

एसबीआई लाइफ  
के साथ  
लाइफ इंश्योरेंस के  
सफर के लिए मूलभूत निर्देशिका

लाइफ इंश्योरेंस के लिए  
पॉलिसी धारक की  
निर्देशिका

- पॉलिसी दस्तावेज
  - पॉलिसी की सर्विसिंग
  - पॉलिसी रिन्यू करना
  - पॉलिसी के लाभ
- एसबीआई लाइफ से संपर्क करें



# पॉलिसी धारक की इंश्योरेंस निर्देशिका

संस्करण : GBKPH.ver.02-09-19 BKL HIN

## विषय

परिचय.....	1
इंश्योरेंस पॉलिसी का जीवन चक्र .....	1
पॉलिसी दस्तावेज को समझिए.....	4
1. जानकारी पृष्ठ	
2. फर्स्ट प्रीमियम रसीद	
3. मुख्य खूबियों का दस्तावेज	
4. पॉलिसी की अनुसूची	
5. पॉलिसी पुस्तिका	
6. अनुक्रमणिका	
7. परिशिष्ट	
8. ऑम्बड्समैन सेंटर के विवरण	
9. मुख्य व्यक्तिगत जानकारी	
10. प्रस्ताव फॉर्म की स्कैन की गई प्रति	
बीमाकर्ता के साथ जुड़ना.....	7
1. नज़दीकी एसबीआई लाइफ शाखा	
2. कॉल सेंटर	
3. ई-मेल	
4. एसएमएस	
5. हमें लिखें	
6. वेबसाइट	
7. कस्टमर सेल्फ सर्विस पोर्टल	
8. मोबाइल एप्लिकेशन	
अपनी पॉलिसी को रिन्यू करें.....	12
1. वेबसाइट के माध्यम से	
2. इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर (ईएफटी)	
3. डायरेक्ट रेमिटेंस	

4. नेट बैंकिंग
5. एसआई- क्रेडिट कार्ड
6. कैश रेमिटेन्स
7. पेमेंट एप्लिकेशन्स
8. ई-वॉलेट्स
9. मोबाइल बैंकिंग

पॉलिसी संबंधी सेवाएँ ..... 14

- ए. वित्तीय सेवाएँ
  1. फ्री लुक कैंसलेशन (एफएलसी)
  2. आंशिक निकासी
  3. समर्पण
  4. पॉलिसी के प्रति लोन
- बी. गैर वित्तीय सेवाएँ
  1. पॉलिसी का असाइनमेंट
  2. डुप्लिकेट पॉलिसी बॉण्ड का निवेदन करें
  3. संपर्क विवरण अपडेट करें
  4. नामिती के विवरण अपडेट करें
  5. फंड बदली और रिडायरेक्शन
  6. रिवाइवल
  7. नाम में बदलाव
  8. हस्ताक्षर परिवर्तन
  9. डिमटीरियलाइज/ रिमटीरियलाइज पॉलिसी

दावों का निपटारा.....25

1. मृत्यु दावा
2. राइडर दावा
3. परिपक्वता लाभ
4. सर्वाइवल लाभ
5. एन्युइटी भुगतान

शब्दावली.....27

अस्वीकृति.....29



## परिचय

लाइफ इंश्योरेंस एक साधन है जो व्यक्तिगत जीवन में जोखिम को कवर करने के लिए व्यक्ति की मदद करता है। यह जोखिम मृत्यु, रोग या दुर्घटना का जोखिम हो सकता है जो चयनित लाइफ इंश्योरेंस उत्पाद पर निर्भर होता है। इंश्योरेंस लेने से पॉलिसी धारक की इंश्योरेंस पॉलिसी के नियमों और शर्तों के अनुसार उनके सामने आनेवाले किसी दुर्भाग्यपूर्ण मामले में आर्थिक रूप से उनकी मदद करता है।

## इंश्योरेंस पॉलिसी का जीवन चक्र

किसी व्यक्ति द्वारा सभी आवश्यक दस्तावेजों के साथ पूरी तरह से भरा हुआ और स्व-हस्ताक्षरित प्रस्ताव फॉर्म (कागजी/डिजिटल माध्यम) जमा करने के साथ पॉलिसी का जीवन चक्र शुरू होता है।

चूँकि अब हम किसी डिजिटल प्रक्रिया की दिशा में बढ़ रहे हैं लाइफ मित्र या सर्टिफाइड इंश्योरेंस फैसिलिटेटर (सीआईएफ) को व्यक्ति/प्रस्तावक से डिजिटल स्वरूप में इंश्योरेंस प्राप्त करने के लिए टैब्लेट्स प्रदान किए गए हैं।

डिजिटल ऑन-बोर्डिंग के दौरान पहला चरण होता है ज़रूरत का विश्लेषण पूरा करना जिसमें व्यक्ति के निजी विवरण, आर्थिक विवरण और आर्थिक लक्ष्यों उदाहरण के लिए रिटायरमेंट प्लानिंग या घर खरीदने जैसे विवरणों को भरना शामिल है। दिए गए विवरणों के आधार पर सबसे उपयुक्त इंश्योरेंस उत्पादों को खरीदने का सुझाव दिया जाता है। एक बार उत्पाद का चयन करने पर किसी विशिष्ट परिदृश्य के लिए संबंधित लाभ का उदाहरण ऐसे लाभों को प्रदर्शित करता है जो देय होते हैं और उसे 4% और 8% की मानी गई प्रतिफल की दर पर दर्शाया जाता है। व्यक्ति उस उत्पाद को खरीदने का फैसला कर सकता है या अपनी ज़रूरत के आधार पर इस दौरान कोई अन्य उत्पाद चुन सकता है।

यदि व्यक्ति सुझाए गए उत्पाद को लेने का फैसला करता है तो यह प्रक्रिया व्यक्तिगत और आर्थिक विवरणों को परिवार और मेडिकल विवरणों के साथ दर्ज करके आगे बढ़ती है जो बीमाकर्ता द्वारा जोखिम का आकलन करने के लिए आवश्यक होती है। बीमा की राशि का भुगतान प्रस्तावक के मोबाइल नंबर पर एसएमएस के माध्यम से भेजे गए bit.ly लिंक का उपयोग करते हुए



ऑनलाइन पेमेंट गेटवे के माध्यम से या भुगतान के ईएफटी मोड के माध्यम से किया जा सकता है. इसके बाद प्रस्तावक का एक सुरक्षित ओटीपी आधारित ई सिग्नेचर होता है. आवेदन के माध्यम से आयु और पहचान प्रमाण और पता प्रमाण सहित सभी सहायक दस्तावेजों को अपलोड करना होता है. अंत में आवेदन को जमा कर दिया जाता है. सलाहकार/फैसिलिटेटर प्रस्ताव भरने और जमा करने के सभी चरणों में सहायता और मार्गदर्शन के लिए उपलब्ध होगा.

जब एसबीआई लाइफ में फॉर्म/डाटा प्राप्त कर लिया जाता है तब प्री इश्युएंस वैरिफिकेशन कॉल (पीआईडब्ल्यूसी) और प्रस्तावक के जोखिम का आकलन (अंडरराइटिंग) आरंभ किया जाता है. पीआईडब्ल्यूसी के दौरान, प्रस्ताव फॉर्म में वर्णित विभिन्न विवरणों की पुष्टि करने के लिए ग्राहक को कॉल किया जाता है. कॉल का उद्देश्य इस बात का सत्यापन करना होता है कि क्या ग्राहक को प्रस्ताव फॉर्म में दिए गए सभी विवरणों की जानकारी है. साथ साथ ग्राहक की आयु और उसके द्वारा लिए जा रहे इंश्योरेंस की राशि के आधार पर जोखिम का आकलन (अंडरराइटिंग) शुरू किया जाता है और मेडिकल आकलन (यदि हो) की ज़रूरत को पहचाना जाता है और ग्राहक को मेडिकल परीक्षण करने की व्यवस्था करने के लिए कॉल आता है. ग्राहक

के स्थान और सुविधा के आधार पर अस्पतालों/डायग्नोस्टिक केंद्रों का सुझाव दिया जाता है और अपॉइंटमेंट बुक किया जाता है।

एक बार मेडिकल जाँच (यदि हो) सफलता से पूरी हो जाती है और बीमाकर्ता को रिपोर्ट्स मिल जाती हैं तब कंपनी द्वारा प्रस्ताव फॉर्म का अंतिम जोखिम आकलन किया जाता है। अंडरराइटर तय करता है कि क्या ग्राहक को पॉलिसी जारी की जा सकती है और यदि हाँ, तो क्या यह सामान्य प्रीमियम पर होगा या जोखिम आकलन के आधार पर अतिरिक्त प्रीमियम के साथ होगा। पॉलिसी जारी करने के बाद (सामान्य या अतिरिक्त प्रीमियम के साथ) पॉलिसी दस्तावेज ग्राहक को भेजा जाता है।

