क्या आपकी बीमा कंपनी सुन रही है आपकी बात?

यदि आपकी बीमा कंपनी ने
आपकी शिकायतों का समाधान नहीं किया है
तो संपर्क करें।

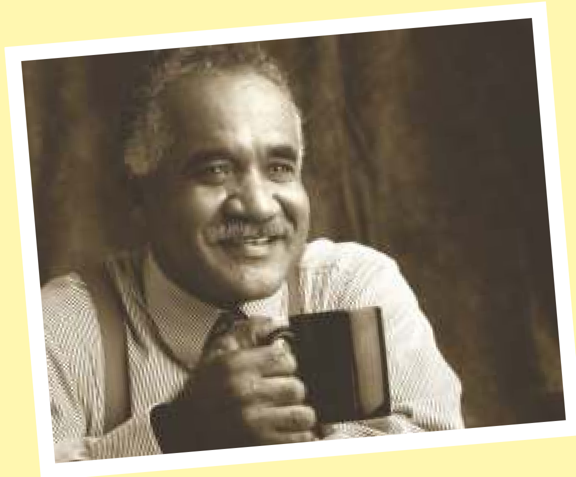
आईआरडीए ग्रीवेंस कॉल सेंटर :
टोल फ्री नं.: 155255

और अपनी शिकायतें दर्ज करवाएं तथा उनकी स्थिति का पता लगाएँ
या आप लॉग ऑन करें www.igms.irda.gov.in

जनहित में जारी
बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण
INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY
बीमा संवर्धन. बीमा ग्राहक संरक्षण.
www.irda.gov.in

बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण
INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY

Bima Bemisaal



जीवन बीमा पर पुस्तिका

विषय-सूची

1. इस पुस्तिका के बारे में	1
2. जीवन बीमा	2
3. अक्सर पूछे जानेवाले प्रश्न	8
4. पॉलिसीधारक को सेवा देने का टी.ए.टी.	18
5. यदि आपको कोई शिकायत है	19

1. इस पुस्तिका के बारे में

इस पुस्तिका को बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीए) द्वारा जीवन बीमा पर एक मार्ग दर्शिका के रूप में दिया गया है और ये केवल सामान्य जानकारी देती है। यहाँ दी गई कोई भी जानकारी संबंधित कानूनों, नियमों या विनियमों के प्रावधानों का स्थान नहीं लेती या वर्चस्व नहीं रखती।

पॉलिसी के बारे में विशिष्ट जानकारी के लिए या किसी अन्य अतिरिक्त जानकारी के लिए कृपया किसी लाइसेंसधारी एजेंट या ब्रोकर या आईआरडीए के साथ पंजीकृत किसी बीमा कंपनी से संपर्क करें।

2. जीवन बीमा

- जीवन बीमा मानव जीवन से जुड़ी आपात स्थितियों के लिए वित्तीय सुरक्षा देता है, जैसे मृत्यु, विकलांगता, दुर्घटना, सेवा निवृत्ति इत्यादि। मानव जीवन प्राकृतिक और दुर्घटना के कारणों से मृत्यु और विकलांगता के जोखिमों के अधीन होता है। जब मानव जीवन की मृत्यु होती है या व्यक्ति स्थायी या अस्थायी रूप से विकलांग होता है तो घर को आमदनी का नुकसान होता है।

- यद्यपि मानव जीवन का मूल्य नहीं लगाया जा सकता लेकिन भावी वर्षों में आय की हानि के आधार पर एक धनराशि निर्धारित की जा सकती है। इसीलिए जीवन बीमा में आश्वासित राशि (या हानि के समय में अदा की जाने वाली गारंटीशुदा राशि) 'लाभ' के रूप में अदा की जाती है। जीवन बीमा उत्पाद पॉलिसी की अवधि के दौरान बीमित जीवन की मृत्यु के मामले में या दुर्घटना के कारण अपंग हो जाने पर एक निश्चित धन राशि प्रदान करते हैं।

- **आपको जीवन बीमा क्यों खरीदना चाहिए :**

  हम सभी निम्नलिखित जोखिमों को सामना करते हैं।
  बहुत जल्दी मृत्यु
  अधिक लंबा जीवन
  जीवन बीमा की ज़रूरत पड़ती है :

  ➜ यह सुनिश्चित करने के लिए कि आपके निकट परिवार को आपके निधन के मामले में आर्थिक आधार मिले।
  ➜ आपके बच्चों की शिक्षा और अन्य ज़रूरतों के लिए धन दिया जा सके।

  ➜ भविष्य के लिए बचत प्लान हेतु ताकि रिटायरमेंट के बाद आपके पास निरंतर आय का स्रोत हो।
  ➜ सुनिश्चित हो सके कि गंभीर बीमारी या दुर्घटना के कारण आपकी कमाई घटने पर आपके पास अतिरिक्त कमाई हो।
  ➜ अन्य आर्थिक आपात् स्थितियों और जीवन शैली की ज़रूरतों के लिए धन प्रदान किया जा सके।

- जीवन बीमा की ज़रूरत किसे होती है?

