

तुमची विमा कंपनी तुमच्या तक्रारीकडे लक्ष देते का ?



जर तुमच्या विमा कंपनीने तुमच्या तक्रारीचे निवारण
केले नसेल तर
तुमच्या तक्रारी नोंदविण्यासाठी आणि त्यांच्या स्थितीबद्दल जाणून घेण्यासाठी कृपया

आयआरडीए तक्रार कॉल सेंटर

टोल फ्री क्रमांक 155255

वर संपर्क करा

किंवा आम्हाला complaints@irda.gov.in वर ई-मेल पाठवा
किंवा लॉग ऑन करा : www.igms.irda.gov.in



सार्वजनिक हिताथं जारी

विमा विनियामक आणि विकास प्राधिकरण

**INSURANCE REGULATORY AND
DEVELOPMENT AUTHORITY**

विमा संवर्धन, विमा ग्राहकांचे संरक्षण.

www.irda.gov.in



**INSURANCE REGULATORY AND
DEVELOPMENT AUTHORITY**



**संपत्ती विम्यावरील
हस्तपुस्तिका**

तुमची विमा कंपनी तुमच्या तक्रारीकडे लक्ष देते का ?



जर तुमच्या विमा कंपनीने तुमच्या तक्रारीचे निवारण
केले नसेल तर
तुमच्या तक्रारी नोंदविण्यासाठी आणि त्यांच्या स्थितीबद्दल जाणून घेण्यासाठी कृपया

आयआरडीए तक्रार कॉल सेंटर

टोल फ्री क्रमांक 155255

वर संपर्क करा

किंवा आम्हाला complaints@irda.gov.in वर ई-मेल पाठवा
किंवा लॉग ऑन करा : www.igms.irda.gov.in



सार्वजनिक हिताथं जारी

विमा विनियामक आणि विकास प्राधिकरण

**INSURANCE REGULATORY AND
DEVELOPMENT AUTHORITY**

विमा संवर्धन, विमा ग्राहकांचे संरक्षण.

www.irda.gov.in



**INSURANCE REGULATORY AND
DEVELOPMENT AUTHORITY**



**संपत्ती विम्यावरील
हस्तपुस्तिका**

अनुक्रमणिका

१. या हस्तपुस्तिकेविषयी	१
२. संपत्ती विमा	२
३. नेहमी विचारले जाणारे प्रश्न	९
४. पॉलिसीधारकाला सेवा देण्याचा टी.ए.टी.	१८
५. तुमची काही तक्रार असल्यास	१९

१. या हस्तपुस्तिकेविषयी

संपत्ती विम्यासंबंधीचे मार्गदर्शन म्हणून या हस्तपुस्तिकेची आखणी विमा विनियामक आणि विकास प्राधिकरणाने (आयआरडीए- इन्शुरन्स रेग्युलेटरी अँड डेव्हलपमेंट अथॉरिटी) केली असून त्यात सर्वसाधारण माहितीच केवळ देण्यात आलेली आहे. येथे देण्यात आलेली माहिती कोणत्याही स्थितीत विमा पॉलिसीचे नियम व अटी यांची जागा घेत नाही वा त्यावर कुरघोडीही करत नाही

पॉलिसीशी संबंधित वा इतर कोणत्याही अतिरिक्त माहितीसाठी कृपया योग्य परवानाधारक एजंट वा ब्रोकर वा आयआरडीएमध्ये नोंदणी केलेल्या विमा कंपनीकडे जा.

२. संपत्ती विमा

संपत्तीचा विमा म्हणजे इमारती, यंत्रे, स्टॉक्स इत्यादी गोष्टींचे आग आणि संबंधित संकटे, चोरीचा धोका आणि इत्यादी गोष्टींपासून संरक्षणासाठी असलेला विमा. सागरी, हवाई, रेल्वे आणि रस्ता मार्गेवाहतूक करणाऱ्या सामानाचे संरक्षण मरीन कागॉइन्शुरन्स अंतर्गत करण्यात येते. बोटी वा गलबतांचे सांगाडे मरीन हल इन्शुरन्स अंतर्गत संरक्षित करता येतात. या शिवाय, विमाने आणि हेलिकॉप्टर्स यांच्या विम्यासाठी एव्हिएशन इन्शुरन्स पॉलिसी यासारख्या काही विशेष पॉलिसीही उपलब्ध असतात. तेव्हा, संपत्ती विमा हा सर्वसाधारण विम्याचा एक खूप मोठा भाग असून तुम्हाला कोणत्या प्रकारचे संरक्षण हवे आहे ते तुम्ही कोणत्या संपत्तीचे संरक्षण करू इच्छिता यावर अवलंबून असते.

• पॅकेज अम्ब्रेला पॉलिसी

एका कागदपत्राखाली मिश्र संरक्षण देणारे पॅकेज किंवा अम्ब्रेला संरक्षण असते. उदाहरणार्थ, कौंट्रॅबिक पॉलिसी, दुकानदाराची पॉलिसी, ऑफिस पॅकेज पॉलिसी यासारखी संरक्षणे असतात जी एकाच पॉलिसीच्या अंतर्गत इमारती, सामान इत्यादी विविध भौतिक संपत्तीचे संरक्षण करतात. अशा पॉलिसीमध्ये, संपत्तीचे संरक्षण करण्याबरोबरच काही वैयक्तिक गोष्टी किंवा दायित्व संरक्षणाचाही समावेश असू शकतो. जी पॉलिसी घेण्याचा विचार तुम्ही करत आहात त्यातील संरक्षणाविषयीचे सर्व तपशील आणि

त्यात वगळण्यात येणाऱ्या गोष्टी आपल्याला समजल्या आहेत याची खात्री करून घ्या. पॅकेज किंवा अम्ब्रेला संरक्षणांमध्ये सर्व विभागांसाठी समान अटी आणि नियम असू शकतात किंवा पॉलिसीच्या विशिष्ट विभागासाठी विशिष्ट नियमही असू शकतात.

• अग्नी विमा

सर्वात लोकप्रिय संपत्ती विमा म्हणजे सर्वसामान्य अग्नी विमा पॉलिसी. अग्नी विमा पॉलिसीद्वारे आग किंवा पॉलिसी अंतर्गत संरक्षित केलेल्या संबंधित संकटामुळे संपत्तीचे नुकसान झाल्यास/ संपत्तीला नुकसान झाल्यास होणाऱ्या आकस्मिक नुकसान वा तोट्यापासून संरक्षण मिळते. अग्नी विम्यांतर्गत संरक्षित करता येतील अशा विविध प्रकारच्या संपत्ती म्हणजे राहती जागा, ऑफिस, दुकाने, ईस्पितळे, प्रार्थनास्थळे इत्यादी आणि तिथले सामान; औद्योगिक/ उत्पादन करण्यासाठीची जोखीम आणि यंत्रे, प्लान्ट्स, सामुग्री व सामान, फॅक्टरी, गोडाऊन्स किंवा उघड्यावर असलेल्या कच्च्या मालासहित इतर माल, प्रक्रिया होत असलेले सामान, अर्धवट तयार झालेल्या वस्तू, पूर्ण तयार झालेल्या वस्तू, पॅकिंगचे सामान इत्यादी; औद्योगिक/ उत्पादन जोखिमीच्या बाहेर स्थित असलेल्या उपयोगाच्या वस्तू; औद्योगिक जोखिमीच्या कंपाऊंडच्या बाहेर असलेली साठवणुकीची जोखीम; औद्योगिक जोखिमीच्या कंपाऊंडच्या बाहेर स्थित असलेले टँक फार्म्स/ गॅस होल्डर्स इत्यादी.

अग्नी पॉलिसी कोणत्या गोष्टींना संरक्षण देते:

या पॉलिसीला 'अग्नी पॉलिसी' असे जरी म्हटले जात असले, तरी वीज पडणे, स्फोट/ विस्फोट, विमानाला नुकसान, दंगल, संप आणि द्वेषबुद्धीने केलेले नुकसान, वादळ, चक्रीवादळ, टायफून, हरीकेन, पूर आणि जलमयता, धक्क्याच्या परिणामामुळे झालेले नुकसान, खचणे आणि दरड कोसळणे ज्यात दगड कोसळणे, पाण्याची टाकी, त्याचे सामान आणि पाईप वाहणे आणि/किंवा फुटणे, क्षेपणास्त्र तपासणीचे काम, ऑटोमेटिक स्प्रिंकलर्स लावल्यानंतर होणारी अपघाती गळती, झाडांना आग इत्यादींचाही त्यात समावेश असतो.

अग्नी पॉलिसीमध्ये कोणत्या गोष्टी वगळल्या जातात:

पॉलिसी अंतर्गत ज्याला 'एक्सेस' किंवा जादा म्हणून संबोधले जाते अशा काही ठराविक गोष्टी सर्वसाधारणपणे अग्नी विमा पॉलिसीमध्ये संरक्षित होत नाहीत. युद्ध किंवा युद्ध सदृश्य स्थितीमुळे होणारे नुकसान, अणू उर्जेचे संकट, प्रदुषण वा भेसळ, विद्युत्/ यांत्रिक बिघाड, चोरी आणि घरफोडी या गोष्टींचा समावेश नसतो. अतिरिक्त हप्ता भरून भूकंप, उत्स्फूर्त ज्वलन इत्यादींसाठी संरक्षण मिळवता येते.

अग्नी विमा पॉलिसी या एका वर्षासाठी दिल्या जातात. मात्र राहत्या ठिकाणासाठी दीर्घकालीन पॉलिसी दिली जाऊ शकते (यात किमान कालावधी तीन वर्षांचा असतो)

• चोरीसाठी विमा

स्वतःचा व्यवसाय करणाऱ्यांसाठी किंवा घरासाठी चोरीची विमा पॉलिसी दिली जाऊ शकते. या पॉलिसी अंतर्गत आवारात असलेल्या संपत्तीचे संरक्षण केले जाते ज्यात आवर्जून संरक्षित केलेला मालकीचा वा ठेवलेला माल/ सामान यांचा समावेश असतो. यात कुलुपबंद तिजोरीत किंवा तुम्ही आवर्जून उल्लेख केलेला असल्यास कुलुपबंद स्टीलच्या कपाटातील कॅश बॉक्समध्ये ठेवलेल्या रोख रकमा, मौल्यवान वस्तू, सिक्युरिटीज यांनाही संरक्षण मिळू शकते.

