छतीसवाँ प्रतिवेदन

याचिका समिति

(सत्रहवीं लोक सभा)

वित्त मंत्रालय

(वित्तीय सेवाएं विभाग)

(13.12.2022 को लोक सभा में प्रस्तुत किया गया)

सत्यमेव जयते

लोक सभा सचिवालय

नई दिल्ली

दिसंबर, 2022/अग्रहायण, 1944(शक)

सीपीबी. सं. 1 खंड XXXVI

©2022 लोक सभा सचिवालय

लोक सभा के प्रक्रिया तथा कार्य संचालन नियम (सोलहवां संस्करण) के नियम 382 के अंतर्गत प्रकाशित।

विषय-सूची

पृष्ठ

याचिका समिति का गठन..... (ii)

प्राक्कथन..... (iii)

प्रतिवेदन

सरकार के स्वामित्व वाली सामान्य बीमा कंपनियों, विशेष रूप से मेघालय में स्थित, के कार्यकरण को विनियमित करने की आवश्यकता और उनसे संबंधित अन्य महत्वपूर्ण मुद्दों के संबंध में श्री आर. मारक से प्राप्त अभ्यावेदन। 1

परिशिष्ट

याचिका समिति की 12.12.2022 को हुई 25वीं बैठक का कार्यवाही सारांश। 57

याचिका समिति का गठन

श्री हरीश द्विवेदी - *सभापति*

सदस्य

2. श्री एंटो एन्टोनी
3. श्री हनुमान बेनीवाल
4. श्री संजय सदाशिवराव मांडलिक
5. श्री पी. रविन्द्रनाथ
6. डॉ. जयंत कुमार राय
7. श्री अरविंद गणपत सावंत
8. श्री बृजेन्द्र सिंह
9. श्री सुनील कुमार सिंह
10. श्री सुशील कुमार सिंह
11. श्री मनोज कुमार तिवारी
12. श्री प्रभुभाई नागरभाई वसावा
13. श्री राजन बाबूराव विचारे
14. रिक्त
15. रिक्त

<u>सचिवालय</u>

1. श्री टी.जी.चन्द्रशेखर	-	अपर सचिव
2. श्री राजू श्रीवास्तव	-	निदेशक
3. श्री हरीश कुमार सेठी	-	अवर सचिव

याचिका समिति का छतीसवाँ प्रतिवेदन

(सत्रहवीं लोक सभा)

प्राक्कथन

मैं, याचिका समिति का सभापति, समिति द्वारा उनकी ओर से प्रतिवेदन प्रस्तुत करने के लिए प्राधिकृत किए जाने पर, सरकार के स्वामित्व वाली सामान्य बीमा कंपनियों, विशेष रूप से मेघालय में स्थित, के कार्यकरण को विनियमित करने की आवश्यकता और उनसे संबंधित अन्य महत्वपूर्ण मुद्दों के संबंध में श्री आर. मारक से प्राप्त अभ्यावेदन पर याचिका समिति का यह छतीसवाँ प्रतिवेदन (सत्रहवीं लोक सभा) सभा में प्रस्तुत करता हूँ।

2. समिति ने 12 दिसंबर, 2022 को हुई अपनी बैठक में 36वें प्रारूप प्रतिवेदन पर विचार किया और स्वीकार किया।

3. उक्त मुद्दों पर समिति की टिप्पणियां/सिफारिशें प्रतिवेदन में शामिल की गई है।

नई दिल्ली;

12 दिसंबर, 2022

21 अग्रहायण, 1944(शक)

श्री हरीश द्विवेदी,

सभापति,

याचिका समिति

प्रतिवेदन

सरकार के स्वामित्व वाली सामान्य बीमा कंपनियों, विशेष रूप से मेघालय में स्थित, के कार्यकरण को विनियमित करने की आवश्यकता और उनसे संबंधित अन्य महत्वपूर्ण मुद्दों के संबंध में श्री आर. मारक से प्राप्त अभ्यावेदन।

