SBI Life
INSURANCE
With Us, You're Sure

એસબીઆઈ લાઈફના
સથવારે
લાઈફ ઈન્શ્યૉરન્સની
મૂળભુત માર્ગદર્શિકા

લાઈફ ઈન્શ્યૉરન્સ વિશે પૉલિસીધારકની માર્ગદર્શિકા

- પૉલિસી દસ્તાવેજ
- પૉલિસી સર્વિસિંગ
- રીન્યૂ પૉલિસી
- પૉલિસીના લાભો

એસબીઆઈ લાઈફનો સંપર્ક કરો

પૉલિસીધારકની
ઈન્શ્યૉરન્સ માર્ગદર્શિકા

સંસ્કરણ : GBKPH.ver.03-06-21 BKL GUJ

અનુક્રમણિકા

પરિચય..1

ઈન્શ્યૉરન્સ પૉલિસી લાઈફ સાઈકલ................................1

પૉલિસી ડૉક્યુમેંટને સમજીએ.......................................4

1. માહિતી પૃષ્ઠ
2. ફર્સ્ટ પ્રીમિયમ રસીદ
3. મુખ્ય વિશેષતાઓ દસ્તાવેજ
4. પૉલિસી શેડ્યુલ
5. પૉલિસી બુકલેટ
6. અનુક્રમણિકા
7. પરિશિષ્ટ
8. ઓમ્બડ્સમેન સેન્ટરની વિગતો
9. અગત્યની વ્યક્તિગત માહિતી
10. પ્રપોઝલ ફોર્મ અને ડૉક્યુમેંટ્સની સ્કૅન કરેલી પ્રત

ઈન્શ્યૉરર (વીમા કંપની)નો સંપર્ક કરવો..........................7

1. નજીકની એસબીઆઈ લાઈફ શાખા
2. કૉલ સેન્ટર
3. ઈ–મેઈલ
4. એસએમએસ
5. અમને લખી જણાવો
6. વેબસાઈટ
7. કસ્ટમર સેલ્ફ સર્વિસ પોર્ટલ
8. વૉટ્સઍપ ઑપ્ટ–ઈન
9. મોબાઈલ એપ્લિકેશન

તમારી પૉલિસી રીન્યૂ કરવી.......................................12

1. વેબસાઈટ દ્વારા
2. ઈલેક્ટ્રૉનિક ફંડ ટ્રાન્સફર (ઈએફટી)

3. ડાયરેક્ટ રેમિટન્સ
4. નેટ બૅન્કિંગ
5. એસઆઈ–ક્રેડિટ કાર્ડ
6. કૅશ રેમિટન્સ
7. પેમેન્ટ એપ્લિકેશન્સ
8. ઈ–વૉલેટ્સ
9. મોબાઈલ બૅન્કિંગ

પૉલિસી સંબંધિત સેવાઓ..14
ક. ફાઈનાન્શિયલ સર્વિસીસ
1. ફ્રી લૂક કૅન્સલેશન
2. આંશિક ઉપાડ
3. સરન્ડર
4. પૉલિસી સામે લોન
ખ. નૉન–ફાઈનાન્શિયલ સર્વિસીસ
1. અસાઈનમેન્ટ ઑફ પૉલિસી
2. ડુપ્લિકેટ પૉલિસી બોન્ડ
3. સંપર્ક વિગતો સુધારવી
4. નોમિનીની વિગતોમાં સુધારો કરવો
5. ફંડ સ્વિચ અને રીડાયરેક્શન
6. રિવાઈવ
7. નામમાં સુધારો
8. સહીમાં ફેરફાર
9. ડીમટીરિયલાઈઝ / રીમટીરિયલાઈઝ પૉલિસી

દાવાઓનું સમાધાન..25
1. મૃત્યુ દાવો
2. રાઈડર ક્લેમ
3. પરિપક્વતા લાભો
4. સર્વાઈવલ બેનિફિટ્સ
5. એન્યુઈટી પેઆઉટ્સ

શબ્દાવલિ..27
અસ્વીકાર..29

પરિચય

લાઈફ ઈન્શ્યૉરન્સ અર્થાત જીવન વીમો એ સાધન છે જે વ્યક્તિને તેના જીવનમાં જોખમ સામે સુરક્ષા મેળવવામાં મદદ કરે છે. આ જોખમ પસંદ કરેલ લાઈફ ઈન્શ્યૉરન્સ પ્રોડક્ટ આધારે મૃત્યુ, રોગ કે પછી અકસ્માત સંબંધિત જોખમ હોઈ શકે છે. ઈન્શ્યૉરન્સ પૉલિસીધારકને કોઈ દુર્ઘટના ઘટવાના કિસ્સામાં તેણે લીધેલી ઈન્શ્યૉરન્સ પૉલિસીના નિયમો અને શરતો અનુસાર આર્થિક રીતે મદદરૂપ બને છે.

ઈન્શ્યૉરન્સ પૉલિસી લાઈફ સાઈકલ :

પૉલિસીનું લાઈફ સાઈકલ (જીવન ચક્ર) વ્યક્તિ પૂર્ણ વિગતો ભરીને સહી કરેલ પ્રસ્તાવ પત્રક (ફિઝિકલ/ડિજિટલ માધ્યમ) બધાં જ આવશ્યક દસ્તાવેજો સાથે રજુ કરે ત્યારથી શરૂ થઈ જાય છે.

આપણે ડિજિટલ પ્રક્રિયામાં આગળ વધીએ એ સાથે લાઈફ મિત્ર અથવા સર્ટિફાઈડ ઈન્શ્યૉરન્સ ફૅસિલિટેટર (સીઆઈએફ) ને વ્યક્તિ/ પ્રસ્તાવક પાસેથી ડિજિટલ સ્વરૂપે ઈન્શ્યૉરન્સ પ્રપોઝલ મેળવવા ટેબ્લેટ્સ/ મોબાઈલ પૂરાં પાડવામાં આવે છે.

ડિજિટલ ઑન-બોર્ડિંગ દરમિયાન પ્રથમ સ્ટેપ નીડ એનાલિસિસ પૂર્ણ કરવાનું છે, જેમાં વ્યક્તિની વ્યક્તિગત વિગતો, આર્થિક વિગતો અને આર્થિક લક્ષ્યો જેમ કે નિવૃત્તિની યોજના કે પછી ઘર ખરીદવા વિશે જણાવવામાં આવે છે. આપવામાં આવેલી વિગતો આધારે સૌથી યોગ્ય ઈન્શ્યૉરન્સ ઉત્પાદનો ખરીદવા માટેની ભલામણ કરવામાં આવે છે. એકવાર ઉત્પાદન પસંદ કરી લીધા પછી વિશિષ્ટ સંજોગ માટેનું સંબંધિત બેનિફિટ ઈલસ્ટ્રેશન (લાભ દૃષ્ટાંત) ચૂકવવાપાત્ર રહેતા લાભો દર્શાવે છે અને આ 4% તથા 8% ના અનુમાનિત દરે દર્શાવવામાં આવે છે. વ્યક્તિ ઉત્પાદન ખરીદવાનું પસંદ કરી શકે છે અથવા પોતાની જરૂરિયાત અનુસાર આ તબક્કે અન્ય ઉત્પાદન પણ પસંદ કરી શકે છે.

એકવાર પ્રપોઝર (પ્રસ્તાવક) દ્વારા ઈચ્છીત ઉત્પાદન પસંદ કર્યા પછી, તેણે/તેણીએ ઑનલાઈન પ્રપોઝલ ફોર્મ ભરીને પ્રીમિયમ ચૂકવવાનું રહે છે. પ્રપોઝરને પ્રીમિયમ ચૂકવવા વિવિધ વિકલ્પો ઉપલબ્ધ છે જેમ કે ઑનલાઈન પેમેન્ટ ગેટવૅ, bit.ly લિંક જે પ્રપોઝરના મોબાઈલ નંબર પર એસએમએસ મારફત મોકલવામાં આવે છે તેનો ઉપયોગ કરીને, ઈએફટી મારફત અથવા ચેક પેમેન્ટ દ્વારા. ઓટીપી દ્વારા ઈસાઈન વેરિફિકેશન પૂર્ણ કરવાનું ભૂલશો નહીં.

સંપૂર્ણ ઑન–બોર્ડિંગ યાત્રા દરમિયાન, પ્રપોઝરને વિવિધ ડિજિટલ કેવાયસી રજુઆતના વિકલ્પો ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે. ગ્રાહક તેનો/તેણીનો સીકેવાયસી આઈડી એન્ટર કરી શકે છે જેના આધારે કેવાયસીની વિગતો સીધી જ સેન્ટ્રલ ડિપૉઝિટરી પાસેથી મેળવી લેવામાં આવશે. ગ્રાહક ઑફલાઈન અને વીડિયો આધારિત ઈકેવાયસી કરવાની જોગવાઈ પણ ધરાવે છે, જે દ્વારા કેવાયસીની વિગતો સીધી જ યુઆઈડીએઆઈ સાઈટ પરથી મેળવી લેવામાં આવશે. કેવાયસી રજુઆતને વધુ સરળ બનાવવા bit.ly લિંક મારફત પણ કેવાયસી દસ્તાવેજો અપલોડ કરવા માટેની જોગવાઈ આપવામાં આવી છે. પ્રપોઝલ (પ્રસ્તાવ પત્રક) ભરવા અને રજુ કરવા દરમિયાનના દરેક તબક્કે મદદ અને માર્ગદર્શન હેતુ એડવાઈઝર/ફૅસિલિટેટર ઉપલબ્ધ રહેશે.

એકવાર ફૉર્મ/ડેટા એસબીઆઈ લાઈફને મળી જાય પછી પ્રી ઈશ્યૂઅન્સ વેરિફિકેશન કૉલ (પીઆઈડબ્લ્યુસી) અને પ્રપોઝલ રિસ્ક એસેસમેન્ટ (અંડરરાઈટિંગ) પ્રક્રિયા શરૂ કરવામાં આવે છે. પીઆઈડબ્લ્યુસી દરમિયાન, પ્રસ્તાવ પત્રકમાં જણાવેલી વિવિધ વિગતોની પુષ્ટિ કરવા ગ્રાહકને કૉલ કરવામાં આવે છે. ગ્રાહક ઈન્સ્ટા પીઆઈડબ્લ્યુસી (ડિજિટલ પીઆઈડબ્લ્યુસી) પ્રક્રિયા મારફત પણ તેની અનુકૂળતાએ વેરિફિકેશન પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરી શકે છે. આ કૉલ કરવાનો હેતુ એ ખાતરી કરવાનો છે કે ગ્રાહક પ્રસ્તાવ પત્રકમાં જણાવેલી બધી જ વિગતોથી વાકેફ છે. આની સાથે સાથે ગ્રાહકની ઉંમર અને તેણે અરજી કરેલ વીમાની રકમ આધારે રિસ્ક એસેસમેન્ટ (અંડરરાઈટિંગ) શરૂ કરવામાં આવે છે અને મૅડિકલ એસેસમેન્ટ (જો કોઈ હોય તો)ની આવશ્યકતા ઓળખવામાં આવે છે અને ગ્રાહકને કરવાના રહેતા તબીબી પરીક્ષણોની ગોઠવણ માટેનો કૉલ કરવામાં આવે છે. ગ્રાહક જ્યાં રહે છે તે સ્થળ અને સગવડતા અનુસાર હૉસ્પિટલ/ડાયગ્નોસ્ટિ કેન્દ્રોની તેને ભલામણ કરવામાં અને અપોઈન્ટમેંટ બુક કરવામાં આવે છે.

