# 14

# ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണം

| അദ്ധ്യായ ഉള്ളടക്കങ്ങൾ | സിലബസ് പഠന ഫലങ്ങൾ |
|---|---|
| എ ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണത്തിന്റെ പ്രാധാന്യം | 14.1 |
| ബി ഐആർഡിഎ (പോളിസി ഉടമകളുടെ താൽപര്യ സംരക്ഷണാർത്ഥം) നിയമം 2002 | 14.3 |
| സി സ്ഥിരം പരാതികൾ | 14.2 |
| ഡി കാര്യക്ഷമമായി ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യൽ | 14.4 |
| ഇ ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പങ്ക് | 14.3 |
| എഫ് ഐആർഡിഎ യുടെ ഗ്രിവൻസ് റീഡ്രസ്സല് സെല് | 14.4 |
| ജി ഒരു സ്ഥിരം പരാതി | 14.2,14.3 |
| എച്ച് ലൈസൻസ് റദ്ദാക്കല് | 14.2 |

## പഠന ലക്ഷ്യങ്ങൾ

ഈ പാഠം പഠിച്ചതിനുശേഷം നിങ്ങൾക്ക് സാധിക്കുന്നവ:

- ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണത്തിന്റെ പ്രാധാന്യം മനസ്സിലാക്കും;
- ഐആർഡിഎ 2002 ല് പുറപ്പെടുവിച്ച ഐആർഡിഎ (പോളിസി ഉടമകളുടെ

താൽപര്യ സംരക്ഷണാർത്ഥം) നിയമപ്രകാരം;

- ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് പോളിസിയില് ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ട കാര്യങ്ങള് മനസ്സിലാക്കുക;
- ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികളുടെ ഗ്രിവൻസ് റീഡ്രസ്സല് സാങ്കേതികതയെക്കുറിച്ച് ചർച്ച ചെയ്യുക;
- ഇൻഷുറൻസ് തർക്കങ്ങള് ഒത്തുതീർപ്പാക്കാന് ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പങ്കിനെക്കുറിച്ച് ചർച്ച ചെയ്യുക;
- ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതികള് കൈകാര്യം ചെയ്ത കാര്യങ്ങള് വിശദീകരിക്കുക;
- ഇൻഷുറർമാർക്കെതിരെയും ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാർക്കെതിരെയും ഉണ്ടാകാറുള്ള പതിവ് പരാതികൾ വിശദീകരിക്കുക;
- ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കാര്യക്ഷമമായി കൈകാര്യം ചെയ്യാന് ഐആർഡിഎ സ്വീകരിച്ച വിവിധ കാര്യങ്ങള് ചർച്ച ചെയ്യുക;
- ഐആർഡിഎ യുടെ ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രസ്സല് സെല്ലിനെക്കുറിച്ച് വിശദീകരിക്കുക; കൂടാതെ
- ഏജന്റിന്റെ ലൈസൻസ് ഏതെല്ലാം സാഹചര്യങ്ങളിലാണ് ഐആർഡിഎയ്ക്ക് റദ്ദാക്കാൻ കഴിയുക എന്ന കാര്യം പ്രസ്താവിക്കുക.

# ആമുഖം

ഏതൊരു ബിസിനസ്സിലെയും എന്നതുപോലെ, ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികളും ലാഭമുണ്ടാക്കാനാണ് ലക്ഷ്യമിടുന്നത്. എന്നിരുന്നാലും, എല്ലാ ബിസിനസ്സിലും ഇപ്പോൾ ആ ലാഭമുണ്ടാക്കുന്നത് ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപര്യങ്ങളെ ബലികഴിച്ചുകൊണ്ടാവരുത് എന്ന് നിർബന്ധമുള്ളവരാണ്, അതിനനുസരിച്ചാണ് അവർ എങ്ങനെ പ്രവർത്തിക്കണം എന്ന് തീരുമാനിക്കുന്നത്. ഇത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എളുപ്പം മനസ്സിലാക്കാവുന്ന തരത്തിൽ ആശയവിനിമയം നടത്തുന്ന കാര്യവും ഉൾക്കൊള്ളുന്നു.

സാമ്പത്തിക സേവനരംഗത്തും, ഇൻഷുറൻസില് പ്രത്യേകിച്ചും, ഒരു ഉപഭോക്താവ് സാമ്പത്തികമായി വളരെ ബോധവാനാണ്, അവരുടെ താൽപര്യം സംരക്ഷിക്കുക എളുപ്പമാണ്. ഇന്ത്യയിൽ എല്ലായിടത്തും, ഉപഭോക്താക്കളുടെ മാത്രം കാര്യത്തിലല്ല ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാരുടെ കാര്യത്തിലും അവരുടെ ഇടപാടുകളെല്ലാം സുതാര്യമായിരിക്കാൻ ശ്രദ്ധിക്കേണ്ടതാണ്. അത് സാദ്ധ്യമാവുക പരമാവധി വിവരങ്ങൾകൃത്യതയോടെ കൈമാറിക്കൊണ്ടാണ്.

ഇതിനോടൊപ്പം, പ്രധാനപ്പെട്ട വ്യാവസായിക ഉപഭോക്താക്കളുടെ കാര്യത്തിൽ (ഐആർഡിഎ, ഇൻഷുറർമാര്, ഇൻഷുറൻസ് കൌൺസിലുകള് മുതലായവ) തുടർച്ചയായി താൽപര്യങ്ങള് സംരക്ഷിക്കപ്പെടുന്നുണ്ട് എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതുണ്ട്. നമ്മൾ താഴെ പറയുന്ന പ്രധാനപ്പെട്ട കാര്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് പാഠത്തിൽ വിശദമായി പഠിക്കും:

- പോളിസി ഉടമകളുടെ സംരക്ഷണാർത്ഥം ഐആർഡിഎ പുറപ്പെടുവിച്ച നിയമങ്ങൾ;
- ഇൻഷുറർമാരുടെ ആന്തരിക ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രസ്സ് സെല്ലുകള്;
- ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാന്;
- ഐആർഡിഎയുടെ ഉപഭോക്തൃകാര്യ വിഭാഗത്തിന്റെ പങ്ക്;
- ഐആർഡിഎയുടെ ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രസ്സ് സെല്ലുകള്; കൂടാതെ
- പോളിസി ഉടമകളെ സംരക്ഷിക്കാനയെ കൈക്കൊണ്ടിട്ടുള്ള മറ്റ് മുൻകരുതലുകള്.

| പ്രധാന വാക്കുകള് | | | |
|---|---|---|---|
| താഴെ പറയുന്ന വാക്കുകളുടെയും ആശയങ്ങളുടെയും വിശദീകരണങ്ങളാണ് ഈ അദ്ധ്യായത്തിൽ ഉള്ളത്: | | | |
| ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണം | പ്രോസ്പെക്റ്റസ് | ഇൻഷുറൻസിനായുള്ള ശുപാർശ | ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രസ്സൽ നടപടിക്രമങ്ങൾ |
| ക്ലെയിം നടപടിക്രമങ്ങള് | പോളിസി ഉടമയുടെ സർവീസിംഗ് | ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ | ഒത്തുതീർപ്പ് |
| പുരസ്കാരം | ശുപാർശ | സ്ഥിരം പരാതികള് | ഗ്രിവൻസ് മാനേജ്മെന്റ് സംവിധാനം |
| ഐആർഡിഎയുടെ ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രസ്സൽ സംവിധാനം | പ്രധാന പ്രത്യേകതകളുടെ പ്രമാണം | ഉപഭോക്തൃകാര്യ വിഭാഗം | ലൈസൻസ് റദ്ദാക്കൽ |

# എ ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണത്തിന്റെ പ്രാധാന്യം

ഇൻഷുറൻസ് വ്യവസായത്തിലെ ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണം വ്യത്യസ്ത കാരണങ്ങളാൽ വളരെ പ്രധാനപ്പെട്ടതാണ്. ആമുഖത്തിൽ സൂചിപ്പിച്ചതുപോലെ, മറ്റ് രാജ്യങ്ങളിലേതിനെ അപേക്ഷിച്ച് ഇന്ത്യയിലെ സാക്ഷരതാ നിരക്ക് കുറവാണ്. അതിന്റെ ഫലമായി, ഇൻഷുറൻസ് ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപര്യം സംരക്ഷിക്കുന്ന കാര്യത്തില് ഏജന്റോ

അല്ലെങ്കിൽ ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റോ ഒരു കാരണവശാലും ഉപേക്ഷിക്കരുത്, അത് പോളിസി ആരംഭിക്കുമ്പോഴും, പുതുക്കുമ്പോഴും ക്ലെയിം നടത്തുന്ന സമയത്തും മറക്കാതെ സൂക്ഷിക്കണം. ഉദാഹരണത്തിന്.

**ബോധവാനായിരിക്കുക**

ഇപ്പോഴും ഒരുപാടാളുകൾ ഇൻഷുറൻസ് പരിരക്ഷ എടുത്ത് അപകടസാദ്ധ്യത ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയ്ക്ക് കൈമാറുന്നതില് താൽപര്യമില്ലാത്തവരാണ്. ഇന്ത്യയിൽ ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് പരിരക്ഷ ഉള്ള ആളുകൾ ഇപ്പോഴും 10% ല് താഴെ ആയിരിക്കുന്നതിന്റെ കാരണം ഇതാണ്. ഇതിൽ തന്നെ ഒരുപാടാളുകൾക്ക് അവർക്ക് ആവശ്യമുള്ള പരിരക്ഷയുമില്ല.

ഇൻഷുറൻസ് പരിരക്ഷ ഇല്ലാത്തവരില്, ഒരുപാടാളുകൾക്ക് ക്ലെയിം ഒത്തുതീർപ്പ്, പ്രീമിയങ്ങള്, പോളിസി സർവീസിംഗ്, പോളിസി വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും എന്നീ കാര്യങ്ങളിലൊക്കെ അതൃപ്തികളും അസ്വസ്ഥതകളുമുണ്ട്; അവയില് ഗണ്യമായ ഒരു ശതമാനം ഒത്തുതീർപ്പിന് നിയമപരമായ തർക്കങ്ങള് ആവശ്യമായിവരുന്നു. ഈ കാര്യം ഉപഭോക്താക്കൾ, വ്യക്തിഗതമായ ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാര്, എന്നിവരെയും കമ്പനികളെയും മൊത്തത്തിൽ ഇൻഷുറൻസ് വ്യവസായത്തെതന്നെ ബാധിക്കുന്നുണ്ട്. അതിനാൽ എല്ലാ കമ്പനികളുടെയും മുഖ്യ ഉദ്ദേശ്യമായി ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി മാറിയിരിക്കുന്നു. ഇത് അവരുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളെ മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകാൻ അനിവാര്യമാണ്.

**ബോധവാനായിരിക്കുക**

വിവരങ്ങളെല്ലാം ധരിപ്പിക്കപ്പെട്ടതും സംതൃപ്തനായതുമായ ഒരു ഉപഭോക്താവ് കമ്പനിയുടെ പ്രചാരകനാണ്. അതിനാൽ, വ്യവസായികളുടെ പ്രധാന ഒരു ചുമതലയായി ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി നിലനിൽക്കുന്നു.

കാര്യങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കുന്ന സമയത്തുതന്നെ ഏജന്റ് സാദ്ധ്യമായ ഉൽപന്നങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള സമ്പൂർണ്ണ വിവരങ്ങള് കൈമാറുകയാണെങ്കില്, ഭാവിയിൽ ഗ്രിവൻസുകള് ഒഴിവാക്കാനാകും. എന്നിരുന്നാലും ഒരു പോളിസിവാങ്ങിയതിനു ശേഷം, ഉപഭോക്താവിന് ഗ്രിവൻസ് സാദ്ധ്യമാണ്, അങ്ങനെയൊരു സാഹചര്യം ഉണ്ടാവുകയാണെങ്കിൽ ഏജന്റ് ഉപഭോക്താവിനെ ശരിയായ ദിശയിൽ നയിക്കേണ്ടതാണ്. ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റ് ഉപഭോക്താവിനും കമ്പനിക്കും ഇടനിലക്കാരനാണ്. അതിനാൽ ഉടലെടുക്കുന്ന പ്രശ്നങ്ങളും എത്രയും പെട്ടന്ന് പരിഹരിക്കേണ്ടതാണ്. ഇത്

വ്യക്തിപരമായ ഒരു തോന്നൽ ഉപഭോക്താവിലെത്തിക്കുകയും അസംതൃപ്തിയുടെ തോത് കുറയുകയും ചെയ്യും.

# ബി ഐആർഡിഎ (പോളിസി ഉടമകളുടെ താൽപര്യ സംരക്ഷണാർത്ഥം) നിയമം 2002

2002 ഒക്റ്റോബറില് ഐആർഡിഎ, ഇൻഷുറൻസ് ഉപദേശക കമ്മിറ്റിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട്, താഴെ പറയുന്ന നിയമങ്ങള് ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപര്യാർത്ഥം സംരക്ഷണത്തിനായി പുറപ്പെടുവിച്ചു.

