

## પ્રકરણ ૨૦

### તકરાર નિવારણ પ્રણાલી

પ્રશ્ન ૧. વીમા ઓમ્બસમેન્ટની મુખ્ય ભૂમિકા શું છે?

- ૧ . વીમા કંપનીઓ દ્વારા થતી પોલીસીધારકોના હિતોનું રક્ષણ, પાલન અને દેખરેખ પર ખાસ ધ્યાન આપે છે.
- ૨ . આ વ્યવસાયથી ટાર્ગેટ ટર્ન અરાઉંડ ટાઈમ્સ નક્કી કરવાનું અને દરેક ફરિયાદો માટે મૂળ ટીએટી માપવાનો.
- ૩ . દાવાઓ, પોલીસીની મુદ્દાતો અથવા ચૂકવાયેલા પ્રીમીયમ સંબંધિત વિવાદો અને પોલીસી દસ્તાવેજ જરી કરાયા ન હોય તે સંબંધિત ફરિયાદો ઉકેલવાનો.
- ૪ . પ્રચાર માટેના નિયમો જરી કરવાનો.

પ્રશ્ન ૨. વિમાંકન અધિકારીએ વીમાધારકને વીમા પોલીસીની પરિસ્થિતિ સંબંધે કેટલા સમયમાં જાણવાનું હોય છે.

- ૧ . ૧૦ દિવસ
- ૨ . ૧૫ દિવસ
- ૩ . ૩૦ દિવસ
- ૪ . ૪૫ દિવસ

પ્રશ્ન ૩. નીચેનામાંથી કઈ ગ્રાહક તકરાર નિવારણ એજન્સીઓ ગ્રાહકની તકરારોનું સંચાલન કરશે જેમાં વળતરના દાવાની રકમ રૂ. ૨૦ લાખથી રૂ. ૧૦૦ લાખની વચ્ચે હોય ?

- ૧ . જીલ્લા મંચ
- ૨ . રાજ્ય મંચ
- ૩ . રાષ્ટ્રીય મંચ
- ૪ . જીલ્લા પરિષદ

પ્રશ્ન ૪. નીચેનામાંથી એક માન્ય ગ્રાહક ફરિયાદ માટેનો આધાર રચાતી બાબત નથી?

- ૧ . દુકાનદાર કોઈ ચીજ માટે એમઆરપી કરતા વધુ ભાવ લે છે.
- ૨ . દુકાનદાર ગ્રાહકને તે કેટેગરીની શ્રેષ્ઠ પ્રોડક્ટની સલાહ નથી આપતો.
- ૩ . દવાની બોટલ ઉપર એલર્જીની ચેતવણી અપાઈ નથી.
- ૪ . ક્ષતિયુક્ત પ્રોડક્ટ માટે.

પ્રશ્ન ૫. નીચેનામાંથી કઈ બાબત કોઈ ગ્રાહક માટે વીમા પોલીસીને લગતી ફરિયાદ કરવામાટે સૌથી સુયોગ્ય વિકલ્પ છે.

- ૧ . પોલીસ
- ૨ . સુપ્રીમ કોર્ટ
- ૩ . વીમા લોકપાલ
- ૪ . જીલ્લા કોર્ટ

પ્રશ્ન ૬. નીચેનામાંથી કયું નિવેદન વીમા લોકપાલના અધિકક્ષેત્રની હદણ સંદર્ભમાં સાચું છે?

- ૧ . વીમા લોકપાલ રાષ્ટ્રીય અધિકક્ષેત્ર ધરાવે છે.
- ૨ . વીમા લોકપાલ રાજ્યવ્યાપી અધિકક્ષેત્ર ધરાવે છે.
- ૩ . વીમા લોકપાલ જીલ્લા વ્યાપી અધિકક્ષેત્ર ધરાવે છે.
- ૪ . વીમા લોકપાલ ચોક્કસ નિર્ધારિત હદ મર્યાદા અંદર કાર્યરત છે.

પ્રશ્ન ૭. કેવી રીતે વીમા લોકપાલ સક્ષામ ફરિયાદ કરાય છે?

- ૧ . ફરિયાદ લેખિતમાં થાય છે.
- ૨ . ફરિયાદ ફોન પર મૌખિક કરાય છે.
- ૩ . ફરિયાદ સામસામે મૌખિક કરાય છે.
- ૪ . ફરિયાદ છાપામાં જાહેરાત આપીને કરાય છે.

પ્રશ્ન ૮. વીમા લોકપાલનો સંપર્ક કરવાની સમયમર્યાદા કેટલી છે?

- ૧ . વીમા કંપનીએ ફરિયાદ નકારી કાઢ્યાના ૨ વર્ષની અંદર.
- ૨ . વીમા કંપનીએ ફરિયાદ નકારી કાઢ્યાના ૩ વર્ષની અંદર.
- ૩ . વીમા કંપનીએ ફરિયાદ નકારી કાઢ્યાના ૧ વર્ષની અંદર.
- ૪ . વીમા કંપનીએ ફરિયાદ નકારી કાઢ્યાના ૧ મહિનાની અંદર.

પ્રશ્ન ૯. નીચેનામાંથી લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવવા માટેની પૂર્વ શર્તીરૂપ બાબત નથી?

