

तुमची विमा कंपनी तुमच्या तक्रारीकडे लक्ष देते का ?



जर तुमच्या विमा कंपनीने तुमच्या तक्रारीचे निवारण केले नसेल तर तुमच्या तक्रारी नोंदविण्यासाठी आणि त्यांच्या स्थितीबद्दल जाणून घेण्यासाठी कृपया

आयआरडीए तक्रार कॉल सेंटर

टोल फ्री क्रमांक 155255

वर संपर्क करा

किंवा आम्हाला complaints@irda.gov.in वर ई-मेल पाठवा
किंवा लॉग ऑन करा : www.igms.irda.gov.in



सार्वजनिक हितार्थ जारी

विमा विनियामक आणि विकास प्राधिकरण

**INSURANCE REGULATORY AND
DEVELOPMENT AUTHORITY**

विमा संवर्धन, विमा ग्राहकांचे संरक्षण.

www.irda.gov.in



**INSURANCE REGULATORY AND
DEVELOPMENT AUTHORITY**



**प्रवासी विम्यावरील
हस्तपुस्तिका**

तुमची विमा कंपनी तुमच्या तक्रारीकडे लक्ष देते का ?



जर तुमच्या विमा कंपनीने तुमच्या तक्रारीचे निवारण
केले नसेल तर
तुमच्या तक्रारी नोंदविण्यासाठी आणि त्यांच्या स्थितीबद्दल जाणून घेण्यासाठी कृपया

आयआरडीए तक्रार कॉल सेंटर

टोल फ्री क्रमांक 155255

वर संपर्क करा

किंवा आम्हाला complaints@irda.gov.in वर ई-मेल पाठवा
किंवा लॉग ऑन करा : www.igms.irda.gov.in



सार्वजनिक हितार्थ जारी

विमा विनियामक आणि विकास प्राधिकरण

**INSURANCE REGULATORY AND
DEVELOPMENT AUTHORITY**

विमा संवर्धन. विमा ग्राहकांचे संरक्षण.

www.irda.gov.in



**INSURANCE REGULATORY AND
DEVELOPMENT AUTHORITY**



**प्रवासी विम्यावरील
हस्तपुस्तिका**

अनुक्रमणिका

१. या हस्तपुस्तिकेविषयी	१
२. प्रवासी विमा	२
३. नेहमी विचारले जाणारे प्रश्न	६
४. पॉलिसीधारकाला सेवा देण्याचा टी.ए.टी.	१०
५. तुमची काही तक्रार असल्यास	११

१. या हस्तपुस्तिकेविषयी

प्रवासी विम्यासंबंधीचे मार्गदर्शन म्हणून या हस्तपुस्तिकेची आखणी विमा विनियामक आणि विकास प्राधिकरणाने (आयआरडीए- इन्शुरन्स रेग्युलेटरी अँड डेव्हलपमेंट अथॉरिटी) केली असून त्यात सर्वसाधारण माहितीच केवळ देण्यात आलेली आहे. येथे देण्यात आलेली माहिती कोणत्याही स्थितीत विमा पॉलिसीचे नियम व अटी यांची जागा घेत नाही वा त्यावर कुरघोडीही करत नाही

पॉलिसीशी संबंधित वा इतर कोणत्याही अतिरिक्त माहितीसाठी कृपया योग्य परवानाधारक एजंट वा ब्रोकर वा आयआरडीएमध्ये नोंदणी केलेल्या विमा कंपनीकडे जा.

२. प्रवासी विमा

- प्रवासी विमा तुम्हाला प्रवास करत असतानाच्या काळासाठी संरक्षण पुरवतो. विमा कंपनी प्रवासी विम्याला वेगवेगळ्या नावाने संबोधू शकतात. तुमची पॉलिसी देशांतर्गत प्रवासासाठी संरक्षण देते की परदेशी प्रवासासाठी की दोन्हीसाठी हे तपासून आणि समजून घेणे तुमच्यासाठी महत्त्वाचे आहे. प्रवासी विमा तुमचे आणि/ किंवा तुमच्या कुटुंबाचे प्रवासाशी संबंधित अपघात, प्रवासाच्या काळात अचानक उद्भवलेला वैद्यकीय खर्च, सामान हरवणे वा पासपोर्ट हरवणे इत्यादीसारख्या घटना आणि फ्लाइंगमध्ये अडथळा येणे वा ती उशीरा सुटणे किंवा सामान उशीरा येणे यासारख्या गोष्टींपासून तुम्हाला संरक्षण देतो.
- तुम्ही ज्या पॉलिसीचा विचार करत आहात ती नेमक्या कोणत्या गोष्टींपासून संरक्षण देते हे तुम्ही वाचून आणि समजून घ्यायला हवे. तुमच्या मनातील सर्व शंका दूर होण्यासाठी तुमचा विमा कंपनी आणि/ किंवा एजंट किंवा ब्रोकर यांना प्रश्न विचारा आणि संरक्षणामधील अटी व नियम काटेकोरपणे वाचून घ्या. प्रवासी विमा सर्वसाधारणपणे प्रवासाच्या विशिष्ट काळघसाठीच संरक्षण देऊ

