

Article Date	Headline / Summary	Publication
27 Apr 2026	Insurance on Paper; Zero Protection in Reality	Maharashtra Times



प्रभाकर जम्बळीकर
matawealth
@timesofindia.com

कागदावरचा विमा; प्रत्यक्षात शून्य संरक्षण

(चित्र : एआय)

कागदाच्या ओघात कोणत्याही विम्यासोबत 'अॅड-ऑन' संरक्षण खरेदी करण्याची जणू परंपराच पडली आहे. नवीन फोन असो किंवा नवीन घरगुती उपकरण, अनेकदा आर्थिक संरक्षण म्हणून विम्याची मदत घेतली जाते. 'होम ऑनलायन्सेस' खरेदी करून बाहेर पडण्यापूर्वी अगदी सहजपणे वेण्याची गोष्ट म्हणजे विमा असा गैरसमज आपण करून घेतला आहे. गेल्या काही महिन्यांपासून, नवी दिल्लीतील एक व्यक्ती त्याच्याकडे आता नसलेल्या 'आयफोन १७ प्रो मॅक्स'साठी दरमहा नियमित हप्ते भरत होता. मध्यंतरी फोन चोरीला गेला. ही बाब दुर्दैवी असली, तरी फारशी अपरिचित नव्हती. मात्र, त्यानंतर जे घडले त्याने परिस्थिती आणखी बिघड केली. 'आयफोन' चोरीला गेल्यानंतर त्याने घेतलेल्या विम्याचा वापर करण्याचा प्रयत्न केला असता, त्याला ४४० व्होल्टचा धक्काच बसला. 'आयफोन' घेताना विमा घेतल्याचे आठवत असले, तरी प्रत्यक्षात असा कोणताही विमाच नसल्याचे समोर आले. खरेदीच्या वेळी विमा घेणे हा एक व्यवहार्य निर्णय वाटतो. स्मार्टफोन महाग असतात आणि चोरीचा धोका नेहमीच असतो. थोडे अधिक पैसे देऊन मन-शांती मिळवणे वाईट वाटत नाही, पण या प्रकरणात ती 'विमा' घेऊनही मन-शांती न मिळाल्याने ग्राहकाचे धाबे दणगणले होते.

नियमित 'अॅड-ऑन'; प्रत्यक्षात टेंगाच

'आयफोन' सोबतच विमा विकण्यात आला होता. कागदपत्रे होती, पॉलिसी क्रमांक होता आणि सर्व काही व्यवस्थित झाल्याची ग्राहकाची नेहमीची भावना होती. हा वेगळा व्यवहार आहे आणि त्याची तपासणी करावी लागेल, असे त्याला काही वाटलेच नाही. तो फक्त खरेदीचाच एक भाग असल्यासारखा वाटला. मात्र, नंतर ही समजूत हळूहळू खोटी ठरली. फोन चोरीला गेल्यानंतर, खरेदीदाराने विमा कंपनीकडे सरळ प्रक्रिया होईल, या अपेक्षेने संपर्क साधला; पण त्याला सांगण्यात आले की त्याच्या नावावर कोणतीही पॉलिसी नाही. त्याला दिलेली कागदपत्रे ग्राहक धरली गेली नाहीत. खरेदीपासून ते क्लेमपर्यंतच्या प्रवासात, प्रत्यक्षात तो विमा अस्तित्वातच नव्हता, असे विमा कंपनीने नमूद केले. नुकसान फक्त फोनपुरते मर्यादित राहिले नाही. तथाकथित विम्यासाठीही त्याने आधीच पैसे भरले होते आणि स्मार्टफोनसाठीही 'ईएमआय' ही सुरुच आहेत. एकत्रितपणे पाहता, ग्राहकाला सुमारे १.५ लाख रुपयांहून अधिक आर्थिक फटका बसल्याचा अंदाज आहे.

