

వినియోగదారుడి పరిరక్షణ

పాఠంలోని అంశాలు	నేర్చుకోవడంలోని ఉద్దేశ్యాలు
నేర్చుకునే అంశాలు	
పరిచయం	
కీలక పదాలు	
A. వినియోగదారుడి పరిరక్షణ యొక్క ప్రాధాన్యత	14.1
B. ఐఆర్డీఏ (పాలసీదారుల ప్రయోజనాల పరిరక్షణ) నియంత్రణలు 2002	14.3
C. సంక్లిష్ట (కష్టతరమైన) ఫిర్యాదులు	14.2
D. వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను సమర్థంగా పరిష్కరించడం	14.4
E. బీమా అంబుడ్స్ మన్ పాత్ర	14.3
F. ఐఆర్డీఏ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార కేంద్రం	14.4
G. సంక్లిష్ట ఫిర్యాదు	14.2,14.3

H. లైసెన్స్ పునరుద్ధరణ	14.2
కీలకాంశాలు	
ప్రశ్నలు - సమాధానాలు	
స్వీయ పరీక్షా ప్రశ్నలు - సమాధానాలు	

నేర్చుకోవడంలోని ఉద్దేశ్యాలు

ఈ చాప్టర్ చదివాక మీరు ఈ క్రింది విషయాలలో అవగాహన పొందుతారు:

- వినియోగదారుడి పరిరక్షణకు గల ప్రాధాన్యతను గుర్తించడం
- ఐఆర్డీఏ 2002లో జారీ చేసిన ఐఆర్డీఏ (పాలసీదారుల ప్రయోజనాల పరిరక్షణ) నియంత్రణల గురించి చర్చించగలగడం
- జీవిత బీమా పాలసీలో పొందుపరచాల్సిన అంశాలను వివరించగలగడం
- బీమా కంపెనీల్లోని అంతర్గత ఫిర్యాదుల వ్యవస్థ గురించి చర్చించగలగడం
- బీమా వివాదాలను పరిష్కరించడంలో బీమా అంబుడ్స్ మన్ యొక్క పాత్రను వివరించగలగడం
- అంబుడ్స్ మన్ అందుకునే ఫిర్యాదులను ఏయే మార్గాల ద్వారా పరిష్కరిస్తారో చెప్పగలగడం
- బీమా కంపెనీలు మరియు బీమా ఏజెంట్లపై వచ్చే సంక్లిష్ట ఫిర్యాదులను వివరించగలగడం
- వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను సమర్థంగా పరిష్కరించేందుకు ఐఆర్డీఏ తీసుకున్న వివిధ రకాల చర్యలను చర్చించగలగడం
- ఐఆర్డీఏ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార కేంద్రం గురించి వివరించగలగడం
- ఏజెంట్ల లైసెన్సులను ఐఆర్డీఏ ఏయే సందర్భాల్లో రద్దు చేయగలదో చెప్పగలగడం

గమనిక : ఈ చాప్టర్ లోని ప్రశ్నలకు సమాధానాలు చాప్టర్ లో చివర ఇవ్వబడ్డాయి.

పరిచయం

ఇతర వ్యాపారాల తరహాలోనే బీమా కంపెనీలు కూడా లాభార్జనను లక్ష్యంగా పెట్టుకుంటాయి. అయితే, వినియోగదారుల ప్రయోజనాలను పణంగాపెట్టి లాభాలను ఆర్జించకూడదని అన్ని రకాల వ్యాపార వర్గాల్లో అవగాహన పెరుగుతోంది. వ్యాపారాన్ని ఎలా చేపట్టాలనే విషయమై నిర్ణయాలు తీసుకునే ముందు వినియోగదారులతో సహా ఆ వ్యాపారంలోగల భాగస్వామ్యపక్షాలన్నింటి ప్రయోజనాలను పరిగణనలోకి తీసుకోవాల్సిన బాధ్యత ఆ వ్యాపార సంస్థపై ఉంటుంది. వినియోగదారులకు అర్థమయ్యే రీతిలో సరళంగా, స్పష్టంగా సమాచారం అందించడం కూడా ఇందులోని ముఖ్యంశం.

ఆర్థిక సేవల రంగంలో ప్రత్యేకించి బీమా వ్యాపారంలో ఆర్థిక విషయాలపై వినియోగదారులకు ఎంత ఎక్కువ అవగాహన ఉంటే వారి ప్రయోజనాలను కాపాడటం అంత సులభమవుతుంది. అయితే భారతదేశంలోని చాలా ప్రాంతాలలో పరిస్థితి ఇందుకు భిన్నంగా ఉంది. అందువల్ల బీమా ఏజెంట్లతో సహా ఈ వ్యాపారంలోని భాగస్వామ్యపక్షాలన్నీ వినియోగదారులతో లావాదేవీలు జరిపేటప్పుడు వీలైనంత పారదర్శకంగా వ్యవహరించాలి. మరియు వినియోగదారులకు వీలైనంత ఎక్కువ స్పష్టమైన మరియు ఖచ్చితమైన సమాచారాన్ని అందించాలి.

ఈ వాదనకు బలం చేకూర్చేలా బీమా పరిశ్రమ రంగంలోని కీలక భాగస్వామ్యపక్షాలు (ఐఆర్డీఏ, బీమా కంపెనీలు, బీమా కొన్నిళ్లు తదితర సంస్థలు) వినియోగదారులకు నిరంతరం అత్యున్నత సేవలు అందించేందుకు వివిధ చర్యలు చేపట్టాయి. తద్వారా వినియోగదారుల ప్రయోజనాలను కాపాడేలా జాగ్రత్తలు తీసుకుంటున్నాయి. ఆ చర్యలేమిటో ఈ చాప్టర్లో మనం చర్చిద్దాం:

- పాలసీదారుల ప్రయోజనాల పరిరక్షణకు ఐఆర్డీఏ జారీ చేసిన నియంత్రణలు
- బీమా కంపెనీల అంతర్గత ఫిర్యాదుల పరిష్కార కేంద్రాలు
- బీమా అంబుడ్స్ మన్
- ఐఆర్డీఏ లో వినియోగదారుల వ్యవహారాల విభాగం యొక్క పాత్ర
- ఐఆర్డీఏ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార కేంద్రం- మరియు
- పాలసీదారుల ప్రయోజనాలను పరిరక్షించేందుకు తీసుకున్న ఇతర చర్యలు.

కీలక పదాలు

ఈ క్రింది పదాలు, భావనల వివరణలు ఈ ఛాప్టర్‌లో ఉన్నాయి:

వినియోగదారుడి పరిరక్షణ	ప్రాస్పెక్ట్స్	బీమా కోసం ప్రతిపాదన	ఫిర్యాదుల పరిష్కార పద్ధతి
క్లెయిమ్ పద్ధతి	పాలసీదారులకు అందిస్తున్న సేవలు	బీమా అంబుడ్స్ మన్	పరిష్కరణ
అవార్డు	సిఫార్సు	సంక్లిష్ట ఫిర్యాదులు	ఫిర్యాదుల నిర్వహణ వ్యవస్థ
ఐఆర్డిఐ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార కేంద్రం	కీలక పత్రం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు	వినియోగదారుడి వ్యవహారాల విభాగం	లైసెన్స్ రద్దు

A. వినియోగదారుడి పరిరక్షణ యొక్క ప్రాధాన్యత

బీమా పరిశ్రమలో వినియోగదారుడి పరిరక్షణకు వివిధ కారణాలరీత్యా అత్యంత ప్రాధాన్యత ఉంది. ఇందాక చెప్పుకున్నట్లుగా ఇతర దేశాలతో పోలిస్తే భారతదేశంలోని కొన్ని ప్రాంతాల్లో ఆర్థిక అవగాహన చాలా తక్కువ. ఉదాహరణకు బీమా ఏజెంట్ లేదా కంపెనీతో ఏదైనా సమస్య తలెత్తినప్పుడు వినియోగదారుల ప్రయోజనాలను కాపాడటంలో పరిరక్షణ చర్యలు కీలక పాత్ర పోషిస్తాయి. ఒకవేళ బీమా ఏజెంట్ లేదా బీమా కంపెనీతో పాలసీ విక్రయం, పునరుద్ధరణ లేదా క్లెయిమ్ పొందాలనుకునేటప్పుడు ఈ చర్యలు ఎంతగానో దోహదపడతాయి.

గమనించ వలసిన అంశం

దేశంలో ఇప్పటికీ చాలా మంది ప్రజలు బీమా ప్రాధాన్యతను గుర్తించడంలేదు. నష్టభయాన్ని బీమా కంపెనీకి బదిలీ చేయకుండా యథాలాపంగా జీవించేందుకు మొగ్గుచూపుతున్నారు. భారతదేశంలో బీమా ఇంకా చోచ్చుకొని వెళ్లలేదనేందుకు/విస్తరించలేదనేందుకు ఈ అంశమే నిదర్శనంగా నిలుస్తోంది. పైగా బీమా పొందిన జనాభా నిష్పత్తి కూడా 10% కంటే తక్కువగా ఉంది. ఈ జనాభా కూడా వారికి అవసరమైన స్థాయిలో కాకుండా నామమాత్రంగానే బీమా భద్రతను పొందుతోంది.

బీమా భద్రత పొందిన వారిలో కూడా చాలా మందికి క్లెయిమ్లు, ప్రీమియం చెల్లింపులు, పాలసీ నియమ నిబంధనలపై ఫిర్యాదులు ఉంటాయి. వీటిలో కొన్ని చట్టపరమైన ఇబ్బందులకు దారితీయవచ్చు. ఈ పరిణామం బీమా పరిశ్రమ యొక్క సర్వతోముఖాభివృద్ధికి మరియు వినియోగదారులు, బీమా ఏజెంట్లు మరియు బీమా కంపెనీలకు శరాఘాతంగా పరిణమించే అవకాశం ఉంది. అందువలన, బీమా కంపెనీలు, ఏజెంట్లు వారి వినియోగదారులను సంతృప్తిపరచడంపై దృష్టిపెట్టడం ముఖ్యం. తద్వారా వినియోగదారుల బీమా కార్యకలాపాలను ఎలా నిర్వహిస్తున్నాడీ, అందులో ఎటువంటి పాత్ర పోషిస్తున్నాడీ వారికే నేరుగా తెలియ చెప్పవచ్చును.

గుర్తుంచుకో వలసిన అంశం

అన్ని అంశాలపై సమాచారం అందుకున్న, సంతృప్తిచెందిన, వినియోగదారుడు బీమా పరిశ్రమకు ప్రచారకర్త వంటివాడు. అందువలన, బీమా పరిశ్రమలోని అన్ని వర్గాల వారి ప్రయోజనాల దృష్ట్యా వినియోగదారుడిని పరిరక్షించడం అవసరం.