એકવાર તબીબી પરીક્ષણો (જો કોઈ હોય તો) સફળતા સાથે પૂર્ણ થાય અને ઈન્શ્યૉરરને રિપૉર્ટ્સ મળી ગયા પછી પ્રસ્તાવ પત્રક કંપની દ્વારા અંતિમ જોખમ આકારણીને આધીન રહે છે. ગ્રાહકને પૉલિસી ઈશ્યૂ કરી શકાય કે નહીં અને જો કરી શકાય તો શું તે સામાન્ય પ્રીમિયમે આપવી જોઈએ કે પછી જોખમની આકારણી આધારે અતિરિક્ત પ્રીમિયમ સાથે આપવી જોઈએ તે નિર્ણય અંડરરાઈટર કરે છે. પૉલિસી ઈશ્યૂ ન થવાના કિસ્સામાં, પૉલિસીધારકે ચૂકવેલ પ્રીમિયમ તેમના સોર્સ અકાઉન્ટમાં રીફંડ

કરી દેવામાં આવે છે. પૉલિસી ઇશ્યૂ થઈ ગયા પછી (સામાન્ય અથવા અતિરિક્ત પ્રીમિયમ સાથે), પૉલિસી ડૉક્યુમેંટ ગ્રાહકને મોકલવામાં આવે છે. વધુમાં, ગ્રાહકને bit.ly લિંક પણ મોકલવામાં આવે છે જેથી તેઓ તેમની જન્મ તારીખ જણાવીને અને તેમના નોંધણીકૃત મોબાઈલ નંબર પર મોકલવામાં આવેલ ઓટીપી જણાવીને પૉલિસી ડૉક્યુમેંટની સોફ્ટ કૉપી મેળવી શકે છે.

પૉલિસી ડૉક્યુમેંટ ખૂબ અગત્યનું ડૉક્યુમેંટ છે જે પૉલિસીને લગતી બધી જ વિગતો સહિત પૉલિસીનું નિયમન કરતા નિયમો અને શરતો પણ ધરાવે છે. પૉલિસી ડૉક્યુમેંટ વિશે વધુ જાણકારી આવતા વિભાગમાં આપવામાં આવી છે.

પૉલિસીની મુદત દરમિયાન જો પૉલિસીધારકને પૉલિસી અંતર્ગત આવરી લેવાયેલ કોઈપણ જોખમનો સામનો કરવો પડે તો કંપની દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલા ક્લેમ ડૉક્યુમેંટ્સ આધારે ચૂકવણીઓ કરવામાં આવે છે.
કઈ પરિસ્થિતિમાં પૉલિસી રદ થાય છે તે પૉલિસી ડૉક્યુમેંટમાં જણાવવામાં આવી છે :

1. પૉલિસીની મુદત પૂરી થઈ જાય અને પૉલિસી પાકી (મેચ્યોર) ગઈ હોય.
2. અકસ્માત/આપઘાતને લીધે મૃત્યુ થાય (પૉલિસીના નિયમો અને શરતો તેમ જ પ્રસ્તાવ પત્રક રજુ કરતી વખતે ગ્રાહકે પસંદ કરેલા વિકલ્પો અનુસાર)
3. પૉલિસી સરન્ડર (પાછી સોંપવામાં) કરવામાં આવે. (પૉલિસીના નિયમો અને શરતો અનુસાર)
4. પૉલિસીધારક ફ્રી લૂક કૅન્સલેશન અધિકારનો ઉપયોગ કરે.
5. ખોટા–નિવેદન કે પછી અગત્યની હકીકત છુપાવવાના કારણસર પૉલિસી રદ કરવામાં આવે.

ઉપર જણાવેલી શરતોનું પાલન થવાને આધીન પૉલિસી લાઇફ સાઈકલ સમાપ્ત થાય છે.

ઈન્શ્યૉરન્સ સાઈકલમાં બેસવા અને છૂટા થવા દરમિયાન પૉલિસીધારકને વિવિધ તબક્કે સહાયતાની જરૂર પડશે જે આ ડૉક્યુમેંટના પૉલિસી સંબંધિત સેવાઓ વિભાગમાં આવરી લેવામાં આવી છે.

પૉલિસી ડૉક્યુમેંટને સમજીએ

પૉલિસી ડૉક્યુમેંટ ખૂબ જ અગત્યનું ડૉક્યુમેંટ છે જે વિવિધ સર્વિસિંગ ઈન્ટરએક્શન્સ માટે સંદર્ભમાં લેવામાં આવે છે. પૉલિસી બોન્ડ સુરક્ષિત રાખો. અગ્યાર અંકનો તમારો પૉલિસી નંબર અનોખો ઓળખ આપતો નંબર છે અને પૉલિસીના જીવનકાળ દરમિયાન તેમાં કોઈ ફેરફાર થતો નથી. તમારા દરેક પત્રવ્યવહારમાં સરળ સંદર્ભ હેતુ તમારો પૉલિસી નંબર જણાવવાનું યાદ રાખશો.

પૉલિસીધારકો ડીમટીરિયલાઈઝેશનની પ્રક્રિયા મારફત ઈલેક્ટ્રૉનિક પૉલિસી મેળવવાનો વિકલ્પ પણ ધરાવે છે. આ પ્રક્રિયા હેઠળ, ગ્રાહકે ઈલેક્ટ્રૉનિક સ્વરુપમાં પૉલિસી મેળવવા પ્રપોઝલ ભરતી વખતે સંમતિ આપવી આવશ્યક રહે છે. વિસ્તૃત પ્રક્રિયા આ પુસ્તિકામાં પાછળથી સમજાવવામાં આવી છે.

નોંધ – ઈલેક્ટ્રૉનિક પૉલિસીનો ઉપયોગ પૉલિસી સર્વિસિંગ અને ક્લેમની પ્રક્રિયા માટે કરી શકાય છે.

પૉલિસી ડૉક્યુમેંટમાં નીચે જણાવેલા વિભાગો હોય છે :

1. વેલકમ લેટર (સ્વાગત પત્ર)

આ પાનામાં પૉલિસી ધારકની સંપર્ક વિગતો, પૉલિસી નંબર, પ્રોડક્ટનું નામ, પ્રીમિયમની પાકતી તારીખ (જો રેગ્યૂલર પ્રીમિયમ પેમેન્ટ વિકલ્પ પસંદ કર્યો હોય તો), કસ્ટમર સેલ્ફ સર્વિસની વિગતો તેમ જ ફ્રી લૂક કૅન્સલેશન વિકલ્પની માહિતી સામેલ છે.

2. ફર્સ્ટ પ્રીમિયમ રસીદ

મેળવેલા પ્રીમિયમની વિગતો ઉપરાંત રસીદમાં ફંડ વેલ્યૂ, ફંડ દીઠ ફાળવણી (ફંડ્સ આધારે, જો કોઈ હોય તો અને પ્રપોઝલ ફોર્મમાં પસંદ કરેલ), અને કર સંબંધિત વિગતો સામેલ હોય છે.

3. કી ફીચર ડૉક્યુમેંટ (મુખ્ય વિશેષતાઓ દસ્તાવેજ)

આ ડૉક્યુમેંટમાં પૉલિસીધારક દ્વારા ખરીદવામાં આવેલા પ્રોડક્ટની મુખ્ય વિશેષતાઓ વિશે ટૂંકમાં માહિતી આપવામાં આવે છે.

4. પૉલિસી શેડ્યુલ

પૉલિસી શેડ્યુલ એ ડૉક્યુમેંટનો ખૂબ અગત્યનો હિસ્સો છે જે ઈશ્યૂ કરાયેલી પૉલિસીની વિગતો ધરાવે છે જેવી કે, પૉલિસી નંબર, કસ્ટમર આઈડી, પૉલિસીધારકની વ્યક્તિગત વિગતો, નોમિનેશનની વિગતો, પૉલિસીને લગતી અગત્યની તારીખો, પૉલિસીની મૂળભુત માહિતી અને પૉલિસીની વિગતો તેમ જ પસંદ કરેલા રાઈડર્સ/ફંડ્સ (જો કોઈ હોય તો, પ્રોડક્ટની વિશેષતા અનુસાર).

5. પૉલિસી બુકલેટ

કી ફીચર ડૉક્યુમેંટ અંતર્ગત આપેલી માહિતી પૉલિસી બુકલેટમાં અન્ય સુસંગત નિયમો અને શરતો સાથે વિગતરવાર આપવામાં આવી છે. ડૉક્યુમેંટમાં ઉપયોગ કરાયેલ વિવિધ શબ્દોની વ્યાખ્યા સમજવામાં સરળતા માટે વર્ણન કરવામાં આવી છે. ડૉક્યુમેંટમાં પૉલિસી હેઠળ ઉપલબ્ધ લાભો, પ્રીમિયમ ચૂકવણીની શરતો, જો નિમયો અને શરતો અનુસાર પ્રીમિયમ ચૂકવવામાં ન આવ્યું હોય તો પૉલિસી રિવાઈવ કરવાનો વિકલ્પ, ઉપલબ્ધ ફંડ્સ અને વિકલ્પો (લીધેલી પૉલિસીના પ્રકાર પર આધાર રાખે છે), પૉલિસી હેઠળ વિવિધ ચાર્જિસ, અને કલેમ પ્રક્રિયા તેમ જ સરન્ડર, ટર્મિનેશન, ફ્રી લૂક કૅન્સલેશન ધારો, આપઘાત વિશેના અપવર્જનો અને પૉલિસી લોન ઈત્યાદિ વિશેના નિયમો અને શરતો જણાવવામાં આવ્યાં છે.

6. અનુક્રમણિકા (ઈન્ડેક્સ)

ઈન્ડેક્સનું પાનું પૉલિસી બુકલેટના વિવિધ વિભાગો માટે માર્ગદર્શિકાનું કાર્ય કરે છે. ઈન્ડેક્સ જોઈને પૉલિસીધારક પૉલિસી બુકલેટના વિવિધ વિભાગો સરળતાથી જોઈ શકે છે.

7. પરિશિષ્ટ (એનેક્સર)

પરિશિષ્ટમાં પૉલિસી ડૉક્યુમેંટને સુસંગત ઈન્શ્યૉરન્સ ઍક્ટની વિવિધ કલમો સામેલ છે.

8. ઓમ્બડ્સમેન સેન્ટરની વિગતો

ઈન્શ્યૉરન્સ ઓમ્બડ્સમેન એ વીમિત ગ્રાહકોની ફરિયાદોના ઝડપી નિવારણ માટે તેમ જ આ ફરિયાદોના સમાધાનમાં સંકળાયેલ તેમની

સમસ્યાઓ ઓછી કરવા રચના કરાયેલ બૉડી (મંડળ) છે.

9. અગત્યની વ્યક્તિગત માહિતી (કી પર્સનલ ઈન્ફોર્મેશન)

આ વિભાગમાં અગત્યની વ્યક્તિગત માહિતી સામેલ છે જેમ કે પેનની વિગતો, બૅન્ક અકાઉન્ટની વિગતો વગેરે જે પૉલિસીધારકે પૉલિસી ડૉક્યુમેંટ પ્રાપ્ત થવા પર ચકાસી લેવાની હોય છે, અને જો કોઈ ભૂલ હોય તો તેની જાણ વીમા કંપનીને વહેલી તકે કરીને જરૂરી સુધારાઓ કરાવી લેવાના રહે છે.

10. પ્રપોઝલ ફોર્મ અને ડૉક્યુમેંટ્સની સ્કૅન કરેલી પ્રત

પારદર્શકતા હેતુસર પ્રપોઝલ ફોર્મ અને ફોર્મ સાથે રજુ કરેલા દસ્તાવેજો સહિત મૅડિકલ રિપૉર્ટ (જો પૉલિસીધારકે તબીબી પરીક્ષણો કરાવ્યા હોય તો)ની પ્રતો પૉલિસીધારકના ભાવિ સંદર્ભ માટે સાથે જોડવામાં આવે છે.

ઈન્શ્યૉરર (વીમા કંપની)નો સંપર્ક કરવો

પૉલિસીધારક વિવિધ માધ્યમો દ્વારા ઈન્શ્યૉરરનો સંપર્ક કરી શકે છે.

1. નજીકની એસબીઆઈ લાઈફ શાખાની મુલાકાત :

પૉલિસીધારક દ્વારા જણાવવામાં આવેલી સરનામાની વિગતો આધારે સૌથી નજીકની સર્વિસ બ્રાન્ચની ઓળખ કરીને તેની વિગતો પૉલિસી ડૉક્યુમેંટમાં વેલકમ લેટરમાં આપવામાં આવી છે. અન્ય નજીકની શાખાઓ વિશે જાણવા કંપનીની વેબસાઈટ (www.sbilife.co.in) પર બ્રાન્ચ લોકેટરની મદદ પણ લઈ શકાય છે. આવું જ બ્રાન્ચ લોકેટર મોબાઈલ એપ્લિકેશન ‘‘એસબીઆઈ લાઈફ ઈઝી એક્સેસ’’ માં પણ ઉપલબ્ધ છે જે પ્લે સ્ટોર/ઍપ સ્ટોર પરથી અને ‘‘કસ્ટમર સેલ્ફ સર્વિસ પોર્ટલ’’ જે એસબીઆઈ લાઈફની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ છે ત્યાંથી ડાઉનલોડ કરી શકાય છે.

