली मात्र दावा फेटाळण्याचा कंपनीचा निर्णय योग्यच होता असे सांगून पुन्हा तेच उत्तर दिले.

विमा कंपनीचा केंद्रीय नोडल अधिकारी

केंद्रीय अधिकाऱ्याने सांगितले की विमाकंपनीला अंतर्गत तपासात केतन मद्यपी असल्याचे आढळून आले. ही बाब त्याने प्रस्ताव अर्जात जाहीर केली नव्हती. त्यामुळे महत्वाचे तथ्य लपवल्याने कंपनीचा दावा फेटाळण्याचा निर्णय योग्य आहे.

एजंटच्या सल्ल्यानुसार अंजलीने विमा लोकपालांकडे दाद मागण्याचा निर्णय घेतला

विमा लोकपाल

दोन्ही पक्षांशी चर्चा करून आणि स्वतः काही तपासणी करून लोकपाल निष्कर्ष काढतो की केतनचा मृत्यू नैसर्गिक होता आणि दावा फेटाळण्यासाठी कंपनीने दिलेल्या स्पष्टीकरणाला काही आधार नव्हता.

लोकपाल अंजली आणि विमा कंपनीमध्ये मध्यस्थी किंवा समेटाद्वारे तडजोड घडवून आणण्याचा प्रयत्न करतो मात्र दोन्ही पक्षात एकमत किंवा तडजोड होत नाही.

परिणाम

विमा कंपनीने अंजलीला 10 लाख रुपये देऊन दावा निकाली काढावा असा निर्णय लोकपालानी दिला.

प्रश्न 14.2

विमा लोकपाल कोणत्या वेगवेगळ्या प्रकारे तक्रारी हाताळतो/निवारण करतो हे सांगा?

झ) परवान्याचे नूतनीकरण

तुम्ही या पाठ्यक्रमाच्या शेवटच्या टप्प्यात आहात. तुमच्या ग्राहकाच्या हिताचाच तुम्ही नेहमी विचार करावा यासाठी तुम्ही ग्राहकांशी कसा व्यवहार केला पाहिजे आणि त्यामुळे एजंट म्हणून काम करतांना भविष्यकाळात तुमच्या यशात कशी भर पडेल हे तुम्हाला एव्हाना चांगले समजले असेल. जर ग्राहक समाधानी असेल आणि त्याची आर्थिक परिस्थिती चांगली असेल तर तो पॉलिसीचे नूतनीकरण करेल.

ग्राहकांचे संरक्षण करण्यासाठीचा शेवटचा उपाय म्हणून आयआरडीएने मार्गदर्शक तत्वांमध्ये एक तरतूद प्रस्तावित केली आहे. त्यानुसार एजंटने विकलेल्या पॉलिसीपैकी ठराविक टक्के पॉलिसीचे दरवर्षी नूतनीकरण झाले नाही तर त्या विमा एजंटच्या परवान्याचे नूतनीकरण होणार नाही, कारण त्यामुळे एजंटने ग्राहकांच्या गरजा प्रभावीपणे पूर्ण केल्या नसल्याचे सूचित होते आणि तो कदाचित चुकीच्या पॉलिसी विकण्यासाठीही दोषी असू शकतो.

ज्या ठिकाणी विमा पद्धती आवश्यकतेपेक्षा आणि अपेक्षेपेक्षा कमी पडल्या आहेत त्याठिकाणी विमा एजंट आणि विमा कंपनींचे मूल्यमापन, निरीक्षण आणि त्यांना शिस्त लावण्याचे काम आयआरडीए कसे करते हे आपण प्रकरण 15च्या ज विभागात पाहणार आहोत.

प्रश्न 14.3

ग्राहक विमाकर्त्याविरुद्ध आयआरडीए तक्रार निवारण विभागाकडे तक्रार कशी नोंदवू शकतो?

सारांश

तुम्ही ज्या उद्योगामध्ये काम करायचा निर्णय घेतला आहे त्याचा पाया, आकार आणि स्वरूप त्यात सामिल व्यक्ती आणि संस्था यांच्या वर्तन आणि पद्धती नुसार ठरत असते हे तुम्हाला या आणि आधीच्या प्रकरणांमधील चर्चेद्वारे स्पष्ट कळले असेल.

