



रंजन का बीमा से परिचय

उपभोक्ता शिक्षा शृंखला

(Hindi)

विषय

पृष्ठ

रंजन ने बीमा लोकपाल के बारे में जानकारी पायी

1

रंजन ने मोटर बीमा को जारी रखने का निर्णय लिया

2

रंजन ने यूलिप के बारे में और अधिक सीखा

3

रंजन ने महसूस किया कि ईमानदारी ही श्रेष्ठ नीति है

4

रंजन ने "अंडर इंश्योरेंस" को समझा

5

रंजन अब अपनी स्वास्थ्य बीमा पॉलिसी स्थानान्तरित (पोर्ट) कर सकता है

6

रंजन ने फ्री लुक अवधि के बारे में समझा

7

रंजन प्रस्ताव फॉर्म भरता है

8

रंजन ने लाइसेंसधारी मध्यस्थों के बारे में सीखा

9

रंजन ने सर्वेक्षक के बारे में सीखा

10

रंजन तकनीक की ओर उन्मुख हुआ

11

रंजन ने नकदरहित (कैश लेस) सेवा के बारे में सीखा

12



Bima Bemisaal

रंजन ने बीमा लोकपाल के बारे में जानकारी पायी

रंजन के पास पिछले 7 वर्षों से अपने और अपने परिवार के लिए एक स्वास्थ्य बीमा पॉलिसी है और उसने अभी तक कोई दावा नहीं किया है। अब रंजन के सेवानिवृत्त हो चुके पेंशनभोगी पिता को मोतिया बिंदु का ऑपरेशन करवाना है। उनकी उम्र 60 वर्ष है। नकद रहित (कैशलेस) सुविधा के लिए तृतीय पक्ष प्रशासक से किया गया उनका निवेदन तो स्वीकार कर लिया गया था लेकिन रु. 40,000 के अनुमानित खर्च के लिए यह राशि रु. 20,000 तक ही सीमित थी। इसमें संशोधन करवाने की रंजन की सारी मेहनत व्यर्थ गई।

श्री. शर्मा, नकद रहित (कैशलेस) सुविधा के लिए सिर्फ रु. 20,000 की ही अनुमति क्यों दी गई, जब कि मैंने रु. 40,000/- की अनुमानित राशि के लिए आवश्यक दस्तावेज जमा कराए थे।

मुझे ज़रा एक मिनट दीजिए।



श्री. रंजन, आपकी पॉलिसी में मोतिया बिंदु के लिए रु. 20,000/- प्रति सर्जरी की उप सीमा है, इसीलिए आपके दावे की राशि को सीमित रखा गया है।

लेकिन पॉलिसी में तो ऐसा नहीं है।

श्रीमान, मुझे क्षमा कीजिए, लेकिन वर्तमान में यही शर्तें लागू हैं।



रंजन ने निराश होकर अपने दोस्त, मोहन से राय ली, जो बीमा कंपनियों से पहले व्यवहार कर चुका था।

मेरे पॉलिसी दस्तावेज में यह अनुच्छेद नहीं है... मुझे तो ऐसी उप-सीमा की कोई जानकारी नहीं थी... मुझे तो आशा थी कि बीमा कंपनी बिल जमा करने पर रु. 20,000 की प्रतिपूर्ति करेगी।

सुनो, पहले बीमा कंपनी के शिकायत कक्ष में शिकायत दर्ज कराओ। यदि 30 दिन के भीतर तुम्हें उनसे कोई जवाब नहीं मिलता है तो बीमा लोकपाल से संपर्क करो।



रंजन ने बीमाकर्ता से संपर्क किया लेकिन कंपनी ने अपने निर्णय में संशोधन नहीं किया। तब वह बीमा लोकपाल के पास गया जिसने पाया कि रंजन को वह विशिष्ट पॉलिसी अनुच्छेद नहीं दिया गया था। चूंकि रंजन की पॉलिसी में पर्याप्त बीमित राशि थी और उसे मोतिया बिंदु की सर्जरी पर खर्च की सीमा की कोई जानकारी नहीं दी गई थी इसीलिए बीमा लोकपाल ने फैसला दिया कि रंजन रु. 40,000 की पूरी राशि पाने का हकदार है।



याद रहे, बीमा लोकपाल इस तरह की शिकायतें लेता है और उनका निपटारा करता है। आप www.gbic.co.in या www.irda.gov.in से बीमा लोकपाल के बारे में अधिक विवरण पा सकते हैं।





रंजन ने मोटर बीमा को जारी रखने का निर्णय लिया

रंजन कानून का पालन करने वाला और सुरक्षित चालक है। हमेशा की तरह सुबह वह काम के लिए निकला। जैसे ही वह अपने ऑफिस की तरफ वाहन मोड़ रहा था, अचानक तेजी से बाइक सवार उसके सामने आ गया। रंजन की सतर्कता और सौभाग्य से सही वक्त पर ब्रेक लग गया और एक बड़ी दुर्घटना टल गई। ईश्वर को धन्यवाद देते हुए रंजन ऑफिस में पहुँचा कि शुक है, कुछ बुरा नहीं हुआ। उसी समय उसके मन में एक विचार आया। वह सोचने लगा कि अगर कोई दुर्घटना हो जाती तो क्या होता, यदि कोई नुकसान होता तो उसकी क्षतिपूर्ति वह कैसे पाता। उसकी बीमा पॉलिसी कहाँ है? क्या वह वैध है? उसने अपने कागजात पर निगाह डाली और ध्यान में आया कि उसके पास कोई मोटर बीमा पॉलिसी नहीं है।



नमस्कार रवि !
क्या तुम मुझे कुछ मिनट दोगे?

हाँ बेशक, कोई ज़रूरी बात है?
तुम्हारी आवाज थोड़ी ढीली लग रही है। तुम ठीक तो हो ना?