## ബി1 വിൽപനയുടെ ഉദ്ദേശം

1. ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപന്നത്തിന്റെ ഒരു പ്രോസ്പെക്റ്റസ് താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കണം:

    - ആനുകൂല്യങ്ങളുടെ സാദ്ധ്യത;
    - ഇൻഷുറൻസ് പരിരക്ഷയുടെ പരിധി;
    - ഇൻഷുറൻസ് പരിരക്ഷയുടെ ഒഴിവുകഴിവുകളും വ്യവസ്ഥകളും വ്യക്തമായി വിശദീകരിച്ചിരിക്കണം;
    - ഉൽപന്നം പങ്കെടുക്കുന്നുണ്ടോ (ലാഭത്തോടുകൂടി) അല്ലെങ്കിൽ പങ്കെടുക്കാത്തതാണോ (ലാഭമില്ലാത്തതാണോ) എന്ന് വ്യക്തമാക്കണം;
    - ഗുരുതരമായ രോഗം, ആരോഗ്യവിവരങ്ങള്, കാലാവധി അല്ലെങ്കിൽ സംയുക്ത ഉൽപന്നങ്ങള് എന്നിവ പ്രധാന പോളിസിയുടെ 100% ല് കവിയാന് പാടില്ല;
    - ഉൽപന്നത്തെ സംബന്ധിച്ചുള്ളതെല്ലാം വ്യക്തമായി പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കണം, കൂടാതെ പ്രധാന ഉൽപന്നങ്ങളെ അപേക്ഷിച്ച് 30% ല് അധികമാകാനും പാടില്ല; കൂടാതെ
    - ഓരോ റൈഡർമാർക്കിടയിലും ഉണ്ടാകുന്ന അടിസ്ഥാന ഉൽപന്നത്തിന്റെ ഇൻഷുറൻസ് തുകയെക്കാളും കൂടാന് പാടില്ല.

2. ഇൻഷുററോ അല്ലെങ്കില് അതിന്റെ ഏജന്റോ അല്ലെങ്കില് മദ്ധ്യവർത്തിയോ ശുപാർശിതമായ പരിരക്ഷയെക്കുറിച്ചുള്ള പൂർണ്ണവിവരങ്ങള് സാദ്ധ്യതയുള്ള ക്ലയന്റിന് നൽകാന് ബാദ്ധ്യസ്ഥരാണ്. അതുവഴി ഏറ്റവും യോജിച്ച പരിരക്ഷ അവർക്ക് തിരഞ്ഞെടുക്കാന് സാധിക്കും.
3. സാദ്ധ്യതയുള്ള ക്ലയന്റ് ഇൻഷുററുടെയോ അല്ലെങ്കില് ഒരു ഏജന്റിന്റെയോ അല്ലെങ്കില് ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയുടെ മദ്ധ്യവർത്തിയുടെയോ ഉപദേശത്തെ ആശ്രയിക്കുകയാണെങ്കില്, ആ വ്യക്തി ഉൽപന്നം(ങ്ങൾ) ക്ലയന്റിന്റെ ആവശ്യത്തിനനുസരിച്ച് ശുപാർശ ചെയ്യേണ്ടതാണ്.
4. ഏതെങ്കിലും കാരണവശാല്, ശുപാർശയോ അല്ലെങ്കില് ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റ് പ്രമാണങ്ങളോ സാദ്ധ്യമായ ക്ലയന്റ് പൂരിപ്പിച്ചിട്ടില്ലെങ്കില്, ശുപാർശാ ഫോമിനോടൊപ്പം ക്ലയന്റിന് പ്രമാണത്തില് പറയുന്ന കാര്യങ്ങള്

പൂർണ്ണമായും വിശദീകരിച്ചു കൊടുത്തു എന്നും അവരത് പൂർണ്ണമായും മനസ്സിലാക്കി എന്നും തെളിയിക്കുന്ന ഒരു പ്രമാണപത്രം കൂട്ടിയോജിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

**ബോധവാനായിരിക്കുക**

വിൽപനയുടെ നടപടിക്രമത്തിനിടെ, ഇൻഷുറര് അല്ലെങ്കില് അതിന്റെ ഏജന്റ് അല്ലെങ്കില് ഇടനിലക്കാര് താഴെ പറയുന്ന വ്യവസ്ഥകള് പാലിക്കേണ്ടതാണ്:

- അതോറിറ്റി;
- ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് കൌൺസില്; കൂടാതെ
- നിയമസാധുതയുള്ള സംഘടന അല്ലെങ്കില് ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനി അംഗീകരിച്ച ഏജന്റ് അല്ലെങ്കില് ഇടനിലക്കാരന്.

## ബി2 ഇൻഷുറൻസിനുള്ള ശുപാർശ

ഒരു പരിരക്ഷയ്ക്കായുള്ള ശുപാർശ ഒരു പ്രമാണ രൂപത്തിലായിരിക്കണം. ഒരു ശുപാർശ സ്വീകരിച്ചതിനുശേഷം 30 ദിവസത്തിനകം ഇൻഷുറര് ഇൻഷേർഡിന് ഒരു കോംപ്ലിമെന്ററി പകർപ്പ് നൽകേണ്ടതാണ്.

↓

പരിരക്ഷയ്ക്കായി ഉപയോഗിച്ചിട്ടുള്ള ഫോമുകളും പ്രമാണങ്ങളും, ഓരോ കേസിലെയും ചുറ്റുപാടുകൾക്കനുസരിച്ച്, ഇന്ത്യന് നിയമവ്യവസ്ഥ അംഗീകരിച്ച ഭാഷകളിൽ ലഭ്യമായിരിക്കാം.

↓

ശുപാർശാ ഫോം ഉപയോഗിക്കാത്തപ്പോള്, ഇൻഷുറര് ചോദിച്ചോ എഴുത്തു രൂപത്തിലോ വിശദാംശങ്ങൾ ശേഖരിക്കുന്നു, അത് 15 ദിവസത്തിനകം പരിരക്ഷാ കുറിപ്പിലോ പോളിസിയിലോ ഉൾപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യുന്നു. വിവരങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലെങ്കില്, ഇൻഷുറര് ശുപാർശ ചെയ്ത ആള് എന്തെങ്കിലും വിവരങ്ങള് മറച്ചുവെച്ചു എന്ന് അവകാശപ്പെടുന്നപക്ഷം അത് പരിരക്ഷയെ ബാധിക്കും.

↓

ശുപാർശകന് നോമിനേഷന് ആനുകൂല്യം ലഭ്യമായിടത്തെല്ലാം, ഇൻഷുറര് ശുപാർശകന്റെ ശ്രദ്ധ 1938 ലെ ഇൻഷുറൻസ് നിയമപ്രകാരം ക്ഷണിക്കും. അല്ലെങ്കിൽ അത്തരം ക്ലയന്റുകളെ നോമിനേഷന് സൌകര്യം ഉപയോഗിക്കാൻ പ്രേരിപ്പിക്കും.

↓

| |
|---|
| ശുപാർശകള് ഇൻഷുററ് വേഗത്തിലും കാര്യക്ഷമതയോടുംകൂടി പ്രക്രിയപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. മാത്രമല്ല എഴുത്തു മുഖാന്തരം ശുപാർശ ലഭിച്ച് ന്യായമായ കാലാവധിയായ 15 ദിവസത്തിനകം പ്രതികരിക്കേണ്ടതുമാണ്. |

**ബോധവാനായിരിക്കുക**

ശുപാർശാ ഫോം പൂരിപ്പിക്കുക വഴി, ക്ലയന്റിനെ **ഇൻഷുറൻസ് നിയമം 1938** ലെ വകുപ്പ് 45 (**ഇൻഡിസ്പ്യൂട്ടബിലിറ്റി വകുപ്പ്**) പ്രകാരം മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകേണ്ടതാണ്. ലൈഫ് പരിരക്ഷ ആവശ്യപ്പെട്ടുകൊണ്ടുള്ള ഏതൊരു ശുപാർശയും നിയമത്തിന്റെ 45 ആം വകുപ്പിൽ ഉൾപ്പെടുന്നവയായിരിക്കും.

## ബി3. ഗ്രിവൻസ് റീഡ്രസ്സല് നടപടിക്രമം

പരാതികളും ഗ്രിവൻസുകളും വേഗത്തിലും കാര്യക്ഷമമായും പരിഹരിക്കാൻ എല്ലാ ഇൻഷുറർമാർക്കും ശരിയായ നടപടിക്രമങ്ങള് ഉണ്ടായിരിക്കണം. ഇക്കാര്യം പോളിസി പ്രമാണത്തോടൊപ്പം ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ കാര്യത്തിലും ബാധകമാണ്.

**ബോധവാനായിരിക്കുക**

ആന്തരിക ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രസ്സ് സാങ്കേതികത എല്ലാ ഇൻഷുറർമാരും പിന്തുടരേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ ഇതു തന്നെ ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാനും ചെയ്യേണ്ടതാണ്. ഇക്കാര്യങ്ങൾ വിശദമായി ഈ അദ്ധ്യായത്തിന്റെ ഇ വിഭാഗത്തില് ചർച്ച ചെയ്യും.

## ബി4. ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് പോളിസിയില് പ്രസ്താവിക്കേണ്ട കാര്യങ്ങൾ

1. ഒരു ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് പോളിസി താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങള് വ്യക്തമായി പ്രസ്താവിക്കും:

- **പോളിസി നടത്തിപ്പിന്റെ പ്ലാന്,** നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം;
- **അത് ലാഭത്തിലാണോ നഷ്ടത്തിലാണോ പങ്കെടുക്കുന്നത് എന്നതിനെ അടിസ്ഥാനമാക്കി**;
- കാഷ് ബോണസ്സ്, ഡെഫേർഡ് ബോണസ്സ്, ലളിതം അല്ലെങ്കില് കോമ്പൌണ്ട് റിവിഷണറി ബോണസ്സ് എന്നിവയില് **പങ്കെടുക്കുന്നതിനെ ആസ്പദമാക്കിയുള്ള ലാഭങ്ങൾ**;
- **പ്രതിഫലം ലഭിക്കുന്ന ആനുകൂല്യങ്ങള്** കൂടാതെ ഇവ ഇൻഷുറൻസ് കരാര് നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പ്രകാരം ഏതാണ് പ്രതിഫലം ലഭിക്കുന്നത് എന്നതിനെ ആസ്പദമാക്കി;
- പ്രധാന പോളിസിയുമായി ഘടിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള **റൈഡർമാരുടെ വിശദാംശങ്ങൾ**;

- ഇൻഷുറൻസ് പേയബിളായ **അപകടസാദ്ധ്യതയുടെ ആരംഭ തീയതി** കൂടാതെ മെച്യൂരിറ്റി തീയതി അല്ലെങ്കില് തീയതി(കൾ);
- **പേയബിളായ പ്രീമിയങ്ങള്**, പേയ്മെന്റ് കാലാവധി അല്ലെങ്കില് പ്രീമിയം അടയ്ക്കാനായി അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള ഗ്രേസ് കാലാവധി പ്രീമിയത്തിന്റെ അവസാന തവണ അടയ്ക്കേണ്ട തീയതി, പ്രീമിയം തവണ(കൾ)യ്ക്ക് മുടക്കം വരുത്തുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങൾ കൂടാതെ ഉറപ്പുനൽകിയിട്ടുള്ള സറണ്ടര് മൂല്യത്തിന്റെ സാദ്ധ്യതകള്;
- **പ്രവേശന സമയത്തെ വയസ്സും** ഇത് അംഗീകരിച്ചുവോ എന്നതും;
- **താഴെ പറയുന്നവയ്ക്കായുള്ള പോളിസി ആവശ്യകതകള്**:
  - (i) പോളിസി പേയ്ഡ് അപ്പ് പോളിസിയാക്കി മാറ്റുക,
  - (ii) അടിയറവെയ്ക്കുക,
  - (iii) നഷ്ടപ്പെട്ടത്, കൂടാതെ
  - (iv) ലാപ്സായ പോളിസികള് പുതുക്കല്;
- **പരിരക്ഷയുടെ പരിധിയില് നിന്ന് ഒഴിവാക്കിയ സംഭവ്യങ്ങള്,** പ്രധാന പോളിസിയുടെയും അവയുടെ റൈഡർമാരുടെയും;
- **നോമിനേഷനുള്ള സാദ്ധ്യതകള്,** ലോൺ എടുക്കുന്ന സമയത്ത് പോളിസിയുടെ സെക്യൂരിറ്റിയിൽ എടുക്കുന്ന പ്രമാണത്തില് പലിശ നിരക്ക് ഇൻഷുറര് വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കണം;
- **എന്തെങ്കിലും പ്രധാന ഉപവിഭാഗങ്ങളോ വ്യവസ്ഥകളോ,** ആദ്യ ഗർഭ ഉപവിഭാഗം, ആത്മഹത്യ ഉപവിഭാഗം മുതലായവ;
- പോളിസിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങള് **അയയ്ക്കേണ്ട ഇൻഷുററുടെ വിലാസം**;
- പോളിസിയ്ക്ക് കീഴില് **ഒരു ക്ലെയിമിനെ സാധൂകരിച്ചുകൊണ്ട് സാധാരണയായി സമർപ്പിക്കേണ്ട പ്രമാണങ്ങള്**; കൂടാതെ
- പോളിസി പ്രമാണത്തിനൊപ്പം ഇൻഷുറര് **എങ്ങനെയാണ് ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ ബന്ധപ്പെടേണ്ടത്** എന്ന വിശദാംശവും ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. ഏതെങ്കിലും കാരണവശാൽ പോളിസി ഉടമ ഇൻഷുററോട് അസംതൃപ്തി പുലർത്തുന്നുവെങ്കില്, ഒരു നിശ്ചിത കാലപരിധിയ്ക്കുള്ളില് അത് പരിഹരിക്കേണ്ടതാണ്, മാത്രമല്ല അവർക്ക് പരാതിയുമായി ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.

