

## તમારી વીમા કંપની તમારી ફરિયાદ સાંભળે છે ?



તમારી વીમા કંપનીએ તમારી ફરિયાદોનો નિકાલ  
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 ઈમેઇલ 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



મિલકતના વીમા અંગે  
પુસ્તિકા

### અનુક્રમણિકા:

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

### ૧. આ પુસ્તિકા વિશે

આ પુસ્તિકા વીમા નિયમન અને વિકાસ પ્રાધિકરણ (આઈઆરડીએ) મિલકતના વીમા અંગે માર્ગદર્શિકા તરીકે તૈયાર કરી છે, તે ફક્ત સર્વસાધારણ માહિતી આપે છે. અહીં આપવામાં આવેલી કોઈ પણ 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 લાઈસન્સ ઘારક એજન્ટ અથવા બ્રોકર અથવા આઈઆરડીએ પાસે નોંધાયેલ કોઈ પણ વીમા કંપનીનો સંપર્ક સાધો.

## ૨. મિલકતનો વીમો

મિલકતનો વીમો એટલે મકાનો, ચંત્રસામગ્રી, સ્ટોક વગેરેનો આગ અને સંબંધિત જોખમો તથા ચોરીના જોખમ વગેરે અંગે વીમો લેવાય છે. દરિયાઈ, હવાઈ, રેલવે, રોડ અને કુરિયર મારફત સામાનની હેરફેરનો મરીન કાર્ગો વીમા હેઠળ વીમો લઈ શકાય છે. જહાજનું કાર્ગું અને નૌકાને મરીન હલ વીમા હેઠળ વીમિત કરી શકાય છે. એ જ રીતે વિશિષ્ટ પોલિસીઓ પણ મળે છે, જેમ કે વિમાનો અને હેલિકોપ્ટરોના વીમા એવિયેશન (ઉડ્ડયન) વીમા પોલિસી. આ મિલકતનો વીમો સામાન્ય વીમાની અત્યંત વ્યાપક શ્રેણી છે અને તમને જે પ્રકારના રક્ષણની જરૂર હોય છે તે રક્ષણ કરાનારી તમારી મિલકતના પ્રકાર પર આધાર રાખે છે.

### • પેકેજ અથવા છત્ર પોલિસીઓ

પેકેજ અથવા છત્ર રક્ષણ પણ મળે છે, જે એકલા દસ્તાવેજ અંતર્ગત વિભિન્ન રક્ષણનું મિશ્રણ હોય છે. દાખલા તરીકે, મકાન પોલિસી, દુકાનદાર પોલિસી, ઓફિસ પેકેજ પોલિસીમાં મકાનો, સામગ્રી સહિત વિભિન્ન ભૌતિક મિલકતોને આવરી લેવાય છે. આવી પોલિસીઓ મિલકતને રક્ષણ આપવા ઉપરાંત અમુક અંગત રેખાઓ અથવા ઉત્તરદાયિત્વોના રક્ષણોને પણ સમાવિષ્ટ કરી શકે છે. તમે લેવાનું વિચારતા હો તે પોલિસીમાં રક્ષણ અને અપવાદોની

સંપૂર્ણ વિગતો સમજી લો. પેકેજ અથવા છત્ર રક્ષણોમાં દરેક વિભાગ માટે અને એકસમાન નિયમો અને શરતો હોય છે અને પોલિસીના ચોક્કસ વિભાગો માટે ચોક્કસ નિયમો પણ હોય છે.