रंजन और रवि की बातें जारी रहती हैं। रंजन सुबह दुर्घटना से बाल-बाल बचने के बारे में रवि को बताता है और कहता है कि उसके पास शायद कोई वैध बीमा पॉलिसी नहीं है। उसे याद नहीं है कि उसने दो वर्ष पहले वाहन खरीदने के बाद से कभी अपनी पॉलिसी का नवीकरण कराया भी था या नहीं।



इस बार तुम भाग्यशाली रहे। रंजन तुम तृतीय पक्ष मोटर बीमा के बिना अपना वाहन नहीं चला सकते। यह कानून के खिलाफ है। यदि पिछली पॉलिसी वैध नहीं है तो तुम्हें तुरंत पॉलिसी लेनी चाहिए। बिना भगवान का शुक है, वक्त पर ब्रेक लग गया। अगर बाइक को टक्कर लग जाती तो न जाने क्या हो जाता। क्या मैं नई बीमा पॉलिसी ले सकता हूँ ?

समय व्यर्थ करें अपने एजेन्ट से जाँच ले कि मोटर बीमा व्यापक पॉलिसियाँ भी उपलब्ध हैं जिसमें तुम तृतीय पक्ष की देयता के प्रति खुद को कवर करने के अलावा नुकसान या क्षति के प्रति भी अपने वाहन को कवर कर सकते हो।



धन्यवाद रवि, मैं ध्यान रखूंगा कि बीमा, नवीकरण द्वारा हर समय वैध रहे। मैं व्यापक पॉलिसी के बारे में भी पूछताछ करूंगा।



यदि आप वाहन मालिक हैं तो आपको यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वाहन सड़क पर आने से पहले मोटर तृतीय पक्ष बीमा के प्रति आप कवर किए गए हों। मोटर वाहन कानून के अनुसार तृतीय पक्ष मोटर बीमा करवाना अनिवार्य है।



रंजन ने यूलिप के बारे में और अधिक सीखा

रंजन ने अचानक महसूस किया कि उसे घर खरीदने के लिए पैसों की ज़रूरत है जिसे उसने अभी ढूंढा है। वह अपनी संपत्ति का हिसाब करता है और पता चलता है कि उसके पास एक्स बीमा कंपनी की यूनिट लिंकड इंश्योरेंस पॉलिसी (यूलिप) है। वह उसे समर्पित करके अपना पैसा वापस लेने का फैसला करता है। वह बीमा कंपनी को लिखता है और उन्हें फोन भी करता है।



श्री शर्मा, मैं अपनी यूनिट लिंकड इंश्योरेंस पॉलिसी समर्पित करना चाहता हूँ। इसे मैंने 2 वर्ष पहले लिया था और अब मैं अपने पैसे निकालना चाहता हूँ।

लेकिन श्रीमान, आप 3 वर्ष पूरे होने तक अपनी पॉलिसी समर्पित नहीं कर सकते।



लेकिन... मुझे यह तो पता ही नहीं था। मुझे नहीं लगता कि आपने मुझे ये सब बताया था।

मैंने आपको बताया था श्रीमान, लेकिन मेरी आपको सलाह है कि आप पॉलिसी को समर्पित नहीं करें।

रंजन अपने दोस्त मोहन से मिलता है जो बीमा से काफी परिचित है।

मोहन, मैंने दो साल पहले यूलिप खरीदा था जिसे मैं समर्पित करना चाहता हूँ लेकिन बीमा कंपनी इसकी अनुमति नहीं दे रही है।

हाँ, रंजन तुमने जब पॉलिसी ली तब 3 वर्ष की लॉक-इन अवधि थी। तुम लॉक-इन अवधि के दौरान अपनी पॉलिसी समर्पित नहीं कर सकते। यदि तुम कर भी देते हो तो समर्पण मूल्य तो लॉक-इन अवधि पूरी होने के बाद ही अदा किया जाएगा। वास्तव में, रंजन जुलाई 2010 से बेचे गए यूलिप्स के लिए बीमा विनियामक आईआरडीए ने 5 वर्ष की लॉक-इन अवधि अनिवार्य कर दी है।



ओह! मुझे लॉक इन अवधि का तो पता ही नहीं था। मैंने पॉलिसी पर निगाह ही नहीं डाली थी।

रंजन, तुम्हें सभी विशेषताएँ समझने के लिए अपनी पॉलिसी पूरी तरह से पढ़नी चाहिए जैसे कि लॉक-इन अवधि, विभिन्न प्रभारों का विवरण जिनकी कटौती होगी, प्रीमियम भुगतान के बारे में बाध्यताएँ नामांकन सुविधा इत्यादि। भविष्य में याद रखो, एजेंट और बीमा कंपनी से इनके बारे में मुद्देवार प्रश्न पूछना और अन्य महत्वपूर्ण विशेषताएँ जानना ज़रूरी है।



यूलिप खरीदने से पहले समर्पण प्रभारों का सटीक प्रतिशत जान लीजिए। साथ ही सभी प्रभारों का कुल योग निकालिए और कम प्रभार वाले उत्पाद ही खरीदिए।



रंजन ने महसूस किया कि ईमानदारी ही श्रेष्ठ नीति है

रंजन के माता-पिता वृद्ध हो रहे हैं और उन्हें बार-बार अस्पताल में भर्ती करना उन्हें चिंता में डाल रहा है। हर वर्ष मेडिकल पर होने वाला खर्च उनके कुल खर्च का एक बड़ा हिस्सा है। वह बिलों को किस तरह से भर पाएगा? रंजन कखग बीमा कंपनी का यह विज्ञापन देखता है जो लोगों को अपनी स्वास्थ्य बीमा पॉलिसी खरीदने का आग्रह कर रही है। रंजन कंपनी से संपर्क करता है। रंजन की पूछताछ पर बिक्री कर्मचारी खुश हैं और एक और पॉलिसी बेचने के लिए उत्सुक है।