या अभ्यासक्रमाच्या अखेरच्या प्रकरणामध्ये या प्रक्रियेमध्ये नैतिकमूल्यांची काय भूमिका असते हे आम्ही समजावून सांगू.

महत्वाचे मुद्दे

ग्राहक सुरक्षेचे महत्व

भारतामध्ये आर्थिक साक्षरतेचे प्रमाण कमी आहे. त्यामुळे आणि लोकांना विम्याची चांगली माहिती नसल्याने विमा उद्योगात ग्राहक सुरक्षेला अतिशय महत्व आहे.

ग्राहक सुरक्षा कमी असेल तर त्यामुळे असमाधानाचे प्रमाण वाढते ज्यामुळे संपूर्ण विमा उद्योगाच्या विकासावर विपरित परिणाम होतो.

संपूर्ण पॉलिसीच्या कार्यकाळात पारदर्शकता राखल्याने ग्राहकाला खात्रीशीरपणे योग्य वागणूक मिळते.

आयआरडीए (पॉलिसीधारकांच्या हिताचे रक्षण) नियम 2002

ऑक्टोबर 2002 मध्ये आयआरडीएने विमा सल्लागार समितीशी चर्चा करून पॉलिसीधारकांच्या हिताचे रक्षण करण्यासाठी नियम लागू केले.

नियमामध्ये विमा उत्पादनाच्या माहितीपुस्तिकेत कुठल्या बाबींचा स्पष्ट उल्लेख असावा हे नमूद करण्यात आले आहे.

पॉलिसीधारकाच्या तक्रारी प्रभावीपणे हाताळण्यासाठी, त्यांचे निवारण करण्यासाठी प्रत्येक विमाकर्त्याकडे योग्य यंत्रणा हव्यात हे नियमात नमूद करण्यात आले आहे.

पॉलिसीमध्ये काय स्पष्टपणे नमूद करण्यात यावे हे या नियमात सांगण्यात आले आहे.

नियमाद्वारे जीवन विम्याचा दावा निकाली काढतांना ज्या प्रक्रियेचे पालन करणे आवश्यक आहे ती ठरवण्यात आली आहे.

विमाकर्त्याने पॉलिसीधारकाकडून कळवण्यात आल्यानंतर कुठल्या बाबतीत 10 दिवसात प्रतिसाद देणे आवश्यक आहे हे नियमात स्पष्ट करण्यात आले आहे.

विमा लोकपालाची भूमिका

दाव्यांसंदर्भातील तक्रारी, पॉलिसीचा कालावधी किंवा भरलेल्या हप्त्यांविषयीचे वाद आणि पॉलिसीची कागदपत्रे न देण्याच्या तक्रारीचे निराकरण कमीत कमी खर्चात, तटस्थतेने आणि प्रभावी पद्धतीने करणे हे विमा लोकपालाच्या कार्यालयाचे मुख्य उद्दिष्ट आहे.

प्रशासकीय संस्थेने देशभरात विमालोकपालांची बारा कार्यालये स्थापन केली आहेत.

विमा लोकपालाकडे येणाऱ्या तक्रारींचे निवारण खालील प्रकारे केले जाते:

माघार घेणे/तडजोड, शिफारस, निर्णय देणे, आणि अस्वीकारार्ह/असमर्थनीय तक्रारी.

सर्वसाधारण तक्रारी

सर्वसाधारण तक्रारी दावे, पॉलिसीची सेवा, हप्ते आणि रद्द झालेल्या पॉलिसीवरील दावे इत्यादींसंदर्भात असू शकतात.

विमा सल्लागारांविरुद्ध केल्या जाणाऱ्या सर्वसाधारण तक्रारी, चुकीची योजना विकण्यात आली, चुकीचा कालावधी देण्यात आला आणि शुल्क जाहीर करण्यात आले नाही अशा प्रकारच्या असतात.