### നിർദ്ദിഷ്ട പ്രവർത്തനം

നിങ്ങളുടെ കുടുംബാംഗങ്ങൾ അല്ലെങ്കില് കൂട്ടുകാര് എന്നിവരിലാരെങ്കിലും ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് പോളിസി വാങ്ങിയിട്ടുണ്ടോ എന്ന് ചോദിക്കുക. അതെ എങ്കിൽ, മെൽപറഞ്ഞ കാര്യങ്ങൾ എങ്ങനെയാണ് അവരുടെ പോളിസികളില് വിശദീകരിച്ചിട്ടുള്ളത് എന്ന് കാണുക.

2. മേൽപറഞ്ഞ നിയമങ്ങളിൽ, നിയമം 6(1) പ്രകാരം ഇൻഷ്വേർഡിന്റെ പോളിസി കൈമാറ്റം ചെയ്യുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട്, ഇൻഷുറര് ഒരു

കത്തുവഴി പോളിസി ഉടമയെ പോളിസി പ്രമാണങ്ങൾ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പ്രകാരം അവലോകനത്തിനായി ലഭിച്ച് 15 ദിവസത്തിനകം അയയ്ക്കും. ഇൻഷ്വേർഡ് ഏതെങ്കിലും നിബന്ധനകളിലോ വ്യവസ്ഥകളിലോ വിയോജിപ്പ് പ്രകടിപ്പിക്കുകയാണെങ്കിൽ, വിയോജിപ്പിന്റെ കാരണങ്ങള് ബോധിപ്പിച്ചുകൊണ്ട് പോളിസി തിരികെ നൽകാനുള്ള ഒരു സൌകര്യം ഉണ്ട്. പോളിസി ഉടമയ്ക്ക് അടച്ച പ്രീമിയം തിരികെ ലഭിക്കാനുള്ള വകുപ്പുണ്ട്, അതില് പരിരക്ഷയിലുള്ള അപകടസാദ്ധ്യതാ ശതമാനം മാത്രമേ പിടിച്ചെടുക്കുകയുള്ളൂ, പിന്നെ സ്റ്റാമ്പ് ഡ്യൂട്ടി ചാർജുകളും. ഈ 15 ദിവസ കാലാവധിയെ **ഫ്രീ-ലുക്ക് പിരീഡ്** അല്ലെങ്കില് **കൂളിംഗ് ഓഫ് പിരീഡ്** എന്നോ വിളിയ്ക്കാം.

3. ഒരു യൂണിറ്റ്ലിങ്ക്ഡ് പോളിസിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട്, നിയമത്തിന്റെ ഉപവിഭാഗം (2) പ്രകാരം, ഇൻഷുറർക്ക് വീണ്ടും പോളിസി റദ്ദാക്കുന്ന ദിവസത്തെ യൂണിറ്റ് വിലയ്ക്കനുസരിച്ച് വാങ്ങാവുന്നതാണ്.

4. പരിരക്ഷയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട്, പ്രീമിയം ചാർജ് വയസ്സുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതാണെങ്കിൽ, പോളിസി പ്രമാണം പുറപ്പെടുവിക്കുന്നതിനു മുമ്പ് തന്നെ കക്ഷിയുടെ വയസ്സ് ഇൻഷുററ് ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്. പോളിസി പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന സമയത്ത് വയസ്സ് നൽകിയിട്ടില്ലെങ്കില്, ഇൻഷുററ് എത്രയും പെട്ടന്ന് വയസ്സിനുള്ള തെളിവ് ശേഖരിക്കേണ്ടതാണ്.

**ചോദ്യം 14.1**

ഒരു ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപന്നത്തിന്റെ പ്രോസ്പെക്റ്റസ്സില് എന്തെല്ലാം വിശദാംശങ്ങളാണ് ഉണ്ടായിരിക്കേണ്ടത്?

## ബി5 ക്ലെയിം നടപടിക്രമങ്ങള്

ഐആർഡിഎയുടെ പോളിസി ഉടമസ്ഥ സംരക്ഷണ നിയമപ്രകാരം ഇൻഷുറൻസ് ക്ലെയിമുകള് ഒത്തുതീർപ്പാക്കാനുള്ള പലതരം നടപടിക്രമങ്ങൾ ചിട്ടപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. അദ്ധ്യായം 11 ല് ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളെക്കുറിച്ച് വിശദമായി നമ്മള് പഠിച്ചിട്ടുണ്ട്.

ക്ലെയിം പ്രക്രിയയില് ഉടനീളം ഒരു ക്ലെയിം അവകാശവാദം ഉന്നയിക്കുമ്പോൾ, ഓരോ ഇൻഷുററും ഇൻഷ്വേർഡിനെ അവരുടെ തന്നെ ചുമതലകളെക്കുറിച്ച് (പോളിസി നടപടിക്രമങ്ങളെ ആസ്പദമാക്കി) കാലാകാലങ്ങളിൽ അറിയിച്ചുകൊണ്ടിരിക്കും. ക്ലെയിം ശരിയായ വിധം പൂർത്തിയാക്കാന് ഇൻഷുറർക്കുള്ള ഈ ക്രമം വളരെയധികം സഹായിക്കും.

## ബി6 പോളിസി ഉടമകളുടെ സർവീസിംഗ്

ഇനി പറയുന്നതുപോലെ, ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് ബിസിനസ്സിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന പോളിസി ഉടമകളിൽ നിന്നുള്ള ഏതൊരു അന്വേഷണവും ലഭിച്ച് 10 ദിവസത്തിനകം പ്രതികരിച്ചിരിക്കണം:

ഒരു ക്ലെയിം രജിസ്റ്റര് ചെയ്യാനും അതുവഴി മുൻകൂട്ടിയുള്ള ഒരു ഒത്തുതീർപ്പ് ഉണ്ടാക്കുന്നതിനും മാർഗ്ഗനിര്ദ്ദേശം ലഭ്യമാക്കുക

പോളിസിയ്ക്ക് കീഴിൽ ഒരു എൻറോഴ്സ്മെൻറ് പുറപ്പെടുവിക്കുക: അഭിരുചിയിൽ ഒരു മാറ്റം മനസ്സിലാക്കുക, സം അഷ്വേർഡോ അല്ലെങ്കിൽ പെരിൽസ് ഇന്ഷ്വേര്ഡോ, ബാങ്കുകൾ കൂടാതെ മറ്റ് അഭിരുചികളുടെ സാമ്പത്തിക സഹായം.

ഒരു പോളിസിയുടെ സെക്യൂരിറ്റിയിൽ ലോൺ പുറപ്പെടുവിക്കുന്നതിന് പേപ്പറുകളും കൂടാതെ ഡിസ്പേഴ്സലുകളും പ്രക്രിയപ്പെടുത്തുക

അക്രൂഡ് ബോണസ്സ്, സറണ്ടർ മൂല്യം കൂടാതെ ഒരു ലോണിനുള്ള അർഹത തുടങ്ങിയ കാര്യങ്ങള് സൂചിപ്പിച്ചുകൊണ്ട് പോളിസിയുടെ നിലവിലെ അവസ്ഥ സൂചിപ്പിക്കുക

പോളിസിയ്ക്ക് കീഴിൽ ഒരു പുതിയ നോമിനേഷൻ അല്ലെങ്കിൽ മാറ്റം വരുത്തുന്നത് ശ്രദ്ധിക്കുക

വിലാസത്തിൽ വന്ന ഒരു മാറ്റം രേഖപ്പെടുത്തുക

ഒരു പകർപ്പ് പോളിസി പുറപ്പെടുവിക്കുക

ഒരു അസൈൻമെൻറ് പോളിസിയിൽ രേഖപ്പെടുത്തുക

പോളിസി ബോണ്ട് ലഭിക്കാതിരിക്കുക; പുതുക്കിയ പ്രീമിയം റസീപ്റ്റ് ലഭിക്കാതിരിക്കുക, വയസ്സ്, പോളിസിയില് വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങൾ, പോളിസിയുടെ നവീകരണം, ഫോർക്ലോഷർ, വിവിധ ഓപ്ഷനുകളുള്ള പ്രീമിയങ്ങളുടെ പേയ്മെൻറ്

**നിർദ്ദിഷ്ട പ്രവർത്തനം**

മേൽപറഞ്ഞ ഏതെങ്കിലും കാര്യങ്ങളിൽ നിങ്ങളുടെ കുടുംബ അംഗങ്ങൾക്കോ അല്ലെങ്കില് കൂട്ടുകാർക്കോ ലൈഫ് ഇൻഷുററുമായി ബന്ധപ്പെടേണ്ടി വന്നിട്ടുണ്ടോ എന്ന് ചോദിക്കുക.അതെ എങ്കിൽ, അവരുടെ പ്രശനം കമ്പനി എങ്ങനെയാണ് സമീപിച്ചത് എന്നും അത് എത്ര വേഗത്തിൽ നടന്നു എന്നും കമ്പനിയുടെ സേവനം എത്രമാത്രം സൌഹാർദ്ദപരമായി പെരുമാറി എന്നും ചോദിക്കുക.

## ബി7. ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാര് എന്നതുകൊണ്ട് അർത്ഥമാക്കുന്നതെന്താണ്?

പോളിസി ഉടമകൾക്ക് ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റുമാര് എന്നാല് ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയുടെ മുഖം തന്നെയാണ്. അതിനാല്, ഉപഭോക്താവിനെ സാദ്ധ്യമായ എല്ലാത്തരത്തിലും സേവിക്കുക എന്ന കടമയാണുള്ളത്, അത് താഴെ പറയുന്ന പ്രകാരമാണ്:

- മികച്ച ഉപഭോക്തൃ സേവനം നിങ്ങളെ ഉപഭോക്താക്കളിലേയ്ക്ക് ഒരു ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റ് എന്ന നിലയ്ക്ക് അടുപ്പിക്കുന്നു.
- സുതാര്യതയില്ലായ്മയും വെളിപ്പെടുത്തായ്കകളും ഉപഭോക്താവ് അവരുടെ കാര്യങ്ങൾ ശ്രദ്ധിക്കുന്നില്ല എന്ന തോന്നലിനിടയാക്കും. അതിന്റെ ഫലമായി, അവര് നിങ്ങൾക്ക് ആവർത്തിച്ചുള്ള ബിസിനസ്സോ അല്ലെങ്കിൽ പരാമർശങ്ങളോ നൽകി എന്നു വരില്ല.
- ഇത് നിങ്ങൾക്ക് ഏറ്റവും പ്രയോജനകരവും വിജയകരവുമായി ലഭിക്കാവുന്ന കരിയറിനെ വിജയകരമാക്കിമാറ്റുന്നതില് വലിയ പങ്കുള്ള 'വാക്കുകൾ കൊണ്ട് ലഭിക്കുന്ന പ്രചാരത്തിന് കോട്ടം വരുത്തും.
- മാത്രമല്ല ഉപഭോക്താക്കള് അവരുടെ പോളിസി തുടരണ്ട എന്നു തീരുമാനിക്കാൻ സാദ്ധ്യതയുമുണ്ട്. ഇത് നിങ്ങൾക്ക് തുടർന്നുള്ള വരുമാനത്തെ തടയുന്നതോടൊപ്പം ആത്മവിശ്വാസത്തെ കെടുത്തുകയും ചെയ്യുന്നു.

**അതിനാൽ, ഉപഭോക്താവിനെ സാദ്ധ്യമായ എല്ലാത്തരത്തിലും സേവിക്കുക എന്ന കടമയാണ് ഒരു ഏജന്റ് എല്ലായ്പ്പോഴും നിറവേറ്റേണ്ടത്.**

# സി സ്ഥിരം പരാതികൾ

ഈ വിഭാഗത്തില് പോളിസി ഉടമകള് നടത്തിയിട്ടുള്ള ചില സ്ഥിരം പരാതികൾ നമുക്ക് പരിശോധിക്കാം. ഈ വിഭാഗത്തിന്റെ ഉദ്ദേശം ഈ പരാതികളെക്കുറിച്ച് നിങ്ങളെ ബോധവാനാക്കുക എന്നതാണ്, അതുവഴി ഏജന്റ് എന്ന നിലയില് നിങ്ങൾക്ക് കടമകള് കാര്യക്ഷമമായി നിർവഹിക്കാന് കഴിയുകയും ഈ പരാതികള് ഒഴിവാക്കാന് സാധിക്കുകയും ചെയ്യും.

പരാതികളുടെ അവലോകനം സൂചിപ്പിക്കുന്നത് ഏജന്റുമാരുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉയരുന്ന സാധാരണ പരാതികൾ കക്ഷിയ്ക്ക് എല്ലായ്പ്പോഴും വസ്തുതകൾ വെളിപ്പെടുത്തുന്നില്ല എന്നതാണ്, കൂടാതെ ചില സമയങ്ങളിൽ ഉൽപന്നത്തിന്റെ ഗുണങ്ങള് തെറ്റായി പെരുപ്പിച്ച് കാണിച്ച് പദ്ധതി അടിച്ചേൽപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. സാദ്ധ്യതയുള്ള ഒരു കക്ഷിയെക്കുറിച്ച് കാര്യമായ വിവരങ്ങൾ ശേഖരിക്കാതിരിക്കുകയും പ്രതികരണങ്ങൾ തെറ്റായി അടയാളപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യുക വഴി പിന്നീട്

ആ പോളിസി നിരാകരിക്കപ്പെടാനിടയാക്കുകയും ഉപഭോക്തൃ പരാതിയിലേയ്ക്ക് നയിക്കുകയും ചെയ്യും.

