

## 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



પ્રવાસ વીમા પર  
પુસ્તિકા

### અનુક્રમણિકા:

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

### ૧. આ પુસ્તિકા વિશે

આ પુસ્તિકા વીમા નિયમન અને વિકાસ પ્રાધિકરણ (આઈઆરડીએ) દ્વારા પ્રવાસ વીમો અંગે માર્ગદર્શિકા તરીકે તૈયાર છે, તે ફક્ત સર્પસાઘારણ માહિતી આપે છે. અહીં આપવામાં આવેલી કોઈપણ 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 વઘારાની માહિતી માટે કોઈ લાઈસન્સ ઘારક એજન્ટ અથવા બ્રોકર અથવા આઈઆરડીએ પાસે નોંધાયેલ કોઈ પણ વીમા કંપનીનો સંપર્ક સાઘો.

## ૨. પ્રવાસ વીમો

- પ્રવાસ વીમો તમારા પ્રવાસ સામે વીમાનું રક્ષણ આપે છે. પ્રવાસ વીમો, વીમા કંપનીઓ દ્વારા જુદાં જુદાં નામે ઓળખાવાય છે. પોલિસી ઘરઆંગણાનો પ્રવાસ કે દરિયાપારનો પ્રવાસ કે બંને આવરી લે છે તે તપાસી લેવું મહત્વપૂર્ણ હોય છે. પ્રવાસ વીમો પ્રવાસ સંબંધી અકસ્માતો, પ્રવાસ દરમિયાન અણધાર્યો તબીબી ખર્ચ, બેગેજ ગુમ થવી, પાસપોર્ટ ગુમ થવો વગેરે નુકસાન અને વિમાનમાં વ્યત્યય કે વિલંબ કે બેગેજના આગમનમાં વિલંબ વગેરે સામે તમને અને/ અથવા કુટુંબને રક્ષણ આપે છે.
- તમે વિચારી રહ્યા હો તે યોજના ચોક્કસ શું આવરી લે છે તે વાંચી અને સમજી લેવું આવશ્યક છે. તમારી વીમા કંપની અને/ અથવા એજન્ટ કે બ્રોકરને તમારી શંકાઓ દૂર થાય તે બધાજ પ્રશ્નોની ચોખવટ કરી લો અને રક્ષણનાં નિયમો અને શરતો ધ્યાનપૂર્વક વાંચી લો. પ્રવાસ વીમો સામાન્ય રીતે પ્રવાસના ચોક્કસ સમયગાળા દરમિયાન જ રક્ષણ આપે છે. જોકે અમુક વીમા કંપનીઓ ગ્રાહકોની ચોક્કસ આવશ્યકતાઓને પહોંચી વળવા માટે સુરક્ષાનાં વિવિધ સંમિશ્રણો પ્રદાન કરી શકે છે. દા.ત. કોર્પોરેટ વારંવાર પ્રવાસ કરનાર વગેરે માટે વિશેષ યોજના હોઈ શકે છે.

- વિવિધ વીમા કંપનીઓ દ્વારા અપાતાં રક્ષણ અને લાભોની ક્ષિતિજ ભિન્ન હોઈ શકે છે. તમારે તમારી આવશ્યકતા અનુસાર યોજના કરવા માટે આ કંપનીઓ વચ્ચે તુલના કરી લેવી જોઈએ. સંમિશ્રણ ભિન્ન હોવા છતાં પ્રવાસ વીમા હેઠળ સામાન્ય રીતે અપાતું રક્ષણ નીચે મુજબ હોય છે. આ યાદી જોકે સંપૂર્ણ નથી.
  - રોકડરહિત સુવિધા સાથે કે વિના તબીબી ખર્ચ (મોટા ભાગની વીમા યોજનાઓ રોકડરહિત સુવિધા ઓફર કરે છે)
  - અંગત અકસ્માત
  - બેગેજ ગુમ થવી
  - બેગેજના આગમનમાં વિલંબ
  - પાસપોર્ટ ગુમ થવો
  - પ્રવાસમાં વિલંબ
  - સ્વદેશ પાછા મોકલવું
  - મૃતદેહનું પરિવહન વગેરે.