ग्राहकांच्या तक्रारी प्रभावीपणे हाताळणे

आयआरडीएचा ग्राहक प्रकरणे विभाग ग्राहकांच्या हिताचे संरक्षण करण्यासाठी आयआरडीएने घालून दिलेल्या नियमांचे विमाकर्ते पालन करत आहेत की नाही याची देखरेख करतो आणि त्यावर विशेष लक्ष्य केंद्रित करतो आणि तक्रार निवारणासाठी उपलब्ध असलेल्या प्रक्रिया आणि यंत्रणा याविषयी ग्राहकांना माहिती देऊन त्यांना सशक्त करतो.

विमाकर्त्यांची तक्रार निवारणाची यंत्रणा अधिक प्रभावी होण्यासाठी आणि संपूर्ण विमा उद्योगातील तक्रारींचा एकत्र संकलित साठा तयार करण्यासाठी आयआरडीए सर्वसमावेशक तक्रार व्यवस्थापन यंत्रणा (आयजीएमएस) लवकरच लागू करणार आहे.

विमाकर्त्यांच्या अंतर्गत तक्रार निवारण विभागामध्ये खालील द्विस्तरीय यंत्रणा असते:

पहिले म्हणजे हेल्पलाईन किंवा विमाकर्त्यांच्या कार्यालयात तक्रार दाखल करणे आणि दुसरे म्हणजे ती तक्रार केंद्रीय नोडल अधिकारी/न्यायासन अधिकाऱ्याकडे नेणे.

आयआरडीएचा तक्रार निवारण विभाग

आयजीसीसीला 155255 या निःशुल्क दूरध्वनीक्रमांकावर फोन करून किंवा आयआरडीएला complaints@irda.gov.in या पत्त्यावर ई-मेल पाठवून तक्रार करता येते.

परवाना रद्द करणे

ग्राहकांच्या सुरक्षेसाठी शेवटची उपाययोजना म्हणून आयआरडीएने विमा एजंटसाठी सातत्य अनुपात वाढवण्याचे मार्गदर्शक तत्व लागू केले आहे.

त्यानुसार एजंटने विकलेल्या पॉलिसीपैकी ठराविक टक्के पॉलिसीचे दरवर्षी नूतनीकरण झाले नाही तर त्या विमा एजंटच्या परवान्याचे नूतनीकरण होणार नाही.

प्रश्नोत्तरे

14.1

कुठल्याही विमा उत्पादनाच्या माहितीपुस्तिकेत खालील बाबींचा स्पष्ट उल्लेख हवा:

- लाभ किती;
- विमा संरक्षणाची मर्यादा;
- विमा संरक्षणाच्या वॉरंटी, अपवाद आणि अटी
- माहिती अतिशय स्पष्ट शब्दात सांगितलेली असावी;
- उत्पादन सहभागात्मक (नफ्यासह) किंवा असहभागात्मक (नफ्याशिवाय) आहे हे स्पष्ट केलेले असावे;
- मुदत किंवा समूह उत्पादने असतील तर आरोग्य किंवा गंभीर आजारपणासाठीच्या रायडरसाठीचे हप्ते मूळ पॉलिसीच्या हप्त्याच्या 100% हून अधिक नसावेत;

- उत्पादनासोबत जी रायडर घेण्याची परवानी देण्यात आली आहे त्या रायडरचे नेमके किती लाभ मिळतील हे स्पष्टपणे सांगणे आवश्यक आहे आणि कुठल्याही परिस्थितीत सर्व रायडरचा एकूण हप्ता मूळ उत्पादनाच्या हप्त्यांच्या 30% पेक्षा अधिक नसावा; आणि
- प्रत्येक रायडरद्वारे मिळणारे लाभ मूळ उत्पादनाच्या विमा रकमेपेक्षा अधिक नसावेत.

14.2

विमा लोकपालाकडे येणाऱ्या तक्रारींचे निवारण खालील प्रकारे केले जाते:

- माघार घेणे/तडजोड,
- शिफारस,
- निर्णय देणे,
- अस्वीकारार्ह/असमर्थनीय तक्रारी.