వినియోగదారుడికి బీమా పాలసీకి సంబంధించిన పూర్తి సమాచారాన్ని అందించడంతోపాటు నిజనిర్ధారణ సమయంలో అన్ని అంశాలను వెల్లడించినట్లుగా బీమా ఏజెంట్లు రూడి చేసుకోవాలి. దీనివలన భవిష్యత్తులో ఎటువంటి సమస్యలు

తలెత్తవు. అయితే వినియోగదారుడు ఒకవేళ పాలసీ తీసుకున్నాక కూడా ఏదైనా సందేహం వ్యక్తం చేస్తే అప్పుడు ఏజెంటు తగిన విధంగా ఆ వినియోగదారుడికి దిశానిర్దేశం చేయాలి. బీమా కంపెనీకి, వినియోగదారుడికి మధ్య వారధిగా వ్యవహరించే ఏజెంటు ఏదైనా సమస్యను వీలైనంత త్వరగా పరిష్కరించేలా ప్రయత్నించాలి. ఇది వినియోగదారులకు ఊరటనివ్వడంతోపాటు వాళ్ల అసంతృప్తిని వీలైనంత తగ్గించడంలో దోహదపడుతుంది.

B ఐఆర్డీఏ (పాలసీదారుల ప్రయోజనాల పరిరక్షణ) నియంత్రణలు 2002

పాలసీదారుల ప్రయోజనాల పరిరక్షణకు ఐఆర్డీఏ అక్టోబర్ 2002లో బీమా సలహా కమిటీ సంప్రదింపులతో ఈ కింది అంశాలపై నియంత్రణలు జారీ చేసింది.

B1 విక్రయ సమయం

1. బీమా పథకానికి చెందిన ఏ ప్రాస్పెక్టస్ అయినా ఈ కింది అంశాలను స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.

- ప్రయోజనాల పరిధి
- బీమా పరిధి
- బీమాలో ఉండే నిబంధనలు మరియు మినహాయిపులను సూటిగా తెలియజేయటం
- బీమా పథకం లాభాలతో కూడినదా లేక లాభాలు లేనిదా అనే అంశం
- కాలవ్యవధి లేదా గ్రూప్ పథకాలపై తీసుకునే అన్ని రైడర్స్ పై ప్రీమియం కలిపి ప్రధాన పాలసీలోని ప్రీమియంను 100% మించకుండా ఉండడం
- బీమా రైడర్ లేదా రైడర్స్ పై ఉండే ప్రయోజనాల పరిధిని ముందుగానే తెలియజెప్పాలి. అలాగే ఇతర రైడర్స్ కు సంబంధించిన ప్రీమియం ఎట్టిపరిస్థితుల్లోనూ ప్రధాన ప్రీమియంలో 30% కన్నా మించకూడదు
- ఒక్కో రైడర్పై పొందే ప్రయోజనాలు ప్రధాన పాలసీలోని బీమా మొత్తాన్ని మించకూడదు.

2. వినియోగదారుడు తీసుకునే ప్రతిపాదిత పథకం గురించి బీమా కంపెనీ లేదా బీమా ఏజెంటు పూర్తి సమాచారాన్ని అందించాలి. అప్పుడే వినియోగదారుడు తనకు ఏ పథకం సరైనదో నిర్ణయించుకోగలుగుతాడు.

3. ఒకవేళ వినియోగదారుడు బీమా కంపెనీ లేదా ఏజెంటు లేదా బీమా మధ్యంతర సంస్థ సలహాపై ఆధారపడితే (సలహా కోరినట్లయితే) అప్పుడు సదరు వ్యక్తులు వినియోగదారుడి అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉన్న మంచి పథకాన్ని సిఫార్సు చేయాలి.

4. ఒకవేళ ఏదైనా కారణం చేత వినియోగదారుడు ప్రతిపాదన పత్రం మరియు ఇతర పత్రాలను తన స్వదస్తూరితో పూర్తిచేయలేకపోతే ప్రతిపాదిత పత్రం చివర్లో ఒక సర్టిఫికేట్‌ను జతపరచాల్సి ఉంటుంది. ప్రతిపాదన పత్రంలోని అంశాలన్నింటినీ వినియోగదారుడికి పూర్తిగా వివరించినట్లు, ఆ ప్రతిపాదిత కాంట్రాక్టు యొక్క ప్రాధాన్యతను అతను అర్థం చేసుకున్నట్లు వివరించాలి.

గుర్తుంచుకో వలసిన అంశం

బీమా పథకం యొక్క విక్రయ ప్రక్రియలో బీమా కంపెనీ లేదా బీమా ఏజెంటు లేదా మధ్యంతర సంస్థ ఈ క్రింద పేర్కొన్న సంస్థలు సూచించే నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి ఆధారంగా వ్యవహరించాలి:

- బీమా నియంత్రణ మరియు అభివృద్ధి సంస్థ(ఇఆర్ డీఎ)
- జీవిత బీమా కౌన్సిల్ మరియు
- గుర్తింపు పొందిన వృత్తిపరమైన సంస్థ లేదా బీమా సంఘంలో సభ్యత్వం కలిగిన ఏజెంటు లేదా బీమా మధ్యంతర సంస్థ.

B2 బీమా కోసం ప్రతిపాదన

పటం 14.1

బీమా ప్రతిపాదన లిఖితపూర్వకంగా ఉండాలి. ప్రతిపాదనను ఆమోదించిన 30 రోజుల్లోగా ప్రతిపాదన పత్రం యొక్క కాపీని వినియోగదారుడికి పంపాల్సిన బాధ్యత బీమా కంపెనీపై ఉంటుంది..



బీమా ఒప్పందానికి సంబంధించిన, ప్రవోజల్ వంటి పత్రాలు (ఏవైతే రిస్క్ కవర్ కు అవసరమో అటువంటి) భారత రాజ్యాంగం గుర్తించిన భాషల్లో అందుబాటులో ఉండాలి.



ఒకవేళ ప్రతిపాదిత పత్రం వాడకపోతే పాలసీదారుడు చెప్పే సమాచారాన్ని బీమా కంపెనీ మౌఖికంగా లేదా లిఖితపూర్వకంగా నమోదు చేసుకోవాలి. ఆ తేదీ నుండి 15 రోజుల్లోగా పాలసీని నిర్ధారిస్తూ సమాచారం తెలియజేయాలి. వినియోగదారుడు అందించే సమాచారాన్ని లిఖితపూర్వకంగా తీసుకోనప్పుడు దానిని నిర్ధారించుకునే బాధ్యత బీమా కంపెనీపైనే ఉంటుంది. అలాంటి పరిస్థితులలో వినియోగదారుడు పాలసీ పొందేందుకు తప్పుడుసమాచారం అందించాడని, వాస్తవాలను దాచిపెట్టాడని బీమా కంపెనీ చెప్పడం కుదరదు.



బీమాలో నామినేషన్ ప్రయోజనం ఉంటే ప్రతిపాదిత వినియోగదారుడికి బీమా కంపెనీ తప్పనిసరిగా తెలపాలి. బీమా చట్టం 1938లోని నియమ నిబంధనలు లేదా పథకం యొక్క షరతులు వివరించి నామినేషన్ సౌలభ్యాన్ని వినియోగదారుడు ఉపయోగించుకునేలా చూడాలి.



ప్రతిపాదనలను పరిశీలించి ఆమోదించే ప్రక్రియను బీమా కంపెనీ వేగంగా, సమర్థంగా పూర్తిచేసి, దీనిపై తీసుకునే అన్ని నిర్ణయాలను వినియోగదారుడి నుండి ప్రతిపాదన అందిన 15 రోజుల్లోగా తెలియజేయాలి.

గుర్తుంచుకో వలసిన అంశం

ప్రతిపాదన పత్రం నింపేటప్పుడు, బీమా చట్టం 1938లోని సెక్షన్ 45 (వివాదరహిత నిబంధన) గురించి వినియోగదారుడికి తెలియజేయాలి. జీవిత బీమా పథకంపై సమాచారం కోరే ప్రతిపాదిత పత్రంలో బీమా చట్టంలోని సెక్షన్ 45లో ఉండాల్సిన అవసరాలను పేర్కొనాలి.

B3 ఫిర్యాదుల పరిష్కార పద్ధతి

పాలసీదారుల ఫిర్యాదులు, వివాదాలను వేగంగా పరిష్కరించేందుకు ప్రతి బీమా కంపెనీ కొన్ని ఖచ్చితమైన పద్ధతులను పాటించాలి. ఇది బీమా అంబుడ్స్ మన్ కు కూడా వర్తిస్తుంది. పాలసీపత్రం నింపేటప్పుడు ఈ విషయాన్ని పాలసీదారుడికి తెలియజేయాల్సిన అవసరం ఉంది.

గుర్తుంచుకో వలసిన అంశం

ప్రతి బీమా కంపెనీ అనుసరించే అంతర్గత ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ, ఇందులో బీమా అంబుడ్స్ మన్ యొక్క పాత్ర గురించి మనం ఈ చాప్టర్ లోని సెక్షన్ ఈలో తెలుసుకుందాం.

B4 జీవిత బీమా పాలసీలో పేర్కొనాల్సిన అంశాలు

- జీవిత బీమా పాలసీలో ఈ కింది విషయాలను వెల్లడించాలి.
- పాలసీని తెలియజేసే పథకం పేరు, అందులోని నియమ నిబంధనలతో సహా వివరించాలి.
- పాలసీ లాభాలతో కూడి ఉన్నదా లేదా అన్న సమాచారం
- ఒకవేళ లాభాలతో కూడి ఉంటే నగదు బోనస్, వాయిదా బోనస్, సాధారణ లేదా కాంపౌండ్ బోనస్ లలో ఏ విధమైన బోనస్ కు అర్హత కలదో, అట్టి సమాచారం
- బీమా పథకం వల్ల పొందే ప్రయోజనాలు మరియు ఇతర నిధుల చెల్లింపునకు పాటించాల్సిన బీమా కాంట్రాక్టులోని నియమ నిబంధనలు
- ప్రధాన పాలసీకి అనుబంధంగా తీసుకున్న రైడర్ల వివరాలు