श्री आर. मारक ने सरकार के स्वामित्व वाली सामान्य बीमा कंपनियों, विशेष रूप से मेघालय में स्थित, के कार्यकरण को विनियमित करने की आवश्यकता और उनसे संबंधित अन्य महत्वपूर्ण मुद्दों के संबंध में याचिका समिति के समक्ष दिनांक 18.02.2022 को एक अभ्यावेदन प्रस्तुत किया था।

2. अभ्यावेदनकर्ता ने अपने अभ्यावेदन में अन्य बातों के साथ-साथ कहा था कि सरकार के स्वामित्व वाली सामान्य बीमा कंपनियां अर्थात् नेशनल इंश्योरेंस कंपनी, यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी, ओरिएंटल इंडिया इंश्योरेंस कंपनी, न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी और जनरल इंश्योरेंस कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया (री-इंश्योरर) मूल रूप से मोटर बीमा, स्वास्थ्य और औद्योगिक इकाइयों का बीमा करती हैं, लेकिन पिछले कुछ वर्षों में, विशेष रूप से जब से निजी बीमा कंपनियां बाजार में आई हैं, भारत सरकार की यह बीमा कंपनियां अपनी प्रतिष्ठा खो रही हैं और लगातार घाटे में जा रही हैं। इसके अलावा, अभ्यावेदनकर्ता ने यह भी उल्लेख किया था कि इन सरकारी बीमा कंपनियों की स्थिति सभी उत्तर-पूर्वी राज्यों, विशेष रूप से मेघालय में, और भी बदतर है, जहां कोई बड़ा उद्योग मौजूद नहीं है और आजकल इन राज्यों के लोग 'जैविक खेती' पर विशेष ध्यान दे रहे हैं, लेकिन उनके पुराने रवैये के कारण सरकारी बीमा कंपनियां न तो बीमित व्यक्तियों अथवा बीमित होने वाले संभावित व्यक्तियों को कोई सहायता प्रदान करती हैं और न ही उन्हें एहसास होता है कि उनकी नीतियां के पुरानी होने के कारण जो व्यवसाय कभी उनका था, उन पर निजी बीमा कंपनियों का वर्चस्व होता जा रहा है। अभ्यावेदनकर्ता ने इन सरकारी स्वामित्व वाली सामान्य बीमा कंपनियों में भ्रष्टाचार और पूर्वोत्तर राज्यों में तैनाती/स्थानांतरण के प्रति इन कंपनियों के अधिकारियों के नकारात्मक दृष्टिकोण का मुद्दा भी उठाया था। अतएव, अभ्यावेदनकर्ता ने अपने अभ्यावेदन में उठाए गए मुद्दों की जांच करते हुए मामले को देखने का अनुरोध किया है।

3. याचिका समिति ने लोक सभा अध्यक्ष के निदेशों के निदेश 95 के अंतर्गत श्री आर. मारक के अभ्यावेदन को विचारार्थ लिया। तदनुसार, लिए वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) को अभ्यावेदन पर अपनी टिप्पणियां देने के लिए भेजा गया था।

4. इसके प्रत्युत्तर में, वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) ने अपने कार्यालय ज्ञापन सं. एच-12013/4/2022-आईएनएस-II (ई-300534750), दिनांक 23 मई, 2022 के माध्यम से इस मामले में निम्नलिखित टिप्पणियां प्रस्तुत की:-

"भारत में सामान्य बीमा व्यवसाय को साधारण बीमा कारबार (राष्ट्रीयकरण) अधिनियम, 1972 द्वारा राष्ट्रीयकृत किया गया था और सामान्य बीमा व्यवसाय करने वाली सभी बीमा कंपनियों का विलय कर दिया गया था। नेशनल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड, न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड, ओरिएंटल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड और यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड को चार अधिग्रहण कंपनियों के रूप में स्थापित किया गया था और जनरल इंश्योरेंस कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया (जीआईसी) को उनकी होल्डिंग कंपनी के रूप में स्थापित किया गया था। इसने सामान्य बीमा कारोबार को सार्वजनिक क्षेत्र तक भी सीमित कर दिया।