  प्रमुखत: ऐसा कोई भी व्यक्ति जिसे परिवार को आधार देना होता है और जो कमाता है, उसे जीवन बीमा की ज़रूरत होती है । परिवार के प्रति अपने योगदान के आर्थिक मूल्य की दृष्टि से गृहिणियों को भी जीवन बीमा कवर की ज़रूरत होती है। अपनी भावी आय अर्जन क्षमता की दृष्टि से बच्चों पर भी जीवन बीमा के लिए विचार किया जा सकता है।

- कितने जीवन बीमा की ज़रूरत होती है।

  आपके लिए आवश्यक जीवन बीमा कवरेज की राशि कई कारकों पर निर्भर होगी जैसे कि :

  ➜ आप पर कितने लोग आश्रित हैं
  ➜ क्या आपकी कोई देयताएं या जमानतें हैं
  ➜ अपने परिवार को आप किस तरह की जीवन शैली देना चाहते हैं
  ➜ अपने बच्चों की शिक्षा के लिए आपको कितने धन की ज़रूरत है
  ➜ आपके निवेश ज़रूरतें क्या हैं
  ➜ आपकी क्षमता कितनी है

➜ अपनी बीमा संबंधी ज़रूरतों को समझने और सही प्रकार का कवर सुझाने के लिए आपको बीमा एजेंट या ब्रोकर की मदद लेनी चाहिए।

- **बीमा पॉलिसी के प्रकार**

टर्म इंश्योरेंस (सावधि बीमा)
आप टर्म इंश्यारेंस के साथ एक निश्चित समयावधि के लिए सुरक्षा का चयन कर सकते हैं। मृत्यु या पूर्ण एवं स्थायी विकलांगता के मामले में (यदि लाभ दिया जाता है) आपके आश्रितों को लाभ अदा किया जाएगा। टर्म इंश्योरेंस में यदि आश्वासित जीवन अवधि के दौरान जीवित रहता है तो आम तौर पर कोई लाभ नहीं दिया जाता।

होल लाइफ इंश्योरेंस
होल लाइफ इंश्योरेंस के साथ आपको आजीवन सुरक्षा की गारंटी दी जाती है। होल लाइफ इंश्योरेंस मृत्यु लाभ अदा करता है जिससे आप आश्वस्त हो सकते हैं कि आपका परिवार आपकी मृत्यु के बाद किसी भी आर्थिक हानि से बचा रहे। अपने वारिसों के लिए विरासत के रूप में संपत्ति निर्मित करने का भी ये एक आदर्श उपाय है।

एंडोवमेंट पॉलिसी
एंडोवमेंट पॉलिसी एक विशिष्ट परिपक्वता दिनांक युक्त बचत से जुड़ी बीमा पॉलिसी है। यदि अवधि के दौरान आपकी मृत्यु या विकलांगता का दुर्भाग्यपूर्ण मौका उपजता है तो आपके लाभार्थियों का आश्वासित राशि अदा की जाएगी। अवधि के दौरान आपके जीवित रहने पर पॉलिसी की परिपक्वता राशि देय होती है।

मनी बैक प्लान्स या कैश बैक प्लान्स :

इस प्लान के अंतर्गत आश्वासित राशि का कुछ प्रतिशत आवधिक रूप से सर्वाइवल लाभ के रूप में बीमित व्यक्ति को लौटाया जाता है। अवधि समाप्त होने पर, शेष राशि परिपक्वता मूल्य के रूप में अदा की जाती है। अदा किए गए सर्वाइवल लाभ चाहे जो हों, पॉलिसी की अवधि के दौरान जीवन का जोखिम पूरी आश्वासित राशि के लिए कवर किया जा सकता है।

चिल्ड्रन पॉलिसियाँ
इस प्रकार की पॉलिसियाँ बच्चे के लाभ हेतु अभिभावक/बच्चों के जीवन पर ली जाती हैं। ऐसी पॉलिसी द्वारा अभिभावक बच्चे के जीवन की विभिन्न अवस्थाएँ पूरी करने पर धन पाने की योजना कर सकता है। पॉलिसी की अवधि के दौरान अभिभावक/प्रस्तावक की दुर्भाग्यपूर्ण मृत्यु के मामले में कुछ बीमाकर्ता प्रीमियम की माफी प्रदान करते हैं।

एन्युइटी (पेंशन) प्लान्स
जब कोई कर्मचारी रिटायर होता है तो उसे कोई वेतन नहीं मिलता जब कि उसकी नियमित आय की ज़रूरत जारी रहती है। प्रॉविडेंट फंड और ग्रेच्युइटी जैसे रिटायरमेंट के लाभ एकमुश्त अदा किए जाते हैं जो जल्द ही खर्च हो जाते हैं या फिर उनका उचित निवेश नहीं हो पाता जिसके परिणामस्वरूप रिटायरमेंट के बाद वाले दिनों में कर्मचारी के पास नियमित आय नहीं होती। इस प्रकार से रिटायरमेंट प्रावधान की आदर्श पद्धति पेंशन है क्योंकि लाभ नियमित आय के रूप में होता है। उसी समय बुढ़ापे के लिए धन का प्रबंध करने में समझदारी है जब हमारे कमाई के दिनों में नियमित आय होती है जिससे कठिन समय में मदद मिल सकती है। बुढ़ापे में आर्थिक स्वतंत्रता हर किसी के लिए आवश्यक है।

