

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 हितार्थ जारी

विमा विनियामक आणि विकास प्राधिकरण

**INSURANCE REGULATORY AND
DEVELOPMENT AUTHORITY**

विमा संवर्धन. विमा शाहकांचे संरक्षण.

www.irda.gov.in



**INSURANCE REGULATORY AND
DEVELOPMENT AUTHORITY**



**विमा मध्यस्थवरील
हरस्तपुस्तिका**

अनुक्रमणिका

१. या हस्तपुस्तिकेविषयी	१
२. मध्यस्थ विमा	२
३. नेहमी विचारले जाणारे प्रश्न	६
४. पॉलिसीधारकाला सेवा देण्याचा टी.ए.टी.	१०
५. तुमची काही तक्रार असल्यास	११

१. या हस्तपुस्तिकेविषयी

मध्यस्थ 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 संबंधित कायदा, नियम वा विनियम यांची जागा घेत नाही वा त्यावर कुरघोडीही करत नाही

२. विमा मध्यस्थ

- विमा हे एक गुंतागुंतीचे उत्पादन असून संरक्षित व्यक्ती किंवा तृतीय पक्ष यांना संरक्षित घटकाशी संबंधित घटना घडल्यावर निर्दिष्ट अटी व नियमानुसार भरपाई देण्याच्या वचनाचे प्रतिनिधित्व करते. बहुतेक विमा व्यवहारांमध्ये एक मध्यस्थ असतो – विमा एजंट (व्यक्ती किंवा कॉर्पोरेट) किंवा विमा ब्रोकर (दलाल).
- विमा मध्यस्थ हे ग्राहक (विमा पॉलिसी विकत घेऊ इच्छिणारे) आणि विमा कंपनी (या पॉलिसी विकू इच्छिणारे) यांच्या मधील पुलाचे काम करतात.
- विमा ब्रोकर्सना आयआरडीएकडून परवाना मिळालेला असतो आणि २००२च्या इन्शुरन्स रेग्युलेटरी अँड डेव्हलपमेंट अथॉरिटी (इन्शुरन्स ब्रोकर्स) रेग्युलेशन द्वारे त्यांच्यावर नियंत्रण असते. व्यक्तिगत पातळीवरील विमा एजंट आणि कॉर्पोरेट एजंट यांच्यावरही अनुक्रमे २०००च्या इन्शुरन्स रेग्युलेटरी अँड डेव्हलपमेंट अथॉरिटी (व्यक्तिगत विमा एजंटंसाठी परवाना) रेग्युलेशन द्वारे आणि २००२च्या इन्शुरन्स रेग्युलेटरी अँड डेव्हलपमेंट अथॉरिटी (कॉर्पोरेट एजंटंसाठी परवाना) रेग्युलेशन द्वारे नियंत्रण असते. संबंधित मध्यस्थांसाठी हे नियामक वर्तणुकीसंबंधीचे निर्देश घालून देते.
- एखाद्या उत्पादनाच्या संपूर्ण जीवन चक्रामध्ये मध्यस्थाची भूमिका अतिशय महत्त्वाची असते. अगदी पॉलिसीच्या विक्रीच्या बिंदूपासून ते

पॉलिसीची सेवा आणि दावा मिळवून देण्यापर्यंत. आपल्यासाठी सर्वाधिक योग्य संरक्षण कोणते आहे हे इच्छुक व्यक्तीला ठरवणे शक्य व्हावे म्हणून संभाव्य संरक्षणाशी संबंधित सर्व माहितीची कागदपत्रे मध्यस्थ पुरवतो. इच्छुक व्यक्तीला मध्यस्थाने संपूर्ण माहिती द्यावी आणि पारदर्शक असावे अशी अपेक्षा असते. विक्री पूर्ण झाल्यानंतर, मध्यस्थाने ग्राहक आणि इन्शुरर यांच्या दरम्यान पॉलिसीची सेवा देण्यापासून ते दावा मिळवून देण्यापर्यंत सर्व बाबतीत परिणामकारक भूमिका पार पाडायला हवी.

- पॉलिसीधारकांच्या हिताचे संरक्षण व्हावे म्हणून आयआरडीएने काही नियम घालून दिले आहेत ज्यांचे पालन केवळ इन्शुरर्सच नव्हे तर मध्यस्थाने करणेही बंधनकारक आहे. विक्रीच्या वेळची तसेच पॉलिसीची सेवा आणि दावाची सेवा यासाठीच्या बंधनांचा त्यात समावेश आहे.

विमा मध्यस्थाशी कसा व्यवहार करायचा याबाबतच्या टिप्स

- विमा मध्यस्थाशी व्यवहार करत असताना खालील गोष्टी तपासून पहा:
- ती व्यक्ती वैध परवानाधारक आहे की नाही यासाठी परवान्याची मागणी करा आणि तो तपासून घ्या. उदाहरणार्थ मध्यस्थाकडे जीवन विमा किंवा सर्वसाधारण विमा किंवा दोन्ही (एकत्रित परवाना धारक)ची विक्री करण्याचा परवाना असणे आवश्यक आहे. तपासणी करणे नेहमीच चांगले असते.

