

## તમારી વીમા કંપની તમારી ફરિયાદ સાંભળે છે ?



તમારી વીમા કંપનીએ તમારી ફરિયાદોનો નિઠાલ  
ન કર્યો હોય  
તો તમારી ફરિયાદો નોંધાવવા અને તેની સ્થિતિ જાણવા માટે

આઈઆરડીએ ફરિયાદ કોલ સેન્ટર

ટોલ ફ્રી નં. 155255

ઉપર સંપર્ક કરો

અથવા અમને [complaints@irda.gov.in](mailto:complaints@irda.gov.in) પર ઈમેઈલ કરો

અથવા લોગ ઓન કરો : [www.igms.irda.gov.in](http://www.igms.irda.gov.in)



જનહિતમાં જારી

વીમા નિયમન અને વિકાસ પ્રાધિકરણ

INSURANCE REGULATORY AND

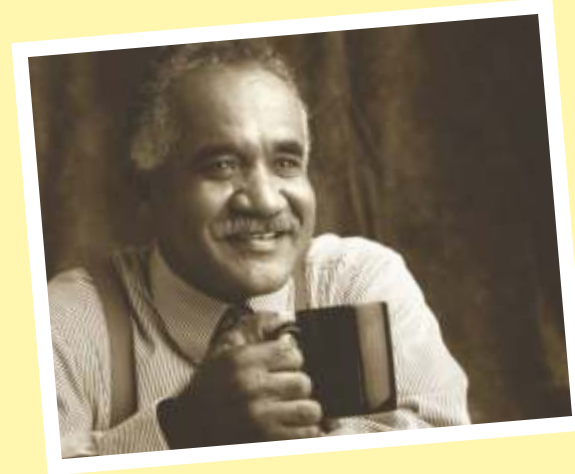
DEVELOPMENT AUTHORITY

વીમા સંવર્ધન. વીમા ગ્રાહક સંરક્ષણ.

[www.irda.gov.in](http://www.irda.gov.in)



INSURANCE REGULATORY AND  
DEVELOPMENT AUTHORITY



## જીવન વીમા પર પુસ્તિકા

**અનુક્રમણિકા:**

૧. આ પુસ્તિકા વિશે	૧
૨. જીવન વીમો	૨
૩. વારંવાર પુછાતા પ્રશ્નો	૮
૪. પોલિસીધારક સર્વિસિંગ ટીએટી	૧૮
૫. જો તમારી કોઈ ફરિયાદ હોય તો	૧૯

**૧. આ પુસ્તિકા વિશે**

આ પુસ્તિકા વીમા નિયમન અને વિકાસ પ્રાધિકરણ (આઈઆરડીએ) દ્વારા જીવન વીમા અંગે માર્ગદર્શિકા તરીકે તૈયાર છે, તે ફક્ત સર્વસાધારણ માહિતી આપે છે. અહીં આપવામાં આવેલી કોઈપણ માહિતી સંબંધિત કાયદા, નિયમો અને નિયમનોની જોગવાઈની જગ્યા નહીં લઈ શકે અથવા તેનાથી વધુ મહત્વની નહીં થઈ શકે.

પોલિસી ની વિશિષ્ટ માહિતી માટે અથવા કોઈ અન્ય વધારાની માહિતી માટે કોઈ લાઈસન્સધારક એજન્ટ અથવા બ્રોકર અથવા આઈઆરડીએ પાસે નોંધાયેલી કોઈપણ વીમા કંપનીનો સંપર્ક સાધો.

## ૨. જીવન વીમો

- જીવન વીમો મૃત્યુ, વિકલાંગતા, અકસ્માત, નિવૃત્તિ વગેરે જેવી માનવ જીવન સાથે સંકળાયેલી કટોકટીઓ માટેનું આર્થિક રક્ષણ છે. માનવ જીવન નૈસર્ગિક અને અકસ્માતી કારણોને લીધે મૃત્યુ અને વિકલાંગતાનાં જોખમોને આધીન હોય છે. માનવ જીવન ગમાઈ જાય અથવા વ્યક્તિ કાયમી કે કામચલાઉ વિકલાંગ બને ત્યારે ઘરની આવકનું નુકસાન થાય છે.
- માનવ જીવન મૂલવી શકાય એમ નથી છતાં ભાવિ વર્ષોમાં આવકના નુકસાનને આધારે આર્થિક રકમ નિશ્ચિત કરી શકાય છે. આથી જીવન વીમામાં વીમિત રકમ (અથવા નુકસાનના સંજોગોમાં ચૂકવવાની ખાતરીદાયક રકમ) એ 'લાભ'ના રૂપમાં છે. જીવન વીમા યોજનાઓ પોલિસીની મુદત દરમિયાન વીમિતનું મૃત્યુ થાય અથવા અકસ્માતને લીધે વિકલાંગ બને તેવા કિસ્સામાં નાણાંની નિશ્ચિત રકમ પૂરી પાડે છે.
- તમારે જીવન વીમો શા માટે ખરીદી કરવો જોઈએ:  
**આપણે સૌ નિમ્નલિખિત જોખમોનો સામનો કરીએ છીએ:**  
બહુ વહેલું મૃત્યુ થવું.  
બહુ લાંબું જીવવું.  
જીવન વીમાની આવશ્યકતાનું કારણ છે:  
તમારા નિધનના સંજોગોમાં તમારા કુટુંબને તાત્કાલિક અમુક આર્થિક પીઠબળ મળે.  
તમારા બાળકના શિક્ષણ અને અન્ય આવશ્યકતાઓ માટે ફાઈનાન્સ.

ભવિષ્ય માટે બચત યોજના ઘરાવવી, જેથી તમારી પાસે નિવૃત્તિ પછી આવકનો એકઠાઈ સ્ત્રોત ચાલુ રહે એ ખાતરી કરવી કે તમને ગંભીર બીમારી અથવા અકસ્માતને લીધે તમારી આવકમાં ઘટાડો થાય ત્યારે વધારાની આવક મળતી રહે.

અન્ય આર્થિક કટોકટીઓ અને જીવન શૈલી માટે આવશ્યકતાઓ પૂરી પાડવી.