एन्युइटी दो प्रकार की होती है (पेंशन प्लान्स)

- **तत्काल एन्युइटी**

तत्काल एन्युइटी के मामले में बीमा कंपनी से एन्युइटी भुगतान तुरंत शुरू होता है। तत्काल एन्युइटी के लिए खरीद मूल्य (प्रीमियम) सिर्फ एक किस्त में एकमुश्त रूप में अदा किया जाता है।

- **डेफर्ड एन्युइटी**

डेफर्ड एन्युइटी पॉलिसी के तहत व्यक्ति वेस्टिंग आयु/वेस्टिंग दिनांक तक बीमा कंपनी को नियमित योगदान अदा करता है। उसके पास एकल प्रीमियम के रूप में भुगतान करने का भी विकल्प है। फंड ब्याज के साथ संचित होगा और वेस्टिंग दिनांक पर फंड उपलब्ध होगा। बीमा कंपनी फंड में निवेश का ख्याल रखेगी ओर पॉलिसीधारक के पास वेस्टिंग आयु/वेस्टिंग दिनांक पर इस कार्पस फंड का 1/3 नकदीकरण का विकल्प होता है जो कर मुक्त है। फंड की शेष 2/3 राशि का उपयोग एन्युइटेंट के लिए एन्युइटी (पेंशन) खरीदने के लिए उपयोग में लाया जाएगा।

यूनिट लिंक्ड इंश्योरेंस पॉलिसी

यूनिट लिंक्ड इंश्योरेंस पॉलिसियाँ (यूलिप) निवेश तथा सुरक्षा का मेल हैं और आपको यह लचीलापन तथा विकल्प देती है कि आपके प्रीमियम का निवेश कैसे किया जाए। यूनिट लिंक्ड प्लान्स में, निवेश जोखिम पोर्टफोलियो का वहन आप द्वारा किया जाता है क्योंकि आप निवेशक हैं।

विशिष्ट रूप से पॉलिसी आपको फंड के विकल्प देगी जिनमें आप निवेश कर सकते हैं। पॉलिसी की उम्र के दौरान आपके पास विभिन्न फंड के बीच बदली करने का भी लचीलापन होता है। यूलिप का मूल्य उन यूनिटों के विद्यमान मूल्य से जुड़ा होता है जिन्हें आपने फंड में निवेशित किया है, जो फलत: फंड के कार्यनिष्पादन पर निर्भर होता है। मृत्यु या स्थायी विकलांगता की स्थिति में पॉलिसी आश्वासित राशि (जिस सीमा तक आप कवर किए गए हैं) प्रदान करेगी, ताकि आप सुकून महसूस करें यह जानकर कि आपका परिवार अचानक वित्तीय हानि से रक्षित है। यूलिप में जोखिम और रिवॉर्ड्स की सीमाएं भिन्न-भिन्न होती हैं। यूनिट लिंक्ड पॉलिसियों के लिए विभिन्न प्रभार लागू हैं। और प्रीमियम की शेष राशि आप द्वारा चुने गए फंड/फंडों में ही निवेशित की जाती है। आप द्वारा खर्च किए जाने वाले कुल प्रभारों का योग समझने के लिए अपने बीमाकर्ता या एजेंट या ब्रोकर से प्रश्न पूछना महत्वपूर्ण है। आपकी जोखिम वहन क्षमता और निवेश क्षितिज का आकलन यूलिप पॉलिसी खरीदने का फैसला करने से पूर्व करना महत्वपूर्ण है। आपको पॉलिसी की खूबियाँ समझने केलिए पॉलिसी के नियमों व शर्तो को भी ध्यान से पढ़ना चाहिए जिसमें शामिल हैं लॉक इन अवधि, समर्पण मूल्य, समर्पण प्रभार इत्यादि।

ऊपर वर्णित प्लान्स के सभी प्रकार यूलिप प्लान्स के तहत दिए जा सकते हैं।

3. जीवन बीमा पर अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न

परंपरागत जीवन बीमा

प्र. पॉलिसी खरीदने का निर्णय करने से पूर्व मुझे क्या देखना चाहिए?

उ. आपको यह अवश्य जाँचना और देखना चाहिए कि क्या प्रतिफल की गारंटी की उपलब्धता है या नहीं, लॉक इन अवधि क्या है, अदा किए जाने वाले प्रीमियम का विवरण, प्रीमियम डिफॉल्ट के क्या परिणाम होंगे, रिवाइवल की क्या शर्तें है, पॉलिसी अवधि क्या है, कटौती किए जाने वाले प्रभार क्या है, क्या लोन उपलब्ध होगा इत्यादि।

प्र. प्रस्ताव में किए गए प्रकटीकरणों का क्या महत्व है?