पॉलिसी दस्तावेज एक महत्वपूर्ण दस्तावेज है जिसमें पॉलिसी का अधिशासन करनेवाले नियमों व शर्तों के साथ पॉलिसी के सारे विवरण होते हैं। पॉलिसी दस्तावेज के बारे में अधिक वर्णन अगले विभाग में किया गया है।

पॉलिसी की अवधि के दौरान यदि पॉलिसी धारक पॉलिसी के अंतर्गत कवर किए गए किसी जोखिम से गुजरता है तो प्राप्त दावा दस्तावेजों के आधार पर कंपनी द्वारा भुगतान की प्रक्रिया शुरू की जाती है।

जिन स्थितियों के अंतर्गत पॉलिसी रद्द होती है, उन्हें पॉलिसी दस्तावेज में सूचीबद्ध किया गया है :

1. पॉलिसी समाप्त हो गई है और पॉलिसी परिपक्व हो चुकी है।
2. दुर्घटना/आत्महत्या के कारण मृत्यु (पॉलिसी के नियमों व शर्तों तथा प्रस्ताव फॉर्म जमा करते समय ग्राहक द्वारा लिए गए विकल्पों के अनुसार)
3. पॉलिसी समर्पित की गई है (पॉलिसी के नियमों व शर्तों के अनुसार)
4. पॉलिसी धारक फ्री लुक निरस्तीकरण का उपयोग करता है
5. गलत बयानी या वस्तुनिष्ठ तथ्यों को प्रकट नहीं करने के कारण पॉलिसी निरस्त हो जाती है।

उपरोक्त शर्तों को पूरा करने के अधीन पॉलिसी का जीवन चक्र समाप्त हो जाता है।

इंश्योरेंस चक्र में प्रवेश करने और उससे बाहर निकलने के बीच, पॉलिसी धारक को विभिन्न बिंदुओं पर सहायता की आवश्यकता होगी और यह इस दस्तावेज के पॉलिसी संबंधी सेवाओं के विभाग के अंतर्गत कवर किया गया है।

## पॉलिसी दस्तावेज को समझिए

पॉलिसी दस्तावेज एक महत्वपूर्ण दस्तावेज है जिसका संदर्भ विभिन्न सर्विसिंग संबंधी संवादों के लिए लिया जाएगा. पॉलिसी बॉण्ड को सुरक्षित रखें. ग्यारह अंकों वाला आपका पॉलिसी नंबर एक युनीक आयडेंटिफिकेशन नंबर है और ये पॉलिसी के जीवन भर अपरिवर्तित रहेगा. आसान संदर्भ के लिए अपने सभी पत्राचारों में पॉलिसी नंबर का उल्लेख करना याद रखें.

पॉलिसी दस्तावेज में निम्नलिखित विभागों का समावेश होता है :

### 1. वेलकम लेटर (स्वागत पत्र)

इस पेज में पॉलिसी धारक के संपर्क विवरण, पॉलिसी नंबर, उत्पाद का नाम, प्रीमियम का नियत दिनांक (यदि नियमित प्रीमियम भुगतान का चयन किया गया है), कस्टमर सेल्फ सर्विस के विवरण और फ्री लुक निरस्तीकरण के विकल्प पर जानकारी का समावेश होता है.

### 2. फर्स्ट प्रीमियम रसीद

प्राप्त प्रीमियम विवरणों के अलावा, रसीद में फंड मूल्य, फंड के अनुसार आबंटन (प्रस्ताव फॉर्म में चयनित फंड पर आधारित, यदि हो), और कर संबंधी विवरण भी शामिल होता है.

### 3. मुख्य सुविधाओं का दस्तावेज

इस दस्तावेज में पॉलिसी धारक द्वारा खरीदे गए उत्पाद की मुख्य खूबियों के बारे में संक्षिप्त जानकारी होती है.

### 4. पॉलिसी की अनुसूची

पॉलिसी अनुसूची दस्तावेज का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है जिसमें जारी की गई पॉलिसी के विवरण होते हैं जैसे कि पॉलिसी नंबर, ग्राहक आईडी, पॉलिसी धारक की निजी जानकारी, नामांकन के विवरण, पॉलिसी से जुड़े महत्वपूर्ण दिनांक, मूल पॉलिसी जानकारी और पॉलिसी विवरण और चुने गए राइडर्स/फंड्स (यदि हो, उत्पाद खूबी के अनुसार) निहित होते हैं.



## 5. पॉलिसी पुस्तिका

मुख्य खूबी वाले दस्तावेज के अंतर्गत वर्णित जानकारी पॉलिसी पुस्तिका में अन्य संबंधित नियमों व शर्तों के साथ विस्तार से दी गई है। दस्तावेज में प्रयुक्त विभिन्न पदों की व्याख्या को आसानी से समझने के लिए दिया गया है। दस्तावेज में पॉलिसी, प्रीमियम भुगतान की शर्तें, यदि नियमों व शर्तों के अनुसार प्रीमियम का भुगतान नहीं किया जाता है तो पॉलिसी को रिवाइव करने का विकल्प, उपलब्ध फंड्स और विकल्पों (ली गई पॉलिसी के प्रकार पर निर्भर), पॉलिसी के अंतर्गत विभिन्न प्रभार और दावा प्रक्रिया तथा समर्पण, निरस्तीकरण, फ्री-लुक निरस्तीकरण अनुच्छेद, आत्महत्या अपवर्जन और पॉलिसी लोन इत्यादि का समावेश किया गया है।

## 6. अनुक्रमणिका

अनुक्रमणिका का पेज पॉलिसी पुस्तिका के विभिन्न विभागों के लिए निर्देशिका के रूप में काम करती है। इंडेक्स को देखकर पॉलिसी धारक पॉलिसी पुस्तिका के विभिन्न विभागों को आसानी से देखने में सक्षम होगा।

## 7. परिशिष्ट

परिशिष्ट में पॉलिसी दस्तावेज से संबंधित इंश्योरेंस कानून की विभिन्न धाराएँ हैं।

## 8. ऑम्बड्समैन सेंटर के विवरण

इंश्योरेंस ऑम्बड्समैन बीमित ग्राहकों की शिकायतों का शीघ्र निपटारा करने और उन शिकायतों के निपटारे में शामिल उनकी समस्याओं को न्यूनतम करने के लिए निर्मित निकाय है।

## 9. मुख्य व्यक्तिगत जानकारी

इस विभाग में महत्वपूर्ण व्यक्तिगत विवरण हैं जैसे पैन विवरण, बैंक खाता विवरण इत्यादि जिसे पॉलिसी दस्तावेज प्राप्त होने पर पॉलिसी धारक को जाँच लेना चाहिए और अगर उसमें कोई भूल है तो उसे आवश्यक सुधारों के लिए जल्द से जल्द इंश्योरेंस कंपनी के ध्यान में लाएँ।

## 10. प्रस्ताव फॉर्म और दस्तावेजों की स्कैन की गई प्रति

पारदर्शिता के लिए प्रस्ताव फॉर्म के साथ मेडिकल रिपोर्ट (यदि पॉलिसी धारक ने मेडिकल जाँच करवाई है) और दस्तावेज पॉलिसी धारक द्वारा भविष्य में संदर्भ के लिए जोड़ा गया है.

## बीमाकर्ता के साथ जुड़ना

पॉलिसी धारक विभिन्न माध्यमों से बीमाकर्ता के साथ जुड़ सकता है.

### 1. नजदीकी एसबीआई लाइफ शाखा में जाएँ

पॉलिसी धारक द्वारा साझा किए गए संपर्क विवरण के आधार पर चिन्हित निकटतम सर्विस ब्रांच की जानकारी वेलकम लेटर के साथ पॉलिसी दस्तावेज में दी गई है. कंपनी की वेबसाइट ([www.sbilife.co.in](http://www.sbilife.co.in)) पर ब्रांच लोकेटर का उपयोग करके अन्य शाखाओं का भी पता लगाया जा सकता है. इसी तरह का ब्रांच लोकेटर मोबाइल एप्लिकेशन "ईजी ऐक्सेस" में उपलब्ध है जिसे प्ले स्टोर/ऐपस्टोर से डाउनलोड किया जा सकता है.

### 2. कॉल सेंटर को कॉल करें

पॉलिसी धारक टोल फ्री नंबर 1800-267-9090 पर सप्ताह के 7 दिन सुबह 9.00 से रात 9.00 बजे के बीच कभी भी कॉल कर सकते हैं.

### 3. हमें ई-मेल करें

पॉलिसी धारक अपने प्रश्न और शिकायतें जेनेरिक ईमेल आईडी [info@sbilife.co.in](mailto:info@sbilife.co.in). पर मेल कर सकते हैं.

### 4. एसएमएस भेजिए

पॉलिसी धारक "Solve" एसएमएस भी कर सकते हैं 56161 पर (आपके मोबाइल प्लान के अनुसार शुल्क लिया जाएगा) और उन्हें 24 घंटों कॉल आएगा. या फिर, निम्नलिखित कार्यों के लिए 56161 पर (आपके मोबाइल प्लान के अनुसार शुल्क लिया जाएगा) या पंजीकृत मोबाइल नंबर से 9250001848 पर एसएमएस भेजिए.

