

14 मिहकडरक िगक

अध्याय सामग्री	पाठ्यक्रम अध्ययन परिणाम
ए उपभोक्ता संरक्षण के महत्व	14.1
बी आईआरडीए (पॉलिसीधारक के हितों का संरक्षण) विनियम 2002	14.3
सी प्रारूपिक शिकायतें	14.2
डी उपभोक्ताओं की शिकायतों को प्रभावी ढंग से निपटना	14.4
ई बीमा लोकपाल की भूमिका	14.3
एफ आईआरडीए का शिकायत निवारण सेल	14.4
जी एक प्रारूपिक शिकायत	14.2,14.3
एच लाइसेंस का रद्द होना	14.2

अध्ययन के उद्देश्य

इस अध्याय का अध्ययन करने के बाद आपको निम्नलिखित को करने में सक्षम होना चाहिए :

- उपभोक्ता सुरक्षा के महत्व को पहचानना
- आईआरडीए द्वारा 2002 में जारी किये गये आईआरडीए (पॉलिसीधारक के हितों का

संरक्षण) विनियम पर चर्चा ;

- जीवन बीमा पॉलिसी में शामिल किये जाने वाले विवरणों की रूपरेखा
- बीमा कंपनियों में आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र पर चर्चा □;
- बीमा विवादों को निपटाने में बीमा लोकपाल की भूमिका पर चर्चा;
- लोकपाल द्वारा प्राप्त शिकायतों को निपटाने के तरीकों का वर्णन
- बीमा कंपनियों और बीमा एजेंटों के खिलाफ प्रारूपिक शिकायतों का वर्णन ;
- उपभोक्ता द्वारा की गयी शिकायतों को प्रभावी ढंग से निपटाने के लिए आईआरडीए द्वारा किए गए विभिन्न उपायों पर चर्चा;
- आईआरडीए के शिकायत निवारण सेल का वर्णन और
- उन हालातों को बताना जब आईआरडीए किसी एजेंट का लाइसेंस निरस्त कर सकता है

i fjp;

t9 k fdl h Hkh 0; ki kj ds l kFk gkrk g\$ chek dā fu; "a dk y{; Hkh ykHk dekuk gkrk gA i jUrđ vkt dy l Hkh ċdkj ds0; ol k; "aea; g tkx: drk c<rh tk jgh g\$fd mi HkkDrkv"a ds fgr"a dks Hkny dj ykHk ugha dekuk pkfg, vk\$ i R; d 0; ki kj dh ftEenkjh g\$fd ; g fu.kz; yrs l e; fd 0; ol k; d\$ spyk; k tk, xk] vi us l Hkh fgr/kkj dka ¼ mi HkkDrkv"a l fgr ½ ds fgr"a dk /; ku j [kA bl eami HkkDrkv"a l sLi "V vk\$ bl i d kj l s l okn 'kkfey g\$ tks mi HkkDrkv"a dks vkl kuh l s l e> ea vk l dA

foUkh; l okvka ds {ks= e\$ fo'k\$'k : i l schek e\$ dkbz mi HkkDrk ftruk vf/kd vkfFkd #i l s l Ei lUu gksxk] muds fgr"a dh j {kk djuk mruk vkl ku gksxka Hkkj r ds dA Hkx"a ea, s k ugha g\$vr% thou chek , tA" a l fgr] l Hkh 0; ol kf; ; ka dh ftEenkjh g\$fd og l fuf' pr dja fd mi HkkDrkv"a dks l gh <x l s l Vhd ċkl fxd tkudkj h nrs gq] t gkWr d l lko gk\$ mudk

0; ogkj] i kj n' khz j gA bl ds fy,] ċe[k m | "xka ds fgr/kkj d'a }kj k] fofHkUu mi k; fd; s x; s g\$ ¼vkA vkj Mh,] chek dā fu; k\$ chek i fj "kn vkfn ½ ft l l schek mi HkkDrkv"a dks l okRre l ok ċnku dh tk l ds vk\$

muds fgr" a dh j {kk l fuf' pr dh tk l dA bl v/; k; eage fuEufyf[kr çed[k mi k; ka i j ppkz
djx%

- i ,fyl h/kkj d" a ds fgr" a dh l j {kk ds fy, vkÅvkj Mh, }kjk tkjh fd, x, fu; e (
- chek dā fu; "a ds vkrfjd f' kdk; r fuokj .k i dksB(
- chek y" di ky(
- vkÅvkj Mh, ds mi Hk" Drk foHkkx dh Hkfredk(
- vkÅvkj Mh, dk f' kdk; r fuokj .k çd" B] vk\$
- i ,fyl h/kkj d dh j {kk ds fy, vU; mi k;

महत्वपूर्ण शब्द				
इस अध्याय में निम्नलिखित शब्दों और अवधारणाओं पर स्पष्टीकरण दिया जाएगा :				
उपभोक्ता संरक्षण	विवरणपत्र	बीमा के लिए प्रस्ताव	शिकायत प्रक्रिया	निवारण
दावा प्रक्रिया	पॉलिसीधारकों की सेवा	बीमा लोकपाल	निपटान	
पुरस्कार	अनुशंसा	प्रारूपिक शिकायतें	शिकायत प्रणाली	प्रबंधन
आईआरडीए का शिकायत निवारण प्रकोष्ठ	मुख्य विशेषताओं के दस्तावेज़	उपभोक्ता विभाग	लाइसेंस निरस्तीकरण	का

, mi HkkDrk l j {kk dk egRo

chek m | "x e\$ dbz dkj .k" a l j mi HkkDrk l j {kk dk cgr egRo gA t\$ k fd i fjp; eamYys[k
fd; k x; k g\$ vU; dA n\$ k" a dh ruyuk e\$ Hkkjr ds dN Hkkx" a e\$ foUkh; l k{kjrk dk Lrj vHkh
Hkh de gA i fj .kkeLo#i] mi HkkDrkv" a ds fgr" a ds l j {k .k ds fy,] mi HkkDrk l j {k .k mi k;] rc
, d egRoiw kZ Hkfredk fuHkkrs g\$ tc , t\$; k chek dā uh l sfdl h Hkh Lrj i j] cpus dh çfØ; k]
uohdj .k ; k nkok i Lrqr djus ds n\$ ku l eL; k gkrh g\$

ध्यान रखें

कुछ लोग अभी भी बीमा सुरक्षा के महत्व को स्वीकार नहीं करते हैं और बीमा कंपनी को

जोखिम स्थानांतरित करने के बजाय, जोखिम के साथ रहना पसंद करते हैं। यह, भारत में, जीवन बीमा की कम पैठ को दर्शाता है जो परिमाण की जनसंख्या के आधार पर 10% से भी कम है। इनमें से कुछ लोग, पर्याप्त सुरक्षा नहीं लेते जितनी उनके लिए अवश्यक है।

ftuds ikl chek doj gsmueal s0h] cgr l s0; fDr; k dks nkok fui Vku] chfe; e] i klyl h l sk] i klyl h fu; e'a vksj 'krZa ds ckjs eaf' kdk; ragj ftueal s, d cmv vuj kr es dkuuh fookn'a ea i fjf.kr gkrsgA ; g çofük] chek m | "x ds l exzfodkl ds l kFk l kFk mi HkkDrk "j 0; fDrxr , tA/a vksj chek dā fu; "a ds fy, l eku : i l s gkfudkj d gA bl fy,] , tA/a vksj chek dā fu; "a ds fy, ; g vo' ; d gsf d d s sosvi uh Hkfedk dksfuHkkrsgq vksj vi usdk; k dksdjrsqg] mi HkkDr'a d l rV djus vksj muds fgr'a d i j /; ku dæar dja

ध्यान रखें

एक जानकार और संतुष्ट उपभोक्ता उद्योग के लिए एक ब्रांड एबेसडर है। इसलिए, सभी उद्योग हितधारकों के हित में है कि वह उपभोक्ता की रक्षा करें।

, tA/ dks l fuf'pr djuk pkfg, fd rF; & [k't djs l e;] l Hkkfor mi HkkDrk dks gj l Hko mRi kn dh tkudkj h navksj l gh i dVu djsft l l shkfo"; eafdl h f' kdk; r dsfy, d'Ä xqtkb'k ugha jgA vxj i klyl h [kjhnus ds ckn] fdl h mi HkkDrk dks vHkh Hkh dks bZ f' kdk; r gS rks, tA/ dks mfpr ek/; e vksj mfpr rjhds l s mi HkkDr dk ekxh'ku djuk pkfg, A mi HkkDrk vksj chek dā uh ds chp , d e/; LFk ds : i e, tA/ dks e s dk tYnh l s tYnh gy mi yC/k djkus ds fy, ç; kl djuk pkfg, A bl l j bl çfØ; k ea , d viurp dk Li 'kZ tMsk vksj mi HkkDrk dk vl r'k de djus eadkQh enn feyxhA

ch vkÅvkjMh, ¼i ,fyl h/kkj d ds fgrka dk l j {k.k½ fofu; e 2002

vDVicj 2002 e, vkÅvkjMh, u, chek l ykgdkj l fefr ds i j ke'kZ l j i ,fyl h/kkj d'a ds fgr'a dh l j {kk ds fy, fuEufyf[kr fu; e tkjh fd, gch1 fcØh ds lokbA/

1- fdl h Hkh chek mRi kn dh l phi = ea Li "V : i l s v fdr gksxk %

- ykHk dh l hek, j

- chek doj dh l hek(
- l j y 'kCnka l s chek doj ds viotlu vks 'krā
- D; k mRi kn l ghkkfxrk ¼ykhk ds l kfk½ ; k xš l ghkkfxrk ¼fcuk ykhk½ gš
- LokLF; ; k xkhj chekh l s l af/kr l Hkh jkbMjka ij çhfe; e] vkof/kd ; k l eng mRi kn'a ds ekeys e] e] ; i ,fyl h ds çhfe; e ds 100% l s vf/kd ugha g"xk(
- ; g fd Lohdk; Z jkbMj ; k mRi kn ij jkbMj dš ykhk dh l hek vka ds l a cāk eaLi "V : i l so.ku fd; k tk, xk vks fdl h Hkh i fjLFkfr e] vU; l Hkh jkbMjka gsrq dgy çhfe; e] e] ; mRi kn ds çhfe; e dk 30% l s vf/kd ugha gksxkA
- fdl h Hkh jkbMj ds vUrxzr feyus okyk ykhk] ey mRi kn dh chek jkf'k l s vf/kd ugha g"xkA-

2- chek dā uh ; k ml ds , tš ; k vU; e/; LFk l Hkkfor mi HkkDrk dks çLrkfor doj ds l af/kr ea l Hkh vko' ; d tkudkj çnku djxsrkfd og l cl smi ; Or doj ij Qš yk djusea l {ke gkA