श्रीमान, ये हैं प्रस्ताव फॉर्म, चिकित्सीय जाँच के लिए फॉर्म जो प्रतिकूल चिकित्सीय इतिहास के मामले में कराने की ज़रूरत पड़ सकती है और बीमा उत्पाद का विवरण पुस्तक है।



रंजन विस्तृत मेडिकल रिपोर्ट फॉर्म्स को पढ़ता है। अपने माता-पिता की विपरीत चिकित्सीय दशा देने पर शायद वे अधिकांश रोगों के लिए तुरंत कवर नहीं पा सकेंगे और विवरण पुस्तक के अनुसार कवरेज पाने के लिए उन्हें चार साल इंतज़ार करना पड़ेगा। इससे उसकी समस्या हल नहीं होगी। इसके अलावा, इतने लंबे परीक्षण कौन करवाएगा, भले ही इसकी लागत उठाने के लिए बीमा कंपनी तैयार क्यों न हो?

इसमें कोई दो राय नहीं है कि मेरे माता-पिता की उम्र साठ के करीब है। लेकिन वे बिलकुल सेहतमंद हैं।

यदि उनका कोई विपरीत चिकित्सीय इतिहास नहीं है तो आप प्रस्ताव फॉर्म में इसका उल्लेख कर सकते हैं और उन्हें कोई चिकित्सीय जाँच नहीं करवानी होगी।



जी हाँ... मैंने उन्हें केवल सावधानी के तौर पर स्वास्थ्य बीमा से कवर करने का निश्चय किया है...

अच्छी बात है श्रीमान-भविष्य में इससे मदद मिलेगी।

प्रस्ताव फॉर्म इस घोषणा के साथ भरे जाते हैं कि दोनों चिकित्सीय रूप से स्वस्थ हैं। यह लिखा जाता है कि उनका कोई पिछला चिकित्सीय प्रतिकूल इतिहास नहीं है। भाग्य का खेल भी निराला है, रंजन की माँ को अगले दो महीनों में ही दिल की तकलीफ के लिए अस्पताल में दाखिल कराने की ज़रूरत पड़ती है। रंजन बीमाकर्ता के तृतीय पक्ष प्रशासक (TPA) को नकदरहित (कैशलेस) सुविधा के लिए आवेदन करता है। उसे इस आधार पर टीपीए से इकार किए जाने का झटका लगता है कि यह रोग पहले से मौजूद रोग (पी.ई.डी.) है।

आप किस आधार पर इसे नकार सकते हैं? क्या तुमने प्रस्ताव फॉर्म नहीं देखा? इसमें साफ लिखा है कि वह स्वस्थ है और उसे कोई रोग नहीं है।

लेकिन श्रीमान, साफ नज़र आ रहा है कि उन्हें दिल की तकलीफों का इतिहास पहले से रहा है और उन्हें एक स्टेंट लगाया गया है। हमारी जाँच साफ तौर पर यह दिखा रही है।




रंजन, तुमने अपने कथन में सच्चाई क्यों नहीं बरती? तुमने सोच भी कैसे लिया कि तुम तथ्यों को छिपाकर बच निकलोगे? मुझे तो यह भी आश्चर्य हो रहा है कि तुमने पहले ही उनके स्वास्थ्य बीमा की योजना क्यों नहीं बनाई. अब देखो तुम्हें नुकसान हो गया ना। अब तो भविष्य में भी इस कंपनी से कवरेज की कोई संभावना नहीं है।

मैं शर्मिदा हूँ... अब मैं दोबारा ऐसा नहीं करूंगा। मोहन आपकी सलाह के लिए शुक्रिया।



प्रस्ताव फॉर्म सच्चाई से भरना याद रखें, उसमें सारी संबंधित जानकारी दें। पक्का करें कि खुद युवा और सचमुच सेहतमंद रहने के दौरान ही आप स्वास्थ्य बीमा लें।





रंजन ने “अंडर इंश्योरेंस” को समझा

रंजन बीमा के ज़रिए खुद की और अपने परिवार की सुरक्षा को लेकर ज्यादा समझदार होता जा रहा है। मृत्यु, अक्षमता और बीमारी के जोखिमों के प्रति पर्याप्त ढंग से सुरक्षित रंजन यह सुनिश्चित करना चाहता है कि मेहनत से किए गए नियोजन और बचत के ज़रिए बनाया गया उसका घर और उसकी वस्तुएँ आग, बाढ़ और जल प्लवन जैसे जोखिमों से बची रहें। उसका एजेंट जानकार और सक्षम है। वह रंजन को बारीकी से उसकी संपत्ति की सूची बनाने के बाद उसका मूल्य निकालने की सलाह देता है।

तुम जो प्रक्रिया बता रहे हो, वह उबाऊ है, बल्कि मैं तो अपनी संपत्ति का बीमा एकमुश्त राशि के लिए करवाउंगा क्योंकि मुझे नहीं लगता है कि एक ही समय में मेरी पूरी संपत्ति का नुकसान या क्षति हो सकती है।

लेकिन श्रीमान, पॉलिसी ऐसे काम नहीं करती। सिद्धांत तो ये है कि आपको अपनी संपत्ति का बीमा आग और संबंधित जोखिमों के प्रति अवश्य करवाना चाहिए जो या तो उसके पुनर्स्थापन मूल्य (संपत्ति के पुनर्स्थापन की लागत सहित मूल्य) पर करवाया जाना चाहिए। यदि पॉलिसी आपको इसकी अनुमति देती है और आप इसका चयन करते हैं या फिर बाजार मूल्य पर करवाना चाहिए जिसमें पुनर्स्थापन मूल्य से मूल्य-हास (डिप्रिसिएशन) घटा दिया जाता है। मुद्दा ये है कि आपको जोखिम में रहने वाली संपूर्ण संपत्ति का बीमा करवाना होता है। आप इसमें से चुनाव नहीं कर सकते।