**ए. रिन्यूअल विवरण :** अगली रिन्यूअल की तारीख और रिन्यूअल प्रीमियम की राशि जानने के लिए एसएमएस करें RENDET (स्पेस) (पॉलिसी नंबर)

**बी. फंड मूल्य :** अपनी पॉलिसी का मौजूदा मूल्य जानने के लिए एसएमएस करें FV (स्पेस) (पॉलिसी नंबर)

**सी. पॉलिसी की स्थिति :** पॉलिसी की स्थिति जानने के लिए एसएमएस करें POLSTATUS (स्पेस) (पॉलिसी नंबर)

**डी. फंड बदली व्यवहार के विवरण :** नवीनतम फंड बदली निवेदन के बारे में विवरणों का पता लगाने के लिए एसएमएस कीजिए SWTR (स्पेस) (पॉलिसी नंबर)

**ई. पॉलिसी डिस्पैच विवरण :** यदि आपने हाल ही में कोई नई पॉलिसी (पिछले छह महीनों के अंदर) खरीदी है तो डिस्पैच के विवरण पाने के लिए एसएमएस करें NEWPOL (स्पेस) (पॉलिसी नंबर)

**एफ. ईमेल पंजीकरण :** अपना ईमेल आईडी अपडेट कीजिए एसएमएस भेजकर, MYEMAIL (स्पेस) (पॉलिसी नंबर) (स्पेस) (नया ईमेल आईडी)

**जी. पैन विवरण अपडेट करें :** अपनी पॉलिसी के प्रति पैन को अपडेट करने के लिए, एसएमएस करें PAN (स्पेस) (पॉलिसी नंबर) (स्पेस) (पैन नंबर)

## 5. हमें लिखें

या फिर, पॉलिसी धारक अपनी शिकायत लिखकर नीचे दिए पते पर भेज सकता है :

### पता :

ग्रीविंएस रिट्रेसल ऑफिसर

एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड

सेंट्रल प्रोसेसिंग सेंटर,

8वाँ लेवल, सीवूड्स ग्रांड सेंट्रल, टॉवर 2, प्लॉट नं. आर-1,

सेक्टर-40, सीवूड्स, नेरुल नोड,

नवी मुंबई-400706

## 6. हमारी वेबसाइट पर विजिट करें

पॉलिसी धारक कॉर्पोरेट वेबसाइट ([www.sbilife.co.in](http://www.sbilife.co.in)) पर विजिट कर सकते हैं और उपलब्ध विभिन्न टैब्स के अंतर्गत विकल्पों को ऐक्सेस कर सकते हैं. व्यक्ति इंश्योरेंस के बारे में जान सकता है, इंश्योरेंस संबंधी ज़रूरत

का आकलन करें, विभिन्न साधनों और कैलकुलेटर्स का उपयोग करें और सामान्य प्रश्नों के उत्तर पाइए. आप विभिन्न इंश्योरेंस उत्पाद और उनकी खूबियाँ भी देख सकते हैं; और सर्विसेस सेक्शन के अंतर्गत फॉर्मर्स डाउनलोड करके पॉलिसी से संबंधित सीमित सेवाएँ प्राप्त कर सकते हैं और पॉलिसी से जुड़े कुछ महत्वपूर्ण पदों पर जानकारी प्राप्त कर सकते हैं. ग्राहक और पॉलिसी धारक कंपनी प्रोफाइल देख सकते हैं और सुधार के लिए प्रतिक्रिया/सुझाव भी दे सकते हैं. ग्रीविंसेस रिड्रेसल ऑफिसर (जीआरओ) की जानकारी के साथ शिकायत का निवारण करने के लिए प्रक्रियाओं हेतु हमारी वेबसाइट पर एक अलग विभाग है. ऑनलाइन प्लान्स सेक्शन की बदौलत आप मध्यस्थ के बिना ऑनलाइन इंश्योरेंस उत्पाद खरीद सकते हैं.

## 7. कस्टमर सेल्फ सर्विस पोर्टल

### शिकायत निवारण की प्रक्रिया

पॉलिसी धारक किसी भी पाँच संपर्क बिंदुओं (इंश्योरर से संपर्क करें - के अंतर्गत वर्णित) के ज़रिए अपनी शिकायतें रजिस्टर करवा सकते हैं. प्राप्त शिकायत हमारे कस्टमर रिलेशनशिप मैनेजमेंट (सीआरएम) मॉड्यूल में पंजीकृत होगी और एक युनिक रेफरेंस नंबर यानी सर्विस रिक्वेस्ट (एसआर) शिकायत को दिया जाएगा. शिकायत की विस्तार से समीक्षा की जाएगी और 2 सप्ताह के अंदर समाधान प्रदान किया जाएगा. पॉलिसी धारक यदि दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है तो हमारे पास उनकी शिकायत दर्ज करने के दिनांक से 30 दिन की समाप्ति के बाद उसके पास माननीय बीमा लोकपाल से संपर्क करने का विकल्प होता है (भले ही कंपनी की अंतर्गत शिकायत निवारण प्रक्रिया के विभिन्न चरणों में शिकायत लंबित क्यों न पड़ी हो).

मौजूदा ग्राहक वेबसाइट के लैंडिंग पेज पर उपलब्ध कस्टमर सेल्फ सर्विस पोर्टल पर लॉगिन कर सकते हैं.



**कस्टमर सेल्फ सर्विस पोर्टल पर सेवाओं की व्यापक श्रेणी उपलब्ध है.**

- ए. माय पॉलिसी :** अपनी सारी एसबीआई लाइफ पॉलिसियों को एक ही बार देखें जिसमें शामिल है प्रीमियम कैलेंडर और पॉलिसी भुगतान स्थिति.
- बी. पॉलिसी कथन :** ऑनलाइन प्रीमियम भुगतान की पुष्टि, प्रीमियम भुगतान प्रमाणपत्र, ट्रांजैक्शन कम यूनिट स्टेटमेंट और रिन्व्यूअल प्रीमियम रसीद डाउनलोड करें.
- सी. ऑनलाइन व्यवहार करें :** अपने प्रीमियम का भुगतान करें, अपनी पॉलिसी को ऑनलाइन रिवाइव करें; अपनी पॉलिसी से जुड़े फंड्स को बदली या रिडायरेक्ट करें; अपना पता या बैंक अकाउंट विवरण अपडेट करें.
- डी. क्लेमस कॉर्नर :** अपने दावे से जुड़े प्रश्न पूछें और जवाब प्राप्त करें.
- ई. डाउनलोड फॉर्म्स**
- एफ. प्रोफाइल संबंधी :** ईमेल-आईडी, पैन नंबर, संपर्क नंबर और अन्य निजी जानकारी अपडेट करें.

- जी. ऑटो पे इंस्ट्रक्शन सेट अप करें
- एच. सामान्य प्रश्न पूछें और प्रतिक्रिया दें
- आई. ई-स्टेटमेंट्स रजिस्टर करें
- जे. प्रोडक्ट मूल्य का कथन प्राप्त करें
- के. अपने सलाहकार संबंधी विवरण देखें.

## 8. ग्राहकों के लिए मोबाइल एप्लिकेशन

एसबीआई लाइफ ग्राहकों के लिए ईजी ऐक्सेस मोबाइल एप्लिकेशन बनाया गया है जिसकी बदौलत वे रिन्यूअल प्रीमियमों का भुगतान कर सकते हैं, विभिन्न इंश्योरेंस प्लान्स देख सकते हैं, प्रीमियम कैलकुलेटर का उपयोग कर सकते हैं, ऑनलाइन उत्पाद खरीद सकते हैं, उपयोगी इंश्योरेंस से जुड़े लिंक्स देख सकते हैं. **माय पॉलिसी** में लॉगिन करके अपने पॉलिसी से जुड़े विवरण भी आप देख सकते हैं. इस सेक्शन में प्रीमियम का भुगतान भी किया जा सकता है, सर्विस संबंधी फॉर्म्स डाउनलोड कर सकते हैं; इंश्योरेंस कंपनी के पास जमा की गई निजी जानकारी देख सकते हैं और ई-स्टेटमेंट्स निर्मित कर सकते हैं. पॉलिसी धारक द्वारा एप्लिकेशन में समर्पित अनुभाग के जरिए प्रश्न भी पूछे जा सकते हैं और शिकायतें की जा सकती हैं.