- నష్టభయం (రిస్క్) ప్రారంభమైన తేదీ మరియు పాలసీ గడువు తీరే తేదీ
- చెల్లించాల్సిన ప్రీమియములు, చెల్లింపు కాలవ్యవధి లేదా ప్రీమియం చెల్లించేందుకు వడ్డీ రుసుము లేకుండా అనుమతించే దినాలు, చివరి ప్రీమియం చెల్లించవలసిన తేదీ, వాయిదా చెల్లించకపోతే ఎదురయ్యే పరిణామాలు మరియు పాలసీ ఉపసంహరణ విలువ హామీలోని వివరాలు
- పాలసీ తీసుకునేటప్పటి వయస్సు మరియు వయస్సు ధృవీకరించబడినదా లేదా అనే అంశం
- ఈ క్రిందివి పాలసీలో ఇవ్వబడ్డ సౌలభ్యాలు
 1. పాలసీని పెయిడ్ అప్ పాలసీగా మార్చుకోవడం,
 2. ఉపసంహరణ (సరెండరు)
 3. నాన్ - ఫర్ ఫీచర్ మరియు
 4. కాలం చెల్లిన పాలసీల పునరుద్ధరణ
- ప్రధాన పాలసీ మరియు రైడర్స్లోనున్న రిస్క్ కవర్ నుండి మినహాయించిన ప్రయోజనాలు
- నామినేషన్, అసైన్ మెంట్ మరియు పాలసీ హామీపై రుణాలకు కావలసిన నిబంధనలు మరియు అటువంటి రుణంపై వసూలు చేసే వడ్డీ గురించి బీమా కంపెనీ నుండి స్టేట్ మెంట్ ఇవ్వడం
- మొదటిసారి గర్భధారణ నిబంధన, ఆత్మహత్యకు సంబంధించిన ప్రత్యేక నిబంధనలు లేదా షరతులు
- పాలసీకి సంబంధించి లావాదేవీలు, ఉత్తరప్రత్యుత్తరాలు జరపవలసిన బీమా కంపెనీ చిరునామా
- పాలసీ క్లెయిమ్ కొరకు సమర్పించాల్సిన పత్రాలు మరియు
- పాలసీ పత్రం జారీ చేసేటప్పుడు బీమా అంబుడ్స్ మన్ ను ఎలా సంప్రదించాలో కూడా తెలియజేస్తూ బీమా కంపెనీ సమాచారం పంపాలి. ఒకవేళ ఏదైనా విషయంలో బీమా కంపెనీపై పాలసీదారుడు సంతృప్తిగా లేకపోతే, లేదా దీనిని బీమా కంపెనీ నిర్ణీత సమయంలో పరిష్కరించకపోతే పాలసీదారుడు బీమా అంబుడ్స్ మన్ ను ఆశ్రయించవచ్చు.

1. పైన పేర్కొన్న నియంత్రణల్లోని, నియంత్రణ 6(1) ప్రకారం పాలసీదారుడికి పాలసీని పంపేటప్పుడు బీమా కంపెనీ లేఖ ద్వారా పలు విషయాలను తెలియజేయాలి. పాలసీలోని నియమ నిబంధనలను సమీక్షించుకునేందుకు పాలసీ పత్రం అందుకున్న తేదీ నుండి 15 రోజుల వరకూ సమయం ఉంటుందని లేఖలో పేర్కొనాలి. పాలసీదారుడు ఒకవేళ పాలసీ నియమ నిబంధనలతో విభేదిస్తే అందుకుగల కారణాలను తెలియజేస్తూ ఆ పాలసీని వెనక్కి పంపొచ్చు. అట్టి పరిస్థితులలో, పాలసీదారుడు తాను చెల్లించిన ప్రీమియమును తిరిగి పొందే వెసులుబాటు ఉంటుంది. అయితే ఆ ప్రీమియం సొమ్ములోంచి బీమా కంపెనీ స్టాంపు డ్యూటీ, పాలసీదారుడి వైద్య పరీక్షల ఖర్చులను మినహాయించుకొని మిగిలిన సొమ్మును తిరిగి ఇస్తుంది. పాలసీని తీసుకోవాలా వద్దా అని సమీక్షించుకునేందుకు ఉండే 15 రోజుల సమయాన్ని ప్రీ లుక్ పీరియడ్ లేదా కూలింగ్ ఆఫ్ పీరియడ్ అంటారు.

2. యూనిట్ ఆధారిత పాలసీ విషయంలో నియంత్రణ చట్టంలోని ఉప నియంత్రణ(2) ప్రకారం పైన పేర్కొన్న మినహాయింపులతోపాటు ఆ తేదీలో బీమా కంపెనీ ప్రకటించిన యూనిట్ ధర ఆధారంగా తిరిగి కొనుగోలు చేసేందుకు హక్కు ఉంటుంది.

3. ఒకవేళ ప్రీమియం విధింపు పాలసీదారుడి వయస్సుపై ఆధారపడి ఉంటే పాలసీ పత్రాన్ని జారీ చేసేకన్నా ముందే బీమా కంపెనీ వినియోగదారుడి వయస్సును నిర్ధారించుకుంటుంది. ఒకవేళ పాలసీ జారీ చేసే సమయానికి పాలసీదారుడు తన వయస్సును తెలియపరచకపోతే బీమా కంపెనీ వీలైనంత త్వరగా అతని వయసును నిర్ధారించుకునేందుకు చర్యలు చేపడుతుంది.

అవగాహన పెంచుకునేందుకు చేయాల్సిన పని

మీ కుటుంబ సభ్యులు లేదా స్నేహితులు ఎవరైనా జీవిత బీమా పాలసీని కొనుగోలు చేశారా లేదా అడగండి. ఒకవేళ కొనుగోలు చేస్తే పైన పేర్కొన్న అంశాలతో ఆ పాలసీని పోల్చడంతోపాటు ఆ పాలసీలో ఈ అంశాలు ఎలా ఉన్నాయో పరిశీలించండి.

ప్రశ్న 14.1

బీమా పథకం యొక్క ప్రాస్పెక్టస్ ఏ వివరాలను స్పష్టంగా తెలియజేయాలి?

B5 క్లెయిమ్ల పద్ధతి

పాలసీదారుల పరిరక్షణ నియంత్రణల్లో, జీవిత బీమా క్లెయిమ్లను పరిష్కరించుకునేందుకు ఐఆర్డీఏ వివిధ పద్ధతులను రూపొందించింది. ఈ మార్గదర్శకాలను మనం చాప్టర్ 11లో సవివరంగా చర్చించుకున్నాం.

క్లెయిమ్ చేసుకునేటప్పుడు పాలసీదారుడిపై ఉండే బాధ్యతలను ప్రతి బీమా కంపెనీ కాలానుగుణంగా తెలియజేస్తుంది.

క్లెయిమ్ ప్రక్రియను క్రమబద్ధీకరించడంతోపాటు దాన్ని కచ్చితంగా పరిష్కరించేలా చూడటంలో ఇది దోహదపడుతుంది.

B6 పాలసీదారులకు అందించే సేవలు



అవగాహన పెంచుకునేందుకు చేయాల్సిన పని

పైన పేర్కొన్న అంశాల్లో దేని గురించైనా బీమా కంపెనీని సంప్రదించాల్సిన అవసరం కలిగిందేమో మీ కుటుంబ సభ్యులు లేదా స్నేహితులను అడగండి. ఒకవేళ సంప్రదించామని చెబితే వారి కోరికలను బీమా కంపెనీ ఎలా పరిష్కరించిందో చెప్పమనండి. అలాగే ఈ విషయంలో బీమా కంపెనీ యొక్క సేవ ఎలా ఉందో వివరించమనండి.

B7 ఈ అంశం జీవిత బీమా ఏజెంట్లకు ఏమి తెలియజేస్తోంది?

పాలసీదారులకు బీమా ఏజెంట్లు బీమా కంపెనీ యొక్క ముఖం వంటివారు. ఏజెంట్లు పాలసీదారులతో నేరుగా సంభాషిస్తారు. అందువల్ల వినియోగదారుడికి వీలైనంత అత్యుత్తమ రీతిలో సేవలందించడం బీమా ఏజెంట్లు బాధ్యత. దీనివల్ల కలిగే ఫలితాలు ఏమిటంటే,

- వినియోగదారుడికి ఉత్తమ సేవలు అందించడం వల్ల బీమా ఏజెంట్లుగా మిమ్మల్ని మీ వినియోగదారులు ఉన్నతంగా చూస్తారు.
- వినియోగదారులకు అన్ని విషయాలను వెల్లడించకపోవడం మరియు పారదర్శకత పాటించకపోవడం వల్ల మీరు వారి గురించి పట్టించుకోవడంలేదని వినియోగదారులు నిర్ధారణకు వచ్చే అవకాశం ఉంది. ఫలితంగా, వారు మరొకసారి మీకు వ్యాపార అవకాశం ఇవ్వరు.
- ఇది మీకు మౌఖిక ప్రచారాన్ని దూరం చేస్తుంది. ఈ రంగంలో ఎదగాలనుకునే మీ ఆశను నీరుగారుస్తుంది.
- వినియోగదారులు వారి పాలసీలను కొనసాగించరాదని భావించే ప్రమాదం కూడా ఉంది. ఇది మీ ఆదాయాన్ని దెబ్బతీయడంతోపాటు మీ ఆత్మవిశ్వాసంపై తీవ్ర ప్రభావం చూపుతుంది.

అందువల్ల, బీమా ఏజెంట్లుగా మీరు మీ వినియోగదారుల ప్రయోజనాలకు అత్యున్నత ప్రాధాన్యత ఇచ్చి వీలైన రీతిలో వారికి సేవలు అందించడం ముఖ్యం.

C. సంక్షిప్త ఫిర్యాదులు

పాలసీదారులు చేసే కొన్ని సంక్షిప్త ఫిర్యాదుల గురించి మనం ఈ సెక్షన్లో మనం తెలుసుకుందాం. ఈ ఫిర్యాదుల గురించి మీకు అవగాహన కల్పించడమే ఈ సెక్షన్ యొక్క ముఖ్యోద్దేశం. తద్వారా బీమా ఏజెంట్లుగా మీరు ఇటువంటి ఫిర్యాదులు రాసేయకుండా జాగ్రత్తపడేందుకు దోహదపడుతుంది.

ఫిర్యాదులను విశ్లేషిస్తే వీటిన్నింటిలో ఉన్న సాధారణ లోపం ఏమిటంటే, బీమా ఏజెంట్లు అన్ని విషయాలను వినియోగదారులకు చెప్పకపోవడం. అలాగే ఒక్కోసారి పాలసీని పూర్తిచేసుకోవాలన్న ఆత్యంతలోపం పథకంలోని ప్రయోజనాలను ఎక్కువ చేసి చెప్పడం కూడా ఫిర్యాదులకు కారణంగా నిలుస్తోంది. వినియోగదారుడి గురించి సరైన విచారణ చేపట్టకపోవడం మరియు ప్రతిపాదన పత్రంలో తప్పుడు జవాబులు ఇవ్వడం వల్ల భవిష్యత్తులో క్లెయిమ్ తిరస్కరణకు గురైతే వినియోగదారుడి నుంచి ఫిర్యాదు అందుతుంది.

ఇందులో ఆందోళన కలిగించే మరో అంశం ఏమిటంటే పాలసీని విక్రయించాక సమర్థంగా సేవలు అందించకపోవడం. భారత బీమా మార్కెట్లో ఉన్న ప్రధాన లక్షణం ఇదే. దీన్ని నిరోధించేందుకు బీమా ఏజెంట్లు తరచూ వినియోగదారులను సంప్రదిస్తూ వారికి ఎల్లప్పుడూ అందుబాటులో ఉన్నామన్న మనోధైర్యాన్ని కలిగించాలి.

వినియోగదారులు ఎదుర్కొనే మరియు కొన్ని సంక్షిప్త ఫిర్యాదులను ఈ కింది విధంగా పేర్కొనవచ్చు.