- विविध विमा उत्पादने/ पॉलिसी यांचे त्याला/ तिला योग्य ज्ञान आहे की नाही हे तपासून घेणे.
- तुमच्या गरजा काय आहेत आणि तुम्हाला नेमके काय हवे आहे हे त्याला किंवा तिला समजायला हवे. तुम्हाला परवडतील अशाच उत्पादनांचा विचार तुम्ही कराल याची काळजी घ्या. सर्व प्रकारची वचने आणि विक्रीसाठीच्या क्लृप्त्यांना फसणार नाही याची काळजी घ्या. आपल्याला जे परवडू शकेल केवळ त्याचाच विचार करा.
- मध्यस्थ ज्या पॉलिसीची माहिती तुम्हाला देत आहे तिचे नियम आणि अटी समजून घ्या, त्यासाठी प्रश्न विचारा.
- तुमच्या जबाबदाऱ्या कोणत्या आहेत हे समजून घेण्याच्या बाबतीत तुमचे समाधान व्हायला हवे. तुम्ही पॉलिसी घेता तेव्हाच नाही, तर ती सरंडर करता किंवा दावा करता तेव्हा तुम्हाला किती रक्कम भरावी लागणार आहे किंवा किती पेमेंट करावे लागणार आहे हे समजून घ्या.
- तुम्ही विचार करत असलेल्या उत्पादनाविषयीचे किंवा मध्यस्थ तुम्हाला विकत असलेल्या उत्पादनाविषयीचे ब्रोशर्स किंवा विक्रीसाठीचे साहित्य मागून घ्या. उत्पादन, संरक्षणाचा आवाका आणि कोणत्या गोष्टी वगळल्या आहेत हे जसे लागू होत असेल त्यानुसार मध्यस्थाला समजावून सांगण्यास सांगा.
- गुणवत्तापूर्ण वाटप आणि वेळेवर सेवा या गोष्टींसाठी आग्रही रहा. विक्री पूर्वी तुमच्याशी व्यवहार करत असताना तो किंवा ती किती काळ घेत आहे यावरून तुम्ही मध्यस्थाला जोखू शकता.

- प्रपोजलचा फॉर्म तुम्ही स्वतः भरा. कधीही कोऱ्या प्रपोजल फॉर्मवर सही करू नका. प्रपोजल फॉर्ममधील काही अटी तुम्हाला समजलेल्या नसतील तर मध्यस्थाला त्या समजावून द्यायला सांगा.
- तुम्ही जेव्हा मध्यस्थातर्फे हप्ता भरता तेव्हा विमा कंपनीने मध्यस्थाला तसे अधिकार दिलेले आहेत की नाही याची खात्री करून घ्या आणि योग्य प्रकारे सही केलेली रिसिट ताबडतोब मागून घ्या.
- पॉलिसी तुमच्या हातात आल्यानंतर, काळजीपूर्वक ती वाचा आणि तुम्हाला त्यातील काही अटी समजलेल्या नसतील तर तुमच्या मध्यस्थाशी संपर्क साधा आणि त्या समजावून घ्या. लक्षात घ्या, तीन वर्षे किंवा त्याहून अधिक काळासाठी असलेल्या आरोग्य विमा आणि जीवन विमा पॉलिसी यांच्यासाठी एक फ्री लूक काळ असतो ज्यात तुम्ही पॉलिसीमधील नियम व अटी मान्य नसल्यास पॉलिसी परत करू शकता.
- दावा करण्यासाठी आवश्यक असलेली कागदपत्रे आणि प्रक्रिया याविषयी मध्यस्थाला प्रश्न विचारा आणि ती पूर्णपणे समजून घ्या. दावा करायची वेळ आल्यास, विमा कंपनीखेरीज ज्यांना कळवायला हवे अशा आणखी काही एजन्सीज असू शकतात. तुम्ही काय करणे अपेक्षित आहे याचे सगळे तपशील जाणून घ्या.

३. विमा मध्यस्थाबाबत नेहमी विचारले जाणारे प्रश्न

प्रश्न: विमा मध्यस्थ कोण असतो ?

उत्तर: विमा मध्यस्थ म्हणजे व्यक्तिगत एजंट्स, कॉर्पोरेट एजंट्स ज्यात बँक आणि ब्रोकर्स या दोहोंचा समावेश असतो – ग्राहक आणि विमा कंपनी यांच्या दरम्यानचा पूल म्हणून ते काम करतात. विमा मध्यस्थांमध्ये सर्व्हेयर आणि तृतीय पक्ष प्रशासक यांचाही समावेश होतो पण ते व्यवसाय मिळवण्याच्या कामात सहभागी नसतात. विमा कंपनीच्या वतीने सर्व्हेयर तोट्याचे मूल्यमापन करून देतात. विमा कंपनीच्या वतीने आरोग्य विम्याशी संबंधित सेवा तृतीय पक्ष प्रशासक पुरवतात.

