



भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण
INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY OF INDIA

Title: सार्वजनिक सूचना - नकली कॉल के नमूना ऑडियो के साथ

Reference No.: IRDA/CAD/PNTC/MISC/197/08/2014

Date: 26/08/2014

आईआरडीए नकली कॉलों और फर्जी प्रस्तावों के खिलाफ जनता को आगाह करता है

आम जनता को बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण के अधिकारियों के नाम से कपटपूर्ण दावे और फर्जी प्रस्तावों के बहुत सारे नकली कॉल प्राप्त होते रहे हैं।

2. आईआरडीए ने, ऐसे प्रस्तावों के शिकार होने से बचाने के लिए आम जनता के सदस्यों को आगाह किया है और समाचार-पत्रों में विज्ञापन जारी किये हैं।

3. इन प्रयासों के बावजूद, यह देखा गया है कि आम जनता को अभी भी आईआरडीए के अधिकारियों के नाम से नकली कॉल प्राप्त हो रहे हैं। कॉलों की प्रकृति नीचे दर्शायी गई है।

- दावा किया जाता है कि आईआरडीए बीमाधारकों को: बीमा कंपनियों द्वारा आईआरडीए के पास निवेशित निधियों से, बोनस वितरित कर रहा है।

- दावा किया जाता है कि पालिसीधारक को, आईआरडीए द्वारा वितरित किया जाने वाला बोनस प्राप्त होगा यदि वे एक बीमा पालिसी खरीदते हैं और कुछ महीनों तक इन्तज़ार करते हैं, जिसके बाद आईआरडीए द्वारा बोनस जारी किया जाएगा।

- वर्तमान पालिसीधारकों को बताया जाता है कि उनकी पालिसी से संबंधित पैसा धोखे से किसी और को स्थानान्तरित कर दिया गया और उस पैसे को आईआरडीए से वापस पाने के लिए, उन्हें कुछ पैसे के भुगतान सहित कुछ औपचारिकताएँ पूरी करनी होंगी।

- दावा किया जाता है कि वे शिकायत कक्ष या आईआरडीए के आईजीएमएस विभाग से हैं और किसी बीमा कंपनी के खिलाफ की गई शिकायत के सिलसिले में कॉल कर रहे हैं और शिकायत का समाधान कर लाभ जारी कर रहे हैं, इसलिए उन्हें पैसे के भुगतान सहित कुछ औपचारिकताएँ पूरी करना होगा।

4. अन्य किस्म के नकली कॉल निम्न प्रकार हैं:

उपभोक्ताओं को, वर्तमान पालिसी को अभ्यापित कर नई पालिसी लेने और कुछ महीनों का इन्तज़ार करने, जिसके बाद नई पालिसी अतिरिक्त बढ़े हुए प्रतिफल/लाभ की हकदार होगी, जैसी सलाह देना।

यह सूचित करना कि उनकी वर्तमान पालिसी के अंतर्गत उत्तरजीविता लाभ या परिपक्वता प्राप्ति या बोनस देय है और नई बीमा पालिसी में निवेश करना, उस देय राशि को प्राप्त करने के लिए अनिवार्य है।

आम जनता को सलाह दी जाती है कि उपहार, प्रचारात्मक प्रस्ताव, ब्याज मुक्त ऋण या टेलकॉम टॉवरों की स्थापना या ऐसे अन्य प्रस्तावों को हासिल करने के लिए बीमा पालिसी में निवेश करें।

5. आम जनता को एतद्वारा सूचित किया जाता है कि आईआरडीएआई पालिसीधारकों के हितों की रक्षा करने बीमा उद्योग और उससे संबंधित या प्रासंगिक मामलों को विनियमित करने, बढ़ावा देने और उसका व्यवस्थित विकास सुनिश्चित करने के लिए, संसद के एक अधिनियम है अर्थात् बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम 1999 द्वारा स्थापित एक विनियामक संस्था। इसके अलावा, आईआरडीए आम जनता के सदस्यों को सूचित करता है कि:

- आईआरडीए किसी भी प्रकार के बीमा या वित्तीय उत्पाद की बिक्री में, सीधे या किसी प्रतिनिधि के माध्यम से शामिल नहीं है।

- आईआरडीए बीमा कंपनियों द्वारा प्राप्त प्रीमियम का निवेश नहीं करता।

- आईआरडीए पालिसीधारकों या बीमाकर्ताओं के लिए बोनस की घोषणा नहीं करता।

आईआरडीए ने बीमाकर्ताओं द्वारा उपभोक्ता शिकायतों के समाधान को सुगम बनाने, बीमाकर्ताओं के खिलाफ शिकायतों के पंजीकरण के लिए एक वैकल्पिक मंच उपलब्ध कराने के लिए उपभोक्ता मामले, विभाग, समेकित शिकायत प्रबंधन प्रणाली में, शिकायत निवारण कक्ष और आईआरडीए शिकायत कक्ष की स्थापना की है।

आईआरडीए या शिकायत प्रबंधन से संबंधित उसके अधिकारी आईआरडीए के पास दायर की गई शिकायतों के संबंध में टेलीफोन कॉल नहीं करते क्योंकि आईआरडीए एक सुविधाजनक भूमिका निभाता है और ऐसी शिकायतों के संबंध में फ़ैसला या जांच नहीं करता।

कोई व्यक्ति ऐसे कि नही व्यक्तियों/एजेंटों से यदि कोई लेन-देन करता है तो वह ऐसा अपने जोखिम पर करेगा।