C1 బీమా కంపెనీలపై ఫిర్యాదులు

1. బీమా కంపెనీలపై నమోదయ్యే కొన్ని సాధారణ ఫిర్యాదులు :

- క్లెయిమ్కు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు
- క్లెయిమ్ తిరస్కరణకు గురవడం
- సర్వైవల్ బెనిఫిట్ చెల్లించకపోవడం
- మెచ్చ్యూరిటీ సొమ్ము చెల్లించకపోవడం
- యాన్యుటీలు చెల్లించకపోవడం
- క్లెయిమ్ సొమ్ము సరిగ్గా చెల్లించకపోవడం

- పెనాల్టీ వడ్డీ చెల్లించకపోవడం

2. పాలసీ సేవలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు

- పాలసీ బాండు అందకపోవడం
- పాలసీ రద్దు
- పాలసీలో పొరబాటు
- డూప్లికేట్ పాలసీ జారీ
- పాలసీలో మార్పులు

3. పాలసీల నామినేషన్/అసైన్మెంట్ కు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు

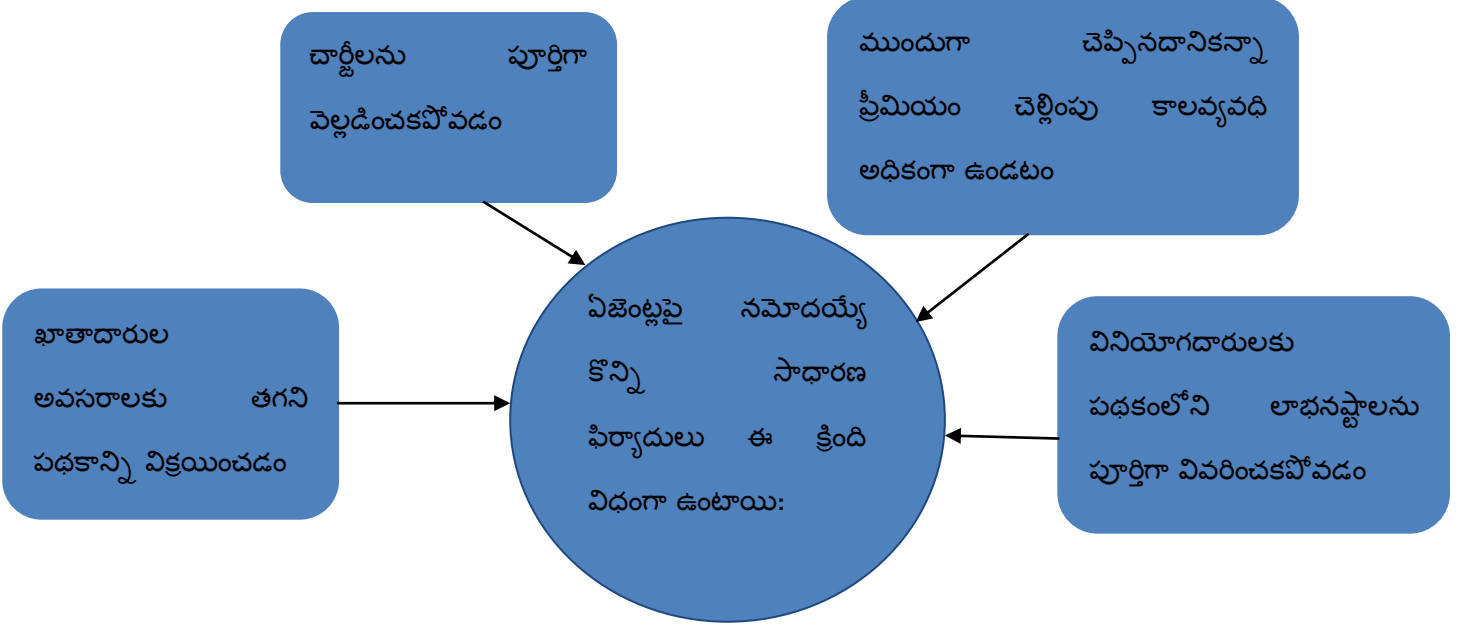
- పాక్షిక ఉపసంహరణకు సంబంధించిన అంశాలు,
- అకౌంట్ స్టేట్మెంట్/బోనస్ రశీదు అందకపోవడం
- యులిప్ల విషయంలో నైతే ఎన్ఎవీ సంబంధిత విషయాలు
- ప్రీ-లుక్ రిఫండ్

4. పాలసీ ల్యాపుకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు

- రద్దయిన పాలసీల పునరుద్ధరణ
- ఉపసంహరణ విలువ చెల్లించకపోవడం
- సరైన ఉపసంహరణ విలువ చెల్లించకపోవడం
- కాలంచెల్లిన పాలసీలో రుణాలపై వడ్డీ చెల్లించకపోవడం వల్ల పాలసీని ముందుగా రద్దు చేయడం వల్ల ఎదురయ్యే పరిణామాలు.

C2 ఏజెంట్లపై ఫిర్యాదులు

ఏజెంట్లపై నమోదయ్యే కొన్ని సాధారణ ఫిర్యాదులు ఈ క్రింది విధంగా ఉంటాయి:



గుర్తుంచుకోవలసిన అంశం

క్రొత్త బీమా ఏజెంట్లుగా మీ వినియోగదారుల అవసరాలను గుర్తించి పాలసీని విక్రయించే ముందు అది వారికి సరిపోతుందో లేదా చూసుకోవాలి. చాప్టర్ 10లోని సెక్షన్ 'బి' మరియు 'డి'లను మరోసారి పరిశీలిస్తే వినియోగదారులకు సరైన పాలసీని ఎలా సిఫార్సు చేయాలో సూచించే అంశాలను గుర్తిస్తారు.

D. వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను సమర్థంగా పరిష్కరించడం

పాలసీదారుల ప్రయోజనాలను పరిరక్షించేందుకు మరియు వారికి అందుబాటులో ఉన్న ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థల గురించి వివరించేందుకు ఐఆర్డిఐ తీసుకున్న చొరవను ఈ సెక్షన్లో మనం చూద్దాం. బీమా ఏజెంట్లుగా ఇందులోని నియంత్రణలు, మార్గదర్శకాలను అర్థం చేసుకొని మీ ప్రవర్తనను అందుకు తగ్గట్లుగా మలుచుకోండి.

బీమా ఏజెంట్లు అతని వినియోగదారులకు ఉండే హక్కులతోపాటు ఫిర్యాదులు చేసేటప్పుడు పాటించాల్సిన పద్ధతుల గురించి అవగాహన కల్పించాలి. అలాగే వినియోగదారులపై ఉండే బాధ్యతలేమిటో కూడా తెలియజేయాల్సిన బాధ్యత ఏజెంట్లపై ఉంటుంది. అవి ఏమిటంటే వినియోగదారులు వారి వయస్సు, అలవాట్లు, వ్యక్తిగత సమాచారం, ఆరోగ్య చరిత్ర

తదితర వివరాల గురించి వాస్తవాలు తెలియపర్చేలా ఏజెంటు చూడాలి. బీమా నష్టభయాన్ని ఆమోదించడంలో ఇవన్నీ కీలక పాత్ర పోషిస్తాయి.

వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను సమర్థంగా పరిష్కరించేందుకు ఐఆర్డీఏ వినియోగదారుల వ్యవహారాల విభాగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది.

D1 వినియోగదారుల వ్యవహారాల విభాగం

గుర్తుంచుకో వలసిన అంశం

వినియోగదారుల వ్యవహారాల విభాగం ఉద్దేశ్యాలు ఏమిటగా:

- బీమా కంపెనీలన్నీ ఐఆర్డీఏ రూపొందించిన పాలసీదారుల ప్రయోజనాల పరిరక్షణ నియంత్రణలకు అనుగుణంగా వ్యవహరిస్తున్నాయా లేదా అని పర్యవేక్షించడం
- ఫిర్యాదుల పరిష్కారంలో అనుసరించాల్సిన పద్ధతులపై వినియోగదారులను చైతన్యవంతులను చేయడం.

పాలసీదారుల ఫిర్యాదులు వీలైనంత త్వరగా పరిష్కారమయ్యేలా చూడటం. ఐఆర్డీఏ (పాలసీదారుల ప్రయోజనాల పరిరక్షణ) నియంత్రణలు 2002 క్రింద బీమా కంపెనీలు సమర్థమైన అంతర్గత ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేసుకోవడం తప్పనిసరి. అలాగే ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి ఐఆర్డీఏ కొన్ని మార్గదర్శకాలను విడుదల చేసింది. వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు నిర్దిష్ట కాలవ్యవధిలోగా పరిష్కారమయ్యేలా బీమా కంపెనీలు చర్యలు చేపట్టడం కూడా ఇందులోని ముఖ్యంశం. ఈ చర్య అంతర్గత ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థలను బలోపేతం చేస్తుంది.

D2 సమగ్ర ఫిర్యాదుల నిర్వహణ వ్యవస్థ (ఐజీఎంఎస్)

ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ సామర్థ్యాన్ని సంబంధిత నియంత్రణ సంస్థ ఎప్పటికప్పుడు పర్యవేక్షించాల్సిన అవసరం ఉంది. బీమా పరిశ్రమకు అందే ఫిర్యాదుల సమాచారాన్ని ప్రత్యేక విభాగం ద్వారా ఏర్పాటు చేసుకునేందుకు సమగ్ర ఫిర్యాదుల నిర్వహణ వ్యవస్థ (ఐజీఎంఎస్)ను నెలకొల్పే దిశగా ఐఆర్డీఏ చర్యలు చేపడుతోంది.

పాలసీదారులు తొలుత బీమా కంపెనీలకు ఫిర్యాదులు అందించేలా ఐజీఎంఎస్ ఏర్పాటు చేస్తుంది. ఒకవేళ అవసరమైతే వాటిని ఐఆర్డీఏ ఫిర్యాదుల పరిష్కార కేంద్రానికి పంపుతుంది. పాలసీదారుడికి ఐజీఎంఎస్ ఆన్లైన్ సౌలభ్యం

కల్పించడంతోపాటు ఐఆర్డీఏ ఆధ్వర్యంలో ఎప్పటికప్పుడు మార్కెట్ ఆధారిత అంశాలను పర్యవేక్షించే పూర్తి అధికారం, నియంత్రణను కలిగి వుంటుంది.

ముందుగా నిర్ణయించిన నిర్దేశిత నిబంధనల ఆధారంగా వివిధ రకాల ఫిర్యాదులను వర్గీకరించే సామర్థ్యం ఐజీఎంఎస్ కు ఉంటుంది. ఈ వ్యవస్థ ద్వారా ఫిర్యాదులను ప్రత్యేక ఐడీలతో గుర్తించడం, భద్రపరచడం, కేటాయించడం వంటి చర్యలను ఐజీఎంఎస్ చేపడుతుంది. లక్ష్యాలను పూర్తి చేయాల్సిన గడువును ఈ వ్యవస్థ నిర్దేశిస్తుంది. ఆవిధంగానే పెండింగ్ లో ఉన్న బాధ్యతలను పూర్తి చేసేందుకు ఎప్పటికప్పుడు గుర్తుచేస్తుంది. దీనివల్ల పూర్తి చేయాల్సిన బాధ్యతలు సమయానుగుణంగా పూర్తవుతాయి.