## अपनी पॉलिसी को रिन्यू करें

जब पॉलिसी के लिए नियत प्रीमियम ग्रेस अवधि के अंदर बीमाकर्ता द्वारा प्राप्त कर लिया जाता है तब पॉलिसी रिन्यू हो जाती है और क्रियाशील पॉलिसी का दर्जा मिल जाता है।

रिन्यूअल प्रीमियम का भुगतान करने के लिए पॉलिसी धारक के पास विभिन्न विकल्प उपलब्ध हैं जो नीचे दिए अनुसार हैं।

### 1. एसबीआई लाइफ वेबसाइट

पॉलिसी धारक सर्विसेस सेक्शन के अंतर्गत पे प्रीमियम ऑनलाइन विकल्प में वेबसाइट से सीधे प्रीमियम का भुगतान कर सकते हैं। अन्यथा, वेबसाइट के पहले पेज पर उपलब्ध कस्टमर सेल्फ सर्विस पोर्टल पर लॉगइन करके भी भुगतान किया जा सकता है।

### 2. इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर (ईएफटी)

इस विकल्प के माध्यम से, प्रीमियम का भुगतान नकद (रु. 49,999 तक) रूप में या चेक या डायरेक्ट डेबिट के ज़रिए अदा किया जा सकता है, प्रीमियम को एसबीजी शाखा से ईएफटी के माध्यम से भेजा जाएगा जहाँ पर प्रीमियम प्राप्त हुआ है।

### 3. डायरेक्ट रेमिटेंस

पॉलिसी धारक निकटतम एसबीआई लाइफ शाखा से संपर्क कर सकता है और चेक/डिमांड ड्राफ्ट के ज़रिए प्रीमियम अदा कर सकता है।

### 4. नेट बैंकिंग

पॉलिसी धारक बिलर के रूप में एसबीआई को ऐड करके एसबीआई की नेट बैंकिंग सुविधा के माध्यम से प्रीमियम अदा कर सकता है। आवश्यक विवरण प्रदान करें और भुगतान करें।

### 5. एसआई-क्रेडिट कार्ड

एसबीआई लाइफ की किसी भी शाखा में भरा हुआ अनुदेश फॉर्म जमा करके क्रेडिट कार्ड का उपयोग करते हुए ऑटो पेमेंट्स करना संभव है।



## 6. कैश रेमिटेंस के जरिए

रु. 49,999/- तक की प्रीमियम राशि करूर वैश्य बैंक (केवीबी), एपी ऑनलाइन, एमपी ऑनलाइन और कॉमन सर्विस सेंटर्स में स्वीकार की जाती है। केवीबी की शाखाओं में डायरेक्ट डेबिट उपलब्ध है।

## 7. पेमेंट एप्लिकेशन्स के माध्यम से

पेटीएम, गूगल पे, फोनपे, एसबीआई योनो जैसे एप्लिकेशन्स में इंश्योरेंस सेक्शन के अंतर्गत इंश्योरेंस के लिए भुगतान करने का प्रावधान है।

## 8. अन्य ई-वॉलेट्स के माध्यम से

प्रीमियम का भुगतान करने के लिए नीचे दिए गए ई-वॉलेट्स का उपयोग भी किया जा सकता है : वोडाफोन एपपेसा, एयरटेल मनी, रिलायंस जियोमनी, यस बैंक और युनायटेड बैंक ऑफ इंडिया के वॉलेट्स।

## 9. एसबीआई मोबाइल बैंकिंग

पॉलिसी धारक डीडी/चेक के जरिए 90 दिन एडवांस में नियत प्रीमियम का भुगतान करने का फैसला भी कर सकता है बशर्ते ये उसी वित्त वर्ष में नियत प्रीमियम के लिए हो।

ऑनलाइन प्रीमियम भुगतान केवल 30 दिन एडवांस में किया जा सकता है (परंपरागत मासिक मोड वाली पॉलिसियों के लिए 15 दिन एडवांस)

कृपया ध्यान दें :

1. एडवांस में किए गए प्रीमियम भुगतानों के लिए कोई ब्याज देय नहीं होगा।
2. प्रीमियम रसीद और प्रीमियम भुगतान प्रमाणपत्र केवल नियत दिनांक पर प्रीमियम का समायोजन करने के बाद ही किया जा सकता है।

**अपना प्रीमियम भुगतान प्रमाणपत्र प्राप्त करें:**  
मिस्ड कॉल दें 022-27599904 पर

## पॉलिसी संबंधी सेवाएँ

अवधि के अंत तक पॉलिसी जीवन के दौरान कई ऐसे प्रसंग आएंगे जहाँ पर पॉलिसी धारक को बीमाकर्ता की सेवाओं की जरूरत होगी. इनका स्वरूप वित्तीय भी हो सकता है या नहीं भी और चयनित इंश्योरेंस उत्पाद के आधार पर ये बदल सकते हैं.

### ए. वित्तीय सेवाएँ

#### ए. फ्री लुक कैंसलेशन (एफएलसी)

अनुच्छेद 10 आईआरडीएआई (पॉलिसी धारक के हित की सुरक्षा) नियम 2017 के अनुसार पॉलिसी धारक डिस्टेंस मार्केटिंग और इलेक्ट्रॉनिक पॉलिसियों के अलावा किसी भी चैनल के माध्यम से ली गई पॉलिसियों के लिए 15 दिनों की फ्रीलुक अवधि के अंदर पॉलिसी के नियमों व शर्तों की समीक्षा कर सकता है; और डिस्टेंस मार्केटिंग तथा इलेक्ट्रॉनिक पॉलिसियों के जरिए ली गई पॉलिसियों के लिए पॉलिसी दस्तावेज की प्राप्ति के दिनांक से 30 दिनों के अंदर समीक्षा की जा सकती है. यदि पॉलिसी धारक पॉलिसी के नियमों व शर्तों से असहमत है और पॉलिसी को रद्द करना चाहता है तो वह लिखित रूप में आपत्ति का कारण बताते हुए निरस्तीकरण के लिए पॉलिसी को लौटाकर ऐसा कर सकता है.

बीच बीच में आनेवाले अवकाशों और नॉन वर्किंग दिनों को फ्री लुक अवधि की गणना करने के लिए अपवर्जित नहीं किया गया है.

अपनी यूलिप पॉलिसियों का मौजूदा फंड मूल्य जानने के लिए 022-27599901 पर अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर से मिस्ड कॉल दीजिए.

या भेजिए

एफवी <<स्पेस>> (पॉलिसी नंबर) 56161 या 9250001848 पर

यदि फ्री लुक अवधि के दौरान पॉलिसी धारक पॉलिसी को लौटा देता है तो वह मेडिकल जाँच, स्टैंप ड्यूटी प्रभारों, लागू करों और/या किसी अन्य विधिक लेवियों/ड्यूटी/सरचार्ज पर हुए खर्चों को काटने के बाद इंश्योरेंस कंपनी द्वारा प्रीमियम की वापसी के लिए पात्र होगा. कवर की अवधि के लिए लागू कर और/या किसी विधिक लेवियों/ड्यूटी/सरचार्ज के साथ आनुपातिक जोखिम प्रीमियम को भी काट लिया जाएगा.

यूलिप पॉलिसियों के लिए पॉलिसी का फंड मूल्य निम्नलिखित के साथ उस दिनांक के अनुसार लौटाया जाएगा

प्रीमियम आबंटन प्रभार

पॉलिसी प्रशासन प्रभार, यदि हो

मॉर्टेलिटी प्रभार,

दुर्घटनावश मृत्यु लाभ प्रभार, यदि हो

और संबंधित लागू कर

इसके अलावा, मेडिकल खर्च (यदि हो), स्टैंप ड्यूटी और आनुपातिक जोखिम प्रीमियम संबंधित लागू करों के साथ काट लिया जाएगा.

विवाद के मामले में, वेबसाइट या भारतीय डाक या ब्ल्यू डार्ट द्वारा की गई पुष्टि के अनुसार बताए गए डिलीवरी के दिनांक को पॉलिसीधारक द्वारा पॉलिसी दस्तावेज की प्राप्ति का दिनांक माना जाएगा.

केवल अपवादात्मक मामलों में, योग्य अधिकारियों की इच्छा के अधीन पॉलिसीधारक द्वारा जमा किए गए विलंबित डिलीवरी के अन्य प्रमाण को माना जाएगा.

पॉलिसी धारक निरस्तीकरण के लिए मूल पॉलिसी दस्तावेज और मूल फर्स्ट प्रीमियम रसीद (पॉलिसी दस्तावेज में उपलब्ध) लौटानी होगी.

डेफर्ड पेंशन पॉलिसी की वेस्टिंग धनराशि से या एनपीएस संघों से खरीदे

गए एन्युइटी तथा पेंशन उत्पादों के लिए पॉलिसीधारक को फ्री लुक निरस्तीकरण रिफंड नहीं किया जाएगा. एफएलसी रिफंड किसी अन्य एन्युइटी प्रदाता को देय होता है जैसा कि ग्राहक ने चुना हो और उसे एकमुश्त रूप में लिया नहीं जा सकता.