यह तो विचित्र बात है! मैं अपनी इच्छित वस्तु को ही चुनकर उसका बीमा क्यों नहीं करवा सकता? आप सिर्फ ज्यादा कमीशन कमाने की कोशिश कर रहे हैं और मुझे भ्रमित कर रहे हैं।



रंजन जल्दबाजी में अपना एजेंट बदल देता है जो कमीशन पर निगाह रखकर उसकी मांगों को मान लेता है और लंबे समय में अपने ग्राहक को सेवा देने की वचनबद्धता के बिना आगे बढ़ जाना चाहता है। रंजन अपने रु. 15,00,000 मूल्य के घर और सामानों का बीमा बाजार मूल्य के आधार पर सिर्फ रु. 5,00,000 के लिए करवाता है। तकनीकी रूप से कहें तो संपत्ति का बीमा उसके मूल्य से दो तिहाई कम है।

दुर्भाग्यवश, प्रकृति का प्रकोप ऐसे बरसा कि रंजन के शहर की एक सुबह अन्धकारमय हो गई और हर तरफ बाढ़ और पानी ही पानी भर गया।

जब नुकसान रु. 1,50,000 का हुआ है तो आप मुझे सिर्फ रु. 50,000 ही क्यों दे सकते हैं। देखिए, याद करो मैंने रु. 5 लाख का बीमा करवाया है। आप मुझे धोखा देने की कोशिश कर रहे हैं।

लेकिन श्रीमान, सर्वेक्षक ने आपकी संपत्ति का मूल्य रु. 15,00,000 आँका है जब कि आपने सिर्फ रु. 5,00,000 का ही बीमा करवाया है और इस तरह से अपने रु. 10,00,000 के मूल्य पर प्रीमियम बचा लिया है। इसीलिए आपको नुकसान अनुपात में वहन करना होगा। कृपया आपको जारी की गई पॉलिसी में ‘‘ओसत की शर्त’’ शीर्षक वाला अनुच्छेद पढ़ें



रंजन को अचानक याद आया कि उसके पहले वाले एजेंट ने क्या कहा था। अगर उसने उसकी सलाह मान ली होती तो आज उसे इस स्थिति का सामना नहीं करना पड़ता।

याद रहे! बीमा लेने का फैसला करते समय पॉलिसी को समझने में समय व्यतीत करना उचित है। आपको बीमा पॉलिसी खरीदते समय उसके नियमों और शर्तों को समझने के लिए प्रयास करना चाहिए ताकि आप न सिर्फ अधिकारों बल्कि अपने कर्तव्यों से भी अवगत रहें।



रंजन ने श्री.एक्स (बीमा एजेंट) को सूचित किया कि उसके घर का बड़ा हिस्सा और सामान क्षतिग्रस्त हो गया है। जो अनुमानतः रु. 2 लाख है। बीमा कंपनी ने शीघ्रता से और कुशलता से नुकसान का सर्वेक्षण करवाया। रु. 1,50,000 के नुकसान का अनुमान लगाया गया। क्योंकि रंजन ने अपनी संपत्ति का बीमा कम राशि पर (underinsured) कराया था, इसीलिए सिर्फ रु. 50,000 का दावा प्रदान किया गया। रंजन को धक्का लगा।



रंजन अब अपनी स्वास्थ्य बीमा पॉलिसी स्थानांतरित (पोर्ट) कर सकता है

रंजन कखग बीमा कंपनी से ली गई अपनी स्वास्थ्य बीमा पॉलिसी की सेवाओं (सर्विसिंग) से निराश है लेकिन वह पॉलिसी के तहत अर्जित की गई सारी क्रेडिट्स को गँवाने के भय से पॉलिसी जारी रखे हुए है। लेकिन इस बीमा कंपनी की अक्षमता से वह झुंझलाया हुआ है। वह एक दिन शाम को चाय के दौरान यह बात अपने दोस्त मोहन को बताता है।



मोहन, मेरी स्वास्थ्य बीमा पॉलिसी तो कखग बीमा कंपनी पास अटक गई है, जिसकी सेवाएँ हर साल बदतर हो रही हैं।

अगर तुम खुश नहीं हो तो तुमने बीमा कंपनी को जारी क्यों रखा है? तुम्हें पता नहीं है कि तुम अपनी बीमा पॉलिसी को अब स्थानांतरित कर सकते हो?



क्या मतलब, क्या मैं अपनी पुरानी पॉलिसी को नई बीमा कंपनी के यहाँ स्थानांतरित कर सकता हूँ?

हाँ! जब मैंने कहा कि तुम्हारी पॉलिसी 'पोर्टेबल' है तो इसका अर्थ है कि तुम पूर्व-विद्यमान स्थितियों और समय बद्ध अपवर्जनों से अर्जित क्रेडिट को स्थानांतरित कर सकते हो, यदि आप एक से दूसरे बीमाकर्ता के पास पॉलिसी या एक प्लान से दूसरे प्लान में बदली करना चाहते हैं बशर्ते तुम्हारी पिछली पॉलिसी बिना किसी रूकावट (ब्रेक) के कायम रखी गई हो।



पॉलिसी में रूकावट तब आती है जब किसी पॉलिसी पर नियमित प्रीमियम उसकी मौजूदा पॉलिसी के प्रीमियम नवीनीकरण दिनांक पर या पहले अदा नहीं किया जाता। यदि तुम अपनी पॉलिसी स्थानांतरित (पोर्ट) करना चाहते हैं तो आपको अपनी मौजूदा पॉलिसी के प्रीमियम नवीनीकरण दिनांक से कम से कम 45 दिन पहले नई बीमा कंपनी में आवेदन करना चाहिए। यदि बीमा कंपनी आपके सभी विवरण प्रदान करने के 15 दिन भीतर अपने फेसले की सूचना नहीं देती है तो उसे आपका प्रस्ताव अस्वीकार करने का कोई अधिकार नहीं है।

पॉलिसी में रूकावट (ब्रेक) कब आती है?