आवारातील वस्तूंना संरक्षण देण्यापलीकडे, चोरीच्या विमा पॉलिसीमध्ये चोरी करताना किंवा चोरीचा प्रयत्न करताना चोरांनी तुमच्या घराचे किंवा आवाराचे काही नुकसान केले तर त्यालाही संरक्षण मिळते. चोरीमुळे/ घरफोडीमुळे तुमच्या संरक्षित संपत्तीचे जे नुकसान होते त्याचा प्रत्यक्ष तोटा/ नुकसान तुमच्या संरक्षित रकमेच्या मर्यादामध्ये पॉलिसी तुम्हाला देते. संरक्षित रक्कम जर पुरेशी नसेल, तर पॉलिसीद्वारे केवळ प्रमाणित तोटा दिला जातो. म्हणूनच संरक्षण कमी पडायला नको म्हणून तुम्ही संरक्षित संपत्तीचे मूल्यांकन योग्य प्रकारे झाले आहे ना याची काळजी घ्यायला हवी.

चोरीच्या विम्याच्या पॉलिसीमध्ये सर्वसाधारणपणे दंगल, संप, द्वेषबुद्धीने केले जाणारे नुकसान आणि चोरी यांचा समावेश केला जाऊ शकतो.

चोरीच्या विम्याच्या पॉलिसीमध्ये कोणत्या गोष्टी वगळण्यात येतात:

सर्वसामान्यपणे, खास उल्लेख असल्याशिवाय ही पॉलिसी विश्वस्त संस्था/ आयोग यांच्या अखत्यारितील वस्तूंना झालेले नुकसान/ तोटा यांच्यासाठी काही देत नाही, दागिने, छोट्या दुर्मिळ वस्तू, टायटल डीड्स, खास उल्लेख नसल्यास धंद्याची कागदपत्रे; अग्नी/ प्लेट ग्लास विमा पॉलिसीखाली मिळू शकेल अशी कोणतीही रक्कम; चावी किंवा ड्रिफ्टिकेट चावी वापरून उघडलेल्या तिजोरीतील नुकसान ज्यात हिंसा किंवा धमकी दिल्यामुळे झालेले नुकसान अभिप्रेत नाही; दुकानातून झालेली चोरी, तुम्ही/ तुमच्या कुटुंबातील सदस्य/ तुमचे कर्मचारी यांच्यामुळे घडलेली घटना, युद्धाचे संकट, दंगल आणि संप (अतिरिक्त हप्ता भरून संरक्षित करता येते), देवची अक्कूपा, अणूचे संकट यांचा समावेश करत नाही.

• सर्व धोके संरक्षित करणारा विमा

सर्व धोके संरक्षित करणाऱ्या विम्याद्वारे सहसा दागिने आणि/ किंवा इथून तिथे नेता येणाऱ्या वस्तू इत्यादींसाठी संरक्षण दिले जाते. हे संरक्षण सहसा निवड करून ऑफर केले जाते. पॉलिसीची रचना प्रत्येक कंपनीनुसार बदलू शकते. सर्व धोके संरक्षित करणाऱ्या पॉलिसीमध्येही काही गोष्टी समाविष्ट नसू शकतात हे लक्षात घेणे महत्त्वाचे आहे. तेव्हा 'सर्व धोके' या शब्दाचा अर्थ सगळ्या आणि कोणत्याही गोष्टींना संरक्षण असा होत नाही.

सर्व धोके संरक्षित करणाऱ्या विम्यामधून सहसा कोणत्या गोष्टी वगळल्या जातात:

कोणत्या गोष्टी वगळल्या जातात ते नीट पाहून घ्या- सहसा पाकोळी, कृमि, भुरी यांच्यामुळे होणारे नुकसान, वापरा आणि फेका किंवा दुरुस्ती, डाय करणे वा ब्लीच करणे किंवा अशा कोणत्याही कामाचे कारण, नाजुक वस्तू त्या वाहून नेत असताना अपघातामुळे या गोष्टी घडल्या नसतील तर मोडणे/ ओरखडा उठणे किंवा तडा जाणे आणि कोणताही अपघाती बाह्य कारणांखेरीज झालेला यांत्रिक किंवा विद्युत बिघाड/ नादुरुस्ती, भिंतीवरील वा मनगटावरील घड्याळांचे वाईडिंग जास्त झाले, त्यांना खड्डा पडला किंवा अंतर्गत नुकसान झाले. पूर्णतः बंदिस्त सलूनसखेरीज एरवी वाहनातून झालेली चोरी, परिणामतः झालेले नुकसान, कोणतेही कायदेशीर दायित्व, युद्धाचे संकट, अणूचा धोका, कोणतीही सरकारी/ स्थानिक अधिकार्यांनी उचललेले पाऊल आणि संरक्षित व्यक्तीच्या वर्तणुकीमुळे जोखीम वाढण्यास हातभार लागल्याने झालेले नुकसान या सर्व गोष्टी पॉलिसीच्या आवाक्यातून वगळलेल्या असतात.

अतिरिक्त हप्ता भरल्यास यांत्रिक आणि/किंवा विद्युत/ आप्तिक बिघाडांसाठीचा विस्तार देऊ केला जाऊ शकतो.

• मरीन कार्गोविमा

जल, हवाई, रस्ता किंवा रेल मार्गहोणारी वाहतूक, रजिस्टर्ड पोस्टाचे पार्सल, कुरिअर किंवा यातील दोन आणि अधिक एकत्रित गोष्टी मरीन कार्गोविम्याद्वारे संरक्षित होतात.

मरीन कार्गोविमा पॉलिसी कोण घेऊ शकते:

विक्रेते, ग्राहक, आयात / निर्यात व्यापारी, विकत घेणारे एजंट, कॉन्ट्रॅक्टर्स आणि बँका इत्यादी.

मरीन कार्गोपॉलिसीमध्ये कार्गोतील इंटररेस्ट संरक्षित केला जातो आणि विक्रीच्या नियमांनी ठरवल्यानुसार तृतीय पक्षाने मालकी हक्क आपल्या नावावर करून इंटररेस्ट मिळवला असेल तर त्या तृतीय पक्षाच्या इंटररेस्टपर्यंतही संरक्षण विस्तारित करता येते.

मरीन कार्गोविम्याचे सहाय्य कसे होते:

कार्गोला विविध प्रकारच्या जोखिमींमुळे नुकसान होण्याची शक्यता असते. यात कार्गोनेणाऱ्या वाहनाला होणारा अपघात, धक्का किंवा हिसका बसल्यामुळे होणारे नुकसान इत्यादींचा समावेश त्यात असू शकतो. तुम्हाला मुलभूत संरक्षण हवे की अधिक मोठ्या आवाक्याचे संरक्षण हवे याचा निर्णय घ्या. पॉलिसीचे नियम आणि अटी वाचून नीट समजून घ्या. त्यात काही वजावटी म्हणजे डिडकटीबल्स आहेत की नाही याची तपासणी करा.

मरीन कार्गोविमा पॉलिसीमध्ये सहसा काय वगळले जाते:

अंगभूत दुष्कृत्ये, विलंब, अपुरे पॅकिंग, भरणा करण्यातील चुकीमुळे नुकसान वा तोटा किंवा बोटीच्या मालकाचे दिवाळे इत्यादी.

इतर कोणत्या प्रकारचे संपत्ती विमा उपलब्ध असतात?

इलेक्ट्रॉनिक इक्विपमेंट विमा, मशीनरी ब्रेकडाऊन विमा इत्यादीसारख्या अभियांत्रिकी विमा पॉलिसीही संपत्ती विम्याच्या अंतर्गत उपलब्ध असतात.

३. नेहमी विचारले जाणारे प्रश्न

प्रश्न: संपत्ती विमा पॉलिसी विकत घेण्यासाठी कोणत्या गरजा आवश्यक असतात?

उत्तर: पॉलिसीच्या इच्छुक व्यक्तीला सर्वात आधी ज्या संपत्तीचा विमा काढण्याची इच्छा आहे त्यात हितसंबंध असायला हवा, म्हणजे, अशा संपत्तीचे नुकसान झाले वा तोटा झाला तर त्यामुळे तिला/ त्याला आर्थिकदृष्ट्या नुकसान व्हायला हवे. दुसरे म्हणजे, इच्छुक व्यक्तीने प्रपोझल फॉर्म (जो कोणत्याही विमा कंपनीच्या वेबसाईटवरून वा ऑफिसमधून मिळू शकतो) द्यावा लागतो. या प्रपोझल फॉर्ममध्ये सर्व तपशील जे इच्छुक व्यक्तीच्या सर्वोच्च ज्ञानाप्रमाणे सत्य असतील आणि इच्छुक व्यक्तीला आवश्यक वाटेल अशी सर्व माहिती त्यात उघड करावी लागते.

प्रश्न: संपत्ती विमा पॉलिसीचे किती प्रकार आहेत?

उत्तर: सर्वात लोकप्रिय आहे स्टँडर्ड फायर अँड अलाईड पेरील्स पॉलिसी (सर्वसाधारण अग्नी आणि संबंधित संकटांसाठी पॉलिसी) ज्यात आग, दंगल, पूर आणि वादळ यासारख्या संपत्तीला सर्वसाधारणपणे तोंड द्याव्या लागणाऱ्या संकटांसाठी संरक्षण दिलेले असते. चोरी आणि घरफोडी यासारख्या घटनांमुळे चालू संपत्तीचे होणारे नुकसान हे चोरी आणि घरफोडी विमा पॉलिसीच्या अंतर्गत संरक्षित करता येते. मौल्यवान

वस्तू सर्व धोक्यांसाठी असलेल्या पॉलिसीच्या माध्यमातून संरक्षित करता येतात आणि घर मालक व दुकानदार यांच्यासाठी पॅकेज पॉलिसीही असतात.