### • જીવન વીમાની આવશ્યકતા કોને છે:

મુખ્યત્વે પીઠબળ આપવું જરૂરી હોય તેવા કોઈપણ આવક રળનારને જીવન વીમો લેવો આવશ્યક છે. કુટુંબને તેમના યોગદાનના આર્થિક મૂલ્યને ધ્યાનમાં લઈ પત્નીને પણ જીવન વીમા રક્ષણ આપવું જરૂરી છે. બાળકનો પણ તેમની ભવિષ્યની આવકની સંભાવનાના જોખમને ધ્યાનમાં લઈ જીવન વીમા માટે વિચાર કરી શકાય.

### • કેટલો જીવન વીમો આવશ્યક છે:

તમને આવશ્યક જીવન વીમા રક્ષણની રકમ ઘણાં બધાં પરિબળો પર આધાર રાખે છે, જેમ કે:  
તમારી પરકેટલા લોકો નિર્ભર છે  
તમારી પરકોઈપણ દેવું કે ગિરવે છે કે કેમ  
તમારા કુટુંબને તમે કયા પ્રકારની જીવનશૈલી આપવા માગો છો  
તમારા બાળકના શિક્ષણ માટે તમને કેટલી આવશ્યકતા છે  
તમારાં રોકાણોની આવશ્યકતા શું છે  
તમને પ્રિમીયમ કેટલું પરવડી શકશે  
તમે તમારી વીમાની આવશ્યકતાઓ સમજવા અને રક્ષણો યોગ્ય પ્રકાર નક્કી કરવા વીમા એજન્ટ અથવા બ્રોકરની મદદ લઈ શકો છો.



• જીવન વીમા પોલિસીઓના પ્રકાર:

મુદત વીમો

મુદત વીમા સાથે તમે સ્થાપિત સમયગાળા માટે સુરક્ષા ધરાવવાનું પસંદ કરી શકો છો. મૃત્યુ અથવા કુલ અને કાયમી વિકલાંગતાના સંજોગોમાં જો લાભ ઓફર કરાયો હોય તો તે તમારા આશ્રિતોને ચૂકવવામાં આવશે. મુદત વીમામાં જો વીમિત સંપૂર્ણ મુદત સુધી હયાત રહે તો સામાન્ય રીતે કોઈ લાભ ચૂકવવાપાત્ર નથી.

સંપૂર્ણ જીવન વીમો

સંપૂર્ણ જીવન વીમા સાથે તમે તમને આજીવન ખાતરીદાયક સુરક્ષા મળે છે. સંપૂર્ણ જીવન વીમો મૃત્યુ લાભ ચૂકવે છે, જેથી તમે તમારા મૃત્યુ પશ્ચાત્ થનાર આર્થિક નુકસાન સામે તમારા કુટુંબને સુરક્ષા મળી રહે તેની ખાતરી રાખી શકો છો. તમારા વારસદારો માટે વારસો તરીકે અસ્કયામત નિર્માણ કરવાની પણ તે આદર્શ રીત છે.

એન્ડોવમેન્ટ પોલિસી

એન્ડોવમેન્ટ પોલિસી બચત સાથે સંકળાયેલી વીમા યોજના છે, જેમાં ચોક્કસ પરિપક્વતા તારીખ હોય છે. આ સમયગાળામાં મૃત્યુ કે વિકલાંગતાના રૂપમાં કમનસીબ ઘટના બને તો વીમિત રકમ તમારા લાભાર્થીઓને ચૂકવવામાં આવશે. તમે સંપૂર્ણ મુદત સુધી હયાત રહો તો પોલિસી પરની પરિપક્વતા રકમ ચૂકવવાપાત્ર બની જાય છે.

મની બેક યોજનાઓ અથવા કેશ બેક યોજનાઓ:

આ યોજનામાં વીમિત રકમના નિશ્ચિત ટકા હયાતિ લાભ તરીકે સમયાંતરે વીમિત વ્યક્તિને પરત કરવામાં આવે છે.



મુદત પૂરી થવા પર બાકી રકમ પરિપક્વ મૂલ્ય તરીકે ચૂકવવામાં આવે છે. જીવન જોખમના ચૂકવવાયેલા હયાતિ લાભો ગમે તે હોય તો પણ પોલિસીની મુદત દરમિયાન સંપૂર્ણ વીમિત રકમ માટે આવરી શકાય છે.

બાળ પોલિસીઓ

પોલિસીઓના આ પ્રકાર બાળકના લાભ માટે વાલી/ બાળકની જીવન પર લેવાય છે. આવી પોલિસીથી વાલી બાળક જીવનમાં વિવિધ તબક્કે પહોંચે ત્યારે ભંડોળ પ્રાપ્ત કરી શકે છે. અમુક વીમા કંપનીઓ પોલિસીની મુદત દરમિયાન વાલી/ પ્રસ્તાવકર્તાના અકાળે મૃત્યુના કિસ્સામાં પ્રીમિયમોની માફી ઓફર કરે છે.

એન્યુઈટી (પેન્શન) યોજનાઓ

કર્મચારી નિવૃત્ત થાય છે ત્યાર બાદ તેનો પગાર બંધ થઈ જાય છે, જ્યારે તેની નિયમિત આવક માટેની આવશ્યકતા ચાલુ જ રહે છે. નિવૃત્તિ લાભો, જેમ કે પ્રોવિડેન્ટ ફંડ અને ગ્રેચ્યુઈટી એકસામટી રકમમાં ચૂકવવામાં આવે છે, જે મોટે ભાગે ઝડપથી ખર્ચાઈ જાય છે અથવા સૂઝબૂઝપૂર્વક રોકાણ કરાતી નથી, જેને લીધે કર્મચારીને નિવૃત્તિ પશ્ચાત્ દિવસોમાં નિયમિત આવક વિના રહેવું પડે છે. પેન્શન તેથી જ નિવૃત્તિ જોગવાઈની આદર્શ પદ્ધતિ છે, કારણ કે લાભ નિયમિત આવકના સ્વરૂપમાં હોય છે. આથી જ વૃદ્ધાવસ્થાના દિવસોની કાળજી લેવા માટે આપણી આવક ચાલુ હોય તે સમયગાળામાં બચત કરવું સુચારુ છે. દરેક માટે વૃદ્ધાવસ્થા દરમિયાન આર્થિક આઝાદી અત્યંત આવશ્યક છે.

એન્યુઈટીઓ (પેન્શન યોજનાઓ)ના બે પ્રકાર છે.

- **તાત્કાલિક એન્યુઈટી**

તાત્કાલિક એન્યુઈટીના કિસ્સામાં વીમા કંપનીમાંથી એન્યુઈટીની ચુકવણી તાત્કાલિક શરૂ થાય છે. તાત્કાલિક એન્યુઈટી માટે ખરીદી કિંમત (પ્રીમિયમ) એક હપ્તામાં જ એકસામટી રકમના રૂપમાં ચૂકવવાની હોય છે.

