

તમારી વીમા કંપની તમારી ફરિયાદ સાંભળે છે ?



તમારી વીમા કંપનીએ તમારી ફરિયાદોનો નિકાલ
ન કર્યો હોય, તો
તો તમારી ફરિયાદો નોંધાવવા અને તેની સ્થિતિ જાણવા માટે

આઈઆરડીએ ફરિયાદ કોલ સેન્ટર

ટોલ ફ્રી નં. 155255

ઉપર સંપર્ક કરો

અથવા અમને complaints@irda.gov.in પર ઈમેઇલ કરો

અથવા લોગ ઓન કરો : www.igms.irda.gov.in



જનહિતમાં જારી

વીમા નિયમન અને વિકાસ પ્રાધિકરણ

INSURANCE REGULATORY AND
DEVELOPMENT AUTHORITY

વીમા સંવર્ધન. વીમા ગ્રાહક સંરક્ષણ.

www.irda.gov.in



INSURANCE REGULATORY AND
DEVELOPMENT AUTHORITY



વીમા મધ્યસ્થ અંગે
પુસ્તિકા

અનુક્રમણિકા:

૧. આ પુસ્તિકા વિશે	૧
૨. મધ્યસ્થ વીમો	૨
૩. વારંવાર પુછાતા પ્રશ્નો	૬
૪. પોલિસીઘારક સર્વિસિંગ ટીએટી	૧૦
૫. જો તમારી કોઈ ફરિયાદ હોય તો	૧૧

૧. આ પુસ્તિકા વિશે

આ પુસ્તિકા વીમા નિયમન અને વિકાસ પ્રાધિકરણ (આઈઆરડીએ) દ્વારા મધ્યસ્થ વીમા પર માર્ગદર્શિકા તરીકે તૈયાર કરવામાં આવી છે. તે ફક્ત સર્વસાધારણ માહિતી આપે છે. અહીં આપવામાં આવેલી માહિતી સુસંગત કાયદા/ઓ, નિયમ/મો અથવા નિયમન/નોની જોગવાઈની જગ્યા લઈ શકે નહીં કે તેની ઉપરવટ પણ જઈ શકે નહીં.

૨. વીમા મધ્યસ્થ

- વીમો એક જટિલ યોજના છે, જે આપરી લીધેલી કટોકટીના સ્થિતિ ઉદ્ભવવા પર નિર્ધારિત નિયમો અને શરતો અનુસાર વીમાદાર વ્યક્તિ અથવા તૃતીય પક્ષને ભરપાઈ આપવાનું વચન દર્શાવે છે. મહત્તમ વીમા સોદામાં સામાન્ય રીતે એક મધ્યસ્થહોય છે. જેમ વીમા એજન્ટ (વ્યક્તિ અથવા કોર્પોરેટ) અથવા કોઈવીમા બ્રોકર.
- વીમા મધ્યસ્થગ્રાહકો (વીમા પોલિસીઓ ખરીદવા માગનાર) અને વીમા કંપનીઓ (તે પોલિસીઓ વેચનાર) વચ્ચે એકસેતુની ભૂમિકા નિભાવે છે.
- વીમા બ્રોકરને આઈઆરડીએ લાઈસન્સ આપે છે અને તે વીમા નિયમન અને વિકાસ સત્તા (વીમા બ્રોકર) નિયમો, ૨૦૦૨થી તેનું નિયમન થાય છે. વ્યક્તિગત વીમા એજન્ટ અને કોર્પોરેટ એજન્ટ, આઈઆરડીએ લાઈસન્સ આપ્યું છે અને વીમા નિયમન અને વિકાસ સત્તા (વ્યક્તિગત વીમા એજન્ટોનું લાઈસન્સ) નિયમો, ૨૦૦૨થી નિયમન થાય છે. આ નિયમ સંબંધિત મધ્યસ્થો માટે આચારસંહિતા નિર્ધારિત કરે છે.
- મધ્યસ્થની યોજનાની સંપૂર્ણ જીવન ચક્ર દરમિયાન વેચાણથી લઈને પોલિસીની સેવા કરવા તથા દાવાઓની પતાવટ સુધી એક વિશેષ ભૂમિકા હોય છે. એક મધ્યસ્થ પ્રસ્તાવિત રક્ષણ

વિશે બધી સામગ્રીની માહિતી આપવી જોઈએ, જેથી ભાવિ ગ્રાહક શ્રેષ્ઠ યોજના પર નિર્ણય લઈ શકે. મધ્યસ્થથી અપેક્ષા હોય છે કે તે ભાવિ ગ્રાહકને સંપૂર્ણ પ્રસ્તુતીકરણ અને પારદર્શકતાથી સલાહ આપે. વેચાણ સંપન્ન થયા પછી મધ્યસ્થે પોલિસી સેવા અને દાવા સેવા માટે ગ્રાહક અને વીમા કંપની વચ્ચે પ્રભાવશાળી રીતે સમન્વય કરવો જોઈએ.