### • આગ (ફાયર)વીમો

પ્રમાણસર આગ વીમા પોલિસી એ અત્યંત લોકપ્રિય મિલકત વીમો છે. આગ વીમા પોલિસીમાં તેમાં આવરી લેવાયેલી આગ કે અન્ય સંબંધિત દુર્ઘટનાઓને લીધે મિલકતને કોઈ પણ અજુગતું નુકસાન કે હાનિ/ વિનાશ સામે રક્ષણ આપે છે. મિલકતના વિવિધ પ્રકાર આગ વીમા પોલિસીમાં આવરી લેવાય છે તેમાં સમાવિષ્ટ છે, રહેઠાણો, કચેરીઓ, દુકાનો, હોસ્પિટલો, પ્રાર્થના સ્થળો વગેરે અને તેની સામગ્રીઓ; ઔદ્યોગિક/ ઉત્પાદન જોખમો અને સામગ્રીઓ જેમ કે ચંત્રસામગ્રી, પ્લાન્ટ, ઉપકરણ અને સહાયક સાધનો; કારી સામગ્રી સહિત માલ, પ્રક્રિયા સામગ્રી, અર્ધ-તૈયાર માલ, તૈયાર માલ, પેકિંગ સામગ્રી વગેરે કારખાનામાં, ગોદામોમાં અને ખુલ્લામાં; ઔદ્યોગિક/ ઉત્પાદન જોખમોની બહાર રહેલી ઉપયોગિતા; ઔદ્યોગિક જોખમોના કમ્પાઉન્ડની બહાર સંગ્રહનાં જોખમ; ઔદ્યોગિક જોખમોના કમ્પાઉન્ડની બહારના ટેન્ક ફાર્મ/ ગેસ હોલ્ડર વગેરે.

**આગ પોલિસીમાં શું આવરી લેવાય છે:**

‘આગ વીમો’ નામ પ્રમાણે આગના જોખમ સામે રક્ષણ

આપવા ઉપરાંત વીજળી પડવી, વિસ્ફોટ/ ઘડાકો, વિમાન દુર્ઘટના, હુલ્લડ, હડતાળ અને બદધરાદાથી હાનિ, વાવાઝોડું, ચક્રવાત, પ્રચંડ તોફાન, પ્રચંડ વાવાઝોડું, પૂર અને પ્રચંડ પૂર, પ્રભાવિત હાનિ, શીલા ઘસી પડવી સહિત ભેખડ ઘસી પડવી, પાણીની ટાંકી ફાટવી અને/ અથવા છલકાઈ જવી, સાઘનો અને પાઈપો, મિસાઈલ પરીક્ષણ કામગીરી, સ્વયંચાલિત સ્પ્રિંગલર ઈન્સ્ટોલેશનમાંથી અકસ્માતે ગળતર, દાવાનળ વગેરે.

### આગ પોલિસીમાં ક્યા અપવાદ છે ?

આગ વીમા પોલિસીમાં સામાન્ય રીતે પોલિસી હેઠળ “એક્સેસ” (વધુ પડતું) તરીકે જ્ઞાત અમુક રકમ આપરી લેવાતી નથી. ચુક્ર કે ચુક્ર જેવી કામગીરી, અણુ દુર્ઘટના, પ્રદૂષણ કે પ્રદૂષિત થવું, વિદ્યુત/ યાંત્રિક ખામીઓ, ચોરી અને ઘરફોડીથી નુકસાન કે હાનિ અપવાદ છે. અમુક દુર્ઘટનાઓ જેમ કે ઘરતીકંપ, જવલનશીલતા વગેરે વધારાનું પ્રીમિયમ ચુકવણી કરીને આપરી શકાય છે.

આગ વીમા પોલિસીઓ એક વર્ષ માટે જારી કરાય છે, સિવાય કે રહેઠાણો માટે, જ્યાં પોલિસી લાંબી મુદત (ત્રણ વર્ષના લઘુત્તમ સમયગાળા સાથે) માટે જારી કરી શકાય છે.

### • ઘરફોડી (બર્ગલરી) વીમો

ઘરફોડી વીમા પોલિસી વેપાર પેઢીઓ કે ઘર માટે ઓફર થઈ

શકે છે. પોલિસી ખાસ આપરી લેવાયા હોય તો માલિકીના કે ભરોસા પર રાખેલા સ્ટોક/ માલ સહિત સંકુલોમાં સમાવિષ્ટ મિલકતને આપરી લે છે. તેમાં જો તમે ખાસ વિનંતી કરો તો સેફમાં લોકમાં મૂકેલાં કે લોક કરેલા સ્ટીલના કબાટમાં કેશ બોક્સમાં મૂકેલાં રોકડ, મૂલ્યવાન ચીજોને પણ આપરી લેવાય છે.