- **ડિફર્ડ એન્યુઈટી**

ડિફર્ડ એન્યુઈટી પોલિસીમાં વ્યક્તિ વેસ્ટિંગ ઉંમર/ વેસ્ટિંગ તારીખ સુધી વીમા કંપનીને નિયમિત યોગદાન ચૂકવે છે. તેને એકલ પ્રીમિયમનો પણ વિકલ્પ છે. ડિફ વ્યાજ સાથે સંચયિત થાય છે અને ડિફ વેસ્ટિંગ તારીખે ઉપલબ્ધ થશે. વીમા કંપની ડિફોના રોકાણની સંભાળ લેશે અને પોલિસીધારકને વેસ્ટિંગ ઉંમર/ વેસ્ટિંગ તારીખે કરમુક્તિ સાથે આ કોર્પસ ડિફના એકતૃતીયાંશ રોકડી કરવાનો વિકલ્પ મળે છે. ડિફની બેતૃતીયાંશ બાકી રકમ એન્યુઈટન્ટની એન્યુઈટી (પેન્શન)ની ખરીદી માટે ઉપયોગ કરાશે.

*યુનિટ લિંકડ ઈન્શ્યુરન્સ પોલિસી*

યુનિટ લિંકડ ઈન્શ્યુરન્સ પોલિસીઓ (યુલિપ્સ) રોકાણ અને સુરક્ષાનું સંમિશ્રણ પ્રદાન કરે છે અને તમને તમારાં પ્રીમિયમો કઈ રીતે રોકાણ કરવાં જોઈએ તેની સાનુકુળતા અને પસંદગી આપે છે. યુનિટ લિંકડ યોજનાઓમાં રોકાણ જોખમ પોર્ટફોલિયો રોકાણકાર તરીકે તેના દ્વારા ભોગવવાનો રહેશે.

લાક્ષણિક રીતે પોલિસી તમને તમે રોકાણ કરવા માગો તે ડિફોની પસંદગી આપશે. તમને પોલિસીની મુદત દરમિયાન જુદાં જુદાં ડિફો વચ્ચે સ્વિચ કરવાની પણ સાનુકુળતા છે. યુલિપનું મૂલ્ય ડિફમાં તમે રોકાણ કરેલા યુનિટ્સના પ્રવર્તમાન મૂલ્ય સાથે સંકળાયેલું છે, જે વળતામાં ડિફની કામગીરી પર આધાર રાખે છે. મૃત્યુ કે કાયમી વિકલાંગતાના સંજોગોમાં પોલિસી વીમિત રકમ (તમારું રક્ષણ હોય તે માત્રામાં) પૂરી પાડે છે, જેથી ઓર્થિંગતા આર્થિક નુકસાનમાંથી તમારા કુટુંબને સુરક્ષા મળશે જેથી તમે નિશ્ચિત રહી શકો છો. યુલિપમાં અલગ અલગ માત્રામાં જોખમો અને પુરસ્કારો છે. યુનિટ લિંકડ પોલિસીઓમાં વિવિધ દરો લાગુ થાય છે અને પ્રીમિયમમાંથી બાકી રકમ તમારા દ્વારા પસંદ કરાયેલાં ડિફ/ ડિફોમાં જ ચૂકવવામાં આવે છે. તમને લાગુ થનારા દરોની કુલ રકમ જાણવા માટે તમારે વીમા કંપની અથવા એજન્ટ અથવા બ્રોકરને પ્રશ્નો પૂછી લેવા મહત્વપૂર્ણ છે. યુલિપ પોલિસી ખરીદી કરવાનું નક્કી કરતા પૂર્વે તમારી જોખમની માત્રા અને રોકાણનું વ્યાપનું આકલન કરવું મહત્વપૂર્ણ છે. તમારે ‘લોક-ઈન’ સમયગાળો, સુપરત મૂલ્ય, સુપરત દરો વગેરે સહિત પોલિસીની વિશિષ્ટતાઓ સમજવા માટે પોલિસીનાં નિયમો અને શરતો ધ્યાનથી વાંચી લેવા જોઈએ.

ઉપર ઉલ્લેખ કરેલી દરેક પ્રકારની યોજનાઓ યુલિપ યોજનાઓ હેઠળ ઓફર કરી શકાય છે.

### ૩. જીવન વીમા પર વારંવાર પુછાતા પ્રશ્નો

#### પારંપરિક જીવન વીમો

- પ્ર. પોલિસી ખરીદી કરતા પૂર્વે મારે શું ધ્યાનમાં લેવું જોઈએ ?
- ઉ. તમારે વળતરોની બાંહેધરી અપાય છે કે નહીં, લોક-ઈન સમયગાળો કેટલો છે, ચૂકવવાના પ્રીમિયમની વિગતો, પ્રીમિયમ ડિફોલ્ટનાં પરિણામો શું આવશે, પુનર્જીવિત શરતો કઈ છે, પોલિસીની મુદતો કેટલી છે, કાપી લેવાનારા દરો કયા છે, શું લોન મળી શકશે વગેરે તપાસી લેવું જરૂરી છે.
- પ્ર. પ્રસ્તાવનું મહત્વ અને તેમાં કરાયેલી જાહેરાતનું મહત્વ શું છે ?
- ઉ. પ્રસ્તાવમાં કરાયેલી જાહેરાતો પોલિસીના વીમાંકનનો આધાર છે અને તેથી કોઈ પણ ખોટું નિવેદન કે જાહેરાતને લીધે દાવો નકારાઈ શકે છે.
- પ્ર. જીવન વીમામાં સુપરત કરવા આવશ્યક વિશેષ તબીબી અહેવાલો કયા છે ?
- ઉ. નિશ્ચિત પ્રસ્તાવોના કિસ્સામાં પ્રવેશ ઉંમર, પરિપક્વતા ઉંમર, વીમિત રકમ, કુટુંબનો ઇતિહાસ અને અંગત ઇતિહાસ, વિશેષ તબીબી અહેવાલોને આધારે જોખમની વિચારણા માટે જરૂરી હોઈ શકે છે. દા.ત. જો પ્રસ્તાવકર્તાનું વજન વધુ પડતું હોય તો વિશેષ અહેવાલો, જેમ કે ઇલેક્ટ્રો કાર્ડિયોગ્રામ, ગ્લુકોઝ સહનશીલતા પરીક્ષણ વગેરે જરૂર પડી શકે છે, જ્યારે વધુ પડતું વજન ધરાવતા પ્રસ્તાવકર્તાઓ માટે છાતી અને ફેફસાંનો અહેવાલો સાથેનો એક્સ-રે જરૂર પડી શકે છે.