## **बी. फंडस की आंशिक निकासी**

आंशिक निकासी एक सुविधा है जिसकी बदौलत सभी पात्र यूलिप और वैरिएबल इंश्योरेंस पॉलिसी धारक अपने फंड मूल्य का हिस्सा निकाल सकते हैं जो पॉलिसी के नियमों व शर्तों को पूरा करने के अधीन है. पॉलिसी को बंद किए बिना पॉलिसी धारक की नकद राशि की जरूरतों (नियोजित/ अनियोजित भावी जरूरतें) को पूरा करने के लिए जरूरत पड़ सकती है. यह प्रावधान पॉलिसी आरंभ होने के दिनांक से पाँच वर्ष की लॉक इन अवधि के बाद ही लिया जा सकता है और बशर्ते पॉलिसी कार्यरत स्थिति में हो. पॉलिसी धारक द्वारा की जानेवाली निकासियों की अधिकतम राशि और संख्या उत्पाद के अनुसार अलग अलग हो सकती है. निकासियों की निश्चित संख्या जीवन बीमाकर्ता द्वारा मुफ्त में दी जाती है.

आंशिक निकासी हर फंड की यूनिटों की उपयुक्त संख्या का नकदीकरण करके की जाती है. आंशिक निकासी पर देय राशि आंशिक निकासी प्रभारों (यदि हो) और टीडीएस की कंपनी द्वारा कटौती के अधीन होगी जो निकाली गई राशि से निकासी करते समय वसूली जाएगी. एक बार आंशिक निकासी करने पर फंड मूल्य आपने आप उस सीमा तक घट जाएगा.

पॉलिसियों के लिए निपटारा अवधि के दौरान आंशिक निकासियाँ नहीं की जा सकती जहाँ पर निपटारा अवधि का चयन परिपक्वता या मृत्यु लाभ के भुगतान के लिए किया गया है.

इस विकल्प का उपयोग करते समय पॉलिसी धारक को अनुशंसा के लिए मूल पॉलिसी दस्तावेज जमा करना होगा. दस्तावेज के साथ पॉलिसी धारक द्वारा भरा और हस्ताक्षरित किया गया डायरेक्ट क्रेडिट का अनुदेश, नाम छपा हुआ कैंसल्ड चेक और स्व सत्यापित नो योर कस्टमर (केवाईसी) दस्तावेजों की प्रतियाँ (आयु, पहचान व पता प्रमाण) होगी.

## सी. पॉलिसी का समर्पण

पॉलिसी धारक किसी भी समय पॉलिसी अवधि के दौरान पॉलिसी को समर्पित करने का निर्णय ले सकता है (नियमों व शर्तों के अनुसार). पॉलिसी अवधि की समाप्ति से पहले पॉलिसीधारक द्वारा पॉलिसी कॉन्ट्रैक्ट को स्वेच्छा से निरस्त करना समर्पण है. यदि समर्पण का दिनांक पॉलिसी की लॉक इन अवधि के अंदर आता है तो पॉलिसी धारक को लॉक इन अवधि की समाप्ति के बाद समर्पण मूल्य प्राप्त होगा. यदि समर्पण का निवेदन कंपनी को लॉक इन अवधि के बाद मिलता है तो समर्पण मूल्य तुरंत अदा किया जाएगा.

यूलिप उत्पादों के लिए, देय समर्पण मूल्य समर्पण के दिनांक के अनुसार फंड मूल्य में से समर्पण प्रभार काटकर आई देय राशि होती है. फंड मूल्य पॉलिसी के तहत विभिन्न फंडों में मौजूद यूनिटों की संख्या और समर्पण के दिनांक के अनुसार प्रभावी एनएवी पर आधारित होता है.

नॉन-यूलिप पॉलिसियों के लिए, गारंटीशुदा समर्पण मूल्य (जीएसवी) और स्पेशल सरेंडर वैल्यू (एसएसवी) की गणना की जाती है और इन दोनों में से उच्चतर राशि अदा की जाती है.

सप्ताह के दिनों में दोपहर 3 बजे से पहले प्राप्त निवेदनों की प्रक्रिया वर्तमान दिन के समापन एनएवी के साथ की जाती है. दोपहर 3 बजे के बाद प्राप्त निवेदनों की प्रक्रिया अगले कार्य दिन के समापन एनएवी के साथ की जाती है, जब मार्केट कार्यरत होता है. प्राप्त निवेदन के अनुसार पॉलिसी धारक को भुगतान की गणना करने के लिए प्रयुक्त फंड मूल्य का निर्धारण करने के लिए एनएवी पर विचार किया जाता है.

सामान्य रूप से, सभी वित्तीय सेवाओं के लिए पॉलिसी धारकों को मूल पॉलिसी दस्तावेज के साथ निकटतम एसबीआई लाइफ शाखा में जाना होता है, आवश्यक फॉर्म भरने होते हैं और खाते से जुड़ी जानकारी जमा करनी होती है.

## डी. पॉलिसी के प्रति लोन

पॉलिसी के नियमों व शर्तों के आधार पर कुछ नॉन-यूलिप उत्पादों के लिए

पॉलिसी धारक अपने पास निहित पॉलिसी के प्रति लोन हासिल कर सकता है बशर्ते पॉलिसी को समर्पण मूल्य हासिल हो चुका हो और पॉलिसी कार्यरत स्थिति में हो. लोन के रूप में पाई जा सकनेवाली न्यूनतम और अधिकतम राशि और लोन के लिए ब्याज दर पॉलिसी नियमों व शर्तों में दिए अनुसार होगी.

## **बी. गैर वित्तीय सेवाएँ**

नीचे दी गई अधिकांश नॉन फायनांशियल सेवाओं के लिए, पॉलिसी धारक निकटतम एसबीआई लाइफ शाखा से संपर्क कर सकता है, संबंधित दस्तावेज लेकर, फॉर्म भर कर उन्हें जमा कर सकता है.

## **ए. पॉलिसी का असाइनमेंट**

पॉलिसी के असाइनमेंट में शामिल है लाइफ इंश्योरेंस पॉलिसी के तहत लाभकारी हित, अधिकारों और स्वामित्व का अंतरण पूर्णता से या शर्तिया तौर पर असाइनर द्वारा असाइनी को करना. पॉलिसी को पूर्णतया या आंशिक रूप से असाइन किया जा सकता है. तथापि, पॉलिसीधारक आगे उसी पॉलिसी के तहत देय बकाया राशि को असाइन या अंतरित नहीं कर सकता है.

असाइनमेंट मूलतः दो प्रकार का होता है :

**ए.1. संपूर्ण असाइनमेंट :** संपूर्ण असाइनमेंट असाइनर द्वारा असाइनी को पॉलिसी के तहत सभी अधिकारों और बाध्यताओं को अंतरित करना है.

उदाहरण :

- किसी बैंक/वित्तीय संस्थान द्वारा दिए गए लोन के लिए बदले में उसके नाम पर असाइनमेंट करना.
- निकटतम रक्त संबंधी को उपहार के माध्यम से उसके पक्ष में पॉलिसी असाइन करना.

**ए.2. शर्तिया असाइनमेंट :** शर्तिया असाइनमेंट का अर्थ है कुछ शर्तों की पूर्णता के अधीन असाइनर द्वारा असाइनी को पॉलिसी के अधिकारों को अंतरित करना. यह केवल निश्चित कालावधि के लिए किया जाता है. एक बार शर्तें पूरी कर ली जाती हैं तो पॉलिसी के अंतर्गत अधिकार अपने आप मूल मालिक यानी असाइनर के पास आ जाते हैं. फिर भी शर्तें असाइनर की

इच्छा पर निर्भर नहीं होनी चाहिए.

शर्तिया असाइनी को पॉलिसी पर लोन लेने या पॉलिसी समर्पित करने का अधिकार नहीं होगा.

**रिअसाइनमेंट :** रिअसाइनमेंट का अर्थ है लाइफ इंश्योरेंस पॉलिसी के अंतर्गत लाभकारी हित, अधिकार और पद को फिर से मूल पॉलिसीधारक को अंतरित करना.

### बी. डुप्लिकेट पॉलिसी बॉण्ड का निवेदन करें

ऐसे प्रसंग आते हैं जहां पर पॉलिसी धारक को प्रस्ताव स्वीकार करने के बाद में भी पॉलिसी दस्तावेज की कागजी प्रति नहीं मिलती है और पॉलिसी जारी कर दी जाती है. या ऐसा हो सकता है कि पॉलिसी बॉण्ड खो जाता है या क्षतिग्रस्त हो जाता है जिसे ठीक नहीं किया जा सकता.

ऐसी परिस्थितियों में पॉलिसी धारक प्रिंटिंग शुल्क और आवश्यक स्टैंप ड्यूटी सहित मामूली खर्च अदा करने के बाद डुप्लिकेट पॉलिसी बॉण्ड के लिए आवेदन कर सकता है.