ఐజీఎంఎస్ ద్వారా నమోదు చేసే ఫిర్యాదు బీమా కంపెనీతోపాటు ఐఆర్డీఏ డేటాబేస్ కు ఒకేసారి చేరిపోతుంది. దీనిపై బీమా కంపెనీలు అందించే వివరాలు దానంతటవే ఐఆర్డీఏ కంప్యూటర్ వ్యవస్థలో ప్రత్యక్షమవుతాయి. ఫిర్యాదుల తాజా స్థితితో సహా వివిధ అంశాలపై ఐజీఎంఎస్ ఎప్పటికప్పుడు నివేదికలు ఇవ్వగలుగుతుంది. తద్వారా పాలసీదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారంలో బీమా కంపెనీలకు కేంద్రీకృత వ్యవస్థగా ఐజీఎంఎస్ పనిచేస్తుంది. అలాగే బీమా కంపెనీల ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థలు ఎలా పనిచేస్తున్నాయో తెలుసుకునేందుకు ఐఆర్డీఏకు, ఈ ఐజీఎంఎస్ ఒక సాధనంగా ఉపయోగపడుతుంది.

D3 బీమా కంపెనీ అంతర్గత ఫిర్యాదుల పరిష్కార కేంద్రం

ఐఆర్ డీఏ రూపొందించిన మార్గదర్శకాల ప్రకారం పాలసీదారుల ప్రయోజనాలను పరిరక్షించేందుకు ప్రతి బీమా కంపెనీ సొంతంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేసుకోవాలి. వినియోగదారులకు సత్వర పరిష్కారం అందించేందుకు ఇది దోహదపడుతుంది. 2010 జూలై 28న ఐఆర్డీఏ ఈ అంశంపై బీమా కంపెనీలు పాటించాల్సిన సమగ్ర మార్గదర్శకాలను జారీ చేసింది. బీమా కంపెనీ అంతర్గత ఫిర్యాదుల పరిష్కార కేంద్రంలో సాధారణంగా ఈ కింది రెండంచెల వ్యవస్థ ఉంటుంది.

D3A ఫిర్యాదుల నమోదు వ్యవస్థ

వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదులను బీమా కంపెనీ యొక్క కస్టమర్ కేర్ విభాగానికి ఫోన్ చేయడం ద్వారా గాని లేదా ఈమెయిల్ పంపడం ద్వారా గాని లేదా కంపెనీ బ్రాంచి కార్యాలయంలోని అధికారికి గాని నేరుగా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

సాధారణంగా చాలా బీమా కంపెనీలు తమ వెబ్‌సైట్, ప్రతిపాదన పత్రాలు, పథకాల యొక్క కరపత్రాలు, పాలసీ పత్రాలు మొదలైన వాటి ద్వారా హెల్ప్ లైన్ నెంబర్లు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార ఈమెయిల్ చిరునామాలను అందిస్తాయి. వినియోగదారుడి నుండి ఫిర్యాదు అందిన పిదప బీమా కంపెనీ మూడు రోజుల్లోగా సమాచారం తెలియజేయడంతోపాటు ఫిర్యాదును నిర్దిష్ట కాలవ్యవధిలోగా పరిష్కరించాలి. ఫిర్యాదును స్వీకరించేటప్పుడే దానిని ఎన్ని రోజులలో పరిష్కరించగలమో బీమా కంపెనీలు తెలియజేస్తాయి.

D3B ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి

బీమా కంపెనీ యొక్క కస్టమర్ కేర్ సెల్ ఇచ్చే సమాధానంపై వినియోగదారుడు ఒకవేళ సంతృప్తి చెందనట్లయితే లేదా సమస్యను నిర్దిష్ట కాలవ్యవధిలో పరిష్కరించడంలో కస్టమర్ కేర్ సెల్ విఫలమైతే అప్పుడు వినియోగదారుడు తన ఫిర్యాదును తర్వాతి పై స్థాయి వ్యక్తులకు అందించవచ్చు. అలాంటి పరిస్థితుల్లో బీమా కంపెనీ పేర్కొనే ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని వినియోగదారుడు ఆశ్రయించవచ్చు. ఈ అధికారిని కొన్ని బీమా కంపెనీలు నోడల్ అధికారిగా కూడా పిలుస్తుంటాయి.

ఒకవేళ వినియోగదారుడు అప్పటికీ సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా సమస్యకు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పరిష్కారం చూపలేకపోతే అప్పుడు వినియోగదారుడు ఆపై స్థాయికి వెళ్లచ్చు. దీన్ని అప్పీల్ అధికారి అంటారు.

ఇది కంపెనీనిబట్టి ఉంటుంది. అలాగే ఇందుకు సంబంధించిన వివరాలను బీమా కంపెనీలు వెబ్‌సైట్లలో ఉంచుతాయి.

గుర్తుంచుకో వలసిన అంశం

ప్రత్యేక ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేందుకు ఐఆర్డీఏ ఈ క్రింది విధంగా నిర్దిష్ట సమయాన్ని కేటాయించింది:

- పాలసీ రద్దును పాలసీదారుడు కోరినా బీమా కంపెనీ ఆ పని చేయకపోవడం
- అదనపు బీమా కోసం వినియోగదారుడు అదనపు ప్రీమియం చెల్లించినా బీమా కంపెనీ ఎండార్స్ మెంట్లను జారీచేయకపోతే.

పైన చెప్పుకున్న రెండు ఉదాహరణల్లో కూడా బీమా కంపెనీ ఫిర్యాదు నమోదు చేసుకున్న 10 రోజుల్లోగా స్పందించాలి.

గుర్తుంచుకో వలసిన అంశం

ఒకవేళ బీమా కంపెనీ ఫిర్యాదును తిరస్కరిస్తే అందుకు తగ్గ కారణాన్ని చూపాలి.

డెత్ క్లెయిమ్లపై తమ నిర్ణయాలు సంతృప్తినివ్వకపోతే వినియోగదారుడు బీమా అంబుడ్స్ మెన్ ను సంప్రదించవచ్చునని తెలియజేస్తూ, వారి చిరునామా, ఫోన్ నెంబర్, ఈమెయిల్ను ప్రతి బీమా కంపెనీ తెలియజేయాలి.

D4 పాలసీదారుల ప్రయోజనాలు కాపాడేందుకు ఐఆర్డీఏ తీసుకున్న ఇతర చర్యలు

పాలసీదారుల ప్రయోజనాల పరిరక్షణకు ఐఆర్డీఏ ఇటీవల చాలా చర్యలు చేపట్టింది. అవి ఏమనగా::

D4A పత్రంలోని కీలక లక్షణాలు

ఐఆర్డీఏ చేపట్టిన ఇటీవల చర్యల్లో ఒకటి ఏమనగా, పాలసీలకు సంబంధించి పాలసీదారులకు స్పష్టమైన సమాచారం అందించడం. ఆ సమాచారం కూడా సరళమైన భాషలో ఉండేలా చూడటం. ఇందుకోసం కీలక లక్షణాల ప్రతిపాదన పత్రం ఇవ్వడం. ఇందులో ప్రీమియం వివరాలు, చెల్లింపు పద్ధతులు, చార్జీలు, నష్టభయాలు, పాలసీని రద్దు చేసుకుంటే ఎదురయ్యే పరిస్థితులు తదితర వివరాలు ఉంటాయి.

D4B అవసరాల యొక్క విశ్లేషణ మరియు అనుగుణమైన సలహా

ఐఆర్డీఏ చేపట్టిన మరో చర్య ఏమిటంటే అవసరాల విశ్లేషణ లేదా అనుగుణమైన సలహా. ఇది తప్పుడు సలహాలు లేదా తప్పుడు విక్రయాలను నిరోధించడానికి ఉపయోగపడుతుంది.. పాలసీలను విక్రయించే ముందు సంబంధిత సమాచారాలు వగైరాలను తగు తనిఖీలకు గురి చేయాలని ఐఆర్డీఏ భావిస్తోంది.

D4C ప్రత్యక్ష మార్కెటింగ్కు మార్గదర్శకాలు

సాంకేతిక పరిజ్ఞానం అభివృద్ధితో తప్పుడు విక్రయాల్లో ఎదురయ్యే సవాళ్లను అధిగమించడంలో ప్రత్యక్ష మార్కెటింగ్ మార్గదర్శకాలు దోహదపడతాయి. కొత్త చానెల్స్ ఉపయోగాన్ని వాడుకుంటూ, వాటి ద్వారా ఏర్పడే అంతరాలను పూడ్చే ప్రయత్నాలను చెయ్యాలి.

గుర్తుంచుకో వలసిన అంశం

పాలసీదారుల ప్రయోజనాలను పరిరక్షించేందుకు ఐఆర్డీఏ ఒక నియంత్రణ సంస్థగా ఎప్పటికప్పుడు వివిధ చర్యలు చేపడుతుంది. అయితే, ఐఆర్డీఏకి నిర్ణయించే అధికారం లేదు. ఇది కేవలం బీమా కంపెనీలకు ఫిర్యాదులపై తీసుకోవాల్సిన చర్యలను తెలియజేసేదిగానే ఉంటుంది.