સંકુલોમાં સામગ્રીઓ માટે રક્ષણ આપવા ઉપરાંત ઘરફોડી વીમા પોલિસી ચોરી કે ચોરીનો પ્રયાસ કરવા દરમિયાન ચોરે તમારા ઘર કે સંકુલોને પહોંચાડેલી હાનિ સામે પણ રક્ષણ આપે છે. પોલિસી વીમાની રકમની મર્યાદાને અદીન ચોરી/ ઘરફોડીથી ઉદ્ભવેલા તમારી મિલકતના અસલ નુકસાન/ હાનિની રકમ પણ ચૂકવે છે. પોલિસી ફક્ત પ્રમાણસર નુકસાન ચૂકવે છે. આથી તમારે વીમો ઓછો નહીં પડે તેની ખાતરી રાખવા માટે આપરી લેવાયેલી મિલકતનું મૂલ્ય બરોબર આંકવાની તકેદારી રાખવી જોઈએ.

ઘરફોડી વીમા પોલિસી સામાન્ય રીતે હુલ્લડ, હડતાળ, બદધરાદાથી હાનિ અને ચોરીને પણ આપરી લઈ શકે છે.

### ઘરફોડી વીમા પોલિસીમાં શું આપરી લેવાતું નથી ?

સામાન્ય રીતે પોલિસી ખાસ આપરી ન લેવાયું હોય તેવા ભરોસામાં/ કમિશનમાં ધરાવેલા માલોને નુકસાન/ હાનિ માટે, ખાસ વીમો કઢાવ્યો ન હોય તેવા ઝવેરાત, વિલક્ષણ વસ્તુઓ, ટાઈટલ ડીડ, વેપાર વહીઓ; આગ/ પ્લેટ ગ્લાસ

વીમા પોલિસી હેઠળ વસૂલી શકાતી કોઈપણ રકમ; હિંસા કે ઘમફીથી પ્રાપ્ત ન કરી હોય તેવી ચાવી કે ડુપ્લિકેટ ચાવીનો ઉપયોગ કરીને સેફમાંથી નુકસાન; દુકાનનાં તાળાં તોડવાં, ચુદ્ધની ઘટનાઓ, હુલ્લડ અને હડતાળ (વધારાનું પ્રીમિયમ ભરીને આવરી લેવાયું હોય)ને લીધે તમે/ તમારા કુટુંબના સભ્યો/ તમારા કર્મચારીઓનાં ફૂટ્યો, ટૈવી આપત્તિ, અણુ દુર્ઘટનાઓ માટે ચુકવણી નહીં કરે.

#### • સર્વ જોખમોનો વીમો

સર્વ જોખમોનો વીમો સામાન્ય રીતે ઝવેરાત અને/ અથવા પોર્ટેબલ ઉપકરણ વગેરે માટે રક્ષણ આપે છે. આ રક્ષણ સામાન્ય રીતે પસંદગીપૂર્વક ઓફર કરાય છે. પોલિસીની ડિઝાઇન કંપનીએ કંપનીએ ભિન્ન હોઈ શકે છે. એ નોંધવું મહત્વનું છે કે સર્વ જોખમોની પોલિસી અપવાદોથી મુક્ત નથી. આથી “સર્વ જોખમો”નો અર્થ એવો નથી કે કશુંકે બધું જ આવરી લેવાય છે.

#### સર્વ જોખમોના વીમામાં સામાન્ય રીતે શું આવરી લેવાતું નથી ?

અપવાદો તપાસી લો – સામાન્ય રીતે જીવડાં, જીવાત, ફૂગી, ઘસારો અથવા સમારકામ, ડાઈઅથવા બ્લીચ કરવું અથવા કોઈ પણ સામાન્ય કામગીરીની ફૂતિઓ, સુવિધાનાં માધ્યમોને અકસ્માતથી થયું ન હોય ત્યાં સુધી તકલાદી ચીજોનું સહજ તૂટવું/ ઘસારો પડવો કે તડ પડવી અને અકસ્માત બહારનાં કારણો સિવાય કોઈ પણ યાંત્રિક કે

વિદ્યુત બગાડ/ અવ્યવસ્થા, કાંડા ઘડિયાળો કે મોટી ઘડિયાળોનું ઓવર વાઈલ્ડિંગ, ગાબડું પડવું કે આંતરિક હાનિ, સંપૂર્ણ બંધ સલૂન સિવાય કારમાંથી ચોરી, પારિણામિક નુકસાન, કોઈ પણ કાનૂની ઉત્તરદાયિત્વ, ચુદ્ધની ઘટનાઓ, અણુ જોખમો, કોઈપણ સરકાર/ સ્થાનિક સત્તાની ફૂતિ અને વીમિતની ફૂતિથી કોઈપણ નુકસાન, જે જોખમના વધારામાં યોગદાન કરે તે પોલિસીના ક્ષેત્રમાંથી અપવાદ છે.

