

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

బీమా పరిశ్రమ సేవలకు సంబంధించిన పరిశ్రమ. కాలానుగుణంగా కస్టమర్ ల అంచనాలు నిరంతరం పెరుగుతూ ఉంటాయి. బీమా సంస్థలపై ఒక powerful ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం అవసరం. IRDA చట్టంలో "పాలసీదారుల సంక్షేమ నిబంధనలు 2002" పేరిట కొన్ని మార్గదర్శక సూత్రాలను ఏర్పాటు చేసింది.

సమీకృత ఫిర్యాదుల నిర్వహణ వ్యవస్థ (Integrated Grievance Management System): పాలసీదారులు తమ ఫిర్యాదులను ఇంటర్నెట్ ద్వారా www.policyholder.gov.in లో నమోదు చేసుకోవాలి. తర్వాత ఫిర్యాదును సంబంధిత బీమా సంస్థకు పంపడం జరుగుతుంది. ఫిర్యాదులను, వాటి పరిష్కారానికి పట్టే సమయాన్ని IGMS పరిశీలిస్తూ ఉంటుంది.

వినియోగదారుల పరిరక్షణ చట్టం, 1986 ( The Customer Protection Act, 1986). వినియోగదారుని వివాదాల పరిష్కార సంస్థలను ప్రతీ జిల్లా, రాష్ట్ర మరియు జాతీయ స్థాయిలో ఏర్పాటు చేశారు.

1) జిల్లా ఫోరం (District Forum): రూ.20 లక్షల వరకు విలువైన వస్తువులు/సేవలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను స్వీకరించే అధికారం ఈ ఫోరం కు ఉంటుంది.

2) రాష్ట్ర కమిషన్ (State Commission): రూ.20 లక్షలకు మించిన, రూ.కోటి లోపు విలువైన వస్తువుల/సేవల పరిహారాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను స్వీకరించే అధికారం ఈ ఫోరం కు ఉంటుంది. ఇది జిల్లా ఫోరంల నుండి అప్పీళ్ళను కూడా స్వీకరిస్తుంది.

3) జాతీయ కమిషన్ (National Commission): రూ.కోటికి మించిన వస్తువుల/సేవల వివాదాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను విచారణకు స్వీకరిస్తుంది. ఇది రాష్ట్ర కమిషన్ ఇచ్చిన తీర్పులపై అప్పీళ్ళను కూడా స్వీకరిస్తుంది.

ఈ 3 సంస్థలకూ సివిల్ కోర్ట్ అధికారాలుంటాయి. ఫిర్యాదుల దాఖలుకు లాయర్ అవసరమేమీ ఉండదు. ఫోరంకు పీజు కట్టాల్సిన అవసరం లేదు. ఫోరంలలో సాధారణంగా వచ్చే ఫిర్యాదులు: క్లెయిమ్ పరిష్కార జాప్యం, క్లెయిమ్ పరిష్కారం కాకపోవడం, క్లెయిమ్ తిరస్కరణ, నష్ట పరిమాణం, పాలసీ నియమ నిబంధనలు.

బీమా అంబుడ్స్ మన్: Insurance Ambudsman ను భారత ప్రభుత్వం 11-11-1998న ఏర్పాటు చేసింది. బీమాసంస్థ కస్టమర్ ఫిర్యాదుకు నెల లోపు బదులు ఇవ్వకపోయినపుడు, బీమా కంపెనీ తన ఫిర్యాదును తిరస్కరించిన ఏడాది లోపు అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. ఫిర్యాదు కోర్ట్ లో పెండింగ్ లో ఉండరాదు.

అంబుడ్స్ మన్ అనుసరించాల్సిన కొన్ని విధులు ఇలా ఉంటాయి: ఫిర్యాదు అందిన నెల లోపు సిఫార్సు చేయాలి. కస్టమర్ 15 రోజుల్లోగా ఆ సిఫారసును అంగీకరించాలి. అంబుడ్స్ మన్ ఆదేశాలు (Awards) రూ.20 లక్షకు మించరాదు. బీమా కంపెనీ మరియు కస్టమర్ ఇద్దరూ సదరు అవార్డును ఒప్పుకోవాలి.

01. రూ.20 లక్షల దాక విలువైన సేవలు, వస్తువులు మరియు నష్టపరిహారానికి సంబంధించిన అంశాలను విచారణకు చేపట్టే పరిధి \_\_\_\_\_ కు ఉంటుంది.

- A) హై కోర్ట్
- B) జిల్లా ఫోరం
- C) రాష్ట్ర కమిషన్
- D) జాతీయ కమిషన్

B

02. ఐ.బి.ఎం.ఎస్. విస్తరణ రూపం

- A) ఇన్సూరెన్స్ జనరల్ మేనేజ్ మెంట్ సిస్టం
- B) ఇండియన్ జనరల్ మేనేజ్ మెంట్ సిస్టం
- C) ఇంటిగ్రేటెడ్ గ్రీవెన్స్ మేనేజ్ మెంట్ సిస్టం
- D) ఇంటిగ్రేటెడ్ గ్రీవెన్స్ మేనేజ్ మెంట్ సిస్టం

C

03. రూ.20 లక్షల నుంచి 100 లక్షల దాకా విలువైన సేవలు, వస్తువులు మరియు నష్టపరిహారానికి సంబంధించిన అంశాలను విచారణకు చేపట్టే పరిధి \_\_\_\_\_ కు ఉంటుంది.