उ. प्रस्ताव में किए गए प्रकटीकरण पॉलिसी अंडरराइटिंग का आधार है और इसीलिए किसी भी गलत कथन या अप्रकटीकरण के कारण दावा नकारा जा सकता है।

प्र. जीवन बीमा में किन विशेष चिकित्सीय रिपोर्ट को जमा करने की आवश्यकता होती है?

उ. विशिष्ट प्रस्तावों के मामले में प्रवेश की आयु, परिपक्वता की आयु, आश्वासित राशि, पारिवारिक इतिहास और निजी इतिहास, विशेष चिकित्सीय रिपोर्ट जोखिम के विचार हेतु आवश्यक हो सकते है। उदा. यदि प्रस्तावक का वजन अधिक है, तो इलेक्ट्रोकार्डियोग्राम, ग्लुकोज़ टॉलरेंस टेस्ट जैसी विशेष रिपोर्ट की ज़रूरत पड़ सकती है, जब कि कम वजन वाले प्रस्तावक के लिए छाती व फेफड़ों के एक्स-रे रिपोर्ट की आवश्यकता होती है।

प्र. परंपरागत जीवन बीमा पॉलिसी में पेड-अप का क्या अर्थ है?

उ. किसी निश्चित अवधि के लिए या उसके बाद तक प्रीमियम अदा करने के पश्चात और यदि प्रीमियम अदा नहीं किए जाते है तो आश्वासित राशि एक आनुपातिक राशि तक घटा दी जाती है। जो पूर्ण आश्वासित राशि के समान अनुपात रखता है क्योंकि वास्तव में अदा प्रीमियमों की संख्या पॉलिसी में मूलत: निर्दिष्ट कुल संख्या से संबंधित होती है। उदाहरण के लिए, यदि आश्वासित राशि 1 लाख है और देय प्रीमियमों की कुल संख्या 20 है (20 वर्ष की पॉलिसी, प्रीमियम का मोड वार्षिक माना गया है) और 10 वार्षिक प्रीमियमों के बाद डिफॉल्ट होता है तो पॉलिसी 50,000/- का पेड अप मूल्य हासिल करती है। पेड अप मूल्य = अदा प्रीमियमों की संख्या / देय प्रीमियमों की संख्या x आश्वासित राशि = 10/20 x 100000 = 50000/- यानि पॉलिसी पहले की तरह प्रभावी है जिसमें वह दिनांक अपवाद है जब 11 वाँ प्रीमियम नियत या आश्वासित राशि मूल 1,00,000/- के बजाय 50,000/- है। इस आश्वासित राशि में पॉलिसी लैप्स हाने से पूर्व पहले से वेस्टेड (अपर्जित) बोनस भी जोड़ दिए जाते है। उदाहरण के लिए यदि लैप्स की तारीख तक अपर्जित बोनस है 35,000/- तो कुल पेड अप मूल्य होता है 50,000 + 35,000/- = 85,000/-।

प्र. परंपरागत जीवन बीमा पॉलिसी में समर्पण मूल्य की गणना कैसे की जाती है?

उ. इस पेड-अप मूल्य के प्रतिशत के रूप में समर्पण मूल्य की अनुमति है। समर्पण मूल्य कारक के अनुसार समर्पण मूल्य की गणना की जाती है, जो अदा प्रीमियम और बीती अवधि पर निर्भर होता है।

प्र. परंपरागत जीवन बीमा पॉलिसियों के तहत पॉलिसी पर लोन की गणना कैसे जाती है?

उ. यदि पॉलिसी की शर्तें लोन की अनुमति देती हैं तो समर्पण मूल्य के प्रतिशत के रूप में लोन की स्वीकृति दी जाती है।

प्र. परिपक्वता दावे के मामले में क्या जमा करने की आवश्यकता होती है?

उ. सामान्यत: बीमा कंपनी देय दावा राशि की सूचना देते हुए पॉलिसी की परिपक्वता की तारीख से कम से कम 2 से 3 माह पूर्व पॉलिसीधारक को डिस्जार्च वाउचर के बाथ सूचना भेजेगी। हस्ताक्षरित और साक्ष्यबद्ध पॉलिसी बॉण्ड और डिस्चार्ज वाउचर तुरंत बीमा कंपनी को लौटा दिया जाना चाहिए ताकि बीमा कंपनी भुगतान करने में समर्थ रहे। यदि पॉलिसी किसी अन्य व्यक्ति के नाम पर की गई है तो दावा राशि केवल असाइनी को अदा की जाएगी जो डिस्चार्ज देगा।

प्र. निपटारा विकल्प का क्या अर्थ है?