6. आईआरडीए एतद्वारा आम जनता अनुरोध करता है कि वे किन्हीं शरारती तत्वों द्वारा आईआरडीए या अन्य बीमा कंपनियों के कर्मचारी/अधिकारी होने का छद्म रूप धारण कर की जा रही धोखाधड़ी या घोटाले जैसे अपराध कर्म का शिकार होने से बचें। ये शरारती तत्व अक्सर ग्राहक के मन में विश्वास पैदा करने के लिए कि वे आईआरडीए से वास्तव में कॉल प्राप्त कर रहे हैं श्री राकेश बजाज, श्रीमती मंजू अरोरा, श्री आर. श्रीनिवासन, श्री मुकेश शर्मा, श्री मुकेश कुमार इत्यादि का नाम लेते हैं।

7. जनता के सदस्यों को जागरूक बनाने के लिए कि भोले भाले ग्राहक को अपना शिकार बनाने के लिए किस किस्म के हथकंडे अपनाए जाते हैं, ऐसे एक नकली कॉल की बानगी नीचे पेश की जा रही है:

कार्यप्रणाली

नकली कॉल करने वाले अपने शिकार को बार-बार फोन करते हैं और अपने आपको आईआरडीए का कर्मचारी बताते हैं। वे सूचित करते हैं कि उसकी बीमा पालिसी की प्राप्ति या किसी अन्य व्यक्ति को स्थानान्तरित की जा रही है।

वे पालिसीधारक को सुझाव देते हैं कि वह आईआरडीए के हैदराबाद/दिल्ली कार्यालय में जाकर किसी विशिष्ट अधिकारी से मिलें जो इस पैसे को

स्थानान्तरित करने के लिए उत्तरदायी है। वे उस अधिकारी का मोबाइल नंबर देते हैं। दिये गये नंबर पर कॉल करने पर दूसरी तरफ का व्यक्ति अपना परिचय आईआरडीए के अधिकारी/कर्मचारी के रूप में देता/देती है।
वे यह सूचित करते हैं कि आईआरडीएआई ऐसे खातों के पैसे को संभाल कर रख रहा है, जिनमें एजेंट ने धोखाधड़ी की है और वह पैसा पालिसीधारकों को लौटाया जा रहा है।
अधिकारी यह बताता है कि पालिसीधारक के आदेश पर ही वर्तमान पालिसी से देय राशि किसी अन्य व्यक्ति के खाते में स्थानान्तरित की जा रही है। जब उन्हें बताया गया कि ऐसा कोई आदेश नहीं दिया गया, वे सूचित करते हैं कि किसी ने धोखाधड़ी की है और यह कि वे हैदराबाद/दिल्ली में पुलिस के पास एफआईआर दायर करेंगे। वे दायर की गई एफआईआर का विवरण भी देते हैं।
और आगे सहायता के लिए वे दूसरा नंबर देते हैं। इस नंबर पर वह व्यक्ति सलाह देता है कि पैसा वापस पाने के लिए, पालिसीधारक को किसी विशेष कंपनी की सेवाएँ हासिल करना पड़ेगी। पालिसीधारक को निम्नलिखित दस्तावेज जमा करने होंगे:

1. कंपनी के नाम पर एकाउण्ट पेयी चेक;
2. पैन;
3. पालिसी दस्तावेज के प्रथम पृष्ठ की प्रति;
4. और पते का सबूत.

वे यह भी सुझाव देते हैं कि ये दस्तावेज कुरियर किये जाने हैं और डॉकट नंबर इत्यादि सहित, डिस्पैच के विवरण उन्हें भेजे जाने हैं।
वे, चेक और दस्तावेजों के डिस्पैच विवरणों के लिए लगातार फोन करते हैं और पालिसीधारक को आश्वासन देते हैं कि पालिसी से देय राशि का दूसरे खाते में स्थानान्तरण, इन दस्तावेजों के प्राप्त होते ही रोक दिया जाएगा।
आडियो फाइलों के लिंक नीचे दिये गये हैं, जिनमें बातचीत की आवाज़ की रिकार्डिंग है, जो कि एक शिकायतकर्ता ने उपलब्ध करायी है।

[Spurious call-Audio 1](#)

[Spurious call-Audio 2](#)

8. यदि जनता के किसी सदस्य की जानकारी में ऐसी कोई घटना आती है तो वह: कॉल करने वाले के विवरण सहित, जिस टेलीफोन नंबर से कॉल प्राप्त हुआ उसके साथ, स्थानीय पुलिस स्टेशन में पुलिस शिकायत दायर कर सकता/सकती है।
9. ग्राहक शिक्षा पहल के रूप में आईआरडीए ने 15 अगस्त, 2014 को 'रियल वेल्यु ऑफ़ इन्श्युरन्स थ्रु राइट बाइंग - ए फ्यू टिप्स~ शीर्षक से अग्रणी समाचार-पत्रों में अंग्रेजी में एक विज्ञापन जारी किया। इस विज्ञापन में, जनता क आईआरडीए के नाम से नकली कॉलों का शिकार होने और बिना लाइसेंस वाले बिचौलियों को भुगतान करने से बचने की चेतावनी भी शामिल थी। आईआरडीए, आम जनता के सदस्यों को आईआरडीए या बीमा कंपनियों या मध्यवर्ती संस्थाओं के नाम से नकली कॉलों और फर्जी प्रस्तावों का शिकार होने से बचने के लिए आगाह करने के अपने प्रयास जारी रखेगी।
उपभोक्ता मामले विभाग आईआरडीए