प्रश्न: संरक्षित रक्कम कशी ठरवायची?

उत्तर: सहसा याच्या दोन पद्धती आहेत. एक असते बाजार मूल्य (मार्केट व्हॅल्यू- एमव्ही) आणि दुसरे असते पुनर्स्थापना मूल्य (रिइनस्टेटमेंट व्हॅल्यू- आरआयव्ही). एमव्हीच्या बाबतीत, नुकसान झाल्याची घटना घडल्यानंतर संपत्तीच्या वयावर अवलंबून घसारा (डेप्रिसिएशन) लावला जातो. या पद्धतीखाली संरक्षित व्यक्तीला त्या जागी दुसरी वस्तू आणण्यासाठी पुरेशी रक्कम मिळत नाही.

आरआयव्ही पद्धतीमध्ये विमा कंपनी संरक्षित रकमेच्या मर्यादेवर अवलंबून त्या जागी दुसरी वस्तू आणण्याची किंमत तुम्हाला देते. त्यात एक अट अशी असते की नुकसान झालेली संपत्ती दुरुस्त करायला हवी / त्या जागी दुसरी संपत्ती घ्यायला हवी तर तुम्हाला दावा करता येतो. इथे एक लक्षात घ्यायला हवे की आरआयव्ही पद्धत की केवळ स्थिर संपत्तीसाठीच वापरता येते आणि स्टॉक्स किंवा प्रक्रियेमध्ये असलेले स्टॉक्स यासारख्या इतर संपत्तीसाठी नाही.

प्रश्न: अग्नी विमा पॉलिसीची किंमत काय असते?

उत्तर: अग्नी विमा पॉलिसीची किंमत किंवा हप्ता खालील गोष्टींवर अवलंबून असतो:

- संरक्षित करायची संकटे
- संरक्षित केलेल्या वस्तूचे मूल्य
- विम्यासाठी संधाव्य जागेचा वापर
- विम्यासाठी संधाव्य जागेच्या पत्त्यासंबंधी तपशील इत्यादी
- इमारतीचे बांधकाम आणि ताबा

नॉन लाईफ विमा विभागाच्या दरपत्रकातील बदलामुळे (मोटर तृतीय पक्ष हप्त्याचा अपवाद जेथे हप्त्याचे दर आयआरडीएने आखून दिले आहेत) प्रत्येक विमा कंपनी आकारत असलेल्या हप्त्याच्या शुल्कांमध्ये बदल असू शकतो. मात्र हे दर आयआरडीएकडे फाईल अँड यूझ प्रोसिजर खाली दाखल करण्यात आलेले असणे आवश्यक असते.

प्रश्न: राहते ठिकाण किंवा ऑफिस किंवा उद्योग येथील संपत्तीचे मूल्य कसे करायचे?

उत्तर: राहते ठिकाण वगळता ऑफिस किंवा औद्योगिक युनिट्समध्ये तिथल्या संपत्तीचे मूल्य दर्शवणारी लेखा पुस्तके राखलेली असतातच त्यामुळे संरक्षित रक्कम किती असावी हे ठरवण्यास अडचण येऊ नये. राहत्या ठिकाणासाठी, फर्निचर आणि फिक्सचर्स, कपडे, गाद्यांवरील चादरी, स्वैपाकघरातील वस्तू, इलेक्ट्रॉनिक वस्तू इत्यादींची एक मोठी विभागणी करून त्या संपत्तीचे मुल्यांकन करावे आणि संरक्षित रक्कम किती असावी ते ठरवावे.

प्रश्न: मी माझ्या इमारतीचा विमा का उतरावा? आगीमुळे इमारतीचे नुकसान होण्याची शक्यता तशी कमी असते.

उत्तर: आग आणि इतर संकटे (जी सहसा अग्नी विमा पॉलिसी अंतर्गत संरक्षित केली जातात) यामुळे इमारतीचा तोटा/ नुकसान होऊ शकते. उंच इमारती आगीमुळे पूर्णपणे नष्ट झाल्याची उदाहरणे आहेत. पुरामुळेही प्रचंड मोठे नुकसान होऊ शकते. त्याच प्रमाणे दंगल, दहशतवादी कृत्ये यामुळेही मानवी आयुष्य आणि संपत्तीचे खूप मोठे नुकसान होण्याची शक्यता असते.

प्रश्न: मला पॉलिसी चालू असताना मध्येच ती रद्द करता येते का? मला हप्त्याचा रिफंड मिळतो का?

उत्तर: होय.

संरक्षित व्यक्तीच्या पर्यायानुसार: कमी काळाच्या पड्टीवर हप्ता ठेवला जातो आणि काही शिल्लक असल्यास तो परत दिला जातो.

संरक्षित व्यक्तीच्या पर्यायानुसार: हप्त्याचा यथा प्रमाण (प्रो रेट) रिफंड दिला जातो.

प्रश्न: तोटा झाल्यास संरक्षित व्यक्तीने कोणत्या गोष्टी करणे आवश्यक आहे?

उत्तर: प्रत्येक संरक्षित व्यक्तीने जणू काही आपल्याला संरक्षण नाही अशा पद्धतीने वागायला हवे. तोटा होऊ नये/ वाढू नये म्हणून सर्व प्रकारची

काळजी घ्यायला हवी. विमा कंपनीला कळवणे गरजेचे आहे जेणेकरून किती नुकसान झाले आहे याची तपासणी करण्याची संधी त्यांना मिळेल. आग विझवण्यास सहाय्य मिळवण्यासाठी अग्निशमन दलाशी संपर्क साधायला हवा. आग विझवताना पाण्यामुळे इतर संरक्षित संपत्तीचे काही नुकसान झाले तर ते विमा कंपनी देते. तोट्याची तपासणी आणि मुल्यमापन करणाऱ्या सर्व्हेयरला सर्व प्रकारचे सहकार्य करा. सर्व्हेयर येण्याला काही कारणामुळे विलंब होत असल्यास फोटो काढा/ ज्यावर परिणाम झालेला नाही अशी संपत्ती सुरक्षित जागी हलवा. इन्शुररला आवश्यक असलेला पूर्ण भरलेला दाव्याचा फॉर्म आणि तुमच्या दाव्याला आधारभूत असलेली सर्व कागदपत्रे द्या. दुरुस्ती/ त्या जागी दुसऱ्या वस्तू आणल्यानंतर बिले इन्शुररला द्या.

प्रश्न: मी जर उच्च मूल्यासाठी संरक्षण घेतले, तर मला दाव्याची रक्कमही जास्त मिळते का?

उत्तर: नाही. तुम्ही जेव्हा अग्नी विमा पॉलिसीसाठी अर्ज करता, तेव्हा त्या वेळेचे संपत्तीचे बाजारातील मूल्य किंवा पुनर्स्थापना मूल्य हे संरक्षित रकमेच्या आधारे नेमकेपणाने मोजायला हवे ज्यातून किती रक्कम संरक्षित करायची याचा योग्य आकडा काढता येईल. संपत्तीचे पुरेसे संरक्षण झालेले आहे की नाही यावर संरक्षित नुकसान वा तोटा झाल्यास किती भरपाई देय ठरेल हे अवलंबून असते. संरक्षित रक्कम जास्त असेल, तर

त्याचा अर्थ अनावश्यक हप्त्यासाठी जास्त पैसे भरणे. संरक्षित रक्कम जर पुरेशी नसेल, तर तुम्हाला बाजार मूल्याच्या प्रमाणातच केवळ रक्कम मिळेल.

प्रश्न: सर्वसाधारण अग्नी विमा पॉलिसी अंतर्गत दागदागिने आणि कला वस्तूंचे संरक्षण करता येते का?

उत्तर: विमा कंपनीने आधीच संमती दिली नसेल तर अग्नी विमा पॉलिसीमध्ये दागदागिने, कला वस्तू, स्ट्रिकट्स, कागदोपत्री माहिती, कॉम्प्युटर सिस्टिमची माहिती, शेअर्स, स्टॉक्स, रोख रक्कम यासाठी संरक्षण देत नाही. विशिष्ट विनंती करून आणि आवश्यक असेल तिथे मुल्यांकन करून या गोष्टी संरक्षित केल्या जाऊ शकतात.

प्रश्न: माझ्या इमारतीला संरक्षित करणारी विमा पॉलिसी मी घेतली आहे.

माझ्या व्यवसायाला वित्तीय सहाय्य करणाऱ्या माझ्या बँकेनेही वेगळा विमा घेतलेला आहे. एकाच संपत्तीचे संरक्षण करणाऱ्या दोन पॉलिसी अस्तित्वात आहेत. अशा वेळी दावा केल्यास काय होते?

उत्तर: अशा वेळी दावा केल्यास, प्रत्येक इन्शुरर आपापल्या पॉलिसींतर्गत संरक्षित केलेल्या रकमेच्या प्रमाणात तोट्याची रक्कम देईल जी वाट्याच्या किंवा सहभागाच्या तत्वावर आधारलेली असेल. घटना घडण्यापूर्वी संरक्षित व्यक्ती ज्या स्थितीत होती त्याच स्थितीत त्या व्यक्तीला ठेवता यावे हा हानिभरण तत्वामागचा हेतू आहे. प्रत्येक पॉलिसीच्या अंतर्गत संपूर्ण रकमेसाठी दावा करण्यास संरक्षित व्यक्तीला

रोखले जाते. विमा कंपनी संरक्षित व्यक्तीला तेवढ्याच मर्यादितपत्र हानिभरण देते ज्याद्वारे प्रत्यक्ष तोटा भरून निघेल व त्यामध्येही किंमतीतील घट, पॉलिसी एक्सेस इत्यादी गोष्टी विचारात घेतल्या जातील जेणेकरून होणाऱ्या तोट्यामधून फायदा मिळवला जाणार नाही.

प्रश्न: 'साल्वहेज' म्हणजे मालमत्ता वाचवणे कसे संबंधित आहे?