- વીમિત રકમ ભિન્ન હોઈ શકે અને તેથી પ્રીમિયમ દરો પણ અલગ અલગ હોઈ શકે, જે ઉંમર, પ્રવાસનો સમયગાળો વગેરે જેવાં અન્ય પરિબલો ઉપરાંત પ્રશ્નમાં દેશ પર આધાર રાખે છે.
- તમારે અપવાદોની ધારાઓ ધ્યાનપૂર્વક વાંચી લેવી જોઈએ. જો તમને કોઈ પણ શંકા હોય તો તમારી વીમા કંપની અને/ અથવા એજન્ટ અથવા બ્રોકરને પૂછો. સામાન્ય રીતે નિમ્નલિખિત રક્ષણ અપાતું નથી:
  - પૂર્વ-હયાત રોગો.
  - યુદ્ધનાં જોખમો.
  - આત્મહત્યા અને અવિચારી પગલું.
  - જોખમી રમતો.

અંગત અસરો સંબંધમાં અમુક અપવાદો હોઈ શકે છે.

- જો વિદેશમાં દાવો ઉદભવે તો શું કરવું જોઈએ તે તમારે સમજી લેવું અત્યંત મહત્વપૂર્ણ છે. સામાન્ય રીતે પોલિસીઓ હોટલાઈન નંબરો આપે છે, જ્યાં દાવા(ઓ)ની જાણ કરવાની રહે છે. તમારે સંકળાયેલી

સંબંધિત સત્તાઓને પણ જાણ કરવી જોઈએ. દા.ત. સ્થાનિક પોલીસ, એમ્બેસી, પરિવહન કંપની વગેરે જે પણ લાગુ હોય. વીમા કંપનીએ પણ જાણ કરવી જોઈએ. સામાન્ય રીતે વીમા યોજના ડોકેટમાં દાવા પત્રક પણ હોવું જોઈએ, કારણ કે તે ન હોય અને તમે બહાર નીકળી જાઓ અને તેની જરૂર પડે તો તાત્કાલિક તે મેળવવાની સ્થિતિમાં ન પણ રહો.

### ૩. પ્રવાસ વીમો વિશે વારંવાર પુછાતા પ્રશ્નો

- પ્ર. મારે પ્રવાસ વીમો શા માટે જરીટી કરવો જોઈએ ?
- ઉ. અમુક દેશો માટે વિઝા પ્રાપ્ત કરવા દરિયાપાર પ્રવાસ વીમો ફરજિયાત છે. તે ફરજિયાત ન હોય ત્યાં પણ તમે વેપાર કે રજા કે શિક્ષણ, સંશોધન વગેરે માટે પ્રવાસે જાઓ ત્યારે પ્રવાસ વીમા યોજના લઈ લેવામાં શાણપણ છે, કારણ કે ઘણા દેશોમાં તબીબી ઉપચારનો ખર્ચ ભારત કરતાં અત્યંત ઉચ્ચ હોય છે અને તે પરવડે એવો હોતો નથી.
- પ્ર. શું મારા પ્રવાસ વીમાની મુદતનો વિસ્તાર કરી શકું છું ?
- ઉ. આ બાબત તમારે વીમા કંપની પાસેથી તપાસી લેવી જોઈએ, કારણ કે તે પોલિસી પર આધાર રાખે છે. તમારા પોલિસી દસ્તાવેજ વાંચી લો અને તે શું આપે છે એ સમજી લો. મોટા ભાગની પોલિસીઓ, ખાસ કરીને દરિયાપારની પ્રવાસ વીમા પોલિસીઓમાં એક કે બે વિસ્તાર માટે પણ જોગવાઈ હોય છે.

- પ્ર. પ્રવાસ વીમો જરીટી કરવા માટે મુદતનો લઘુત્તમ સમયગાળો હોય છે ?
- ઉ. સામાન્ય રીતે લઘુત્તમ નિર્ધારિત સમયગાળો હોય છે. સામાન્ય રીતે પોલિસીની કિંમત “ટ્રિપ બેન્ડ” થી ઉપર જાય છે. એટલે કે, સંકળાયેલા પ્રવાસના દિવસોની સંખ્યા અને તેમાં લઘુત્તમ ટ્રિપ બેન્ડ હોય છે.
- પ્ર. પ્રવાસ વીમા યોજના જરીટી કરવા માટે શું તબીબી તપાસની જરૂર છે ?
- ઉ. તમારે વીમા કંપની અને/ અથવા એજન્ટ અથવા બ્રોકર પાસેથી આવશ્યક તબીબી પરીક્ષણો અને અહેવાલો વિશે તપાસી લેવું જોઈએ, જે પ્રસ્તાવ પત્રક સંપૂર્ણ ભરવા સાથે સુપરત કરવાની આવશ્યકતા હોઈ શકે છે. આવા અહેવાલોનો વેલિડિટી સમયગાળો પણ તપાસી લો— સામાન્ય પ્રસ્થાનના ત્રણ કે ચાર સપ્તાહની અંદરના અહેવાલોની આવશ્યકતા રહે છે.