ग्राहकांच्या विशिष्ट गरजा पूर्ण करण्यासाठी काही विमा कंपन्या संरक्षणाचे विविध पर्याय देऊ करू शकतात. उदाहरणार्थ, कॉर्पोरेट फ्रिक्वेन्ट ट्रॅव्हलर (कॉर्पोरेटमध्ये काम करणारी व सतत प्रवास करावा लागणारी व्यक्ती) यांच्यासाठी खास पॉलिसी असू शकते.

- वेगवेगळ्या विमा कंपन्या देऊ करत असलेली संरक्षणाची व्याप्ती आणि फायदे यात फरक असेल. तुम्हाला गरज असलेल्या पॉलिसीची खरेदी तुम्ही करत आहात याची खात्री करून घेण्यासाठी तुम्ही भोवतालच्या विविध पॉलिसींची माहिती करून घ्यायला हवी. प्रवासी विम्यांतर्गत सर्वसाधारण पुरवले **जागारे** संरक्षण खालीलप्रमाणे आहे, मात्र त्यातील पर्यायांमध्ये वैविध्य असू शकते. परंतु, ही यादी परिपूर्ण नाही.
 - कॅशलेस (रोख रक्कम द्यावी न लागणे) सुविधेसह वा त्याशिवाय वैद्यकीय खर्च (बहुतेक प्रवासी विमा उत्पादने कॅशलेस सुविधा देऊ करतात)
 - वैयक्तिक अपघात
 - सामान हरवणे
 - सामान येण्यास विलंब होणे

- पासपोर्ट हरवणे
- प्रवासाला विलंब होणे
- स्वदेशी परत पाठवणे
- मृत शरीर वाहून नेणे इत्यादी
- संरक्षित रक्कम बदलू शकते आणि त्यानुसार हप्त्याचे दरही बदलू शकतात जे वय, प्रवासाचा काळ इत्यादीबरोबरच कोणत्या देशात जायचे आहे यासारख्या घटकांवर अवलंबून असतात.
- पॉलिसीमध्ये कोणत्या गोष्टींचा समावेश नाही याची कलमे अतिशय काळजीपूर्वक वाचा. जेथे तुम्हाला शंका असेल तेथे तुमच्या इन्शुररला आणि/ किंवा एजंटाला किंवा ब्रोकरला स्पष्टीकरण करून घेण्यासाठी प्रश्न विचारा. सर्वसाधारणपणे खालील गोष्टी संरक्षित केलेल्या नसतात:
 - आधीपासून असलेले आजार
 - युद्धाचा धोका
 - आत्महत्या आणि वेडलागणे
 - धोकादायक खेळ

- वैयक्तिक बाबतींशी संबंधित काही गोष्टींचा समावेश केलेला नसू शकतो.
- परदेशात असताना दावा करण्याची परिस्थिती उद्भवल्यास काय करायला हवे हे तुम्ही माहित करून घेणे अतिशय महत्वाचे आहे. सर्वसाधारणपणे पॉलिसीमध्ये हॉटलाईन नंबर दिलेला असतो जेथे दावा वा दाव्यांविषयीची माहिती घावी लागते. संबंधित अधिकार्यांनाही माहिती देणे तुमच्यासाठी आवश्यक असते. उदाहरणार्थ, स्थानिक पोलीस, दुतावास, वाहतूक कंपनी इत्यादी ज्याप्रमाणे लागू होत असेल त्याप्रमाणे. विमा कंपनीलाही कळवावे लागते. सर्वसाधारणपणे, प्रवासी विमा पॉलिसीच्या पाकिटात दाव्याचा फॉर्मही दिलेला असतो कारण तुम्ही दूरच्या ठिकाणी असल्याने दाव्याचा फॉर्म ताबडतोब मिळवणे तुमच्यासाठी शक्य नसते.

३. नेहमी विचारले जाणारे प्रश्न

प्रश्न: मी प्रवासी विमा का विकत घ्यावा ?

उत्तर: काही देशांचा व्हिसा मिळवण्यासाठी, परदेशी प्रवास विमा आवश्यक असतो. जेथे तो आवश्यक नसतो तेथे व्यवसायासाठी किंवा सुट्टीसाठी किंवा शिक्षणासाठी, संशोधनासाठी वगैरे जातानाही प्रवासी विमा पॉलिसी घेणे गरजेचे असते कारण अनेक देशांमध्ये वैद्यकीय उपचारांचा खर्च भारतापेक्षा खूप जास्त असतो व तो परवडण्याजोगा नसतो.

प्रश्न: माझ्या प्रवासी विम्याचा काळ मी वाढवू शकते / शकतो का ?

