

अध्याय - 20

शिकायत निवारण तकनीक

1. संगठित शिकायत प्रबन्धन पद्धति (IGMS)

◌: आई आर डी ए ने आई जी एम एस का शुभारम्भ किया है जो बीमा शिकायती आँकड़ों के केन्द्रीय भण्डार तथा बीमा उद्योग में शिकायतों को सामने लाने के यंत्र के रूप में काम करता है।

2. ग्राहक संरक्षण अधिनियम, 1986

◌: 'उपभोक्ताओं' के हितों को बेहतर संरक्षण प्रदान करने के लिए तथा उपभोक्ताओं के विवादों को निपटाने के लिए उपभोक्ता परिषद् एवं अन्य प्राधिकरणों की स्थापना के लिए प्रावधान बनाने हेतु यह अधिनियम पारित किया गया था।

◌: उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) अधिनियम, 2002 के द्वारा इस अधिनियम में संशोधन किया गया।

◌: प्रत्येक जिले, राज्य एवं राष्ट्रीय स्तर पर 'उपभोक्ता विवाद निवारण अभिकरणों (कन्ज्यूमर डिस्प्यूट्स रिड्रेसल एजेन्सीज)' की स्थापना की गयी।

3. न्यायिक माध्यम

(क) राष्ट्रीय आयोग:

◌: नोटिफिकेशन के माध्यम से केन्द्र सरकार ने स्थापना की।

◌: 'एक करोड़ रुपये से अधिक मूल्य वाली वस्तुओं, सेवाओं की शिकायतों तथा क्षतिपूर्ति के दावों तथा किसी राज्य आयोग के आदेश के विरुद्ध अपील' की सुनवाई करता है।

(ख) राज्य आयोग

◌: नोटिफिकेशन के माध्यम से राज्य सरकार द्वारा स्थापना की

◌: '20 लाख रुपये से अधिक किन्तु 100 लाख रुपये से कम मूल्य वाली वस्तुओं, सेवाओं की शिकायतों तथा क्षतिपूर्ति के दावों तथा किसी राज्य आयोग के आदेश के विरुद्ध अपील' की सुनवाई करता है।

(ग) जिला फोरम

◌: राज्य सरकार द्वारा प्रत्येक जिले में स्थापित।

◌: '20 लाख रुपये तक के मूल्य वाली वस्तुओं, सेवाओं की शिकायतों तथा क्षतिपूर्ति के दावों' की सुनवाई करता है।

4. बीमा लोकपाल

(क) संदर्भित नियमों के अन्तर्गत लोकपाल बीमित एवं बीमा कम्पनी की आपसी सहमति से मध्यस्थ तथा सलाहकार के रूप में कार्य करता है।

(ख) लोकपाल का निर्णय अन्तिम होता है, फिर शिकायतकर्ता चाहे इसे स्वीकार करे या अस्वीकार करे।

5. लोकपाल के पास शिकायत की जा सकती है, यदि:

(क) शिकायतकर्ता ने पहले बीमा कम्पनी में लिखित में शिकायत की है तथा बीमा कम्पनी ने-

◌: शिकायत को रद्द कर दिया है।

◌: बीमा कम्पनी द्वारा शिकायतकर्ता को कोई उत्तर नहीं मिला है।

(ख) बीमा कम्पनी द्वारा दिए गये उत्तर से शिकायतकर्ता सन्तुष्ट नहीं है।

(ग) बीमा कम्पनी द्वारा अस्वीकार करने की तिथि से एक वर्ष के अन्दर शिकायत की जाती है।

(घ) किसी अदालत या उपभोक्ता फोरम या किसी पंचायत में शिकायत विलम्बित नहीं है।