जमा किए जानेवाले आवश्यक दस्तावेज :

1. डुप्लिकेट पॉलिसी प्रश्नावली
2. इंडेन्टिटी बॉण्ड, नोटराइज किया गया और उस राज्य के लिए उपयुक्त मूल्य के साथ साथ क्रियान्वित किया गया जहाँ पर इंडेन्टिटी तैयार की गई है.
3. स्व सत्यापित नवीन फोटो इंडेन्टिटी बॉण्ड पर लगाई जानी चाहिए.
4. स्व सत्यापित आयु, पहचान और पता प्रमाण (केवाईसी दस्तावेज)
5. पॉलिसी तैयार करने के शुल्क के लिए डिमांड ड्राफ्ट या चेक और उत्पाद की खूबियों के अनुसार आवश्यक इंश्योरेंस स्टैंप ड्यूटी की उपयुक्त राशि. (विवरण एसबीआई लाइफ शाखा अधिकारी/आईए/सीआईएफ से प्राप्त किए जा सकते हैं)

6. ऊपर सूचीबद्ध दस्तावेजों के अलावा पॉलिसी से संबंधित नीचे दिए गए दस्तावेजों में से कोई एक.

ए) पुरानी प्रीमियम रसीद (छह महीनों के अंदर)

बी) बैंक पास बुक की प्रति जिसमें एसबीआई लाइफ प्रीमियम का डेबिट दिखाया गया हो.

या

सी) एसबीआई लाइफ से ग्राहक के साथ किया गया कोई अन्य पत्राचार

7. जहाँ भी ऊपर वर्णित अनिवार्य आवश्यकताओं के अलावा आश्वासित राशि रु.5 लाख से अधिक होती है, अतिरिक्त आवश्यकताओं का नीचे दिए अनुसार पालन किया जाना चाहिए:

ए) बेहतर आर्थिक स्थिति वाले व्यक्ति की श्योरिटी इंडेम्निटी के हिस्से के रूप में जमा कराई जानी चाहिए. श्योरिटी के केवाईसी दस्तावेज प्राप्त किए जाने चाहिए.

या

बी) स्थानीय अखबार में विज्ञापन और प्रकाशन के नाम व दिनांक के साथ अखबार की कतरन के साथ 30 दिन की प्रतीक्षा अवधि की पूर्णता के बाद आवेदन करें.

पॉलिसी धारक के लिए आवश्यक दस्तावेज लेकर शाखा में जाना अनिवार्य है.

### **सी. संपर्क विवरण अपडेट करें**

पॉलिसी धारक अपनी लाइफ इंश्योरेंस पॉलिसी से जुड़े पत्राचार के पते, ईमेल एड्रेस और संपर्क नंबर में पॉलिसी की अवधि के दौरान किसी भी समय अपडेट कर सकता है.

पते में बदलाव के लिए, पॉलिसी धारक के पास ऑनलाइन कस्टमर पोर्टल



(माय पॉलिसी) में लॉगिन करने का विकल्प होता है, वह पता परिवर्तन विकल्प का चयन करता है, पता बदलता है और पते का प्रमाण अटैच करता है। या फिर निकटतम एसबीआई लाइफ शाखा में आवश्यक दस्तावेजों के साथ जाकर पता अपडेट किया जा सकता है। पता अपडेट करने के बाद, पते में परिवर्तन की पुष्टि दोनों पुराने और नए पते पर भेजी जाती है।

ईमेल को कस्टमर सेल्फ सर्विस पोर्टल (माय पॉलिसी) के ज़रिए अपडेट किया जा सकता है या निकटतम एसबीआई लाइफ शाखा में जाकर किया जा सकता है। सुरक्षा कारणों से संपर्क नंबर केवल निकटतम एसबीआई लाइफ शाखा में निजी रूप से जाकर ही अपडेट किया जा सकता है। शाखा में आते समय पॉलिसी धारक को सत्यापन के लिए अपने साथ अपने केवाईसी प्रमाणों को लाना होगा।

## डी. नामिती के विवरण अपडेट करें

### इंश्योरेंस पॉलिसी के नामांकन का महत्व :

पॉलिसी धारक मृत्यु पर उत्तराधिकार प्रमाण पत्र या कानूनी मामलों की झंझट में पड़े बिना नामांकन के ज़रिए दावे का निपटारा सुनिश्चित कर सकता है। नामांकन पॉलिसी खरीदते समय या पॉलिसी निरस्त होने से पहले किसी भी समय किया जा सकता है। बीमा कानून 1938 की धारा 39 के तहत लाइफ इंश्योरेंस पॉलिसी का धारक ऐसे व्यक्ति या व्यक्तियों को नामांकित कर सकता है जिसके नाम पर पॉलिसी द्वारा सुरक्षित धन उसकी मृत्यु होने पर अदा किया जाएगा।

जहाँ पर नामिती अल्पवयस्क है (18 वर्ष से कम आयु) वहाँ अन्य व्यक्ति को (जिसे अपॉइंटी कहा जाता है) अल्पवयस्क की उम्र 18 वर्ष होने से पहले आश्वासित जीवन की मृत्यु के मामले में पॉलिसी द्वारा सुरक्षित धन पाने के लिए नियुक्त किया जा सकता है। अपॉइंटी वयस्क व्यक्ति ही होना चाहिए और अनुबंध (मौजूदा कानूनों के अनुसार) में प्रवेश करने के लिए पात्र होना चाहिए और अल्पवयस्क नामिती का निकट संबंधी होना चाहिए।

चूँकि नामांकन में बदलाव में पॉलिसी की अनुशंसा शामिल है, इसीलिए शाखा में आते समय पॉलिसी दस्तावेज साथ लाने की सलाह दी जाती है।

## ई. फंड बदली और फंड्स का रिडायरेक्शन

स्विचिंग वह विकल्प है जिसके तहत पॉलिसी धारक मौजूदा फंड से पॉलिसी में संचित कुछ या सारी यूनिटें एक या अधिक फंड्स में स्विच करने के दिनांक के युनिट मूल्य पर बदली कर सकता है. बदली का निवेदन राशि या प्रतिशत में हो सकता है, जो उत्पाद खूबियों के अनुसार बदली के लिए न्यूनतम और अधिकतम राशि के अधीन है. यह काम ओटीपी सेवा का उपयोग करके ऑनलाइन किया जा सकता है. या फिर, निकटतम एसबीआई लाइफ शाखा में दोपहर 3 बजे (उस दिन जब बाजार कार्यरत हो) निवेदन जमा कराया जा सकता है. यदि निवेदन दोपहर 3 बजे के बाद प्राप्त होता है तो उसकी प्रक्रिया अगले कार्य दिन पर की जाती है. यूनिटों का आबंटन प्रक्रिया के दिन के लिए लागू एनएवी के अनुसार किया जाएगा. निर्धारित संख्या में बदलियाँ निःशुल्क की जाती हैं लेकिन उस पूर्व निर्धारित संख्या से आगे की जानेवाली बदलियों का शुल्क लिया जाता है.

बदली से हटकर, पॉलिसी धारक रिडायरेक्शन निवेदन के माध्यम से प्रीमियम नियत दिनांक की एक निर्धारित अवधि से पहले भावी प्रीमियमों के लिए आबंटन का प्रतिशत बदल सकता है. रिडायरेक्शन मौजूदा यूनिट्स को प्रभावित नहीं करता और इसका उपयोग केवल तभी किया जा सकता जब पॉलिसी कार्यरत हो. पॉलिसी धारक को निकटतम एसबीआई लाइफ शाखा में रिडायरेक्शन के लिए निवेदन फॉर्म जमा करना चाहिए. असाइन की गई पॉलिसियों के लिए रिडायरेक्शन निवेदन केवल असाइनी द्वारा हस्ताक्षरित किया जाना चाहिए जब कि प्रीमियम असाइनी या असाइनर से स्वीकार किया जा सकता है.

## एफ. पॉलिसी का रिवाइवल

जब तक पॉलिसीधारक पॉलिसी प्रीमियम के नियत दिनांक से पहले या ग्रेस अवधि के अंदर प्रीमियम का भुगतान करता है (एलपीपीटी और नियमित प्रीमियम विकल्प) तब तक पॉलिसी लैप्स नहीं होगी. जब प्रीमियम ग्रेस अवधि की पूर्णता के बाद भी जमा नहीं किए जाते हैं तब पॉलिसी लैप्स हो जाती है. उसके बाद, लाइफ इंश्योरेंस कंपनी पॉलिसीधारक को एक विकल्प प्रदान करती है जिसमें निर्धारित अवधि के अंदर प्रीमियम अदा करते हुए, पॉलिसी की स्थिति को क्रियाशील किया जा सकता है. इस प्रक्रिया को पॉलिसी का रिवाइवल कहा जाता है और अवधि को रिवाइवल अवधि कहते हैं.