2. કૉલ સેન્ટરમાં કૉલ કરવો

પૉલિસીધારકો સવારે 9.00થી રાત્રે 9.00 વાગ્યા દરમિયાન અઠવાડિયાના 7 દિવસ ટોલ ફ્રી નંબર 1800–267–9090 પર કૉલ કરી શકે છે.

3. અમને ઈ–મેઈલ કરો

પૉલિસીધારકો તેમની મૂંઝવણો અને ફરિયાદો અમને જેનરિક ઈ–મેઈલ આઈડી info@sbilife.co.in પર મેઈલ કરી શકે છે.

4. એસએમઅસ મોકલો

પૉલિસીધારકો ‘‘Solve’’ ટાઈપ કરીને 56161 પર એસએમએસ પણ મોકલી શકે છે (તમારા મોબાઈલ પ્લાન અનુસાર ચાર્જને પાત્ર રહે છે) અને 24 કલાકની અંદર તેમને કૉલ પણ કરવામાં આવશે. પર્યાય તરીકે, નીચે જણાવેલા માટે નોંધણીકૃત મોબાઈલ નંબર પરથી 56161 (તમારા મોબાઈલ પ્લાન અનુસાર ચાર્જને પાત્ર રહે છે) અથવા 9250001848 પર એસએમએસ મોકલો.

ક. રીન્યૂઅલની વિગતો : આવતી રીન્યૂઅલની તારીખ અને રીન્યૂઅલ પ્રીમિયમોની રકમ વિશે જાણવા એસએમએસ કરો RENDET (સ્પેસ) (પૉલિસી નંબર)

ખ. ભંડોળની રકમ : તમારી પૉલિસીનું વર્તમાન મૂલ્ય જાણવા એસએમએસ કરો, FV (સ્પેસ) (પૉલિસી નંબર)

ગ. પૉલિસી સ્ટેટસ : તમારી પૉલિસીની સ્થિતી જાણવા એસએમએસ કરો POLSTATUS (સ્પેસ) (પૉલિસી નંબર)

ઘ. ભંડોળ બદલવા ટ્રાન્ઝેક્શનની વિગતો : છેલ્લામાં છેલ્લી ફંડ સ્વિચ અરજીની વિગતો જાણવા માટે એસએમએસ કરો SWTR (સ્પેસ) (પૉલિસી નંબર)

ચ. પૉલિસી મોકલ્યાની વિગતો : જો તમે હાલમાં જ (છેલ્લાં છ મહિનાની અંદર) નવી પૉલિસી ખરીદી હોય તો મોકલવાની વિગતો મેળવો, એસએમએસ કરો NEWPOL (સ્પેસ)(પૉલિસી નંબર)

છ. ઈ–મેઈલ નોંધણી : તમારો ઈ–મેઈલ આઈડી અદ્યતન કરવા એસએમએસ કરો MYEMAIL (સ્પેસ) (પૉલિસી નંબર) (સ્પેસ) (નવો ઈ–મેઈલ આઈડી)

જ. પેનની વિગતો અદ્યતન કરો : તમારી પૉલિસી સામે તમારા પેનની વિગતો અદ્યતન કરવા એસએમએસ કરો PAN (સ્પેસ) (પૉલિસી નંબર) (સ્પેસ) (પેન નંબર)

5. અમને લખી જણાવો

પર્યાય તરીકે, પૉલિસીધારક તેમની ફરિયાદ અમને નીચે જણાવેલા સરનામા પર લેખિતમાં મોકલી શકે છે :

સરનામું :
દ ગ્રીવાન્સીસ રીડ્રેસલ ઑફિસર,

એસબીઆઈ લાઈફ ઈન્શ્યૉરન્સ કંપની લિમિટેડ,
સેન્ટ્રલ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર,
8મું લેવલ, સીવુડ્સ ગ્રાંડ સેન્ટ્રલ,
ટાવર 2, પ્લૉટ નં.આર–1,
સેક્ટર – 40, સીવુડ્સ, નેરુલ નોડ,
નવી મુંબઈ – 400706

6. અમારી વેબસાઈટની મુલાકાત કરો

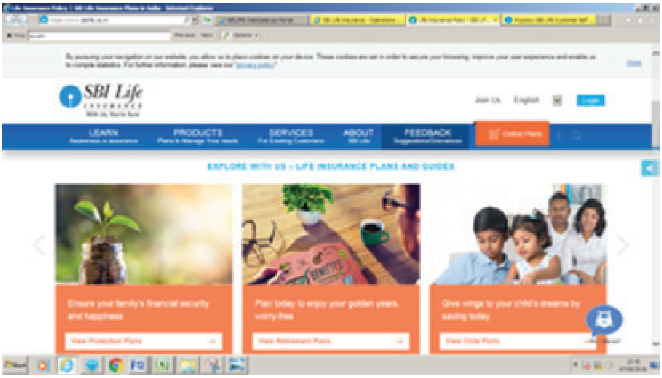
પૉલિસીધારકો કૉર્પોરેટ વેબસાઈટ (www.sbilife.co.in)ની મુલાકાત કરીને ઉપલબ્ધ વિવિધ કોષ્ટક હેઠળ વિકલ્પોની પહોંચ મેળવી શકે છે. તમે અહીં વીમા વિશે જાણી શકો છો, વીમાની જરૂરિયાતનું આંકલન કરી શકો છો, વિવિધ સાધનો અને ગણક યંત્રનો ઉપયોગ કરીને સામાન્ય પ્રશ્નોનાં જવાબો મેળવી શકો છો. તમે વિવિધ વીમા ઉત્પાદનો અને તેની વિશેષતાઓ પણ ચકાસી શકો છો; તેમ જ સુવિધા વિભાગ હેઠળ પત્ર જમા કરો, પૉલિસી સંબંધિત મર્યાદિત સેવાઓનો લાભ લો અને પૉલિસી સંબંધિત કેટલીક અગત્યની શબ્દાવલિ વિશે માહિતી પણ મેળવી શકો છો. ગ્રાહકો અને પૉલિસીધારકો કંપની પાર્શ્વચિત્ર જોઈ શકે છે અને સુધારા માટે અભિપ્રાયો/સૂચનો પણ જણાવી શકે છે. ફરિયાદોના સમાધાનની પ્રક્રિયા માટે ગ્રીવાન્સ રીડ્રેસલ ઑફિસર (જીઆરઓ)ની વિગતો સહિત અમારી વેબસાઈટ પર અલગ વિભાગ પણ છે. ઑનલાઈન યોજના વિભાગ પરથી તમે મધ્યસ્થીના હસ્તક્ષેપ વગર વીમા ઉત્પાદનો ઑનલાઈન ખરીદી શકો છો.

ફરિયાદ નિવારણની પ્રક્રિયા (ગ્રીવાન્સ રીડ્રેસલ પ્રોસેસ)

પૉલિસીધારકો આપેલા પાંચ ટચ પૉઈન્ટ્સ (જે કનેક્ટિંગ વિથ દ ઈન્શ્યૉરર હેઠળ જણાવ્યા છે) માંથી કોઈની પણ મદદથી તેમની ફરિયાદો નોંધાવી શકે છે. મળેલી ફરિયાદ અમારા ગ્રાહક સંબંધ સંચાલન (સીઆરએમ) મૉડ્યુલમાં નોંધાશે અને ફરિયાદને અનોખો સંદર્ભ ક્રમાંક એટલે કે સેવા અરજી (એસઆર) ફાળવવામાં આવશે. ફરિયાદની વિસ્તૃત સમીક્ષા કરવામાં આવશે અને 15 દિવસોની અંદર સમાધાન પૂરું પાડવામાં આવશે. જો પૉલિસીધારક મળેલા સમાધાનથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તે/તેણી તેમની ફરિયાદ વીમા કંપની સાથે ફાઈલ કર્યાની તારીખથી 30 દિવસ પૂરાં થયા પછી (ફરિયાદ કંપનીની આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાના વિવિધ તબક્કાઓમાં હોય એ છતા) માનનીય વીમા ઓમ્બડ્સમેનનો સંપર્ક કરવાનો વિકલ્પ પણ ધરાવે છે.

7. કસ્ટમર સેલ્ફ સર્વિસ પોર્ટલ

પ્રવર્તમાન ગ્રાહકો વેબસાઈટના લૅન્ડિંગ પાના પર ઉપલબ્ધ કસ્ટમર સેલ્ફ સર્વિસ પોર્ટલ પર પણ લૉગિન કરી શકે છે.



ગ્રાહક સ્વયં સેવા પોર્ટલ પર સેવાઓની વ્યાપક શ્રેણી ઉપલબ્ધ છે.

ક. **માય પૉલિસી :** તમારી બધી જ એસબીઆઈ લાઈફ પૉલિસીઓ સહિત વિમા હપ્તાની તારીખ અને પૉલિસી નાણા પરતની સ્થિતી એક સાથે જુઓ.

ખ. **પૉલિસી નિવેદન :** ઑનલાઈન વીમા હપ્તા ચૂકવ્યાની પહોંચ, વીમા હપ્તા ચૂકવ્યાનું પ્રમાણપત્ર, ટ્રાન્ઝેક્શન સહ યુનિટ સ્ટેટમેંટ અને રીન્યૂઅલ વીમા હપ્તા રસીદ ડાઉનલોડ કરો.

ગ. **ટ્રાન્ઝેક્ટ ઑનલાઈન :** તમારા પ્રીમિયમ ચૂકવો, તમારી પૉલિસી ઑનલાઈન રિવાઈવ કરો; તમારી પૉલિસીને લગતા ફંડ્સ સ્વિચ અથવા રીડાયરેક્ટ કરો; તમારું સરનામું અથવા બૅન્ક ખાતાની વિગતો અપડેટ કરો.

ઘ. **દાવાઓની વિગતો :** તમારા દાવાઓ સંબંધિત પ્રશ્નો અને અભિપ્રાયો રજુ કરો.

ચ. **ફોર્મ્સ ડાઉનલોડ કરો**

છ. **પાર્શ્વચિત્ર સંબંધિત :** ઈ–મેઈલ આઈડી, પેન નંબર, સંપર્ક નંબર અને અન્ય વ્યક્તિગત માહિતી અપડેટ કરો.

જ. **સ્વયંત વીમા હપ્તો ચૂકવવાનાં સૂચનો.**

ઝ. **સામાન્ય પ્રશ્નો પૂછો અને અભિપ્રાયો રજુ કરો.**

ટ. **ઈ–સ્ટેટમેંટ્સ રજિસ્ટર કરો.**

ઠ. **વીમા ઉત્પાદનની કિંમત સ્ટેટમેંટ મેળવો.**

ડ. **તમારા સલાહકાર સંબંધિત વિગતો જુઓ.**

8. વૉટ્સઍપ ઑપ્ટ–ઈન

એસબીઆઈ લાઈફમાં ગ્રાહકોની મૂંઝવણોના સમાધાન માટે તેમ જ પ્રવર્તમાન પૉલિસીધારકોને સમયસર રિમાઈન્ડર્સ અને નોટિફિકેશન મોકલવા વૉટ્સઍપ પર 24x7 ઉપલબ્ધ છે.

સામેલ થવા માટે ગ્રાહક તેમના નોંધણીકૃત મોબાઈલ નંબર પરથી 9029006575 પર મિસ્ડ કૉલ કરી શકે છે.

એસબીઆઈ લાઈફની વૉટ્સઍપ સેવાઓના ઉપયોગની મુખ્ય વિશેષતાઓ :

ક. યુઝર્સ વૉટ્સઍપ મેનૂ માંથી નીચેના માંથી કોઈપણ વિકલ્પો પસંદ કરી શકે છે :

i. પૉલિસી સ્ટેટમેંટ – પ્રીમિયમ પેઈડ સર્ટિફિકેટ (પીપીસી) અને ટીડીએસ સર્ટિફિકેટ

ii. અન્ય સેવાઓ – ગ્રાહકો વૉટ્સઍપ મારફત તેમની પૉલિસીઓની ઑનલાઈન સમીક્ષા કરી શકે છે. કીવર્ડ્સ : રીવાઈવલ/લેપ્સ

iii. ડેથ ક્લેમ ઈન્ટિમેશન

ખ. પ્રપોઝલ સ્ટેટસ ટ્રેક કરો

સી. કસ્ટમર સેલ્ફ સર્વિસ (સીએસએસ) પોર્ટલ અને ઑટો પ્રીમિયમ પેમેન્ટ પર નોંધણી માટેની માર્ગદર્શિકા.