उत्तर: या संदर्भात तुम्ही तुमच्या विमा कंपनीला विचारायला हवे कारण ते तुमच्या पॉलिसीवर अवलंबून असते. तुमच्या पॉलिसीची कागदपत्रे वाचा आणि ती काय देऊ करत आहे ते समजून घ्या. बहुतेक पॉलिसींमध्ये, विशेषतः परदेशी प्रवास विमा पॉलिसींमध्ये एक किंवा दोन विस्ताराची तरतूद असते.

प्रश्न: प्रवासी विमा खरेदी करण्यासाठी किमान काळ असतो का ?

उत्तर: सर्वसाधारणपणे काळ किमान नेमून दिलेला असतो.

सर्वसामान्यपणे पॉलिसीची किंमत 'ट्रिप बँड'वर म्हणजे प्रवासासाठी किती दिवसांचा काळ आहे यावर अवलंबून असतो आणि यात किमान ट्रिप बँड असतो.

प्रश्न: प्रवासी विमा पॉलिसी खरेदी करण्यासाठी वैद्यकीय तपासणीची आवश्यकता असते का ?

उत्तर: प्रोझल फॉर्म व्यवस्थित भरून देताना त्याबरोबर वैद्यकीय तपासणीची आवश्यकता आणि रिपोर्ट्सची आवश्यकता याविषयी तुमच्या इन्शुरर आणि/ किंवा एजंट किंवा ब्रोकर यांना विचारून घ्या. या रिपोर्ट्च्या वैधतेच्या काळाचीही तपासणी करा- सहसा निघण्यापूर्वी तीन ते चार आठवड्यांच्या आतील रिपोर्ट्सची आवश्यकता असते.

प्रश्न: अचानक काही परिस्थिती उद्भवल्यास वैद्यकीय उपचार सुरु करण्याआधी विमा कंपनीकडून मला पूर्व संमती मिळवणे आवश्यक आहे का ?

उत्तर: अशी काही आवश्यकता आहे की नाही हे कृपया पॉलिसी काटेकोरपणे वाचून आणि समजून घ्या. बहुतेक वेळी पूर्व संमती

आवश्यक असते, मात्र किती आणीबाणीची परिस्थिती आहे यावर काही अपवाद केलेले असू शकतात. पॉलिसी विकत घेताना ही बाब स्पष्ट करून घ्या.

प्रश्न: थर्ड पार्टी अॅडमिनिस्ट्रेटर (तिसऱ्या पक्षाचा प्रशासक) कोण असतो ?

उत्तर: थर्ड पार्टी अॅडमिनिस्ट्रेटर म्हणजे विमा कंपनीच्या वतीने दाव्याची सेवा देऊ करतो तो. बहुतेक वेळा ते कॅशलेस सुविधा देऊ करतात. प्रवास करण्याआधी यातील तपशीलाची खात्री तुम्ही तुमच्या विमा कंपनीकडून करून घ्यायला हवी. पॉलिसीच्या तुमच्या कागदपत्रांमध्ये संपर्काचे तपशील आणि थर्ड पार्टी अॅडमिनिस्ट्रेटरने देऊ केलेल्या सेवांशी संबंधित इतर माहिती आहे याची खात्री करून घ्या.

प्रश्न: मी माझा प्रवास मध्येच कमी केला तर मला माझ्या पॉलिसीअंतर्गत काही रक्कम परत मिळेल का ?

उत्तर: तुमचा प्रवास जर सुरुच झाला नाही आणि तसा पुरावा तुम्ही दाखवलात, तर सहसा पॉलिसी हप्त्याच्या परतीची सुविधा देते

ज्यातून व्यवस्थापकीय खर्च कापून घेण्याची तरतूद असते. जेव्हा प्रवास अर्धवट सोडला जातो, तेव्हा ठराविक अटीनुसार पॉलिसी पैसे परत करते वा करतही नाही. अशी तरतूद आहे का आणि असल्यास तिची कार्यपद्धती कशी आहे हे समजून घेण्यासाठी तुमची कागदपत्रे वाचणे अतिशय आवश्यक आहे.

प्रश्न: परदेशी प्रवास विमा मिळवण्याशी माझ्या व्हिसाची स्थिती संबंधित असते का ?

उत्तर: बहुतेक वेळा असते. सहसा, अशा पॉलिसी या व्यवसायासाठी किंवा सुट्टीसाठी किंवा शिक्षणासाठी किंवा इतर कोणत्या हेतून परदेशी प्रवास करणाऱ्यांसाठी असतात आणि कायमचे परदेशी राहणाऱ्यांसाठी नसतात.