- પ્ર. પારંપરિક જીવન વીમા પોલિસીમાં પેઈડ-અપ મૂલ્યનો અર્થ શો છે ?
- ઉ. નિશ્ચિત વ્યાખ્યા કરેલી મુદત કે તેની ઉપરવટ પ્રીમિયમો ચૂકવાય અને જો પૂરતાં પ્રીમિયમો નહીં ચૂકવાયાં હોય તો વીમિત રકમ પ્રમાણસર રકમમાં ઘટાડવામાં આવશે, જે સંપૂર્ણ વીમિત રકમના તે જ પ્રમાણમાં વહન કરે છે, કારણ કે હકીકતમાં ચૂકવવામાં આવેલાં પ્રીમિયમો સંખ્યા પોલિસીમાં મૂળ નિર્ધારિત કુલ સંખ્યા વહન કરે છે. દાખલા તરીકે, જો વીમિત રકમ રૂ. ૧ લાખ હોય અને ચૂકવવાપાત્ર પ્રીમિયમોની કુલ સંખ્યા ૨૦ (૨૦ વર્ષની પોલિસી, પ્રીમિયમ ચૂકવણી માધ્યમ વાર્ષિક ધારવામાં આવ્યું છે) છે અને ડિફોલ્ટ ૧૦ વાર્ષિક પ્રીમિયમો ચૂકવ્યા પછી ઉદભવે તો પોલિસી રૂ. ૫૦,૦૦૦નું પેઈડ અપ મૂલ્ય પ્રાપ્ત કરશે. પેઈડ અપ મૂલ્ય = ચૂકવાયેલાં પ્રીમિયમોની સંખ્યા / ચૂકવવાપાત્ર પ્રીમિયમોની સંખ્યા X વીમિત રકમ =  $10/20 \times 100000 = 50000$ . આનો અર્થ એ થાય છે કે પોલિસી અગાઉની જેમ જ અસરકારક રહેશે, સિવાય કે ૧૧મું પ્રીમિયમ લેણું હોય તે તારીખથી, વીમિત રકમ મૂળ રૂ. ૧,૦૦,૦૦૦ને બદલે રૂ. ૫૦,૦૦૦ છે. આ વીમિત રકમમાં લેપ્સ પોલિસી પૂર્વે વેસ્ટેડ (ઉપાર્જિત) બોનસ પણ ઉમેરવામાં આવે છે. દા.ત. જો બોનસ લેપ્સની તારીખ સુધી રૂ. ૩૫,૦૦૦ ઉપાર્જિત હોય તો કુલ પેઈડ અપ મૂલ્ય  $50000 + 35000 = 85000$  રહેશે.
- પ્ર. પારંપરિક જીવન વીમા યોજનામાં સુપરત મૂલ્ય કઈ રીતે ગણતરી કરાય છે ?
- ઉ. સુપરત મૂલ્ય આ પેઈડ અપ મૂલ્યની ટકાવારી તરીકે મંજૂર કરાય છે. સુપરત મૂલ્ય એ સુપરત મૂલ્ય પરિબળ અનુસાર

ગણતરી કરાય છે, જે ચૂકવાયેલાં પ્રીમિયમો અને લેપ્સ થયેલી મુદત પર આધાર રાખે છે.

- પ્ર. પારંપરિક જીવન વીમા યોજનાઓ હેઠળ પોલિસી પર લોનની કઈ રીતે ગણતરી કરાય છે ?**
- ઉ. જો પોલિસીની શરતો લોનની મંજૂરી આપતી હોય તો સુપરત મૂલ્યની ટકાવારી તરીકે લોન મંજૂર કરાય છે.
- પ્ર. પરિપક્વતા દાવાના કિસ્સામાં શું સુપરત કરવું જરૂરી છે ?**
- ઉ. સામાન્ય રીતે વીમા કંપની ચૂકવવાપાત્ર દાવાની રકમની જાણ કરતી પોલિસીની પરિપક્વતા તારીખના કમસેકમ રથી ૩ મહિના અગાઉ પોલિસીધારકને ડિસ્ચાર્જ વાઉચર જોડીને સૂચના મોકલશે. પોલિસી બોન્ડ અને ડિસ્ચાર્જ વાઉચર પર તમારી અને સાક્ષીની યોગ્ય સહી કરીને તાત્કાલિક વીમા કંપનીને પરત મોકલવાના રહેશે, જેથી વીમાકંપની ચુકવણી કરી શકે. જો પોલિસી કોઈપણ અન્ય વ્યક્તિની તરફથી નિયુક્ત કરાઈ હોય તો દાવાની રકમ ડિસ્ચાર્જ આપશે તે નિયુક્તિને જ ચૂકવશે.
- પ્ર. પતાવટ વિકલ્પોનો અર્થ શો થાય છે ?**
- ઉ. પતાવટ વિકલ્પ એટલે નિશ્ચિત રીતે પરિપક્વ રકમ પ્રાપ્ત કરવા માટે પોલિસીધારકને ઉપલબ્ધ કરાયેલી સુવિધા છે (કારના આરંભમાં અગાઉથી જ નિયમો અને શરતો નિર્ધારિત કરાય છે).
- પ્ર. પોલિસી અમલી હોય ત્યારે વીમિતના મૃત્યુના સંજોગોમાં સામાન્ય રીતે કયા દસ્તાવેજો સુપરત કરવાના રહેશે ?**
- ઉ. સામાન્ય રીતે જરૂરી મૂળભૂત દસ્તાવેજોમાં મૃત્યુનો દાખલો, દાવાનું પત્રક અને પોલિસી બોન્ડનો સમાવેશ થાય છે. અન્ય દસ્તાવેજો જેમ કે તબીબીનો દાખલો,

હોસ્પિટલનો દાખલો, કંપનીનો દાખલો, પોલિસી ઈન્ડવેસ્ટ અહેવાલ, પોસ્ટમોર્ટમ અહેવાલ વગેરે મગાવી શકાય છે. દાવાની આવશ્યકતાઓ સામાન્ય રીતે પોલિસી બોન્ડમાં જાહેર કરાય છે.