उ. निपटारा विकल्प यानी एक परिभाषित ढंग से परिपक्वता राशि पाने के लिए पॉलिसीधारक हेतु उपलब्ध कराई गई सुविधा (अनुबंध के आरंभ में नियम और शर्तें पहले से वर्णित होते है।)

प्र. पॉलिसी जारी रहने के दौरान आश्वासित जीवन की मृत्यु के मामले में सामान्यत: किन दस्तावेजों को जमा किया जाता है?

उ. आमतौर पर आवश्यक मूलभूत दस्तावेज हैं मृत्यु प्रमाणपत्र, दावा फॉर्म और पॉलिसी बॉण्ड, अन्य दस्तावेज जैसे मेडिकल अटेडेंट का प्रमाणपत्र, हॉस्पिटल प्रमाणपत्र , नियोक्ता का प्रमाणपत्र, पुलिस जाँच रिपोर्ट, पोस्ट मॉर्टम रिपोर्ट इत्यादि यथा प्रयोजन मांगे जा सकते हैं। दावा की आवश्यकताएं

आमतौर पर पॉलिसी बॉण्ड में प्रकट की जाती हैं।

यूनिट लिंक्ड इंश्योरेंस पॉलिसियाँ (यूलिप)

प्र. यूनिट लिंक्ड पॉलिसियों में समर्पण मूल्य की गणना कैसे की जाती है?

उ. फंड मूल्य में से समर्पण प्रभार घटाकर मिली राशि को सामान्यत: समर्पण मूल्य के रूप में अभिव्यक्त किया जाता है।

प्र. समर्पण, परिपक्वता दावा, बदली (स्विच) इत्यादि के लिए एनएवी लागू होने की क्या पद्धति है?

उ. शाम 4.15 बजे तक बीमाकर्ता द्वारा प्राप्त वैध आवेदनों के संदर्भ में (उदा. समर्पण परिपक्वता दावा, बदली इत्यादि), उसी दिन का एनएवी लागू होता है।

बीमाकर्ता द्वारा शाम 4.15 बजे के बाद प्राप्त वैध आवेदनों के संदर्भ में (उदा. समर्पण, परिपक्वता दावा, बदली इत्यादि), अगले व्यवसाय दिवस का क्लोजिंग एनएवी लागू होता है।

प्र. यूनिट फंड क्या है?

उ. सभी प्रभारों की कटौती के बाद प्रीमियमों का आबंटित (निवेशित) भाग और/या पॉलिसी धारकों द्वारा चुने गए किसी विशिष्ट फंड में सभी पॉलिसियों के तहत जोखिम कवर के लिए प्रीमियम को एकत्र करके एक यूनिट फंड बनाया जाता है।

प्र. यूनिट क्या है?

उ. यह यूनिट लिंक्ड पॉलिसी में फंड का एक घटक है।

प्र. यूलिप किस प्रकार के फंड प्रदान करता है?

उ. अधिकांश बीमाकर्ता व्यक्ति के निवेश उद्देश्यों, जोखिम प्रोफाइल और समयावधि के अनुरूप फंडों की व्यापक रेंज

प्रदान करते हैं। विभिन्न फंडों के भिन्न-भिन्न जोखिम प्रोफाइल हैं । प्रतिफलों की क्षमता भी फंड दर फंड भिन्न होती है।

प्र. क्या यूलिप में निवेश प्रतिफल की गारंटी होती है?

उ. यूलिप में निवेश सें प्रतिफलों की गारंटी नहीं का जा सकती यूनिट लिंक्ड उत्पादों/पॉलिसियों में निवेश पोर्टफोलियो में निवेश का जोखिम पॉलिसीधारक द्वारा वहन किया जाता है। चुने गए यूनिट लिंक्ड फंडों के प्रदर्शन के आधार पर पॉलिसीधारक अपने निवेशों पर लाभ या हानि पा सकता है। यह भी ध्यान दिया जाना चाहिए कि फंड के पिछले प्रतिफल ज़रूरी नहीं कि फंड के भावी प्रदर्शन का संकेत करे।

नीचे कुछ सामान्य प्रकार के फंड दिए गए हैं जो अपने जोखिम लक्षणां के संकेत के साथ उपलब्ध है। **सामान्य वर्णन**	**निवेशों का स्वरूप**	**जोखिम श्रेणी**
इक्विटी फंड्स	पूँजी वर्धन के सामान्य लक्ष्य के साथ कंपनी के स्टाक्स में प्राथमिक रूप से निवोशित	मध्यम से उच्च
आय, तयशुदा ब्याज और बॉण्ड फंड्स	कॉर्पोरेट बॉण्ड्स, सरकारी प्रतिभूतियों और अन्य तयशुदा आयवालों इंस्ट्रूमेंट्स	मध्यम
नकद फंड्स	कभी-कभी मनी मार्केट फंड्स के रूप में जाना जाता है - नकद बैंक डिपॉजिट, और मनी मार्केट इंस्ट्रूमेंटइ में निवेशित	कम
बैलेंस्ड फंड्स	इक्विटी निवेश के साथ तय शुदा ब्याज वाले इंस्ट्रूमेंट्स का समुच्चय	मध्यम

प्र. यूलिप में प्रभार शुल्क और कटौतियाँ क्या हैं?