3- t gk l Hkkfor mi HkkDrk] chek dā uh ; k ml ds , tš ; k chek ea ; LFk dh l ykg ij gš rks , Hkkfor t : jr dh fl Qkfj'k djuh fuHkz s 0; fDr dkš l ½ ds vuq kj mRi kn pkfg, A

4- tc] fdl h Hkh dkj.ko'k] l Hkkfor mi HkkDrk }kj] çLrko vks vU; l af/kr nLrkost@izi = i w k z ughafd; sx; sgšrkš çLrko i = ds vā ea , d çek.k i = 'kkfey fd; k tk, xk fd mi HkkDrk dks ç = vks nLrkostka dh fo"k; oLrqd" i jh rjg l s l e>k fn; k x; k gš vks mUgkūs çLrkfor vuqll/k ds egRo dks i jh rjg l s l e> fy; k gA

ध्यान रखें

बिक्री की प्रक्रिया में, बीमा कंपनी या उसके कोई एजेंट या कोई मध्यस्थ, निम्नलिखित द्वारा निर्धारित आचार संहिता का अनुपालन करते हुए कार्य करेंगे

- प्राधिकरण
- लाइफ इंश्योरेंस काउंसिल ☐; और
- मान्यता प्राप्त व्यावसायिक निकाय या संघ जिसका, एजेंट या मध्यस्थ या बीमा मध्यस्थ एक सदस्य हो।

ch2 çek çLrko

doj çnku djusdsfy, çLrko dk fyf[kr nLrkost ds#i ea l k{kh } kj k gLrkf{kr g'uk pkfg, A
çekdrkZ dk ; g drD; gSfd çLrko dh LohÑfr ds 30 fnu"adsHkhrj] çekdr 0; fDr dks çLrko
i = dh , d ekukFkZ ¼ dMElyheA/jh½ çfr mi yC/k dj k; A



doj çnku djusdsfy, ç; Ør i i = "avkš nLrkost"adkš çR; æ ekeysdh i fjfLFkr; "š ds vk/kk
i j] Hkkjr ds l fo/kku ea ekU; rk çklr Hkk"kkvka ea mi yC/k dj kuk pkfg, A



tgkaçLrko ç i = dk mi ; "x ughafd; k x; k gkš çek dā uh eŕ[kd ; k fyf[kr : i eaçklr tkudkj h
dks fjd,MZ djsxh rFkk çLrkod l s 15 fnu"adh vof/k ds Hkhrj] l upuk dh i q"V djsxh vkš ml
tkudkj h dks doj u"V ; k i kŕyl h ea'kkfey djsxhA ntZ ughadh xÃ fdl h Hkh tkudkj h ds l ædk
ea çek dā uh dk nkf; Ro ugha gksxk ; fn çek dā uh dk nok gS fd doj i nku djus ds fy,]
çLrkod }kj k dkbZ egRo i wZ tkudkj h Nq kbZ xbZ gS ; k Hkked ; k >Bh nh xbZ gA



tgkš Hkh çLrkod dks ukekadu dh l qo?kk mi yC/k gš çek dā uh] çLrkod dk ?; ku çek
vf/kfu; ej 1938 dh 'kr"ā ; k i kŕyl h dh 'krkā dh vkš] vkdf"kr djsxh vkj l Hkkfor mi HkkDrk
d" ukekadu dh l q

fo/kk dk mi ; "x djus ds fy, ç"RI kfgr djsxhA



çek dā uh }kj k çLrko"ai j rhoz xfr vkš n{krk i wZ dk; bkgdh tk, xh vkš l Hkh fu.kZ] mfpr

vof/k dsHkhrj] tksçLrko dh çkflr l s15 fnu"al s vf/kd ughagksxh] fyf[kr #i ea l fpr fd; k tk, xkA

ध्यान रखें

प्रस्ताव प्रपत्र भरते समय, संभावित उपभोक्ता को बीमा अधिनियम 1938 की धारा 45 (निर्विवादिता धारा) के प्रावधानों के विषय में सूचित किया जाना चाहिए। जीवन कवर प्रदान करने हेतु किसी भी प्रस्ताव में अधिनियम की धारा 45 के प्रावधानों को प्रमुखता से बताया जाना चाहिए।

ch3 f'kdk; r fuokj .k çfØ; k i ,fyl h/kkj d"adh f'kdk; r"avkš l eL; kvk dks ddkyrk l s l e>us vkš Rofjr fujkdj .k djusdsfy,] chek dā uh ds i kl mfpr 0; oLFkk g"uh pkfg, A chek y"di ky l s l æf/kr tkudkj h ij Hkh ; g ykxwg"rk gš ftl s i ,fyl h/kkj d d" i klyl h nLrkost ds l kFk tš k vko'; d gkš l fpr fd; k tk, xkA

ध्यान रखें

प्रत्येक बीमा कंपनी द्वारा अनुसरण किये जाने वाला आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र और बीमा लोकपाल की भूमिका के बारे में इस अध्याय के खण्ड ई में विस्तार से चर्चा की जाएगी

ch4 thou chek i ,fyl h ea bfxr fd; s tkus okys RkF; &

1-i R; d thou chek i ,fyl h ea Li"V : i l s fuEufyf[kr bfxr g"xk%

- i klyl h l s l Ec) ; "tuk dk uke] ml ds fu; e"avkš 'kr"ā l fgr(
- D; k og ykHk ea l ghkxh gš vFkok ugh
- ykHk ea l ghkfxrk ds vk/kkj tš sudn c"ul] vLFkfxr c"ul] l k/kkj .k ; k pdaof) çR; korhž c"ul (
- ns ykHk vkš vkdfLedrk, aftuij ; g ns g"rs gš vkš chek vuprk ds vll; fu; e vkš 'kr
- eq[; i klyl h l s l Ec) jkbMjka dh tkudkj h(
- t"f[ke çkjž fnukad] ftl ij ykHk ns Hk g"us dh frfFk vkš i fj i Dork frfFk ; k frfFk%; klyž

- ns çhfe; e] çhfe; e Hkxrk dh vof/k ; k çhfe; e Hkxrk dsfy, vuell; fj ; k; rh vof/k] çhfe; e dh vfre fdLr dh ns frfFk] çhfe; e dk Hkxrk dñ gkus ds ifj.kke vks xkj/h; Dr l eiZk eW; ds çko/kku ds ckjs ea Hkh(
- ços'k ds l e;] vk; q vksj D; k og Lohdkj dh x; h g\$
- i klyl h ds l çak ea fuEufyf[kr ds fy, vko' ; drk, a %
- a. o i ,fyl h dk , d pdrk i ,fyl h ea ifjorZ
- b. o l eiZk]
- c. o x\$ tçrhdk.k
- d. o 0; i xr i klyl h; "a dk i u#Z thou
- doj dsnk; j\$ eq[; i klyl h vksj jkbMj] n"u"ads vUrxr doj dh l hek l sckgj vkdfLedrk, a
- ukeadu] l eups'ku vksj i klyl h dh ifrHkr ij ns __.k ds i ko/kku rFkk __.k yus ds l e; dāuh }kjk fu/kkZjr nj ij C; kt ns gksxk] dk mYys[k
- dkbZ fo'k\$'k mi [k.M ; k "kr] t\$ s i Fke xHkkoLFkk mi [k.M] vkRegR; k mi [k.M vkfn
- chek dāuh dk irk] ftl ij i klyl h ds l çak ea i=kpkj fd; k tk l drk g\$
- fdl h i klyl h ds vUrxr nkonkj dks nkos dh i f"V graq l keU; : i l sçLrq fd, tkus okys nLrkost
- chek dāuh }kjk i f"kr fd, tkus okys i klyl h nLrkost ds l kFk ; g l upuk nh tkuh pkfg, fd chek y'diky l s d\$ s l ā dZ fd; k tk l drk g\$; fn i ,fyl h/kkj d fdl h ekeys ea l r dV u gks vksj chekdrkZ mfpr l e; kof/k ea ml ds vl ark\$'k dk fuokj.k u djs rks chek/kkj d vi uh f'kdk; r ds fy, chek y'diky l s l Ei dZ dj l drk g\$

गतिविधि का सुझाव

अपने परिवार के सदस्यों या मित्रों से पूछें कि क्या उनमें से किसी ने जीवन बीमा पॉलिसी खरीदी है। यदि हाँ, तो पॉलिसी की तुलना उपर्युक्त विषयों से कीजिए और देखिए कि पॉलिसी में इन विषयों का वर्णन कैसे किया गया है।

1. 2. mi jkDr of. kr fofu; eka ds fofu; e 6 1/2 ds vuq kj] chekdrkZ i klyl h/kkj d dks i klyl h nLrkost vxZ kfjr djsr l e; , d i = }kjk l fpr djsxk fd og i klyl h nLrkost dh çkflr dh rkjh[k l s 15 fnu ka dh vof/k ds vUrnj] i klyl h ds fy; e vksj 'krka dh l eh{kk dj l drs g\$ t gka chek/kkj d i klyl h ds fdl h fu; e ; k "krZ l s l ger ugE g\$ rks vki fYk ds dkj.k crkrs gq] ml s i klyl h dks oki l djus dk fodYi i klr g\$ i klyl h/kkj d dks çhfe; e oki l i kus dk vf/kdkj g\$ i jUrq doj i Hkkoh jgus dh vof/k ds fy, vuq kfrd tk\$[ke çhfe; e] çLrkod dh fpfdRI k tkp ij chek dāuh }kjk fd, x, 0; ; vksj LVka 'kq' d dh dVks'h dh tk, xhA 15 fnu dh bl vof/k dks Yh&ypl i hfj; M ; k d fya x vkld i hfj; M ds : i ea tkuk tkrk g\$
2. 3. fdl h ; fuV fyDM i klyl h ds l çak ea bl fofu; e ds mi & fofu; e 1/2 ds vUrxr dVks'h ds vfrfjā] j i gkus dh rkjh[k ij ; fuVka dseW; ij chek dāuh dkj ; fuV ds i u[kj hn dk vf/kdkj gksxkA

3. 4. tgkafy; s tkusokysdoj dk çhfe; e vk; q i j fuHkZ g\$ chek dā uh ; g l fufūpr djsxh
fd tgk; rd l lko gk\$ i klyl h nLrkost tkjh fd; s tkus l s i gy\$ mi HkkDrk dh vk; q Lohdkj

dh tk, A vxj i klyl h tkjh djus rd vk; q ?kkf"kr ugÈ dh tkrh g\$ rks chek dā uh]] tYn l s
tYn vk; q dk i æk.k çklr djus dk ç; kl djsxhA