યાંત્રિક અને/ વિદ્યુતિક/ વીજાણુક (ઇલેક્ટ્રોનિક) બગાડ માટે વધારાનું પ્રીમિયમ ભરવાથી વિસ્તરણ મળી શકે છે.

#### • મરીન કાર્ગો વીમો

મરીન કાર્ગો વીમામાં દરિયાઈ, હવાઈ માર્ગ અથવા રેલ, રજિસ્ટર્ડ ટપાલ પાર્સલ, કુરિયર કે બંને તે તેથી વધુના સંમિશ્રણની હેરફેરને આવરી લેવાય છે.

#### મરીન કાર્ગો વીમા પોલિસી કોણ લઈ શકે છે:

ખરીદનારા, વેચાણ કરનારા, આયાત/ નિકાસ વેપારીઓ, ખરીદી એજન્ટો, કોન્ટ્રાક્ટરો અને બેન્કો વગેરે.

મરીન કાર્ગો પોલિસી કાર્ગોમાં હિતને આવરી લે છે અને વેચાણના નિયમો દ્વારા નિશ્ચિત થયા મુજબ માલિકી તબદીલ કરવા પર હિત પ્રાપ્ત કરનાર કોઈપણ ત્રીજા પક્ષનાં હિતો આવરી લેવા માટે વિસ્તારી પણ શકાય.

**મરીન કાર્ગો વીમો કઈ રીતે મદદરૂપ થાય છે:**

કાર્ગો વ્યાપક પ્રકારનાં જોખમોની સન્મુખતાને હાનિ પામી શકે છે, જેમાં કાર્ગોનું વહન કરતા વાહનને અકસ્માત, આંચકા, ઘડ્ડા વગેરેને લીધે હાનિનો સમાવેશ થાય છે. મૂળ રક્ષણ લેવું છે કે વ્યાપક રક્ષણ લેવું છે તે તમે નક્કી કરો. પોલિસીનાં નિયમો અને શરતો વાંચો અને સમજી લો. કોઈ પણ “કપાતપાત્રતા” છે કે નહીં તે તપાસી લો.

**મરીન કાર્ગો વીમા પોલિસીમાંથી સામાન્ય રીતે અપવાદો શું છે?**

પેકિંગની સ્વાભાવિક ખોટ, વિલંબ, અપૂર્તતાને લીધે નુકસાન કે હાનિ, જહાજ માલિકના આર્થિક કસૂર અથવા નાદારીને લીધે નુકસાન કે હાનિ વગેરે.

**અન્ય કયા પ્રકારનો મિલકત વીમો ઉપલબ્ધ છે?**

અમુક અન્ય મિલકતનો વીમામાં સમાવેશ થાય છે વિદ્યુત ઉપકરણ પોલિસી, મશીનરી બગાડ વીમો વગેરે જેવી ઈજનેરી વીમા પોલિસી.

**૩. મિલકત વીમા પર વારંવાર પુછાતા પ્રશ્નો**

**પ્ર. મિલકત વીમા પોલિસી ખરીદી કરવા માટે કઈ કઈ આવશ્યકતાઓ છે?**

ઉ. પોલિસીના પ્રસ્તાવક પ્રથમ વીમા માટે પ્રસ્તાવિત અસ્કયામતોમાં હિત ધરાવતા હોવા જોઈએ. એટલે કે, તે/ તેણીને આવી અસ્કયામતોને નુકસાન કે હાનિના સંજોગોમાં આર્થિક નુકસાન થતું હોવું જોઈએ. બીજું, પ્રસ્તાવકે પ્રસ્તાવ પત્રક સુપરત કરવું જોઈએ (જે કોઈ પણ વીમા કંપનીની વેબસાઈટ કે ઓફિસમાંથી પ્રાપ્ત કરી શકાય છે). પ્રસ્તાવમાં વીમાના શ્રેષ્ઠ જ્ઞાનમાં સારી અને પ્રસ્તાવકને સુસંગત લાગે તેવી અન્ય માહિતી સારી હોય તેની બધી જ જ વિગતો જાહેર કરવી જોઈએ.