बहुत अच्छा! मेरे लिए यह अच्छी खबर है।



याद रहे, पोर्टेबिलिटी फैमिली फ्लोटर पॉलिसियों सहित गैर-जीवन बीमाकर्ता द्वारा जारी सभी व्यक्तिगत स्वास्थ्य बीमा पॉलिसी के लिए अनुमत है।



रंजन ने फ्री लुक अवधि के बारे में समझा

रंजन रविवार को अपना अध्ययन कक्ष को सुव्यवस्थित कर रहा है और उसे कखग बीमा कंपनी का एक बंद लिफाफा मिलता है। यह 6 माह पहले खरीदी गई जीवन बीमा पॉलिसी है। उसने सोचा 'खरीदना ठीक रहा' जब एजेंट ने समझाया था तब स्कीम बहुत ही अच्छी लगी थी। रंजन पॉलिसी निकालकर उसे पढ़ता है। यह जानकर वह चौंक जाता है कि एजेंट ने जैसा समझाया था, यह तो वैसा नहीं है। यह बिलकुल अलग पॉलिसी थी, लंबी अवधि की और नियमित प्रीमियम वाली जब कि एजेंट ने उसे बताया था कि ये एकल प्रीमियम पॉलिसी है! अगले दिन रंजन सबसे पहले बीमा कंपनी में जाता है।



देखिए... आपके एजेंट ने मुझे यह पॉलिसी बेची थी। मैं जो चाहता था वो ये नहीं है। मैं इसे लौटाना चाहता हूँ। कृपा करके मेरा प्रीमियम लौटा दें।

श्रीमान, हम इस पॉलिसी को वापस नहीं ले सकते. क्योंकि पॉलिसी के नियमों और शर्तों को पढ़ने के लिए आपके पास पॉलिसी की सुपुर्दगी (डिलीवरी) के दिनांक से 15 दिन थे। जिसे फ्री लुक अवधि कहा जाता है। यदि इस अवधि के दौरान आप पॉलिसी के नियमों और शर्तों से सहमत नहीं होते थे तो आप यह पॉलिसी लौटा सकते थे और नियमों के अनुसार प्रीमियम की वापसी की मांग कर सकते थे।



यदि बिक्री को लेकर आपकी कोई शिकायत है तो कृपया हमारी कंपनी के शिकायत कक्ष में अपनी शिकायत दर्ज कराएँ। फिर भी हम आपको यह सलाह जरूर देंगे कि पॉलिसीधारक होने के नाते मिली हुई पॉलिसी को जाँचना आपका कर्तव्य है और आपको यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ये वही है जो आप चाहते थे। 15 दिन की फ्री लुक अवधि में आप तय कर सकते हैं कि क्या आप पॉलिसी के नियमों और शर्तों से सहमत हैं। यदि नहीं हैं तो आप इस अवधि के भीतर पॉलिसी को निरस्त करा सकते हैं।

मैं जानता हूँ मुझे पहले पॉलिसी पढ़नी चाहिए थी लेकिन जो मुझे समझाया गया था कुछ अलग था तथा जो बेचा गया है कुछ और ही है मुझे गलत पॉलिसी बेची गई।



क्या सभी बीमा पॉलिसियों में फ्री लुक अवधि होती है?

श्रीमान, सभी जीवन बीमा पॉलिसियों में फ्री लुक का प्रावधान होता है। साथ ही, तीन वर्ष या अधिक अवधि की सभी स्वास्थ्य बीमा पॉलिसियों में फ्री लुक अवधि का प्रावधान होता है।



याद रखें कि पॉलिसी मिलते ही आप उसे पूरा पढ़ें और जाँच ले कि यह वही पॉलिसी है जो आप लेना चाहते थे।



रंजन प्रस्ताव फॉर्म भरता है

रंजन के पास तीन जीवन बीमा पॉलिसियाँ और एक मोटर बीमा पॉलिसी है। वह स्वास्थ्य बीमा कवर के महत्व को महसूस करता है और वह कखग बीमा कंपनी के एजेंट से संपर्क करता है। उसे एक प्रस्ताव फॉर्म भरने के लिए दिया गया है। रंजन को याद नहीं है कि पहले कभी उसने कोई प्रस्ताव फॉर्म भरा था। उसके एजेंट ने हमेशा उसका यह काम किया था।



मेरे पास यह फॉर्म पढ़ने और भरने के लिए वक्त नहीं है। कृपया इसे मेरे लिए भर दीजिए... बस मुझे बता दीजिए कि हस्ताक्षर कहाँ करना है... फॉर्म भरना झंझट भरा होता है!