- આઈઆરડીએએ પોલિસીધારકોનાં હિતોની સુરક્ષા માટે નિયમ નિયત કર્યા છે, તે વીમા કંપનીઓની સાથોસાથ મધ્યસ્થોને પણ બંધનકારક છે. આ વેચાણના સમયે તથા તે સાથે પોલિસી સેવા અને દાવા સેવાના નિયમો નિયત કરે છે.

વીમા મધ્યસ્થો સાથે વ્યવહાર અંગે સૂચના :

- વીમા મધ્યસ્થો સાથે વ્યવહાર કરવા સમયે નીચેની બાબતો તપાસી લો:
- પૂછો અને તપાસી લો કે વ્યક્તિ પાસે પ્રમાણિત લાઈસન્સ છે અને તે વિશિષ્ટ વ્યવસાય માટે અધિકૃત છે. દાખલા તરીકે, મધ્યસ્થપાસે જીવન વીમા અથવા સામાન્ય વીમા અથવા બંને વેચવા માટે લાઈસન્સ હોવું જોઈએ (એક સમગ્ર લાઈસન્સધારક હોવો જોઈએ). કોઈના સંદર્ભથી હંમેશાં મદદ મળે છે.

- તપાસી લો કે તેને વિભિન્ન વીમા યોજનાઓ/ પોલિસીઓનું સાદું જ્ઞાન છે.
- તેણે તમારી જરૂરતો સમજવી જોઈએ અને તમે શું ચાહો છે તે જાણવું જોઈએ. હંમેશાં ખાતરી રાખો કે તમે ફક્ત તે જ યોજનાઓ પર વિચાર કરો જે તમારે માટે ઉપયોગી હોય. મોટાં મોટાં વચનો અને વેચવાની તરફીબોથી સાવધાન રહો. ફક્ત તેની પર જ વિચાર કરો જે તમારી ક્ષમતામાં છે.
- મધ્યસ્થ તમને પોલિસીના જે નિયમો અને શરતો જણાવવાની કોશિશ કરે છે તે વિશે પ્રશ્ન પૂછો અને તે સમજી લો.
- એ જાણીને જાતે સંતોષ મેળવો કે તમારી વચનબદ્ધતાઓ શું છે. ઉપરાંત તમને પોલિસી લેવા સમયે તેમ જ સમર્પિત કરવા સમયે અથવા દાવા કરવા સમયે શું ચુકવણી છે.
- જે અંગે તમે વિચાર કરી રહ્યા છો અથવા મધ્યસ્થ જેને વેચવાનો પ્રયાસ કરી રહ્યો છે, તે યોજના સાથે સંબંધિત પુસ્તિકા અને વેચાણ સાહિત્ય માગો, મધ્યસ્થને યોજનાઓનાં બધાં તથ્યો, રક્ષણની મર્યાદા અને લાગુ અપવાદોને સમજાવવા માટે કહો.
- ગુણવત્તાપૂર્ણ અને સમય પર સેવા આપવા પર ભાર આપો. વેચાણ પૂર્વ મધ્યસ્થના તમારી સાથે સંપર્ક પ્રત્યેના વર્તનથી તેનો અંદાજ લગાવી શકાય છે.

- પ્રસ્તાવ ફોર્મ જાતે ભરો. કોરા પ્રસ્તાવ ફોર્મ પર ક્યારેય સહી ન કરો. જો પ્રસ્તાવ ફોર્મની કોઈ શરત તમને સમજવામાં ન આવી હોય તો મધ્યસ્થને તે સમજાવવા માટે કહો.
- તમે જ્યારે કોઈ મધ્યસ્થમારફત પ્રીમિયમ ચુકવણી કરો છો ત્યારે તપાસી લો કે શું તેઓ આપું કરવા માટે વીમા કંપનીએ તેમને અધિકૃત કર્યા છે અને તરત સહી કરેલી રસીદ માગો.
- પોતાની પોલિસી મળ્યા પછી તેને સારી સારી વાંચો. તમને કોઈ શરત સમજમાં ન આવે તો પોતાના મધ્યસ્થનો સંપર્ક કરો અને તેને સમજાવવા માટે કહો. યાદ રાખો કે જાવન વીમા પોલિસીઓ અને 3 વર્ષ અથવા વધુ મુદતની આરોગ્ય વીમા યોજનાઓ માટે એક ફી- લૂક મુદત હોય છે. તમે તેમાં આપેલાં નિયમો અને શરતો સાથે સંમત ન હો, તો તમે પોલિસી પરત કરી શકો છો.
- દાવા કરવામાં બીડેલા દસ્તાવેજો અને પ્રક્રિયાઓ વિશે મધ્યસ્થને પ્રશ્ન પૂછો. અને તેને સંપૂર્ણ સમજી લો. દાવાના મામલામાં એવી અન્ય એજન્સીઓ હોઈ શકે છે જેને વીમા કંપની ઉપરાંત તમને સૂચિત કરવું પડી શકે છે. આ વિશે સંપૂર્ણ માહિતી લો તે તમારી પાસેથી શું કરવાની અપેક્ષા રાખે છે.