प्रश्न: एजंट म्हणजे कोण असतो ?

उत्तर: विम्याच्या पॉलिसी चालू ठेवणे, पुनरुज्जिवित किंवा पुन्हा चालू करणे यासह विम्याचा व्यवसाय करणे व मिळवणे यासाठी प्राधिकरणाने परवाना दिलेली व्यक्ती म्हणजे एजंट. एजंट हा व्यक्तिगत एजंट असू शकतो किंवा कॉर्पोरेट एजंट असू शकतो. व्यक्तिगत एजंट म्हणजे नावावरून लक्षात येते त्याप्रमाणे एक व्यक्ती असते जी मध्यस्थ म्हणून विमा कंपनीचे प्रतिनिधित्व

करते. कॉर्पोरेट एजंट हे व्यक्ती वगळता विमा कंपनीचे प्रतिनिधित्व करणारे मध्यस्थ असतात.

प्रश्न: विमा कंपनीने नेमणूक केलेली व्यक्ती म्हणजे काय ?

उत्तर: नेमणूक केलेली व्यक्ती म्हणजे सहसा इन्शुररने ठरवलेली मार्केटिंग ऑपरेशन्सचे काम हाताळणारी व्यक्ती जिला लागू होणाऱ्या नियमांतर्गत परवाना देण्याची किंवा पुनरुज्जिवित करण्याची अधिकृत मान्यता प्राधिकरणाने दिलेली आहे.

प्रश्न: कॉम्पोझिट विमा एजंट म्हणजे कोण ?

उत्तर: जीवन विमा कंपनी आणि सर्वसाधारण विमा कंपनी यांच्यासाठी विमा एजंट म्हणून काम करण्याचा परवाना असलेला विमा एजंट म्हणजे कॉम्पोझिट विमा एजंट

प्रश्न: विमा ब्रोकर म्हणजे कोण ?

उत्तर: इन्शुरन्स रेग्युलेटरी अँड डेव्हलपमेंट अथॉरिटीने परवाना दिलेली व्यक्ती जी विमा कंपनीशी आपल्या ग्राहकांच्या वतीने विम्याचे करार करते तिला विमा ब्रोकर असे म्हणतात. एक विमा ब्रोकर एकापेक्षा अधिक विमा कंपन्यांचे प्रतिनिधित्व करू शकतो.

प्रश्न: एजंट आणि ब्रोकर यांच्यात काय फरक असतो ?

उत्तर: एजंट केवळ एकाच विमा कंपनीचे (कॉम्पोझिट एजंट असल्यास आरोग्य विमा कंपनीखेरीज एक सर्वसाधारण, एक जीवन किंवा दोन्ही) प्रतिनिधित्व करतो तर ब्रोकर एकापेक्षा अधिक जीवन विमा किंवा सर्वसाधारण विमा किंवा दोन्हीचे प्रतिनिधित्व करतो.

प्रश्न: सर्व्हेयर्स आणि तृतीय पक्ष प्रशासक हेही मध्यस्थ असतात का ?

उत्तर: सर्व्हेयर्स आणि तृतीय पक्ष प्रशासक हेही मध्यस्थ असतात पण त्यांचा विम्याच्या विक्रीमध्ये सहभाग नसतो.

प्रश्न: एजंट्स आणि ब्रोकर्स यांच्याकडे परवाना असणे आवश्यक असते का ?

उत्तर: होय. एजंट्स आणि ब्रोकर्स यांना जीवन विमा किंवा सर्वसाधारण विमा किंवा दोन्हीसाठी इन्शुरन्स रेग्युलेटरी अँड डेव्हलपमेंट अथॉरिटीकडून परवाना मिळवणे आवश्यक असते. संबंधित नियामकांद्वारे त्यांना आखून दिलेले वर्तणुकीचे नियम पाळणेही त्यांच्यावर बंधनकारक असते.

प्रश्न: मला जो हप्ता भरायचा आहे त्यात मध्यस्थ मला काही सूट देऊ शकतो का ?

उत्तर: कोणीही मध्यस्थ पॉलिसी घेण्यास भाग पाडण्यासाठी तुम्हाला कोणतीही सूट देऊ करू शकत नाही. अशा प्रकारे वर्तणूक केल्यास तो १९३८च्या विमा कायद्यातील कलम ४१चा भंग असेल आणि संबंधित सर्व पक्षांवर कायद्याखाली कारवाई होऊ शकेल.

पॉलिसी देऊ करत असेल तेवढीच सूट फक्त तुम्हाला मिळू शकते आणि ती विमा कंपनीनेच द्यावी लागते.

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 डिफॉलिट 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.

डिसक्लेमर:

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.