ગ. પૉલિસી સંબંધિત બધી જ માહિતી મેળવો તમારી આંગળીના ટેરવે.

ઘ. વૉટ્સઍપ આરઆઈએ વિવિધ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત મૂંઝવણોના જવાબ આપી શકે છે.

ચ. વિવિધ સમયે વૉટ્સઍપ પુશ નોટિફિકેશન્સ દા.ત. પ્રીમિયમ પેમેન્ટ રિમાઈન્ડર્સ, ઈત્યાદિ.

9. ગ્રાહકો માટે મોબાઈલ એપ્લિકેશન

એસબીઆઈ લાઈફના ગ્રાહકો માટે ઈઝી એક્સેસ મોબાઈલ એપ્લિકેશન વિકસાવવામાં આવી છે, જેની મદદથી તેઓ વિમા પૉલિસી ફરી ચાલુ કરવા પ્રીમિયમો ચૂકવી શકે છે, વિવિધ ઈન્શ્યૉરન્સ પ્લાન્સ ચકાસી શકે છે, પ્રીમિયમ કેલક્યુલેટરનો ઉપયોગ કરી શકે છે, ઑનલાઈન ઉત્પાદનો ખરીદી શકે છે, ઈન્શ્યૉરન્સ સંબંધિત અગત્યની લિંક્સ જોઈ શકે છે. વ્યક્તિ તેની પોતાની પૉલિસી વિગતો પણ **માય પૉલિસી** પર લૉગઈન કરીને જોઈ શકે છે. આ વિભાગ પર પ્રીમિયમની ચૂકવણી, સર્વિસ સંબંધિત ફોર્મ્સ ડાઉનલોડ કરવા, વીમા કંપનીને રજુ કરેલી વ્યક્તિગત માહિતી જોવી અને ઈ–સ્ટેટમેંટ્સ મેળવવા જેવાં કાર્યો પણ કરી શકાય છે. પૉલિસીધારક આ એપ્લિકેશનમાં સમર્પિત વિભાગ મારફત પ્રશ્નો પૂછી શકે છે અને ફરિયાદ પણ કરી શકે છે.

તમારી પૉલિસી રીન્યૂ કરવી

પૉલિસી રીન્યૂ થઈ જાય છે અને પૉલિસીનું પાકેલું પ્રીમિયમ ગ્રેસ પીરિયડની અંદર ઈન્શ્યૉરરને પ્રાપ્ત થઈ જતા જ પૉલિસીનું સ્ટેટસ એક્ટિવ તરીકે અપડેટ કરવામાં આવે છે.

પૉલિસીધારકને રીન્યૂઅલ પ્રીમિયમ ચૂકવવા માટે મળતા વિવિધ વિકલ્પો નીચે જણાવ્યા છે.

1. એસબીઆઈ લાઈફ વેબસાઈટ

પૉલિસીધારકો હપ્તાની ચૂકવણી સીધી જ વેબસાઈટ પરથી સર્વિસીસ સેક્શન હેઠળ પે પ્રીમિયમ ઑનલાઈન વિકલ્પમાં જઈને કરી શકે છે. પર્યાય તરીકે, વ્યક્તિ વેબસાઈટના લેન્ડિંગ પેજ પર ઉપલબ્ધ કસ્ટમર સેલ્ફ સર્વિસ પોર્ટલ પર લૉગિન કરીને પણ ચૂકવણી કરી શકે છે.

2. ઈલેક્ટ્રૉનિક ફંડ ટ્રાન્સફર (ઈએફટી)

આ વિકલ્પ મારફત પ્રીમિયમ રોકડ રકમથી (રૂ.49,999 સુધી) અથવા ચેક મારફત કે પછી ડાયરેક્ટ ડેબિટ દ્વારા ચૂકવવાથી પ્રીમિયમ જે એસબીજી શાખામાં પ્રીમિયમ પ્રાપ્ત કરવામાં આવ્યું હોય ત્યાંથી ઈએફટી દ્વારા મોકલવામાં આવશે.

3. ડાયરેક્ટ રેમિટન્સ

પૉલિસીધારક સૌથી નજીકની એસબીઆઈ લાઈફ શાખાનો સંપર્ક કરી શકે છે અને ચેક/ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટ દ્વારા પ્રીમિયમ ચૂકવી શકે છે.

4. નેટ બૅન્કિંગ

પૉલિસીધારક એસબીઆઈને બિલર તરીકે ઉમેરીને એસબીઆઈની નેટ બૅન્કિંગ સુવિધા મારફત પ્રીમિયમ ચૂકવી શકે છે. આવશ્યક વિગતો પૂરી પાડો અને ચૂકવણી કરો.

5. એસઆઈ ક્રેડિટ કાર્ડ

કોઈપણ એસબીઆઈ લાઈફ શાખાઓ પર વિગતો ભરેલ મેન્ડેટ ફોર્મ રજુ કરીને ક્રેડિટ કાર્ડની મદદથી ઑટો પેમેન્ટ્સ શક્ય બને છે.

6. કૅશ રેમિટન્સ દ્વારા

રૂ.49,999 સુધીની પ્રીમિયમની રકમ કરુર વૈશ્ય બૅન્ક, એપી ઑનલાઈન, એમપી ઑનલાઈન અને કોમન સર્વિસ સેન્ટર્સ ખાતે સ્વીકારવામાં આવે છે. ડાયરેક્ટ ડેબિટ કેવીબી શાખાઓ પર ઉપલબ્ધ છે.

7. પેમેન્ટ એપ્લિકેશન્સ મારફત

એપ્લિકેશન્સ જેવી કે પેટીએમ, ગુગલ પે, ફોનપે, એસબીઆઈ યોનો ઈન્શ્યૉરન્સ વિભાગ હેઠળ ઈન્શ્યૉરન્સ માટેની ચૂકવણીઓ કરવાની જોગવાઈ ધરાવે છે.

8. અન્ય ઈ–વૉલેટ્સ મારફત

પ્રીમિયમ ચૂકવણી કરવા નીચે જણાવેલા ઈ–વૉલેટ્સનો ઉપયોગ પણ કરી શકાય છે : પેટીએમ, ગૂગલ પે, ફોનપેઈ એમેઝોન પે, રિલાયંસ, જીયો મની, ઍરટેલ મની, મોબિક્વિક, ઑક્સિજન વૉલેટ.

9. એસબીઆઈ મોબાઈલ બૅન્કિંગ

પૉલિસીધારક પાકેલું પ્રીમિયમ 90 દિવસ અગાઉથી ડીડી/ચેક મારફત પણ ચૂકવી શકે છે, આ માટે ચેક/ડીડી એ જ નાણાકીય વર્ષમાં પાકતા પ્રીમિયમ માટે હોય એ જરૂરી છે.

ઑનલાઈન પ્રીમિયમ ચૂકવણી માત્ર 30 દિવસ અગાઉ જ કરી શકાય છે (પરંપરાગત માસિક ચૂકવણી પૉલિસીઓ માટે 15 દિવસ અગાઉથી).

કૃપા કરી નોંધ લેશો :

1. અગાઉથી ચૂકવેલા પ્રીમિયમ પર કોઈ વ્યાજ ચૂકવવામાં નહીં આવે.
2. પ્રીમિયમ રસીદ અને પ્રીમિયમ ચૂકવણી સર્ટિફિકેટ પાકતી તારીખે પ્રીમિયમ એડજસ્ટ કર્યા પછી જ આપવામાં આવશે.

તમારું પ્રીમિયમ પેઈડ સર્ટિફિકેટ મેળવો :
મિસ્ડ કૉલ કરો 022-27599904 પર

પૉલિસી સંબંધિત સેવાઓ

પૉલિસી લાઈફ દરમિયાન મુદત પૂરી થવા સુધીમાં એવાં અનેક સંજોગો આવશે જ્યારે પૉલિસીધારકને ઈન્શ્યૉરરની સેવાઓની જરૂર પડશે. આ અર્થિક સ્વરૂપના ન પણ હોઈ શકે અને પસંદ કરેલા ઈન્શ્યૉરન્સ પ્રોડક્ટ આધારે અલગ અલગ હોઈ શકે છે.

ક. નાણાકીય સેવાઓ

અ. ફ્રી લૂક કૅન્સલેશન (એફએલસી)

આઈઆરડીએઆઈ (પ્રોટેક્શન ઑફ પૉલિસી હોલ્ડર્સ ઈન્ટરેસ્ટ) રેગ્યુલેશન, 2017 ની ધારા 10 અનુસાર પૉલિસીધારક પૉલિસી દસ્તાવેજ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી ડિસ્ટન્સ માર્કેટિંગ અને ઈલેક્ટ્રૉનિક્સ પૉલિસી સિવાયના અન્ય કોઈપણ માધ્યમ મારફત મેળવેલી પૉલિસીઓ માટે15 દિવસના ફ્રી લૂક પીરિયડની અંદર; તેમ જ ડિસ્ટન્સ માર્કેટિંગ અને ઈલેક્ટ્રૉનિક પૉલિસીઓ માટે 30 દિવસોની અંદર પૉલિસીના નિયમો અને શરતોની સમીક્ષા કરી શકે છે. જો પૉલિસીધારક પૉલિસીના નિયમો અને શરતો સાથે અસહમત હોય અને પૉલિસી રદ કરવા માગતા હોય તો, તે/તેણી વાંધાનું કારણ લેખિતમાં જણાવીને પૉલિસી રદ કરવા માટે પાછી મોકલાવી શકે છે.

વચ્ચે વચ્ચે આવતી રજાઓ અને નૉન-વર્કિંગ દિવસો ફ્રી લૂક પીરિયડની ગણતરી માટે બાકાત નથી રખાયા.

તમારી યુલિપ પૉલિસીઓની હાલની ભંડોળ રકમ જાણો તમારા રજિસ્ટર્ડ મોબાઈલ નંબર પરથી 022-27599901 પર મિસ્ડ કૉલ કરીને

અથવા મોકલો :

FV <<સ્પેસ>> (પૉલિસી નંબર) 56161 અથવા 9250001848 પર

પૉલિસી સંબંધિત સેવાઓ

જો પૉલિસીધારક ફ્રી લૂક પીરિયડની અંદર પૉલિસી પાછી આપી દે તો તેઓ તબીબી તપાસ, સ્ટેમ્પ ડ્યુટી ચાર્જિસ, લાગુ થતા કરવેરા અને/અથવા અન્ય કોઈ કાનૂની શૂલ્ક, ડ્યુટી, સરચાર્જિસ પર થયેલ ખર્ચ બાદ કર્યા પછી પ્રીમિયમનું રીફંડ વીમા કંપની તરફથી મેળવવા હકદાર રહેશે. સરેરાશ રિસ્ક પ્રીમિયમ સહિત લાગુ થતા કરવેરા અને/અથવા અન્ય કોઈ કાનૂની શૂલ્ક, ડ્યુટી, સરચાર્જિસ મેળવેલ કવરની મુદત માટે પણ બાદ કરી લેવામાં આવશે.

યુલિપ પૉલિસીઓ માટે જે તે તારીખના રોજની પૉલિસીની ફંડ વેલ્યૂ નીચે જણાવેલ સહિત પાછી આપવામાં આવશે

પ્રીમિયમ અલોકેશન ચાર્જિસ

પૉલિસી વહિવટી ખર્ચા, જો કોઈ હોય તો

મોર્ટાલિટી ચાર્જિસ,

એક્સિડેન્ટલ ડેથ બેનિફિટ ચાર્જિસ, જો કોઈ હોય તો

અને સંબંધિત લાગુ થતા કરવેરા

ઉપરાંત, તબીબી ખર્ચા (જો કોઈ થયા હોય તો), સ્ટેમ્પ ડ્યુટી ચાર્જિસ અને સરેરાશ રિસ્ક પ્રીમિયમ સહિત સંબંધિત લાગુ થતા કરવેરા પણ બાદ કરી લેવામાં આવશે.

જો કોઈ વિવાદ થાય તો, વેબસાઈટ્સ પર અપડેટ કરાયા મુજબ કે પછી ઈન્ડિયા પોસ્ટ અથવા બ્લુ ડાર્ટ દ્વારા સ્વીકૃત કરાયા મુજબ સોંપણીની તારીખને પૉલિસીધારક દ્વારા પૉલિસી ડૉક્યુમેંટ પ્રાપ્ત કર્યાની તારીખ તરીકે ગણવામાં આવશે.