- ૧ . 'ફરિયાદ પર્સનલ લાઇસન્સ' વીમા પર વ્યક્તિ દ્વારા જ કરાયેલી હોવી જોઈએ.
- ૨ . વીમા કંપનીએ ફરિયાદ નકારી કાઢ્યાના ૧ વર્ષની અંદર ફરિયાદ નોંધાયેલી હોવી જોઈએ.
- ૩ . લોકપાલ સુધી પહોંચતા પેહલા ફરિયાદીએ ગ્રાહક મંચનો સંપર્ક સાધવો જોઈએ.
- ૪ . કુલ મંગાયેલી રાહતની રકમ રૂ. ૨૦ લાખની મર્યાદાની અંદર જ હોવી જોઈએ.

પ્રશ્ન ૧૦. લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ નોંધવવા શું કોઈ ફી ચુકવવાની હોય છે?

- ૧ . રૂ. ૧૦૦
- ૨ . કોઈ ફી નહિ
- ૩ . મંગાયેલી રાહતના ૨૦%
- ૪ . મંગાયેલી રાહતના ૧૦%

પ્રશ્ન ૧૧. શું કોઈ ખાનગી વીમા કંપની સામે ફરિયાદ નોંધી શકાય ?

- ૧ . ફરિયાદ ફક્ત જાહેર વીમા કંપની સામે જ નોંધી શકાય.
- ૨ . હા, નોંધી શકાય.
- ૩ . માત્ર જીવન વીમા ક્ષેત્રમાં ફરિયાદ ફક્ત ખાનગી વીમા કંપની સામે જ નોંધી શકાય.
- ૪ . માત્ર બિન-જીવન વીમા ક્ષેત્રમાં ફરિયાદ ફક્ત ખાનગી વીમા કંપની સામે જ નોંધી શકાય.

પ્રશ્ન ૧૨. ઓમ્બસમેન્ટ વધુમાં વધુ કેટલી રકમની ફરિયાદ સાંભળશે?

૧ . ૩ . ૨૦ લાખ

૨ . ૩ . ૨૫ લાખ

૩ . ૩ . ૩૦ લાખ

૪ . ૩ . ૫૦ લાખ

પ્રશ્ન ૧૩. ઓમ્બસમેન્ટ દ્વારા ચુકાદો ગ્રાહકને કેટલા દિવસમાં આપવાનો હોય છે?

૧ . ૨ મહિના

૨ . ૩ મહિના

૩ . ૫ મહિના

૪ . ૬ મહિના

પ્રશ્ન ૧૪. ઓમ્બસમેન્ટ દ્વારા અપાયેલો ચુકાદો ગ્રાહકે કેટલા દિવસમાં જવાબ આપવાનો હોય છે?

૧ . ૧૦ દિવસ

૨ . ૧૫ દિવસ

૩ . ૨૦ દિવસ

૪ . ૩૦ દિવસ

પ્રશ્ન ૧૫. ઓમ્બસમેન્ટ દ્વારા અપાયેલા ચુકાદો વીમા કંપનીએ કેટલા દિવસ માં પાલન કરવાનું હોય છે?

૧ . ૧૦ દિવસ

૨ . ૧૫ દિવસ

૩ . ૨૦ દિવસ

૪ . ૩૦ દિવસ

પ્રશ્ન ૧૬. પ્રોટેક્શન ઓફ પોલીસી હોલ્ડર્સ રેગ્યુલેશન, ૨૦૦૨ ના નિયમ પ્રમાણે કઈ વીમા કંપની પાસે ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ હોવું જોઈએ.

- ૧ . અમુક ચોક્કસ કંપની
- ૨ . જે કંપની પાસે વીમા લોકપાલ ના હોય
- ૩ . બધી જ વીમા કંપની પાસે.
- ૪ . તે ઓપ્સનલ છે.

પ્રશ્ન ૧૭. જો ફરિયાદ ગ્રાહક સુરક્ષા મંચ પાસે પેહેથી જ બાકી પડી હોય તો ઓમ્બસમેન્ટ તેને

- ૧ . સલાહ કરશે
- ૨ . ગ્રાહક સુરક્ષા મંચ સાથે મળીને સંયુક્ત નિર્ણય આપશે
- ૩ . ફરિયાદ રત્તબદલ થશે.
- ૪ . ચુકાદો થશે.

પ્રશ્ન ૧૮. \_\_\_\_\_ પાસે ફરિયાદીને સંભાળવાની સત્તા છે, જ્યાં વળતરના દાવાની રકમ રૂ. ૪૦ લાખ સુધીની છે.

- ૧ . જીલ્લા મંચ
- ૨ . રાજ્યમંચ
- ૩ . જીલ્લા પરિષદ
- ૪ . રાષ્ટ્રીય મંચ

પ્રશ્ન ૧૯. IGMS શબ્દને સમજાવો.

- ૧ . વીમા સામાન્ય સંચાલન પ્રણાલી
- ૨ . ભારતીય સામાન્ય સંચાલન પ્રણાલી
- ૩ . અદ્યતન તકરાર સંચાલન પ્રણાલી
- ૪ . બાહોશ તકરાર સંચાલન પ્રણાલી