- A) హై కోర్ట్
- B) రాష్ట్ర కమిషన్
- C) జాతీయ కమిషన్
- D) జిల్లా పరిషత్

B

04. ఈ క్రింది వాటిలో ఏది చెల్లుబాటుయ్యే వినియోగదారు ఫిర్యాదుకి ఆధారాన్ని ఏర్పరచలేదు ?

- A) షాప్ యజమాని ఒక ఉత్పత్తికి ఎం.ఆర్.పి. ధర కంటే ఎక్కువ ఛార్జ్ చేయడం
- B) షాప్ యజమాని ఒక కేటగిరీలో అత్యుత్తమ ఉత్పత్తి గురించి సలహా ఇవ్వకపోవడం
- C) ఒక డ్రగ్ సీసాపై ఎలర్జీ హెచ్చరిక లభ్య పరచక పోవడం
- D) లోపం ఉన్న ఉత్పత్తులు

B

05. ఒక వినియోగదారు బీమా పాలసీకి సంబంధించి ఫిర్యాదు చేయాలను కుంటే ఈ క్రింది వాటిలో ఏది అత్యుత్తమ ఎంపిక ఏది ?
- A) ఫోలీస్  
B) సుప్రీమ్ కోర్ట్  
C) ఇన్సూరెన్స్ అంబుడ్స్ మెన్  
D) జిల్లా కోర్ట్ C
06. ఇన్సూరెన్స్ అంబుడ్స్ మెన్ కి ప్రాంతీయ న్యాయ శాసన పరిధికి సంబంధించి ఈ క్రింది వాటిలో సరైన స్టేట్ మెంట్ ఏది ?
- A) ఇన్సూరెన్స్ అంబుడ్స్ మెన్ కి జాతీయ న్యాయ శాసన పరిధి ఉంటుంది  
B) ఇన్సూరెన్స్ అంబుడ్స్ మెన్ కి రాష్ట్ర న్యాయ శాసన పరిధి ఉంటుంది  
C) ఇన్సూరెన్స్ అంబుడ్స్ మెన్ కి జిల్లా న్యాయ శాసన పరిధి ఉంటుంది  
D) ఇన్సూరెన్స్ అంబుడ్స్ మెన్ ఒక నిర్దిష్టమైన ప్రాంతీయ పరిమితులతో మాత్రమే పనిచేస్తాడు D
07. ఇన్సూరెన్స్ అంబుడ్స్ మెన్ కి ఫిర్యాదుని ఎలా అందచేయాలి ?
- A) వ్రాతపూర్వకమైన ఫిర్యాదు అందచేయాలి  
B) ఫోన్ లో మౌఖికంగా ఫిర్యాదు చేయాలి  
C) ఎదురుగా నిలబడి ముఖాముఖంగా ఫిర్యాదు చేయాలి  
D) వార్తా పత్రిక ప్రకటన ద్వారా ఫిర్యాదు చేయాలి A
08. ఇన్సూరెన్స్ అంబుడ్స్ మెన్ ని ఏ సమయంలోపు కలుసుకోవాలి ?
- A) బీమా సంస్థ ద్వారా తిరస్కరించబడిన రెండేళ్ళ లోపు  
B) బీమా సంస్థ ద్వారా తిరస్కరించబడిన మూడేళ్ళ లోపు  
C) బీమా సంస్థ ద్వారా తిరస్కరించబడిన ఏడాది లోపు  
D) బీమా సంస్థ ద్వారా తిరస్కరించబడిన ఒక నెల లోపు C
09. అంబుడ్స్ మెన్ ఫిర్యాదు చేయడంలో ఈ క్రింది వాటిలో ముందుగా చేయవలసిన అవసరం ఉండదు ?
- A) ఫిర్యాదు వ్యక్తి గతమైన రూపు రేఖల్లో ఇన్సూరెన్స్ అయి ఉండాలి  
B) బీమా సంస్థ ద్వారా తిరస్కరించబడిన 1 ఏడాదిలోపు ఫిర్యాదు చేయాలి  
C) ఫిర్యాదుదారు అంబుడ్స్ మెన్ ని కలిసే ముందు ఒక వినియోగదారు ఫోరం ని కలవాలి  
D) కావలసిన మొత్తం రిలీఫ్ రూ.20 లక్షల లోపు ఉండాలి C
10. అంబుడ్స్ మెన్ కి ఫిర్యాదు చేయడానికి ఏమైనా ఫీజు / చార్జీలు అవసరమవుతాయా ?
- A) రూ.100 చెల్లించాల్సి ఉంటుంది  
B) ఎలాంటి ఫీజు గానీ, చార్జీలు గానీ చెల్లించ వలసిన అవసరం లేదు  
C) రిలీఫ్ మొత్తంలో 20% ఫీజు గా చెల్లించాలి  
D) రిలీఫ్ మొత్తంలో 10% ఫీజు గా చెల్లించాలి B
11. ఒక ప్రైవేటు బీమా సంస్థపై ఫిర్యాదు చేయవచ్చా ?
- A) ఫిర్యాదులు కేవలం పబ్లిక్ బీమా సంస్థల పైనే చేయవచ్చు  
B) అవును, ప్రైవేటు బీమా సంస్థలపై ఫిర్యాదులు చేయవచ్చు  
C) లైఫ్ సెక్టార్ లో ఉండే ప్రైవేటు బీమా సంస్థలపై ఫిర్యాదులు చేయవచ్చు  
D) నాన్-లైఫ్ సెక్టార్ లో ఉండే ప్రైవేటు బీమా సంస్థలపై ఫిర్యాదులు చేయవచ్చు B