પ્ર. જો કટોકટી ઉદભવે તો તબીબી ઉપચાર લેવા જવા પૂર્વે વીમા કંપનીની પૂર્વમંજૂરી લેવી આવશ્યક છે ?

ઉ. કૃપા કરીને પોલિસી ધ્યાનપૂર્વક વાંચી લો અને આવી આવશ્યકતાઓ છે કે નહીં તે સમજી લો. પૂર્વ મંજૂરી મોટા ભાગના કિસ્સામાં આવશ્યક હોય છે. આમ છતાં સંકળાયેલી કટોકટીને આધારે અપવાદો હોઈ શકે છે. પોલિસી ખરીદી કરવા સમયે જ આ પાસાની સ્પષ્ટતા કરી લો.

પ્ર. ત્રીજા પક્ષનો વહીવટકર્તા કોણ છે ?

ઉ. ત્રીજા પક્ષનો વહીવટકર્તા વીમા કંપની વતી દાવાઓની સેવાઓ ઓફર કરે તે હોય છે. મોટા ભાગના કિસ્સાઓમાં તેઓ રોકડરહિત સુવિધા પ્રદાન કરે છે. તમારે પ્રવાસ કરવા પૂર્વે તમારી વીમા કંપની પાસેથી વિગતોનું સમર્થન કરાવી લેવું જોઈએ. તમારા પોલિસી દસ્તાવેજમાં ત્રીજા પક્ષના વહીવટકર્તા દ્વારા પ્રદાન કરાતી સેવાઓ સંબંધની બધી સંપર્ક વિગતો અને અન્ય સુસંગત માહિતી હોય તેની ખાતરી કરી લો.

પ્ર. જો હું મારો પ્રવાસ ટૂંકાવું તો મારી પોલિસી હેઠળ રિફંડ મળી શકે ?

ઉ. જો તમે પ્રવાસે ન જાઓ અને તેના પુરાવા બતાવો તો સામાન્ય રીતે પોલિસીઓ વહીવટી ખર્ચ સામે કપાતને આધીન પ્રીમિયમ રિફંડ કરી શકે છે. પ્રવાસ ટૂંકાવવામાં આવ્યો હોય ત્યાં નિશ્ચિત સ્થિતિઓને આધીન પોલિસીઓ રિફંડની મંજૂરી આપે અથવા ન પણ આપે. આવી જોગવાઈ છે કે કેમ અને જો હોય તો તે કઈ રીતે કામ કરે છે તે સમજી લેવા તમારા દસ્તાવેજો ધ્યાનથી વાંચી લેવા જોઈએ.

પ્ર. શું દરિયાપારનો પ્રવાસ વીમો પ્રાપ્ત કરવા માટે મારી વિઝા સ્થિતિ સુસંગત છે ?

ઉ. મોટા ભાગના કિસ્સામાં તે હોઈ શકે છે. સામાન્ય રીતે આવી પોલિસીઓ વેપાર કે રજા કે શિક્ષણ કે અન્ય હેતુઓ માટે અન્ય દેશોની મુલાકાત લેતા પ્રવાસીઓ માટે હોય છે અને કાયમી વિદેશ વસવાટ હોય તેમને માટે નહીં.

## 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 ટ્રુટિઓ/ પ્રસ્તાવ ડિપોઝિટ પાછી આપવી અને બિન-દાવા સંબંધી સેવા નિવેદનોને લગતી છે	૧૦ દિવસ
<b>જીવન 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

## ૫. 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 ક્લેવી 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. જો 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-મેઇલ ([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 આઈઆરડી 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.