प्रश्न 14.1

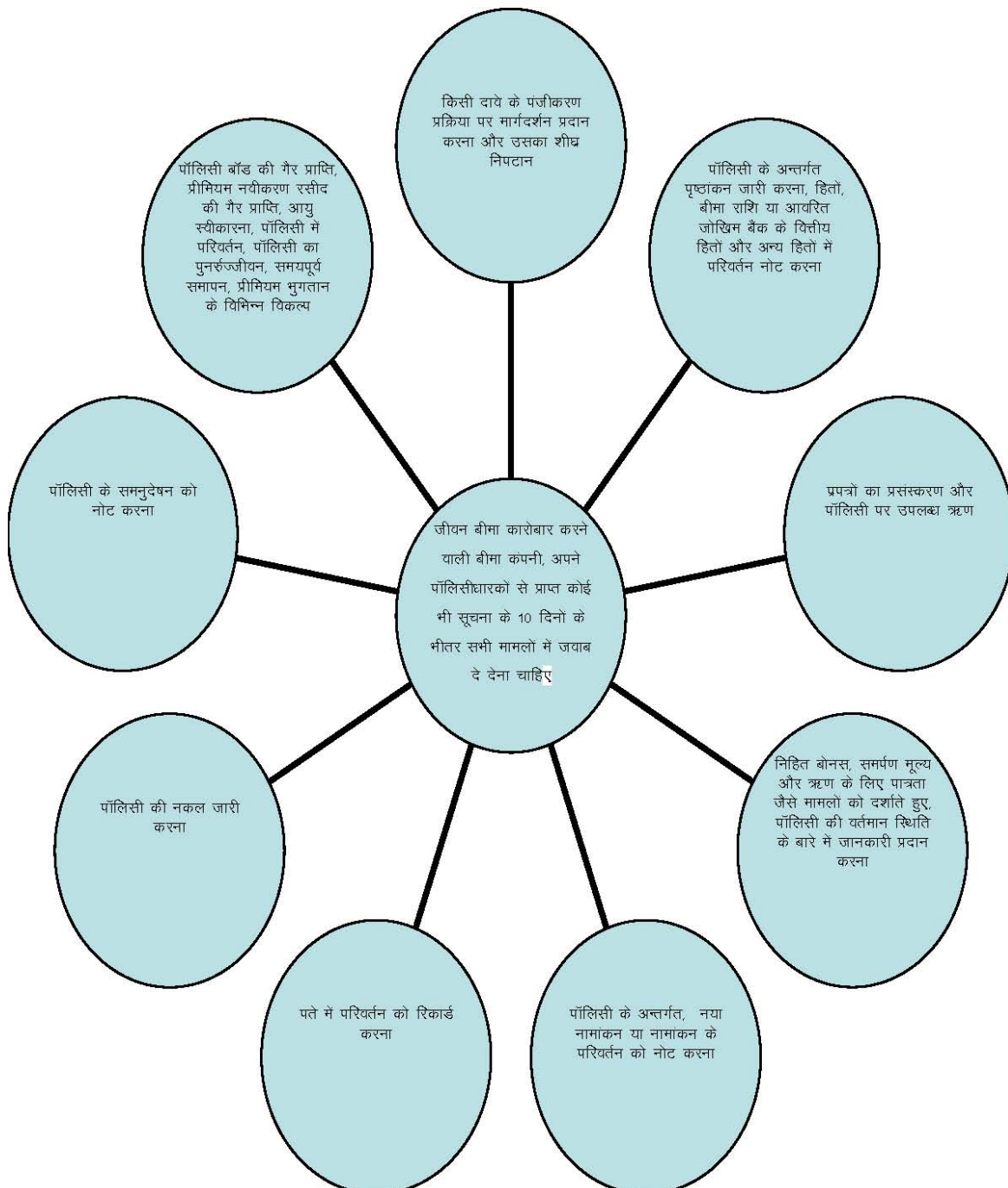
किसी बीमा उत्पाद की विवरण पत्रिका में स्पष्ट रूप से क्या जानकारी होनी चाहिए ?

ch5 nok çfØ; k

vkba/vkMh, }kjk i klyl h/kkj d dsfgr l j {k.k fofu; e e\$ thou chek nkoka dksfui Vku l s l æf/kr
fofHké çfØ; kvka fu/kkZjr dh x; h g\$ geus bu fn' kkfun\$ kka ds fo"k; ea i gys gh v/; k; 11 ea
v/; ; u fd; k g\$ tgk; geus nkoka i j foLrkj l s ppkZ dh g\$

nkoka fui Vku çfØ; k ds nk\$ ku] nok ntZ djsr l e; } çR; d chekdrkZ chek/kkj d dks ml ds }kjk
l e; l e; i j] i wZ dh tkus okyh ftEenkfj; ka %i klyl h fu; eka vk\$ çfØ; kvka ds l anHkZ e\$ ds
ckjseal fpr djsxh chek dā uh }kjk nok çfØ; k dks dkj xj cukus vk\$ nkos ds Rofj r fui Vku
ds fy, , d k fd; k fd; k tkrk g\$

ch6 i klyl h/kkj dka dks l ok, a



गतिविधि का सुझाव

अपने परिवार या दोस्तों से पूछें कि क्या कभी उन्होंने, उपरोक्त बिन्दुओं के लिए जीवन बीमा कंपनी से संपर्क किया है। यदि हाँ, तो उनके अनुरोध पर कंपनी ने कैसे कार्य किया और कंपनी की सेवाएँ कितनी त्वरित और मित्रवत थीं।

ch7 thou chek , tɔ/ka ds fy, bl dk D; k eryc gɜ i kɪyl h/kkj dka ds fy,] chek , tɔ/ chek
dɔ uh dk pgjk gɜ , tɔ/ i kɪyl h/kkj dka l s l h/ks l ɔ dɜ LFkkfi r djrs gɜ bl fy,] chek , tɔ/

dk drD; gS fd og mi HkkDrk dh] I okRre <æ l s l ok djđ tđ k fd uhps mfYyf[kr g%

• vPNh mi HkkDrk I ok ds }kjk vki Lo; a dks vi us mi HkkDrka ds e/; , d s chek , tđ ds : i ea i frf"Br dj I drs gđ tks muds fy, dke djsxkA

• i kjnf'kđrk vkđ i đV u ds vHkko ea mi HkkDrk ; g fu"d"lzfudky I drk gSfd vki mudh vkđ mudh t: jrk ds ckjse i jokg ugđ dj rA bl ds i fj.kkeLo: i] os vki dks nkckjk 0; ol k; ugđ naxA fpr gka

• bl I svki eg I sfudys'kCnk ds ek/; e I scpkj I soæxs tks foi.ku dk , d foUol uh; rjhdK gSftI I svki dks vi us dđj; j dks I Qy cukus ea enn feyxhA

• , d I Hkkouk ; g Hkh gSfd xkgd] vi uh i kųyl ; kų tkjh ugđ j [kuk pkgaxA ; g] vki dks , d I rr vk; i okg I s ofpr rks djsxk gh] vki ds i fr foUokl i j Hkh cjk vl j Mky I drk gA bl fy,] , d , tđ ds #i eđ vki dks vi us mi HkkDrk ka ds fgrka dks I okđ fj j [kuk pkfg, vkđ vi us mi HkkDrkvka dh I ok I okRre rjhdS I s djuh

I h i k#fi d f'kdk; ra

bl Hkkx ea ge i kųyl h/kkj d }kjk ntZ djkbZ tkus okyh dųN i k#fi d f'kdk; rka i j xkđ djsxkA bl [kM dk ç; kstu vki dks bu f'kdk; rka ds ckjse crkuk gSrkfd , d , tđ ds : i ea vki vi uh çfrc) rkvka I s fopfyr u gka vkđ bu f'kdk; rka dh jkdFkke ea enn djsA

f'kdk; rkadsfoUysvka I stq" k.k I si rk pyrk gSfd , tđh , d vke f'kdk; r ; g gSfd osmi HkkDrk I s I Hkh rF; ka dk i đV u ugha djrs gS vkđ vDI j] tkjh vuçU/k dks I ekIr djus ds fy, vi us mRi kn ds ykHkka dks c<k p<k dj crkrsgA I Hkkfor mi HkkDrk dsckjse foLrr i Nrkn u djuk vkđ çLrko OkeZ ea xyr çfrfð; kvka@rF; ka dks fj dKųZ djus ds dkj.k ckn ea nkos vLoh—fr gks tks gSftI ds i fj.kkeLo#i mi HkkDrkvka I s f'kdk; r vkus dh I Hkkouk gkrh gA c) fpa d vkđ I rk] fcðh ds ckn I ok dh çHkkokRsi kn drk gA; g Hkkjrh; chek cktkj dh , d egRoiwZ fo'ks'krk gSvkđ mi HkkDrk bl dh mEehn j [krk gA vr%, tđ/ka dks pkfg, fd os vi us mi HkkDrkvka ds I kFk yxkrkj I a dZ ea j gSftI I s mudks ; g foUokl jgsfd vko'; drk i Mus i j og ¼, tđV½ mudh I ok ea mi fLFkr gA i kųyl h/kkj d }kjk I keukdh tkus okyh i k#fi d f'kdk; ra vkđ eđs fuEuor I phc) gA