૩. વીમા મધ્યસ્થો અંગે વારંવાર પુછાતા પ્રશ્નો

પ્ર. વીમા મધ્યસ્થ કોણ છે ?

ઉ. વીમા મધ્યસ્થ એટલે વ્યક્તિ એજન્ટ, કોર્પોરેટ એજન્ટ (જેમાં સામેલ છે બેન્ક) અને ડ્રોકર- તેઓ ગ્રાહક અને વીમા કંપની વચ્ચે મધ્યસ્થી કરે છે. વીમા મધ્યસ્થોમાં સર્વેક્ષકો અને તૃતીય પક્ષના પ્રશાસકોનો પણ સમાવેશ થાય છે, પરંતુ આ મધ્યસ્થ વ્યવસાય પ્રાપ્ત કરવામાં સામેલ નથી હોતા. સર્વેક્ષક વીમા કંપનીઓ તરફથી લુકસાનનું મૂલ્યાંકન કરે છે. તૃતીય પક્ષ પ્રશાસક વીમા કંપનીઓને આરોગ્ય વીમા સાથે સંબંધિત સેવાઓ પ્રદાન કરે છે.

પ્ર. એજન્ટ કોણ છે ?

ઉ. એજન્ટ તે વ્યક્તિ છે જેને વીમાનો આગ્રહ કરવા અને વ્યવસાય પ્રાપ્ત કરવા માટે સત્તા દ્વારા લાઇસન્સ મળ્યું હોય છે, જેમાં વીમાની પોલિસીઓ ચાલુ રાખવી, નવીનીકરણ અથવા પુર્નજીવિત સાથે જોડાયેલો વ્યવસાય છે. એજન્ટ એક વ્યક્તિગત એજન્ટ અથવા

કોર્પોરેટ એજન્ટ હોઈ શકે છે. જેમ કે નામથી સમજાય છે, વ્યક્તિગત એજન્ટ એક વ્યક્તિ હોય છે, જે કોઈ વીમા કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે, જ્યારે કોર્પોરેટ એજન્ટ એક વ્યક્તિ ઉપરાંત પણ મધ્યસ્થ હોય છે, તે વીમા કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે.

પ્ર. વીમા કંપનીની નિયુક્ત વ્યક્તિનો અર્થ શો છે ?

ઉ. નિયુક્ત વ્યક્તિ એટલે એક અધિકારી જે સામાન્ય રીતે માર્કેટિંગ કામગીરીનો પ્રભારી હોય છે, જેમ કે લાગુ પડતા નિયમોની અંદર રહીને લાઇસન્સ ચાલુ રાખવા અથવા નવીનીકરણ કરવા માટે વીમા કંપની એ નિર્દિષ્ટ અને સત્તા દ્વારા અધિકૃત કરાયું હોય.

પ્ર. કમ્પોઝિટ વીમા એજન્ટ કોણ છે ?

ઉ. કમ્પોઝિટ વીમા એજન્ટ એટલે તે વીમા એજન્ટ જેની પાસે જીવન વીમા કંપની અને સામાન્ય વીમા કંપની માટે એક વીમા એજન્ટના રૂપમાં કાર્ય કરવા માટે લાઇસન્સ હોય છે.

પ્ર. વીમા બ્રોકર કોણ છે ?

ઉ. વીમા બ્રોકર એટલે વીમા નિયમન અને વિકાસ સત્તાએ લાઈસન્સ આપ્યું હોય તે વ્યક્તિ જે પોતાના ગ્રાહકો તરફથી વીમા કંપનીઓ સાથે વીમા કરારની વ્યવસ્થા કરે છે. વીમા બ્રોકર એક થી વધુ વીમા કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરી શકે છે.

પ્ર. “એજન્ટ” અને “બ્રોકર” વચ્ચે શું અંતર છે ?