उत्तर: विविध प्रकारच्या विमा पॉलिसींच्या अंतर्गत दावा केला जातो तेव्हा अंशतः नुकसान झालेल्या वस्तू किंवा मोडलेली गाडी किंवा इतर कोणती यंत्रे वा इतर कोणती संपत्ती ही टोटल लॉस (एकूण सर्व तोटा) तत्वावर सेटल केली जाते तेव्हा त्याला 'साल्वहेज' असे म्हणतात. संपूर्ण दाव्याची रक्कम दिल्यानंतर साल्वहेज विमा कंपनीची संपत्ती बनते. सहसा, साल्वहेजची विल्हेवाट लावण्याचे काम विमा कंपनी सर्व्हेयरला देते ज्याने तोट्याचे मुल्यमापन केलेले असते आणि ते साल्वहेजच्या विल्हेवाटीसाठी कोणत्या प्रक्रियेचे पालन केले जाते यावर अवलंबून असते. साल्वहेजच्या विल्हेवाटीमधून मिळालेली रक्कम ही इन्शुररने तोट्याच्या समोर भरलेल्या रकमेच्या जागी नोंदवली जाते.

प्रश्न: एका जागेवरून दुसऱ्या जागेवर नेल्या जाणाऱ्या माझ्या

वस्तूसाठी मला संरक्षण हवे आहे. मी कोणती पॉलिसी घ्यावी?

उत्तर: वाहतुकीच्या जोखिमीपासून मरीन कार्गोपॉलिसी संरक्षण देते.

उदाहरणार्थ तुम्ही जर तुमच्या घरातील सामान एका ठिकाणापासून दुसरीकडे हलवत असाल तर ही पॉलिसी तुम्ही घेऊ शकता. तुम्ही 'मुलभूत संरक्षण' घेऊ शकता किंवा 'सर्व धोके' संरक्षित करणारी पॉलिसी घेऊ शकता. सर्व धोके संरक्षित करणारी पॉलिसी अधिक मोठ्या प्रमाणात संरक्षण देऊ करते. तुम्ही काय विकत घेत आहात हे समजून घेण्यासाठी कृपया पॉलिसीचे नियम व अटी वाचा.

प्रश्न: मरीन कार्गोविम्याची सोय कोणी करायची असते ? विकत घेणाऱ्याने की विकणाऱ्याने? की दोघांनाही काही संरक्षणाची आवश्यकता असते ?

उत्तर: या दोन व्यक्ती कोणत्या प्रकारचा विक्री करार करतात यावर हे अवलंबून असते. फ्री ऑन बोर्ड (एफओबी), कॉस्ट अँड फ्राईट (सी अँड एफ), कॉस्ट इन्शुरन्स अँड फ्राईट (सीआयएफ) इत्यादीसारख्या प्रत्येक विक्री नियमासाठी विमा कोणी करायचा याची जबाबदारी वेगवेगळी असते.

प्रश्न: मला माझे दागिने संरक्षित करायचे आहेत. मी कोणती पॉलिसी घ्यायला हवी ?

उत्तर: दागिन्यांच्या संरक्षणासाठी इन्शुरर 'सर्व धोके' किंवा ऑल रिस्क्स पॉलिसी देऊ करतात. तुमच्या दागिन्यांचे मुल्यांकन योग्य झाले आहे ना

आणि दावा करायची वेळ आलीच तर मुल्यांकनाचा पुरावा तुम्हाला देता येतो ना याची काळजी तुम्ही घ्यायला हवी. सर्व धोके संरक्षित करणाऱ्या पॉलिसीमध्येही काही गोष्टी वगळलेल्या असतात. तेव्हा नियम आणि अटी काटेकोरपणे वाचा.

प्रश्न: मी बाहेरगावी असताना माझ्या घरातील वस्तूंचे घरफोडीपासून मला संरक्षण करायचे आहे. मला घरफोडीसाठीची विमा पॉलिसी मिळू शकते का ?

उत्तर: घरफोडीसाठीची विमा पॉलिसी घरफोडीमुळे नुकसान होणाऱ्या वस्तूंचे संरक्षण करते. घरफोडीसाठीच्या पॉलिसीमध्ये चोरीपासूनही संरक्षण देण्याची विस्तारित ऑफर असू शकते. घरफोडीसाठीची विमा पॉलिसी ही सहसा घर काही ठराविक काळापेक्षा अधिक काळ रिकामे असेल तर अस्तित्वात असणे थांबते. अन्यथा तुम्हाला तसे विमा कंपनीला कळवावे लागते आणि घरात कोणी नसतानाही संरक्षणाचा विस्तार करण्याचे विमा कंपनीने खास मान्य करावे लागते. घरापासून दूर असतानाच घरफोडीसाठीची पॉलिसी घेण्याऐवजी नेहमीसाठीच ही पॉलिसी घेणे अधिक चांगली कल्पना आहे. घर बंद असतानाच घरातील वस्तूंना संरक्षित करायचे असेल तेव्हा तुम्हाला तसे संरक्षण मिळेलच असे नाही.

आयआरडीएने आखून दिलेला पॉलिसीधारकाचा सर्व्हिसिंग टर्नअराऊंड काळ

सेवा	सर्व्हिसकाल टर्नअराऊंड काळ
सर्वसाधारण	
मागणीवर प्रक्रिया आणि आवश्यकता/ पॉलिसी मागणीवर प्रक्रिया आणि आवश्यकता/ पॉलिसी मंजूर करणे/रद्द करणे/ यासह निर्णयासाठी संपर्क.	१५ दिवस
मागणीची प्रत मिळवणे	३० दिवस
पॉलिसी दिल्यानंतर चुका/ मागणीचे डिपॉझिट परत करणे आणि दावा विरहित सेवांशी संबंधित विनंती यांच्याशी संबंधित सेवांसाठी विनंती	१० दिवस
जीवन विमा	
सरंडर मूल्य/ ॲन्च्युईटी/ पेन्शन यावर प्रक्रिया	१० दिवस
मॅच्युरिटीचा दावा/ सर्व्हायवलचा लाभ/ दंडनीय व्याज न भरणे दावा दाखल केल्यानंतर दाव्यासाठी आवश्यक असलेल्या बाबी सांगणे	१५ दिवस
कोणत्याही चौकशीशिवाय मृत्यूच्या दाव्याची सेटलमेंट चौकशीची आवश्यकता असलेल्या मृत्यूच्या दाव्याची सेटलमेंट/ अस्वीकृती	३० दिवस
६ महिने	
सर्वसाधारण विमा	
सर्व्हेअहवाल दाखल करणे	३० दिवस
विमा कंपनीने पूरक अहवाल मागणे	१५ दिवस
पहिला/ पूरक सर्व्हेअहवाल मिळाल्यानंतर दावा मंजूर करणे/ अस्वीकृत करणे.	३० दिवस
तक्रारी	
तक्रारीची दखल घेणे	३ दिवस
तक्रार सोडवणे	१५ दिवस

५. तुम्हाला तक्रार असल्यास:

इन्शुरन्स रेग्युलेटरी अँड डेव्हलपमेंट अथॉरिटी (आयआरडीए)च्या ग्राहक तक्रार निवारण विभागाने इन्टिग्रेटेड ग्रिव्हन्स मॅनेजमेंट सिस्टिम (आयजीएमएस- एकसंध तक्रार व्यवस्थापन पद्धती) सुरु केली असून तक्रारी दाखल करण्याची आणि त्यांचा मागोवा ठेवण्याची ही ऑनलाईन पद्धत आहे. आधी विमा कंपनीकडे तुम्ही तुमची तक्रार नोंदवायची असते आणि नंतर कंपनीने केलेल्या तक्रार निवारणाने तुमचे समाधान झाले नाही, तर तुम्ही आयजीएमएस द्वारे www.igms.irda.gov.in या वेबसाईटवरून आयआरडीएकडे जाऊ शकता. तुम्हाला जर विमा कंपनीच्या तक्रार सिस्टिमचा थेट ॲक्सेस मिळाला नाही, तर आयजीएमएस विमा कंपनीकडे तुमची तक्रार नोंदवण्यासाठी आयजीएमएस तुम्हाला एक मार्ग पुरवते.

आयजीएमएस द्वारे (वेबद्वारे) तुमच्या तक्रारीची नोंद करण्याखेरीज तुम्हाला तक्रार नोंदवण्याचे अनेक मार्ग उपलब्ध आहेत- तुम्ही ईमेल (complaints@irda.gov.in) करू शकता, पत्र पाठवू शकता (तुमचे पत्र तुम्ही ग्राहक मंच विभाग, विमा नियामक आणि विकास प्राधिकरण, ३रा मजला, परिश्रम भवन, बशीरबाग, हैदराबाद: ४) किंवा १५५२५५ या टोल फ्री क्रमांकावर फक्त आयआरडीएच्या कॉल सेंटरवर फोन करा ज्याद्वारे विमा कंपनीविरुद्धची तुमची तक्रार मोफत नोंदवून घेईल आणि त्यावर काय पावले उचलली जात आहेत यावर माग ठेवण्यासही सहाय्य करेल. फोनच्या आधारे

तक्रारीचा फॉर्म भरून कॉल सेंटर तुम्हाला सहाय्य करते. जेथे आवश्यकता असेल तेथे विमा कंपनीकडे फोनचा पहिला भाग म्हणून पत्ता, फोन नंबर, वेबसाईटचे तपशील, संपर्क क्रमांक, ईमेल पत्ता इत्यादीशी संबंधित माहिती देऊन थेट तक्रार दाखल करण्यासाठीही पुढाकार घेते. आयआरडीए कॉल सेंटर संभाव्य आणि पॉलिसीधारकांसाठी खऱ्या अर्थाने पर्यायी मार्ग देऊ करते ज्यात परिपूर्ण संपर्क माध्यमांचा आधार घेतला जातो आणि सकाळी ८ ते रात्री ८ सोमवार ते शनिवार हिंदी, इंग्लिश आणि विविध भारतीय भाषांमध्ये १२ तास x ६ दिवस ही सेवा चालू असते.