I h1 chek dā fu; ka ds fo#) f'kdk; ra

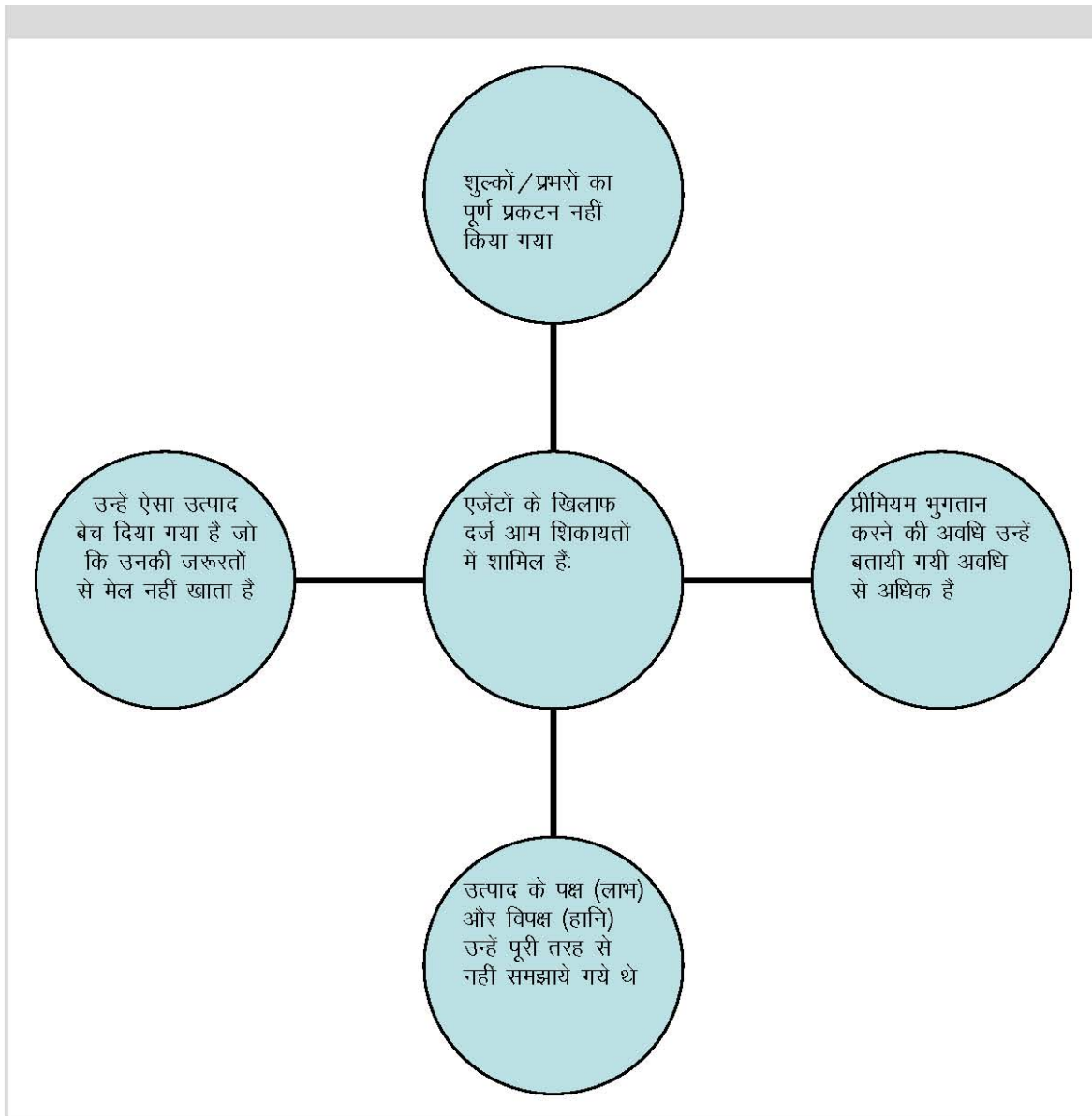
chek dā fu; ka ds f[kykQ ntZ dųN I kekJ; f'kdk; ra g% nkoka I s I æfu/kr f'kdk; ra nkoka dk vLohdj.k mRrj thfork ykHk dk Hkxrk ughsfd; k tkuk i fj i Dork Hkxrk dk fui Vku ughsfd; k tkuk okf'kđ; ka dk Hkxrk ughsfd; k tkuk nok jkf'k dk I gh u gskuk nM C; kt dk Hkxrk

ughsf d; k tkuk i klyl h l okvka l sl æfu/kr f'kdk; rai klyl h ckM dk i klr u gkuk i klyl h dk
fujLrh d j.k i klyl h vud uph ea =fV i klyl h dh ifr tkjh djuk i klyl h ea ifjonu i klyl h
eaukeka du@l eups ku vkfa kd vkgj.k l sl æfu/kr ys[kk @ ckul dk fooj.k i klr u gkuk ; ifyi
dsekeysea , u, oh l sl æfu/kr(vkgj Yh&y p fjQUM i klyl h ds 0; i xeu l sl æfu/kr f'kdk; rai
0; i xr i klyl h dk i u#Z thou l eiZk eW; dk Hkxrku ughsf d; k tkuk l gh l eiZk eW; dk
Hkxrku ughsf d; k tkuk 0; i xr i klyl h ea __.k ij C; kt dk Hkxrku ughsf d; s tkus ds QyLo#i
i klyl h dk 'kh?kz l eki u fd; k tkuk

l h2 , t a/ka ds f[kykQ f'kdk; rai

, t a/ka ds f[kykQ ntZ vke f'kdk; rka ea l s dN fuEufyf[kr g%

ExamGuru



ध्यान रखें

एक नए एजेंट के रूप में आपको अपने उपभोक्ता की जरूरतों और आवश्यकताओं पर विशेष ध्यान देना चाहिए जिससे पॉलिसी को बेचने से पहले उसकी उपयुक्तता के बारे में सुनिश्चित हों सके। उपभोक्ता की जरूरतों के अनुसार सही पॉलिसी की सिफारिश करने के लिए आपको क्या करना चाहिए, के बारे में अपनी याद ताजा करने के लिए अध्याय 10 के खण्ड बी और डी को फिर से पढ़ें।

Mh mi HkkDrkvka dh f' kdk; rka dks cHkkoH : i l sfui Vkuk bl Hkx eage] i klyl h/kkj dka ds fgrka
 dh j {kk ds fy, vkbv/kjMh, }kjk fd, x, c; kl ka vkj i klyl h/kkj d ds fy, mi yC/k f' kdk; r
 fuokj .k ra= ds fo"K; eans[kaxA , d , tA/ ds : i e; vki dks fofu; eka ea fu/kkFj r nkf; Roka vkj
 fn'kk funz kka dks l e>uk pkfg, vkj mfpr 0; ogkj

vkš vkpj .k djuk pkfg, A tğkw, d rjQ] , tñ/ dks vi us mi HkkDrkvka dks muds vf/kdkj ka vkš
f' kdk; r djus dh açfØ; kvka ds ckjs ea tkudkj h nuh pkfg,] ogha mi HkkDrkvka dks muds nkf; Roka
ds fo"ka; ea Hkh l pr djuk pkfg, A bl ea muds LokLF;] vknrd 0; faxr tkudkj h vkš bfrgkl
vkfn ds ckjs ea bñkunkjh l sçdVhdj .k 'kkfey gS tks tkf[ke dh Loh—fr ds fy, vfr egRoi wkZ
gA

vkbZvkj Mh, }kj k mi HkkDrk ka dh f' kdk; rka dks çHkkoh <æ l s fui Vku l fuf' pr djus ds m} s;
l s mi Hkksäk ekeys foHkkx LFkfi r fd; k x; k gA

Mh1 mi Hkksäk ekeys foHkkx

/; ku j [ka

mi Hkksäk ekeys foHkkx ds mís ; gA

- i klyl h/kkj dka ds fgrka ds l j {k.k ds fy, chek dā fu; ka }kj k vkbZvkj Mh, ds
fofu; eka ds vuq kyu i j fo' kš'k /; ku nuk vkš fuxjkuh djuk
- mi Hkksäkvka dks f' kdk; r fuokj .k ds fy, mi yC/k çfØ; kvka vkš ra=ka ds ckjs
ea
f' kf{kr dj mlgā l 'kä djuk

i klyl h/kkj dka dks f' kdk; ra fui Vku ds fy, l Lrk vkš Rofjr ra= mi yC/k dj k; k tkuk pkfg, A vkbZvkj Mh,
¼i klyl h/kkj dka ds fgrka dk l j {k.k½ fofu; e 2002 ds vuq kj chek dā fu; ka dks , d çHkkoh vkafjd f' kdk; r
fuokj .k ra= dks yxw djuk vko'; d gA vkbZvkj Mh, }kj k f' kdk; r fuokj .k ds fy, fn' kkfun' k tkjh fd, gā
tksçfrfØ; kvkš fui Vku vkfn ds fy,] fof' k"V l e; l hek vkš Vu&vjkmUM l e; ¼h, Vh½ fu/kkZjr djrs gāft l l s
chek dā fu; ka ea fo|eku fuokj .k ç. kkyh dks vkš vf/kd 'kfDr feyrh gA

Mh 2 l eflor f' kdk; r çca'ku ç. kkyh ¼vkbZth, e, l ½

fofu; ked }kj k f' kdk; r fuokj .k ra= dh çHkkokñi kndrk dh fuxjkuh dh t: jr gA m| kxokj
chek f' kdk; rka dh , d dæh; fji kltVjh dk l 'tu djus ds fy, l {ke gkus ds graq vkbZvkj Mh,
l eflor f' kdk; r çca'ku ç. kkyh ¼vkbZth, e, l ½ yxw djus dh dxkj i j gA

vkbZth, e, l] i klyl h/kkj dka dks i gyš chek dā fu; ka ea f' kdk; r ntZ djus ds fy, , d ços' k

}kj cuk; xk vkj ; fn vko' ; d gks rks vkbZvkjMh, f'kdk; r çdks'B dks vxZ kfjr djsxkA
 vkbZth, e, l , d 0; ki d l ek/kku gS tksu dby i klyl h/kkj d dks dæh—r vkj vkybu i gp
 çnku djus dh {kerk j [krk gS cfYd cktkj vkpj .k eq ka dh fuxjkuh ds fy, vkbZvkjMh, dks
 ijh i gpb vkj fu; æ.k i nku djrk gS ftl ds eq; l ærd] i klyl h/kkj dka dh f'kdk; r gA
 i wZ fu/kkfjr fu; eka ds vk/kkj ij] vkbZth, e, l eaf fHkUu çdkj dh f'kdk; rka dks oxÉ—r djus
 dh {kerk gksxA ; g 0; oLFkk] fof'k""V f'kdk; r i gpku dks fu/kkfjr] l æghr vkj Vd djus dh
 {kerk j [kxk vkj tS k vko' ; d gk] dk; çokg ds Hkhrj fofHké fgr/kkj dka dks l fpr dj l dskA; g
 0; oLFkk] yf{kr Vu&vjkmUM l e; 1/4h, Vh½ dks i fjHkkr"kr djuseal {ke gksxA vkj l Hkh f'kdk; rka
 ds fy, okLrfod Vu&vjkmUM l e; dks eki xhA ; g 0; oLFkk] fu; kftr Vu&vjkmUM l e; dh
 l ekftr fudV gkus ij yfcr dk; ka ds fy, vyVZ djsxk vkj bl fy, fu; e vk/kkfjr odZjys
 ds ek/; e l smfpr l e; ij xfrfof/k; ka dks Lor% 'kq# gks tk, xhA
 vkbZth, e, l dsek/; e l siath—r f'kdk; r] chek dā fu; ka dh ç.kkyh ds l kFk l kFk vkbZvkjMh,
 fjikfTVjh ea Hkh çokfgr gksxA bl l æk ea chek dā fu; ka dh v | ru fLFkr] Lopkfyr : i l s
 vkbZvkjMh, ç.kkyh ea Hkh i frfcfEcr gksxA vkbZth, e, l] l Hkh eki nMka tS s v | ru fLFkr]
 f'kdk; r dh ç—fr vkj vU; i fjHkkr"kr fd; s x; siS kehVj ij fjikVZ rS kj djuseal {ke gksxA
 bl çdkj] vkbZth, e, l] l Hkh chek dā fu; ka ds fy,] i klyl h/kkj dka dh f'kdk; rka dks gy djus
 ds fy, , d ekud ep çnku djsxk vkj vkbZvkjMh, dkj chek dā fu; ka dhs f'kdk; r fuokj .k ç.kkyh
 dh çHkkokRi knrkh dh fuxjkuh- djus ds fy, mUga , d mi dj .k çnku djsxkA