ഉൽപാദനാനന്തരമുള്ള കാര്യങ്ങളുടെ കാര്യക്ഷമതയാണ് മറ്റൊരു പ്രശ്നം. ഇന്ത്യൻ ഇൻഷുറൻസ് വിപണിയുടെ പ്രധാനപ്പെട്ട ഒരു പ്രത്യേകത ഇത് ആളുകൾ വളരെയേറെ പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു എന്നതാണ്. സംഭവവശാൽ, ഏജന്റുമാര് എല്ലായ്പ്പോഴും കക്ഷികളുമായി ബന്ധം തുടരുന്നു എന്ന കാര്യം ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്, അവർക്ക് ആവശ്യമുള്ളപ്പോള് സേവനം പ്രദാനം ചെയ്യാൻ വേണ്ട ആത്മവിശ്വാസം നൽകേണ്ടതാണ്.

പോളിസി ഉടമകള് നേരിട്ട പ്രശനങ്ങളും അവര് ഉയർത്തിയ ചില പരാതികളും താഴെ പട്ടികപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.

# സി1 ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികൾക്കെതിരെയുള്ള പരാതികൾ

ഇൻഷുറർമാർക്കെതിരെ രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള സാധാരണ ചില പരാതികൾ ഇവയാണ്:

**ക്ലെയിം സംബന്ധിയായ പരാതികൾ**

- ക്ലെയിമിന്റെ റേപ്യൂഡിറ്റേഷന്
- സർവൈവല് ആനുകൂല്യം അടച്ചിട്ടില്ല
- മെച്യൂരിറ്റി പെയ്മെന്റിന്റെ തീരുമാനമാകാതിരിക്കുക
- ആന്യുറ്റികളുടെ നോൺ പേയ്മെന്റ്
- ക്ലെയിം തുക ശരിയല്ല; കൂടാതെ
- പിഴ പലിശ അടച്ചിട്ടില്ല

**പോളിസി സർവീസിംഗുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികള്**

- പോളിസി ബോണ്ട് ലഭിക്കാതിരിക്കൽ
- പോളിസിയുടെ റദ്ദാക്കൽ
- പോളിസി സമയക്രമത്തിന്റെ പിശക്
- പകർപ്പ് പോളിസിയുടെ പുറപ്പെടുവിക്കല്
- പോളിസിയിൽ വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങള്
- പോളിസികളുടെ നോമിനേഷന്/അസൈൻമെന്റ്
- ഭാഗിക പിൻവലിക്കലുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്
- അക്കൌണ്ട്/ബോണസ്സ് എന്നിവയുടെ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് ലഭിക്കാതിരിക്കുക
- യൂലിപ്പുകളുടെ എൻഎവിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കേസുകൾ; കൂടാതെ
- ഫ്രീലുക്ക് റീഫണ്ട്

**പോളിസി ലാപ്സാകുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികള്**

- ലാപ്സായ പോളിസികളുടെ നവീകരണം
- സറണ്ടർ മൂല്യത്തിന്റെ നോണ് പെയ്മെന്റ്

- ശരിയായ സറണ്ടർ മൂല്യം നൽകിയിട്ടില്ല; കൂടാതെ
- ലോണുകളിന്മേലുള്ള പലിശ അടയ്ക്കാത്തതിന്റെ അനന്തരഫലം പോളിസിയുടെ ഫോർക്ലോഷറിന് കാരണമാകുക

## സി2 ഏജന്റുമാർക്കെതിരെയുള്ള പരാതികള്

ഇൻഷുററർമാർക്കെതിരെ രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള സാധാരണ ചില പരാതികളിൽ താഴെ പറയുന്നവയും ഉൾക്കൊള്ളുന്നു:

ഏജൻറുമാർക്കെതിരെയുള്ള പതിവ് പരാതികൾ:

ആവശ്യങ്ങളുമായി യോജിക്കാത്ത ഒരു ഉൽപന്നമാണ് അവർ വിറ്റത്

ചാർജുകളെക്കുറിച്ച് അവരോട് മുഴുവനായും വെളിപ്പെടുത്തിയിരുന്നില്ല

അവരോട് പറഞ്ഞതിനെക്കാള് കൂടുതലാണ് പ്രീമിയം അടയ്ക്കേണ്ട കാലാവധി

ഉല്പന്നത്തിന്റെ എല്ലാ സൂക്ഷ്മവശങ്ങളും അവരോട് പറയുകയും വിശദീകരിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടില്ല

**ബോധവാനായിരിക്കുക**

കക്ഷിയുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്കും ആവശ്യകതകൾക്കും ഒരു പുതിയ ഏജന്റ് എന്ന നിലയിൽ ശ്രദ്ധ നൽകണം മാത്രമല്ല അവർക്ക് അത് വിൽക്കുന്നതിനുമുമ്പ് പോളിസി അവർക്ക് യോജിച്ചതാണോ എന്നും ഉറപ്പുവരുത്തുക. അദ്ധ്യായം 10 ന്റെ ബി കൂടാതെ ഡി വിഭാഗങ്ങള് പരിശോധിച്ച് കക്ഷിയുടെ ആവശ്യപ്രകാരം എങ്ങനെയാണ് ശരിയായ പോളിസി ശുപാർശ ചെയ്യുക എന്ന കാര്യം ഒന്നുകൂടി ഉറപ്പുവരുത്തുക.

# ഡി കാര്യക്ഷമമായി ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യൽ

ഈ വിഭാഗത്തില് നമ്മള് പോളിസി ഉടമകളുടെ താൽപര്യ സംരക്ഷണാർത്ഥം ഐആർഡിഎ എടുത്ത മുൻകൈകളും പോളിസിഉടമയ്ക്ക് ലഭ്യമായ ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രസ്സല് സാങ്കേതികതയെക്കുറിച്ചും പഠിക്കും. ഒരു ഏജന്റ് എന്ന നിലയില് എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും നിങ്ങൾ അറിഞ്ഞിരിക്കണം.

ഒരു ഏജന്റ് അയാളുടെ കക്ഷിയുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ച് ബോധവാനാക്കുകയും ഒരു പരാതി ഉന്നയിക്കുന്നതിൽ സഹായിക്കുകയും വേണം, മാത്രമല്ല കക്ഷികളെ അവരുടെ കടമകളെക്കുറിച്ച്

ഓർമ്മപ്പെടുത്താനും ചുമതലയുണ്ട്. ഇത് ആരോഗ്യം, വിനോദങ്ങള്, വ്യക്തിപരമായ വിവരങ്ങൾ, ചരിത്രം മുതലായ എന്തിനെക്കുറിച്ചുമാവാം. എല്ലാത്തിലും പ്രധാനം അപകടസാദ്ധ്യതയുടെ സ്വീകരണമാണ്.

ഉപഭോക്ത്യ പരാതികള് കാര്യക്ഷമമായി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്താനായി ഐആർഡിഎ ഒരു ഉപഭോക്ത്യകാര്യ വിഭാഗം സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്.

## ഡി1 ഉപഭോക്തൃകാര്യ വിഭാഗം

**ബോധവാനായിരിക്കുക**

ഉപഭോക്ത്യകാര്യ വിഭാഗത്തിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങള് താഴെ പറയുന്നു:

- പോളിസി ഉടമകളുടെ സംരക്ഷണാർത്ഥം താൽപര്യ സംരക്ഷണത്തിന് ഐആർഡിഎ നിയമപ്രകാരം ഉള്ള കാര്യങ്ങളില് ശ്രദ്ധ പുലർത്തുക; കൂടാതെ
- റിഡ്രസ്സിംഗ് ഗ്രിവൻസുകൾക്കായി ലഭ്യമായിട്ടുള്ള നടപടിക്രമങ്ങളെയും സാങ്കേതികതകളെയും കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ പഠിപ്പിച്ച് സജ്ജരാക്കുക.

പോളിസി ഉടമകൾക്ക് എത്രയും പെട്ടന്ന് ചിലവുകുറഞ്ഞതും വേഗമേറിയതുമായ സാങ്കേതികതകൾ പരാതികള് ഇല്ലാതാക്കാനായി ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണ്. ഐആർഡിഎ (പോളിസി ഉടമകളുടെ താൽപര്യ സംരക്ഷണാർത്ഥം) നിയമം 2002 പ്രകാരം കമ്പനികൾക്ക് കാര്യക്ഷമമായ ആന്തരിക ഗ്രിവൻസ് റീഡ്രസ്സല് സാങ്കേതികത ഉണ്ടായിരിക്കേണ്ടത് അത്യാവശ്യമാണ്. ഐആർഡിഎ അതുകൂടാതെ **ഗ്രിവൻസ് റീഡ്രസ്സല് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങള്** പുറപ്പെടുവിക്കുകയുമുണ്ടായി. അത് നിശ്ചിത സമയപരിധികളും, തീർപ്പെത്താനുള്ള സമയപരിധിയും പ്രതികരണവും, പരിഹാരവും മുതലായവ അറിയുകയും ചെയ്യും. അത് നിലവിലുള്ള സംവിധാനത്തെ ഒന്നുകൂടി ശക്തിപ്പെടുത്തും.

## ഡി2 ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഗ്രിവൻസ് മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റം (ഐജിഎംഎസ്)

വകുപ്പ് ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രസ്സല് സാങ്കേതികതയുടെ കാര്യക്ഷമതയെ സൂക്ഷമായി നിരീക്ഷിക്കേണ്ടതുണ്ട്. വ്യവസായത്തിലുടനീളമുള്ള ഗ്രിവൻസ് വിവരങ്ങൾ ശേഖരിക്കാനായി, **ഐആർഡിഎ ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഗ്രിവൻസ് മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റം (ഐജിഎംഎസ്)** സ്ഥാപിക്കാന് തീരുമാനിച്ചു.

ഐജിഎംഎസ് പോളിസി ഉടമകൾക്ക് അവരുടെ പരാതികള് ഉയർത്താനും, അവയെ ആവശ്യമെങ്കില് ഐആർഡിഎയിലേയ്ക്ക് കൈമാറാനും ഉള്ള ഒരു പടിവാതിലാണ്. ഐജിഎംഎസ് ഒരു കേന്ദ്രീകൃതമായ ഒരു പരിഹാരം നൽകുന്നതുകൂടാതെ ഓൺലൈനായി പോളിസി ഉടമയ്ക്ക് പ്രവേശനം നൽകുകയും ചെയ്യുന്നു. പക്ഷെ

ഐആർഡിഎയ്ക്ക് പോളിസി ഉടമയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് പ്രധാന സൂചകങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഗ്രിവൻസുകള് നൽകാന് വിപണി നിരീക്ഷിക്കാനും സാധിക്കും.

ഐജിഎംഎസ്സിന് പരാതികളെ അവയുടെ തരത്തിനും മുൻനിശചയിച്ച പ്രകാരമുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങളുമനുസരിച്ച് പരാതികളെ തരം തിരിക്കാനുള്ള കഴിവുണ്ട്. ഈ സംവിധാനത്തിന് അയയ്ക്കാനും, സൂക്ഷിക്കാനും അതുല്യമായ പരാതി ഐഡി പിന്തുടരാനും വർക്ക് ഫ്ലോയ്ക്കകത്ത് തൽകക്ഷികളെ വിവരമറിയിക്കാനും സാധിക്കും. ലക്ഷ്യം എത്ര സമയത്തിനകം പൂർത്തിയാക്കണം എന്ന ഒരു കണക്കും ഈ സംവിധാനം നടത്തുന്നതാണ്. മാത്രമല്ല എല്ലാ പരാതികളുടെയും ടിഎടികള് (ടേൺ എറൌണ്ട് ടൈം) കണക്കിലാക്കുകയും ചെയ്യും. ബാക്കിയുള്ള കാര്യങ്ങൾക്കായുള്ള അലാറം ഇത് സൂക്ഷിക്കുകയും നിയമത്തിലധിഷ്ഠിതമായി സ്വയം സമയാസമയങ്ങളിൽ കാര്യങ്ങള് നടത്തുകയും ചെയ്യും.

ഐജിഎംഎസ് വഴി രേഖപ്പെടുത്തുന്ന ഒരു പരാതി സമാന്തരമായി ഇൻഷുററുടെ സംവിധാനത്തിലും അതുപോലെ ഐആർഡിഎ സംവിധാനത്തിലും എത്തിച്ചേരുന്നതാണ്. ഐജിഎംഎസ്സിന്, നില, പരാതിയുടെ സ്വഭാവം കൂടാതെ നിർവചിച്ച പ്രകാരമുള്ള മറ്റ് മാനദണ്ഡങ്ങൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട റിപ്പോർട്ടുകള് തയ്യാറാക്കാന് സാധിക്കും. അതിനാൽ, ഐജിഎംഎസ് ഇൻഷുറർക്ക് പോളിസി ഉടമകളുടെ പ്രശ്നത്തിന് പരിഹാരം കാണാനുള്ള ഒരു അടിസ്ഥാനമായി ഉപയോഗിക്കാൻ സാധിക്കും.