પૉલિસીધારક દ્વારા રજુ કરવામાં આવી શકે એ મોડી ડીલિવરીનો એન્ય કોઈ પુરાવો માત્ર અપવાદરૂપ કિસ્સાઓમાં જ સ્વીકાર્ય રહેશે, જે સક્ષમ સત્તાધિકારીની સંપૂર્ણ મુનસફી પર આધારિત રહેશે.

પૉલિસીધારકે અસલ પૉલિસી દસ્તાવેજ અને અસલ ફર્સ્ટ પ્રીમિયમ રસીદ (જે પૉલિસી ડૉક્યુમેંટમાં હોય છે) રદ કરવા હેતુસર પાછા આપવાના રહેશે.

મોકૂફ રાખેલ પેન્શન પૉલિસીના વેસ્ટિંગ પ્રોસીડ્સ માંથી અથવા જમા થયેલ એનપીએસ માંથી ખરીદેલ એન્યુઈટી પ્લસ પેન્શન પ્રોડક્ટ્સ માટે, ફ્રી લૂક કૅન્સલેશન રીફંડ પૉલિસીધારકને ચૂકવવામાં નહીં આવે. એફએલસી રીફંડ ગ્રાહકે પસંદ કર્યા મુજબ અન્ય કોઈપણ એન્યુઈટી પ્રદાતાને ચૂકવવાપાત્ર રહે છે અને તે લમ્પસમમાં ક્લેમ નથી કરી શકાતું.

બ. ફંડ્સનો આંશિક ઉપાડ

આંશિક ઉપાડ (પાર્શિયલ વિડ્રોઅલ) એ સુવિધા છે જે બધા જ પાત્ર યુલિપ અને વેરિએબલ ઈન્શ્યૉરન્સ પૉલિસીધારકોને પૉલિસીના નિયમો અને શરતોને આધીન તેમની ફંડ વેલ્યૂની આંશિક રકમ ઉપાડવાની પરવાનગી આપે છે. આ રકમ પૉલિસી બંધ કર્યા વિના પૉલિસીધારકની પ્રવાહિતા જરૂરિયાતો (યોજના કરેલ/યોજના ન કરેલ ભાવિ જરૂરિયાતો) માટે જરૂરી હોઈ શકે છે. આ જોગવાઈનો લાભ માત્ર પૉલિસી શરૂ થયાની તારીખથી પાંચ વર્ષની લૉક-ઈન મુદત પૂરી થયા પછી જ અને પૉલિસી ઈન ફોર્સ સ્ટેટસમાં હોય એ શરતને આધીન મેળવી શકાય છે. મહત્તમ રકમ અને પૉલિસીધારક કેટલીવાર ઉપાડ કરી શકે છે એ સંખ્યા પ્રોડક્ટ દર પ્રોડક્ટ અલગ અલગ હોઈ શકે છે. લાઈફ ઈન્શ્યૉરર દ્વારા અમુક સંખ્યામાં ઉપાડ મફતમાં પૂરાં પાડવામાં આવે છે.

આંશિક ઉપાડ દરેક ફંડના યોગ્ય સંખ્યામાં યુનિટો પ્રવાહિત કરીને કરવામાં આવે છે. આંશિક ઉપાડ પર ચૂકવવાપાત્ર રકમ કંપની દ્વારા પાર્શિલય વિડ્રોઅલ ચાર્જિસ (જો લાગુ હોય તો) અને ટીડીએસ કપાતને પાત્ર રહેશે, જે ઉપાડ કરેલી રકમ માંથી વિડ્રોઅલ સમયે જ મેળવી લેવામાં આવશે. એકવાર પાર્શિયલ વિડ્રોઅલ કર્યા પછી ફંડ વેલ્યૂ આપમેળે તે રકદ જેટલી ઘટી જશે.

પાર્શિયલ વિડ્રોઅલ્સ જે પૉલિસી માટે મેચ્યોરિટી અથવા ડેથ બેનિફિટ ચૂકવવા હેતુ પતાવટ સમય પસંદ કરાયેલ હોય તો તે દરમિયાન ન કરી શકાય.

આ વિકલ્પનો અમલ કરતી વખતે પૉલિસીધારકે અસલ પૉલિસી દસ્તાવેજ સમર્થન માટે રજુ કરવાનું રહેશે. દસ્તાવેજ સાથે ડાયરેક્ટ ક્રેડિટ મેન્ડેટ આપેલ છે જેમાં પૉલિસીધારકે વિગતો ભરી સહી કર્યા પછી રજુ કરવાનું રહે છે, સાથે નામ છાપેલ કૅન્સલ કરેલો ચેક તેમ જ નૉ યોર

પૉલિસી સંબંધિત સેવાઓ

કસ્ટમર (કેવાયસી) દસ્તાવેજો (ઉંમર, ઓળખ અને સરનામાનો પુરાવો)ની સ્વ–પ્રમાણિત પ્રત પણ જોડવાની રહેશે.

ક. પૉલિસી સરન્ડર કરવી

પૉલિસીધારક પૉલિસીની મુદત દરમિયાન ગમે ત્યારે પૉલિસી સરન્ડર કરવાનું (નિયમો અને શરતો અનુસાર) પસંદ કરી શકે છે. સરન્ડર એટલે પૉલિસીધારક દ્વારા પૉલિસીની મુદત પૂરી થયા પહેલા પૉલિસી કરાર સ્વેચ્છાએ રદ કરવો. જો સરન્ડરની તારીખ પૉલિસીના લૉક–ઈન–પીરિયડની અંદર આવતી હોય તો પૉલિસીધારક લૉક–ઈન–પીરિયડ પૂરો થયા પછી સરન્ડર વેલ્યૂ પ્રાપ્ત કરશે. જો કંપની દ્વારા લૉક–ઈન–પીરિયડ પૂરો થયા પછી સરન્ડર માટેની અરજી મેળવવામાં આવે તો સરન્ડર વેલ્યૂ તાત્કાલિક ચૂકવી દેવામાં આવશે.

યુલિપ ઉત્પાદનો માટે, ચૂકવવાપાત્ર સરન્ડર વેલ્યૂ સરન્ડરની તારીખના રોજની ફંડ વેલ્યૂ માંથી સરન્ડર ચાર્જિસ બાદ કર્યા પછીની રકમ રહેશે. ફંડ વેલ્યૂ પૉલિસી હેઠળ વિવિધ ફંડોમાં પ્રવર્તમાન યુનિટોની સંખ્યા તેમ જ સરન્ડરની તારીખના રોજ લાગુ થતી એનએવી આધારિત રહેશે.

નૉન–યુલિપ પૉલિસીઓ માટે, ગૅરંટેડ સરન્ડર વેલ્યૂ (જીએસવી) અને સ્પેશ્યલ સરન્ડર વેલ્યૂ (એસએસવી) ની ગણતરી કરવામાં આવે છે અને બેમાંથી જે વધુ હોય તે ચૂકવવામાં આવે છે.

આંશિક ઉપાડ અને પૉલિસી સરન્ડર કરવા, અરજી જે તે દિવસે એસબીઆઈ લાઈફને બપોરે 3 વાગ્યા પહેલા આપવાની રહેશે. કામકાજના દિવસોએ બપોરે 3 વાગ્યા પહેલા મળેલ અરજી એ જ દિવસની ક્લોઝિંગ એનએવી સાથે પ્રક્રિયા કરવામાં આવે છે. બપોરે 3 વાગ્યા પછી મળેલ અરજીઓ ત્યારપછીના માર્કેટના કામકાજના દિવસની ક્લોઝિંગ એનએવી સાથે પ્રક્રિયા કરવામાં આવે છે. પ્રાપ્ત થયેલ અરજી અનુસાર પૉલિસીધારકને પેઆઉટની ગણતરી કરવા માટે ફંડ વેલ્યૂ નિર્ધારિત કરવા એનએવીને ધ્યાનમાં લેવામાં આવે છે.

સામાન્ય રીતે, દરેક નાણાકીય સેવાઓ માટે પૉલિસીધારકોએ અસલ પૉલિસી દસ્તાવેજ સાથે નજીકની એસબીઆઈ લાઈફ શાખાની મુલાકાત કરવાની રહે છે અને ત્યાં આવશ્યક ફોર્મ્સમાં વિગતો ભરીને બૅન્ક અકાઉન્ટ સંબંધિત વિગતો સહિત રજુ કરવાના રહે છે.

ડ. પૉલિસી સામે લોન

અમુક પરંપરાગત ઉત્પાદનો માટે પૉલિસીના નિયમો અને શરતો આધારે પૉલિસીધારક પૉલિસી સામે લોન મેળવી શકે છે, આ માટે પૉલિસીએ સરન્ડર વેલ્યૂ પ્રાપ્ત કરી હોય અને ઈન-ફોર્સ સ્ટેટસમાં હોય તે જરૂરી છે. લોન તરીકે મેળવી શકાતી મહત્તમ અને ન્યૂનત્તમ રકમ તેમ જ લોન માટેનો વ્યાજ દર પૉલિસીના નિયમો અને શરતોમાં જણાવ્યા અનુસાર રહેશે.

ખ. નૉન-ફાઈનાન્શિયલ સર્વિસીસ

નીચે જણાવેલી મોટા ભાગની નૉન-ફાઈનાન્શિયલ સેવાઓ માટે પૉલિસીધારક નજીકની એસબીઆઈ લાઈફ શાખાનો સંપર્ક કરી સુસંગત દસ્તાવેજો સાથે લઈને, ફોર્મ્સમાં વિગતો ભરીને રજુ કરી શકે છે.

અ. અસાઈનમેન્ટ ઑફ પૉલિસી

ઈન્શ્યૉરન્સ ઍક્ટ, 1938 ની કલમ 38 અનુસાર, પૉલિસીના અસાઈનમેન્ટમાં લાઈફ ઈન્શ્યૉરન્સ પૉલિસી અંતર્ગત લાભદાયી હિતો, અધિકારો અને ટાઈટલ પૂર્ણતઃ અથવા આંશિક રીતે અસાઈનર પાસેથી અસાઈનીને હસ્તાંતરિત કરવામાં આવે છે. પૉલિસી પૂરેપૂરી અથવા આંશિક અસાઈન કરી શકાય છે. જોકે, પૉલિસીધારક આ જ પૉલિસી હેઠળ બાકી રહેલી ચૂકવવાપાત્ર રકમને વધુ અસાઈન અથવા ટ્રાન્સફર કરવા હકદાર નહીં રહે.

અસાઈનમેન્ટ મુખ્યત્વે બે પ્રકારના હોય છે :

અ.1. સંપૂર્ણ સોંપણી : એબ્સોલ્યુટ અસાઈનમેન્ટમાં પૉલિસી અંતર્ગત બધાં જ અધિકારો અને જવાબદારીઓ અસાઈનર પાસેથી અસાઈનીને પૂર્ણતઃ હસ્તાંતરિત કરવામાં આવે છે.

ઉદાહરણ :

- બૅન્ક/ફાઈનાન્શિયલ ઈન્સ્ટિટ્યુશનને તેણે ફાળવેલ લોન અથવા એડવાન્સની પુનઃચૂકવણી હેતુ અસાઈનમેન્ટ કરવું.
- ગિફ્ટ તરીકે કુટુંબના સદસ્યની તરફેણમાં પૉલિસી અસાઈનમેન્ટ કરવી.

અ.2. શરતી સોંપણી: કંડિશનલ અસાઈનમેન્ટ એટલે અમુક શરતોનું પાલન થવાને આધીન પૉલિસીના અધિકારો અસાઈનર પાસેથી

અસાઈનીને હસ્તાંતરિત કરવા. આ માત્ર અમુક સમયાવધી માટે જ કરવામાં આવે છે. એકવાર શરતોનું પાલન થયા પછી, પૉલિસી હેઠળ ટાઈટલ આપમેળે જ મૂળ માલિકના હિતમાં એટલે કે અસાઈનરના નામે થઈ જાય છે. જોકે, શરતો અસાઈનરની ઈચ્છા પર આધારિત ન હોવી જોઈએ.

કંડિશનલ અસાઈની પૉલિસી પર લોન મેળવવા અથવા પૉલિસી સરન્ડર કરવા હકદાર નથી હોતા.