14.3

व्यक्तिला विमाकर्त्याविरुद्ध आयजीसीसीला 155255 या निःशुल्क दूरध्वनीक्रमांकावर फोन करून किंवा आयआरडीएला complaints@irda.gov.in या पत्त्यावर ई-मेल पाठवून तक्रार करता येते.

स्वयं-चाचणी प्रश्न

1. आयआरडीए (पॉलिसीधारकांच्या हिताचे संरक्षण) नियमानुसार सर्व जीवन विमा पॉलिसींमध्ये काय स्पष्टपणे नमूद करणे आवश्यक आहे?
2. विमा लोकपालांची कार्यालये कुठल्या शहरांमध्ये आहेत?

तुम्हाला उत्तरे पुढील पानावर मिळतील.

स्वयं-चाचणी प्रश्न

1. जीवन विमा पॉलिसीमध्ये खालील गोष्टी स्पष्टपणे नमूद केल्या जाव्यात:
 - क. पॉलिसीच्या योजनेचे नाव, तिच्या अटी आणि अटी;
 - ख. नफ्यामध्ये सहभागी होता येते अथवा नाही;
 - ग. नफ्यामध्ये सहभागी होण्याचा आधार किंवा माध्यम, उदा. रोख बोनस, कालांतराने बोनस, साधा किंवा परिपक्वता अथवा मृत्यूनंतर दिला जाणारा एकत्रित बोनस (कंपाउंड रिव्हर्शनरी बोनस);
 - घ. देय लाभ आणि कुठल्या संकटांमध्ये ते दिले जातील आणि विमा कराराचे इतर नियम आणि अटी;
 - च. मूळ पॉलिसीशी संलग्न रायडरचे तपशील;
 - छ. जोखीम लागू होण्याची तारीख आणि परिपक्वतेची तारीख किंवा ज्या तारखांना लाभ देय आहे त्या तारखा;
 - ज. देय हप्ते, हप्ते देण्याचा कालावधी किंवा वाढीव कालावधीची परवानगी, शेवटचा हप्ता भरण्याची तारीख, हप्ते भरणे थांबवण्याचे परिणाम आणि खात्रीशीर समर्पण मूल्याची तरतूद;
 - झ. प्रवेशाचे वय आणि ते नोंदवण्यात आले आहे का;
 - ट. पॉलिसीच्या खालील गोष्टींसाठीच्या आवश्यकता:
 1. पॉलिसी पेड-अप पॉलिसीमध्ये रूपांतरित करणे,
 2. समर्पण,
 3. जप्त होऊ नये यासाठी, आणि
 4. रद्द झालेल्या पॉलिसीचे पुनरुज्जीवन;

- ठ. मुख्य पॉलिसी आणि रायडरच्या बाबतीत, संरक्षणाच्या मर्यादेतून वगळण्यात आलेली संकटे;
- ड. नामनिर्देशन, बेचनपत्र आणि पॉलिसीवर कर्ज काढण्याची तरतूद आणि अशा कर्जावरील व्याज दर कर्ज घेतांना विमाकर्त्याने सांगितलेल्या व्याज दराप्रमाणे असेल असे निवेदन;
- ढ. पहिली गर्भधारणा कलम, आत्महत्या कलम इत्यादी कुठलीही विशेष कलमे किंवा अटी;
- ण. विमाकर्त्याचा पत्ता, ज्यावर पॉलिसी संदर्भातील सर्व पत्रव्यवहार केला जाईल;
- त. पॉलिसी अंतर्गत दाव्यासाठी दावेकऱ्याने सर्वसाधारणपणे जी कागदपत्रे सादर करणे आवश्यक आहे; आणि
- पॉलिसीच्या कागदपत्रांसोबत विमाकर्त्याने विमालोकपालांना कसा संपर्क करायचा याची माहिती देणेही आवश्यक आहे.

2. बारा विमा लोकपालांची कार्यालये खालीलप्रमाणे आहेत.

- अहमदाबाद;
- भोपाळ;
- भुवनेश्वर;
- चंदिगड;
- चेन्नई;
- कोचीन;
- गुवाहाटी;
- हैदराबाद;
- कोलकाता;
- लखनौ;

- मुंबई; आणि
- नवी दिल्ली.