आयआरडीएकडे तक्रार नोंदवल्यानंतर, त्याचे निवारण होण्यासाठी विमा कंपनीचा पाठपुरावा केला जातो. तक्रारीची तड लावण्यासाठी कंपनीला १५ दिवसांचा काळ दिला जातो. आवश्यकता भासल्यास, आयआरडीए त्याचा शोध घेते आणि चौकशी करते. त्यापुढे जाऊन, जेथे लागू होते तेथे सार्वजनिक तक्रार निवारण नियम, १९९८ अंतर्गत आयआरडीए तक्रारदाराला इन्शुरन्स ओम्बड्समनकडे जाण्याचा सल्ला देते.

डसक्लेमर:

ही पुस्तिका तुम्हाला केवळ सर्वसामान्य माहिती देण्यासाठी आहे आणि ती परिपूर्ण नाही. हा एक शैक्षणिक उपक्रम असून तुम्हाला कोणताही कायदेशीर सल्ला देण्याचा प्रयत्न इथे नाही.

अनुक्रमणिका

१. या हस्तपुस्तिकेविषयी	१
२. संपत्ती विमा	२
३. नेहमी विचारले जाणारे प्रश्न	९
४. पॉलिसीधारकाला सेवा देण्याचा टी.ए.टी.	१८
५. तुमची काही तक्रार असल्यास	१९

१. या हस्तपुस्तिकेविषयी

संपत्ती विम्यासंबंधीचे मार्गदर्शन म्हणून या हस्तपुस्तिकेची आखणी विमा विनियामक आणि विकास प्राधिकरणाने (आयआरडीए- इन्शुरन्स रेग्युलेटरी अँड डेव्हलपमेंट अथॉरिटी) केली असून त्यात सर्वसाधारण माहितीच केवळ देण्यात आलेली आहे. येथे देण्यात आलेली माहिती कोणत्याही स्थितीत विमा पॉलिसीचे नियम व अटी यांची जागा घेत नाही वा त्यावर कुरघोडीही करत नाही

पॉलिसीशी संबंधित वा इतर कोणत्याही अतिरिक्त माहितीसाठी कृपया योग्य परवानाधारक एजंट वा ब्रोकर वा आयआरडीएमध्ये नोंदणी केलेल्या विमा कंपनीकडे जा.

२. संपत्ती विमा

संपत्तीचा विमा म्हणजे इमारती, यंत्रे, स्टॉक्स इत्यादी गोष्टींचे आग आणि संबंधित संकटे, चोरीचा धोका आणि इत्यादी गोष्टींपासून संरक्षणासाठी असलेला विमा. सागरी, हवाई, रेल्वे आणि रस्ता मार्गेवाहतूक करणाऱ्या सामानाचे संरक्षण मरीन कागॉइन्शुरन्स अंतर्गत करण्यात येते. बोटी वा गलबतांचे सांगाडे मरीन हल इन्शुरन्स अंतर्गत संरक्षित करता येतात. या शिवाय, विमाने आणि हेलिकॉप्टर्स यांच्या विम्यासाठी एव्हिएशन इन्शुरन्स पॉलिसी यासारख्या काही विशेष पॉलिसीही उपलब्ध असतात. तेव्हा, संपत्ती विमा हा सर्वसाधारण विम्याचा एक खूप मोठा भाग असून तुम्हाला कोणत्या प्रकारचे संरक्षण हवे आहे ते तुम्ही कोणत्या संपत्तीचे संरक्षण करू इच्छिता यावर अवलंबून असते.

• पॅकेज अम्ब्रेला पॉलिसी

एका कागदपत्राखाली मिश्र संरक्षण देणारे पॅकेज किंवा अम्ब्रेला संरक्षण असते. उदाहरणार्थ, कौंटुंबिक पॉलिसी, दुकानदाराची पॉलिसी, ऑफिस पॅकेज पॉलिसी यासारखी संरक्षणे असतात जी एकाच पॉलिसीच्या अंतर्गत इमारती, सामान इत्यादी विविध भौतिक संपत्तीचे संरक्षण करतात. अशा पॉलिसीमध्ये, संपत्तीचे संरक्षण करण्याबरोबरच काही वैयक्तिक गोष्टी किंवा दायित्व संरक्षणाचाही समावेश असू शकतो. जी पॉलिसी घेण्याचा विचार तुम्ही करत आहात त्यातील संरक्षणाविषयीचे सर्व तपशील आणि

त्यात वगळण्यात येणाऱ्या गोष्टी आपल्याला समजल्या आहेत याची खात्री करून घ्या. पॅकेज किंवा अम्ब्रेला संरक्षणांमध्ये सर्व विभागांसाठी समान अटी आणि नियम असू शकतात किंवा पॉलिसीच्या विशिष्ट विभागासाठी विशिष्ट नियमही असू शकतात.

• अग्नी विमा

सर्वात लोकप्रिय संपत्ती विमा म्हणजे सर्वसामान्य अग्नी विमा पॉलिसी. अग्नी विमा पॉलिसीद्वारे आग किंवा पॉलिसी अंतर्गत संरक्षित केलेल्या संबंधित संकटामुळे संपत्तीचे नुकसान झाल्यास/ संपत्तीला नुकसान झाल्यास होणाऱ्या आकस्मिक नुकसान वा तोट्यापासून संरक्षण मिळते. अग्नी विम्यांतर्गत संरक्षित करता येतील अशा विविध प्रकारच्या संपत्ती म्हणजे राहती जागा, ऑफिस, दुकाने, ईस्पितळे, प्रार्थनास्थळे इत्यादी आणि तिथले सामान; औद्योगिक/ उत्पादन करण्यासाठीची जोखीम आणि यंत्रे, प्लान्ट्स, सामुग्री व सामान, फॅक्टरी, गोडाऊन्स किंवा उघड्यावर असलेल्या कच्च्या मालासहित इतर माल, प्रक्रिया होत असलेले सामान, अर्धवट तयार झालेल्या वस्तू, पूर्ण तयार झालेल्या वस्तू, पॅकिंगचे सामान इत्यादी; औद्योगिक/ उत्पादन जोखिमीच्या बाहेर स्थित असलेल्या उपयोगाच्या वस्तू; औद्योगिक जोखिमीच्या कंपाऊंडच्या बाहेर असलेली साठवणुकीची जोखीम; औद्योगिक जोखिमीच्या कंपाऊंडच्या बाहेर स्थित असलेले टँक फार्म्स/ गॅस होल्डर्स इत्यादी.

अग्नी पॉलिसी कोणत्या गोष्टींना संरक्षण देते:

या पॉलिसीला 'अग्नी पॉलिसी' असे जरी म्हटले जात असले, तरी वीज पडणे, स्फोट/ विस्फोट, विमानाला नुकसान, दंगल, संप आणि द्वेषबुद्धीने केलेले नुकसान, वादळ, चक्रीवादळ, टायफून, हरीकेन, पूर आणि जलमयता, धक्क्याच्या परिणामामुळे झालेले नुकसान, खचणे आणि दरड कोसळणे ज्यात दगड कोसळणे, पाण्याची टाकी, त्याचे सामान आणि पाईप वाहणे आणि/किंवा फुटणे, क्षेपणास्त्र तपासणीचे काम, ऑटोमेटिक स्प्रिंकलर्स लावल्यानंतर होणारी अपघाती गळती, झाडांना आग इत्यादींचाही त्यात समावेश असतो.

अग्नी पॉलिसीमध्ये कोणत्या गोष्टी वगळल्या जातात:

पॉलिसी अंतर्गत ज्याला 'एक्सेस' किंवा जादा म्हणून संबोधले जाते अशा काही ठराविक गोष्टी सर्वसाधारणपणे अग्नी विमा पॉलिसीमध्ये संरक्षित होत नाहीत. युद्ध किंवा युद्ध सदृश्य स्थितीमुळे होणारे नुकसान, अणू उर्जेचे संकट, प्रदुषण वा भेसळ, विद्युत/ यांत्रिक बिघाड, चोरी आणि घरफोडी या गोष्टींचा समावेश नसतो. अतिरिक्त हप्ता भरून भूकंप, उत्स्फूर्त ज्वलन इत्यादींसाठी संरक्षण मिळवता येते.

अग्नी विमा पॉलिसी या एका वर्षासाठी दिल्या जातात. मात्र राहत्या ठिकाणासाठी दीर्घकालीन पॉलिसी दिली जाऊ शकते (यात किमान कालावधी तीन वर्षांचा असतो)

• चोरीसाठी विमा

स्वतःचा व्यवसाय करणाऱ्यांसाठी किंवा घरासाठी चोरीची विमा पॉलिसी दिली जाऊ शकते. या पॉलिसी अंतर्गत आवारात असलेल्या संपत्तीचे संरक्षण केले जाते ज्यात आवर्जून संरक्षित केलेला मालकीचा वा ठेवलेला माल/ सामान यांचा समावेश असतो. यात कुलुपबंद तिजोरीत किंवा तुम्ही आवर्जून उल्लेख केलेला असल्यास कुलुपबंद स्टीलच्या कपाटातील कॅश बॉक्समध्ये ठेवलेल्या रोख रकमा, मौल्यवान वस्तू, सिक्युरिटीज यांनाही संरक्षण मिळू शकते.

आवारातील वस्तूंना संरक्षण देण्यापलीकडे, चोरीच्या विमा पॉलिसीमध्ये चोरी करताना किंवा चोरीचा प्रयत्न करताना चोरांनी तुमच्या घराचे किंवा आवाराचे काही नुकसान केले तर त्यालाही संरक्षण मिळते. चोरीमुळे/ घरफोडीमुळे तुमच्या संरक्षित संपत्तीचे जे नुकसान होते त्याचा प्रत्यक्ष तोटा/ नुकसान तुमच्या संरक्षित रकमेच्या मर्यादामध्ये पॉलिसी तुम्हाला देते. संरक्षित रक्कम जर पुरेशी नसेल, तर पॉलिसीद्वारे केवळ प्रमाणित तोटा दिला जातो. म्हणूनच संरक्षण कमी पडायला नको म्हणून तुम्ही संरक्षित संपत्तीचे मूल्यांकन योग्य प्रकारे झाले आहे ना याची काळजी घ्यायला हवी.