રીઅસાઈનમેંટ : રીઅસાઈનમેંટ એટલે વીમા પૉલિસી અંતર્ગત લાભદાયી હિત, અધિકાર અને ટાઈટલ ફરી પાછા મૂળ પૉલિસીધારકને હસ્તાંતરિત કરવા.

બ. ડુપ્લિકેટ પૉલિસી બોન્ડ માટે અરજી કરવી

એવી ઘટનાઓ બને છે જેમાં પ્રપોઝલ સ્વીકારવામાં અને પૉલિસી ઈશ્યૂ કરવામાં આવ્યા પછી પણ પૉલિસીધારકને પૉલિસી દસ્તાવેજની ફિઝિકલ પ્રત પ્રાપ્ત નથી થતી. અથવા તો પૉલિસી બોન્ડ ખોવાઈ જાય કે પછી સુધારી ન શકાય એ રીતે ખરાબ થઈ જાય છે.

આવી ઘટનાઓમાં, પૉલિસીધારક ડુપ્લિકેટ પૉલિસી બોન્ડ ઈશ્યૂ કરવા માટે નજીવા ચાર્જ સહિત પ્રિન્ટિંગ ચાર્જિસ અને આવશ્યક સ્ટેમ્પ ડ્યુટી ચૂકવીને અરજી કરી શકે છે.

રજુ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોમાં સામેલ છે :

1. ડુપ્લિકેટ પૉલિસી પ્રશ્નાવલી.

2. ઈન્ડેમ્નિટી બોન્ડ, તે જે રાજ્યમાં તૈયાર કરાયું હોય તે રાજ્ય માટેના યોગ્ય મૂલ્યથી એક્ઝિક્યુટ અને નોટરાઈઝ કરેલ.

3. સ્વ-પ્રમાણિત કરેલ હાલનો ફોટોગ્રાફ ઈન્ડેમ્નિટી બોન્ડ પર ચોંટાડવાનો રહેશે.

4. સ્વ-પ્રમાણિત કરેલ ઉંમર, ઓળખ અને સરનામાનો પુરાવો (કેવાયસી દસ્તાવેજો).

5. પૉલિસી તૈયાર કરવાના ચાર્જિસ તેમ જ પ્રોડક્ટની વિશેષતાઓ અનુસાર આવશ્યક ઈન્શ્યૉરન્સ સ્ટેમ્પ ફીની યોગ્ય રકમ માટેનો ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટ અથવા ચેક. (આની વિગતો એસબીઆઈ લાઈફ શાખા

અધિકારી/આઈએ/સીઆઈએફ પાસેથી મેળવી શકાય છે).

6. ઉપર જણાવેલ જરૂરી યાદી ઉપરાંત પૉલિસી સંબંધિત નીચેના માંથી કોઈપણ દસ્તાવેજો.

ક) જૂની પ્રીમિયમ રસીદ(દો) (છેલ્લા છ મહિનાની)

ખ) એસબીઆઈ લાઈફ પ્રીમિયમ પેટે ડેબિટ દર્શાવતી બૅન્ક પાસબુકની પ્રત.

અથવા

ગ) એસબીઆઈ લાઈફ તરફથી ગ્રાહકને કરાયેલ અન્ય કોઈ પત્રવ્યવહાર.

7. જ્યારે પણ વીમા રકમ ઉપર જણાવેલ ફરજિયાત જરૂરિયાતો ઉપરાંત રૂ.5 લાખથી વધી જાય ત્યારે વધારાની જરૂરિયાતોનું નીચે જણાવ્યા મુજબ પાલન કરવાનું રહે છે :

ક) રજુ કરેલ ઈન્ડેમ્નિટીના ભાગ તરીકે સદ્ધર આર્થિક સ્થિતિ ધરાવતી વ્યક્તિની સ્યોરિટી. સ્યોરિટીના કેવાયસી દસ્તાવેજો મેળવવાના રહેશે.

અથવા

ખ) સ્થાનિક વર્તમાનપત્રમાં જાહેરાત અને ત્યારબાદ 30 દિવસના પ્રતિક્ષા સમય પછી પ્રકાશનના નામ અને તારીખ સહિત વર્તમાનપત્રના કટિંગ સાથે અરજી કરવાની રહેશે.

પૉલિસીધારકે આવશ્યક દસ્તાવેજો સહિત શાખાની મુલાકાત કરવી ફરજિયાત છે.

ગ. સંપર્ક વિગતો સુધારવી

પૉલિસીધારક તેમની લાઈફ ઈન્શ્યૉરન્સ પૉલિસી સામે તેમના પત્રવ્યવહારના સરનામા, ઈ-મેઈલ આઈડી અને સંપર્ક નંબરોમાં ફેરફારની વિગતોમાં પૉલિસીની મુદત દરમિયાન ગમે ત્યારે સુધારો કરી શકે છે.

સરનામામાં ફેરફાર માટે પૉલિસીધારક ઑનલાઈન કસ્ટમર પોર્ટલ (માય પૉલિસી) પર લૉગિન કરીને એડ્રેસ ચેન્જ વિકલ્પ પસંદ કરીને સરનામામાં સુધારો કરવાનો અને સરનામાનો પુરાવો સાથે જોડવાનો વિકલ્પ ધરાવે છે. પર્યાય તરીકે, નજીકની એસબીઆઈ લાઈફ શાખાની

આવશ્યક દસ્તાવેજો સાથે લઈને મુલાકાત કરીને પણ સરનામામાં સુધારો કરી શકાય છે. સરનામામાં સુધારો થઈ ગયા પછી સરનામામાં ફેરફારની સ્વીકૃતિ નવા અને જૂના બંને સરનામા પર મોકલવામાં આવે છે.

ઈ–મેઈલ આઈડી કસ્ટમર સેલ્ફ સર્વિસ પોર્ટલ (માય પૉલિસી) મારફત ઑનલાઈન અથવા નજીકની એસબીઆઈ લાઈફ શાખાની મુલાકાત કરીને સુધારી શકાય છે. સુરક્ષાના કારણોસર, સંપર્ક નંબરોમાં સુધારો નજીકની એસબીઆઈ લાઈફ શાખામાં રૂબરૂ જઈને જ કરી શકાય છે. શાખાની મુલાકાત કરતી વખતે, પૉલિસીધારકે ખાતરી માટે તેમની સાથે કેવાયસી પુરાવાઓ સાથે લઈ જવાના રહેશે.

ડ. નોમિનીની વિગતોમાં સુધારો કરવો

ઈન્શ્યૉરન્સ પૉલિસીમાં નોમિનેશનની મહત્તા

નોમિનેશન દ્વારા પૉલિસીધારક મૃત્યુના કિસ્સામાં વારસ સર્ટિફિકેટ અથવા અન્ય કાનૂની મુદ્દાઓની ઝંઝટમાં પડ્યા વગર કલેમના સ્પષ્ટ સમાધાનને સુનિશ્ચિત કરી શકે છે. નોમિનેશન પૉલિસી ખરીદવા સમયે અથવા પૉલિસી રદ થયા પહેલા ગમે ત્યારે કરી શકાય છે. ઈન્શ્યૉરન્સ ઍક્ટ, 1939ની કલમ 39 અંતર્ગત, પોતાના જીવન પર જીવન વીમા પૉલિસી લેનાર પૉલિસીધારક તેનું મૃત્યુ થવાની ઘટનામાં પૉલિસી અંતર્ગત સલામત રકમ ચૂકવવામાં આવે એ વ્યક્તિ અથવા વ્યક્તિઓનું નામાંકન (નોમિનેશન) કરી શકે છે.

જો નોમિની સગીર (18 વર્ષ કરતા ઓછી ઉંમરના) હોય તો આ સગીર 18 વર્ષની ઉંમરના થતા પહેલા વીમિત વ્યક્તિનું મૃત્યુ થવાના કિસ્સામાં પૉલિસી હેઠળ સલામત રકમ પ્રાપ્ત કરવા અન્ય વ્યક્તિ (જેને અપોઈન્ટી કહેવાય છે) ની નિમણૂક કરી શકાય છે. નિયુક્ત કરેલ વ્યક્તિ પુખ્ત વ્યક્તિ હોવા સાથે કૉન્ટ્રાક્ટમાં સામેલ થવા (પ્રવર્તમાન કાયદા અનુસાર) પાત્ર હોવા જોઈએ અને વધુ કરીને સગીર નોમિનીના નજીકના સંબંધી હોવા જોઈએ.

નોમિનેશનમાં સુધારો પૉલિસી એન્ડોર્સમેન્ટ જરૂરી બનાવે છે એટલે શાખાની મુલાકાત કરતી વખતે પૉલિસી દસ્તાવેજ સાથે લઈ જવું સલાહભર્યું છે.

ઈ. ફંડ સ્વિચ અને રીડાયરેક્શન ઑફ ફંડ્સ

સ્વિચિંગ એક વિકલ્પ છે જે હેઠળ પૉલિસીધારક પૉલિસીમાં પ્રવર્તમાન ફંડમાં જમા થયેલ યુનિટો માંથી કેટલાંક અથવા પૂરેપૂરાં યુનિટો સ્વિચ કરવામાં આવે એ તારીખના દિવસે જે તે ફંડ્સની સંબંધિત યુનિટ કિંમત પર એક થી વધુ ફંડ્સમાં સ્થળાંતર કરી શકે છે. સ્વિચ માટેની અરજી રકમ અથવા ટકામાં કરી શકાય છે, જે પ્રોડક્ટની વિશેષતા મુજબ સ્વિચ માટેની મહત્તમ અને ન્યૂનત્તમ રકમને આધીન રહે છે. આ ઓટીપી સેવાની મદદથી ઑનલાઈન કરી શકાય છે. પર્યાય તરીકે, અરજી બપોરના 3 વાગ્યા પહેલા (માર્કેટ કાર્યરત હોય એ દિવસે) નજીકની એસબીઆઈ લાઈફ શાખામાં રજુ કરી શકાય છે. જો અરજી બપોરના 3 વાગ્યા પછી પ્રાપ્ત થાય તો, તે ત્યારપછીના કાર્યકારી દિવસે પ્રક્રિયા કરવામાં આવે છે. યુનિટોની ફાળવણી પ્રક્રિયાના દિવસે લાગુ એનએવી અનુસાર કરવામાં આવશે.

નિર્દિષ્ટ સંખ્યામાં સ્વિચીસ વિના મૂલ્ય કરી શકાય છે ત્યારે, આ નિર્દિષ્ટ સંખ્યાથી વધુ સંખ્યાના સ્વિચીસ માટે ફી લેવામાં આવે છે.

સ્વિચિંગથી વિપરીત, પૉલિસીધારક રીડાયરેક્શન અરજી મારફત પ્રીમિયમની પાકતી તારીખ અગાઉ નિર્દિષ્ટ મુદત પહેલા ભાવિ પ્રીમિયમો માટેની ફાળવણી ટકાવારીમાં ફેરફાર કરી શકે છે. રીડાયરેક્શનને લીધે પ્રવર્તમાન યુનિટો પર કોઈ અસર થતી નથી અને પૉલિસી ઈન ફોર્સ હોય તો જ આનો ઉપયોગ કરી શકાય છે. પૉલિસીધારકે રીડાયરેક્શન અરજી માટે નજીકની એસબીઆઈ લાઈફ શાખામાં અરજી પત્રક રજુ કરવાનું રહે છે. અસાઈન કરેલી પૉલિસીઓ માટે પ્રીમિયમની ચૂકવણી અસાઈની અથવા અસાઈનર પાસેથી સ્વીકારવામાં આવી શકે છે એ છતા રીડાયરેક્શન માટેની અરજી અસાઈની દ્વારા જ સહી કરવાની રહે છે.

ફ. પૉલિસી રિવાઈવ કરવી (રિવાઈવલ ઑફ પૉલિસી)

પૉલિસીધારક પ્રીમિયમની પાકતી તારીખ પહેલા કે પછી ગ્રેસ પીરિયડની અંદર પ્રીમિયમ ચૂકવે છે (એલપીપીટી અને રેગ્યૂલર પ્રીમિયમ વિકલ્પ હેઠળ)ત્યાં સુધી પૉલિસી લેપ્સ નહીં થાય. ગ્રેસ પીરિયડ પૂરો થયા પછી પણ પ્રીમિયમો ન ચૂકવવામાં આવે ત્યારે પૉલિસી લેપ્સ થાય છે. ત્યારપછી, લાઈફ ઈન્શ્યૉરન્સ કંપની પૉલિસીધારકને વિકલ્પ પૂરો પાડે છે જે અંતર્ગત નિર્દિષ્ટ મુદતની અંદર પ્રીમિયમ ચૂકવીને પૉલિસી સ્ટેટસ એક્ટિવ કરી શકાય છે. આ પ્રક્રિયાને રિવાઈવલ ઑફ દ પૉલિસી

કહેવાય છે અને મુદતને રિવાઈવલ મુદત કહેવાય છે.