जीआईसी को वर्ष 2000 में भारतीय पुनर्बीमाकर्ता के रूप में अधिसूचित किया गया था और 21 मार्च, 2003 के बाद से यह उपर्युक्त चार सार्वजनिक क्षेत्र की साधारण बीमा कंपनियों (पीएसजीआईसी) की नियंत्रक कंपनी नहीं है।

सभी चार पीएसजीआईसी मोटर, स्वास्थ्य और औद्योगिक इकाइयों के बीमा सहित सभी क्षेत्रों में काम कर रहे हैं और दशकों से परिचालन में हैं तथा अपनी सेवाएं प्रदान कर रहे हैं। 31 मार्च 2022 तक, चार पीएसजीआईसी ने 34.05% की बाजार हिस्सेदारी के साथ 75,116 करोड़ रुपये का प्रीमियम अर्जित किया, जिसमें 6759 कार्यालयों की अखिल भारतीय उपस्थिति और 44,743 जनशक्ति शामिल थे।

उत्तर-पूर्व क्षेत्र में व्यापार की बात करें, तो यह कंपनियां गुवाहाटी में अपने संबंधित क्षेत्रीय कार्यालयों के माध्यम से मेघालय सहित भारत के उत्तर-पूर्व क्षेत्र के सभी राज्यों में सक्रिय रूप से व्यापार कर रही हैं। इन चार कंपनियों का प्रतिनिधित्व उनके संभागीय कार्यालयों, शाखा कार्यालयों और व्यावसायिक केंद्रों के माध्यम से पूरे उत्तर-पूर्व क्षेत्र में किया जाता है। उनके पास 256 कार्यालय हैं जो जनता की बीमा कराने की आवश्यकताओं को पूरी करने के लिए पूरे उत्तर-पूर्व क्षेत्र में कुल 1327 जनशक्ति तैनात की हुई हैं।

जहां कहीं भी इनके कार्यालय नहीं हैं, इन चार कंपनियों का प्रतिनिधित्व उनके विकास अधिकारियों या एजेंटों या प्वाइंट ऑफ सेल पर्सन (पीओएसपी) द्वारा होता है, जनता अपनी बीमा आवश्यकताओं के लिए जिनसे संपर्क करती है। वर्तमान में, इन चार कंपनियों के 6885 सक्रिय एजेंट और 1011 प्वाइंट ऑफ सेल व्यक्ति इस क्षेत्र में सक्रिय रूप से काम कर रहे हैं। इन एजेंटों और पीओएसपी को पोर्टल एक्सेस से लैस किया गया है ताकि वे उत्तर-पूर्व क्षेत्र के निकट और दूरदराज के कोनों में लोगों को बीमा सेवाएं प्रदान कर सकें।

भौतिक उपस्थिति के अलावा, सभी बीमाकर्ता अपने ग्राहकों को ऑनलाइन सेवा भी दे रहे हैं और आईटी प्लेटफार्मों की मदद से दावों को संसाधित कर रहे हैं।

पीएसजीआईसी के निष्पादन के संबंध में, यह उल्लेख किया गया है कि वित्तीय वर्ष 2021-22 में, इन चार कंपनियों द्वारा उत्तर-पूर्व क्षेत्र के सात राज्यों में 1074.26 करोड़ रुपये के प्रीमियम की कुल 17,96,528 पॉलिसियां जारी की गई हैं। अकेले मेघालय में 89.9 करोड़ रुपये के प्रीमियम की कुल 69,208 पॉलिसियां जारी की गईं। इसके अलावा, पीएसजीआईसी प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना, आयुष्मान भारत-प्रधानमंत्री जन आरोग्य योजना जैसी केंद्र सरकार की विभिन्न योजनाओं में सक्रिय रूप से भाग लेने के लिए भी प्रतिबद्ध हैं। इसके अलावा एग्रीकल्चर इंश्योरेंस कंपनी ऑफ इंडिया लिमिटेड द्वारा प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना के तहत 134.53 करोड़ रुपये के प्रीमियम की कुल 7,78,912 पॉलिसियां जारी की गई हैं और वित्तीय वर्ष 2021-22 में 7,78,031 किसान इस योजना से लाभान्वित हुए हैं। तथापि, मांग, आर्थिक स्थिति, प्राकृतिक/विनाशकारी आपदाओं, बाजार की ताकतों और कोविड महामारी जैसी अन्य अप्रत्याशित घटनाओं जैसे विभिन्न पहलुओं के आधार पर व्यावसायिक परिणाम समय-समय पर भिन्न होते हैं।