**પ્ર. મિલકત વીમા પોલિસીઓના કયા કયા પ્રકાર છે?**

ઉ. આમાં અત્યંત લોકપ્રિય સ્ટાન્ડર્ડ આગ અને સંલગ્ન જોખમ પોલિસીઓ છે, જે આગ, હુલ્લડ, પૂર અને વાવાઝોડું જેવી મિલકતની મોટા ભાગની દુર્ઘટનાઓને આવરી લે છે. ઘરફોડી અને ચોરીને લીધે વર્તમાન અસ્કયામતોને નુકસાન ચોરી અને ઘરફોડી વીમા પોલિસી હેઠળ આવરી લઈ શકાય છે. મૂલ્યવાન ચીજો સર્વ જોખમોની પોલિસીઓ હેઠળ આવરી શકાય છે અને મકાન માલિકો તથા દુકાનદારો માટે પેકેજ પોલિસીઓ પણ છે.

**પ્ર. વીમાની રકમ કઈ રીતે નક્કી કરી શકાય ?**

ઉ. સામાન્ય રીતે બે પદ્ધતિ છે. એક બજાર કિંમત છે અને અન્ય પુનઃ સ્થાપન કિંમત (રિફનસ્ટેટમેન્ટ વેલ્યુ) છે. બજાર કિંમત બાબતમાં નુકસાનની ઘટનામાં અસ્કયામતના આયુષ્યને આધારે ઘસારો લાગુ પડે છે. આ પદ્ધતિમાં વીમાદારને બદલીની ખરીદી કરવા માટે પૂરતી રકમ ચૂકવવામાં આવતી નથી.

પુનઃ સ્થાપન કિંમત પદ્ધતિમાં વીમા કંપની વીમાની રકમની ટોચ-મર્યાદાને અદીન બદલી ખર્ચ ચૂકવશે. આ પદ્ધતિ હેઠળ ઘસારો લાગુ કરાતો નથી. એક શરત એ છે કે નુકસાન પામેલી અસ્કયામત દાવો મેળવવા માટે સમારકામ/ બદલી થવી જોઈએ. અત્રે નોંધવું ઘટે કે પુનઃ સ્થાપન પદ્ધતિ ફક્ત નિશ્ચિત અસ્કયામતો માટે જ છે અને માલ અને પ્રક્રિયા માલ જેવી અન્ય અસ્કયામતો માટે નથી.

**પ્ર. આગ વીમા પોલિસીનો ખર્ચ કેટલો રહેશે ?**

ઉ. આગ વીમા પોલિસીનો ખર્ચ અથવા પ્રીમિયમનો આધાર નીચે મુજબ રહેશે:

- આવરી લેવાયેલી દુર્ઘટનાઓ.
- આવરી લેવાયેલી ચીજોની કિંમત.

- વીમા માટે પ્રસ્તાવિત સંકુલનો ઉપયોગ.
- વીમા માટે પ્રસ્તાવિત સંકુલોની સ્થળ વિગતો વગેરે.
- મકાનનું બાંધકામ અને ભોગવટો.

બિન- જીવન વીમા ક્ષેત્રના ડિ-ટેરિફિંગને લીધે (પ્રીમિયમના દર આઈઆરડીએ દ્વારા નિશ્ચિત કરાયા હોય ત્યાં ત્રીજા પક્ષકારના વીમા સિવાય) દરેક વીમા કંપની દ્વારા લાગુ કરાતા પ્રીમિયમ દરોમાં તફાવત હોઈ શકે છે. જોકે તે ફાઈલ એન્ડ યુઝ પ્રોસીજર હેઠળ આઈઆરડીએમાં નોંધાવવું જોઈએ.

**પ્ર. રહેઠાણો કે કચેરીઓ કે ઉદ્યોગોમાં અસ્કયામતોની કિંમત કઈ રીતે નક્કી કરવામાં આવે છે ?**

ઉ. રહેઠાણો સિવાય ઔદ્યોગિક એકમોએ ખાતાવહી જાળવવાની રહેશે. તેમાં અસ્કયામતોનું મૂલ્ય દર્શાવાશે, જેથી વીમાની રકમ નિશ્ચિત કરવા માટે કોઈ સમસ્યા નહીં નડે. રહેઠાણોના બાબતમાં વ્યાપક શ્રેણીઓ હેઠળ અસ્કયામતોની ગણતરી કરવી જોઈએ, જેમ કે ફર્નિચર અને જડાણ(ફિક્સચર), વસ્ત્રો, બેડ લિનેન, રસોડાનાં ઉપકરણ, વિદ્યુત ઉપકરણો વગેરે અને ત્યાર બાદ વીમાની રકમ નિશ્ચિત કરવી જોઈએ.