## ഡി3 ഇൻഷുററുടെ ആന്തരിക ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രസ്സല് സെൽ

പോളിസി ഉടമകളുടെ താൽപര്യാർത്ഥം ഐആർഡിഎ ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങള് പ്രകാരം, ഓരോ ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയ്ക്കും തങ്ങളുടെ കക്ഷികളുടെ പരാതികൾ ഒത്തുതീർപ്പാക്കാനുള്ള ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രസ്സൽ സംവിധാനമുണ്ട്. ഒരു ആന്തരിക ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രസ്സല് സംവിധാനം കക്ഷികൾക്ക് വളരെ വേഗത്തിലുള്ള പരിഹാരം ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് സഹായിക്കും. 28 ജൂലായ് 2010 ന് ഐആർഡിഎ ഗ്രിവന്സ്റിഡ്രസ്സല് നടപടിക്രമങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിശദമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങള് പുറപ്പെടുവിച്ചു. ഇൻഷുറർമാരുടെ ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രസ്സ് സംവിധാനങ്ങളിൽ സാധാരണയായി താഴെക്കാണുന്ന ദ്വി-പാദ സംവിധാനം ഉൾക്കൊള്ളുന്നു.

### ഡി3എ ഗ്രിവൻസ് രെജിസ്ട്രേഷന് സാങ്കേതികത

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയ്ക്ക് പരാതി നൽകാന് കസ്റ്റമര് കെയറിലേയ്ക്ക് വിളിയ്ക്കുകയോ, കമ്പനിയുടെ ഹെൽപ് ഡെസ്കിലേയ്ക്ക് ഒരു ഇമെയിൽ അയയ്ക്കുകയോ ചെയ്യാം, അല്ലെങ്കില്

ഒരു ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസറുടെ പക്കൽ ഒരു പരാതിരജിസ്റ്റര് ചെയ്യുകയുമാവാം.

മിക്ക കമ്പനികളും അവരുടെ ഹെൽപ് ലൈന് നമ്പറുകളും ഇമെയില് ഐഡികളും അവരുടെ വെബ്സൈറ്റ്, ശുപാർശാ ഫോം, ഉൽപന്ന ബ്രൌഷറുകൾ, കൂടാതെ പോളിസി പ്രമാണങ്ങള് എന്നിവയിലെല്ലാം തന്നെ നൽകിയിട്ടുണ്ടാകും. ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനി പരാതിയ്ക്ക് മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനകം സ്വീകരിച്ച വിവരം അറിയിക്കേണ്ടതുണ്ട് കൂടാതെ എത്ര ദിവസത്തിനകം ഇത് പരിഹരിക്കും എന്ന കാര്യം വിശദീകരിക്കുകയും ചെയ്യേണ്ടതുണ്ട്. പരാതി രെജിസ്റ്റർ ചെയ്യുമ്പോള് തന്നെ എത്ര ദിവസത്തിനകം തീർപ്പാകും എന്ന കാര്യം പ്രസ്താവിച്ചിരിക്കാനാണ് സാദ്ധ്യത.

## ഡി3ബി ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രസ്സല് ഓഫീസര്

ഉപഭോക്താവ് കസ്റ്റമര് കെയര് നൽകുന്ന മറുപടി/വിശദീകരണത്തിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കില് നിശ്ചിത കാലാവധിയ്ക്കുള്ളില് പരാതിയ്ക്ക് തീർപ്പുകൽപ്പിച്ചിട്ടില്ലെങ്കില് ഉപഭോക്താവിന് പരാതി അടുത്ത തട്ടിലേയ്ക്ക് കൈമാറ്റം ചെയ്യാം. ഇത്തരം കേസുകളില് ഉപഭോക്താവിന് ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രസ്സൽ ഓഫീസറെ ബ്രാഞ്ച്സ്ഥലം/വകുപ്പ് തലം, പ്രാദേശികം അല്ലെങ്കില് മേഖലാ/കേന്ദ്ര അല്ലെങ്കിൽ കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസില് പരാതിയ്ക്ക് സമാധാനമുണ്ടാക്കാം. ഈ ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രസ്സലിനെ ചില ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികൾ **നോഡൽ ഓഫീസര്** എന്നു പറയുന്നു.

ഉപഭോക്താവ് ഇപ്പോഴും സംതൃപ്തനല്ലെങ്കില്, അല്ലെങ്കില് ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രസ്സൽ ഓഫീസർക്ക് ഒരു പരിഹാരം നൽകാന് സാധിച്ചില്ലെങ്കില് ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിനിർദ്ദേശിക്കുന്ന ഏറ്റവുംഉയർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥനായ അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിയെ (അല്ലെങ്കിൽ അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിയ്ക്ക് ഉയർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥൻ) ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.

**ശ്രേണി കമ്പനികൾക്ക് പ്രത്യേകമായുള്ളതാണ് മാത്രമല്ല ഈ വിവരങ്ങള് കമ്പനി വെബ്സൈറ്റുകളിൽ ലഭ്യമായിരിക്കും.**

### ബോധവാനായിരിക്കുക

താഴെ പറയുന്ന പ്രത്യേക ഗ്രിവൻസുകൾക്ക് ഐആർഡിഎ ഒരു നിശ്ചിത കാലപരിധി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുണ്ട്:

- കക്ഷി പോളിസി റദ്ദാക്കാന് ആവശ്യപ്പെട്ടു, പക്ഷെ ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനി അത് ചെയ്യുന്നതില് പരാജയപ്പെട്ടു; കൂടാതെ
- കക്ഷി അധിക പരിരക്ഷയ്ക്കായി അധിക പ്രീമിയം അടച്ചു, പക്ഷെ ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനി എന്റോഴ്സ്മെന്റുകള് പുറപ്പെടുവിച്ചില്ല.

മുകളില് പറഞ്ഞ രണ്ട് കേസിലും, ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനി പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യപ്പെട്ടതിനു ശേഷം 10 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനകം പ്രതികരിക്കേണ്ടതാണ്.

**ബോധവാനായിരിക്കുക**

ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനി ഒരു പരാതി നിരസിക്കുകയാണെങ്കില് അങ്ങനെ ചെയ്യുന്നതിന് അവര് സാധുവായ ഒരു കാരണം നൽകേണ്ടതുണ്ട്.

മരണ ക്ലെയിമുകള് ഉണ്ടാകുന്ന സമയത്ത് എല്ലാ ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികളും തങ്ങളുടെ കക്ഷികളെയോ/ക്ലെമന്റുകളെയോ ഉപദേശിക്കേണ്ടത്, ഇൻഷുററുടെ തീരുമാനത്തില് സംതൃപ്തരല്ലെങ്കില്, അവർക്ക് ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ വിലാസം, സമ്പർക്ക നമ്പര്, ഇമെയില് വിലാസം എന്നിവ സഹിതം ബന്ധപ്പെയാവുന്നതാണ് എന്നതാണ്.

## ഡി4 പോളിസി ഉടമകളെ സംരക്ഷിക്കാനായി ഐആർഡിഎയുടെ മറ്റ് മുൻകൈകള്

പോളിസി ഉടമകളുടെ താൽപര്യ സംരക്ഷണാർത്ഥം ഈ അടുത്ത കാലത്ത് ഒരുപാട് മുൻകൈകള് ഐആർഡിഎ എടുത്തിട്ടുണ്ട്. ഈ മുൻകൈകളില് താഴെ പറയുന്നവ ഉൾക്കൊള്ളുന്നു:

### ഡി4എ പ്രധാന പ്രത്യേകതാ പ്രമാണം

പോളിസി ഉടമകൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന തരത്തില് ഉൽപന്നങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകി എന്നതാണ് ഈ അടുത്ത കാലത്തായി ഐആർഡിഎ നടത്തിയ പ്രധാനപ്പെട്ട ഒരു മാറ്റം. അത് **പ്രധാന പ്രത്യേകത**കളെക്കുറിച്ച് അനായാസമായ ഭാഷയില് പ്രമാണം നൽകിക്കൊണ്ടാണ് നിർവഹിച്ചത്. പ്രധാന പ്രത്യേകതാ പ്രമാണത്തിന്റെ പരിശോധന വഴി അനായാസമായി വിവരങ്ങൾ കൈമാറുകയും ഉപഭോക്താവിന് യോജിച്ച ഉൽപന്നം തിരഞ്ഞെടുക്കുന്നതിൽ സഹായിക്കുകയുമാണ്. പ്രധാന പ്രത്യേകതാ പ്രമാണം പ്രീമിയം വിശദാംശങ്ങൾ, പേയ്മെന്റ് രീതികള്, വിവിധതരം ചാർജുകള്, ഉൾക്കൊള്ളുന്ന അപകടസാദ്ധ്യതകള് കൂടാതെ തുടരാതിരുന്നാൽ എന്ത് സംഭവിക്കുന്നു എന്നതുൾപ്പെടെയുള്ള കാര്യങ്ങളാണ് വിശദമാക്കുന്നത്.

### ഡി4ബി ആവശ്യകതാ അവലോകനം അല്ലെങ്കില് അനുയോജ്യത

**ആവശ്യകതാ അവലോകനം** അല്ലെങ്കില് **അനുയോജ്യത** ഐആർഡിഎ ആരംഭിച്ച മറ്റൊരു മുന്നേറ്റമാണ്. ഇത് തെറ്റായി ഉൽപന്നങ്ങള് വിൽക്കുന്നത് തടയാനുള്ളതാണ്. ഈ വിഷയത്തിൽ ഒരു രൂപരേഖ പുറത്തിറക്കിയിട്ടുണ്ട്. ഭരണസമിതി ഇത് പ്രയോഗത്തിൽ വരുത്താന്

ശ്രമിച്ചുകൊണ്ടിരിക്കുകയാണ്. ഇത് വിൽപനയെ കാര്യക്ഷമമാക്കും. മാത്രമല്ല തെറ്റായ വിൽപനയെ ഇത് തടയുകയും ചെയ്യും.

**ഡി4സി നേരിട്ടുള്ള മാർക്കറ്റിങ്ങിനുള്ള മാർഗ്ഗരേഖകള്**

അകന്നിരുന്നുകൊണ്ടുള്ള മാർക്കറ്റിങ്ങിന്റെ പ്രശ്നങ്ങളെക്കുറിച്ച് പഠിച്ച് തെറ്റായ വിൽപന തടയാനാണ് ഉയർന്ന സാങ്കേതികവിദ്യകൊണ്ട് ഇവിടെ ശ്രമിക്കുന്നത്. ആനുകൂല്യങ്ങള് അതിവേഗത്തില് അർഹരായവർക്ക് എത്തിച്ചേരേണ്ടതുണ്ട്, മാത്രമല്ല അകലങ്ങള് ചുരുങ്ങുകയും വേണം.

**ബോധവാനായിരിക്കുക**

പോളിസി ഉടമകളുടെ താൽപര്യ സംരക്ഷണാർത്ഥം കാലാകാലങ്ങളായി ഐആർഡിഎ പല മുൻകൈകളും എടുക്കുന്നു. എന്നിരുന്നാലും ഐആർഡിഎ വെറും അതിന്റെ ഭരണപരമായ ശക്തിയില് മാത്രമല്ല നിലനിൽക്കുന്നത്. ഇതിന് ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികള് ആവശ്യപ്പെട്ട ഗ്രിവൻസുകൾക്ക് പരിഹാരമുണ്ടാക്കാന് മാത്രമേ സാധിക്കൂ.

# ഇ ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പങ്ക്

## ഇ1 ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ലക്ഷ്യം

ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ സ്ഥാപനം നവംബര് 11 1998 ന് പുറപ്പെടുവിച്ച സർക്കാര് ഉത്തരവുപ്രകാരം രൂപീകരിച്ചതാണ്. ഇതിന്റെ ഉദ്ദേശ്യം ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഗ്രിവൻസുകൾക്ക് എത്രയും പെട്ടന്ന് പരിഹാരമുണ്ടാക്കുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തെ മുൻനിർത്തിയാണ്. മാത്രമല്ല അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശനങ്ങളും അതിന്റെ പരിധിയില് വരുന്നു. ഈസ്ഥാപനം ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപര്യ സംരക്ഷണത്തിന് വളരെ പ്രധാനപ്പെട്ട പങ്കുള്ളതാണ്. ഇത് സംവിധാനത്തിൽ നല്ല ആത്മവിശ്വാസം പ്രദാനം ചെയ്യുന്നു. ഈ സ്ഥാപനം ഇൻഷുറർമാരിലും ഉപഭോക്താക്കളിലും ഒരുപോലെ ആത്മവിശ്വാസം ജനിപ്പിക്കുന്നു.

ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസിന്റെ പ്രധാന ലക്ഷ്യം ക്ലെയിമുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പരിഹരിക്കുക, പ്രീമിയം അടച്ചതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട തർക്കങ്ങളും നിബന്ധനകളിലെ പരാതികളും, കൂടാതെ പോളിസി പ്രമാനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചിലവിന്റെ കാര്യങ്ങളും എന്നിവ നോക്കുകയാണ് ഇതിന്റെ ലക്ഷ്യം. കമ്പനിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഒരു പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഏതെങ്കിലും കക്ഷി അസംതൃപ്തനാണെങ്കില് അതും മേൽപറഞ്ഞ ഏതെങ്കിലും കാര്യങ്ങളില്,അവർക്ക് ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

## ഇ2. ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മേഖലാതല അധികാരപരിധി

രാജ്യത്തുടനീളം പന്ത്രണ്ട് ഓംബുഡ്സ്മാന് അധികാരകേന്ദ്രങ്ങളാണ്

സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ളത്. ഓരോ ഭൂമിശാസ്ത്രമേഖലകളിലായി സ്ഥിതിചെയ്യുന്ന ഈ ഓഫീസുകൾ അവരുടെ പരിധിയില് പെടുന്ന പരാതികൾക്ക് പരിഹാരം കാണുന്നു.