पीएसजीआईसी के प्रचालनों की निगरानी क्षेत्र नियामक अर्थात भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण द्वारा विभिन्न मापदंडों पर की जाती है। पीएसजीआईसी का कार्यकरण सुपरिभाषित नियमों और विनियमों द्वारा शासित होता है। पीएसजीआईसी में तैनाती/स्थानान्तरण मानव संसाधन नीतियों के सुव्यवस्थित ढांचे के माध्यम से किए जाते हैं।

कुछ चुनौतियों के बावजूद, सभी पीएसजीआईसी परिवर्तन की प्रक्रिया में हैं और ग्राहक सेवाओं, लाभकारी विकास और उन्नत संगठनात्मक दक्षता के प्रति प्रतिबद्ध हैं।"

5. सरकार के स्वामित्व वाली सामान्य बीमा कंपनियों, विशेष रूप से मेघालय में, के कार्यकरण को विनियमित करने की आवश्यकता के संबंध में श्री आर. मारक के हाल के अभ्यावेदन की व्यापक जांच के संबंध में, याचिका समिति ने 30 मई से 2 जून, 2022 तक गुवाहाटी-शिलांग-गुवाहाटी की अपनी तत्स्थानिक अध्ययन यात्रा के दौरान इस मामले को उठाने का निर्णय लिया था। तदनुसार, 31 मई, 2022 को शिलांग में बुलाई गई बैठक के दौरान, याचिका समिति ने वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) के प्रतिनिधियों और सभी पांच सार्वजनिक क्षेत्र की सामान्य बीमा कंपनियों अर्थात् नेशनल इंश्योरेंस कंपनी, यूनाइटेड इंडिया

इंश्योरेंस कंपनी, ओरिएंटल इंडिया इंश्योरेंस कंपनी, न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी और जनरल इंश्योरेंस कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया (री-इंश्योरेंस) के अधिकारियों के साथ अनौपचारिक चर्चा की।

6. समिति द्वारा इन कंपनियों अर्थात् नेशनल इंश्योरेंस कंपनी, यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी, ओरिएंटल इंडिया इंश्योरेंस कंपनी, न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी और जनरल इंश्योरेंस कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया (री-इंश्योरर) द्वारा दी गई पॉलिसियों के बारे में पूछ जाने पर वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) ने अपने लिखित उत्तर में निम्नवत बताया:-