लेकिन श्रीमान, आपको प्रस्ताव फॉर्म खुद ही भरना चाहिए। आपको सावधानी से प्रश्न पढ़कर सच्चाई से सभी उत्तर देने चाहिए।



देखिए मुझे पता नहीं कि आप इस पर जोर क्यों दे रहे हैं... पहले कभी किसी ने मुझे इस तरह परेशान नहीं किया. लगता है मुझे अपने पिछले एजेंट को ही ढूँढना चाहिए।

श्रीमान, एक पल के लिए ज़रा कल्पना कीजिए कि मैं प्रश्नों के गलत उत्तर दूँ या आपको जो चाहिए उसे छोड़कर मैं किसी अन्य कवर पर चिन्ह लगा दूँ... तो दावा होने पर क्या आप नुकसान में नहीं रहेंगे? गलत जानकारी देना भ्रमित करने के बराबर है और इससे आपका दावा जोखिम में पड़ सकता है. लेकिन फॉर्म भरते समय आपका मार्गदर्शन करने के लिए मैं आपके साथ बैठ सकता हूँ।



पहली बार मुझे ऐसी सलाह मिली है और तुम्हारी ईमानदारी और सरोकार की मैं सराहना करता हूँ. धन्यवाद! मैं फॉर्म को ज़रूर पढ़ूँगा और इसे अभी भरूँगा।

रंजन प्रस्ताव फॉर्म भरता है और उसने महसूस किया है कि उसमें पूछी गई जानकारी एजेंट के पास नहीं होती। उसने अपने पास मौजूद सभी पॉलिसियों के प्रस्ताव फॉर्म जाँचने का निश्चय किया। उसे चिंता हो गई कि उनमें पूछे गए प्रश्नों के उत्तर कैसे दिए गए थे।



याद रहे, अपना बीमा प्रस्ताव फॉर्म आपको स्वयं भरना चाहिए।



**रंजन ने
लाइसेंसधारी मध्यस्थों
के बारे में सीखा**



रंजन अपने दोस्त मोहन के साथ समाह के अन्त की छुट्टी मनाने जाता है।

हैलो मोहन, मैं तुम्हें बताना चाहता हूँ कि एक उद्यमशील (परिश्रमी) व्यक्ति ने आज मुझे फोन किया और उसने न सिर्फ मुझे जीवन बीमा पॉलिसी दिलाने का वादा किया जिसकी मुझे ज़रूरत है बल्कि वह स्कॉलरशिप जैसे कुछ इसेंटिव्स भी दिलाएगा। ये अच्छा सौदा है ना। मैं इसे लेना चाहता हूँ।

'कोई व्यक्ति' से तुम्हारा क्या मतलब है रंजन? क्या तुमने जाँच पड़ताल की है कि क्या वह लाइसेंसधारी एजेंट या ब्रोकर है?



नहीं, लेकिन जब तक मुझे अपनी पॉलिसी और कुछ अतिरिक्त मुफ्त चीजें मिलती हैं। तब इन बातों का क्या मतलब है?

हाँ, महत्व है... बहुत है। क्योंकि एक तो तुम्हें बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीए) द्वारा लाइसेंसधारी एजेंट या दलाल के साथ ही व्यवहार करना चाहिए और दूसरी बात ये है कि प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से कोई रियायत प्रदान करना न केवल बीमा कानून 1938 की धारा 41 के तहत अपराध है बल्कि ऐसा ऑफर स्वीकार करना भी कानून के अंतर्गत एक अपराध है। कानून का पालन करने वाला नागरिक होने के नाते हमें उनके मोहजाल में नहीं पड़ना चाहिए।



मैं तुमसे सहमत हूँ मोहन। मैं तो लगभग प्रभावित हो गया था।

रंजन तुम्हें आईआरडीए की उपभोक्ता शिक्षा वेबसाइट www.policyholder.gov.in पर जा कर मध्यस्थों के बारे में अधिक जानकारी लेनी चाहिए। तुम इस वेबसाइट से बीमा संबंधी अन्य मामलों के बारे में भी जानकारी पा सकते हो। वहाँ पर पॉलिसीधारकों के लिए अंग्रेजी, हिन्दी और विभिन्न भारतीय भाषाओं में पुस्तिकाएँ उपलब्ध हैं।




जानकारी देने के लिए धन्यवाद मोहन। मैं वेबसाइट को अवश्य देखूँगा।



सिर्फ लाइसेंसधारी बीमा मध्यस्थों के साथ ही व्यवहार करें। झूटे फोन करने वालों से सावधान रहें।





रंजन ने सर्वेक्षक के बारे में सीखा

लगातार बढ़ती ट्रैफिक में से गुजरते समय एक दिन देर शाम रंजन को एक भयावह अनुभव हुआ। ट्रैफिक जंक्शन पर एक लॉरी ने उसकी कार को पीछे से टक्कर मार दी। वह किसी तरह कार को सड़क के किनारे ले आता है। सौभाग्य से कैबिनेट में उसने बीमा कंपनी का विवरण रखा था।

हैलो, श्रीमान, मेरा नाम रंजन है और मेरे पास आपकी कंपनी की मोटर बीमा पॉलिसी सं. 1234567 है। मैं आपको बताना चाहता हूँ कि मेरी कार के साथ एक दुर्घटना हो गई है. उसका पंजीकरण सं. एबीसी 1234 है।

आपका वाहन अभी किस इलाके में है?

XYZ Insurance

मैं रोड नं 5 पर चौथे ट्रैफिक जंक्शन के पास हूँ। मैं अपनी कार खिंचवा कर सेवा केंद्र (सर्विस सेंटर) ले जा रहा हूँ।

श्री. रंजन, मेरा निवेदन है कि कार को वहाँ से नहीं हटाएँ। मैं आपकी कार और उसके नुकसान को देखने के लिए एक सर्वेक्षक नियुक्त करूँगा।

सर्वेक्षक? ये कौन है और उसका इस बात से क्या लेना-देना? मैं तो सिर्फ तुम्हारे साथ व्यवहार करूँगा। मैं किसी तृतीय पक्ष के साथ व्यवहार नहीं करना चाहता।