आयआरडीएने आखून दिलेला पॉलिसीधारकाचा सर्व्हिसिंग टर्नअराऊंड काळ

सेवा	सर्व्हिसकाल टर्नअराऊंड काळ
सर्वसाधारण	
मागणीवर प्रक्रिया आणि आवश्यकता/ पॉलिसी मागणीवर प्रक्रिया आणि आवश्यकता/ पॉलिसी मंजूर करणे/रद्द करणे यासह निर्णयासाठी संपर्क.	१५ दिवस
मागणीची प्रत मिळवणे	३० दिवस
पॉलिसी दिल्यानंतर चुका/ मागणीचे डिफॉझिट परत करणे आणि दावा विरहित सेवांशी संबंधित विनंती यांच्याशी संबंधित सेवांसाठी विनंती	१० दिवस
जीवन विमा	
सरंडर मूल्य/ ॲन्च्युईटी/ पेन्शन यावर प्रक्रिया	१० दिवस
मॅच्युरिटीचा दावा/ सर्व्हायवलचा लाभ/ दंडनीय व्याज न भरणे दावा दाखल केल्यानंतर दाव्यासाठी आवश्यक असलेल्या बाबी सांगणे	१५ दिवस
कोणत्याही चौकशीशिवाय मृत्यूच्या दाव्याची सेटलमेंट चौकशीची आवश्यकता असलेल्या मृत्यूच्या दाव्याची सेटलमेंट/ अस्वीकृती	३० दिवस
	६ महिने
सर्वसाधारण विमा	
सर्व्हेअहवाल दाखल करणे	३० दिवस
विमा कंपनीने पूरक अहवाल मागणे	१५ दिवस
पहिला/ पूरक सर्व्हेअहवाल मिळाल्यानंतर दावा मंजूर करणे/ अस्वीकृत करणे.	३० दिवस
तक्रारी	
तक्रारीची दखल घेणे	३ दिवस
तक्रार सोडवणे	१५ दिवस

५. तुम्हाला तक्रार असल्यास:

इन्शुरन्स रेग्युलेटरी अँड डेव्हलपमेंट अथॉरिटी (आयआरडीए)च्या ग्राहक तक्रार निवारण विभागाने इन्टिग्रेटेड ग्रिव्हन्स मॅनेजमेंट सिस्टिम (आयजीएमएस- एकसंध तक्रार व्यवस्थापन पद्धती) सुरु केली असून तक्रारी दाखल करण्याची आणि त्यांचा मागोवा ठेवण्याची ही ऑनलाईन पद्धत आहे. आधी विमा कंपनीकडे तुम्ही तुमची तक्रार नोंदवायची असते आणि नंतर कंपनीने केलेल्या तक्रार निवारणाने तुमचे समाधान झाले नाही, तर तुम्ही आयजीएमएस द्वारे www.igms.irda.gov.in या वेबसाईटवरून आयआरडीएकडे जाऊ शकता. तुम्हाला जर विमा कंपनीच्या तक्रार सिस्टिमचा थेट ॲक्सेस मिळाला नाही, तर आयजीएमएस विमा कंपनीकडे तुमची तक्रार नोंदवण्यासाठी आयजीएमएस तुम्हाला एक मार्ग पुरवते.

आयजीएमएस द्वारे (वेबद्वारे) तुमच्या तक्रारीची नोंद करण्याखेरीज तुम्हाला तक्रार नोंदवण्याचे अनेक मार्ग उपलब्ध आहेत- तुम्ही ईमेल (complaints@irda.gov.in) करू शकता, पत्र पाठवू शकता (तुमचे पत्र तुम्ही ग्राहक मंच विभाग, विमा नियामक आणि विकास प्राधिकरण, ३रा मजला, परिश्रम भवन, बशीरबाग, हैदराबाद: ४) किंवा १५५२५५ या टोल फ्री क्रमांकावर फक्त आयआरडीएच्या कॉल सेंटरवर फोन करा ज्याद्वारे विमा कंपनीविरुद्धची तुमची तक्रार मोफत नोंदवून घेईल आणि त्यावर काय पावले उचलली जात आहेत यावर माग ठेवण्यासही सहाय्य करेल. फोनच्या आधारे

तक्रारीचा फॉर्म भरून कॉल सेंटर तुम्हाला सहाय्य करते. जेथे आवश्यकता असेल तेथे विमा कंपनीकडे फोनचा पहिला भाग म्हणून पत्ता, फोन नंबर, वेबसाईटचे तपशील, संपर्क क्रमांक, ईमेल पत्ता इत्यादीशी संबंधित माहिती देऊन थेट तक्रार दाखल करण्यासाठीही पुढाकार घेते. आयआरडीए कॉल सेंटर संभाव्य आणि पॉलिसीधारकांसाठी खऱ्या अर्थाने पर्यायी मार्ग देऊ करते ज्यात परिपूर्ण संपर्क माध्यमांचा आधार घेतला जातो आणि सकाळी ८ ते रात्री ८ सोमवार ते शनिवार हिंदी, इंग्लिश आणि विविध भारतीय भाषांमध्ये १२ तास x ६ दिवस ही सेवा चालू असते.