क्रम सं.	उत्पाद का नाम	व्यापार क्षेत्र
1	वायुयान ऐक्सिस (लड़ाई सेवा)	विमानन
2	हवाई अड्डे के मालिक, संचालक दायित्व	विमानन
3	एयरो टर्बाइन	विमानन
4	विमानन ईंधन भरने और पुन: ईंधन भरने की देयता	विमानन
5	हल (इंजन, पुर्जों सहित) कटौती योग्य बीमा	विमानन
6	विमान हल देयताएं	विमानन
7	विमानन उत्पाद देयता	विमानन
8	विमान हल युद्ध जोखिम	विमानन
9	फ्लाइट किचन/कैटरर्स लाइबिलिटी	विमानन
10	ग्राउंड इक्विपमेंट हैंडलर्स लाइबिलिटी	विमानन
1 1	हैंगर कीपर्स दायित्व पॉलिसी	विमानन
12	लाइसेंस की हानि	विमानन
13	विमानन पीए (चालक दल)	विमानन
14	स्पेयर्स ऑल रिस्क लाइबिलटी	विमानन
15	पुर्जे युद्ध जोखिम पॉलिसी	विमानन
16	उपग्रह बीमा	विमानन
17	फसल बीमा (सरकारी योजनाएं)	फसल बीमा
18	लाभ का अग्रिम नुकसान	अभियांत्रिकी
19	बॉयलर और प्रेशर प्लांट बीमा	अभियांत्रिकी
20	ठेकेदारों का सभी प्रकार का जोखिम	अभियांत्रिकी
21	सिविल इंजीनियरिंग पूर्ण जोखिम	अभियांत्रिकी
22	ठेकेदार संयंत्र और मशीनरी	अभियांत्रिकी
23	स्टॉक बीमा का ह्रास- आलू के अलावा	अभियांत्रिकी
24	स्टॉक का ह्रास (आलू)	अभियांत्रिकी
25	निर्माण सभी जोखिम	अभियांत्रिकी

26	इलेक्ट्रॉनिक उपकरण बीमा	अभियांत्रिकी
27	मशीनरी बीमा	अभियांत्रिकी
28	समुद्री सह निर्माण	अभियांत्रिकी
29	लाभ बीमा की मशीनरी हानि	अभियांत्रिकी
30	स्टैंडर्ड फायर लॉस ऑफ प्रॉफिट्स	आग
31	स्टैंडअलोन आतंकवाद - आग	आग
32	औद्योगिक सभी जोखिम	आग
33	राष्ट्रीय भारत गृह रक्षा	आग
34	राष्ट्रीय भारत लघु उदयम सुरक्षा	आग
35	राष्ट्रीय भारत सूक्ष्म उदयम सुरक्षा	आग
36	मानक आग और विशेष जोखिम पॉलिसी (पेट्रोकेमिकल)	आग
37	मानक आग और विशेष खतरे	आग
38	मानक आग और विशेष संकट पॉलिसी	आग
39	मानक आग और विशेष खतरे (केवल स्टॉक)	आग
40	गंभीर बीमारी	स्वास्थ्य
41	समूह मेडिक्लेम	स्वास्थ्य
42	समूह मेडिक्लेम- दर्जी बनाया गया	स्वास्थ्य
43	समूह मेडिक्लेम- दर्जी (पुराना)	स्वास्थ्य
44	सरकारी जन स्वास्थ्य योजना	स्वास्थ्य
45	जन आरोग्य बीमा पॉलिसी	स्वास्थ्य
46	जन रक्षा	स्वास्थ्य
47	राष्ट्रीय मेडिक्लेम पॉलिसी	स्वास्थ्य
48	बड़ौदा स्वास्थ्य पॉलिसी	स्वास्थ्य
49	बीओआई राष्ट्रीय स्वास्थ्य बीमा पॉलिसी	स्वास्थ्य
50	नैनी राष्ट्रीय स्वास्थ्य मेडिक्लेम	स्वास्थ्य
51	एसबीबीजे नेशनल मेडी-कवच बीमा	स्वास्थ्य
52	धनवंतरी बीमा	स्वास्थ्य
53	यूको मेडी प्लस केयर बीमा	स्वास्थ्य
54	वी आरोग्य बीमा	स्वास्थ्य
55	आरोग्य संजीवनी पॉलिसी - राष्ट्रीय	स्वास्थ्य
56	बड़ौदा बैंक राष्ट्रीय स्वास्थ्य पॉलिसी	स्वास्थ्य
57	राष्ट्रीय गंभीर बीमारी	स्वास्थ्य
58	कोरोना कवच पॉलिसी- राष्ट्रीय	स्वास्थ्य