रिवाइवल अवधि चयनित इंश्योरेंस उत्पाद के प्रकार के अनुसार अलग अलग होती है और इसका वर्णन पॉलिसी दस्तावेज के मुख्य खूबी दस्तावेज में स्पष्टता से किया जाता है।

पॉलिसी धारक वेबाइट पर उपलब्ध विकल्प से ऑनलाइन पॉलिसी को रिवाइव कर सकता है या वह प्रक्रिया को पूरा करने के लिए निकटतम शाखा में जा सकता है।

सामान्य रूप से यदि पॉलिसी को रिवाइव किया जाना है तो पॉलिसी धारक को प्रीमियम के भुगतान नहीं किए जाने की अवधि के लिए ब्याज अदा करने की ज़रूरत होती है। इसके अलावा, अच्छे स्वास्थ्य की घोषणा प्रीमियम भुगतान के समय पर जमा की जानी होती है। अच्छे स्वास्थ्य की घोषणा आश्वासित जीवन के लिए दी जाती है। कुछ मामलों में, आयु और जोखिम पर राशि के आधार पर आश्वासित जीवन मेडिकल जाँच से भी गुजर सकता है।

एक बार पॉलिसी के रिवाइव हो जाने पर पॉलिसी के रिवाइवल की पुष्टि पॉलिसी धारक के पंजीकृत पते पर भेजी जाती है।

यूनिट लिंकड इंश्योरेंस पॉलिसियों के मामले में, यदि पॉलिसी को रिवाइवल अवधि से खत्म होने से पहले रिवाइव नहीं किया जाता है तो पॉलिसी रिवाइवल अवधि या लॉक इन अवधि जो भी बाद में, के अंत में निरस्त हो जाती है। पॉलिसी की अवधि रिवाइवल अवधि खत्म होने से पहले खत्म हो रही है तो पॉलिसी अवधि के अंत में पॉलिसी निरस्त होती है।

नॉन यूलिप पॉलिसियों के मामले में, यदि रिवाइवल अवधि के खत्म होने से पहले पॉलिसी को रिवाइव नहीं किया जात है तो पॉलिसी पेड अप पॉलिसी के रूप में पॉलिसी अवधि के अंत तक जारी रहती है बशर्ते पॉलिसी ने पेड अप मूल्य हासिल कर लिया हो। यदि पॉलिसी को पेड अप मूल्य नहीं मिला है तो वह किसी भी लाभ के बिना लैप्स हो जाती है।

### जी. नाम में बदलाव

पॉलिसी धारक के पास नाम में सुधार करने या नाम में बदलाव करने का विकल्प होता है (जैसा कि विवाह के बाद नाम में बदलाव करने के मामले में होता है)। इसके लिए, पॉलिसी धारक को संबंधित सहायक दस्तावेज साथ लाना होता है और उसके लिए फॉर्म भरना होता है।

## एच. हस्ताक्षर परिवर्तन

जहां तक विभिन्न सर्विसिंग निवेदनों की प्रक्रिया करने की बात है, पॉलिसी धारक का हस्ताक्षर सबसे महत्वपूर्ण रेकॉर्ड होता है. पॉलिसी धारक से मिले किसी भी निवेदन के लिए हस्ताक्षर का सत्यापन आवश्यक होता है. हस्ताक्षर में बदलाव के मामले में ये आवश्यक है कि पॉलिसी धारक निकटतम शाखा में जाए और कंपनी के रेकॉर्ड्स में हस्ताक्षर को अपडेट करवाए.

## आई. डिमटीरियलाइज/रिमटीरियलाइज पॉलिसी

इंश्योरेंस पॉलिसियों का डिमटीरियलाइजेशन इंश्योरेंस पॉलिसियों का इलेक्ट्रॉनिक स्वरूप में रूपांतरण और धारण करना है. डिमटीरियलाइजेशन के प्रयोजन के लिए, पॉलिसी धारक को नीचे दी गई किसी भी चार इंश्योरेंस रिपॉजिटरी के साथ संबंधित वेबसाइटों, शाखाओं में जाकर या किसी बीमाकर्ता के पास फॉर्म भर कर जमा करके ई-इंश्योरेंस अकाउंट (ई-आईए) खोलना होगा.

1. एनएसडीएल डाटाबेस मैनेजमेंट लि.
2. सेंट्रल इंश्योरेंस रिपॉजिटरी लि.
3. सीएएमएस इंश्योरेंस रिपॉजिटरी लि.
4. कार्वी इंश्योरेंस रिपॉजिटरी लि.

ई-आईए खोलने के बाद पॉलिसी धारक निकटतम एसबीआई लाइफ शाखा में डिमटीरियलाइजेशन के लिए फॉर्म जमा कर सकता है.

एक बार पॉलिसी डिमटीरियलाइज हो जाती है तो पॉलिसी धारक को सिर्फ पॉलिसी असाइन करने के मामले को छोड़कर किसी भी भावी इंश्योरेंस से जुड़ी जरूरतों के लिए पॉलिसी दस्तावेज की कागजी प्रति जमा करने की जरूरत नहीं होगी.

उदाहरण के लिए : जब पॉलिसी बैंक से लिए गए लोन के प्रति बैंक को असाइन की जानी होती है तब पॉलिसी धारक को निकटतम एसबीआई लाइफ शाखा में रि-मटीरियलाइजेशन के लिए निवेदन देना होगा. एक बार दस्तावेज की कागजी प्रति प्राप्त हो जाती है तो उसे असाइनमेंट प्रक्रिया के लिए जमा किया जा सकता है.

## दावों का निपटारा

लाइफ इंश्योरेंस उत्पाद बीमित जीवन के साथ पॉलिसी की अवधि के दौरान कोई दुर्भाग्यपूर्ण घटना जैसे कि मृत्यु, क्रिटिकल इलनेस, और अक्षमता के मामले में एक निश्चित धनराशि प्रदान करता है। ऐसी स्थितियों में लाभार्थी/नामिती/कानूनी वारिस/खुद बीमित पॉलिसी के नियमों व शर्तों के अनुसार दावा करने के लिए बीमाकर्ता से संपर्क करता है।

### 1. मृत्यु दावा

पॉलिसी अवधि के दौरान आश्वासित जीवन की मृत्यु के मामले में और पॉलिसी कार्यरत होने पर, लाभार्थी/नामिती लिखित सूचना देने के लिए निकटतम एसबीआई लाइफ शाखा से मृत्यु के प्रमाण और नामिती/लाभार्थी के पहचान के प्रमाण जैसे दस्तावेजों, मूल पॉलिसी दस्तावेज यदि हो, के साथ लिखित सूचना जमा करने के लिए संपर्क कर सकते हैं। सूचना के बाद निर्मित दावा आईडी का उपयोग निपटारे तक दावे के निवेदन पर निगरानी रखने के लिए किया जा सकता है।

### 2. राइडर दावा

पॉलिसी लेने के समय पर अतिरिक्त राइडर्स का चयन पॉलिसी धारक द्वारा किए जाने के मामले में या यदि कुछ राइडर में इंश्योरेंस उत्पाद का इनबिल्ट भाग है तो नियमों व शर्तों के अनुसार राइडर दावा निकटतम एसबीआई लाइफ शाखा में संपर्क कर के किया जा सकता है।

### 3. परिपक्वता लाभ

पॉलिसी अवधि की पूर्णता पर पॉलिसीधारक को अदा लाभों को परिपक्वता लाभ कहा जाता है। नियत दिनांक से पहले, पॉलिसी धारक को भुगतान को जारी करने के लिए आवश्यक दस्तावेज जमा करने की जरूरत होती है जिसके लिए कंपनी को सूचना भेजी गई है। राशि एकमुश्त रूप में दी जाएगी या निपटारा विकल्प के अनुसार होगी जैसा कि पॉलिसी पुस्तिका में दिया गया है।

### 4. सर्वाइवल लाभ

कुछ इंश्योरेंस उत्पाद संबंधित नियमों व शर्तों के अनुसार पॉलिसी अवधि के

दौरान नियमित लाभ प्रदान करते हैं. ऐसे भुगतानों को सर्वाइवल लाभ कहा जाता है. पॉलिसी धारकों को अपने केवाईसी दस्तावेज जमा करने की ज़रूरत होती है यदि इंश्योरेंस पॉलिसी के आरंभ का दिनांक 1.8.2006 है और वार्षिक प्रीमियम रु.10,000 या अधिक है.

## 5. एन्युइटी भुगतान

एन्युइटी बीमाकर्ता द्वारा आवधिक भुगतानों के लिए किया गया एक समझौता है जो एन्युइटेन्ट के जीवित रहने के दौरान, मृत्यु के दिनांक तक या एन्युइटेन्ट द्वारा उत्पाद लेते समय चयनित प्लान के अनुसार निर्धारित अवधि के लिए जारी रहता है. एन्युइटियों का भुगतान अलग अलग तरीकों से होता है, उदाहरण के लिए लाइफ के लिए एन्युइटी, जॉइंट लाइफ एन्युइटी, एन्युट विथ रिटर्न ऑफ कॉर्पस इत्यादि.