રિવાઈવલ મુદત પસંદ કરેલા ઈન્શ્યૉરન્સ ઉત્પાદનના પ્રકાર અનુસાર બદલાય છે અને આ પૉલિસી દસ્તાવેજના કી ફીચર ડૉક્યુમેંટમાં સવિશેષ જણાવેલું હોય છે.

પૉલિસીધારક વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ વિકલ્પ માંથી પૉલિસી ઑનલાઈન રિવાઈવ કરવાનું પણ પસંદ કરી શકે છે અથવા તે/તેણી નજીકની શાખામાં જઈને પણ આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરી શકે છે.

સામાન્ય રીતે જો પૉલિસી રિવાઈવ કરવાની હોય તો, પૉલિસીધારક પ્રીમિયમ ન ચૂકવેલ મુદત માટે વ્યાજ ચૂકવવાનું રહે છે. આ ઉપરાંત, પ્રીમિયમ ચૂકવતી વખતે સ્વસ્થ આરોગ્ય જાહેરાત પણ રજુ કરવાનું રહે છે. ડીક્લેરેશન ઑફ ગુડ હેલ્થ વીમિત વ્યક્તિ (લાઈફ એશ્યૉર્ડ) માટે આપવાનું રહે છે. કેટલાંક કિસ્સાઓમાં, ઉંમર અને જોખમ પરની રકમ આધારે વીમિત વ્યક્તિએ તબીબી તપાસ પણ કરાવવાની રહે છે.

એકવાર પૉલિસી રિવાઈવ થઈ ગયા પછી પૉલિસી રિવાઈવ થયાની સ્વીકૃતિ પૉલિસીધારકના નોંધણીકૃત સરનામા પર મોકલવામાં આવે છે.

યુનિટ લિંક્ડ ઈન્શ્યૉરન્સ પૉલિસીઓના કિસ્સામાં જો રિવાઈવલ મુદત પૂરી થયા પહેલા પૉલિસી રિવાઈવ ન કરવામાં આવે તો રિવાઈવલ મુદત અથવા લૉક ઈન મુદત, જે પણ પાછળથી આવે તે પૂરી થવા પર પૉલિસી રદ થઈ જાય છે. જો રિવાઈવલ મુદત પહેલા પૉલિસી મુદત પૂરી થઈ જાય તો, પૉલિસી મુદત સમાપ્ત થવા પર પૉલિસી રદ કરી દેવામાં આવે છે.

નૉન-યુલિપ પૉલિસીઓના કિસ્સામાં, જો રિવાઈવલ મુદત પૂરી થતા પહેલા પૉલિસી રિવાઈવ ન કરવામાં આવે અને જો પૉલિસીએ પેઈડ અપ મૂલ્ય પ્રાપ્ત કર્યું હોય તો પૉલિસી મુદત પૂરી થતા સુધી પૉલિસી પેઈડ અપ પૉલિસી તરીકે ચાલુ રહે છે. જો પૉલિસીએ પેઈડ અપ વેલ્યૂ પ્રાપ્ત ન કરી હોય તો તે કોઈ લાભો વિના લેપ્સ થઈ જાય છે.

જી. નામમાં સુધારો (ચેન્જ ઈન નેમ)

પૉલિસીધારક નામમાં સુધારો કરવાનો અથવા નામ બદલવાનો અધિકાર ધરાવે છે (લગ્ન પછી નામ બદલાઈ જવાના કિસ્સાની જેમ). આ માટે, પૉલિસીધારકે સુસંગત પૉલિસી દસ્તાવેજ તેમ જ પૂર્ણ વિગતો ભરેલ ફોર્મ સાથે લઈ જવાનું રહે છે.

એચ. સહીમાં ફેરફાર (ચેન્જ ઑફ સિગ્નેચર)

વિવિધ સેવા અરજીઓની પ્રક્રિયાને લાગે વળગે છે તેમ પૉલિસીધારકની સહી સૌથી અગત્યના રેકૉર્ડસ માંથી એક છે. પૉલિસીધારક તરફથી મળેલ કોઈપણ અરજી માટે સહીની ખાતરી કરવી ખૂબ જરૂરી છે. જો સહીમાં ફેરફાર કરવામાં આવે તો, પૉલિસીધારકે નજીકની શાખાની મુલાકાત કરીને કંપનીના રેકૉર્ડ્સ માટે સહીને અપડેટ કરવી જોઈએ.

આઈ. ડીમટીરિયલાઈઝ/રીમટીરિયલાઈઝ પૉલિસી

ઈન્શ્યૉરન્સ પૉલિસીઓનું ડીમટીરિયલાઈઝેશન એ ઈન્શ્યૉરન્સ પૉલિસીઓનું રૂપાંતર કરવાની અને ઈલેક્ટ્રૉનિક સ્વરૂપમાં રાખવાની પ્રક્રિયા છે. ડીમટીરિયલાઈઝેશનના હેતુસર, પૉલિસીધારકે ઈ–ઈન્શ્યૉરન્સ અકાઉન્ટ (ઈ–આઈએ) નીચે જણાવેલ ચાર માંથી કોઈપણ ઈન્શ્યૉરન્સ રીપૉઝિટરીઝ સાથે ખોલાવવાનું રહે છે, જે તેમની સંબંધિત વેબસાઈટ્સ, શાખાઓની મુલાકાત કરીને અથવા પૂર્ણ વિગતો ભરેલ ફોર્મ કોઈપણ ઈન્શ્યૉરરને આપીને કરી શકાય છે.

1. એનએસડીએલ ડેટાબેઝ મેનેજમેન્ટ લિ.
2. સેન્ટ્રલ ઈન્શ્યૉરન્સ રીપૉઝિટરી લિ.
3. કેમ્સ ઈન્શ્યૉરન્સ રીપૉઝિટરી લિ.
4. કાર્વી ઈન્શ્યૉરન્સ રીપૉઝિટરી લિ.

ઈ–આઈએ ખોલાવ્યા પછી, પૉલિસીધારક નજીકની એસબીઆઈ લાઈફ શાખામાં જઈને ડીમટીરિયલાઈઝેશન માટેનું ફોર્મ રજુ કરી શકે છે.

એકવાર પૉલિસી ડીમટીરિયલાઈઝ થયા પછી પૉલિસીધારકે પૉલિસી અસાઈન કરવાની હોય એ કિસ્સા સિવાય કોઈપણ ભાવિ ઈન્શ્યૉરન્સ જરૂરિયાતો માટે પૉલિસી ડૉક્યુમેંટની હાર્ડ કૉપી રજુ કરવાની આવશ્યકતા નહીં રહે.

દા.ત. બૅન્ક પાસેથી લીધેલી લોન સામે બૅન્કને પૉલિસી અસાઈન કરવાની હોય ત્યારે, પૉલિસીધારકે નજીકની એસબીઆઈ લાઈફ શાખામાં જઈને રી–મટીરિયલાઈઝેશન માટેની અરજી આપવાની રહેશે. એકવાર ડૉક્યુમેંટની હાર્ડ કૉપી મળી ગયા પછી તે અસાઈનમેંટ પ્રક્રિયા માટે રજુ કરવામાં આવી શકે છે.

દાવાઓનું સમાધાન

જો વીમિત વ્યક્તિ (લાઈફ ઈન્શ્યૉર્ડ) પૉલિસીની મુદત દરમિયાન કોઈ દુર્ભાગ્યપૂર્ણ આકસ્મિક ઘટના જેવી કે મૃત્યુ, ક્રિટિકલ ઈલનેસ અને અપંગતાનો શિકાર બને એ કિસ્સામાં લાઈફ ઈન્શ્યૉરન્સ ઉત્પાદનો એક ચોક્કસ રકમ પૂરી પાડે છે. આ પરિસ્થિતિમાં, લાભાર્થી, નોમિની, કાનૂની વારસ, વીમિત વ્યક્તિ પોતે પૉલિસીના નિયમો અને શરતો અનુસાર દાવો (ક્લેમ) રજુ કરવા ઈન્શ્યૉરરનો સંપર્ક કરે છે.

1. મૃત્યુ દાવો

પૉલિસીની મુદત દરમિયાન વીમિત વ્યક્તિનું મૃત્યુ થાય અને પૉલિસી ઈન ફોર્સ હોય તો, લાભાર્થી/નોમિની નજીકની એસબીઆઈ લાઈફ શાખાની મુલાકાત કરીને લેખિત સૂચના સહિત મૃત્યુનો પુરાવો તેમ જ નોમિની/લાભાર્થીની ઓળખનો પુરાવો, અસલ પૉલિસી દસ્તાવેજ, જો ઉપલબ્ધ હોય તો તે રજુ કરી શકે છે. સૂચના આપ્યા પછી મળેલ ક્લેમ આઈડી દાવાના સમાધાન સુધી તેની વિગતો જાળવા માટે ઉપયોગમાં લઈ શકાય છે.

2. રાઈડર ક્લેમ

જો પૉલિસીધારકે પૉલિસી લેતી વખતે વધારાના રાઈડર્સ લીધા હોય અથવા જો કોઈ રાઈડર ઈન્શ્યૉરન્સ પ્રોડક્ટનો આંતરિક હિસ્સો હોય તો આ કિસ્સામાં નિયમો અને શરતો અનુસાર નજીકની એસબીઆઈ લાઈફ શાખાનો સંપર્ક કરીને રાઈડર ક્લેમ કરી શકાય છે.

3. મેચ્યોરિટી બેનિફિટ્સ (પરિપક્વતા લાભો)

પૉલિસીની મુદત પૂરી થવા પર પૉલિસીધારકને ચૂકવવામાં આવતા લાભોને મેચ્યોરિટી બેનિફિટ્સ કહેવાય છે. પાકતી તારીખ પહેલા, પૉલિસીધારકે પેઆઉટ રીલીઝ કરવા માટે આવશ્યક દસ્તાવેજો રજુ કરવાના રહે છે જેની માટે કંપની તરફથી સૂચના મોકલવામાં આવે છે. આ રકમ લમ્પસમમાં અથવા પૉલિસી પુસ્તિકામાં આપેલ સેટલમેંટ વિકલ્પ અનુસાર આપવામાં આવશે.

4. સર્વાઈવલ બેનિફિટ્સ

કેટલાંક ઈન્શ્યૉરન્સ પ્રોડક્ટ્સ સુસંગત નિયમો અને શરતો અનુસાર પૉલિસી મુદત દરમિયાન રેગ્યુલર પેઆઉટ્સ પૂરાં પાડે છે. આ પેઆઉટ્સને સર્વાઈવલ બેનિફિટ્સ કહેવાય છે. જો પહેલા રજુ ન કર્યા હોય તો પૉલિસીધારકોને કેવાયસી પુરાવો અને બૅન્ક ખાતાનો પુરાવો રજુ કરવા કહેવામાં આવી શકે છે.

5. એન્યુઈટી પેઆઉટ્સ

એન્યુઈટી એ ઈન્શ્યૉરર દ્વારા સમયાંતરે ચૂકવણીઓ કરવા કરાયેલ કરાર છે જે એન્યુઈટંટ (એન્યુઈટી પ્લાન લેનાર વ્યક્તિ) જીવીત રહે ત્યાં સુધી અને તેના મૃત્યુની તારીખ સુધી કે પછી પ્રોડક્ટ લેતી વખતે એન્યુઈટંટ દ્વારા પસંદ કરેલ પ્લાન અનુસાર નિર્દિષ્ટ મુદત સુધી ચાલુ રહે છે. એન્યુઈટીઝ જુદી જુદી રીતે ચૂકવવામાં આવે છે, દા.ત. આજીવન એન્યુઈટી, જોઈન્ટ લાઈફ એન્યુઈટી, એન્યુઈટી રીટર્ન ઑફ કોર્પસ સાથે ઈત્યાદિ.