59	नेशनल मेडिक्लेम प्लस पॉलिसी	स्वास्थ्य
60	माइक्रो यूएचआईएस	स्वास्थ्य
61	राष्ट्रीय परिवार मेडिक्लेम पॉलिसी	स्वास्थ्य
62	राष्ट्रीय वरिष्ठ नागरिक मेडिक्लेम पॉलिसी	स्वास्थ्य
63	नेशनल सुपर टॉप अप मेडिक्लेम	स्वास्थ्य
64	प्रवासी मेडिक्लेम- बी एण्ड एच	स्वास्थ्य
65	विदेशी मेडिक्लेम- दीर्घकालिक ई एंड एस पॉलिसीयां	स्वास्थ्य
66	परिवार मेडिक्लेम	स्वास्थ्य
67	राष्ट्रीय स्वास्थ्य बीमा योजना	स्वास्थ्य
68	सम्पूर्ण आरोग्य बीमा	स्वास्थ्य
69	स्वास्थ्य बीमा	स्वास्थ्य
70	छात्र दुर्घटना कल्याण पॉलिसी	स्वास्थ्य
71	सार्वभौमिक स्वास्थ्य बीमा	स्वास्थ्य
72	वरिष्ठ मेडिक्लेम	स्वास्थ्य
73	विद्यार्थी मेडिक्लेम	स्वास्थ्य
74	बिल्डिंग प्रमोटर लायबिलिटी	देयता
75	वाणिज्यिक सामान्य देयता	देयता
76	वाहक कानूनी दायित्व	देयता
77	कूरियर कानूनी दायित्व	देयता
78	निदेशकों और अधिकारियों की देयता	देयता
79	त्रुटियां और चूक (सॉफ्टवेयर)	देयता
80	ज्वाइंट स्टॉक कंपनी बीमा पॉलिसी	देयता
81	लिफ्ट बीमा	देयता
82	दायित्व अन्य	देयता
83	व्यावसायिक क्षतिपूर्ति	देयता
84	सार्वजनिक दायित्व - सभागार और थिएटर	देयता
85	सार्वजनिक दायित्व (अधिनियम)	देयता
86	सार्वजनिक दायित्व - कार्यालय और आवासीय परिसर	देयता
87	सार्वजनिक दायित्व - प्रदर्शनी और मेले	देयता
88	सार्वजनिक दायित्व - फिल्म स्टूडियो और सर्कस	देयता
89	सार्वजनिक दायित्व - गोदाम और दुकानें	देयता
90	सार्वजनिक दायित्व - होटल	देयता
91	सार्वजनिक दायित्व औद्योगिक जोखिम	देयता

92	सार्वजनिक दायित्व – रखरखाव ठेकेदार	देयता
93	सार्वजनिक दायित्व – स्थायी मनोरंजन पार्क	देयता
94	सार्वजनिक दायित्व – स्कूल	देयता
95	उत्पाद देयता बीमा	देयता
96	स्टॉक ब्रोकर क्षतिपूर्ति	देयता
97	अंतर्देशीय जल जहाजों के लिए टीपी देयता	देयता
98	इलायची पैकेज पॉलिसी	समुद्री कार्गो
99	कॉफी पैकेज पॉलिसी	समुद्री कार्गो
100	शुल्क बीमा	समुद्री कार्गो
101	समुद्री कार्गो वार्षिक पॉलिसी	समुद्री कार्गो
102	समुद्री कार्गो – बढ़ा हुआ मूल्य बीमा	समुद्री कार्गो
103	समुद्री कार्गो ओपन कवर	समुद्री कार्गो
104	समुद्री कार्गो खुली घोषणा	समुद्री कार्गो
105	समुद्री कार्गो ओपन पॉलिसी	समुद्री कार्गो
106	समुद्री कार्गो विशेष घोषणा पॉलिसी	समुद्री कार्गो
107	समुद्री कार्गो विशिष्ट यात्रा	समुद्री कार्गो
108	अग्रिम लाइसेंस प्रणाली के तहत पैकेज पॉलिसी	समुद्री कार्गो
109	अस्वीकृति जोखिम बीमा	समुद्री कार्गो
110	रबड़ पैकेज पॉलिसी	समुद्री कार्गो
111	चाय फसल बीमा	समुद्री कार्गो
112	चार्टरर्स देयता (सीएल) बीमा	समुद्री हल
113	ड्रेजर बीमा	समुद्री हल
114	तेल ऊर्जा बीमा पॉलिसी	समुद्री हल
115	भाड़ा बीमा	समुद्री हल
116	अंतिम संस्कार यात्रा	समुद्री हल
117	जीए संवितरण बीमा	समुद्री हल
118	मछली पकड़ने के जहाज	समुद्री हल
119	अंतर्देशीय/ड्रेजर आदि जहाज	समुद्री हल
120	समुद्री हल- नौकायन पोत	समुद्री हल
121	जेट्टिस और पोंटून्स	समुद्री हल
122	प्रमुख हल बीमा	समुद्री हल
123	बिल्डर्स जोखिम	समुद्री हल
124	शिप ब्रेकिंग इंश्योरेंस	समुद्री हल