E. బీమా అంబుడ్స్ మెన్ పాత్ర

E1 బీమా అంబుడ్స్ మెన్ లక్ష్యం

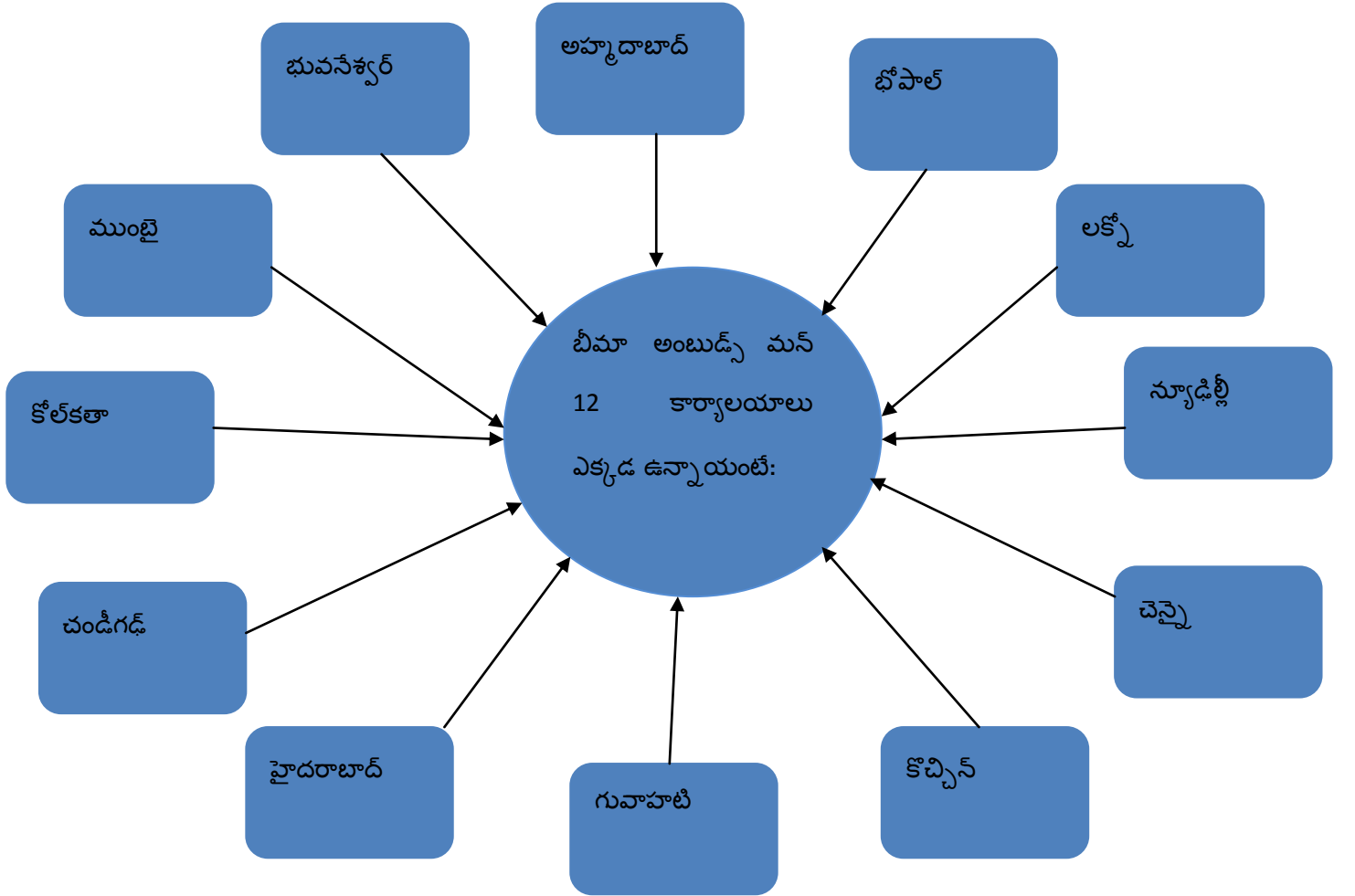
బీమా అంబుడ్స్ మెన్ ను భారత ప్రభుత్వం 1998 నవంబర్ 11న ఒక నోటిఫికేషన్ జారీతో ఏర్పాటు చేసింది. వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే లక్ష్యంతో వీరిని నెలకొల్పింది. పాలసీదారుల ప్రయోజనాలను పరిరక్షించడంతోపాటు ఈ వ్యవస్థపై విశ్వాసం పెంచడంలో బీమా అంబుడ్స్ మెన్ కీలక పాత్ర పోషిస్తారు.

క్లెయిమ్లు, పాలసీ వివాదాలు, ప్రీమియం చెల్లింపు వివాదాలను నిష్పక్షపాతంగా తక్కువ ఖర్చులతో సమర్థవంతంగా పరిష్కరించడమే బీమా అంబుడ్స్ మెన్ కార్యాలయ ప్రధాన లక్ష్యం. బీమా కంపెనీ తీసుకునే చర్యలపై సంతృప్తి చెందని వినియోగదారులు బీమా అంబుడ్స్ మెన్ ను ఆశ్రయించవచ్చు.

E2 అంబుడ్స్ మెన్ భౌగోళిక చట్ట పరిధి

బీమా పర్యవేక్షక సంఘం దేశవ్యాప్తంగా 12 అంబుడ్స్ మెన్ కార్యాలయాలను ఏర్పాటు చేసింది. ఒక్కో బీమా అంబుడ్స్ మెన్ కార్యాలయానికి బిన్నమైన భౌగోళిక ప్రాంతాన్ని చట్ట పరిధిగా కేటాయించింది.

పటం 14.4



E3 అంబుడ్స్ మన్ యొక్క విధులు

బీమా అంబుడ్స్ మన్ రెండు రకాల విధులను నెరవేరుస్తారు.

- రాజీ కుదర్చడం మరియు
- ఆదేశాలు (అవార్డులు) ఇవ్వడం.

బీమా అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదులు అందుకునే చట్టపరిధితోపాటు వాటిని పరిశీలించే అధికారం కూడా ఉంది.

ఆ ఫిర్యాదులను ఏ వ్యక్తి అయినా ఏ ఇన్సూరర్ మీద అయినా ఇవ్వవచ్చు. ఆ ఫిర్యాదు, ఇన్సూరర్ కు వ్యతిరేకంగా గ్రీవెన్స్ కూడా కావచ్చు.

ఉదాహరణకు:

- బీమా కంపెనీలు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా క్లెయిమ్లను తిరస్కరించినప్పుడు
- ప్రీమియం చెల్లింపు లేదా పాలసీలో పేర్కొన్నట్లుగా చెల్లించాల్సిన అంశాలపై వివాదాలు
- పాలసీలో పేర్కొన్న పదాలపై చట్టపరమైన వివాదాలు తలెత్తి అవి క్లెయిమ్ల వివాదాలకు దారితీసినప్పుడు
- క్లెయిమ్ల సెటిల్మెంట్లో జాప్యం
- ప్రీమియం అందుకున్నాక బీమా కంపెనీలు బీమా పత్రాన్ని జారీ చేయనప్పుడు.

బీమా అంబుడ్స్ మన్ ఇచ్చే ఆదేశాలను బీమా కంపెనీలు 15 రోజుల్లోగా పాటించాలి (మూడు నెలల్లోగా ఆదేశాలు ఇస్తే)

గుర్తుంచుకో వలసిన అంశం

బీమా అంబుడ్స్ మన్ అధికారాలు బీమా కాంట్రాక్టుల విలువ రూ. 20 లక్షలకు దాటకుండా పరిమితమై ఉంటాయి.

E4 ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే విధానం

బాధిత వినియోగదారుడి ఫిర్యాదు లిఖితపూర్వకంగా ఉండటంతోపాటు సంబంధిత బీమా అంబుడ్స్ మన్ చిరునామాకు వ్రాసి ఉండాలి. ఫిర్యాదును పాలసీదారుడి చట్టబద్ధ వారసుల ద్వారా కూడా చేయవచ్చు.

ఫిర్యాదు చేసే ముందు:

- వినియోగదారుడు బీమా కంపెనీకి ఫిర్యాదు చేసి ఉండాలి. ఆపై దాన్ని బీమా కంపెనీ తిరస్కరించి ఉండాలి లేదా బీమా కంపెనీ సమాధానంతో వినియోగదారుడు సంతృప్తి చెందకుండా ఉండి ఉండాలి
- ఆ ఫిర్యాదు ఏ కోర్టు, వినియోగదారుల ఫోరం లేదా మధ్యవర్తి వద్ద పరిశీలనలో ఉండరాదు.

బీమా కంపెనీ సమాధానం అందించినప్పటి నుండి ఏడాదిలోగా ఫిర్యాదు చేయాలి.

E5 ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ

అంబుడ్స్ మన్ అందుకునే ఫిర్యాదులను ఈ క్రింది విధంగా పరిష్కరించాలి:

1. ఉపసంహరణ/సెటిల్మెంట్: బీమా కంపెనీ, వినియోగదారుడి మధ్య రాజీ కుదర్చడం బీమా అంబుడ్స్ మన్ యొక్క బాధ్యత. దీని కోసం అంబుడ్స్ మన్ ఏది సరైనది భావిస్తాడో, దాన్ని అనుసరించవచ్చు. ఒకవేళ ఇరుపక్షాల మధ్య ఒప్పందం కుదిరి సమస్య పరిష్కారం అయితే, కేసు ఉపసంహరించుకోబడుతుంది.
2. సిఫార్సు: ఒకవేళ రెండు పక్షాల మధ్య రాజీ కుదరకపోతే ఇరువర్గాలకు ఆమోదయోగ్యమైన సిఫార్సును బీమా అంబుడ్స్ మన్ చేయాల్సి ఉంటుంది. ఫిర్యాదు అందుకున్న నెల తర్వాత సిఫార్సు చేయడం సాధ్యంకాదు.
3. ఆదేశం: ఒకవేళ అంబుడ్స్ మన్ సూచించే సిఫార్సును కూడా ఇరుపక్షాలు ఆమోదించే పరిస్థితిలో లేకపోతే అప్పుడు అంబుడ్స్ మన్ తన తీర్పును వెలువరించవచ్చు. ఒకవేళ ఈ తీర్పుపై వినియోగదారుడు సంతృప్తి చెందకపోతే వినియోగదారుల ఫోరం లేదా అంతకన్నా పైస్థాయి సంస్థలను ఆశ్రయించవచ్చు.
4. స్వీకరించడం కుదరని ఫిర్యాదులు: ఒకవేళ వినియోగదారుడు బీమా కంపెనీకి తొలుత ఫిర్యాదు చేయకుండా నేరుగా అంబుడ్స్ మన్ ను ఆశ్రయిస్తే ఆ ఫిర్యాదులను స్వీకరించడం కుదరదు. అలాగే అదే ఫిర్యాదు కోర్టులో పెండింగ్ లో ఉన్నా కూడా దాన్ని స్వీకరించడం సాధ్యపడదు. ఒకవేళ ఆ ఫిర్యాదు అంబుడ్స్ మన్ చట్టపరిధిలో లేనప్పుడు కూడా అది కుదరదు.

గుర్తుంచుకో వలసిన అంశం

పాలసీదారుల ప్రయోజనాల పరిరక్షణ నియంత్రణల క్రింద పాలసీదారుడి పత్రాలను పంపే ముందు ప్రతి బీమా కంపెనీ బీమా అంబుడ్స్ మన్ ను ఎలా సంప్రదించాలో సమాచారాన్ని తెలియజేయాలి.

F. ఐఆర్డీఏ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార కేంద్రం

ఐఆర్డీఏ ఇటీవల ఐఆర్డీఏ ఫిర్యాదుల పరిష్కార కాల సెంటర్ (ఐజీసీసీ)ని ఏర్పాటు చేసింది. వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదులు చేసేందుకు ఐఆర్డీఏ మరో మార్గాన్ని కల్పించింది. అలాగే వాటి పరిస్థితిని ఫోన్ లేదా ఈమెయిల్ ద్వారా తెలుసుకునే వెసులుబాటు కల్పించింది.

గుర్తుంచుకో వలసిన అంశం

ఐజీసీసీ టోల్ నెంబర్ 155255కు ఫోన్ చేయడం లేదా కంప్లయింట్స్ @ఐఆర్డీఏ. జీవోపీ. ఇన్ కు పంపాలి.