आयआरडीएकडे तक्रार नोंदवल्यानंतर, त्याचे निवारण होण्यासाठी विमा कंपनीचा पाठपुरावा केला जातो. तक्रारीची तड लावण्यासाठी कंपनीला १५ दिवसांचा काळ दिला जातो. आवश्यकता भासल्यास, आयआरडीए त्याचा शोध घेते आणि चौकशी करते. त्यापुढे जाऊन, जेथे लागू होते तेथे सार्वजनिक तक्रार निवारण नियम, १९९८ अंतर्गत आयआरडीए तक्रारदाराला इन्शुरन्स ओम्बड्समनकडे जाण्याचा सल्ला देते.

डिसक्लेमर:

ही पुस्तिका तुम्हाला केवळ सर्वसामान्य माहिती देण्यासाठी आहे आणि ती परिपूर्ण नाही. हा एक शैक्षणिक उपक्रम असून तुम्हाला कोणताही कायदेशीर सल्ला देण्याचा प्रयत्न इथे नाही.

अनुक्रमणिका

१. या हस्तपुस्तिकेविषयी	१
२. प्रवासी विमा	२
३. नेहमी विचारले जाणारे प्रश्न	६
४. पॉलिसीधारकाला सेवा देण्याचा टी.ए.टी.	१०
५. तुमची काही तक्रार असल्यास	११

१. या हस्तपुस्तिकेविषयी

प्रवासी विम्यासंबंधीचे मार्गदर्शन म्हणून या हस्तपुस्तिकेची आखणी विमा विनियामक आणि विकास प्राधिकरणाने (आयआरडीए- इन्शुरन्स रेग्युलेटरी अँड डेव्हलपमेंट अथॉरिटी) केली असून त्यात सर्वसाधारण माहितीच केवळ देण्यात आलेली आहे. येथे देण्यात आलेली माहिती कोणत्याही स्थितीत विमा पॉलिसीचे नियम व अटी यांची जागा घेत नाही वा त्यावर कुरघोडीही करत नाही

पॉलिसीशी संबंधित वा इतर कोणत्याही अतिरिक्त माहितीसाठी कृपया योग्य परवानाधारक एजंट वा ब्रोकर वा आयआरडीएमध्ये नोंदणी केलेल्या विमा कंपनीकडे जा.

२. प्रवासी विमा

- प्रवासी विमा तुम्हाला प्रवास करत असतानाच्या काळासाठी संरक्षण पुरवतो. विमा कंपनी प्रवासी विम्याला वेगवेगळ्या नावाने संबोधू शकतात. तुमची पॉलिसी देशांतर्गत प्रवासासाठी संरक्षण देते की परदेशी प्रवासासाठी की दोन्हीसाठी हे तपासून आणि समजून घेणे तुमच्यासाठी महत्त्वाचे आहे. प्रवासी विमा तुमचे आणि/ किंवा तुमच्या कुटुंबाचे प्रवासाशी संबंधित अपघात, प्रवासाच्या काळात अचानक उद्भवलेला वैद्यकीय खर्च, सामान हरवणे वा पासपोर्ट हरवणे इत्यादीसारख्या घटना आणि फ्लाइंगमध्ये अडथळा येणे वा ती उशीरा सुटणे किंवा सामान उशीरा येणे यासारख्या गोष्टींपासून तुम्हाला संरक्षण देतो.
- तुम्ही ज्या पॉलिसीचा विचार करत आहात ती नेमक्या कोणत्या गोष्टींपासून संरक्षण देते हे तुम्ही वाचून आणि समजून घ्यायला हवे. तुमच्या मनातील सर्व शंका दूर होण्यासाठी तुमचा विमा कंपनी आणि/ किंवा एजंट किंवा ब्रोकर यांना प्रश्न विचारा आणि संरक्षणामधील अटी व नियम काटेकोरपणे वाचून घ्या. प्रवासी विमा सर्वसाधारणपणे प्रवासाच्या विशिष्ट काळघसाठीच संरक्षण देऊ

ग्राहकांच्या विशिष्ट गरजा पूर्ण करण्यासाठी काही विमा कंपन्या संरक्षणाचे विविध पर्याय देऊ करू शकतात. उदाहरणार्थ, कॉर्पोरेट फ्रिक्वेन्ट ट्रॅव्हलर (कॉर्पोरेटमध्ये काम करणारी व सतत प्रवास करावा लागणारी व्यक्ती) यांच्यासाठी खास पॉलिसी असू शकते.