125	संवितरण/बढ़ा हुआ मूल्य बीमा	समुद्री हल
126	हल युद्ध जोखिम बीमा	समुद्री हल
127	अपतटीय निर्माण जोखिम पैकेज बीमा	समुद्री हल
128	पाइप लाइन ऑपरेशन बीमा	समुद्री हल
129	पोर्ट पैकेज बीमा पॉलिसी	समुद्री हल
130	साल्वर्स देयता	समुद्री हल
131	जहाज मरम्मतकर्ता देयता बीमा	समुद्री हल
132	मोटर- माल वाहक वाहन	मोटर
133	लॉन्ग टर्म टू व्हीलर लायबिलिटी ओनली पॉलिसी	मोटर
134	दीर्घकालीन अधिनियम पॉलिसी पुरानी	मोटर
135	मोटर- दुपहिया	मोटर
136	लॉन्ग टर्म टू व्हीलर पैकेज पॉलिसी	मोटर
137	मोटर डमी पॉलिसी	मोटर
138	मोटर व्यापार- आंतरिक जोखिम	मोटर
139	मोटर पॉलिसियों के तहत नेशनल स्टैंड अलोन अनिवार्य व्यक्तिगत दुर्घटना कवर (मालिक-चालक)	मोटर
140	मोटर - निजी कार	मोटर
141	मोटर - यात्री वाहक वाहन	मोटर
142	मोटर - व्यापार- सड़क जोखिम	मोटर
143	मोटर - सड़क पारगमन- एकल	मोटर
144	मोटर - सड़क पारगमन- घोषणा	मोटर
145	मोटर - विविध और विशेष प्रकार का वाहन	मोटर
146	मोटर - ट्रेलर	मोटर
147	सभी प्रकार के जोखिम	अन्य विविध
148	अमर्त्य शिक्षा योजना	अन्य विविध
149	सामान बीमा	अन्य विविध
150	बैंकर क्षतिपूर्ति	अन्य विविध
151	भाग्यश्री बाल कल्याण पॉलिसी	अन्य विविध
152	सेंधमारी बीमा	अन्य विविध
153	धन बीमा	अन्य विविध
154	डॉक्टर पैकेज	अन्य विविध
155	विस्तारित वारंटी बाल पॉलिसी	अन्य विविध
156	विस्तारित वारंटी मास्टर पॉलिसी	अन्य विविध