एन्युइटीज के मूलतः दो प्रकार होते हैं :

### ए. डेफर्ड एन्युइटीज :

डेफर्ड एन्युइटीज में, संचय की अवस्था होती है या डिफर्मेट अवधि होती है जो अब वेस्टिंग आयु होती है. इस समय के दौरान एन्युइटेन्ट आवधिक रूप से प्रीमियमों का भुगतान करता है जो संचित होता जाता है और ब्याज उपार्जित करता है. वेस्टिंग आयु में, संचित राशि का उपयोग अपनी पसंद का एन्युइटी प्लान खरीदने के लिए किया जाता है. पेंशन/एन्युइटी (इनकम फेज) चुने गए एन्युइटी मोड में वेस्टिंग आयु से शुरू होता है.

### बी. इमिडिएट एन्युइटीज :

प्रस्तावक को एन्युइटी के लिए एकल प्रीमियम का एकमुश्त भुगतान करना होता है जो प्रीमियम का भुगतान करने के तुरंत बाद शुरू होता है, जो कि चयनित एन्युइटी मोड पर निर्भर होता है.

एन्युइटेन्ट्स को अपने द्वारा चुने गए एन्युइटी के विकल्प के आधार पर एन्युइटी भुगतानों की निरंतरता के लिए बीमाकर्ता के पास जीवित रहने का प्रमाणपत्र जमा कराना होता है.

## शब्दावली

**अच्छे स्वास्थ्य की घोषणा :** यह पॉलिसीधारक द्वारा अच्छे स्वास्थ्य की घोषणा है। घोषणा यह भी निश्चित करती है कि पॉलिसी धारक मेडिकल दृष्टि से फिट है और उसने कोई उपचार नहीं करवाया है या वह लैप्स अवधि के दौरान कोई खतरनाक व्यवसाय से नहीं गुजरा है। की गई घोषणाओं के आधार पर पॉलिसी के रिवाइवल के बारे में निर्णय लिया जाता है।

**फ्री लुक कैंसलेशन :** पॉलिसी धारक को पॉलिसी रद्द करने का विकल्प दिया जाता है (नियमों व शर्तों के अनुसार) यदि वह बेचे गए इंश्योरेंस उत्पाद से संतुष्ट न हो।

**फंड मूल्य :** फंड मूल्य को पॉलिसी मूल्य भी कहा जाता है। यह यूनिट लिंकड या वैरिएबल पॉलिसी में किए गए आपके योगदानों का मौजूदा मूल्य है।

फंड मूल्य = (यूनिटों की संख्या x नेट असेट वैल्यू)

**ग्रेस अवधि :** प्रीमियम नियत दिनांक के बाद की अवधि जिसके दौरान पॉलिसी धारक प्रीमियम भुगतान कर सकता है ताकि पॉलिसी के फायदे जारी रहे सकें, इसी को ग्रेस अवधि कहा जाता है। ग्रेस अवधि चयनित प्रीमियम भुगतान मोड के साथ बदलता है। मासिक पॉलिसियों के लिए, ग्रेस अवधि प्रीमियम नियत दिनांक से 15 दिन और अन्य सभी मोड्स के लिए प्रीमियम नियत दिनांक से 30 दिन होती है।

**गारंटीशुदा समर्पण मूल्य (जीएसवी) :** जीएसवी का उल्लेख सभी नॉन-यूलिप पॉलिसियों के नियमों व शर्तों में किया गया है और ये उत्पाद के अंतर्गत देय न्यूनतम समर्पण मूल्य को दर्शाता है।

**कार्यरत स्थिति :** वह पॉलिसी स्थिति है जिसमें सभी नियत प्रीमियम नियमित रूप से अदा किए गए हैं या वर्तमान दिनांक तक पूरी तरह से अदा किए गए हैं।

**आश्वासित जीवन (बीमित) :** आश्वासित जीवन वह व्यक्ति है जिसके जीवन को लाइफ इंश्योरेंस कंपनी द्वारा बीमित किया गया है। पॉलिसी अवधि

के दौरान आशवासित जीवन की मृत्यु पर, मृत्यु लाभ का भुगतान नामिती को किया जाता है बशर्ते पॉलिसी के नियमों व शर्तों को पूरा किया गया हो.

**लॉक इन अवधि :** लॉक इन अवधि यानी पॉलिसी आरंभ के दिनांक से लगातार पूर्ण किए गए पाँच वर्षों की अवधि, जिसके दौरान रोकੀ गई पॉलिसी की राशियों का भुगतान बीमाकर्ता द्वारा पॉलिसी धारक को या बीमित को नहीं किया जा सकता, जैसा कि मामला हो, केवल पॉलिसी के अंतर्गत कवर की गई किसी अन्य घटना या मृत्यु के मामले को छोड़कर.

**एनएवी :** यूनिट लिंक्ड पॉलिसियों के मामले में, पॉलिसी धारक द्वारा चुने गए फंड के आधार पर निवेशित प्रीमियम है. फंड के साथ एक विशिष्ट मूल्य जुड़ा होता है जिसे नेट असेट वैल्यू (एनएवी) कहा जाता है. अन्य शब्दों में, एनएवी किसी दिन पर फंड के हर यूनिट का मूल्य है.

**पेड अप मूल्य :** जब पॉलिसी धारक प्रीमियम अदा करने में सक्षम नहीं रहता है जैसा कि पॉलिसी अनुसूची/दस्तावेज में वर्णित किया गया है तो पॉलिसी निरस्त हो जाती है. आशवासित राशि को प्रीमियमों की संख्या के अनुपात में घटाया जाता है जिसे पेड अप वैल्यू कहा जाता है. पेड अप वैल्यू पॉलिसी दस्तावेज में वर्णित नियमों व शर्तों के अनुसार लागू होता है

**राइडर :** पॉलिसी धारकों के लिए ऐड ऑन विकल्प उपलब्ध होते हैं जो अतिरिक्त लाभ प्रदान करते हैं जिन्हें राइडर्स कहा जाता है. यह लाभ पॉलिसी के मूल मृत्यु लाभ के अलावा होता है.

**स्पेशल सरेंडर वैल्यू (विशेष समर्पण मूल्य) :** परंपरागत पॉलिसियों के लिए कंपनी अधिक उदार समर्पण मूल्य प्रदान करती है जिसे स्पेशल सरेंडर वैल्यू कहा जाता है.

**यूलिप :** स्टॉक मार्केट से जुड़े इंश्योरेंस प्लान्स को यूनिट लिंक्ड लाइफ इंश्योरेंस प्लान्स (यूलिप्स) कहा जाता है. यूलिप्स निवेश और सुरक्षा का मेल प्रदान करते हैं जिसके साथ पॉलिसी धारक के पास प्रीमियमों के निवेश करने के तरीके की लौचिकता और पसंदगी का विकल्प होता है.

**यूनिट्स :** यह यूनिट लिंक्ड पॉलिसी का एक घटक है.



**[अस्वीकृति :** इस पुस्तिका को लाइफ इंश्योरेंस पर निर्देशिका के रूप में डिजाइन किया गया है जिसमें केवल सामान्य जानकारी दी गई है और यह व्यापक नहीं है. इसमें दी गई कोई भी जानकारी लाइफ इंश्योरेंस पॉलिसी के नियमों व शर्तों का स्थान नहीं लेती या उसे रद्द नहीं करती. यह एक शिक्षा का उपक्रम है और किसी भी तरह से आपको कोई विधिक सलाह नहीं देना चाहता.]

## व्यक्तिगत विवरण

पॉलिसी नंबर : .....

आश्वासित राशि : .....

प्रीमियम राशि : .....

प्रीमियम का नियत दिनांक : .....

सक्रिय वैकल्पिक भुगतान मोड : .....

.....

परिपक्वता दिनांक : .....

पॉलिसी नंबर : .....

आश्वासित राशि : .....

प्रीमियम राशि : .....

प्रीमियम का नियत दिनांक : .....

सक्रिय वैकल्पिक भुगतान मोड : .....

परिपक्वता दिनांक : .....

## इंश्योरेंस मध्यस्थ के विवरण

नाम : .....

संपर्क नंबर : .....

नाम : .....

संपर्क नंबर : .....

नाम : .....

संपर्क नंबर : .....

## मेरी टिप्पणियाँ



[www.sbilife.co.in](http://www.sbilife.co.in) |    

ऊपर प्रदर्शित ट्रेड लोगो भारतीय स्टेट बैंक का है और लाइसेंस के तहत एसबीआई लाइफ द्वारा प्रयुक्त किया गया है. एसबीआई लाइफ इश्योरेंस कंपनी लिमिटेड, रजिस्टर्ड और कॉर्पोरेट कार्यालय : नटराज, एम. वी. रोड और वेस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे जंक्शन, अंधेरी (पूर्व), मुंबई-400 069. • **IRDAI रजिस्ट्रेशन नं. 111**  
• CIN : L99999MH2000PLC129113 • वेबसाइट : [www.sbilife.co.in](http://www.sbilife.co.in) • ई-मेल : [info@sbilife.co.in](mailto:info@sbilife.co.in) • टोल फ्री: 1800-267-9090 (सुबह 9:00 बजे से रात 9:00 बजे तक) • 56161 पर SMS 'Celebrate' भेजें

GBKPH.ver.02-09-19 BKL HIN