**યુનિટ લિંકડ ઈન્વેચુરન્સ પોલિસીઝ (યુલિપ્સ)**

- પ્ર. યુનિટ લિંકડ પોલિસીઓમાં સુપરત મૂલ્ય કઈ રીતે ગણતરી કરાય છે ?**
- ઉ. સુપરત મૂલ્ય સામાન્ય રીતે ડંડ મૂલ્ય ઓછા સુપરત દર તરીકે ગણતરી કરાય છે.
- પ્ર. સુપરત, પરિપક્વ દાવો, સ્વિચ વગેરે માટે એનએવીને પહોંચવાની પદ્ધતિ કઈ છે ?**
- ઉ. વીમા કંપની દ્વારા સાંજે ૪.૧૫ વાગ્યા સુધીમાં પ્રાપ્ત પ્રમાણિત અરજીના સંબંધમાં (દા.ત. સુપરત, પરિપક્વ દાવો, સ્વિચ વગેરે) તે જ દિવસની બંધ એનએવી લાગુ થાય છે.
- વીમા કંપની દ્વારા સાંજે ૪.૧૫ વાગ્યા પછી જો પ્રમાણિત અરજી પ્રાપ્ત થાય (દા.ત. સુપરત, પરિપક્વ દાવો, સ્વિચ વગેરે) તો આગામી કામકાજના દિવસની બંધ એનએવી લાગુ થાય છે.
- પ્ર. યુનિટ ડંડ શું છે ?**
- ઉ. પોલિસીધારકો દ્વારા પસંદગી કરાયેલા ચોક્કસ ડંડમાં બધી પોલિસીઓ હેઠળ જોખમ રક્ષણ માટે બધા દરો અને પ્રીમિયમો કાપ્યા પછી પ્રીમિયમોનો ફાળવાયેલો (રોકાણ કરેલો) હિસ્સો એકત્ર કરાય છે તેમાંથી યુનિટ ડંડ બને છે.
- પ્ર. યુનિટ શું છે ?**
- ઉ. યુનિટ લિંકડ પોલિસીમાં ડંડનું તે ઘટક છે.

**પ્ર. યુલિપ કયા પ્રકારનાં ફંડો ઓફર કરે છે ?**

ઉ. મોટા ભાગની વીમા કંપનીઓ રોકાણ હેતુઓ, જોખમ ભૂખ અને સમયની ક્ષિતિજોને અનુરૂપ વ્યાપક શ્રેણી ઓફર કરે છે. જુદાં જુદાં ફંડોની જુદી જુદી જોખમની માત્રા હોય છે. વળતરોની સંભાવના દરેક ફંડ સાથે બદલાય છે.

**પ્ર. યુલિપમાં શું રોકાણ વળતરો ખાતરીદાયક છે ?**

ઉ. યુલિપમાં રોકાણ વળતરો ખાતરીદાયક ન પણ હોય. યુનિટ લિંકડ યોજનાઓ/ પોલિસીઓમાં રોકાણ પોર્ટફોલિયોમાં રોકાણ જોખમ પોલિસી ઘારકે ભોગવવાનું રહે છે. પસંદગી કરાયેલાં યુનિટ લિંકડ ફંડ(ડો)ની કામગીરીને આધારે પોલિસીઘારક તેનાં/ તેણીનાં રોકાણો પર લાભ પ્રાપ્ત કરી શકે અથવા નુકસાન પણ કરી શકે છે. એ પણ નોંધી લેવું જોઈએ કે ફંડોનાં ગત વળતરો એ ફંડોની ભવિષ્યના કામગીરીનો સંકેત છે એવું જરૂરી નથી.

નીચે ફંડોના અમુક સામાન્ય પ્રકાર આપ્યા છે, જે તેમની જોખમ વિશિષ્ટતા ઓનાસંકેત સાથે ઉપલબ્ધ છે. સામાન્ય વિવરણ	રોકાણોનો પ્રકાર	જોખમ શ્રેણી
ઈક્વિટી ફંડો	મુખ્યત્વે મૂડીવૃદ્ધિના સામાન્ય લક્ષ્ય સાથે કંપનીના શેરોમાં રોકાણ કરે છે.	મધ્યમથી ઉચ્ચ
આવક, નિશ્ચિત વ્યાજ અને બોન્ડ ફંડો	કોર્પોરેટ બોન્ડ્સ, સરકારી સિક્યુરિટીઝ અને અન્ય નિશ્ચિત આવકનાં સાધનોમાં રોકાણ કરે છે.	મધ્યમ
રોકડ ફંડો	અમુક વાર તે નાણાં બજાર ફંડો તરીકે ઓળખાય છે- રોકડ, બેન્ક ડિપોઝિટો અને નાણાં બજાર સાધનોમાં રોકાણ કરે છે.	નીચી
બેલેન્સ્ડ ફંડો	ઈક્વિટી રોકાણોને નિશ્ચિત વ્યાજનાં સાધનો સાથે સંમિશ્રિત કરે છે.	મધ્યમ

**પ્ર. યુલિપમાં દરો, ફી અને કપાત શું છે ?**

ઉ. જુદી જુદી કંપનીઓ દ્વારા ઓફર કરાતી યુલિપ્સમાં અલગ અલગ દર માળખું હોય છે. વ્યાપક રીતે ફી અને દરોના અલગ અલગ પ્રકાર નીચે આપવામાં આવ્યા છે. જોકે અત્રે એ નોંધવું ઘટે કે વીમા કંપનીઓને સમયાંતરે ફી અને દરોમાં ફેરફાર કરવાનો અધિકાર છે.

**પ્રીમિયમ ફાળવણી દર**

પોલિસી હેઠળ યુનિટ્સની ફાળવણી કરવા પૂર્વે દરો પ્રત્યે વિનિયોગ કરેલા પ્રીમિયમની આ ટકાવારી છે. આ દરમાં સામાન્ય રીતે કમિશન ખર્ચ ઉપરાંત આરંભિક અને નવીનીકરણ ખર્ચનો સમાવેશ થાય છે.

**મોર્ટાલિટી દરો**

યોજના હેઠળ વીમા રક્ષણનો ખર્ચ પૂરા પાડવાનો માટેના આ દરો છે. મોર્ટાલિટી દરો ઉંમર, રક્ષણની રકમ, આરોગ્યની સ્થિતિ વગેરે પરિબલોની સંખ્યા પર આધાર રાખે છે.