പന്ത്രണ്ട് ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാന്മാരുടെ ഓഫീസുകളുള്ളത്:

അഹമ്മദാബാദ്;
ഭോപാല്;
ഭുവനേശ്വർ;
ചണ്ഡീഗഢ്;
ചെന്നൈ;
കൊച്ചി;
ഗുവാഹത്തി;
ഹൈദ്രാബാദ്;
കൊൽക്കത്ത;
ലഖ്നൌ;
മുംബൈ; കൂടാതെ
ന്യൂ ഡൽഹി.

## ഇ 3 ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ചുമതലകള്

ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാന് രണ്ട് തരം കാര്യങ്ങളാണ് ചെയ്യാനുള്ളത്:

- കണ്സിലേഷൻ; കൂടാതെ
- അവാർഡുകള് നിർമ്മിക്കുക.

ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാന് ഇൻഷുററുടെ പ്രശ്നപരിഹാരവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലാണ് പ്രവർത്തിക്കുന്നത്. പരാതി ഏതെങ്കിലും തരത്തിൽ ഇൻഷുറർക്ക് എതിരായതായിരിക്കും. ഉദാഹരണങ്ങൾ:

- ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികളുടെ ഭാഗികമായതോ മുഴുവനായതോ ആയ റെപ്യൂഡിറ്റേഷൻ;
- പ്രീമിയം അടച്ചതോ അല്ലെങ്കിൽ പോളിസി നിബന്ധനകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉള്ള തർക്കങ്ങള്;
- ക്ലെയിമുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉള്ള തർക്കങ്ങളില് നിയമപരമായ നിർമ്മാണം ആവശ്യമാണോ എന്നറിയാന്;
- ക്ലെയിമുകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതില് വൈകലുണ്ടാവുക; കൂടാതെ
- പ്രീമിയം സ്വീകരിച്ചതിനുശേഷം ഏതെങ്കിലും ഇൻഷുറൻസ് പ്രമാണം ലഭിക്കാതിരിക്കുക.

ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികള് ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാന് അനുവദിച്ച കാര്യങ്ങൾ (അത് മൂന്ന് മാസത്തിനകം നിർമ്മിതമായിരിക്കണം) 15 ദിവസത്തിനകം നടപ്പിലാക്കിയിരിക്കണം.

**ബോധവാനായിരിക്കുക**
ഓംബുഡ്സ്മാന് ഇടപെടാവുന്നത് 20 ലക്ഷം രൂപയില് കവിയാത്ത ഇൻഷുരൻസ് കരാറുകളില് മാത്രമാണ്.

# ഇ4 പരാതി നൽകുന്നതിനുള്ള രീതി
വ്യക്തിയുടെ പരാതി എഴുത്തുരൂപത്തിലായിരിക്കുകയും അത് നിലവിലുള്ള ഇൻഷുരൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ പരിധിയ്ക്കകത്ത് അഭിസംബോധനചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നുവെങ്കില്. പരാതി ഇൻഷേ്വർഡിന്റെ നിയമപരമായ പടികളിലൂടെയും രേഖപ്പെടുത്താവുന്നതാണ്.

ഒരു പരാതി ഉയർത്തുന്നതിനു മുമ്പ്:

- പരാതിയിൽ ഇൻഷുററുടെ പേരുവിവരങ്ങള് ഉണ്ടായിരിക്കണം, ഇൻഷുററ് പരാതി നിരസിക്കുകയോ ഒരു മാസത്തിനകം പ്രതികരിക്കാതിരിക്കുകയോ, ഇൻഷുററുടെ പ്രതികരണത്തില് അസംതൃപ്തരായിരിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നുവെങ്കിൽ; കൂടാതെ
- അതേ പരാതി വിഷയം തന്നെ ഏതെങ്കിലും കോടതിയിലോ ഉപഭോക്തൃ ഫോറമുകളിലോ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റുകളോ ഉണ്ടായിരിക്കാനും പാടില്ല.

ഇൻഷുററുടെ പ്രതികരണത്തിനു ശേഷം ഒരു വർഷത്തിനകം പരാതി ഉന്നയിച്ചിരിക്കണം.

# ഇ5 പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം
ഓംബുഡ്സ്മാന് ലഭിച്ച പരാതികള് താഴെ പറയുന്ന രീതിയില് കൈകാര്യം ചെയ്തിരിക്കണം:

**പിൻവലിക്കൽ ഒത്തുതീർപ്പ് →** പരാതിക്കാരനും ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയ്ക്കും ഇടയിൽ ഒരു മദ്ധ്യവർത്തിത്വം വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ കൺസിലിയേഷന് വഴിയോ ഒരു കരാർ പ്രകാരം ഒത്തുതീർപ്പാക്കുകയാണ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ചുമതല. ഇത് നേടാൻ, അനുയോജ്യമെന്ന് തോന്നുന്ന എല്ലാ മാർഗ്ഗങ്ങളും ഓംബുഡ്സ്മാൻ ആരായും. രണ്ട് കക്ഷികൾ തമ്മിൽ ഒരു കരാർ ഉണ്ടാവുകയും പ്രശ്നം പരിഹരിക്കപ്പെടുകയും ചെയ്താൽ, കക്ഷികള്ക്ക് തുടർന്ന് കേസ് പിൻവലിക്കാവുന്നതാണ്.

**ശുപാർശ →**

- ഓംബുഡ്സ്മാൻ അനുയോജ്യമെന്ന് എന്ന് കണക്കാക്കുന്നഒരു കരാറോ ഒത്തുതീർപ്പോ രണ്ട് കക്ഷികൾക്കിടയിൽ ഇല്ലെങ്കില്,

രണ്ട് കക്ഷികൾക്കും മോശമല്ലാത്ത ഒരു തീരുമാനം ഓംബുഡ്സ്മാൻ എടുക്കുന്നു.

- ഇത്തരം ശുപാര്ശകൾ പരാതിയും അതിന്റെ പകർപ്പുകളും ലഭിച്ച് ഒരു മാസത്തിനകം ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനി ഒരു ശുപാര്ശ നടത്തേണ്ടതാണ്. പരാതിയുടെ എല്ലാ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും സ്വീകരിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, 15 ദിവസത്തിനകം അത് ലഭിച്ച വിവരം ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്. ശുപാർശ പരാതിക്കാരൻ സ്വീകരിക്കുകയാണെങ്കില്, ഇത് ഇൻഷുററില് നിക്ഷിപ്തമാവുകയും അതിന്റെ കടമ അതിന് നിർവ്വഹിക്കേണ്ടതായി വരികയും ചെയ്യും.

**അവാർഡ് →**

- കരാറോ ഒത്തുതീർപ്പോ ഇല്ലാതിരിക്കുകയും ശുപാര്ശ സ്വീകാര്യവുമല്ലെങ്കിൽ, ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഒരു അവാർഡ് നടത്തുന്നതാണ്. പരാതി ലഭിച്ച് മൂന്ന് മാസത്തിനകമായിരിക്കും ഇത് നൽകുക. ഈ അവാർഡ് ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയാണ് നൽകുന്നത് (പരാതിക്കാരൻ ഇത് സ്വീകാര്യമാണെങ്കിൽ).
- പോളിസി ഉടമ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അവാർഡിൽ സംതൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ഇടങ്ങളായ ഉപഭോക്തൃ ഫോറമുകൾ, കോടതികളിൽ എന്നിവയേ സമീപിച്ച് അവരുടെ ആവലാതികൾ ബോധിപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.
- ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാന് അനുദിനം വര്ദ്ധിച്ചുകൊണ്ടിരിക്കുന്ന പരാതികൾ കാണിക്കുന്നത് ആളുകൾക്ക് ഓംബുഡ്സ്മാനിൽ വലിയ വിശ്വാസമുണ്ടെന്നാണ്.

**സ്വീകാര്യമല്ലാത്തതും/നോക്കിനടത്താൻ പറ്റാത്തതുമായ പരാതികൾ →**

- വേണ്ടത്ര കാരണമില്ലാത്തതും നഷ്ടമോ, നാശനഷ്ടങ്ങളോ അസൌകര്യങ്ങളോ ഉണ്ടാക്കാത്തതുമായ പരാതികൾ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഇത്തരത്തിൽ തള്ളിക്കളഞ്ഞുവെന്നു വരാം
- 20 ലക്ഷത്തിൽ കവിയാത്ത ഇൻഷുറൻസ് കരാറുകളെ സംബന്ധിച്ച കേസുകളാണ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പരിധിയിൽ വരുന്നത്
- ഇൻഷുററെ ബന്ധപ്പെടാതെ ആദ്യം ഓംബുഡ്സ്മാനെ ബന്ധപ്പെട്ടതും അവരുടെ പരാതികൾ കേൾക്കാനും പരിഹരിക്കാനും ഇൻഷുറര്ക്ക് അവസരം നൽകാത്തതുമായ കേസുകൾ.

- ഒരേ പരാതി കോടതി, ഉപഭോക്തൃ ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ എന്നിവയ്ക്ക് മുമ്പാകെ സമർപ്പിക്കപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ
- ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ നിയമപരിധിയിൽ വരുന്നതല്ലെങ്കിൽ

**ബോധവാനായിരിക്കുക**
പോളിസി ഉടമയുടെ പരിരക്ഷാ നിയമങ്ങൾ പ്രകാരം, പോളിസി ഉടമയുടെ പ്രമാണങ്ങൾ അയയ്ക്കുമ്പോൾ, ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ എങ്ങനെ ബന്ധപ്പെടണം എന്ന കാര്യവും ഇൻഷുറർക്കെതിരെ എങ്ങനെയാണ് പരാതി എന്നയിക്കേണ്ടത് എന്ന കാര്യത്തിലും വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടതാണ്.

# എഫ് ഐആർഡിഎയ്ക്കായുള്ള ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രസ്സല് സെല്

ഐആർഡിഎ അടുത്ത കാലത്ത് **ഗ്രിവൻസ് കോള് സെന്റര് (ഐജിസിസി)** അവതരിപ്പിച്ചു. ഐജിസിസി പോളിസി ഉടമകൾക്ക് ഗ്രിവൻസുകൾക്ക് കൂടുതൽ വഴികള് തുറന്നുകൊടുക്കുകയും അതിന്റെ നില ഫോണ് വഴിയോ ഇമെയിൽ വഴിയോ പരിശോധിക്കാനുള്ള സൌകര്യം ഉണ്ടാക്കുകയും ചെയ്തു.

**ബോധവാനായിരിക്കുക**
പരാതി ഐജിസിസിയെ ടോള് ഫ്രീ നമ്പര് **155255** ലേയ്ക്ക് വിളിച്ചോ അല്ലെങ്കിൽ ഐആർഡിഎയിലേയ്ക്ക് **complaints@irda.gov.in** എന്ന വിലാസത്തിൽ ഇമെയില് അയച്ചോ രേഖപ്പെടുത്താവുന്നതാണ്

കോൾസെന്റര് അന്തരീക്ഷത്തില് ഒരിക്കല് സ്ഥാപിച്ചുകഴിഞ്ഞാല് ഐജിഎംഎസ്സുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് (വിഭാഗം ഡി2 കാണുക) പ്രവർത്തിക്കാം. ഐആർഡിഎ യുടെ ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രസ്സല് സിസ്റ്റത്തിലേയ്ക്ക് അനായാസമായ പ്രവേശനം ഐജിസിസി എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കുമായി സാദ്ധ്യമാക്കിയിട്ടുള്ളതാണ്. പോളിസി വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതു കൂടാതെ ടെലിഫോൺവഴിയും ഇമെയില് വഴിയും ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയ്ക്ക് നിങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെടാം. കോൾസെന്റര് ഗ്രിവൻസ് രെജിസ്ട്രേഷന് ഫോമുകള് കോളിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ പൂരിപ്പിക്കുന്നു. ഐജിസിസിയും ഗ്രിവൻസുകള് പിന്തുടരുന്നതിനായുള്ള ഒരു ചാനൽ ലഭ്യമാക്കുന്നുണ്ട്.

കമ്പനിയുടെ പരിഹാരത്തിനും അപ്പുറത്താണെങ്കില്, ഐആർഡിഎ കമ്പനിയുടെ ലംഘനങ്ങളുടെ കാര്യങ്ങൾ പരിശോധിക്കും, അത് അന്വേഷണങ്ങളിലൂടെയും പരിശോധനകളിലൂടെയും ആയിരിക്കും.

ആവശ്യമെങ്കിൽ ഐആർഡിഎ നിയമപരമായ നടപടികളും കൈക്കൊള്ളുന്നു.

ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ സ്ഥാപനം കമ്പനിയില് നിന്ന് പരിഹാരം ലഭിക്കാത്തതും കൈമാറി വന്നതുമായ പരാതികൾ പരിശോധിച്ച് സാദ്ധ്യമായ മാറ്റങ്ങളും വികാസങ്ങളും സാധിച്ചുകൊടുക്കുന്നു, അത് കോടതിയുടെ പരിധിയിൽപെട്ട കേസുകള് മാത്രമാണ് ഒഴിവാക്കുന്നത്.

# ജി ഒരു സ്ഥിരം പരാതി

ഓരോ പരാതികളും വ്യക്തിപരമായിരിക്കെ, താഴെ പറയുന്ന രേഖാചിത്രം സ്ഥിരം പരാതികൾ ഒരു കമ്പനിയ്ക്കകത്ത് ഉണ്ടാകുന്നത് എങ്ങനെ എന്ന് വിശദീകരിച്ചിരിക്കുന്നു.