ઉ. એક એજન્ટ ફક્ત એક વીમા કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે (એક સામાન્ય, એક જીવન અથવા બે. જો તે આરોગ્ય વીમા કંપની ઉપરાંત એક કમ્પોઝિટ એજન્ટ છે) જ્યારે બ્રોકર એક જીવન અથવા સામાન્ય અથવા બેથી વધુ કંપનીઓ સાથે વ્યવહાર કરી શકે છે.

પ્ર. શું “સર્વેક્ષક” અને “તૃતીય પક્ષ પ્રશાસક” પણ મધ્યસ્થ છે ?

ઉ. સર્વેક્ષકો અને તૃતીય પક્ષ પ્રશાસકોને પણ મધ્યસ્થકહેવાય છે, પરંતુ તેઓ વીમાના માર્કેટિંગમાં સામેલ થતા નથી.

પ્ર. “એજન્ટ” અને “બ્રોકર”નું લાઈસન્સ હોવું આવશ્યક છે ?

ઉ. હા, એજન્ટ અને બ્રોકર પાસે જીવન વીમા અથવા સામાન્ય વીમા અથવા બંને માટે વીમા નિયમન અને વિકાસ સત્તાનું લાઈસન્સ હોવું જોઈએ. તેઓ સંબંધિત નિયમોમાં આપેલી આચારસંહિતાથી બંધાયેલા પણ હોય છે.

પ્ર. મધ્યસ્થ ચૂકવવામાં આવનારા અપેક્ષિત પ્રીમિયમ પર ડિસ્કાઉન્ટ આપી શકે છે ?

ઉ. કોઈપણ મધ્યસ્થતમને પોલિસી લેવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવા તમને કોઈ ડિસ્કાઉન્ટનો પ્રસ્તાવ આપી શકે નહિ. આવી કોઈ લાલચ આપવામાં આવે તો તે વીમા કાયદો, ૧૯૩૮ની કલમ ૪૧નું ઉલ્લંઘન થાય છે અને તેમાં સામેલ બધા પક્ષ કાયદા અનુસાર દંડને પાત્ર બને છે.

તમને પ્રીમિયમ પર મળનારા કોઈ પણ ડિસ્કાઉન્ટ પોલિસીમાં મંજૂર કરેલી શરતોને અદીન હશે અને તે વીમા કંપની આપે છે.

આઈઆરડીએ દ્વારા નિર્ધારિત પોલિસીધારક સર્વિસિંગ ટર્ન અરાઉન્ડ સમય (ટીએટી)

સેવા	મહત્તમ ટર્ન અરાઉન્ડ સમય (ટીએટી)
સામાન્ય	
પ્રસ્તાવની પ્રક્રિયા અને નિર્ણયોની માહિતી આપવી, તેમાં પોલિસીની આવશ્યકતાઓ/ જારી કરવા/ રદબાતલ કરવાનો સમાવેશ થાય છે	૧૫ દિવસ
પ્રસ્તાવની નકલ મેળવવી	૩૦ દિવસ
પોલિસી જારી કરવા પશ્ચાત સેવાનું નિવેદન ટ્રુટિઓ/ પ્રસ્તાવ ડિપોઝિટ પાછી આપવી અને બિન-દાવા સંબંધી સેવા નિવેદનોને લગતી છે	૧૦ દિવસ
ગુપ્ત વીમા	
સમર્પણ મૂલ્ય/એન્યુઈટી/ પેન્શન પ્રક્રિયા	૧૦ દિવસ
પરિપક્વતા દાવા/ હયાતિ લાભ/ દંડ સ્વરૂપ વ્યાજની ચુકવણી	૧૫ દિવસ
દાવા નોંધાવ્યા પછી દાવાની આવશ્યકતા સૂચિત કરવી	૧૫ દિવસ
તપાસની આવશ્યકતા વિના મૃત્યુના દાવાની પતાવટ	૩૦ દિવસ
તપાસની આવશ્યકતા સાથે મૃત્યુના દાવાની પતાવટ/ રદબાતલ	૬ મહિના
સામાન્ય વીમા	
સર્વેક્ષણ રિપોર્ટ જમા કરવો	૩૦ દિવસ
વીમા કંપનીએ પૂરક અહેવાલ માગવો	૧૫ દિવસ
પહેલા/ પૂરક સર્વેક્ષણ અહેવાલ મળ્યા પછી દાવાની પતાવટ/ અસ્વીકૃતિ પતાવટ/ રદબાતલ	૩૦ દિવસ
ફરિયાદો	
ફરિયાદની રસીદ આપવી	૩ દિવસ
વીમા કંપનીએ પૂરક અહેવાલ માગવો	૧૫ દિવસ