**ફંડ વ્યવસ્થાપન ફી**

આ ફી ફંડ(ડો)ના વ્યવસ્થાપન માટે લાગુ કરાય છે અને નેટ એસેટ વેલ્યુ (એનએવી)એ આપવા પૂર્વે તે કાપી લેવાય છે.

**પોલિસી/ વહીવટ દર**

આ ફી યોજનાના વહીવટ માટે લાગુ કરાય છે. ઉપરાંત યુનિટ્સ રદ કરવા દ્વારા લાગુ કરાય છે. પોલિસી મુદત દરમિયાન તે એકસમાન હોઈ શકે અથવા પૂર્વ-નિશ્ચિત દરે અલગ હોઈ શકે છે.

**સુપરત દરો**

સુપરત દર પોલિસીની શરતોમાં ઉલ્લેખ કર્યા મુજબ જ્યાં





પણ લાગુ હોય ત્યાં યુનિટ્સની અપરિપક્વ આંશિક કે સંપૂર્ણ રોકડી કરવા માટે કાપી લેવાઈ શકે છે.

#### ફંડ સ્વિચિંગ દર

સામાન્ય રીતે મર્યાદિત સંખ્યામાં ફંડ સ્વિચ એ દરોને આઘીન પૂરતા સ્વિચ સાથે દર વર્ષે વિના દરે મંજૂર કરી શકાય છે.

#### સેવા કર કપાત

યુનિટ્સની ફાળવણી પૂર્વે લાગુ સેવા કર પ્રીમિયમના જોખમ હિસ્સામાંથી કાપી લેવાય છે.

રોકાણકારોએ નોંધી લેવું કે બધા દરો અને જોખમ રક્ષણ માટે પ્રીમિયમ કાપી લીધા પછી પ્રીમિયમનો હિસ્સો યુનિટ્સની ખરીદી કરવા માટે ઉપયોગમાં લેવાય છે.

પ્ર. પ્રસ્તાવ પર સહી કરવા પૂર્વે વિશ્વસનિયતા ચકાસી શા માટે લેવી જોઈએ?

ઉ. મંજૂર વેચાણ પુસ્તિકાની વિશ્વસનિયતા ચકાસી લેવાનાં કારણો છે:

- પોલિસી હેઠળ કાપી લેવાયેલા બધા દરો
- અપરિપક્વ સુપરત પર ચુકવણી
- વિશિષ્ટતાઓ અને લાભો
- મર્યાદાઓ અને અપવાદો
- લેપ્સ થવું અને તેના પરિણામો
- અન્ય જાહેરાત



- જીવન વીમા પરિષદ દ્વારા મુકરર તરીકે ૬ ટકા અને ૧૦ ટકા વળતરોનાં બે પરિપ્રેક્ષ્યમાં ચૂકવવાપાત્ર લાભો પ્રદર્શિત કરતા દાખલાઓ.

પ્ર. યુનિટ્સની ખરીદી કરવા માટે કેટલાં પ્રીમિયમનો ઉપયોગ કરાય છે ?

ઉ. ચૂકવાયેલા પ્રીમિયમની સંપૂર્ણ રકમ યુનિટ્સની ખરીદી કરવા માટે ફાળવાતી નથી. વીમા કંપની વિવિધ દરો, ફી અને કપાતો પૂરાં પાડ્યા પછી બાકી પ્રીમિયમના હિસ્સા પર યુનિટ્સની ફાળવણી કરે છે. જોકે યુનિટ્સની ખરીદી કરવા માટે ઉપયોગમાં લેવાતા પ્રીમિયમનું પ્રમાણ યોજનાથી યોજના જુદું જુદું હોય છે.

ફાળવાયેલાં યુનિટ્સનું કુલ આર્થિક મૂલ્ય ચૂકવાયેલા પ્રીમિયમની રકમથી બહુ જ ઓછું હોય છે, કારણ કે જમા કરાયેલા પ્રીમિયમમાંથી દરો પ્રથમ કાપી લેવાય છે અને બાકીની રકમ યુનિટ્સની ફાળવણી માટે ઉપયોગમાં લેવાય છે.

પ્ર. શું પોલિસી ખરીદી કર્યા પછી પ્રીમિયમ સંતોષકારક નહીં જણાય તો શું રિફંડ માગી શકાય ?

ઉ. પોલિસીધારક પોલિસીના નિયમો અને શરતોથી અસંમત હશે તો પોલિસી દસ્તાવેજ (ફી લૂક સમયગાળો)ની પ્રાપ્તિના ૧૫ દિવસની અંદર ભરેલાં પ્રીમિયમનું રિફંડ માગી શકે છે. પોલિસીધારકને તબીબી પરીક્ષણ, સ્ટેમ્પ ડ્યુટી અને રક્ષણના સમયગાળા માટે પ્રમાણસર જોખમ પ્રીમિયમ સામેનો ખર્ચ કાપવાને આઘીન યુનિટ્સ રદ કરવા થકી લાગુ દરો સહિત ફંડ મૂલ્ય રિફંડ કરાશે.

- પ્ર. નેટ એસેટ વેલ્યુ (એનએવી) શું છે ?
- ઉ. એનએવી આપેલા દિવસે ઇન્ડના દરેક યુનિટનું મૂલ્ય છે. દરેક ઇન્ડની એનએવી સંબંધિત વીમા કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરાશે.
- પ્ર. પોલિસીની મુદત દરમિયાન ઉદભવતા જોખમની ઘટનામાં કયા લાભ ચૂકવવાપાત્ર છે ?
- ઉ. વીમિત રકમ અને/ અથવા ઇન્ડ યુનિટ્સનું મૂલ્ય સામાન્ય રીતે પોલિસીની શરતો અનુસાર મુદત દરમિયાન વીમિતના જોખમના સંજોગોમાં લાભાર્થીઓને ચૂકવવાપાત્ર છે.
- પ્ર. પોલિસી પરિપક્વ થવા પર કયા લાભ ચૂકવવાપાત્ર છે ?
- ઉ. ઇન્ડ યુનિટ્સના મૂલ્ય સાથે જો કોઈ હોય તો બોનસ પોલિસી પરિપક્વ થવા પર ચૂકવવાપાત્ર છે.
- પ્ર. નિયમિત પ્રીમિયમથી ઉપર વધારાનું યોગદાન રોકાણ કરવાનું શું શક્ય છે ?
- ઉ. હા, યોજનામાં ઉપલબ્ધ વિશિષ્ટતાને આધીન તેમની પસંદગી અનુસાર નિયમિત પ્રીમિયમોની ઉપર વધારાનું રોકાણ કરી શકાય છે. આ સુવિધાને “ટોપ અપ” સુવિધા તરીકે ઓળખવામાં આવે છે.
- પ્ર. શું યુલિપ પોલિસી લીધા પછી રોકાણ ઇન્ડ સ્વિચ કરી શકાય છે ?
- ઉ. હા. “સ્વિચ” વિકલ્પ યોજનામાં ઉપલબ્ધ વિશિષ્ટતા હોય તો એક ઇન્ડમાંથી અન્યમાં રોકાણ ખસેડવાની સુવિધા આપે છે. સામાન્ય રીતે નિર્ધારિત સંખ્યામાં સ્વિચ એ નિ:શુલ્ક હોય છે ત્યારે નિર્ધારિત સંખ્યાથી વધુ સ્વિચ માટે ફી લાગુ કરાય છે.