**ഏജന്റിന്റെ പങ്ക്/സംഭാവന**

ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റ് അമർ, അജ്ഞലിയെ ക്ലെയിം സെറ്റിൽമെന്റ് ഫോം പൂരിപ്പിക്കാനും ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയ്ക്ക് പിന്തുണയ്ക്കുന്ന മറ്റ് പ്രമാണങ്ങളോടൊപ്പം സമർപ്പിക്കാനും സഹായിക്കുന്നു.

ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റായ അമര് അജ്ഞലിയെ ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയുടെ ആന്തരിക ഗ്രിവൻസ് റീഡ്രസ്സല് സെല്ലിന് ഒരു പരാതി സമർപ്പിക്കാൻ ഉപദേശം നൽകുന്നു.

ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റായ അമര് അജ്ഞലിയെ ഈ പരാതി നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് കൈമാറാൻ ഉപദേശിക്കുന്നു.

ഈ സമയത്ത് അമർ അജ്ഞലിയോട് അവർക്ക് മൂന്ന് ഗ്രിവൻസ് റീഡ്രസ്സല് ഓപ്ഷനുകളുണ്ട് എന്ന് പറയുന്നു:

1. ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കുക;
2. ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയമത്തിനുതാഴെയുള്ള **ജില്ലാ ഫോറത്തെ** സമീപിക്കുക; അല്ലെങ്കിൽ
3. ഐആർഡിഎ ഗ്രിവൻസ് റീഡ്രസ്സൽ സെല്ലുമായി ബന്ധപ്പെടുക.

**ക്ലെയിം സമർപ്പിച്ചു**

കേതാന്റെ അമ്മയായ അജ്ഞലി, ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയ്ക്ക് 10 ലക്ഷത്തിന്റെ മരണ ക്ലെയിം ഫയല് ചെയ്യുന്നു. അവരുടെ മകൻ കേതാന് സ്വാഭാവികമായി മരണമടയുകയായിരുന്നുവെന്ന് അജ്ഞലി ക്ലെയിമിൽ പറയുന്നു.

**ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനി**

ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനി അതിന്റെ ആന്തരിക അന്വേഷണം നടത്തുകയും ക്ലെയിം നിരസിക്കുകയും ചെയ്തു, പറഞ്ഞത് കേതാന്റെ മരണം സ്വാഭാവികമായ ഒന്നല്ല എന്നാണ്.

**ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയുടെ ആന്തരിക ഗ്രിവൻസ് സെല്**

ഗ്രിവൻസ് സെല് പരാതി ലഭിച്ച കാര്യം സ്ഥിരീകരിക്കുകയും എന്നാൽ അത് കമ്പനി യഥാവിധി നിരസിച്ചതിനാല് മറുപടി നൽകാതിരിക്കുകയും ചെയ്തു.

**ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയുടെ നോഡല് ഓഫീസര്**

നോഡല് ഓഫീസര് പറഞ്ഞത് കമ്പനിയുടെ ആന്തരിക അന്വേഷണം സ്ഥിരീകരിച്ചത് കെതാൻ ഒരു മദ്യാസക്തിയുള്ള ആളായിരുന്നു എന്നാണ്. അദ്ദേഹം ഇക്കാര്യം ഇൻഷുറൻസ് എടുക്കുന്ന സമയത്ത് കമ്പനിയെ അറിയിച്ചില്ല, അതിനാൽ തന്നെ വസ്തുതാപരമായ തെളിവുകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഇത് തള്ളിക്കളയാനുള്ള എല്ലാ അവകാശവും കമ്പനിയ്ക്കാണ്ട്.

അവരുടെ ഏജന്റില് നിന്നുള്ള ഉപദേശത്തെ തുടർന്ന് അജ്ഞലി ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാന് തീരുമാനിച്ചു

**ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാന്**

രണ്ട് കക്ഷികളുമായും സംസാരിച്ചതിനുശേഷം, സ്വന്തമായ അന്വേഷണം നടത്തുകകൂടിച്ചെയ്ത് ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ കണ്ടെത്തിയത് കേതാന് മരിച്ചത് സ്വാഭാവികമായാണ് എന്നാണ്, മാത്രമല്ല ക്ലെയിം നിരസിച്ചുകൊണ്ട് ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനി നൽകിയ വിശദീകരണം തൃപ്തികരവുമല്ല.

ഓംബുഡ്സ്മാൻ അജ്ഞലിയ്ക്കും കമ്പനിയ്ക്കും ഇടയില് ഒരു ഒത്തുതീർപ്പുണ്ടാകാന് ശ്രമിക്കുകയും എന്നാല് രണ്ട് കക്ഷികൾക്കുമിടയില് ഒത്തുതീർപ്പ് കരാറൊന്നും മദ്ധ്യവർത്തിത്തത്തിനും കൺസിലിയേഷനും ശേഷം ഉണ്ടാവുകയും ചെയ്തില്ല.

**ഫലം**

കമ്പനി ക്ലെയിം തീർക്കാന് 10 ലക്ഷം രൂപ അജ്ഞലിയ്ക്ക് നൽകണമെന്ന് ഓംബുഡ്സ്മാന് ഉത്തരവിട്ടു.

അവരുടെ ഏജന്റിന്റെ ഉപദേശത്തിനുശേഷം അഞ്ജലി ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാന് തീരുമാനിച്ചു

**ചോദ്യം 14.2**

ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതികള് കൈകാര്യം ചെയ്തത്/പരിഹരിച്ചത് വ്യത്യസ്തങ്ങളായ ഏതെല്ലാം രീതികളിലാണെന്ന് ഒരു പട്ടിക ഉണ്ടാക്കുക.

# എച്ച് ലൈസൻസ് പുതുക്കല്

ഈ പഠനത്തിന്റെ അവസാനം നമ്മളിപ്പോള് അടുക്കുകയാണ്. എങ്ങനെയാണ് നിങ്ങളുടെ കക്ഷികളോട് പെരുമാറേണ്ടതെന്നും എങ്ങനെയാണ് ദീർഘകാലം ഒരു ഏജന്റ് എന്ന നിലയില് വിജയിയായി തുടരുക എന്ന കാര്യത്തിലും നിങ്ങൾക്ക് ചില ഉറച്ച ധാരണകള് ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടാകുമെന്ന് വിചാരിക്കുന്നു. കക്ഷികൾ സംതൃപ്തരാണെങ്കില് അവർ സാമ്പത്തികമായി സാധിക്കുന്ന സമയത്ത് സ്വാഭാവികമായും പോളിസികൾ പുതുക്കും.

ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപര്യം സംരക്ഷിക്കാനുള്ള ഒരു അവസാന മുൻകരുതല് എന്ന നിലയ്ക്ക് ഐആർഡിഎ ചില മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങള്

പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട്. അതിൽ പ്രധാന ശുപാർശ ഒരു ഇൻഷുറൻസ് ഏജന്റിന്റെ ലൈസൻസ് ഒരു നിശ്ചിത എണ്ണം പോളിസികള് പുതുക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ റദ്ദാക്കപ്പെടുന്നു. ഇതിന്റെ അർത്ഥം കക്ഷിയുടെ ആവശ്യങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കിയിട്ടില്ല എന്നും കൂടാതെ തെറ്റായി ഉൽപന്നങ്ങള് വിറ്റഴിച്ചു എന്നതുമാണ്.

അദ്ധ്യായം 15 ലെ ജി വിഭാഗത്തില് ഐആർഡിഎ എങ്ങനെയാണ് അവലോകനം ചെയ്യുന്നത്, നിരീക്ഷിക്കുന്നത്, കൂടാതെ ഏജന്റുകളെയും ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയെയും മര്യാദക്കാരാക്കുന്നത് എന്നിവയെല്ലാം ആവശ്യങ്ങൾക്കും പ്രതീക്ഷകൾക്കും മങ്ങലേൽക്കുമ്പോള് അന്വേഷിക്കുന്നു.

**ചോദ്യം 14.3**
ഐആർഡിഎ ഗ്രിവൻസ് റീഡ്രസ്സല് സെല്ലിലൂടെ എങ്ങനെയാണ് ഒരു ഉപഭോക്താവിന് ഇൻഷുറർക്കെതിരെ പരാതി ഉന്നയിക്കാന് സാധിക്കുക?

## ചുരുക്കം

നമ്മൾ എന്താണ് മുന് പാഠങ്ങളില് ചർച്ച ചെയ്തതെന്നും ഈ ബിസിനസ്സിൽ പങ്കാളികളായവരുടെ **പെരുമാറ്റവും പ്രവൃത്തികളും** നിങ്ങൾ പ്രവർത്തിക്കാനുദ്ദേശിക്കുന്ന വ്യവസായത്തിന്റെ സ്വഭാവത്തെ മനസ്സിലാക്കാൻ സഹായിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

ഈ കോഴ്സിലെ അവസാന അദ്ധ്യായത്തിൽ നമ്മള് ധാർമ്മികത ഈ പ്രക്രിയയിൽ എന്ത് പങ്കാണ് വഹിക്കുന്നത് എന്ന കാര്യം വിശദീകരിച്ചുകൊണ്ട് അവസാനിപ്പിക്കും.

| പ്രധാന പോയിന്റുകള് |
|---|
| **ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണത്തിന്റെ പ്രാധാന്യം** |
| ഇന്ത്യയിലെ ഭൂരിഭാഗം ആളുകളും വളരെ താഴ്ന്ന സാമ്പത്തിക സാക്ഷരത ഉള്ളവരായതിനാൽ ഈ വ്യവസായത്തില് ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണം വളരെ പ്രധാനപ്പെട്ടതാണ്. |
| താഴ്ന്ന ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണം ഉയർന്ന അസംതൃപ്തി ഉളവാക്കും, ഇത് ഇൻഷുറൻസ് വ്യവസായ മേഖലയെ ആകെ ബാധിക്കും. |
| മുഴുവൻ ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് പോളിസിയിലും ഇടപാടുകളില് സുതാര്യത നിലനിർത്തുക ഉപഭോക്തൃ പരിചരണത്തിന് ആവശ്യമാണ്. |
| **ഐആർഡിഎ (പോളിസി ഉടമകളുടെ താൽപര്യ സംരക്ഷണാർത്ഥം) നിയമം 2002** |
| ഒക്റ്റോബർ 2002 ല് ഇൻഷുറൻസ് ഉപദേശക സമിതി പോളിസി ഉടമകളുടെ താൽപര്യാർത്ഥം ഐആർഡിഎ കൺസൾട്ടേഷന് ആരംഭിച്ചു. |
| ഒരു ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപന്നത്തിന്റെ പ്രത്യേകതകളെന്തൊക്കെയാണെന്ന് വിശദമായി പ്രോസ്പെക്റ്റസ്സിൽ ഉണ്ടായിരിക്കണം എന്നാണ് നിയമം അനുശാസിക്കുന്നത്. |
| നിയമം അനുശാസിക്കുന്നത് എല്ലാ ഇൻഷുറർക്കും ശരിയായ നടപടിക്രമങ്ങളുണ്ടായിരിക്കുകയും കൂടാതെ പോളിസി ഉടമകളുടെ പരാതികളും ഗ്രിവൻസുകളും കാര്യക്ഷമമായി പരിഹരിക്കാനുള്ള സാങ്കേതികത ഉണ്ടായിരിക്കുകയും വേണം എന്നാണ്. |
| നിയമം വ്യക്തമാക്കുന്നത് പോളിസിയില് എന്തൊക്കെയാണ് വ്യക്തമായി പ്രസ്താവിച്ചിരിക്കേണ്ടത് എന്നതാണ്. |
| ഇൻഷുറൻസ് ക്ലെയിമുകള് തീർച്ചപ്പെടുത്താന് പിന്തുടരേണ്ടതായ നടപടിക്രമങ്ങള് |