પ. તમારી કોઈ ફરિયાદ હોય તો

વીમા નિયમન અને વિકાસ સત્તા (આઈઆરડીએ)ના ઉપભોક્તા મામલા વિભાગે એકત્રિત ફરિયાદ વ્યવસ્થા પદ્ધતિ (ઈન્ટીગ્રેટેડ ગ્રીવન્સીસ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ) (આઈજીએમએસ) શરૂ કરી છે. તે ફરિયાદની નોંધણી અને દેખરેખ માટે એક ઓનલાઇન પદ્ધતિ છે. તમારે પ્રથમ પોતાની વીમા કંપનીમાં ફરિયાદ કરવાની રહેશે અને જો તમને કંપનીની પતાવટથી સંતોષ ન હોય, તો તમે www.igms.irda.gov.in ઉપર જઈને આઈજીએમએસ મારફત તેને આઈઆરડીએ પાસે મોકલી શકો છો. જો તમે કંપનીની ફરિયાદ પ્રણાલી સુધી સીધા ન પહોંચી શકો તો આઈજીએમએસ વીમા કંપની પાસે તમારી ફરિયાદ નોંધાવવા માટે તમને એક માર્ગ પણ આપે છે.

આઈજીએમએસ (એટલે કે વેબ) મારફત તમારી ફરિયાદની નોંધણી કરવા ઉપરાંત તમારી પાસે ફરિયાદ નોંધણી માટે અનેક માર્ગ છે. ઈ-મેઈલ (complaints@irda.gov.in) મારફત, પત્ર (પોતાનો પત્ર ગ્રાહક મામલા વિભાગ, વીમા નિયમન અને વિકાસ સત્તા, ત્રીજો માળ, પરિશ્રમ ભવન, બશીર બાગ, હૈદરાબાદને લખો) તેની મારફત અથવા આઈઆરડીએ કોલ સેન્ટરને ટોલ ફ્રી નં. ૧૫૫૨૫૫૫૨ પર કોલ કરો, જેની મારફત આઈઆરડીએ વીમા કંપનીએ વિરુદ્ધ તમારી ફરિયાદ નિ:શુલ્ક નોંધાવાશે અને તદુપરાંત તમારી સ્થિતિ પર નજર રાખવામાં

મદદ કરશે. કોલના આધાર પર ફરિયાદ ફોર્મ ભરીને કોલ સેન્ટર તમારી મદદ કરે છે તથા જ્યાં પણ આવશ્યકતા હોય તે સીધા વીમા કંપની પાસે ફરિયાદ નોંધાવવામાં મદદરૂપ થાય છે. વીમા કંપનીનું સરનામું, ફોન નંબર, વેબસાઈટ વિવરણ, સંપર્ક નંબર, ઈ-મેઈલ આઈડી વગેરેને લગતી માહિતી તમને આપે છે. આઈઆરડીએ કોલ સેન્ટર ભાવિ ગ્રાહકો અને પોલિસીધારકો માટે વ્યાપક ટેલી- કાર્યક્ષમતાઓ સાથે એક અસલી વૈકલ્પિક માર્ગ (ચેનલ) આપે છે અને સોમવારથી શનિવાર, સવારે ૮થી રાત્રે ૮ વાગ્યા સુધી ૧૨ કલાક x૬ દિવસ સુધી હિંદી, અંગ્રેજી અને અલગ અલગ ભારતીય ભાષાઓમાં કાર્યરત છે.

આઈઆરડીએ પાસે કોઈ ફરિયાદ નોંધાવવામાં આવે છે ત્યારે તે તેને વીમા કંપનીમાં મોકલીને નિવારણ લાવે છે. કંપનીને ફરિયાદનું નિવારણ લાવવા માટે ૧૫ દિવસ આપવામાં આવે છે. આવશ્યકતા પડે તો આઈઆરડીએ તપાસ અને પૂછપરછ કરે છે. ઉપરાંત જ્યાં પણ લાગુ હોય ત્યાં આઈઆરડી જાહેર ફરિયાદ નિવારણ નિયમો, ૧૯૯૮ની શરતો અનુસાર વીમા ઓમ્બ્ડ્સમેનનો સંપર્ક કરવાની સલાહ ફરિયાદીને આપે છે.

અસ્વીકાર:

આ પુસ્તિકાનો હેતુ તમને સામાન્ય માહિતી પૂરી પાડવાનો જ છે. તે વિગતવાર નથી. આ શૈક્ષણિક પહેલ છે અને તમને કોઈ પણ કાનૂની સલાહ માટે નથી.