- પ્ર. શું આંશિક રોકડ / ઉપાડ કરી શકાય છે ?
- ઉ. હા. યોજનામાં “આંશિક ઉપાડ” વિકલ્પ હોઈ શકે છે, જે પોલિસીમાં રોકાણનો હિસ્સો ઉપાડવાની સુવિધા આપે છે. આ યુનિટ્સનો હિસ્સો રદ કરવા થકી કરાય છે.
- પ્ર. જો પ્રીમિયમ ચુકવણી અટકાવી દેવાય તો શું થાય ?
- ઉ. ક) આરંભનાં ત્રણ વર્ષની અંદર અટકાવી દેવું: જો આરંભથી કમસેકમ લાગલગાટ ત્રણ વર્ષ સુધી બધાં પ્રીમિયમો ચૂકવ્યાં ન હોય તો વીમા રક્ષણ તાત્કાલિક સમાપ્ત થશે. વીમા કંપની મંજૂર સમયગાળામાં પુનર્જીવિત કરવાની તક આપે છે, જો પોલિસી તે સમયગાળામાં પુનર્જીવિત નહીં કરાય તો ત્રીજી પોલિસી તિથિને અંતે અથવા પુનર્જીવિત માટે મંજૂર સમયગાળાને અંતે, એ બેમાંથી જે પણ પહેલાં આવે ત્યારે સુપરત મૂલ્ય ચૂકવાશે.
- ખ) આરંભનાં ત્રણ વર્ષ પછી અટકાવવું: પુનર્જીવિત માટે મંજૂર સમયગાળાને અંતે સુપરત મૂલ્ય ચૂકવીને કરાર રદબાતલ કરાશે. વીમા કંપની પોલિસી ધારકે અપનાવ્યું હોય તો એક સંપૂર્ણ વર્ષના પ્રીમિયમ કરતાં ઓછું નહીં એવું ઇન્ડ મૂલ્ય હોય ત્યાં સુધી યોગ્ય દરો લાગુ કરીને વીમા રક્ષણ ચાલુ રાખવાનું ઓફર કરી શકે છે. ઇન્ડ મૂલ્ય એક સંપૂર્ણ વર્ષના પ્રીમિયમની સમકક્ષે પહોંચે ત્યારે કરાર ઇન્ડ મૂલ્ય ચૂકવીને રદબાતલ કરાશે.
- ગ) ૫ વર્ષનો લોક-ઈન-પિરિયડ ધરાવતી પોલિસીઓ: ૧-૮-૨૦૧૦ના રોજ અથવા તે પછી ખરીદવામાં આવેલી પોલિસીઓ માટે લોક-ઈન- પિરિયડનો સમયગાળો ૫ વર્ષ સુધી વધારવામાં આવ્યો છે. પ્રીમિયમ ચુકવણી બંધ કરવા



### આઈઆરડીએ દ્વારા નિર્ધારિત પોલિસીધારક સર્વિસિંગ ટર્ન અરાઉન્ડ સમય (ટીએટી)

સેવા	મહત્તમ ટર્ન અરાઉન્ડ સમય (ટીએટી)
<b>સામાન્ય</b>	
પ્રસ્તાવની પ્રક્રિયા અને નિર્ણયોની માહિતી આપવી, તેમાં પોલિસીની આવશ્યકતાઓ/ જારી કરવા/ રદબાતલ કરવાનો સમાવેશ થાય છે	૧૫ દિવસ
પ્રસ્તાવની નકલ મેળવવી	૩૦ દિવસ
પોલિસી જારી કરવા પશ્ચાત સેવાનું નિવેદન ત્રુટિઓ/ પ્રસ્તાવ ડિપોઝિટ પાછી આપવી અને બિન-દાવા સંબંધી સેવા નિવેદનોને લગતી છે	૧૦ દિવસ
<b>જીવન વીમા</b>	
સમર્પણ મૂલ્ય/એન્યુઈટી/ પેન્શન પ્રક્રિયા	૧૦ દિવસ
પરિપક્વતા દાવા/ હયાતિ લાભ/ ઇન્ડ સ્વરૂપ વ્યાજની ચુકવણી	૧૫ દિવસ
દાવા નોંધાવ્યા પછી દાવાની આવશ્યકતા સૂચિત કરવી	૧૫ દિવસ
તપાસની આવશ્યકતા વિના મૃત્યુના દાવાની પતાવટ	૩૦ દિવસ
તપાસની આવશ્યકતા સાથે મૃત્યુના દાવાની પતાવટ/ રદબાતલ	૬ મહિના
<b>સામાન્ય વીમા</b>	
સર્વેક્ષણ રિપોર્ટ જમા કરવો	૩૦ દિવસ
વીમા કંપનીએ પૂરક અહેવાલ માગવો	૧૫ દિવસ
પહેલા/ પૂરક સર્વેક્ષણ અહેવાલ મળ્યા પછી દાવાની પતાવટ/ અસ્વીકૃતિ પતાવટ/ રદબાતલ	૩૦ દિવસ
<b>ફરિયાદો</b>	
ફરિયાદની રસીદ આપવી	૩ દિવસ
વીમા કંપનીએ પૂરક અહેવાલ માગવો	૧૫ દિવસ



પર પોલિસીધારક પાસે વિકલ્પ રહેશે (૧) પોલિસીને પુનર્જીવિત કરવી અથવા (૨) કોઈપણ જોખમ રક્ષણ વિના સંપૂર્ણ ઉપાડ.