उ. विभिन्न बीमाकर्ताओं द्वारा प्रस्तुत यूलिप की प्रभार संरचना भिन्न होती है। मोटे तौर पर भिन्न प्रकार के शुल्क और प्रभार नीचे दिए हैं। तथापि यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि बीमाकर्ताओं को समय बीतने पर शुल्क और प्रभार संशोधित करने का अधिकार है।

प्रीमियम आबंटन प्रभार

पॉलिसी के तहत यूनिटें आबंटित करने से पूर्व प्रभारों के प्रति प्रयुक्त प्रीमियम का यह प्रतिशत है। यह प्रभार आम तौर पर कमीशन खर्चों के अलावा आरंभिक और नवीनीकरण खर्चों को शामिल करता है।

मार्टेलिटी प्रभार

ये प्रभार प्लान के तहत बीमा कवरेज की लागत हेतु लिया जाता है। मार्टेलिटी प्रभार अनेक कारकों पर निर्भर करते हैं जैसे आयु, कवरेज की राशि, स्वास्थ्य की दशा इत्यादि।

फंड प्रबंधन शुल्क

ये शुल्क फंड के प्रबंधन हेतु लिया जाता है और नेट असेट वैल्यू (एनएवी) की गणना से पूर्व उन्हें काटा जाता है

पॉलिसी/प्रशासन प्रभार

प्लान के प्रशासन हेतु ये शुल्क लिया जाता है और यूनिटें रद्द करके वसूला जाता है। यह संपूर्ण पॉलिसी अवधि में समान हो सकता है या पूर्व निर्धारित दर पर बदल सकता है।

समर्पण प्रभार

पॉलिसी की शर्तों में वर्णन के अनुसार जहाँ कहीं लागू हो यूनिटों के असमय आंशिक या पूर्ण नकदीकरण के लिए समर्पण प्रभार

काटा जा सकता है।

फंड बदली प्रभार

आमतौर पर हर वर्ष एक सीमित संख्या में फंड बदलियों की नि:शुल्क अनुमति होती है, उसके बाद की बदलियाँ प्रभार के अधीन होती हैं।

सेवा कर कटौती

यूनिटों के आबंटन से पूर्व लागू सेवा कर प्रीमियम के जोखिम वाले हिस्से से काटा जाता है।

निवेशकों को ध्यान देना चाहिए कि सभी प्रभार काटने के बाद प्रीमियम का हिस्सा और जोखिम कवर के लिए प्रीमियम का उपयोग यूनिटें खरीदने के लिए किया जाता है।

प्र. प्रस्ताव पर हस्ताक्षर करने से पूर्व क्या सत्यापन करना चाहिए?

उ. इन बातों के लिए **प्रमाणित सेल्स विवरणिका का सत्यापन करना चाहिए।**

- पॉलिसी के तहत कटौती योग्य सभी प्रकार
- असमय समर्पण पर भुगतान
- खूबियाँ और लाभ
- सीमाएँ और अपवर्जन
- निरस्तीकरण और उसके परिणाम
- अन्य प्रकटीकरण
- जीवन बीमा काउंसिल द्वारा परामर्शित 6% और 10% प्रतिफलों के दो परिदृश्यों में देय लाभ दर्शाने वाला उदाहरण

प्र. यूनिटें खरीदने के लिए कितने प्रीमियम का उपयोग किया जाता है?

उ. अदा प्रीमियम की पूर्ण राशि को यूनिटें खरीदने के लिए आबंटित नहीं किया जाता। बीमाकर्ता विभिन्न प्रभारों, शुल्कों व कटौतियों के लिए धन देने के बाद शेष प्रीमियम के हिस्से पर यूनिटें आबंटित करता है। तथापि यूनिटें खरीदने के लिए प्रयुक्त प्रीमियम की मात्रा उत्पाद दर उत्पाद भिन्न होती है।

आबंटित यूनिटों का कुल आर्थिक मूल्य अदा प्रीमियम की राशि से कम ही होता है क्योंकि एकत्रित प्रीमियम से पहले प्रभारों की कटौती की जाती है और शेष राशि का उपयोग यूनिटें आबंटित करने के लिए होता है।

प्र. यदि पॉलिसी खरीदने के बाद कोई उससे संतुष्ट नहीं है तो क्या प्रीमियम की वापसी मांगी जा सकती है?

उ. पॉलिसीधारक यदि पॉलिसी के नियमों व शर्तों से असहमत है तो वह पॉलिसी दस्तावेज की प्राप्ति के 15 दिन भीतर (फ्री लुक अवधि) प्रीमियम वापस मांग सकता है। पॉलिसी धारक को प्रभारों सहित फंड मूल्य की वापसी यूनिटें रद्द करके की जानी चाहिए जो चिकित्सीय जाँच, स्टैम्प ड्यूटी और कवर की अवधि के लिए आनुपातिक जोखिम प्रीमियम के प्रति खर्चों की कटौती के अधीन है।

प्र. नेट असेट वैल्यू (एनएवी) क्या है?