- वेगवेगळ्या विमा कंपन्या देऊ करत असलेली संरक्षणाची व्याप्ती आणि फायदे यात फरक असेल. तुम्हाला गरज असलेल्या पॉलिसीची खरेदी तुम्ही करत आहात याची खात्री करून घेण्यासाठी तुम्ही भोवतालच्या विविध पॉलिसींची माहिती करून घ्यायला हवी. प्रवासी विम्यांतर्गत सर्वसाधारण पुरवले **जागारे** संरक्षण खालीलप्रमाणे आहे, मात्र त्यातील पर्यायांमध्ये वैविध्य असू शकते. परंतु, ही यादी परिपूर्ण नाही.
 - कॅशलेस (रोख रक्कम द्यावी न लागणे) सुविधेसह वा त्याशिवाय वैद्यकीय खर्च (बहुतेक प्रवासी विमा उत्पादने कॅशलेस सुविधा देऊ करतात)
 - वैयक्तिक अपघात
 - सामान हरवणे
 - सामान येण्यास विलंब होणे

- पासपोर्ट हरवणे
- प्रवासाला विलंब होणे
- स्वदेशी परत पाठवणे
- मृत शरीर वाहून नेणे इत्यादी
- संरक्षित रक्कम बदलू शकते आणि त्यानुसार हप्त्याचे दरही बदलू शकतात जे वय, प्रवासाचा काळ इत्यादीबरोबरच कोणत्या देशात जायचे आहे यासारख्या घटकांवर अवलंबून असतात.
- पॉलिसीमध्ये कोणत्या गोष्टींचा समावेश नाही याची कलमे अतिशय काळजीपूर्वक वाचा. जेथे तुम्हाला शंका असेल तेथे तुमच्या इन्शुररला आणि/ किंवा एजंटाला किंवा ब्रोकरला स्पष्टीकरण करून घेण्यासाठी प्रश्न विचारा. सर्वसाधारणपणे खालील गोष्टी संरक्षित केलेल्या नसतात:
 - आधीपासून असलेले आजार
 - युद्धाचा धोका
 - आत्महत्या आणि वेडलागणे
 - धोकादायक खेळ

- वैयक्तिक बाबतींशी संबंधित काही गोष्टींचा समावेश केलेला नसू शकतो.
- परदेशात असताना दावा करण्याची परिस्थिती उद्भवल्यास काय करायला हवे हे तुम्ही माहित करून घेणे अतिशय महत्वाचे आहे. सर्वसाधारणपणे पॉलिसीमध्ये हॉटलाईन नंबर दिलेला असतो जेथे दावा वा दाव्यांविषयीची माहिती घावी लागते. संबंधित अधिकार्यांनाही माहिती देणे तुमच्यासाठी आवश्यक असते. उदाहरणार्थ, स्थानिक पोलीस, दुतावास, वाहतूक कंपनी इत्यादी ज्याप्रमाणे लागू होत असेल त्याप्रमाणे. विमा कंपनीलाही कळवावे लागते. सर्वसाधारणपणे, प्रवासी विमा पॉलिसीच्या पाकिटात दाव्याचा फॉर्मही दिलेला असतो कारण तुम्ही दूरच्या ठिकाणी असल्याने दाव्याचा फॉर्म ताबडतोब मिळवणे तुमच्यासाठी शक्य नसते.

३. नेहमी विचारले जाणारे प्रश्न

प्रश्न: मी प्रवासी विमा का विकत घ्यावा ?

उत्तर: काही देशांचा व्हिसा मिळवण्यासाठी, परदेशी प्रवास विमा आवश्यक असतो. जेथे तो आवश्यक नसतो तेथे व्यवसायासाठी किंवा सुट्टीसाठी किंवा शिक्षणासाठी, संशोधनासाठी वगैरे जातानाही प्रवासी विमा पॉलिसी घेणे गरजेचे असते कारण अनेक देशांमध्ये वैद्यकीय उपचारांचा खर्च भारतापेक्षा खूप जास्त असतो व तो परवडण्याजोगा नसतो.

प्रश्न: माझ्या प्रवासी विम्याचा काळ मी वाढवू शकते / शकतो का ?

उत्तर: या संदर्भात तुम्ही तुमच्या विमा कंपनीला विचारायला हवे कारण ते तुमच्या पॉलिसीवर अवलंबून असते. तुमच्या पॉलिसीची कागदपत्रे वाचा आणि ती काय देऊ करत आहे ते समजून घ्या. बहुतेक पॉलिसींमध्ये, विशेषतः परदेशी प्रवास विमा पॉलिसींमध्ये एक किंवा दोन विस्ताराची तरतूद असते.

प्रश्न: प्रवासी विमा खरेदी करण्यासाठी किमान काळ असतो का ?

उत्तर: सर्वसाधारणपणे काळ किमान नेमून दिलेला असतो.

सर्वसामान्यपणे पॉलिसीची किंमत 'ट्रिप बँड'वर म्हणजे प्रवासासाठी किती दिवसांचा काळ आहे यावर अवलंबून असतो आणि यात किमान ट्रिप बँड असतो.

प्रश्न: प्रवासी विमा पॉलिसी खरेदी करण्यासाठी वैद्यकीय तपासणीची आवश्यकता असते का ?