પ્ર. મારા મકાનનો વીમો શા માટે ઉતારવો જોઈએ? આગ સંભવતઃ મકાનને નુકસાન નહીં કરી શકે.

ઉ. આગ અને અન્ય દુર્ઘટનાઓ (સામાન્ય રીતે આગ વીમા યોજના હેઠળ આવરી લેવાય છે) મકાનને નુકસાન/ હાનિ પહોંચાડી શકે છે. આગની એવી દુર્ઘટનાઓ બની ગઈ છે જેમાં સંપૂર્ણ બહુમાળી મકાનો ખાક થઈ ગયાં છે. પૂર પાણી મોટું નુકસાન સર્જી શકે છે. એ જ રીતે હુલ્લડ, આતંકવાદી કૃત્યો માનવ જીવન અને મિલકતને પણ મોટું નુકસાન કરી શકે છે.

પ્ર. હું વચગાળામાં પોલિસી રદ કરવા માટે પૂછી શકું? તેવા કિસ્સામાં મને કોઈ પ્રીમિયમ રિફંડ મળશે?

ઉ. હા.

વીમાના વિકલ્પ: ટૂંકા ગાળાના સ્તરે પ્રીમિયમ જાળવી રખાશે અને બાકી રહે તો રિફંડ કરાશે.

વીમા કંપનીના વિકલ્પે: પ્રીમિયમનું ધોરણસર રિફંડ અપાશે.

પ્ર. નુકસાનના કિસ્સામાં વીમાનું ઉત્તરદાયિત્વ શું રહેશે?

ઉ. દરેક વીમાદાર પોતે વીમાદાર ન હોય તે રીતે વર્તે એવી અપેક્ષા રખાય છે. નુકસાન ટાળવા/ ગંભીર ન થાય તેની સર્વ તકેદારી રાખવી. હાનિની તપાસ કરવાની તક આપી

હોય તે વીમા કંપનીને માહિતગાર કરો. અગ્નિશમન દળને માહિતગાર કરો, જે આગ ઓલવવામાં મદદ કરશે. આગ ઓલવવા દરમિયાન પાણીથી અન્ય વીમા મિલકતને કોઈ પણ હાનિ થાય તો વીમા કંપની ચૂકવશે. નુકસાનનું નિરીક્ષણ અને આકારણી કરનારા સર્વેક્ષકને સહકાર આપો. સર્વેક્ષકને આવવામાં વિલંબ થવાની શક્યતા હોય તો સુરક્ષાના સ્થળથી બિનઅસરગ્રસ્ત અસ્કયામતોનો ફોટો લો/અને અન્યત્ર ખસેડો. તમારા દાવાના ટેકામાં વીમા કંપનીને આવશ્યક દાવા પત્રક અને દસ્તાવેજો સંપૂર્ણ ભરીને આપો. સમારકામ/ બદલી પછી બિલો વીમા કંપનીને સુપરત કરો.

પ્ર. જો હું ઊંચા મૂલ્યનો વીમો લઉં તો શું મને દાવાની ઊંચી રકમ મળશે?

ઉ. ના. તમે આગ વીમા યોજના માટે અરજી કરો ત્યારે મિલકતની વર્તમાન બજાર કિંમત કે મિલકતની પુનઃ સ્થાપન કિંમત વીમાની રકમના આધારે વીમો ઉતારવા માટે રકમ નિશ્ચિત કરવા માટે ચોકસાઈથી ગણતરી કરવી જોઈએ. આવરી લેવાયેલું નુકસાન કે હાનિ થાય ત્યારે ચૂકવવાપાત્ર ભરપાઈ મિલકતનો પૂરતો રીતે વીમો છે કે નહીં તેની પર આધાર રાખશે. જો વીમો ઉતારેલી રકમ વધુ



પડતી હશે તો તેનો અર્થ બિનજરૂરી પ્રીમિયમની વધુ પડતી ચુકવણી એવો થશે, જો વીમો ઉતારેલી રકમ અપૂરતી હોય તો તમને ફક્ત બજાર કિંમતના પ્રમાણમાં જ રકમ મળશે.