चोरीच्या विम्याच्या पॉलिसीमध्ये सर्वसाधारणपणे दंगल, संप, द्वेषबुद्धीने केले जाणारे नुकसान आणि चोरी यांचा समावेश केला जाऊ शकतो.

चोरीच्या विम्याच्या पॉलिसीमध्ये कोणत्या गोष्टी वगळण्यात येतात:

सर्वसामान्यपणे, खास उल्लेख असल्याशिवाय ही पॉलिसी विश्वस्त संस्था/ आयोग यांच्या अखत्यारितील वस्तूंना झालेले नुकसान/ तोटा यांच्यासाठी काही देत नाही, दागिने, छोट्या दुर्मिळ वस्तू, टायटल डीड्स, खास उल्लेख नसल्यास धंद्याची कागदपत्रे; अग्नी/ प्लेट ग्लास विमा पॉलिसीखाली मिळू शकेल अशी कोणतीही रक्कम; चावी किंवा ड्रिफ्टिकेट चावी वापरून उघडलेल्या तिजोरीतील नुकसान ज्यात हिंसा किंवा धमकी दिल्यामुळे झालेले नुकसान अभिप्रेत नाही; दुकानातून झालेली चोरी, तुम्ही/ तुमच्या कुटुंबातील सदस्य/ तुमचे कर्मचारी यांच्यामुळे घडलेली घटना, युद्धाचे संकट, दंगल आणि संप (अतिरिक्त हप्ता भरून संरक्षित करता येते), देवची अक्कूपा, अणूचे संकट यांचा समावेश करत नाही.

• सर्व धोके संरक्षित करणारा विमा

सर्व धोके संरक्षित करणाऱ्या विम्याद्वारे सहसा दागिने आणि/ किंवा इथून तिथे नेता येणाऱ्या वस्तू इत्यादींसाठी संरक्षण दिले जाते. हे संरक्षण सहसा निवड करून ऑफर केले जाते. पॉलिसीची रचना प्रत्येक कंपनीनुसार बदलू शकते. सर्व धोके संरक्षित करणाऱ्या पॉलिसीमध्येही काही गोष्टी समाविष्ट नसू शकतात हे लक्षात घेणे महत्त्वाचे आहे. तेव्हा 'सर्व धोके' या शब्दाचा अर्थ सगळ्या आणि कोणत्याही गोष्टींना संरक्षण असा होत नाही.

सर्व धोके संरक्षित करणाऱ्या विम्यामधून सहसा कोणत्या गोष्टी वगळल्या जातात:

कोणत्या गोष्टी वगळल्या जातात ते नीट पाहून घ्या- सहसा पाकोळी, कृमि, भुरी यांच्यामुळे होणारे नुकसान, वापरा आणि फेका किंवा दुरुस्ती, डाय करणे वा ब्लीच करणे किंवा अशा कोणत्याही कामाचे कारण, नाजुक वस्तू त्या वाहून नेत असताना अपघातामुळे या गोष्टी घडल्या नसतील तर मोडणे/ ओरखडा उठणे किंवा तडा जाणे आणि कोणताही अपघाती बाह्य कारणांखेरीज झालेला यांत्रिक किंवा विद्युत बिघाड/ नादुरुस्ती, भिंतीवरील वा मनगटावरील घड्याळांचे वाईडिंग जास्त झाले, त्यांना खड्डा पडला किंवा अंतर्गत नुकसान झाले. पूर्णतः बंदिस्त सलूनसखेरीज एरवी वाहनातून झालेली चोरी, परिणामतः झालेले नुकसान, कोणतेही कायदेशीर दायित्व, युद्धाचे संकट, अणूचा धोका, कोणतीही सरकारी/ स्थानिक अधिकार्यांनी उचललेले पाऊल आणि संरक्षित व्यक्तीच्या वर्तणुकीमुळे जोखीम वाढण्यास हातभार लागल्याने झालेले नुकसान या सर्व गोष्टी पॉलिसीच्या आवाक्यातून वगळलेल्या असतात.

अतिरिक्त हप्ता भरल्यास यांत्रिक आणि/किंवा विद्युत/ आप्तिक बिघाडांसाठीचा विस्तार देऊ केला जाऊ शकतो.

• मरीन कार्गोविमा

जल, हवाई, रस्ता किंवा रेल मार्गहोणारी वाहतूक, रजिस्टर्ड पोस्टाचे पार्सल, कुरिअर किंवा यातील दोन आणि अधिक एकत्रित गोष्टी मरीन कार्गोविम्याद्वारे संरक्षित होतात.

मरीन कार्गोविमा पॉलिसी कोण घेऊ शकते:

विक्रेते, ग्राहक, आयात / निर्यात व्यापारी, विकत घेणारे एजंट, कॉन्ट्रॅक्टर्स आणि बँका इत्यादी.

मरीन कार्गोपॉलिसीमध्ये कार्गोतील इंटररेस्ट संरक्षित केला जातो आणि विक्रीच्या नियमांनी ठरवल्यानुसार तृतीय पक्षाने मालकी हक्क आपल्या नावावर करून इंटररेस्ट मिळवला असेल तर त्या तृतीय पक्षाच्या इंटररेस्टपर्यंतही संरक्षण विस्तारित करता येते.

मरीन कार्गोविम्याचे सहाय्य कसे होते:

कार्गोला विविध प्रकारच्या जोखिमींमुळे नुकसान होण्याची शक्यता असते. यात कार्गोनेणाऱ्या वाहनाला होणारा अपघात, धक्का किंवा हिसका बसल्यामुळे होणारे नुकसान इत्यादींचा समावेश त्यात असू शकतो. तुम्हाला मुलभूत संरक्षण हवे की अधिक मोठ्या आवाक्याचे संरक्षण हवे याचा निर्णय घ्या. पॉलिसीचे नियम आणि अटी वाचून नीट समजून घ्या. त्यात काही वजावटी म्हणजे डिडकटीबल्स आहेत की नाही याची तपासणी करा.

मरीन कार्गोविमा पॉलिसीमध्ये सहसा काय वगळले जाते:

अंगभूत दुष्कृत्ये, विलंब, अपुरे पॅकिंग, भरणा करण्यातील चुकीमुळे नुकसान वा तोटा किंवा बोटीच्या मालकाचे दिवाळे इत्यादी.

इतर कोणत्या प्रकारचे संपत्ती विमा उपलब्ध असतात?

इलेक्ट्रॉनिक इक्विपमेंट विमा, मशीनरी ब्रेकडाऊन विमा इत्यादीसारख्या अभियांत्रिकी विमा पॉलिसीही संपत्ती विम्याच्या अंतर्गत उपलब्ध असतात.

३. नेहमी विचारले जाणारे प्रश्न

प्रश्न: संपत्ती विमा पॉलिसी विकत घेण्यासाठी कोणत्या गरजा आवश्यक असतात?

उत्तर: पॉलिसीच्या इच्छुक व्यक्तीला सर्वात आधी ज्या संपत्तीचा विमा काढण्याची इच्छा आहे त्यात हितसंबंध असायला हवा, म्हणजे, अशा संपत्तीचे नुकसान झाले वा तोटा झाला तर त्यामुळे तिला/ त्याला आर्थिकदृष्ट्या नुकसान व्हायला हवे. दुसरे म्हणजे, इच्छुक व्यक्तीने प्रपोझल फॉर्म (जो कोणत्याही विमा कंपनीच्या वेबसाईटवरून वा ऑफिसमधून मिळू शकतो) द्यावा लागतो. या प्रपोझल फॉर्ममध्ये सर्व तपशील जे इच्छुक व्यक्तीच्या सर्वोच्च ज्ञानाप्रमाणे सत्य असतील आणि इच्छुक व्यक्तीला आवश्यक वाटेल अशी सर्व माहिती त्यात उघड करावी लागते.

प्रश्न: संपत्ती विमा पॉलिसीचे किती प्रकार आहेत?

उत्तर: सर्वात लोकप्रिय आहे स्टँडर्ड फायर अँड अलाईड पेरील्स पॉलिसी (सर्वसाधारण अग्नी आणि संबंधित संकटांसाठी पॉलिसी) ज्यात आग, दंगल, पूर आणि वादळ यासारख्या संपत्तीला सर्वसाधारणपणे तोंड द्याव्या लागणाऱ्या संकटांसाठी संरक्षण दिलेले असते. चोरी आणि घरफोडी यासारख्या घटनांमुळे चालू संपत्तीचे होणारे नुकसान हे चोरी आणि घरफोडी विमा पॉलिसीच्या अंतर्गत संरक्षित करता येते. मौल्यवान

वस्तू सर्व धोक्यांसाठी असलेल्या पॉलिसीच्या माध्यमातून संरक्षित करता येतात आणि घर मालक व दुकानदार यांच्यासाठी पॅकेज पॉलिसीही असतात.

प्रश्न: संरक्षित रक्कम कशी ठरवायची?

उत्तर: सहसा याच्या दोन पद्धती आहेत. एक असते बाजार मूल्य (मार्केट व्हॅल्यू- एमव्ही) आणि दुसरे असते पुनर्स्थापना मूल्य (रिइनस्टेटमेंट व्हॅल्यू- आरआयव्ही). एमव्हीच्या बाबतीत, नुकसान झाल्याची घटना घडल्यानंतर संपत्तीच्या वयावर अवलंबून घसारा (डेप्रिसिएशन) लावला जातो. या पद्धतीखाली संरक्षित व्यक्तीला त्या जागी दुसरी वस्तू आणण्यासाठी पुरेशी रक्कम मिळत नाही.