એન્યુઈટીઝના મૂળભુત બે પ્રકારો છે :

ક. ડીફર્ડ એન્યુઈટીઝ : ડીફર્ડ એન્યુઈટીમાં એક્યુમ્યુલેશન તબક્કો અથવા ડીફર્મેન્ટ તબક્કો હોય છે જે વેસ્ટિંગ ઍજ સુધી રહે છે. આ મુદત દરમિયાન,એન્યુઈટંટ સમયાંતરે પ્રીમિયમો ચૂકવે છે જે જમા થાય છે અને તેના પર વ્યાજ ભેગું થાય છે. વેસ્ટિંગ ઍજ પર, જમા થયેલી રકમ પસંદગીનો એન્યુઈટી પ્લાન ખરીદવા માટે ઉપયોગ કરાય છે. પેન્શન/એન્યુઈટી (આવકનો તબક્કો) પસંદ કરેલ એન્યુઈટી મોડમાં વેસ્ટિંગ ઍજથી શરૂ થાય છે.

ખ. ઈમીડિયેટ એન્યુઈટીઝ : પ્રસ્તાવકે એન્યુઈટી માટે સિંગલ પ્રીમિયમ લમ્પસમમાં ચૂકવવાનું રહે છે અને તે ચૂકવ્યા પછી પસંદ કરેલા એન્યુઈટક્ષ મોડ અનુસાર તરત એન્યુઈટી શરૂ થાય છે.

એન્યુઈટંટ્સે ઈન્શ્યૉરરને સર્ટિફિકેટ ઑફ એક્ઝિસ્ટન્સ રજુ કરવાનું રહે છે જેથી તેણે પસંદ કરેલ એન્યુઈટી વિકલ્પ આધારે એન્યુઈટી પેઆઉટ્સ નિરંતર ચૂકવવામાં આવે.

શબ્દાવલિ

ડીક્લેરેશન ઑફ ગુડ હેલ્થ : આ પૉલિસીધારકે તેની/તેણીની સારી તંદુરસ્તી માટે કરાતી ઘોષણા છે. ડીક્લેરેશન એ પણ ખાતરી કરે છે કે પૉલિસીધારક તબીબી રીતે ફિટ છે અને લેપ્સ મુદત દરમિયાન તેણે કોઈ તબીબી સારવાર નથી મેળવી અથવા કોઈ જોખમી વ્યવસાય સાથે જોડાયેલ નથી. કરેલ ડીક્લેરેશન્સના આધાર પર પૉલિસી રિવાઈવલ માટેનો નિર્ણય કરવામાં આવે છે.

ફ્રી લૂક કૅન્સલેશન : જો પૉલિસીધારક વેચાણ કરાયેલ ઈન્શ્યૉરન્સ પ્રોડક્ટથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તેને/તેણીને પૉલિસી કૅન્સલ કરવા (નિયમો અને શરતો અનુસાર) અપાયેલ વિકલ્પ.

ફંડ વેલ્યૂ : ફંડ વેલ્યૂને પૉલિસી વેલ્યૂ પણ કહેવાય છે. આ યુનિટ લિંક્ડ અથવા વેરિયેબલ પૉલિસીમાં તમારા યોગદાનનું વર્તમાન મૂલ્ય છે.

ફંડ વેલ્યૂ = (યુનિટોની સંખ્યા X નેટ એસેટ વેલ્યૂ)

ગ્રેસ પીરિયડ : પ્રીમિયમની પાકતી તારીખ પછીની મુદત જે દરમિયાન પૉલિસીધારક પ્રીમિયમ ચૂકવી શકે છે જેથી પૉલિસીના લાભો ચાલુ રહે તેને ગ્રેસ પીરિયડ કહેવાય છે. ગ્રેસ પીરિયડ પસંદ કરેલા પ્રીમિયમ ચૂકવણીના પ્રકાર અનુસાર અલગ અલગ રહે છે. માસિક પૉલિસીઓ માટે ગ્રેસ પીરિયડ પ્રીમિયમની પાકતી તારીખથી 15 દિવસનો હોય છે અને અન્ય દરેક પ્રકારો માટે આ મુદત પ્રીમિયમની પાકતી તારીખથી 30 દિવસની હોય છે.

ગૅરંટેડ સરન્ડર વેલ્યૂ (જીએસવી) : જીએસવી બધી જ પરંપરાગત પૉલિસીઓ માટે પૉલિસીના નિયમો અને શરતોમાં નિર્દિષ્ટ કરાયેલ છે અને આ પ્રોડક્ટ અંતર્ગત ચૂકવવાપાત્ર ઓછામાં ઓછા સરન્ડર મૂલ્યને દર્શાવે છે.

ઈન-ફોર્સ સ્ટેટસ : આ બધાં જ પાકેલા પ્રીમિયમો નિયમિત અથવા આજ સુધી પૂરેપૂરા ચૂકવવામાં આવે ત્યારે મળતું સ્ટેટસ છે.

લાઈફ એશ્યૉર્ડ (ઈન્શ્યૉર્ડ) : લાઈફ એશ્યૉર્ડ એ વ્યક્તિ છે જેના જીવનનો વીમા કંપની દ્વારા વીમો કરવામાં આવ્યો છે. પૉલિસી મુદત દરમિયાન વીમાધારકનું મૃત્યુ થવા પર પૉલિસીના નિયમો અને શરતોનું

પાલન કર્યું હોય એ શરતને આધીન ડેથ બેનિફિટ નોમિનીને ચૂકવી દેવામાં આવે છે.

લૉક–ઈન પીરિયડ : લૉક ઈન પીરિયડ એટલે પૉલિસી શરૂ થયાની તારીખથી નિરંતર પૂર્ણ કરેલ પાંચ વર્ષની મુદત, આ મુદત દરમિયાન ડિસકન્ટીન્યૂ કરેલ પૉલિસીઓની રકમ ઈન્શ્યૉરર દ્વારા પૉલિસીધારક અથવા ઈન્શ્યૉર્ડ, જે પણ લાગુ થાય તેને ચૂકવી નથી શકાતી, સિવાય કે મૃત્યુના કિસ્સામાં અથવા પૉલિસી હેઠળ આવરી લેવાયેલ અન્ય કોઈ આકસ્મિક ઘટના ઘટવાના કિસ્સામાં.

એનએવી : યુનિટ લિંક્ડ પૉલિસીઓના કિસ્સામાં પૉલિસીધારકે પસંદ કરેલા ફંડ આધારે પ્રીમિયમનું રોકાણ કરવામાં આવે છે. ફંડ તેની સાથે સંકળાયેલ વિશિષ્ટ મૂલ્ય ધરાવે છે જેને નેટ એસેટ વેલ્યૂ (એનએવી) કહેવામાં આવે છે. અન્ય શબ્દોમાં, એનએવી એ જે તે તારીખે ફંડના દરેક યુનિટનું મૂલ્ય છે.

પેઈડ અપ વેલ્યૂ : જ્યારે પૉલિસીધારકો પ્રીમિયમ ન ચૂકવી શકતા હોય ત્યારે પૉલિસી શેડ્યૂલ/દસ્તાવેજમાં જણાવ્યા મુજબ પૉલિસી રદ (કૅન્સલ) નથી થતી. વીમાકૃત રકમ ચૂકવેલા પ્રીમિયમોની સંખ્યાના અનુપાતમાં ઘટાડી દેવામાં આવે છે જેને પેઈડ અપ વેલ્યૂ કહેવાય છે. પેઈડ અપ વેલ્યૂ પૉલિસી ડૉક્યુમેંટમાં જણાવેલા નિયમો અને શરતો અનુસાર લાગુ રહે છે.

રાઈડર : પૉલિસીધારકોને ઉપલબ્ધ એડ ઑન વિકલ્પો – જે વધારાના લાભો પૂરાં પાડે તેને રાઈડર્સ કહેવાય છે. આ લાભ પૉલિસીના મૂળભુત મૃત્યુ લાભ ઉપરાંત હોય છે.

સ્પેશ્યલ સરન્ડર વેલ્યૂ : પરંપરાગત પૉલિસીઓ માટે કંપની દ્વારા વધુ ઉદાર સરન્ડર વેલ્યૂ પૂરી પાડવામાં આવે છે જેને સ્પેશ્યલ સરન્ડર વેલ્યૂ (એસએસવી) કહેવાય છે.

યુલિપ : સ્ટૉક માર્કેટ સાથે સંકળાયેલા ઈન્શ્યૉરન્સ પ્લાન્સને યુનિટ લિંક્ડ ઈન્શ્યૉરન્સ પ્લાન્સ (યુલિપ્સ) કહેવામાં આવે છે. યુલિપ્સ પૉલિસીધારકને પ્રીમિયમો કઈ રીતે રોકાણ કરવામાં આવે છે એ બાબતે પસંદગી પૂરી પાડવા સાથે રોકાણ અને સંરક્ષણનો સુમેળ પણ આપે છે.

યુનિટ્સ : આ યુનિટ લિંક્ડ પૉલિસીમાં ફંડનો ઘટક છે.

*[**અસ્વીકાર :** આ પુસ્તિકા લાઈફ ઈન્શ્યૉરન્સ વિશે માર્ગદર્શિકા તરીકે તૈયાર કરવામાં આવી છે, જે માત્ર સામાન્ય માહિતી પૂરી પાડે છે અને સંપૂર્ણ નથી. અહીં આપેલી કોઈપણ માહિતી લાઈફ ઈન્શ્યૉરન્સ પૉલિસીના નિયમો અને શરતોનું સ્થાન નથી લેતી અથવા તેની ઉપર નથી. આ માત્ર માહિતગાર કરતી પહેલ છે અને આપને કોઈ કાનૂની સલાહ આપવાનો ઈરાદો નથી રાખતી.]*

વ્યક્તિગત વિગતો

પૉલિસી નંબર :...

સમ એશ્યૉર્ડ :...

પ્રીમિયમની રકમ :..

પ્રીમિયમની પાકતી તારીખ :...

એક્ટિવ વૈકલ્પિક પેમેન્ટ મોડ :...

....

પાકતી તારીખ :..

પૉલિસી નંબર :...

સમ એશ્યૉર્ડ :...

પ્રીમિયમની રકમ :..

પ્રીમિયમની પાકતી તારીખ :...

એક્ટિવ વૈકલ્પિક પેમેન્ટ મોડ :...

પાકતી તારીખ :..

ઈન્શ્યૉરન્સ ઈન્ટરમીડિયર વિગતો

નામ :...

સંપર્ક નંબર :..

નામ :...

સંપર્ક નંબર :..

નામ :...

સંપર્ક નંબર :..

મારી નોંધ

SBI Life
INSURANCE
With Us, You're Sure

www.sbilife.co.in

<u>છેતરામણીભર્યા ફોન કોલ્સ અને કપોલકલ્પિત / છેતરપીંડીવાળી ઓફરોથી સાવધ રહો :</u>
IRDAI, ઈન્શ્યૉરન્સ પૉલિસી વેચવી, બોનસ જાહેર કરવા કે પ્રીમિયમનું ઈન્વેસ્ટમેન્ટ કરવા જેવી ગતિવિધીઓ સાથે સંકળાયેલી નથી. આવા કૉલ્સ મેળવનાર જાહેર જનતાને વિનંતી છે કે તેઓ પોલિસમાં તેની ફરિયાદ કરે.

ઉપર દર્શાવેલ ટ્રેડ લોગો સ્ટેટ બૅન્ક ઑફ ઈન્ડિયાનો છે અને એસબીઆઈ લાઈફ દ્વારા લાઈસન્સ હેઠળ તેનો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો છે. એસબીઆઈ લાઈફ ઈન્શ્યૉરન્સ કંપની લિમિટેડ, રજિસ્ટર્ડ અને કૉર્પોરેટ ઑફિસ : નટરાજ, એમ. વી. રોડ અને વેસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઈવે જંક્શન, અંધેરી (પૂર્વ), મુંબઈ– 400 069 • **IRDAI રજિ. નં. 111** • CIN:L99999MH2000PLC129113 • વેબસાઈટ : www.sbilife.co.in • ઈમેલ : info@sbilife.co.in • ટોલ ફ્રી : 1800-267-9090 (ગ્રાહક સેવા સમય : સવારે 9.00 થી રાત્રે 9.00 સુધી) • SMS કરો 'CELEBRATE' 56161 પર

GBKPH.ver.03-06-21 BKL GUJ