ఐజీఎంఎస్ నుండి ఇది అమలైన వెంటనే కాలసెంటర్ సిబ్బంది వీటిని అందుకుంటారు (సెక్షన్ డీ2 చూడండి). టెలిఫోన్ మరియు ఈమెయిల్ ద్వారా వినియోగదారులు తమను సంప్రదించేందుకు ఐఆర్డీఏ ఏర్పాట్లు చేసింది. వినియోగదారులు చేసే ఫోన్ల ఆధారంగా ఐఆర్డీఏ కాలసెంటర్ ఫిర్యాదులను నమోదు చేసుకుంటుంది. ఐజీసీసీ కూడా ఫిర్యాదులను గుర్తించేందుకు మార్గాన్ని అందిస్తుంది.

బీమా అంబుడ్స్ మన్ పాత్ర గురించి ఐజీసీసీ పాలసీదారులకు తెలియజేస్తూ వారిని చైతన్యపరుస్తుంది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారం పరిధిని మించి వ్యవహరించేందుకు ఐఆర్డీఏ ఫిర్యాదుల వివరాలను సేకరిస్తూ బీమా కంపెనీలు ఏమైనా నిబంధనలు ఉల్లంఘించాయా అనే విషయాన్ని తనిఖీలు, ఎంక్వయిరీల ద్వారా చేపడుతోంది.

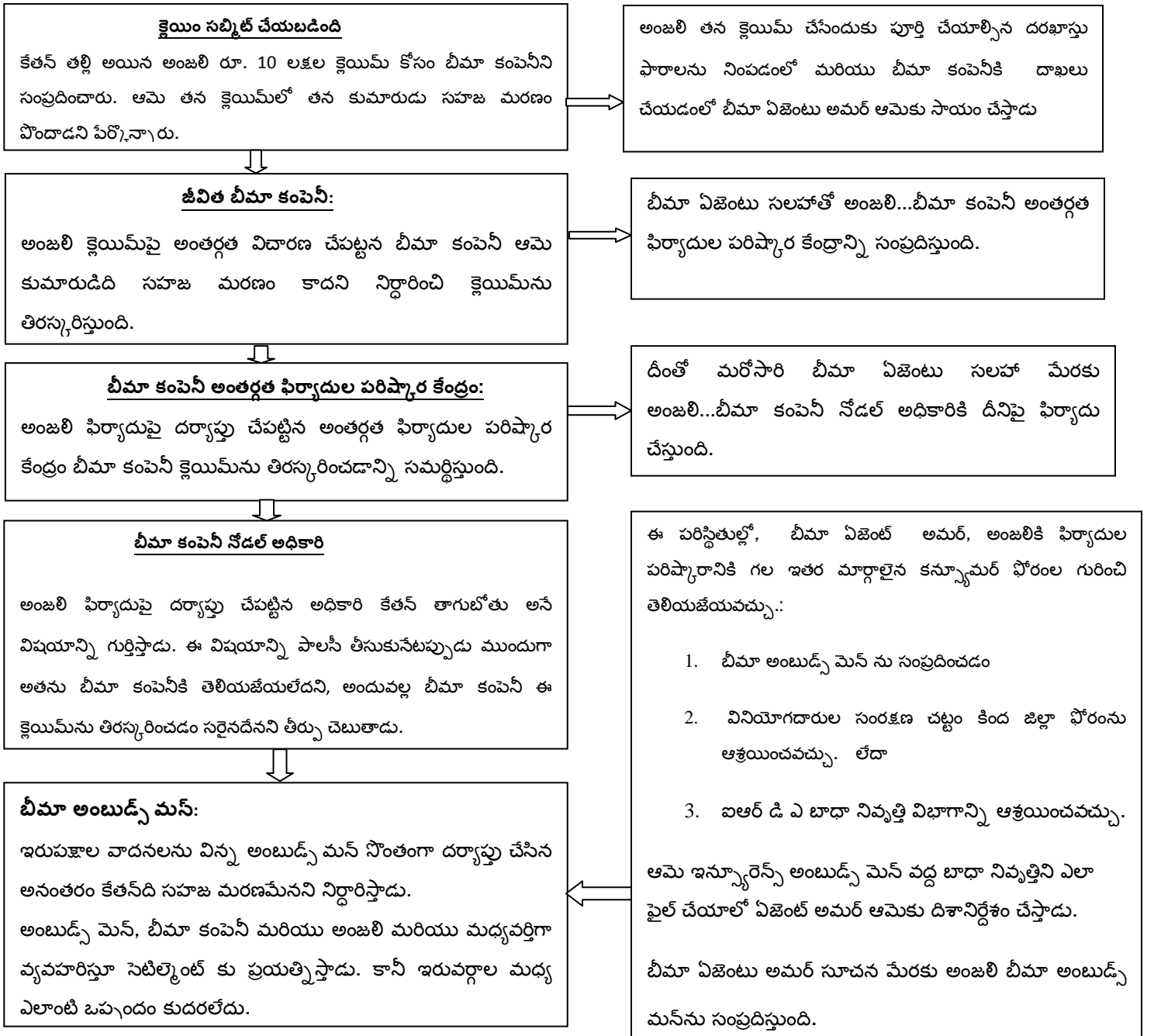
బీమా అంబుడ్స్ మన్ వ్యవస్థ పరిధిని బీమా కంపెనీలు పరిష్కరించలేని సమస్యలకు విస్తరించడంతోపాటు నియంత్రణ సంస్థ పరిధిలోకి పంపే అవకాశాన్ని ప్రస్తుతం పరిశీలిస్తున్నారు.

G. ఒక సంక్లిష్ట ఫిర్యాదు

సంక్లిష్టమైన కొన్ని ఫిర్యాదులు చేసేందుకు అనుసరించాల్సిన మార్గాలను ఈ కింది విధంగా చూడచ్చు. ప్రతి ఫిర్యాదు ప్రత్యేకమైనదైనా, ఒక వేళ ఏ బీమా కంపెనీ అయినా క్లెయిం ను తిరస్కరిస్తే అట్టి తిరస్కరణ బీమాదారుడి పట్ల ఏజెంటు యొక్క పాత్రను తెలియజేస్తుంది.

ఈ దిగువ పట్టిక ఫిర్యాదు విధానంలో ఉండే క్రమాన్ని తెలియజేస్తుంది

బీమా ఏజెంట్ పాత్ర





ఫలితం

అంజలికి రూ. 10 లక్షల క్లెయిమ్ చెల్లించాల్సిందిగా అంబుడ్స్ మన్ బీమా కంపెనీని ఆదేశిస్తుంది.

ప్రశ్న 14.2

బీమా అంబుడ్స్ మన్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే వివిధ మార్గాల జాబితాను రూపొందించండి.

H. లైసెన్స్ పునరుద్ధరణ

పై విషయాల అవగాహనతో మీరు మీ పాలసీదారులతో ఎలా వ్యవహరించాలో ఇప్పటికే ఒక నిర్ధారణకు వచ్చి ఉంటారు. అలాగే మీ వ్యవహారశైలి మీ కెరీర్ కు ఎలా దోహదపడుతుందో కూడా అంచనా వేసుకోగలుగుతారు.

వినియోగదారులను కాపాడే చివరి చర్యగా ఐఆర్డీఏ బీమా ఏజెంట్లకు లైసెన్సుల జారీ మార్గదర్శకాలను రూపొందించింది. ఏటా ఏజెంట్లు విక్రయించిన పాలసీలలో కొంత నిర్దిష్ట శాతం పాలసీలు అమలులో ఉంటేనే వారి లైసెన్సులను పునరుద్ధరించేలా ఐఆర్డీఏ ఈ మార్గదర్శకాలను రూపొందించింది.

చాప్టర్ 15లోని సెక్షన్ జీలో మనం ఐఆర్డీఏ ఎలా పాలసీని అంచనా వేస్తుంది, బీమా కంపెనీలను మరియు బీమా ఏజెంట్లను ఎలా పర్యవేక్షిస్తుంది తదితర వివరాలను తెలుసుకుందాం.

ప్రశ్న 14.3

ఐఆర్డీఏ ఫిర్యాదుల పరిష్కార కేంద్రం ద్వారా వినియోగదారుడు బీమా కంపెనీకి ఎలా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు?

స్థూలంగా

బీమా వ్యాపారంలో ఉన్న వారి ప్రవర్తన, విధానాలు మీరు పనిచేయాలనుకొని ఎంపికచేసుకున్న ఈ పరిశ్రమకు ఆకారం తీసుకురావడంతోపాటు దీన్ని వివరిస్తాయని గత చాప్టర్, ఈ చాప్టర్ లో నేర్చుకున్నదానిబట్టి మీకు అర్థమై ఉంటుంది.

ఈ ప్రక్రియలో నైతిక విలువలు ఎటువంటి పాత్ర పోషిస్తాయో ఇందులోని చివరి చాప్టర్ కోర్సులో చూద్దాం.

కీలకాంశాలు

వినియోగదారుడి పరిరక్షణ ప్రాధాన్యత

- బీమా పరిశ్రమలో వినియోగదారుడి పరిరక్షణ ఎంతో అవసరం. ఎందుకంటే భారతదేశంలో ప్రజలకు తక్కువ ఆర్థిక అవగాహన ఉండటం, బీమా ఇంకా సామాన్యులకు అర్థంకాకపోవడమే కారణం.
- వినియోగదారుడి తక్కువ పరిరక్షణ అత్యంత భారీ స్థాయి అసంతృప్తికి కారణమవుతుంది. ఈ పరిణామం యావత్ బీమా పరిశ్రమ అభివృద్ధికి విఘాతం కలిగిస్తుంది.
- పాలసీ కాలవ్యవధిలో జరిగే లావాదేవీల్లో పారదర్శకత పాటించడం వినియోగదారులకు సంతృప్తినిస్తుంది.

ఐఆర్డీఏ (వినియోగదారుల ప్రయోజనాల పరిరక్షణ) నియంత్రణలు 2002

- పాలసీదారుల ప్రయోజనాలను పరిరక్షించేందుకు బీమా సలహా కమిటీతో సంప్రదింపులు జరిపిన ఐఆర్డీఏ ఆక్టోబర్ 2002లో ఇందుకు సంబంధించిన నియంత్రణలపై నోటిఫికేషన్ జారీ చేసింది.
- బీమా పథకంలోని ప్రాస్పెక్టస్ లో ఏమేమి తెలియపర్చాలో ఆ నియంత్రణల్లో స్పష్టంగా ఉన్నాయి.
- పాలసీదారుల ఫిర్యాదులు, వివాదాలను సమర్థంగా పరిష్కరించేందుకు ప్రతి బీమా కంపెనీ తగిన పద్ధతులు పాటించాలని ఆ నియంత్రణలు చెబుతున్నాయి.
- పాలసీలో ఏం తెలియజేయాలో నియంత్రణలు తెలియజేస్తున్నాయి.
- జీవిత బీమా క్లెయిమ్లకు సంబంధించి అనుసరించాల్సిన పద్ధతులను ఈ నియంత్రణలు తెలియజేస్తున్నాయి.
- పాలసీదారుల నుండి అందుకునే ఎటువంటి సమాచారంపై బీమా కంపెనీ 10 రోజుల్లోగా స్పందించాలో నియంత్రణలు సూచిస్తున్నాయి.