उ. एनएवी किसी दिए गए दिन पर फंड के हर यूनिट का मूल्य है। हर फंड का एनएवी संबंधित बीमा कर्ताओं की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाता है।

प्र. पॉलिसी की अवधि के दौरान उभरने वाले जोखिम के मामले में देय लाभ क्या है?

उ. पॉलिसी शर्तों के अनुसार अवधि के दौरान आश्वासित जीवन को जोखिम होने की स्थिति में लाभार्थी को आमतौर पर आश्वासित राशि और/या फंड यूनिटों का मूल्य देय होता है।

प्र. पॉलिसी की परिपक्वता पर देय लाभ क्या है?

उ. पॉलिसी की परिपक्वता पर फंड यूनिटों का मूल्य बोनस यदि हो, के साथ देय है।

प्र. क्या नियमित प्रीमियम के अलावा अतिरिक्त योगदान का निवेश करना संभव है?

उ. हां। उत्पाद में उपलब्ध खूबी के अधीन व्यक्ति अपनी पसंद के अनुसार नियमित प्रीमियमों के अलावा अतिरिक्त योगदान का निवेश कर सकता है। यह सुविधा ''टॉप अप'' सुविधा कहलाती है।

प्र. क्या यूलिप पॉलिसी लेने के बाद निवेश फंड को बदला जा सकता है?

उ. हां। 'बदली' विकल्प किसी पॉलिसी में निवेशों को एक से दूसरे फंड में बदली की सुविधा देता है, बशर्ते उत्पाद में यह खूबी उपलब्ध हो। यद्यपि बदलियों की एक निश्चित संख्या नि:शुल्क प्रयुक्त की जाती है, लेकिन उस विशिष्ट संख्या के बाद की गई बदलियों के लिए शुल्क लिया जाता है।

प्र. क्या आंशिक नकदीकरण/निकासी की जा सकती है?

उ. हां। उत्पादों में '' आंशिक निकासी' का विकल्प हो सकता है जो पॉलिसी में निवेश का एक हिस्सा निकालने की सुविधा देता है। यूनिटों का एक भाग रद्द करके ऐसा किया जाता है।

प्र. यदि प्रीमियम का भुगतान रोक दिया जाता है तो क्या होता है?

उ. **ए) आरंभ के तीन वर्षों के भीतर रोकना –** यदि आरंभ से कम से कम लगातार तीन वर्षों तक सभी प्रीमियम अदा नहीं किए जाते हैं तो बीमा कवर **तुरंत** समाप्त हो जाएगा। बीमाकर्ता अनुमत अवधि के भीतर नवीनीकरण के लिए मौका दे सकते हैं, यदि अवधि के भीतर पॉलिसी रिवाइव नहीं की जाती है तो तीसरी पॉलिसी वर्षगाँठ के अंत में या नवीनीकरण के लिए अनुमत अवधि के अंत में, जो भी बाद में हो समर्पण मूल्य अदा किया जाएगा।

बी) आरंभ के तीन वर्ष बाद रोकना – नवीनीकरण के लिए अनुमत अवधि के अंत में समर्पण मूल्य अदा करके अनुबंध को निरस्त किया जाएगा। यदि पॉलिसीधारक द्वारा चयनित किया गया है तो बीमाकर्ता बीमा कवर जारी रखने की सुविधा दे सकता है और जब तक फंड मूल्य एक पूरे वर्ष के प्रीमियम से कम नहीं होते तब तक उपयुक्त प्रभार लगाता है। जब फंड मूल्य एक पूर्ण वर्ष के प्रीमियम के बराबर पहुँच जाता है तो अनुबंध को फंड मूल्य अदा करके निरस्त कर दिया जाएगा।

प्र. बीमाकर्ता द्वारा पॉलिसीधारक को निवेशों के बारे में क्या जानकारी दी जाती है?

उ. बीमाकर्ता आर्थिक परिदृश्य से संबंधित पिछले वित्त वर्ष के दौरान फंड का प्रदर्शन, बाज़ार की गतिविधियों को समाहित करने वाला वार्षिक प्रतिवेदन सहर्ष भेजते हैं जिसमें फंड प्रदर्शन विश्लेषण, फंड का निवेश पोर्टफोलियो, निवेश रणनीति और अपनाए गए जोखिम नियंत्रण उपायों का समावेश होना चाहिए।

4. आईआरडीए द्वारा निर्धारित पॉलिसीधारक सर्विसिंग टर्न अराउंड टाइम (टीएटी)