Mh 3 chek dā uh dk vkarfjd f'kdk; r fuokj .k i dks'B

l klyl h/kkj d ds fgrka dh j {kk ds fy, vkbZvkjMh, ds fofu; eka ds vlrxr fu/kkfjr fd; s x; s
 fn'kkfunZ kka ds vuq kj] i R; d chek dā uh dks mi Hkkrkvka dh f'kdk; rka dks fui Vkus ds fy,]
 f'kdk; r fuokj .k ç.kkyh cukuh gksxA , d vkarfjd f'kdk; r fuokj .k ç.kkyh] mi Hkkrkvka ds fy,
 , d Rofjr l ek/kku mi yC/k djkus eann djrh gA 28 tYkbZ 2010 dkj vkbZvkjMh, }kj k] l Hkh
 chek dā fu; ka }kj k vi uk; k tkus okyh f'kdk; r fuokj .k çfØ; k ds ckjs ea foLr'r fn'kk funZ k
 tkjh fd; s x; A l keU; : i l S chek dā fu; kS dh f'kdk; r fuokj .k ç.kkyh ea fuEu nks Lrjh;
 ç.kkyh 'kkfey gS

Mh3, f'kdk; r i athdj .k ræ

dkbZ Hkh mi HkkDrk viuh f'kdk; r] chekdrkZ ds mi HkkDrk l ok fohkx ea Oku djds ; k dā uh
dh l gk; rk iVy ij b&esy djds ; k 'kk[kk dk; kly; ea l af/kr vf/kdkjh dks f'kdk; r i Lrq
djd]s iathdr dj k l drs gA

l keku; r% vf/kdrj chek dā fu; kly vi uk gvi ykbu uEcj] çLrko Okeq mRi kn cks'kj] i klyl h
nLrkost vkj f'kdk; r fuokj .k l ā dzb&sy i rk] viuh ocl kbV ij mi yC/k djkrsgA chek dā uh
dkj rhu dk; Z nol ka ds vanj f'kdk; r dh çkflr Lohdkj djuh gsrh gS vkj fu/kkFjr fnuka ds
vlnj l ek/kku djuk gsrk gA l keku; r% f'kdk; r ds l ek/kku dk Vu&vjkmUM l e;] f'kdk; r
ds iath; u ds nkjku] dā uh }kjk crk; k tkrk gA

Mh3ch f'kdk; r fuokj .k vf/kdkjh

vxj mi HkkDrk] mi HkkDrk l ok l sy dstokc@fooj .k l svl arqV gks; k f'kdk; r fuokj .k vf/kdkjh]
l ek/kku i nku djusea vl eFkZ gks rks mi HkkDrk] chek dā uh }kjk ukfer i nkuøe ea vxysmPp
Lrj ds vf/kdkjh dks l ā dZdj l drk gSft l smudh f'kdk; r ds fuokj .k dsfy, vi hyh; vf/kdkjh
¼ ; k og 0; fDr tks vxysmPp Lrj ds vf/kdkjh dks vihy djus dsfy, ftEenkj g% dgk tkrk
gA

; g i nkuøe dā uh&fof'k"V gsrk gS vkj chek dā uh dh ocl kbV ij bl ds ckjs ea tkudkj]
i klr dh tk l drh gA

/; ku j [ka

fof'k"V f'kdk; rka dsfy, vkb&vkjMh, }kjk Vu&vjkmUM l e;] fu/kkFjr fd; k x; k gS
tS s %

- mi HkkDrk }kjk i klyl h jī djus dsfy, dgk x; k gS yfdu chek dā uh , s k djus
ea ukdke
jgh gS vkj

- mi HkkDrk usvfrfj ä doj i klr djus dsfy, , d vfrfj ä çhfe; e dk Hkxrk fd; k
x; k
gS yfdu chek dā uh ua i "Bkdu tkjh ughs fd; k x; k gA

mi jkDr nkuka keykae] chek dā uh dkj f'kdk; r i ath—r fd, tkus ds 10 dk; Z nol ka
ds

Hkhrj tokc nuk pkfg, A

/; ku j [ka

; fn chek dā uh fdl h f'kdk; r dks [kkfj t dj nrh gsrksml , d k djusdk ošk dkj .k
crkuk
vko' ; d gA

gj chek dā uh dks vkfuok; h' fo'kš' : i l s eR; q nkoka ds ekeys eđ chek ykdi ky dk i rk] l ā dZ uā j] bēsy
i rk vkfn crkrs gq] vi us nkonkj@mi HkkDrk dks l ykg nuhs pkfg, fd vxj os fu.kZ; l s l ā dZ uā j] ugē gā rkj
chek ykdi ky l s l ā dZ dj l drs gA

Mh4 i klyl h/kkj d dh j {kk ds fy, vkbZ/kj Mh, }kj k vl; i gy

i klyl h/kkj dka ds fgrka dh j {kk ds fy, gky gh eđ vkbZ/kj Mh, }kj k vud i gy dh x; h gA bu
i gy ea 'kkfey gA

Mh4, eđ; fo'kš'rk, j nLrkost+

vkbZ/kj Mh, dh gky gh dh , d i gy gš fd ; g l fuf' pr djus ds fy, fd mRi knka ds ckjs ea
tkudkj h i klyl h/kkj d dks l e> ea vk,] l j y Hkk"kk ea eđ [k fo'kš'rk, anLrkost mi yC/k dj kus
dk i Lrko gA eđ [k fo'kš'rk, anLrkost+ds i j h {k .k ea ; g ns [kk tk, xk fd fdl h fof'k"V mRi kn
dk yf {kr mi HkkDrk] D; k ml dh eđ; fo'kš'rkvka dks l e> i rk gš vkš ; g fu.kZ; yus ea l {ke
gšfd og mRi kn ml dsfy, mi ; pā gš; k ughA eđ [k fo'kš'rk, anLrkost ea ; g i dV u Hkh l fuf' pr
fd; k tk, xk fd chek dā fu; ka }kj k] vl; egRo i wZ tkudkfj; k w tš s chfe; e foj .k] Hkxrk ds
rjhdš fofHké 'kyd] l c) tkf [ke vkš i klyl h can djus dh fLFkr ea D; k gkrk gš vkfn ds fo"k;
ea tkudkj h nh tk, A

Mh4ch vko' ; drk fo' yš'k .k ; k mi ; pārk

xyr l ykg vkš vl ær fcØh dks j kdus dsfy, ā d dne ds : i ea vkbZ/kj Mh, }kj k vko' ; drk
fo' yš'k .k ; k mi ; pārk dha, d vkš i gy dh i gpku dh gA bl fo"k; i j , d tkf [ke vkPNknu
el kš tkjh fd; k x; k gA c kf/kdj .k] orēku eđ , d c .kkyh dks ykxw djus i j dke dj j gh
gšft l l s ; g l fuf' pr fd; k tk l dsfd okLrfod fcØh c Hkfor fd; s tkus l i gyš c Lrko , d
l Hkfor xkgd mRi kn ešVDI dsek/; e l s xqtjA , d k ; g l fuf' pr djus dsfy, gšfd xyr

fcØh u gkA

Mh4I h çR; {k foi .ku ds fy, fn'kkfunð k

nij LFk foi .ku l s l æf/kr eq ka dks gy djus ds fy, tkjh fd; s x; s fn'kk funð kka dk] çks| kfxdh ds fodkl ds l kFk mRiUu ubZ pufkr; ka ij /; ku dæar djuk çLrkfor gA tggWu, vksj rst pñuyka l sgkus dk ykHk mBkuk pkfg, ogha mu ds }kjk mRiUu dfe; ka ¼fj fDr; k½ dks Hkh nij djuk pkfg, A

ध्यान रखें

आईआरडीए, एक विनियामक के रूप में, पॉलिसीधारकों के हितों की रक्षा के लिए, समय समय पर विभिन्न पहल करता है। हालांकि, आईआरडीए में अधिनिर्णय की शक्ति निहित नहीं है। वह केवल शिकायतों के समाधान में मदद करने के लिए, संबंधित बीमा कंपनियों के समक्ष, पॉलिसीधारकों की शिकायतें प्रस्तुत कर सकता है।

bZ chek ykdi ky dh Hkkfedk

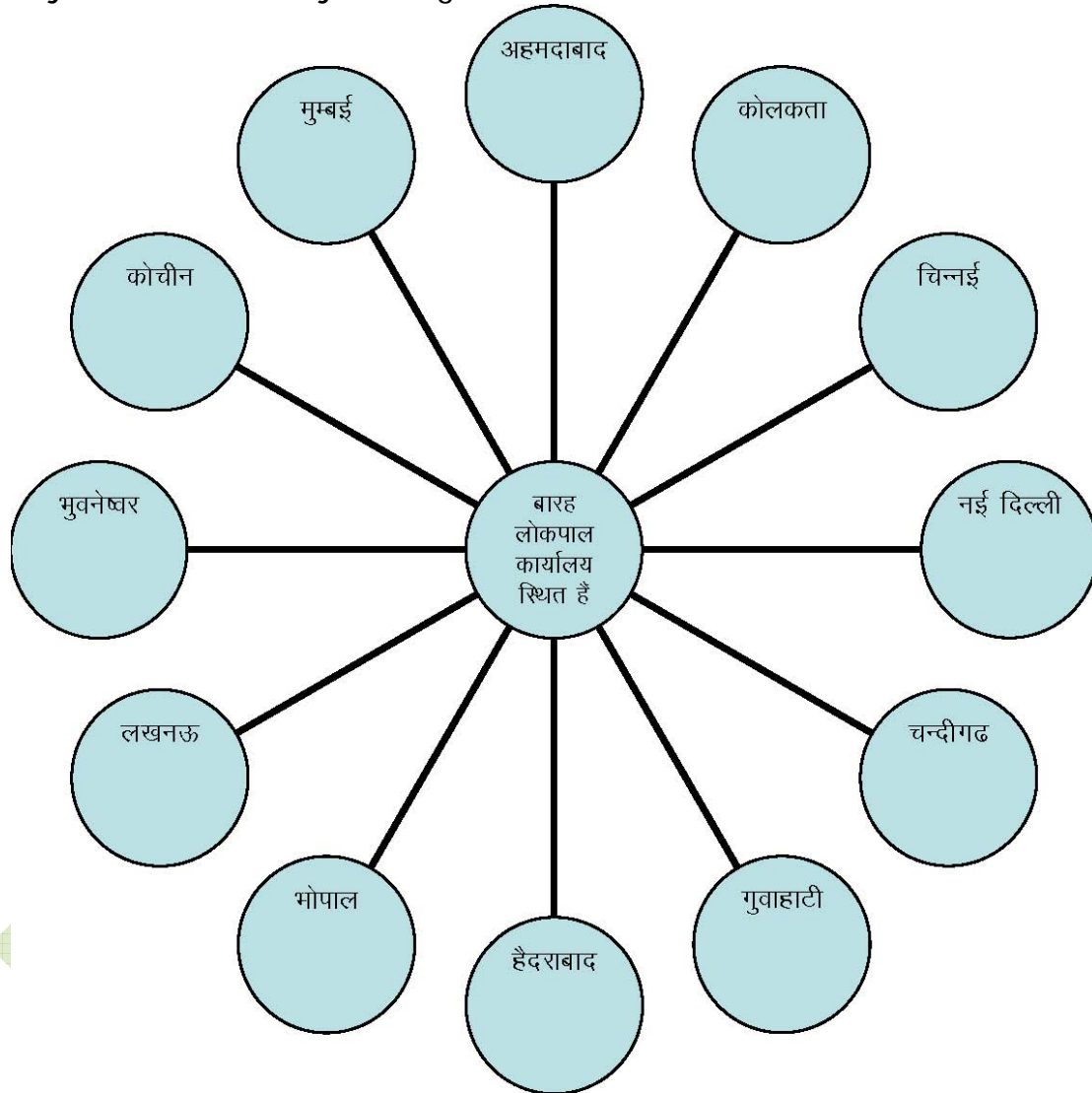
bZ chek ykdi ky ds mÍs ;