વીમા કંપની દ્વારા નોટિસ મોકલવામાં આવશે, જેમાં આ નોટિસના ૩૦ દિવસના અંદર જો કોઈ વિકલ્પ અથવા વિકલ્પ (૨)નો અમલ કરાય તો ગ્રેસ પિરિયડ પૂરો થયાની તારીખથી ૧૫ દિવસની અંદર બંધ કરવામાં આવેલી પોલિસીની પ્રાપ્તિઓ રિફંડ કરાશે, પરંતુ લોક-ઈન-પિરિયડ પૂરો થવા પૂર્વે નહીં. જો લોક-ઈન-પિરિયડની અંદર આ રીતે બંધ કરવામાં આવે તો પોલિસીધારકને બંધ કર્યાની તારીખથી બે વર્ષના સમયગાળાની અંદર પોલિસી પુનર્જીવિત કરવાનો અધિકાર છે, પરંતુ લોક-ઈન-પિરિયડ પૂરો થયા પછી નહીં.

- પ્ર. પોલિસીધારકને વીમા કંપની દ્વારા રોકાણ સંબંધી કઈ રીતે માહિતી આપવામાં આવે છે ?**
- ઉ. વીમા કંપની વાર્ષિક અહેવાલ મોકલશે, જેમાં આર્થિક સંજોગો, બજારની વધઘટ વગેરે સંબંધમાં ગત આર્થિક વર્ષ દરમિયાન ઇન્ડની કામગીરીને આવરી લેવાશે, જેમાં ઇન્ડ કામગીરી વિશ્લેષણ, ઇન્ડનો રોકાણ પોર્ટફોલિયો, રોકાણ વ્યૂહરચનાઓ અને અપનાવાયેલાં જોખમ નિયંત્રણ પગલાંનો સમાવેશ થાય છે.



### પ. જો તમારી કોઈ ફરિયાદ હોય તો

વીમા નિયમન અને વિકાસ સત્તા (આઈઆરડીએ)ના ઉપભોક્તા મામલા વિભાગે એકત્રિત ફરિયાદ વ્યવસ્થા પદ્ધતિ (ઈન્ટીગ્રેટેડ ગ્રીવન્સીસ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ) (આઈજીએમએસ) શરૂ કરી છે. તે ફરિયાદની નોંધણી અને દેખરેખ માટે એક ઓનલાઇન પદ્ધતિ છે. તમારે પ્રથમ પોતાની વીમા કંપનીમાં ફરિયાદ કરવાની રહેશે અને જો તમને કંપનીએ ક્લેવી પતાવટથી સંતોષ ન હોય, તો તમે [www.igms.irda.gov.in](http://www.igms.irda.gov.in) ઉપર જઈને આઈજીએમએસ મારફત તેને આઈઆરડીએ પાસે મોકલી શકો છો. જો તમે કંપનીની ફરિયાદ પ્રણાલી સુધી સીધા ન પહોંચી શકો તો આઈજીએમએસ વીમા કંપની પાસે તમારી ફરિયાદ નોંધાવવા માટે તમને એક માર્ગ પણ આપે છે.

આઈજીએમએસ (એટલે કે વેબ) મારફત તમારી ફરિયાદની નોંધણી કરવા ઉપરાંત તમારી પાસે ફરિયાદ નોંધણી માટે અનેક માધ્યમ (ચેનલ્સ) છે. ઈ-મેઈલ ([complaints@irda.gov.in](mailto:complaints@irda.gov.in)) મારફત, પત્ર (પોતાનો પત્ર ગ્રાહક મામલા વિભાગ, વીમા નિયમન અને વિકાસ સત્તા, ત્રીજો માળ, પરિશ્રમ ભવન, બશીર બાગ, હૈદરાબાદને લખો) તેની મારફત અથવા આઈઆરડીએ કોલ સેન્ટરને **ટોલ ફ્રી નં. ૧૫૫૨૫૫૨** પર કોલ કરો, જેની મારફત આઈઆરડીએ વીમા કંપનીએ વિરુદ્ધ તમારી ફરિયાદ નિઃશુલ્ક નોંધાવાશે અને તદુપરાંત તમારી સ્થિતિ પર નજર રાખવામાં મદદ કરશે. કોલના આધાર પર ફરિયાદ ફોર્મ ભરીને કોલ સેન્ટર તમારી મદદ કરે છે તથા જ્યાં પણ આવશ્યકતા હોય તે સીધા વીમા કંપની પાસે ફરિયાદ નોંધાવવામાં મદદરૂપ થાય છે. વીમા કંપનીનું સરનામું, ફોન નંબર, વેબસાઈટ વિવરણ, સંપર્ક નંબર, ઈ-મેઈલ આઈડી વગેરેને લગતી માહિતી તમને આપે છે. આઈઆરડીએ કોલ સેન્ટર ભાવિ ગ્રાહકો અને પોલિસીધારકો માટે વ્યાપક ટેલી-કાર્યક્ષમતાઓ સાથે એક અસલી વૈકલ્પિક માર્ગ (ચેનલ) આપે છે અને સોમવારથી શનિવાર, સવારે ૮ થી રાત્રે ૮ વાગ્યા સુધી ૧૨ કલાક X૬ દિવસ સુધી હિંદી, અંગ્રેજી અને અલગ અલગ ભારતીય ભાષાઓમાં કાર્યરત છે.

આઈઆરડીએ પાસે કોઈ ફરિયાદ નોંધાવવામાં આવે છે ત્યારે તે તેને વીમા કંપનીમાં મોકલીને નિવારણ લાવે છે. કંપનીને ફરિયાદનું નિવારણ લાવવા માટે ૧૫ દિવસ આપવામાં આવે છે. આવશ્યકતા પડે તો આઈઆરડીએ તપાસ અને પૂછપરછ કરે છે. ઉપરાંત જ્યાં પણ લાગુ હોય ત્યાં આઈઆરડી જાહેર ફરિયાદ નિવારણ નિયમો, ૧૯૯૮ની શરતો અનુસાર વીમા ઓબ્વિઝમેનનો સંપર્ક કરવાની સલાહ ફરિયાદીને આપે છે.



### અસ્વીકાર :

આ પુસ્તિકાનો હેતુ તમને સામાન્ય માહિતી પૂરી પાડવાનો જ છે તે વિગતવાર નથી. આ શૈક્ષણિક પહેલ છે અને તમને કોઈ પણ કાનૂની સલાહ આપતી નથી.