**પ્ર. ઝવેરાત, દાગીના અને કલાકૃતિઓ જેવી ચીજો સામાન્ય આગ વીમા યોજના દ્વારા આવરી લઈ શકાય છે ?**

**ઉ.** વીમા કંપનીએ પૂર્વ સંમતિ આપી ન હોય ત્યાં સુધી સામાન્ય આગ વીમા યોજના ઝવેરાત, દાગીના, કલાકૃતિઓ, સ્ક્રિપ્ટ, દસ્તાવેજ માહિતી, કોમ્પ્યુટર પ્રણાલી માહિતી, શેરો અને સ્ટોક, રોકડ જેવી ચીજો આવરી લેતી નથી. તે ચોક્કસ વિનંતી અને આવશ્યક હોય ત્યાં મૂલ્યાંકનને અદીન આવરી લઈ શકાય છે.

**પ્ર. મેં મારા મકાનને આવરી લેતી વીમા યોજના લીધી છે. મારા વેપારને નાણાં પૂરાં પાડનારી મારી બેન્કે પણ તેની પર અલગ વીમો લીધો છે. એકસમાન મિલકતને આવરી લેતી બંને યોજનાઓ અમલમાં છે. આવા કિસ્સામાં દાવો કરતાં શું થાય ?**

**ઉ.** દાવાના સંજોગોમાં દરેક વીમા કંપની યોગદાનના ધોરણ અનુસાર સંબંધિત તેમની યોજનાઓ હેઠળ વીમાની રકમના પ્રમાણમાં નુકસાનની રકમ ચૂકવે છે. હાનિરક્ષાનો

મુખ્ય હેતુ વીમાદારને તે ઉદ્ભવવા પૂર્વે હતા તે જ યથાસ્થાને પાછું મૂકવાનો છે. વીમાદારને દરેક યોજના હેઠળ નુકસાનની સંપૂર્ણ રકમ માટે દાવો કરવાથી તે નિવારવામાં આવે છે. વીમા કંપની ઘસારો, વધુ પડતી પોલિસી વગેરેને અદીન થયેલા હકીકતમાં નુકસાનના પ્રમાણમાં જ વીમાની હાનિરક્ષા કરે છે અને નુકસાનમાંથી નફો કરવાની મંજૂરી આપતી નથી.

**પ્ર. સાલ્વેજ (વિનાશમાંથી માલમતાને બચાવવી)ની સુસંગતતા શી છે ?**

**ઉ.** વીમા યોજનાઓના વિવિધ પ્રકાર હેઠળ દાવાઓના કિસ્સામાં કુલ નુકસાનના ધોરણે આંશિક હાનિ પહોંચેલા માલ કે કારની ભાંગફોડ કે કોઈ પણ મશીનરી કે કોઈ પણ અન્ય મિલકતને હાનિની પતાવટ કરાય તેને “સાલ્વેજ” કહેવાય છે. સંપૂર્ણ રકમ માટે દાવાની પતાવટ કર્યા પછી સાલ્વેજ એ વીમા કંપનીની મિલકત બની જાય છે. સામાન્ય રીતે સાલ્વેજ નિકાલનું કામ વીમા કંપની સર્વેક્ષકને સોંપે છે. તે નુકસાનની આકારણી સાલ્વેજ નિકાલ માટે પ્રક્રિયા નિરીક્ષણ કરવાને અદીન હાથધરે છે. સાલ્વેજ પતાવટ થી મળતી રકમ વીમા કંપનીએ ચૂકવેલા નુકસાન પ્રત્યે ચૂકવે કરી લેશે.