काउंटरवरील विश्वास

या प्रकरणातील सर्वात महत्त्वाची गोष्ट म्हणजे ही घडलेली घटना तुमच्या, माझ्या आणि अगदी कुणाच्याही बाबतीत किती सहज घडू शकते. सुरुवातीला कोणताही स्पष्ट इशारा नव्हता, ना तातडीचा फोन, ना संशयास्पद लिंक, ना कोणताही दबाव. पॉलिसी फोनसोबतच देण्यात आली, खरी आणि ती एक सामान्य विक्री प्रक्रियेचा भाग असल्यासारखीच वाटली. त्यामुळेच अशा गोष्टी ओळखणे अधिक कठीण होते. आजच्या डिजिटल युगात आपण ब्रँड आणि शोरूमच्या नावावर आंधळेपणाने विश्वास ठेवतो; जो अनेकदा फसवणुकीला निमंत्रण देणारा ठरतो. विक्री प्रतिनिधीने दिलेली आश्वासने आणि हातात पडलेली चकचकीत कागदपत्रे आपल्याला गाफील ठेवतात. त्यामुळे पडताळणी करण्याची तसदी आपण घेत नाही. हीच 'सिस्टीम'वरील श्रद्धा फसवणूक करणाऱ्यांचे सर्वात मोठे शस्त्र बनते; जिथे ग्राहक स्वतःच्या नकळत एका मोठ्या आर्थिक सापट्यात अडकला जातो. अखेरीस संकट दाराशी येते, तेव्हाच आपल्याला त्या 'अधिकृत' वाटणाऱ्या कागदाची खरी किंमत समजते.

खरेदी आणि पुरावा यातील दरी

अशा व्यवहारांमधील अडचण म्हणजे पॉलिसी खरेदी आणि तिचा वापर यामधील खूप मोठे अंतर होय. कधी काही महिने किंवा काही वर्षेही. क्लेम

आजकाल कोणतीही वस्तू खरेदी करताना 'अॅड-ऑन' विमा घेणे ही सवयच झाली आहे; पण हा विमा खरोखर अस्तित्वात आहे का, याची खात्री किती जण करतात? नवी दिल्लीतील एका घटनेने या निष्काळजीपणाचे गंभीर परिणाम समोर आणले. फोन चोरीला गेल्यानंतर विमाच नसल्याचे उघड झाल्याने ग्राहकाला मोठा आर्थिक फटका बसला. ही घटना प्रत्येक ग्राहकासाठी सावधतेचा इशारा ठरते; कारण विश्वास आणि पडताळणी यातील फरक महागात पडू शकतो.



ग्राहकांनी मध्यस्थाचा (एजंट) परवाना वेध असल्याची खात्री करावी आणि विमा कंपनीची अधिकृत संकेतस्थळावरून किंवा कॉल सेंटरद्वारे पॉलिसीच्या तपशिलांची स्वतंत्रपणे पडताळणी करावी. उपलब्ध असल्यास 'व्युअर कोड' वर आधारित प्रमाणीकरणदेखील तपासावे. फसवणूक करणारे लोक अनेकदा अधिकृत संकेतस्थळाची हबूहब नकल करत असल्याने, केवळ विश्वासातील, सुरक्षित प्लॅटफॉर्म आणि अधिकृत माध्यमांतूनच विमा पॉलिसी खरेदी करणे महत्त्वाचे आहे.

- अग्रनाराध सक्सेना,
चीफ टेक्निकल ऑफिसर (कमर्शियल),
बजाज जनरल इन्शुरन्स

ग्राहकांनी घ्यावयाची खबरदारी...

- ग्राहक थेट विमा कंपनीशी संपर्क साधून त्यांना देण्यात आलेला पॉलिसी क्रमांक, विम्याचे संरक्षण आणि त्यातील अपवाद यांची सत्यता पडताळून पाह्यावी.
- 'इंडा'च्या 'एजन्सी लायसन्सिंग पोर्टल'वर विमा सल्लागार किंवा मध्यस्थाचा 'एजंट कोड' विचारणे किंवा तपासणे हितावह ठरेल. यामुळे संबंधित एजंटचा परवाना वेध आणि सक्रिय आहे की नाही, हे प्रमाणित करण्यास मदत होते.
- उपलब्ध असल्यास, ग्राहक शोरूममधील संबंधित कार्यकारी अधिकार्याकडे आपल्या आवडीच्या किंवा अनुभवाच्या आधारे विशिष्ट विमा कंपनीच्या पॉलिसीची मागणी करू शकतात.
- ग्राहक आपल्या मालमत्तेसाठी स्वैच्छेने आणि स्वतःहून विमा खरेदी करू शकतात.

अर्थात दावा करण्याची वेळ येईपर्यंत पुरवणे शोषणे सोपे नसते. या प्रकरणातही, सत्य उघडकीस आले तेव्हा नुकसान टाळण्यासाठी खूप उशीर झाला होता. सुरुवातीलाच एक साधी पडताळणी अर्थात विमा कंपनीला फोन करून किंवा पॉलिसीची माहिती स्वतंत्रपणे तपासून लवकरच शंका निर्माण करू शकली असती; पण व्यवहार पूर्ण झाल्याची भावना असल्यामुळे हा टप्पा अनेकदा टाळला जातो.