| |
|---|
| നിയമം അടയാളപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു. |
| പോളിസി ഉടമകളില് നിന്ന് എന്തെങ്കിലും ആശയവിനിമയം ഉണ്ടായാല് 10 ദിവസത്തിനകം അതിന് ഇൻഷുറര് മറുപടി അയയ്ക്കണമെന്ന് നിയമം അനുശാസിക്കുന്നു. |
| **ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പങ്ക്** |
| ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസിന്റെ പ്രധാന ഉദ്ദേശം ക്ലെയിമുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ തീർക്കുക, പ്രീമിയം അടച്ചതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട തർക്കങ്ങള് എന്നിവ പരിഹരിക്കുക, കൂടാതെ ചിലവുകുറഞ്ഞതും പക്ഷപാതമില്ലാത്തതും കാര്യക്ഷമമായതുമായ നിലപാട് സ്വീകരിക്കാനുമാണ്. |
| രാജ്യത്തുടനീളം പന്ത്രണ്ട് ഓംബുഡ്സ്മാന് അധികാരകേന്ദ്രങ്ങളാണ് സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ളത്. ഓരോ ഭൂമിശാസ്ത്രമേഖലകളിലായി സ്ഥിതിചെയ്യുന്ന ഈ ഓഫീസുകൾ അവരുടെ പരിധിയില് പെടുന്ന പരാതികൾക്ക് പരിഹാരം കാണുന്നു. |
| ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാന് ഇൻഷുററുടെ പ്രശ്നപരിഹാരവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലാണ് പ്രവർത്തിക്കുന്നത്. പരാതി ഏതെങ്കിലും തരത്തിൽ ഇൻഷുറർക്ക് എതിരായതായിരിക്കും. |
| **സ്ഥിരം പരാതികള്** |
| ഇൻഷുരര്മാർക്കെതിരെയുള്ള സ്ഥിരം പരാതികള് ക്ലെയിമുകള്, പോളിസി സർവീസിംഗ്, പ്രീമിയം കൂടാതെ പോളിസി ലാപ്സ് ക്ലെയിം എന്നിവയാണ്. |
| ഇൻഷുറൻസ് ഉപദേശകർക്കെതിരെ ഉള്ള സ്ഥിരം പരാതികള് തെറ്റായ പദ്ധതികൾ അനുവദിക്കുക, തെറ്റായ കാലാവധി അനുവദിക്കുക, ചാർജുകള് വെളിപ്പെടുത്താതിരിക്കുക എന്നിവയാണ്. |
| **കാര്യക്ഷമമായി ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യല്** |
| ഈ വിഭാഗത്തില് നമ്മള് പോളിസി ഉടമകളുടെ താൽപര്യ സംരക്ഷണാർത്ഥം ഐആർഡിഎ എടുത്ത മുൻകൈകളും പോളിസി ഉടമയ്ക്ക് ലഭ്യമായ ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രസ്സല് സാങ്കേതികതയെക്കുറിച്ചും പഠിക്കും. ഒരു ഏജന്റ് എന്ന നിലയില് എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും നിങ്ങൾ അറിഞ്ഞിരിക്കണം. |
| പോളിസി ഉടമകൾക്ക് എത്രയും പെട്ടന്ന് ചിലവുകുറഞ്ഞതും വേഗമേറിയതുമായ സാങ്കേതികതകൾ പരാതികള് ഇല്ലാതാക്കാനായി ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണ്. ഐആർഡിഎ (പോളിസി ഉടമകളുടെ താൽപര്യ സംരക്ഷണാർത്ഥം) നിയമം 2002 പ്രകാരം കമ്പനികൾക്ക് കാര്യക്ഷമമായ ആന്തരിക ഗ്രിവൻസ് റീഡ്രസ്സല് സാങ്കേതികത ഉണ്ടായിരിക്കേണ്ടത് അത്യാവശ്യമാണ്. |
| ഐആർഡിഎ അതുകൂടാതെ **ഗ്രിവൻസ് റീഡ്രസ്സല് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങള്** പുറപ്പെടുവിക്കുകയുമുണ്ടായി. അത് നിശ്ചിത സമയപരിധികളും, തീർപ്പെത്താനുള്ള സമയപരിധിയും പ്രതികരണവും, പരിഹാരവും മുതലായവ അറിയുകയും ചെയ്യും. അത് നിലവിലുള്ള സംവിധാനത്തെ ഒന്നുകൂടി ശക്തിപ്പെടുത്തും. |
| **ഐആർഡിഎ യുടെ ആന്തരിക ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രസ്സല്** |
| പരാതി ഐജിസിസിയെ ടോള് ഫ്രീ നമ്പര് **155255** ലേയ്ക്ക് വിളിച്ചോ അല്ലെങ്കില് ഐആർഡിഎയിലേയ്ക്ക് **complaints@irda.gov.in** എന്ന വിലാസത്തിൽ ഇമെയില് അയച്ചോ രേഖപ്പെടുത്താവുന്നതാണ് |
| **ലൈസൻസ് റദ്ദാക്കല്** |
| ഉപഭോക്താക്കളെ സംരക്ഷിക്കാനുള്ള അവസാന മുൻകൈ എന്ന നിലയ്ക്ക്, |

| |
|---|
| ഐആര്‍ഡിഎ ഇന്‍ഷുറന്‍സ് ഏജന്റുമാരുടെ തുടര്‍ച്ചാ അനുപാതത്തിന് മാനദണ്ഡങ്ങള് പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട്. |
| ഏജന്റിന്റെ ലൈസന്‍സ് ഒരു നിശ്ചിത എണ്ണം പോളിസികള് പുതുക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കില്‍ റദ്ദാക്കപ്പെടുന്നു. ഇതിന്റെ അര്‍ത്ഥം കക്ഷിയുടെ ആവശ്യങ്ങള്‍ നടപ്പിലാക്കിയിട്ടില്ല എന്നും കൂടാതെ തെറ്റായി ഉല്‍പന്നങ്ങള് വിറ്റഴിച്ചു എന്നതുമാണ്. |

## ചോദ്യോത്തരങ്ങള്‍

14.1.

ഏതൊരു ഇന്‍ഷുറന്‍സ് ഉല്‍പന്നത്തിന്റെയും പ്രോസ്പെക്റ്റസ്സില് വ്യക്തമായി താഴെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങള്‍ ഉണ്ടായിരിക്കണം:

- ആനുകൂല്യങ്ങളുടെ സാദ്ധ്യത;
- ഇന്‍ഷുറന്‍സ് പരിരക്ഷയുടെ പരിധി;
- ഇന്‍ഷുറന്‍സ് പരിരക്ഷയുടെ ഒഴിവുകഴിവുകളും വ്യവസ്ഥകളും വ്യക്തമായി വിശദീകരിച്ചിരിക്കണം;
- ഉല്‍പന്നം പങ്കെടുക്കുന്നുണ്ടോ (ലാഭത്തോടുകൂടി) അല്ലെങ്കില്‍ പങ്കെടുക്കാത്തതാണോ (ലാഭമില്ലാത്തതാണോ) എന്ന് വ്യക്തമാക്കണം;
- ഗുരുതരമായ രോഗം, ആരോഗ്യവിവരങ്ങള്, കാലാവധി അല്ലെങ്കില്‍ സംയുക്ത ഉല്‍പന്നങ്ങള് എന്നിവ പ്രധാന പോളിസിയുടെ 100% ല് കവിയാന് പാടില്ല;
- ഉല്‍പന്നത്തെ സംബന്ധിച്ചുള്ളതെല്ലാം വ്യക്തമായി പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കണം, കൂടാതെ പ്രധാന ഉല്‍പന്നങ്ങളെ അപേക്ഷിച്ച് 30% ല് അധികമാകാനും പാടില്ല; കൂടാതെ
- ഓരോ റൈഡര്‍മാര്‍ക്കിടയിലും ഉണ്ടാകുന്ന അടിസ്ഥാന ഉല്‍പന്നത്തിന്റെ ഇന്‍ഷുറന്‍സ് തുകയെക്കാളും കൂടാന് പാടില്ല.

14.2

ഓംബുഡ്സ്മാന്മാര്‍ക്ക് ലഭിച്ച പരാതികള് താഴെ പറയുന്ന രീതിയില് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു:

1. പിന്‍വാങ്ങല്‍/ഒത്തുതീര്‍പ്പ്;
2. ശുപാര്‍ശ;
3. അംഗീകരിക്കുക; കൂടാതെ
4. സ്വീകരിക്കാനാകാത്തത്/നിലനിര്‍ത്താനാകാത്തത്.

14.3

പരാതി ഐജിസിസിയെ ടോള് ഫ്രീ നമ്പര് **155255** ലേയ്ക്ക് വിളിച്ചോ അല്ലെങ്കില്‍ ഐആര്‍ഡിഎയിലേയ്ക്ക് **complaints@irda.gov.in** എന്ന വിലാസത്തില്‍ ഇമെയില് അയച്ചോ രേഖപ്പെടുത്താവുന്നതാണ്

## സ്വയപരീക്ഷാ ചോദ്യങ്ങള്

1. ഐആര്‍ഡിഎ (പോളിസി ഉടമകളുടെ താപര്യ സംരക്ഷണാര്‍ത്ഥം) ലൈഫ് ഇന്‍ഷുരന്‍സ് പോളിസി വ്യക്തമായി പ്രസ്താവിച്ചിരിക്കേണ്ടത് എന്താണ്?
2. ഇന്‍ഷുറന്‍സ് ഓംബുഡ്സ്മാന്മാരുടെ ഓഫീസുകളുള്ളത് ഏതെല്ലാം

നഗരങ്ങളിലാണ്.

**നിങ്ങൾക്ക് അടുത്ത പേജില് ഉത്തരം കാണാം.**

## സ്വയപരീക്ഷാ ചോദ്യങ്ങള്

1. ഒരു ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് പോളിസി താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങള് വ്യക്തമായി പ്രസ്താവിക്കും:

**എ** പോളിസി നടത്തിപ്പിന്റെ പ്ലാന്, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം;
**ബി** അത് ലാഭത്തിലാണോ നഷ്ടത്തിലാണോ പങ്കെടുക്കുന്നത് എന്നതിനെ അടിസ്ഥാനമാക്കി;
**സി** കാഷ് ബോണസ്സ്, ഡെഫേർഡ് ബോണസ്സ്, ലളിതം അല്ലെങ്കില് കോമ്പൌണ്ട് റിവിഷണറി ബോണസ്സ് എന്നിവയിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിനെ ആസ്പദമാക്കിയുള്ള ലാഭങ്ങള്;
**ഡി** പ്രതിഫലം ലഭിക്കുന്ന ആനുകൂല്യങ്ങള് കൂടാതെ ഇവ ഇൻഷുറൻസ് കരാര് നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പ്രകാരം ഏതാണ് പ്രതിഫലം ലഭിക്കുന്നത് എന്നതിനെ ആസ്പദമാക്കി;
**ഇ** പ്രധാന പോളിസിയുമായി ഘടിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള റൈഡർമാരുടെ വിശദാംശങ്ങൾ;
**എഫ്** ഇന്ഷുറൻസ് പേയബിളായ അപകടസാദ്ധ്യതയുടെ ആരംഭ തീയതി കൂടാതെ മെച്യൂരിറ്റി തീയതി അല്ലെങ്കില് തീയതി(കൾ);
**ജി** പേയബിളായ പ്രീമിയങ്ങള്, പേയ്മെന്റ് കാലാവധി അല്ലെങ്കിൽ പ്രീമിയം അടയ്ക്കാനായി അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള ഗ്രേസ് കാലാവധി പ്രീമിയത്തിന്റെ അവസാന തവണ അടയ്ക്കേണ്ട തീയതി, പ്രീമിയം തവണ(കൾ)യ്ക്ക് മുടക്കം വരുത്തുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങൾ കൂടാതെ ഉറപ്പുനൽകിയിട്ടുള്ള സറണ്ടര് മൂല്യത്തിന്റെ സാദ്ധ്യതകള്;
**എച്ച്** പ്രവേശന സമയത്തെ വയസ്സും ഇത് അംഗീകരിച്ചുവോ എന്നതും;
**ഐ** താഴെ പറയുന്നവയ്ക്കായുള്ള പോളിസി ആവശ്യകതകള്:
**ജെ** പരിരക്ഷയുടെ പരിധിയില് നിന്ന് ഒഴിവാക്കിയ സംഭവ്യങ്ങൾ, പ്രധാന പോളിസിയുടെയും അവയുടെ റൈഡർമാരുടെയും;
**കെ** നോമിനേഷനുള്ള സാദ്ധ്യതകള്, ലോണ് എടുക്കുന്ന സമയത്ത് പോളിസിയുടെ സെക്യൂരിറ്റിയിൽ എടുക്കുന്ന പ്രമാണത്തില് പലിശ നിരക്ക് ഇൻഷുറര് വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കണം;
**എൽ** എന്തെങ്കിലും പ്രധാന ഉപവിഭാഗങ്ങളോ വ്യവസ്ഥകളോ, ആദ്യ ഗർഭ ഉപവിഭാഗം, ആത്മഹത്യ ഉപവിഭാഗം മുതലായവ;
**എം** പോളിസിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങള് അയയ്ക്കേണ്ട ഇൻഷുററുടെ വിലാസം;
**എൻ** പോളിസിയ്ക്ക് കീഴില് ഒരു ക്ലെയിമിനെ സാധൂകരിച്ചുകൊണ്ട് സാധാരണയായി സമർപ്പിക്കേണ്ട പ്രമാണങ്ങള്; കൂടാതെ
**ഒ** പോളിസി പ്രമാണത്തിനൊപ്പം ഇൻഷുറര് എങ്ങനെയാണ് ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ ബന്ധപ്പെടേണ്ടത് എന്ന

| |
|---|
| വിശദാംശവും ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. ഏതെങ്കിലും കാരണവശാൽ പോളിസി ഉടമ ഇൻഷുററോട് അസംതൃപ്തി പുലർത്തുന്നുവെങ്കില്, ഒരു നിശ്ചിത കാലപരിധിയ്ക്കുള്ളില് അത് പരിഹരിക്കേണ്ടതാണ്, മാത്രമല്ല അവർക്ക് പരാതിയുമായി ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.<br><br>പോളിസി പ്രമാണത്തോടൊപ്പം ഇൻഷുറര് ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാനെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെടുത്തനം. |
| 2. പന്ത്രണ്ട് ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാന്മാരുടെ ഓഫീസുകളുള്ളത്:<br>• അഹമ്മദാബാദ്;<br>• ഭോപാൽ;<br>• ഭുവനേശ്വർ;<br>• ചണ്ഡീഗഢ്;<br>• ചെന്നൈ;<br>• കൊച്ചി;<br>• ഗുവാഹത്തി;<br>• ഹൈദ്രാബാദ്;<br>• കൊൽക്കത്ത;<br>• ലഖ്നൌ;<br>• മുംബൈ; കൂടാതെ<br>• ന്യൂ ഡൽഹി. |