आरआयव्ही पद्धतीमध्ये विमा कंपनी संरक्षित रकमेच्या मर्यादेवर अवलंबून त्या जागी दुसरी वस्तू आणण्याची किंमत तुम्हाला देते. त्यात एक अट अशी असते की नुकसान झालेली संपत्ती दुरुस्त करायला हवी / त्या जागी दुसरी संपत्ती घ्यायला हवी तर तुम्हाला दावा करता येतो. इथे एक लक्षात घ्यायला हवे की आरआयव्ही पद्धत की केवळ स्थिर संपत्तीसाठीच वापरता येते आणि स्टॉक्स किंवा प्रक्रियेमध्ये असलेले स्टॉक्स यासारख्या इतर संपत्तीसाठी नाही.

प्रश्न: अग्नी विमा पॉलिसीची किंमत काय असते?

उत्तर: अग्नी विमा पॉलिसीची किंमत किंवा हप्ता खालील गोष्टींवर अवलंबून असतो:

- संरक्षित करायची संकटे
- संरक्षित केलेल्या वस्तूचे मूल्य
- विम्यासाठी संभाव्य जागेचा वापर
- विम्यासाठी संभाव्य जागेच्या पत्त्यासंबंधी तपशील इत्यादी
- इमारतीचे बांधकाम आणि ताबा

नॉन लाईफ विमा विभागाच्या दरपत्रकातील बदलामुळे (मोटर तृतीय पक्ष हप्त्याचा अपवाद जेथे हप्त्याचे दर आयआरडीएने आखून दिले आहेत) प्रत्येक विमा कंपनी आकारत असलेल्या हप्त्याच्या शुल्कांमध्ये बदल असू शकतो. मात्र हे दर आयआरडीएकडे फाईल अँड यूझ प्रोसिजर खाली दाखल करण्यात आलेले असणे आवश्यक असते.

प्रश्न: राहते ठिकाण किंवा ऑफिस किंवा उद्योग येथील संपत्तीचे मूल्य कसे करायचे?

उत्तर: राहते ठिकाण वगळता ऑफिस किंवा औद्योगिक युनिट्समध्ये तिथल्या संपत्तीचे मूल्य दर्शवणारी लेखा पुस्तके राखलेली असतातच त्यामुळे संरक्षित रक्कम किती असावी हे ठरवण्यास अडचण येऊ नये. राहत्या ठिकाणासाठी, फर्निचर आणि फिक्सचर्स, कपडे, गाद्यांवरील चादरी, स्वैपाकघरातील वस्तू, इलेक्ट्रॉनिक वस्तू इत्यादींची एक मोठी विभागणी करून त्या संपत्तीचे मुल्यांकन करावे आणि संरक्षित रक्कम किती असावी ते ठरवावे.

प्रश्न: मी माझ्या इमारतीचा विमा का उतरावा? आगीमुळे इमारतीचे नुकसान होण्याची शक्यता तशी कमी असते.

उत्तर: आग आणि इतर संकटे (जी सहसा अग्नी विमा पॉलिसी अंतर्गत संरक्षित केली जातात) यामुळे इमारतीचा तोटा/ नुकसान होऊ शकते. उंच इमारती आगीमुळे पूर्णपणे नष्ट झाल्याची उदाहरणे आहेत. पुरामुळेही प्रचंड मोठे नुकसान होऊ शकते. त्याच प्रमाणे दंगल, दहशतवादी कृत्ये यामुळेही मानवी आयुष्य आणि संपत्तीचे खूप मोठे नुकसान होण्याची शक्यता असते.

प्रश्न: मला पॉलिसी चालू असताना मध्येच ती रद्द करता येते का? मला हप्त्याचा रिफंड मिळतो का?

उत्तर: होय.

संरक्षित व्यक्तीच्या पर्यायानुसार: कमी काळाच्या पड्टीवर हप्ता ठेवला जातो आणि काही शिल्लक असल्यास तो परत दिला जातो.

संरक्षित व्यक्तीच्या पर्यायानुसार: हप्त्याचा यथा प्रमाण (प्रो रेट) रिफंड दिला जातो.

प्रश्न: तोटा झाल्यास संरक्षित व्यक्तीने कोणत्या गोष्टी करणे आवश्यक आहे?

उत्तर: प्रत्येक संरक्षित व्यक्तीने जणू काही आपल्याला संरक्षण नाही अशा पद्धतीने वागायला हवे. तोटा होऊ नये/ वाढू नये म्हणून सर्व प्रकारची

काळजी घ्यायला हवी. विमा कंपनीला कळवणे गरजेचे आहे जेणेकरून किती नुकसान झाले आहे याची तपासणी करण्याची संधी त्यांना मिळेल. आग विझवण्यास सहाय्य मिळवण्यासाठी अग्निशमन दलाशी संपर्क साधायला हवा. आग विझवताना पाण्यामुळे इतर संरक्षित संपत्तीचे काही नुकसान झाले तर ते विमा कंपनी देते. तोट्याची तपासणी आणि मुल्यमापन करणाऱ्या सर्व्हेयरला सर्व प्रकारचे सहकार्य करा. सर्व्हेयर येण्याला काही कारणामुळे विलंब होत असल्यास फोटो काढा/ ज्यावर परिणाम झालेला नाही अशी संपत्ती सुरक्षित जागी हलवा. इन्शुररला आवश्यक असलेला पूर्ण भरलेला दाव्याचा फॉर्म आणि तुमच्या दाव्याला आधारभूत असलेली सर्व कागदपत्रे द्या. दुरुस्ती/ त्या जागी दुसऱ्या वस्तू आणल्यानंतर बिले इन्शुररला द्या.

प्रश्न: मी जर उच्च मूल्यासाठी संरक्षण घेतले, तर मला दाव्याची रक्कमही जास्त मिळते का?

उत्तर: नाही. तुम्ही जेव्हा अग्नी विमा पॉलिसीसाठी अर्ज करता, तेव्हा त्या वेळेचे संपत्तीचे बाजारातील मूल्य किंवा पुनर्स्थापना मूल्य हे संरक्षित रकमेच्या आधारे नेमकेपणाने मोजायला हवे ज्यातून किती रक्कम संरक्षित करायची याचा योग्य आकडा काढता येईल. संपत्तीचे पुरेसे संरक्षण झालेले आहे की नाही यावर संरक्षित नुकसान वा तोटा झाल्यास किती भरपाई देय ठरेल हे अवलंबून असते. संरक्षित रक्कम जास्त असेल, तर

त्याचा अर्थ अनावश्यक हप्त्यासाठी जास्त पैसे भरणे. संरक्षित रक्कम जर पुरेशी नसेल, तर तुम्हाला बाजार मूल्याच्या प्रमाणातच केवळ रक्कम मिळेल.

प्रश्न: सर्वसाधारण अग्नी विमा पॉलिसी अंतर्गत दागदागिने आणि कला वस्तूंचे संरक्षण करता येते का?

उत्तर: विमा कंपनीने आधीच संमती दिली नसेल तर अग्नी विमा पॉलिसीमध्ये दागदागिने, कला वस्तू, स्ट्रिकट्स, कागदोपत्री माहिती, कॉम्प्युटर सिस्टिमची माहिती, शेअर्स, स्टॉक्स, रोख रक्कम यासाठी संरक्षण देत नाही. विशिष्ट विनंती करून आणि आवश्यक असेल तिथे मुल्यांकन करून या गोष्टी संरक्षित केल्या जाऊ शकतात.

प्रश्न: माझ्या इमारतीला संरक्षित करणारी विमा पॉलिसी मी घेतली आहे.

माझ्या व्यवसायाला वित्तीय सहाय्य करणाऱ्या माझ्या बँकेनेही वेगळा विमा घेतलेला आहे. एकाच संपत्तीचे संरक्षण करणाऱ्या दोन पॉलिसी अस्तित्वात आहेत. अशा वेळी दावा केल्यास काय होते?

उत्तर: अशा वेळी दावा केल्यास, प्रत्येक इन्शुरर आपापल्या पॉलिसींतर्गत संरक्षित केलेल्या रकमेच्या प्रमाणात तोट्याची रक्कम देईल जी वाट्याच्या किंवा सहभागाच्या तत्वावर आधारलेली असेल. घटना घडण्यापूर्वी संरक्षित व्यक्ती ज्या स्थितीत होती त्याच स्थितीत त्या व्यक्तीला ठेवता यावे हा हानिभरण तत्वामागचा हेतू आहे. प्रत्येक पॉलिसीच्या अंतर्गत संपूर्ण रकमेसाठी दावा करण्यास संरक्षित व्यक्तीला

रोखले जाते. विमा कंपनी संरक्षित व्यक्तीला तेवढ्याच मर्यादित हानिभरण देते ज्याद्वारे प्रत्यक्ष तोटा भरून निघेल व त्यामध्येही किंमतीतील घट, पॉलिसी एक्सेस इत्यादी गोष्टी विचारात घेतल्या जातील जेणेकरून होणाऱ्या तोट्यामधून फायदा मिळवला जाणार नाही.

प्रश्न: 'साल्वहेज' म्हणजे मालमत्ता वाचवणे कसे संबंधित आहे?

उत्तर: विविध प्रकारच्या विमा पॉलिसींच्या अंतर्गत दावा केला जातो तेव्हा अंशतः नुकसान झालेल्या वस्तू किंवा मोडलेली गाडी किंवा इतर कोणती यंत्रे वा इतर कोणती संपत्ती ही टोटल लॉस (एकूण सर्व तोटा) तत्वावर सेटल केली जाते तेव्हा त्याला 'साल्वहेज' असे म्हणतात. संपूर्ण दाव्याची रक्कम दिल्यानंतर साल्वहेज विमा कंपनीची संपत्ती बनते. सहसा, साल्वहेजची विल्हेवाट लावण्याचे काम विमा कंपनी सर्व्हेयरला देते ज्याने तोट्याचे मुल्यमापन केलेले असते आणि ते साल्वहेजच्या विल्हेवाटीसाठी कोणत्या प्रक्रियेचे पालन केले जाते यावर अवलंबून असते. साल्वहेजच्या विल्हेवाटीमधून मिळालेली रक्कम ही इन्शुररने तोट्याच्या समोर भरलेल्या रकमेच्या जागी नोंदवली जाते.