Hkkjr l jdkj dh vf/kl upuk fnukad 11 uoEcj 1998 }kjk] chek mi HkkDrk dh f'kdk; rka ds 'kh?kz gy djusvksj bu f'kdk; rkadsfuokj .k l s l æ) l eL; kvkadksde djusdsmÍs ; l schekykdi ky l LFkk dk xBu fd; k x; k gA i klyl h/kkj dka dsfgrka dh j {kk ds fy, vksj chek ç. kkyh eafo'okl c<kus ds fy, a g l LFkk cgr egRo i w k z vksj çkl fxd gA mi HkkDrkvka vksj chek dā fu; kankukj ds chip fo"okl mRiUu djus vksj cuk, j [kus ea bl l LFkk us cgr

l gk; rk dh gA chek ykdi ky dk; kly; dk eq; mÍs ;] nkok l s l æf/kr f'kdk; rkj i klyl h ; k çhfe; e Hkprku dh 'krka ds l æk ea vksj i klyl h nLrkostka ds tkjh u gkus l s l æf/kr fooknkj dks ykxr çHkkoh] fu"i {k vksj ddkyrki w d gy djuk gA ; fn mfYyf[kr {ks=ka eafdl h mi HkkDrk dks chek dā uh l s dkbZ f'kdk; r gS vksj og chek dā uh }kjk dh xbZ dkj bkbZ l s vl æV gS rks og chek ykdi ky l s l æ dZ dj l drk gA

bZ chek ykdi ky dk {ks=kf/kdkj

chek i fj 'kn ds i æU/k fudk; }kj k n' kHkj ea ckjg ykdi ky dk; kzy; ka dk xBu fd; k gA çR; æ ykdi ky dk; kzy; dkj muds vf/kdkj {ks= ds : i ea vyx vyx HkkSkkfyd {ks= vkofVr fd; k x; k gS vkj os vi us vf/kdkj {ks= ds vlnj] f'kdk; rka ds fui Vku ea rsth ykus ds fy,] fofHkÉ LFkkuk ij cBda vk; kftr dj l drs gA



bB ykdi ky ds dk; l chek ykdi ky dks nks çdkj ds dk; l djus gkrs gA

• l yg

• fu.kz chek ykdi ky dkj fdl h Hkh , d s0; fä l j ft l s chek dā uh ds fo#) chek ds l æ/k ea dkbz f'kdk; r gkj rks ml dh f'kdk; r Lohdkj djus vkj ml ij fopkj djus dk vf/kdkj gA

f'kdk; r dh ç—fr chek dā uh ds fo#) [kykQ dkbz Hkh f'kdk; r gks l drh g\$ mnkgj .kkFk%
 • chek dā fu; ka }kjk fdl h Hkh nkos dk vkf'kd ; k i w k z vLohdj .k
 • i k w y l h ds v l r x i r a H k o r k u fd; k x; k ; k n s ç h f e; e ds l a d k e a d k b z f o o k n
 • i k w y l h r s k j d j u s e a i z; Ø r f o f / k d ' k C n k a l s l a d f / k r f o o k n ; f n f o o k n n k o s l s l a d f / k r g A
 • n k o k a d s f u i V k u e a n j h
 • ç h f e; e d h ç k f l r d s c k n H k h c h e k m i H k k D r k d k s f d l h c h e k n L r k o s t + d k t k j h u f d; k t k u k A
 chek dā fu; k a d k j chek y k d i k y } k j k i k f j r v f / k f u . k z; ¼ t k s r h u e g h u s d s H k h r j f d; k t k u k p k f g, ½
 d k 15 f n u k a d s H k h r j] l E e k u d j u k v k o ' ; d g A

ध्यान रखें

लोकपाल की शक्तियों, रु0 20 लाख के बीमा अनुबंधों तक प्रतिबंधित हैं।

b4 f'kdk; r ntz djkus dk rjhdk

i hfM+ 0; fā dks vi uh f'kdk; r fyf[kr #i eā ml chek ykdi ky dks l a d f / k r d j u h p k f g, f t l d s
 v f / k d k j { k s = e a c h e k d ā u h v k r h g k A c h f e r d s f o f / k d m R r j k f / k d k f j ; k a d s e k / ; e l s H k h f ' k d k ; r
 n t z d j k b z t k l d r h g A

f'kdk; r ntz djkus l s i g y %

- f'kdk; r d r k z } k j k f'kdk; r e a m f Y y f [k r c h e k d ā u h d k s i R ; k o n u f n ; k x ; k g k s v k j c h e k
 d ā u h } k j k ; k r k s f'kdk; r [k k f j t d j n h x ; h g k s ; k , d e g h u s d h v o f / k d s H k h r j t o k n s u s
 e a v l Q y j g h g k j ; k m i H k k D r k] c h e k d ā u h d h ç f r f Ø ; k l s v l a d V g k A
- m l h f o " k ; d h f'kdk; r f d l h H k h v n k y r] m i H k k s ā k Q k j e ; k e / ; L F k d s l e { k y f c r u g ē
 g k u h p k f g, A c h e k d ā f u ; k a d h ç f r f Ø ; k d s , d o " k z d s H k h r j f'kdk; r d h t k u h p k f g, A

b5 f'kdk; r l ek/kku çfØ; k

y k d i k y } k j k ç k l r f'kdk; r k a d k s f u e u f y f [k r r j h d s l s f u i V k ; k t k r k g % y k s / k u k @ f u i V k u
 y " d i k y d k ; g d r D ; g \$ f d o g f'kdk; r d r k z v k j c h e k d ā u h d s c h p e / ; L F k r k } k j k l g y g
 ; k l e > r s d s e k / ; e l s f u i V k j s d k s c < k o k n A b l y { ; d " i j k d j u s d s f y , y " d i k y t s k
 m f p r l e > s o s h ç f Ø ; k v k a d k i k y u d j l d r k g A v x j n " u k a i { k " a d s c h p l e > r k g k s t k r k
 g \$ r k s n " u k a i { k } v k x s p y d j e k e y k o k i l y a l d r s g A

l a r f r ; k w

- vxj y'diky dks yxrk g\$fd , d mi ; Ør l e; l hek ean'uka i {k'adschp d'Ä l e>rk ; k fui Vkj k ugha g' jgk g\$ r' y'diky] n'u'a i {k'a dsfy, , d l l rfr dj l drs g\$ tks mudh jk; ds vuq kj] n'u'a i {k'a dsfy, mfpr g\$
- bl rjg dh l l rfr] f'kdk; r i klr gkus ds vf/kdre , d ekg eadh tk, xh vks ml dh çfr; k f'kdk; rdrkz vks l af/kr chek dā uh d' Hksth tk, xhA vxj f'kdk; rdrkz f'kdk; r ds ijs vks vfre fui Vku dh l l rfr dh l Hkh 'krZa d' Lohdkj djrk g\$ rks l l rfr f'kdk; rdrkz ij ck/; dkjh gkschA ; fn f'kdk; rdrkz dks l l rfr Lohdk; l g\$ rks l l rfr dh çflr dh rkjh[k l s15 fnu'adsHkrj ml dks vi uh LohNfr dh] fyf[kr #i eal upuk Hkst uh gkschA ; fn f'kdk; rdrkz dks l l rfr Lohdk; l g\$ rks ; g chek dā uh ij ck/; dkjh gksch vks ml svi usnkf; Ro d' ijk djuk g'xkA

vokMz ¼v/f/kfu. k; ½

; fn d'Ä l e>rk ; k fui Vku ugha gkrk g\$ vks f'kdk; rdrkz d' l l rfr Hkh Lohdk; l ugha g\$ r' bl ekeys eay'diky , d vokMz çnku djx\$A ; g vokMz f'kdk; r çklr g'us l s rhu eghus dh vof/k ds Hkrj çnku fd; k tk, xhA vokMz chek dā uh ij ck/; dkjh g\$ vxj ; g f'kdk; rdrkz d' Lohdk; l g\$ vxj i ,fyl h/kkj d y'diky ds vokMz l s l rfrV ugha g\$ rks os vl; ek/; eka t\$ smi Hk'Drk ep vks dkuuh U; k; ky; ka l svi uh f'kdk; r'adsfuokj .k dsfy, vkxg dj l drs g\$A fofHkuu y'diky dk; k; ; 'a }kj k çklr f'kdk; r'a dh l a[; k ea yxkrkj of) l s i rk pyr k g\$fd i ,fyl h/kkj d chek y'diky dh l l Fkk ea vi uk fo'okl j [k jgs g\$ x\$ Lohdk; l k

- i klr f'kdk; rka e\$ os f'kdk; raftueay'diky dks yxrk g\$fd os x\$ ekU; f'kdk; ra i ; klr dkj .k dsfcuk dh x; h g\$; k t\$gk f'kdk; rdrkz dks d'Ä uq l ku ; k {kfr ; k vl fo/kk dk l keuk ugha djuk i Mk g\$ dks x\$

Lohdk; l ; k x\$ ekU; ds #i ea oxhNfr fd; k tk l drk g\$ vks y'diky }kj k c[kklr dh tk l drh g\$A