सेवा	अधिकतम टर्न अराउंड टाइम (टीएटी)
साधारण	
प्रस्ताव की प्रक्रिया और फैसलों की जानकारी देना जिसमें शामिल हैं पॉलिसी की आवश्यकताएँ/जारी करना/निरस्तीकरण	15 दिन
प्रस्ताव की प्रति प्राप्त करना	30 दिन
पॉलिसी जारी करने पश्चात की सेवा के निवेदन जो त्रुटियों/प्रस्ताव डिपॉजिट की वापसी और गैर-दावा संबंधी सेवा निवेदनों से संबंधित है।	10 दिन
जीवन बीमा	
समर्पण मूल्य/एन्युइटी/पेंशन प्रक्रिया	10 दिन
परिपक्वता दावा/सर्वाइवल लाभ/दण्ड स्वरूप ब्याज का भुगतान	15 दिन
दावा दायर करने के बाद दावा की आवश्यकताओं को सूचित करना	15 दिन
जाँच की आवश्यकता के बिना मृत्यु दावा निपटारा	30 दिन
जाँच की आवश्यकता के साथ मृत्यु दावे का निपटारा/निरस्तीकरण	6 महिना
साधारण बीमा	
सर्वेक्षण रिपोर्ट जमा करना	30 दिन
बीमाकर्ता द्वारा पूरक रिपोर्ट मांगना	15 दिन
पहली/पूरक सर्वेक्षण रिपोर्ट मिलने के बाद दावे का निपटारा/अस्वीकृति	30 दिन
शिकायतें	
शिकायत की पावती देना	3 दिन
शिकायत का समाधान	15 दिन

5. यदि आपकी कोई शिकायत है

बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीए) के उपभोक्ता मामले विभाग ने इंटीग्रेटेड ग्रीवेंस मैनेजमेंट सिस्टम (आईजीएमएस) शुरु किया है जो शिकायतों के पंजीयन और निगरानी के लिए एक ऑनलाइन सिस्टम है । आपको सर्वप्रथम अपनी बीमा कम्पनी में शिकायत दर्ज करानी चाहिए और यदि आप कंपनी द्वारा इसके निपटारे से संतुष्ट नहीं है तो आप www.igms.irda.gov.in पर जाकर आईजीएमएस के जरिए इसे आईआरडीए के पास भेज सकते हैं। यदि आप बीमाकर्ता की शिकायत प्रणाली तक सीधे नहीं पहुँच पाते हैं तो आईजीएमएस बीमाकर्ता के पास आपकी शिकायत दर्ज कराने के लिए आपको एक मार्ग भी प्रदान करता है।

आईजीएमएस (यानी वेब) के जरिए अपनी शिकायत को पंजीकृत करने के अलावा आपके पास शिकायत पंजीकरण के लिए अनेक माध्यम (चैनल्स) हैं ई-मेल (complaints@irda.gov.in) के जरिए, पत्र (अपना पत्र ग्राहक मामले विभाग, बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण, तीसरी मंजिल, परिश्रम भवन, बशीर बाग, हैदराबाद : को संबोधित करें) के जरिए, या आईआरडीए कॉल सेंटर को **टोल फ्री नं 155255** पर कॉल करें जिसके जरिए आईआरडीए बीमा कंपनियों के खिलाफ आपकी शिकायत नि:शुल्क दर्ज करेगा और साथ ही उसकी स्थिति पर नजर रखने में मदद करेगा। कॉल के आधार पर शिकायत

फॉर्म भर कर कॉल सेंटर आपकी सहायता करता है तथा जहाँ भी आवश्यकता होती है ये सीधे बीमा कंपनी के पास शिकायतें दर्ज कराने में सहायक होता है। और बीमा कंपनी के पते, फोन नंबर, वेबसाइट विवरण, संपर्क क्रमांक, ईमेल आईडी इत्यादि से संबंधित जानकारी आपको देता है । आईआरडीए कॉल सेंटर भावी ग्राहकों और पॉलिसीधारकों के लिए व्यापक टेली-कार्यक्षमताओं के साथ एक असली वैकल्पिक माध्यम (चैनल) प्रदान करता है और सोमवार से शनिवार, सुबह 8 से रात 8 बजे तक 12 घंटे x 6 दिन तक हिन्दी, अंग्रेजी और विभिन्न भारतीय भाषाओं में कार्यरत रहता है।

जब आईआरडीए के पास कोई शिकायत दर्ज कराई जाती है तो वह उसे बीमा कंपनी में प्रेषित करके समाधान करवाता है। कंपनी को शिकायत का सामाधान करने के लिए 15 दिन दिए जाते हैं। यदि आवश्यकता पड़ती है, आईआरडीए जाँच पड़ताल और पूछताछ करता है। इसके अलावा जहाँ कहीं भी लागू हो, आईआरडीए रिड्रेसल ऑफ पब्लिक ग्रीवेंसज़ रूल्स, 1998 की शर्तों के अनुसार इंश्योरेंस ऑम्बड़समैन को संपर्क करने की सलाह शिकायतकर्ता को देता है।

अस्वीकृति

यह पुस्तिका आपको केवल सामान्य जानकारी प्रदान करने के लिए है और परिपूर्ण नहीं है। यह एक शिक्षा उपक्रम है और आपको कोई कानूनी सलाह नहीं देता।

बीमा आग्रह की विषयवस्तु है