लक्षात राहणारी शिकवण

कधी अस्तित्वातच नसलेल्या संरक्षणासाठी पैसे भरणे ही एक विचित्र गोष्ट आहे. विमा म्हणजे अडचणीच्या वेळी मदतीला येणारी गोष्ट. मात्र, इथे ती गरजेच्या क्षणीच गायब झाली. ही घटना फक्त एका चोरीच्या फोनपुरती मर्यादित नाही; ती दाखवते की दैनंदिन खरेदीतही किती सहजपणे लपलेले धोके असू शकतात. ग्राहकांसाठी एक साधी सवय महत्त्वाची ठरते आणि ती म्हणजे फक्त कागदपत्रांवर विश्वास ठेवू नका. ती तपासा, खात्री करा आणि वेळ असताना पॉलिसी खरोखर अस्तित्वात आहे का, याची पडताळणी करा. ही अतिशय छोटी आणि किरकोळ बाब आहे. पडताळणी केल्यानंतर खरेच संरक्षण मिळू शकेल, की नाही याचा अंदाज येतो आणि अनावश्यक हप्ते

भरण्याचा मनस्ताप टळतो.

पारदर्शकतेचा अभाव जबाबदार

अनेकदा शोरूम किंवा रिटेल आउटलेट्स विमा कंपन्यांचे एजंट म्हणून काम करतात. ग्राहक नवीन उपकरण खरेदी करतो, तेव्हा सेल्समन त्याला आकर्षक 'बंडल डील्स' देतात. ग्राहकाला वाटते, की आपण प्रतिष्ठित दुकानातून खरेदी करीत असल्याने फसवणूक होण्याची शक्यता शून्य आहे. प्रत्यक्षात मात्र, अशा प्रकरणांत अनेकदा शोरूममधील कर्मचाऱ्यांकडून किंवा त्रयस्थ एजंटंकडून तांत्रिक घोळ घातला जातो. ग्राहकाने विम्यासाठी दिलेले पैसे विमा कंपनीपर्यंत पोहोचलेच नाहीत किंवा केवळ बोगस कागदपत्रे छापून ग्राहकाच्या हातात दिली गेली, अशी शक्यता नाकारता येत नाही.

'ई-व्हेरिफिकेशन'चे महत्त्व

आजच्या काळात केवळ छापिल कागदावर विश्वास ठेवणे धोकादायक आहे. तुम्हाला विम्याचा पॉलिसी क्रमांक दिला गेला असेल, तर तो विमा कंपनीच्या अधिकृत ॲपवर किंवा वेबसाइटवर तत्काळ दिसणे आवश्यक आहे. २४ ते ४८ तासांनंतरही तुमची पॉलिसी 'अॅनलाईन' दिसत नसेल, तर तिथेच सावध होण्याची

गरज आहे. नवी दिल्लीतील या व्यक्तीच्या बाबतीत, व्यवहाराची डिजिटल पडताळणी न होणे हेच सर्वात मोठे दुर्दैव ठरले.

ग्राहकांचे हक्क आणि कायदेशीर मार्ग

अशा परिस्थितीत ग्राहकाने हतबल होऊ नये. दुकानाने विम्याचे पैसे घेऊनही वैध पॉलिसी दिली नसेल, तर ही ग्राहकाची उघड फसवणूक आहे. ग्राहक 'ग्राहक न्यायालया'त (कंझ्युमर कोर्ट) दाद मागू शकतात. ज्या बँकांकडून 'ईएमआय' कापले जात आहेत, त्यांना या फसवणुकीची माहिती देऊन कायदेशीर प्रक्रिया सुरू करता येते. शेवटी, ही घटना एक धोक्याची घंटा आहे. 'सावधानता हीच सुरक्षितता' हे ब्रीदवाक्य केवळ रस्त्यावरील वाहतुकीसाठी नाही, तर आपल्या प्रत्येक आर्थिक व्यवहारासाठी लागू होते. १.५ लाखांचा हा फटका टाळण्यासाठी खरेदीच्या दिवशी केलेली पाच मिनिटांची पडताळणी पुरेशी ठरली असती. तुमची मन-शांती विकत घेताना ती खऱ्या कागदपत्रांवर आधारित आहे, की केवळ एका छापिल कागदावर हे पाहणेही काळाची गरज आहे.

(लेखक आर्थिक विषयांचे अभ्यासक आहेत.)