श्रीमान बीमा सर्वेक्षक वो होता है जो बीमित किए गए वाहन या किसी अन्य वस्तु को होने वाली क्षति का आँकलन करता है। हम जिस सर्वेक्षक की नियुक्ति कर रहे हैं, वह हमारी तरफ से आपकी कार को हुए नुकसान का सर्वेक्षण और आँकलन करेगा।

लेकिन उसकी विश्वसनीयता क्या है? आप किसी तीसरे पक्ष के फैसले पर कैसे निर्भर करते हैं? मुझे इस व्यवस्था पर भरोसा नहीं है।

श्री. रंजन, मैं आपको जरूर बताना चाहूँगा कि बीमा सर्वेक्षक एक व्यवसायी है जो साधारण बीमा व्यवसाय के संदर्भ में सर्वेक्षक और हॉनि निर्धारक के रूप में काम करने के लिए बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीए) से लाइसेंस प्राप्त होता है। आप निश्चित रह सकते हैं कि हम आईआरडीए से लाइसेंस प्राप्त सर्वेक्षक ही नियुक्त करते हैं। मैं आपको उसकी संपर्क जानकारी देना चाहता हूँ... उसके पास हमारी कंपनी का एक नियुक्ति पत्र होगा।

ओह, ऐसी बात है. तो ठीक है मैं दुर्घटना की जगह पर उसके आने तक इंतज़ार करता हूँ। आपके द्वारा शीघ्र कार्रवाई के लिए शुक्रिया।

याद रहे, बीमा सर्वेक्षक वह व्यवसायी है। जिनको आईआरडीए द्वारा लाइसेंस दिया जाता है तथा सर्वेक्षक व हॉनि निर्धारक का कार्य करते हैं, जो कि प्राधिकरण के बीमा सर्वेक्षक और हॉनि निर्धारक (अनुज्ञापन, वृत्तिक अपेक्षाएं और आचार संहिता) अधिनियम 2000 में विहित है।



रंजन तकनीक की ओर उन्मुख हुआ

रंजन को व्यवसाय के लिए विदेश यात्रा पर जाना है और वह यात्रा के लिए योजना बनाने में व्यस्त है। रवाना होने की तारीख करीब आ रही है। तभी उसके करीबी मित्र मोहन ने उसे यात्रा बीमा की योजना बनाने का सुझाव दिया। समय के साथ कदम मिलाते हुए रंजन ने वेब के ज़रिए पॉलिसी के लिए आवेदन करने का निर्णय किया।



राधा, मुझे पैकिंग का बहुत सारा काम करना है, तो क्या तुम वेब पर किसी यात्रा बीमा पॉलिसी खोजने में मेरी मदद कर सकती है? ज़रा कुछ सर्च इंजिन पर जाओ और मेरे लिए थोड़ी जानकारी जुटाओ।

रंजन वेब पर तो खूब सारी जानकारी है। इस www.xyz.com पर ज़रा नज़र डालो. कितनी सारी यात्रा बीमा पॉलिसियाँ हैं! हमें बस चुनाव करना है।



बहुत खूब कोई सस्ता सा चुनो और फिर हम यह काम झटपट कर लेंगे... ज़रा एक सेकंड इंतज़ार करो... मैं ज़रा मोहन से पूछ लेता हूँ।



अरे मोहन, राधा और मैं किसी यात्रा बीमा पॉलिसी के लिए वेब पर देख रहे थे... यहाँ तो बहुत सारी वेबसाइट हैं जो कि विभिन्न बीमा कंपनियों की बहुत सारी पॉलिसियाँ ऑफर कर रही हैं। हम तो पसंद ही नहीं कर पा रहे हैं और दुविधा में हैं कि कौन सी चुनें।

क्या तुम किसी ब्रोकर की वेबसाइट देख रहे हो? क्या कंपनी के नाम में 'ब्रोकर' लगा है?



अरे नहीं! मुझे ऐसा नहीं लगता, क्या ब्रोकर शब्द तो कहीं नज़र नहीं आ रहा है। शायद यह कोई खास पोर्टल है जिस पर बीमा पॉलिसियों के बारे में जानकारी है।

रंजन, ऐसे पोर्टल्स के पंजीकरण के लिए बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण(आईआरडीए) ने दिशानिर्देश जारी किए हैं। उन्हें वेब एग्रीगेटर्स कहा जाता है। आप ऐसे किसी भी पोर्टल की तलाश करते हैं तो उसे आईआरडीए के पास पंजीकृत होना चाहिए। ऐसे किसी भी पोर्टल या वेबसाइट के ज़रिए पॉलिसी के लिए आवेदन नहीं करना चाहिए जो आईआरडीए के पास पंजीकृत नहीं है।