- y'diky dh 'kfDr; W
-] #i, 20 yk[k rd ds eW; ds chek vuca/kka rd l hfer gA
- fuEufyf[kr ekey'a ea y'diky }kjk f'kdk; r dks [kkfj t dj fn; k tk, xk%
- ; fn f'kdk; rdrkZ chek dā uh l sl ā dz vkj mudh f'kdk; r l pus vkj gy djus dk c; kl djus dk vol j fn; s fcuk l h/ks y'diky l sl ā dz djrk gA
- ; fn bl h fo"k; ij mudh f'kdk; r fdl h vnkyr] mi Hk'Drk ep ; k e/; LFk ds l e{k yfEcr gA
- ; fn f'kdk; r y'diky ds vf/kdkj {ks= ds Hkhrj u gkA

/; ku j [ka
i klyl h/kkj d dsfgr l j {k.k fu; eka ds vuq kj] cR; sd chekdrkZ }kjk i klyl h/kkj da
dks
nLrkost i f'kr djrs l e; l fpr djuk pkfg, fd ; fn og vi us chekdrkZ ds fo#)
dkbZ f'kdk; r djuk pkgrk gsrk og dñ sl æf/kr {ks= ds chek ykdiky l sl ā dz
dj
l drk gA

, Q vkbZvkj Mh, dk f'kdk; r fuokj.k l sy vkbZvkj Mh, us gky gh ea vkbZvkj Mh, f'kdk; r dkly l j
vkbZth hl hl h'kq fd; k gA vkbZth hl hl i klyl h/kkj dka dks mudh f'kdk; r antZ djkus ds fy, , d vfrfj ä
ek/; e ½puy½ çnku djrk gS vkj og vi uh f'kdk; r dh fLFkr dh tkp] Oku @ bl ey ij dj l drs gA

ध्यान रखें

आईजीसीसी को टोल फ्री नंबर **155255** पर फोन करके या आईआरडीए की **complaints@irda.gov.in** पर ईमेल भेज कर शिकायत दर्ज कराई जा सकती।

, d ckj ykxw gks tkus ij] dkly l j i ; kbj.k ¼; oLFkk¼ vkbZth, e, l ds l kFk bā/j Qd j [ksxk
¼ æ) gks tk, xk½ ¼ns[ka vuqkkx Mh 2¼A vkbZth hl h us i klyl h/kkj dka dks tc Hkh vko'; drk
gksxh chek dā fu; ka ds fuokj.k c. kkyh dh tkudkjh çnku djus ds vykok i klyl h/kkj dka dks
Vyh Oku vkj bēy nkuka ds ek/; e l j vkbZvkj Mh, ds f'kdk; r fuokj.k l sy ds fy, i gq]
vkl ku dj nh gA dkly l j] i klr dkly ds vk/kkj ij f'kdk; r i athdj.k QkeZ Hkj yrs gA
vkbZth hl hl f'kdk; r ka ij utj j [kus ds fy, , d ek/; e ½puy½ Hkh çnku djrk gA

vkbZth hl hl] chek ykdiky dh Hkfredk ds ckjs ea Hkh i klyl h/kkj dka dks f'kf{kr djrk gA

f'kdk; r ka ds fuokj.k dks l j j cukus ds vfrfj Dr] vkbZvkj Mh, us f'kdk; r ka ds foj.k dks Hkh

ns[kuk 'kq dj fn; k gsftl l s tkp vks fujh{k.k }kjk ykxw fofu; eka ds fofhké çko/kkuka dk

vuq kyu u gkuk @ mYyÄu dsekeyka dh igpku dh tk l dA tgg; Hkh vko'; d gkjbkbvkjMh, }kjk fofu; ked
dkjbkbz'kq dh tkrh gA l Hko ifjorLuka vks vf/kdkj {ks= dsfoLrkj dsfy,} chek ykdi ky l LFkk dh l eh{kk
dh tkjgh gsftl l s; g l fuf'pr fd; k tk l dsfd og f'kdk; r tks chek dā fu; ka }kjk gy ugē dh x; h gā
vks tks fofu; ked vks @ ; k ykdi ky dks Hksth x; h gā mudk fu.kkz d gy fudkytk l dā dōy mu ekeyka
ds vfrfjDr tks vfuo; l #i l s vnkyrka ds nk; js ea vkrs gkA

th , d i k # f i d f'kdk; r

tcf d çR; d f'kdk; r 0; fāxr gkrh gā i jUrq; fn fd l h nkos i j chek dā uh l s fookn gks rks
, d i k # f i d f'kdk; r dk l EHkk0; i Fk fuEufyf[kr fp= }kjk n'kkz; k tk l drk gs vks bl
çfØ; k ea çR; d Lrj i j , tA dh vi usxgd dsl eFku ea Hkfedk vks buiA i j çdk'k Mkryk
gA
, tA dh Hkfedk@buiA

chek , tA vej] vafy dks nok fui Vku gq vko'; d vks ml ds l eFku ea i Lrq fd, tkus okys nLrkost a
dks Hkj us vks chek dā uh ds dk; kZy; ea tek djus ea enn djrk gA

chek , tA vej] vafy dks chek dā uh ds vkrfj d f'kdk; r fuokj.k l sy ea f'kdk; r ntZ djkus dh l ykg nrk
gA chek , tA vej] vafy dks uMy vf/kdkj h d f'kdk; r i f'kr djus dh l ykg nrk gA bl Lrj i j chek
, tA vej] vafy dks f'kdk; r fuokj.k ds rhu fodYi crkrk gA

1- chek y'diky l s l ā dZ djuk(

2-mi Hk'Drk l j {k.k vf/kfu; e ds vLrxr ftyk Qje ea tkuk(; k

3- vkAvkjMh, ds f'kdk; r fuokj.k l sy l s l ā dZ djuk(

, tA vej] mudks chek y'diky ds i kl f'kdk; r ntZ djkus ds ckjs ea ekxh'ku nrk gA



thou chek dā uh chek dā uh us vi us vkrfj d tkp i j h dh vks eR; q nok ; g dgdj [kkfj t dj fn; k fd
dru dk eR; q nok çkNfrd eR; q nok ugha FkA

thou chek dā uh dh vkrfj d f'kdk; r fuokj.k d {k f'kdk; r l sy us f'kdk; r Lohdkj dh] yfdu ogh tokc
fn; k fd dā uh }kjk nok vLohdkj fd; k tkuk l gh FkA

chek dā uh dk u'My vf/kdkjh u'My vf/kdkjh us dgk fd vi uh vkrfjd tkp ea chek dā uh dks i rk pyk
gSfd dnu , d 'kjkch FkkA i ,fyl h yrs l e; chek dā uh d' bl rF; dk i dV ughafd; k x; k Fkk vkj bl fy,
egRoi w k rF; dks fNi kus ds vk/kkj ij dā uh dk nkok [kkfj t djuk l gh FkkA

ml ds , t/ dh l ykg ds ckn] vafy us chek ykdiky dks vxkg djus dk Qs yk fd; k

chek ykdiky n'u'a i kV; a l s l ykg vkj Lo; a vi us tkp djus ds ckn chek y'diky us; g fu'd'kz fudkyk
gSfd dnu dh cKfrd eR; g gS vkj chek dā uh dk nkok vLohdkj djus dk d' A vk/kkj ugha gA y'diky
e/; LFkrk ; k l ykg ds ek/; e l s vafy vkj chek dā uh ds chp l e>rk d' c<kok nus dh d'f'k'k djrk gS
yfd u n'u'a i kV; a ds chp d' A l e>rk ; k fui Vku ugha gkrk gA

ifj.kke y'diky] , d vf/kfu; e i kfr djrs g chek dā uh dks fun' kr djrs gS fd og vafy dks 10 yk [k
#i; s dk Hkxrku dj nkok fui V, A

प्रश्न 14.2

बीमा लोकपाल द्वारा शिकायतों का निपटान /हल करने के अलग अलग तरीकों की एक सूची बनाओ

, p ykbl d dk uohuhdj .k tcfv vc vki bl i k B ds v/; ; u ds vr ds fudV i g
jgs gS aki cgr vPNh rjg l e> x; sgksfd vi us xkgdks ds fgrk dks l okPp i kFkfedrk nuk
fdl i d kj nh?kz vof/k ea vki dks , d , t/ ds: i ea l Qy cukusea; kx nku d j xkA ; fn xkgd
l r d V jgs vkj vkfFkd : i l s , d k dj usea l eFkz gkars l keU; r%vi uh i klyfl ; ka dks uohuh—r
dj k; xkA xkgdka dh j {kk djus ds fy, vkbvkj Mh, u; , d vfre mi k; ds: i e; fn'kk fun' k
tkjh fd; g dft l ds vul kj ; g cLrkfor gSfd ; fn fdl h chek , t/ }kjk cph xbz i klyfl ; ka
ea l s , d fu/kkfr cfr'kr l s de i klyfl ; ka dk okf'kd uohdj .k gvk gS rks ml dk ykbl d
uohuh—r ugE gkxk D; kfd ; g bfxr djrk gSfd , d , t/ vi us mi Hkkrkvka dh t: jr dks
dkj xj < x l s i j k ugE dj jgk gS vkj xyr fcdh dk nks'kh gks l drk gA v/; k; 15 ds vuqkx
th ea ge ns[kxsfd tc dk; i z kkyh] vko'; drkvka vkj vi s kkvka ds ekudka l s de jgrh gS rc
vkbvkj Mh, ds s , t/ ka vkj chek dā fu; ka dk e; ka du, fuxjkuh vkj mlg vud kfl r djrk
gS A

प्रश्न 14.3

ग्राहक, आईआरडीए शिकायत निवारण सेल के माध्यम से कैसे अपने बीमा कंपनी के खिलाफ शिकायत दर्ज करा सकते हैं?