उत्तर: प्रप्रोजल फॉर्म व्यवस्थित भरून देताना त्याबरोबर वैद्यकीय तपासणीची आवश्यकता आणि रिपोर्ट्सची आवश्यकता याविषयी तुमच्या इन्शुरर आणि/ किंवा एजंट किंवा ब्रोकर यांना विचारून घ्या. या रिपोर्ट्सच्या वैधतेच्या काळाचीही तपासणी करा- सहसा निघण्यापूर्वी तीन ते चार आठवड्यांच्या आतील रिपोर्ट्सची आवश्यकता असते.

प्रश्न: अचानक काही परिस्थिती उद्भवल्यास वैद्यकीय उपचार सुरु करण्याआधी विमा कंपनीकडून मला पूर्व संमती मिळवणे आवश्यक आहे का ?

उत्तर: अशी काही आवश्यकता आहे की नाही हे कृपया पॉलिसी काटेकोरपणे वाचून आणि समजून घ्या. बहुतेक वेळी पूर्व संमती

आवश्यक असते, मात्र किती आणीबाणीची परिस्थिती आहे यावर काही अपवाद केलेले असू शकतात. पॉलिसी विकत घेताना ही बाब स्पष्ट करून घ्या.

प्रश्न: थर्ड पार्टी अॅडमिनिस्ट्रेटर (तिसऱ्या पक्षाचा प्रशासक) कोण असतो ?

उत्तर: थर्ड पार्टी अॅडमिनिस्ट्रेटर म्हणजे विमा कंपनीच्या वतीने दाव्याची सेवा देऊ करतो तो. बहुतेक वेळा ते कॅशलेस सुविधा देऊ करतात. प्रवास करण्याआधी यातील तपशीलाची खात्री तुम्ही तुमच्या विमा कंपनीकडून करून घ्यायला हवी. पॉलिसीच्या तुमच्या कागदपत्रांमध्ये संपर्काचे तपशील आणि थर्ड पार्टी अॅडमिनिस्ट्रेटरने देऊ केलेल्या सेवांशी संबंधित इतर माहिती आहे याची खात्री करून घ्या.

प्रश्न: मी माझा प्रवास मध्येच कमी केला तर मला माझ्या पॉलिसीअंतर्गत काही रक्कम परत मिळेल का ?

उत्तर: तुमचा प्रवास जर सुरुच झाला नाही आणि तसा पुरावा तुम्ही दाखवलात, तर सहसा पॉलिसी हप्त्याच्या परतीची सुविधा देते

ज्यातून व्यवस्थापकीय खर्च कापून घेण्याची तरतूद असते. जेव्हा प्रवास अर्धवट सोडला जातो, तेव्हा ठराविक अटीनुसार पॉलिसी पैसे परत करते वा करतही नाही. अशी तरतूद आहे का आणि असल्यास तिची कार्यपद्धती कशी आहे हे समजून घेण्यासाठी तुमची कागदपत्रे वाचणे अतिशय आवश्यक आहे.

प्रश्न: परदेशी प्रवास विमा मिळवण्याशी माझ्या व्हिसाची स्थिती संबंधित असते का ?

उत्तर: बहुतेक वेळा असते. सहसा, अशा पॉलिसी या व्यवसायासाठी किंवा सुट्टीसाठी किंवा शिक्षणासाठी किंवा इतर कोणत्या हेतूना परदेशी प्रवास करणाऱ्यांसाठी असतात आणि कायमचे परदेशी राहणाऱ्यांसाठी नसतात.

आयआरडीएने आखून दिलेला पॉलिसीधारकाचा सर्व्हिसिंग टर्नअराऊंड काळ

सेवा	सर्व्हिसकाल टर्नअराऊंड काळ
सर्वसाधारण	
मागणीवर प्रक्रिया आणि आवश्यकता/ पॉलिसी मागणीवर प्रक्रिया आणि आवश्यकता/ पॉलिसी मंजूर करणे/रद्द करणे यासह निर्णयासाठी संपर्क.	१५ दिवस
मागणीची प्रत मिळवणे	३० दिवस
पॉलिसी दिल्यानंतर चुका/ मागणीचे डिफॉझिट परत करणे आणि दावा विरहित सेवांशी संबंधित विनंती यांच्याशी संबंधित सेवांसाठी विनंती	१० दिवस
जीवन विमा	
सरंजर मूल्य/ ॲन्व्युईटी/ पेन्शन यावर प्रक्रिया	१० दिवस
मॅच्युरिटीचा दावा/ सर्व्हायवलचा लाभ/ दंडनीय व्याज न भरणे दावा दाखल केल्यानंतर दाव्यासाठी आवश्यक असलेल्या बाबी सांगणे	१५ दिवस
कोणत्याही चौकशीशिवाय मृत्यूच्या दाव्याची सेटलमेंट चौकशीची आवश्यकता असलेल्या मृत्यूच्या दाव्याची सेटलमेंट/ अस्वीकृती	३० दिवस
	६ महिने
सर्वसाधारण विमा	
सर्व्हेअहवाल दाखल करणे	३० दिवस
विमा कंपनीने पूरक अहवाल मागणे	१५ दिवस
पहिला/ पूरक सर्व्हेअहवाल मिळाल्यानंतर दावा मंजूर करणे/ अस्वीकृत करणे.	३० दिवस
तक्रारी	
तक्रारीची दखल घेणे	३ दिवस
तक्रार सोडवणे	१५ दिवस