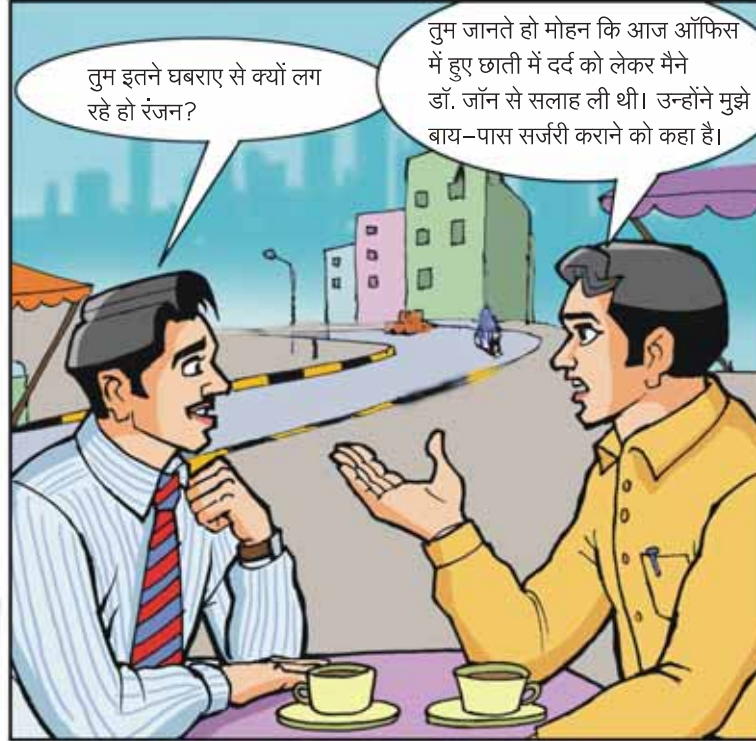


याद रहे, सिर्फ आईआरडीए द्वारा लाइसेंसधारी वेब एग्रीगेटर्स ही विभिन्न बीमा कंपनियों द्वारा प्रस्तुत बीमा पॉलिसियों के बारे में जानकारी दे सकते हैं।



रंजन ने नकदरहित (कैश लेस) सेवा के बारे में सीखा

जीवन आश्चर्यों से भरा है, कभी-कभी बुरे अनुभव भी होते हैं। सुबह कभी टहलना न भूलने वाले रंजन को काम पर अचानक छाती में दर्द महसूस हुआ। वह कार्डियोलॉजिस्ट के पास जाता है जो उसे अनेक अवरोधों (ब्लॉक्स) के कारण बाय-पास सर्जरी की सलाह देता है। वह मोहन से मिलने जाता है।



कैशलेस सेवा बीमाकर्ता द्वारा दी जाने वाली विशेष सेवा है जिसमें व्यक्ति को संबंधित अस्पताल से डिस्चार्ज के समय अस्पताल में दाखिले का खर्च अदा करने की आवश्यकता नहीं होती है। कुछ प्रक्रियाओं के बाद बीमा कंपनी द्वारा सीधे निपटारा किया जाता है।



ओह ! मुझे ज्ञान देने के लिए धन्यवाद, लेकिन प्रक्रिया क्या है?

तुम्हारे तृतीय पक्षकार प्रशासक (टी.पी.ए.) के विवरण उनके द्वारा जारी पहचान पत्र में उपलब्ध हैं। कृपया तृतीय पक्षकार प्रशासक से तुरंत संपर्क करो। यदि तुम्हारे पास पहचान पत्र नहीं है तो कभी-कभी बीमाकर्ता पॉलिसी नंबर और पहचान के लिए पासपोर्ट/पैन कार्ड/मतदाता पहचान पत्र के आधार पर कैशलेस सुविधा देने का फैसला करते हैं फिर भी तुम्हें याद रखना चाहिए कि कैशलेस की सुविधा सिर्फ बीमाकर्ता/तृतीय पक्षकार प्रशासक के नेटवर्क अस्पतालों में उपलब्ध होती है। नेटवर्क अस्पताल वो हैं जो किसी विशिष्ट तृतीय पक्षकार प्रशासक के लिए कैशलेस सेवा देते हैं, और जिनके बीच अनुबंध होता है।



रंजन टीपीए से संपर्क करता है और उसे पता चलता है कि उसका अस्पताल पहले से नेटवर्क अस्पताल है।



हॉस्पिटल के सर्विस डेस्क से संपर्क कीजिए और आपको जो बताया जाता है उस प्रक्रिया का अनुसरण करना याद रखें।

रंजन की सर्जरी सफलता से पूरी होती है। मोहन उससे मिलने आता है।



तुम्हें ठीक देखकर अच्छा लगा रंजन।

मोहन, स्वास्थ्य बीमा में नकदरहित (कैशलेस) दावों पर समय पर दी गई सलाह के लिए मैं तुम्हारा बहुत ही आभारी हूँ। लेकिन मेरे पास एक और शंका है। आपात स्थिति में अस्पताल में भर्ती होने पर क्या होता है? दुर्घटना, दिल के दौरों के मामले में व्यक्ति के पास पहले से टीपीए से संपर्क करने का समय नहीं होता.

तुम बीमित मरीज को इलाज के लिए अस्पताल में जल्दी से ले जा सकते हो और परिवार के लोग टीपीए से संपर्क कर सकते हैं या फिर कैशलेस स्वीकृति पाने के लिए टीपीए के साथ समन्वय के लिए अस्पताल के हेल्प डेस्क को पहचान पत्र के विवरण दे सकते हैं।



याद रहे, अधिकांश स्वास्थ्य बीमा पॉलिसियाँ कैशलेस सुविधा देती हैं। इसके लिए आवश्यक प्रपत्रों और प्रक्रिया की जानकारी रखिए।



इस शृंखला के बारे में

यह शृंखला आपको केवल सामान्य जानकारी देने के लिए बीमा विनियामक व विकास प्राधिकरण द्वारा निर्मित की गई है. यहाँ दी गई कोई भी जानकारी बीमा पॉलिसी के नियमों और शर्तों का स्थान नहीं लेती या उल्लंघन नहीं करती।

कृपया पॉलिसी के बारे में विशिष्ट जानकारी के लिए या किसी अन्य अतिरिक्त जानकारी के लिए किसी लाइसेंसधारी एजेंट या ब्रोकर या बीमा विनियामक व विकास प्राधिकरण के साथ पंजीकृत किसी बीमा कंपनी से संपर्क करें।



बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण

**INSURANCE REGULATORY AND
DEVELOPMENT AUTHORITY**

बीमा संवर्धन, बीमा ग्राहक संरक्षण

अस्वीकृति

यह शृंखला आपको केवल सामान्य जानकारी देने के लिए निर्मित की गई है, और यह विस्तृत नहीं है। यह एक शैक्षिक उपक्रम है और इसका आशय आपको कानूनी सलाह देना नहीं है।

बीमा आग्रह की विषय-वस्तु है