प्रश्न: एका जागेवरून दुसऱ्या जागेवर नेल्या जाणाऱ्या माझ्या

वस्तूसाठी मला संरक्षण हवे आहे. मी कोणती पॉलिसी घ्यावी?

उत्तर: वाहतुकीच्या जोखिमीपासून मरीन कार्गोपॉलिसी संरक्षण देते.

उदाहरणार्थ तुम्ही जर तुमच्या घरातील सामान एका ठिकाणापासून दुसरीकडे हलवत असाल तर ही पॉलिसी तुम्ही घेऊ शकता. तुम्ही 'मुलभूत संरक्षण' घेऊ शकता किंवा 'सर्व धोके' संरक्षित करणारी पॉलिसी घेऊ शकता. सर्व धोके संरक्षित करणारी पॉलिसी अधिक मोठ्या प्रमाणात संरक्षण देऊ करते. तुम्ही काय विकत घेत आहात हे समजून घेण्यासाठी कृपया पॉलिसीचे नियम व अटी वाचा.

प्रश्न: मरीन कार्गोविम्याची सोय कोणी करायची असते ? विकत घेणाऱ्याने की विकणाऱ्याने? की दोघांनाही काही संरक्षणाची आवश्यकता असते ?

उत्तर: या दोन व्यक्ती कोणत्या प्रकारचा विक्री करार करतात यावर हे अवलंबून असते. फ्री ऑन बोर्ड (एफओबी), कॉस्ट अँड फ्राईट (सी अँड एफ), कॉस्ट इन्शुरन्स अँड फ्राईट (सीआयएफ) इत्यादीसारख्या प्रत्येक विक्री नियमासाठी विमा कोणी करायचा याची जबाबदारी वेगवेगळी असते.

प्रश्न: मला माझे दागिने संरक्षित करायचे आहेत. मी कोणती पॉलिसी घ्यायला हवी ?

उत्तर: दागिन्यांच्या संरक्षणासाठी इन्शुरर 'सर्व धोके' किंवा ऑल रिस्क्स पॉलिसी देऊ करतात. तुमच्या दागिन्यांचे मुल्यांकन योग्य झाले आहे ना

आणि दावा करायची वेळ आलीच तर मुल्यांकनाचा पुरावा तुम्हाला देता येतो ना याची काळजी तुम्ही घ्यायला हवी. सर्व धोके संरक्षित करणाऱ्या पॉलिसीमध्येही काही गोष्टी वगळलेल्या असतात. तेव्हा नियम आणि अटी काटेकोरपणे वाचा.

प्रश्न: मी बाहेरगावी असताना माझ्या घरातील वस्तूंचे घरफोडीपासून मला संरक्षण करायचे आहे. मला घरफोडीसाठीची विमा पॉलिसी मिळू शकते का ?

उत्तर: घरफोडीसाठीची विमा पॉलिसी घरफोडीमुळे नुकसान होणाऱ्या वस्तूंचे संरक्षण करते. घरफोडीसाठीच्या पॉलिसीमध्ये चोरीपासूनही संरक्षण देण्याची विस्तारित ऑफर असू शकते. घरफोडीसाठीची विमा पॉलिसी ही सहसा घर काही ठराविक काळापेक्षा अधिक काळ रिकामे असेल तर अस्तित्वात असणे थांबते. अन्यथा तुम्हाला तसे विमा कंपनीला कळवावे लागते आणि घरात कोणी नसतानाही संरक्षणाचा विस्तार करण्याचे विमा कंपनीने खास मान्य करावे लागते. घरापासून दूर असतानाच घरफोडीसाठीची पॉलिसी घेण्याऐवजी नेहमीसाठीच ही पॉलिसी घेणे अधिक चांगली कल्पना आहे. घर बंद असतानाच घरातील वस्तूंना संरक्षित करायचे असेल तेव्हा तुम्हाला तसे संरक्षण मिळेलच असे नाही.

आयआरडीएने आखून दिलेला पॉलिसीधारकाचा सर्व्हिसिंग टर्नअराऊंड काळ

सेवा	सर्व्हिसकाल टर्नअराऊंड काळ
सर्वसाधारण	
मागणीवर प्रक्रिया आणि आवश्यकता/ पॉलिसी मागणीवर प्रक्रिया आणि आवश्यकता/ पॉलिसी मंजूर करणे/रद्द करणे/ यासह निर्णयासाठी संपर्क.	१५ दिवस
मागणीची प्रत मिळवणे	३० दिवस
पॉलिसी दिल्यानंतर चुका/ मागणीचे डिफॉझिट परत करणे आणि दावा विरहित सेवांशी संबंधित विनंती यांच्याशी संबंधित सेवांसाठी विनंती	१० दिवस
जीवन विमा	
सरंडर मूल्य/ ॲन्युईटी/ पेन्शन यावर प्रक्रिया	१० दिवस
मॅच्युरिटीचा दावा/ सर्व्हायवलचा लाभ/ दंडनीय व्याज न भरणे दावा दाखल केल्यानंतर दाव्यासाठी आवश्यक असलेल्या बाबी सांगणे	१५ दिवस
कोणत्याही चौकशीशिवाय मृत्यूच्या दाव्याची सेटलमेंट चौकशीची आवश्यकता असलेल्या मृत्यूच्या दाव्याची सेटलमेंट/ अस्वीकृती	३० दिवस
सर्वसाधारण विमा	
सर्व्हेअहवाल दाखल करणे	३० दिवस
विमा कंपनीने पूरक अहवाल मागणे	१५ दिवस
पहिला/ पूरक सर्व्हेअहवाल मिळाल्यानंतर दावा मंजूर करणे/ अस्वीकृत करणे.	३० दिवस
तक्रारी	
तक्रारीची दखल घेणे	३ दिवस
तक्रार सोडवणे	१५ दिवस

५. तुम्हाला तक्रार असल्यास:

इन्शुरन्स रेग्युलेटरी अँड डेव्हलपमेंट अथॉरिटी (आयआरडीए)च्या ग्राहक तक्रार निवारण विभागाने इन्टिग्रेटेड ग्रिव्हन्स मॅनेजमेंट सिस्टिम (आयजीएमएस- एकसंध तक्रार व्यवस्थापन पद्धती) सुरु केली असून तक्रारी दाखल करण्याची आणि त्यांचा मागोवा ठेवण्याची ही ऑनलाईन पद्धत आहे. आधी विमा कंपनीकडे तुम्ही तुमची तक्रार नोंदवायची असते आणि नंतर कंपनीने केलेल्या तक्रार निवारणाने तुमचे समाधान झाले नाही, तर तुम्ही आयजीएमएस द्वारे www.igms.irda.gov.in या वेबसाईटवरून आयआरडीएकडे जाऊ शकता. तुम्हाला जर विमा कंपनीच्या तक्रार सिस्टिमचा थेट ॲक्सेस मिळाला नाही, तर आयजीएमएस विमा कंपनीकडे तुमची तक्रार नोंदवण्यासाठी आयजीएमएस तुम्हाला एक मार्ग पुरवते.

आयजीएमएस द्वारे (वेबद्वारे) तुमच्या तक्रारीची नोंद करण्याखेरीज तुम्हाला तक्रार नोंदवण्याचे अनेक मार्ग उपलब्ध आहेत- तुम्ही ईमेल (complaints@irda.gov.in) करू शकता, पत्र पाठवू शकता (तुमचे पत्र तुम्ही ग्राहक मंच विभाग, विमा नियामक आणि विकास प्राधिकरण, ३रा मजला, परिश्रम भवन, बशीरबाग, हैदराबाद: ४) किंवा १५५२५५ या टोल फ्री क्रमांकावर फक्त आयआरडीएच्या कॉल सेंटरवर फोन करा ज्याद्वारे विमा कंपनीविरुद्धची तुमची तक्रार मोफत नोंदवून घेईल आणि त्यावर काय पावले उचलली जात आहेत यावर माग ठेवण्यासही सहाय्य करेल. फोनच्या आधारे

तक्रारीचा फॉर्म भरून कॉल सेंटर तुम्हाला सहाय्य करते. जेथे आवश्यकता असेल तेथे विमा कंपनीकडे फोनचा पहिला भाग म्हणून पत्ता, फोन नंबर, वेबसाईटचे तपशील, संपर्क क्रमांक, ईमेल पत्ता इत्यादीशी संबंधित माहिती देऊन थेट तक्रार दाखल करण्यासाठीही पुढाकार घेते. आयआरडीए कॉल सेंटर संभाव्य आणि पॉलिसीधारकांसाठी खऱ्या अर्थाने पर्यायी मार्ग देऊ करते ज्यात परिपूर्ण संपर्क माध्यमांचा आधार घेतला जातो आणि सकाळी ८ ते रात्री ८ सोमवार ते शनिवार हिंदी, इंग्लिश आणि विविध भारतीय भाषांमध्ये १२ तास x ६ दिवस ही सेवा चालू असते.

आयआरडीएकडे तक्रार नोंदवल्यानंतर, त्याचे निवारण होण्यासाठी विमा कंपनीचा पाठपुरावा केला जातो. तक्रारीची तड लावण्यासाठी कंपनीला १५ दिवसांचा काळ दिला जातो. आवश्यकता भासल्यास, आयआरडीए त्याचा शोध घेते आणि चौकशी करते. त्यापुढे जाऊन, जेथे लागू होते तेथे सार्वजनिक तक्रार निवारण नियम, १९९८ अंतर्गत आयआरडीए तक्रारदाराला इन्शुरन्स ओम्बड्समनकडे जाण्याचा सल्ला देते.

डसक्लेमर:

ही पुस्तिका तुम्हाला केवळ सर्वसामान्य माहिती देण्यासाठी आहे आणि ती परिपूर्ण नाही. हा एक शैक्षणिक उपक्रम असून तुम्हाला कोणताही कायदेशीर सल्ला देण्याचा प्रयत्न इथे नाही.