५. तुम्हाला तक्रार असल्यास:

इन्शुरन्स रेग्युलेटरी अँड डेव्हलपमेंट अथॉरिटी (आयआरडीए)च्या ग्राहक तक्रार निवारण विभागाने इन्टिग्रेटेड ग्रिव्हन्स मॅनेजमेंट सिस्टिम (आयजीएमएस- एकसंध तक्रार व्यवस्थापन पद्धती) सुरु केली असून तक्रारी दाखल करण्याची आणि त्यांचा मागोवा ठेवण्याची ही ऑनलाईन पद्धत आहे. आधी विमा कंपनीकडे तुम्ही तुमची तक्रार नोंदवायची असते आणि नंतर कंपनीने केलेल्या तक्रार निवारणाने तुमचे समाधान झाले नाही, तर तुम्ही आयजीएमएस द्वारे www.igms.irda.gov.in या वेबसाईटवरून आयआरडीएकडे जाऊ शकता. तुम्हाला जर विमा कंपनीच्या तक्रार सिस्टिमचा थेट ॲक्सेस मिळाला नाही, तर आयजीएमएस विमा कंपनीकडे तुमची तक्रार नोंदवण्यासाठी आयजीएमएस तुम्हाला एक मार्ग पुरवते.

आयजीएमएस द्वारे (वेबद्वारे) तुमच्या तक्रारीची नोंद करण्याखेरीज तुम्हाला तक्रार नोंदवण्याचे अनेक मार्ग उपलब्ध आहेत- तुम्ही ईमेल (complaints@irda.gov.in) करू शकता, पत्र पाठवू शकता (तुमचे पत्र तुम्ही ग्राहक मंच विभाग, विमा नियामक आणि विकास प्राधिकरण, ३रा मजला, परिश्रम भवन, बशीरबाग, हैदराबाद: ४) किंवा १५५२५५ या टोल फ्री क्रमांकावर फक्त आयआरडीएच्या कॉल सेंटरवर फोन करा ज्याद्वारे विमा कंपनीविरुद्धची तुमची तक्रार मोफत नोंदवून घेईल आणि त्यावर काय पावले उचलली जात आहेत यावर माग ठेवण्यासही सहाय्य करेल. फोनच्या आधारे

तक्रारीचा फॉर्म भरून कॉल सेंटर तुम्हाला सहाय्य करते. जेथे आवश्यकता असेल तेथे विमा कंपनीकडे फोनचा पहिला भाग म्हणून पत्ता, फोन नंबर, वेबसाईटचे तपशील, संपर्क क्रमांक, ईमेल पत्ता इत्यादीशी संबंधित माहिती देऊन थेट तक्रार दाखल करण्यासाठीही पुढाकार घेते. आयआरडीए कॉल सेंटर संभाव्य आणि पॉलिसीधारकांसाठी खऱ्या अर्थाने पर्यायी मार्ग देऊ करते ज्यात परिपूर्ण संपर्क माध्यमांचा आधार घेतला जातो आणि सकाळी ८ ते रात्री ८ सोमवार ते शनिवार हिंदी, इंग्लिश आणि विविध भारतीय भाषांमध्ये १२ तास x ६ दिवस ही सेवा चालू असते.

आयआरडीएकडे तक्रार नोंदवल्यानंतर, त्याचे निवारण होण्यासाठी विमा कंपनीचा पाठपुरावा केला जातो. तक्रारीची तड लावण्यासाठी कंपनीला १५ दिवसांचा काळ दिला जातो. आवश्यकता भासल्यास, आयआरडीए त्याचा शोध घेते आणि चौकशी करते. त्यापुढे जाऊन, जेथे लागू होते तेथे सार्वजनिक तक्रार निवारण नियम, १९९८ अंतर्गत आयआरडीए तक्रारदाराला इन्शुरन्स ओम्बड्समनकडे जाण्याचा सल्ला देते.

डिसक्लेमर:

ही पुस्तिका तुम्हाला केवळ सर्वसामान्य माहिती देण्यासाठी आहे आणि ती परिपूर्ण नाही. हा एक शैक्षणिक उपक्रम असून तुम्हाला कोणताही कायदेशीर सल्ला देण्याचा प्रयत्न इथे नाही.