బీమా అంబుడ్స్ మన్ పాత్ర

- పాలసీలోని నియమ నిబంధనలు లేదా ప్రీమియం చెల్లింపులపై అందే ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడమే అంబుడ్స్ మన్ కార్యాలయం ప్రధాన ఉద్దేశం. పాలసీ పత్రాలను నిష్పక్షపాతంగా ఇవ్వకపోయినా, అసలుకే జారీ చేయకపోయినా, సమర్థంగా వ్యవహరించకపోయినా అంబుడ్స్ మన్ ఆ సమస్యలను పరిష్కరిస్తుంది.
- బీమా పర్యవేక్షక సంఘం దేశవ్యాప్తంగా 12 మంది అంబుడ్స్ మన్లను నియమించింది. వివిధ భౌగోళిక ప్రాంతాలను వాటి చట్టబద్ధ పరిధులుగా నిర్ణయించింది.
- అంబుడ్స్ మన్ అందుకునే ఫిర్యాదులను ఈ క్రింది విధంగా విభజిస్తారు: ఉపసంహరణ/సటిల్మెంట్, సిఫార్సు, అవార్డు మరియు స్వీకరించరాని ఫిర్యాదులు

సంక్లిష్ట ఫిర్యాదులు

- బీమా కంపెనీలపై వచ్చే సంక్లిష్ట ఫిర్యాదులు ఏమనగా క్లెయిమ్లు, పాలసీ సేవలు, ప్రీమియములు మరియు పాలసీ రద్దయినప్పుడు చెల్లించాల్సిన క్లెయిమ్లపై ఇవి వస్తుంటాయి.
- తప్పుడు పాలసీలు అంటగట్టడం, చార్జీలను ముందుగా వెల్లడించకపోవడం వంటి అంశాలపై బీమా సలహాదారులపై సంక్లిష్ట ఫిర్యాదులు నమోదువుతుంటాయి.
- బీమా కంపెనీలన్నీ ఐఆర్డీఏ రూపొందించిన పాలసీదారుల ప్రయోజనాల పరిరక్షణ నియంత్రణలకు అనుగుణంగా వ్యవహరిస్తున్నాయా లేదా అని పర్యవేక్షించడం
- వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు నిర్దిష్ట కాలవ్యవధిలోగా పరిష్కారమయ్యేలా బీమా కంపెనీలు చర్యలు చేపట్టడం
- బీమా కంపెనీ అంతర్గత ఫిర్యాదుల పరిష్కార కేంద్రంలో సాధారణంగా ఈ క్రింద రెండంచెల వ్యవస్థ ఉంటుంది. వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదులను బీమా కంపెనీ యొక్క కస్టమర్ కేర్ విభాగానికి ఫోన్ చేయడం ద్వారా లేదా ఈమెయిల్ పంపడం ద్వారా లేదా కంపెనీ బ్రాంచి కార్యాలయంలోని అధికారికి నేరుగా చేయవచ్చు.
- బీమా కంపెనీకి సంబంధించి ఐఆర్ డిఎ బాధా నివారణ మండలికి ఫిర్యాదు చేసుకోవాలనుకుంటే ఐజీసీసీ టోల్ నెంబర్ 155255కు ఫోన్ చేయడం లేదా complaints@irda.gov.inకు పంపాలి

- వినియోగదారులను కాపాడే చివరి చర్యగా ఐఆర్డీఏ బీమా ఏజెంట్లకు లైసెన్సుల జారీ మార్గదర్శకాలను రూపొందించింది. ప్రతి ఏటా ఏజెంట్లు విక్రయించిన పాలసీలలో కొంత నిర్దిష్ట శాతం పాలసీలు అమలులో ఉంటేనే వారి లైసెన్సులను పునరుద్ధరించేలా ఐఆర్డీఏ మార్గదర్శకాలను రూపొందించింది.

ప్రశ్నలకు జవాబులు

14.1.

బీమా పథకం ప్రాస్పెక్టస్‌లో ఈ క్రింది అంశాలు ఉండాలి:

- ప్రయోజనాల పరిధి
- బీమా పరిధి
- బీమాలో ఉండే నిబంధనలు మరియు మినహాయిపులను సూటిగా తెలియజేయడం
- తప్పు తోప పట్టించే సమాచారం
- బీమా పథకం లాభాలతో కూడినదా లేక లాభాలు లేనిదా అనే అంశం
- కాలవ్యవధి లేదా గ్రూప్ పథకాలపై తీసుకునే అన్ని రైడర్స్ పై ప్రీమియం ప్రధాన పాలసీ ప్రీమియంకన్నా 100% మించకుండా ఉండడం
- బీమా రైడర్ లేదా రైడర్స్ పై ఉండే ప్రయోజనాల పరిధిని ముందుగానే తెలియజెప్పాలి. అలాగే ఇతర రైడర్స్ కు సంబంధించిన ప్రీమియం ఎట్టిపరిస్థితుల్లోనూ ప్రధాన ప్రీమియంలో 30% మించకూడదు
- ఒక్కో రైడర్‌పై పొందే ప్రయోజనాలు ప్రధాన పాలసీ మొత్తాన్ని మించకూడదు.

14.2

అంబుడ్స్ మన్‌లో ఫిర్యాదులను ఈ క్రింది విధంగా పరిష్కరిస్తారు:

1. ఉపసంహరణ/సెటిల్‌మెంట్
2. సిఫార్సు

3. తీర్పు మరియు

4. స్వీకరించడానికి వీలుపడని ఫిర్యాదులు

14.3

బీమా కంపెనీకి సంబంధించి ఐఆర్ డిఎ బాధా నివారణ మండలికి ఫిర్యాదు చేసుకోవాలనుకుంటే ఐజీసీసీ బోల్ నెంబర్ 155255కు ఫోన్ చేయడం లేదా complaints@irda.gov.inకు పంపాలి

స్వీయ పరీక్షా ప్రశ్నలు

1. ఐఆర్డీఏ వినియోగదారుల ప్రయోజనాల పరిరక్షణ నియంత్రణల క్రింది అన్ని జీవిత బీమా పాలసీలు ఏ విషయమును పేర్కొనాలి?

2. బీమా అంబుడ్స్ మన్ కార్యాలయాలు ఏ నగరాల్లో ఉన్నాయో జాబితా తయారు చేయండి.

వీటికి సమాధానాలు పక్క పేజీలో చూస్తారు.

స్వీయ పరీక్షా ప్రశ్నలకు సమాధానాలు

1. జీవిత బీమా పాలసీ ఈ క్రింది అంశాలను స్పష్టంగా తెలియజేయాలి:

a. పాలసీని తెలియజేసే పథకం పేరు, అందులోని నియమ నిబంధనలతో సహా

b. పాలసీ లాభాలతో కూడి ఉందా లేదా అన్న సమాచారం

c. ఒకవేళ లాభాలతో కూడి ఉంటే నగదు బోనస్, వాయిదా బోనస్, సాధారణ లేదా కాంపౌండ్ బోనస్లలో ఏ విధమైన బోనస్ కు అర్హత కలదో ఆ సమాచారం.

d. బీమా పథకం వలన పొందే ప్రయోజనాలు మరియు ఇతర నిధుల చెల్లింపునకు పాటించాల్సిన బీమా కాంట్రాక్టులోని నియమ నిబంధనలు

e. ప్రధాన పాలసీకి అనుబంధంగా తీసుకున్న రైడర్ల వివరాలు

f. రిస్క్ ప్రారంభమైన తేదీ మరియు పాలసీ గడువు తీరే తేదీ

- g. చెల్లించాల్సిన ప్రీమియములు, చెల్లింపు కాలవ్యవధి లేదా ప్రీమియం చెల్లించేందుకు అనుమతించే గ్రేస్ పీరియడ్, చివరి ప్రీమియం చెల్లించాల్సిన తేదీ, వాయిదా చెల్లించకపోతే ఎదురయ్యే పరిణామాలు మరియు పాలసీ ఉపసంహరణ విలువ హామీలోని వివరాలు
- h. పాలసీ తీసుకునేటప్పటి వయస్సు మరియు వయస్సు ధృవీకరించబడినదా లేదా అనే అంశం
- i. ఈ క్రిందివి పాలసీ లోని సౌలభ్యాలు :
1. పాలసీని పెయిడ్ అప్ పాలసీగా మార్చుకోవడం,
 2. ఉపసంహరణ,
 3. నాన్ ఫర్ ఫీచర్ మరియు
 4. కాలం చెల్లించిన పాలసీల పునరుద్ధరణ
- j. ప్రధాన పాలసీ మరియు రైడర్స్ నుండి మినహాయించిన ప్రయోజనాలు
- k. నామినేషన్, అసైన్ మెంట్ మరియు పాలసీ హామీపై రుణాలకు వలసిన నిబంధనలు మరియు అటువంటి రుణంపై వసూలు చేసే వడ్డీని గురించి బీమా కంపెనీ నుండి ఒక స్టేట్మెంట్ ఇవ్వడం
- l. మొదటిసారి గర్భదారణ నిబంధన, ఆత్మహత్యకు సంబంధించిన ప్రత్యేక నిబంధనల లేదా షరతులు
- m. పాలసీకి సంబంధించిన సమాచారం లావాదేవీలు ఉత్తరప్రత్యుత్తరాలు జరపవలసిన బీమా కంపెనీ చిరునామా
- n. పాలసీ క్లెయిమ్ను కొరకు సమర్పించాల్సిన పత్రాలు మరియు

పాలసీ పత్రం జారీ చేసేటప్పుడు బీమా అంబుడ్స్ మన్ ను ఎలా సంప్రదించాలో కూడా తెలియజేస్తూ బీమా కంపెనీ సమాచారం పంపాలి. ఒకవేళ ఏదైనా విషయంలో బీమా కంపెనీపై పాలసీదారుడు సంతృప్తిగా లేకపోతే, మరియు ఆ అసంతృప్తిని బీమా కంపెనీ నిర్ణీత సమయంలో పరిష్కరించకపోతే పాలసీదారుడు బీమా అంబుడ్స్ మన్ ను ఆశ్రయించవచ్చు.

2. బీమా అంబుడ్స్ మన్ 12 కార్యాలయాలు ఎక్కడ ఉన్నాయంటే:

- అహ్మదాబాద్
- భోపాల్
- భువనేశ్వర్
- చండీగడ్
- చెన్నై
- కొచ్చిన్
- గువాహటి
- హైదరాబాద్
- కోల్కతా
- లక్నో
- ముంబై మరియు
- న్యూఢిల్లీ