l kj kd k

bl v/; k; vkj bl l s i gys ds v/; k; k ea dh xbl ppkz l s vc ; g Li "V gks x; k gksk fd chek m | kx] ftl ea dke djus dk vki us p; u fd; k g\$ ml 0; ol k; ea yxs gq ykxka ds 0; ogkj vkj rjhdka ds vk/kkj ij og vkdkj xg.k djrk gs vkj i fjHkkf'kr gksrk gA

bl cfØ; k ea u\$rdrk dk D; k egRo gs ; g ge bl i kBi Øe ds vf're v/; k; ea l e>kk; xA

ce[k fcq

उपभोक्ता सुरक्षा का महत्व
भारत में जनासाधारण में निम्नस्तर की वित्तीय साक्षरता और बीमा के विषय में अच्छी समझ न होने के कारण बीमा उद्योग में उपभोक्ता सुरक्षा बहुत महत्वपूर्ण है।
उपभोक्ता सुरक्षा में कमी अत्याधिक असंतोष पैदा करती है जो पूरे बीमा उद्योग के विकास के लिए हानिकारक है
पॉलिसी की सम्पूर्ण अवधि में समव्यवहार (लेनदेन) के दौरान पारदर्शिता, उपभोक्ताओं के प्रति उचित व्यवहार सुनिश्चित करता है।
आईआरडीए (पॉलिसीधारक के हितों का संरक्षण) विनियम 2002
पॉलिसीधारकों के हितों की सुरक्षा के लिए, अक्टूबर 2002 में बीमा सलाहकार समिति के परामर्श से, आईआरडीए ने विनियम जारी किया
विनियम में स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट है कि एक बीमा उत्पाद की विवरणिका में क्या होना चाहिए
विनियम निर्दिष्ट करते हैं कि प्रत्येक बीमाकर्ता द्वारा पॉलिसीधारकों की शिकायतों के निस्तारण के लिये उचित और प्रभावी प्रक्रिया तंत्र स्थापित करना चाहिए।
विनियम में निर्दिष्ट है कि किसी बीमा उत्पाद पॉलिसी में स्पष्ट रूप से क्या कहा जाना चाहिए।
जीवन बीमा दावों के निपटान के संबंध में लागू की जाने वाली प्रक्रिया इस विनियम में निर्दिष्ट है
विनियम में निर्दिष्ट है कि किन मामलों में बीमा कंपनी को अपने पॉलिसीधारकों से पत्र प्राप्त होने के 10 दिनों के भीतर प्रतिक्रिया (उत्तर) देना चाहिए।
बीमा लोकपाल की भूमिका
लोकपाल के कार्यालय का मुख्य उद्देश्य एक लागत प्रभावी, निष्पक्ष और कुशल तरीके से दावों से

l æf/kr f'kdk; ræ tʃ s çhfe; e Hkærkru ds l æk ea fooknka vkʃ i kʷyl h nLrkostka ds tkjh u gkaus vkfn ds eqka dks l gy>kuk gʂA
i æk fudk; }kj k nʃ khkj ea ckjg ykdi ky fu; pæ fd; s x; s gʃ ftluga muds vf/kdkj {ks= ds : i ea fofHké Hkksckfyd {ks=ka vkofVr fd; s x; s gʂA
ykdiky }kj çlir f'kdk; rka dks fuEufyf[kr rjhds l s fu"ä kfnr fd; k tkrk g%oki l h @ l e>krk, fl Qkfj 'k, vokMz, vkʃ vLohdk; l f'kdk; rka ds : i ea oxhñr dj dA
i k#fir f'kdk; ræ
chek dā fu; ka ds f[kykQ i k#ih f'kdk; rka ea nkoka l s l æf/kr f'kdk; ræ i kʷyl h l ok, çhfe; e vkʃ i kʷyl h 0; i xeu vkfn 'kkfey gʂA
chek l ykgdkj ka ds f[kykQ vke f'kdk; rka eq vuqk; Ør ; kstukvka dh fcdh] vl ær vof/k] 'kq'dka dk iæVu ugē fd; k tkuk vkfn 'kkfey gʂA
mi HkkDrkka dh f'kdk; rka dk çHkkoh <æ l s fuLrkj.k
vkbzvkJMh, dk mi Hkksäk ekeys foHkx ; g nʃ kjs[k djrk gʃfd chek dā fu; kʷ vkbzvkJMh, }kj fu/kkʃr ekeyka ea i kʷyl h/kkj d ds fgrka dh j {kk l æk/h fu; eka dk vuq kyu dj jgh gʃvkʃ mi Hkksäkvka dk]s f'kdk; r fuokj.k çfØ; kvka ds ckjs ea f'kf{kr dj mUga l 'kä cukus ds ?; s dh iñrʌ dj jgh gʂA
chek dā fu; ka ds f'kdk; r fuokj.k ræ dks çHkkoh : i l s dk; l dʃus grq l {ke cukus ds l kFk gh m ksokj 0; ki d chek f'kdk; r ds Mv/k dk , d dæh; HkaMkj ¼j i kf t vjh) LFkfi r dʃus dsfy, , vkbzvkJMh, l eflor f'kdk; r çca/ku ç.kkyh ¼vkbzth, e, l) dks ykxw dʃus dh dxkj ij gʂA
chek dā uh dh vkarfjd f'kdk; r fuokj.k ç.kkyh ea fuEufyf[kr nks Lrjh; 0; oLFkk 'kkfey g% i gyk gʃi ykbu ; k chek dā fu; ka ds dk; kzy; ds l kFk f'kdk; r ntʌ djuk vkʃ nʌ jk ukMy vf/kdkjh @ vihyh; çkf/kdkjh dks f'kdk; r i Lrç djuk
vkbzvkJMh, dk f'kdk; r fuokj.k çdks'B

vkbzt h l h ds Vksy Yh uaj 155255 i j Oku dj ds ; k vkbvkj Mh, dks

complaints@irda.gov.in i j , d bley Hkst dj f'kdk; r ntZ djkbZ tk l drh gA ykbl d fujLrhdj.k
mi HkkDrkvka dh l j {kk gsrq, d vfre mik; ds : i ea vkbvkj Mh, us chek , tA/ka ds 0; ol k; ea
cusjgus ds ¼n<rk) vuq kr ea of) djus ds fy, fn'kkfunZ k rš kj fd; s gA bjMk us çLrko j [kk gSfd vxj
, tA/ }kjk cph i kWyfl ; kA dk , d fu/kkZj r çfr'kr l s de uohuhdj.k gkrk gS rks ml chek , tA/ dk ykbl d
j i fd; k tk l drk gA

iZu mRrj

14.1. fdl h Hkh chek mRi kn dh foojf.kdk ea Li 'V #i l s fy [kk gkuk pkfg,

- ykHk dk foLrkj (
- chek doj dh l hek;
- chek doj dh okjA/hj vi okn vks 'kræ (
- Li "V : lk l s tkudkjh;
- D; k mRi kn l gHkkfxrk ¼ykHk ds l kFk½ ; k xš l gHkkfxrk ¼fcuk ykHk½ okyk gš
- LokLF; ; k xAkhj chekj h l s l æf/kr l Hkh jkbMjka i j çhfe; e j vof/k ; k l eg mRi kn "a dsekeys e j e d ; i ,fyl h
ds çhfe; e ds 100% l s vf/kd ugha g" xk (
- ; g fd Lohdk; Z jkbMj ; k mRi kn i j jkbMj dš ykHk dh l hek vka ds l a
cA k ea Li "V : i l s o. kA fd; k tk, xk vks fdl h Hkh i fjLFkfr ea vU; l Hkh jkbMjka l s l æf/kr
çhfe; e e d ; mRi kn ds çhfe; e dk 30% l s vf/kd ugha gksxkA
- çR; d jkbMj ds v/khu feyus okyk ykHk] cqu; knh mRi kn ds vUrxr chek jkf'k l s vf/kd ugha
g" xkA

14.2 ykdi ky }kjk çlR f'kdk; rka dk fui Vku fuEufyf [kr rjhds l s gsrk gS

1 oki l h @ l e>kšrk;

2 fl Qkfj 'k;

3 vokMZ, vksj

4 xš Lohdk; Z @ vekU; a

14.3 fdl h 0; fDr }kjk vkbzt h l h ds Vksy Yh uaj 155255 i j Oku dj ds ; k vkbvkj Mh, dh
complaints@irda.gov.in i j bley Hkst dj f'kdk; r ntZ djkbZ tk l drh gA

Lo&i jh{k.k ç'u

1. bjMk ¼i klyl h/kkj d ds fgrka dk l j {k.k½ fofu; e ds vud kj l Hkh thou chek i klyfl ; ka ea Li "V : i ea D; k fy [kk gkuk pkfg, ?
- 2.mu 'kgjka dh l ph cuk, aftuea chek ykdi ky ds dk; kly; fLFkr gAvxys i "B ij mRrj fey tk, xk Lo & i jh{k.k çÜu

1. fdl h thou chek i klyl h ea Li "V : i l s fuEufyf[kr fy [kk gkuk pkfg, d½ ; kstuk dk uke vkj ml ds fu; ea vkj 'krç [k½ D; k og ykHk ea l ghkkxh g\$ vFkok ugha; x½ ykHk ea l ghkkfxrk dk vk/kkj t\$ sudh cku l , vkLFkfxr cku l , l k/kkj .k ; k pdrf) çR; korÉ cku l ; ?k½ ns ykHk vkj vkdfLedrk, aftuea ; g ns gkrs g\$ vkj chek vuçk dh vU; 'krç vkj fu; e; p½ eq; i klyl h l s tM\$ jkbMjka dh tkudkj h(N½ tkf[ke çkjHk vkj ifji Dork dh rkjh[k ftuij ykHk ns gkçs t½ ns çhfe; e] ns çhfe; e dh vof/k] çhfe; e Hkçrku djus ds fy, vuçg vof/k] çhfe; e dh vfre ns frfFk] çhfe; e dh fdLr½ dk Hkçrku cUn djus dk i fj .kke vkj xkjA/h; Ør l eiZk eW; ds çko/kku Hkh(>½ ços'k ds l e;] vk; q vkj D; k og Lohdkj dh x; h g\$ r½ i klyl h ea buds fy, vkj pkfjdrk, a % 1½ i ,fyl h dk , d pdrk i ,fyl h ea i fjorU 2½ l eiZk] 3½ xj tCrhdj .k 4½ 0; i xr i klyl h; "a dk i q#ZTkhOU Fk½ eq; i klyl h vkj jkbMj] n"u" ds doj dh l hekva ea vi oftr vkdfLedrk, a n½ ukekadu] l eup\$ ku rFkk i klyl h dh i frHkfr ij __.k dk çko/kku rFkk ; g mYys[k fd

__k Lohdfr frffk ij chekdrkZ }kjk fu/kkFjr nj ij C; kt dk Hkqrku ns gksk
u½ dkbZ fo'ks'k mi [k.M ; k 'kr] tS si Fke xHkkbLFkk mi [k.M] vkRegR; k mi [k.M vkfn
i½ chek dā uh dk i rk] ftl ij i klyl h dsl æk ei=kpkj fd; k tk l drk gSQ½ osnLrkost]
tks l keku; : i l i i klyl h ds vlrxr nkos ds i f"V gsrq nkonkj }kjk çLr fd, tks
g

] chek dā uh dks i klyl h nLrkost dsl kFk chek y"di ky dsl æk eat kudkj h i nku dj uh pkfg, A

2. chek ykdi ky ds ckjg dk; kZy; fuEu 'kgjka ea fLFkr g%

- vgenckn;
- Hkks ky(
- Hkpus'oj;
- pMhx<+;
- pēbZ;
- dkphu;
- xpkgkVh;
- gñj kckn;
- dkydrrk;
- y[kuÅ;
- epbZ, vkj
- ubZ fnYyh