- પ્ર. મારા માલના યાત્રા જોખમ સામે રક્ષણ લેવું છે. મારે કઈ યોજના લેવી જોઈએ ?
- ઉ. મરીન કાર્ગો પોલિસી યાત્રા જોખમ સામે માલ માટે રક્ષણ આપે છે. તમે આ પોલિસી લઈ શકો છો, દાખલા તરીકે, તમારો ઘરગથ્થુ સામાન એક જગ્યાથી બીજી જગ્યાએ લઈ જવાનો હોય. તમે મૂળભૂત આવરણ (બેઝિક કવર) અથવા તમામ જોખમમાંથી (ઓલ રિસ્ક્સ)માંથી કોઈએક અપનાવી શકો છો. તમામ જોખમ વ્યાપક રક્ષણ આપે છે. તમે જે પણ ખરીદી કરો તે સમજવા માટે યોજનાનાં નિયમો અને શરતો વાંચી લો.
- પ્ર. મરીન કાર્ગો વીમો એ ખરીદનાર કે વેચાણદારમાંથી કોણે વ્યવસ્થા કરવી જોઈએ? કે પછી બંનેએ અમુક રક્ષણ લેવું જોઈએ ?
- ઉ. બંને વેચાણ કરાર કરે છે તેની પર આ આધાર રાખે છે. દરેક વેચાણ નિયમ જેમ કે ફ્રી ઓન બોર્ડ (એફઓબી), કોસ્ટ એન્ડ ફ્રેઈટ (સી એન્ડ એફ), કોસ્ટ ઈન્શ્યુરન્સ એન્ડ ફ્રેઈટ (સીઆઈએફ) વગેરે માટે વીમાની વ્યવસ્થા કરવાની જવાબદારી ભિન્ન હોય છે.
- પ્ર. મારે મારા ઝવેરાતનું રક્ષણ લેવું છે. તો મારે કઈ યોજના લેવી જોઈએ ?

- ઉ. વીમા કંપનીમાં ઝવેરાતના રક્ષણ માટે 'સર્વ જોખમો'ની યોજના છે. તમારે એ તકેદારી રાખવી જોઈએ કે તમારા ઝવેરાતનું મૂલ્યાંકન બરોબર થાય અને દાવા ઉદ્ભવે ત્યારે મૂલ્યાંકનનો પુરાવો તમે બતાવી શકવા જોઈએ. સર્વ જોખમોની યોજનામાં પણ અપવાદો છે, જેથી નિયમો અને શરતો ધ્યાનપૂર્વક વાંચી લો.
- પ્ર. હું બહાર હોઉં ત્યારે ઘરફોડી સામે મારા ઘરગથ્થુ માલનું રક્ષણ લેવું છે. હું ઘરફોડી વીમા પોલિસી લઈ શકું ?
- ઉ. ઘરફોડી વીમા પોલિસી ઘરફોડના જોખમ સામે માલનું રક્ષણ આપે છે. ઘરફોડી વીમા પોલિસી ચોરી સામે રક્ષણનું વિસ્તરણ પણ આપી શકે છે. ઘરફોડી વીમા પોલિસી સામાન્ય રીતે વીમા કંપનીને તમે જાણ કરી ન હોય તો ચોક્કસ નિર્ધારિત સમયગાળાની બહાર તમે ઘરમાં ન હોય તો સમાપ્ત થઈ જાય છે અને વીમા કંપની તમે ઘરમાં ન હો ત્યારે પણ રક્ષણ આપવા માટે ખાસ સંમત થાય છે. આથી તમે બહાર હો ત્યારે જ રક્ષણ અપનાવવાને બદલે હંમેશાં ઘરફોડી પોલિસી લેવાની ખાતરી રાખવી તે જ સારો વિચાર છે. ઘર બંધ હોય ત્યારે ફક્ત સામગ્રીઓનો જ વીમો ઉતારવા માગતા હો, તો તે તમને ન પણ મળે.

## 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>ગુપ્ત વીમા</b>	
સમર્પણ મૂલ્ય/એન્યુઈટી/ પેન્શન પ્રક્રિયા	૧૦ દિવસ
પરિપક્વતા દાવા/ હયાતિ લાભ/ દંડ 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

## 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 ફરિયાદ 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. 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. ૧૫૫૨૫૫ પર કોલ કરો, જેની મારફત આઈઆરડીએ વીમા કંપનીએ વિરુદ્ધ તમારી ફરિયાદ નિ:શુલ્ક

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, વેબસાઇટ વિવરણ, સંપર્ક નંબર, ઈ-મેઇલ આઇડી 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 ૮થી 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 આઈઆરડીએ જાહેર ફરિયાદ નિવારણ નિયમો, ૧૯૯૮ની શરતો અનુસાર વીમા ઓમ્બ્ડ્સમેનનો 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.