157	निष्ठा गारंटी	अन्य विविध
158	कांच बीमा	अन्य विविध
159	जेनरिक उत्पाद	अन्य विविध
160	गोल्फर बीमा	अन्य विविध
161	स्पोर्टिंग गन बीमा	अन्य विविध
162	गृहस्थ बीमा	अन्य विविध
163	गृह ऋण सुरक्षा बीमा	अन्य विविध
164	हॉर्स (ब्लडस्टॉक) बीमा	अन्य विविध
165	होटल मोटल और रेस्तरां बीमा	अन्य विविध
166	ज्वैलर्स ब्लॉक	अन्य विविध
167	एलपी गैस ट्रेडर्स संयुक्त पॉलिसी	अन्य विविध
168	सेलुलर और मोबाइल फोन नेटवर्क ऑपरेटर बीमा	अन्य विविध
169	एमएसएमई पैकेज पॉलिसी	अन्य विविध
170	निवास बीमा योजना	अन्य विविध
171	माइक्रो राजराजेश्वरी महिला कल्याण बीमा	अन्य विविध
172	एनआरआई दुर्घटना	अन्य विविध
173	कार्यालय पैकेज	अन्य विविध
174	पेट्रोल पंप पैकेज	अन्य विविध
175	राजराजेश्वरी महिला कल्याण योजना	अन्य विविध
176	दायित्व रहित विशेष आकस्मिकता	अन्य विविध
177	सुरक्षा बीमा	अन्य विविध
178	नीओन साइन	अन्य विविध
179	शिशु सुरक्षा भेमा	अन्य विविध
180	दुकानदार बीमा	अन्य विविध
181	सुहाना सफर	अन्य विविध
182	सम्पूर्ण सुरक्षा बीमा	अन्य विविध
183	छात्र सुरक्षा बीमा	अन्य विविध
184	यातायात दुर्घटना	अन्य विविध
185	यात्रा कार्यकारी पॉलिसी	अन्य विविध
186	टेलीविजन बीमा	अन्य विविध
187	वीडियो उपकरण बीमा	अन्य विविध
188	व्यापार सुरक्षा पॉलिसी	अन्य विविध
189	विशेष आकस्मिक यात्रा	अन्य विविध
190	डिपोजिट लिंक्ड पी.ए. ग्रुप	निजी दुर्घटना

191	फ्लाइट कूपन	निजी दुर्घटना
192	समूह व्यक्तिगत दुर्घटना	निजी दुर्घटना
193	समूह व्यक्तिगत दुर्घटना (पुराना)	निजी दुर्घटना
194	रिक्शा चालकों के लिए ग्रुप पी.ए.	निजी दुर्घटना
195	स्कूली बच्चों के लिए ग्रुप पी.ए.	निजी दुर्घटना
196	ग्रामीण व्यक्तिगत दुर्घटना	निजी दुर्घटना
197	समूह सरल सुरक्षा बीमा राष्ट्रीय	निजी दुर्घटना
198	माइक्रो जनता व्यक्तिगत दुर्घटना पॉलिसी	निजी दुर्घटना
199	सरल सुरक्षा बीमा राष्ट्रीय	निजी दुर्घटना
200	वैयक्तिक व्यक्तिगत दुर्घटना	निजी दुर्घटना
201	बैंक परिसर में आगंतुकों के लिए व्यक्तिगत दुर्घटना	निजी दुर्घटना
202	प्रवासी भारतीय बीमा योजना	निजी दुर्घटना
203	प्रधान मंत्री सुरक्षा बीमा योजना	निजी दुर्घटना
204	श्रमिक कल्याण बीमा	निजी दुर्घटना
205	पशु चालित गाड़ी/टोंगा	ग्रामीण
206	किसान कृषि पम्पसेट	ग्रामीण
207	खारा जल झींगा/ जलीय कृषि बीमा	ग्रामीण
208	बछड़ा/बछिया पालन बीमा	ग्रामीण
209	ऊंट बीमा	ग्रामीण
210	मवेशी बीमा	ग्रामीण
211	कुत्ते का बीमा	ग्रामीण
212	घोड़ा/टट्टू/खच्चर/गधा/याक/बीमा	ग्रामीण
213	बत्तख बीमा	ग्रामीण
214	हाथी बीमा	ग्रामीण
215	भ्रूण (अजन्मा बछड़ा) बीमा	ग्रामीण
216	किसान पैकेज पॉलिसी	ग्रामीण
217	अंतर्देशीय ताजा जल मत्स्य बीमा	ग्रामीण
218	गोबर गैस संयंत्र बीमा	ग्रामीण
219	ग्रामीण सुरक्षा बीमा	ग्रामीण
220	ग्रामीण सुस्वास्थ बीमा	ग्रामीण
221	हस्तचालित वाहन बीमा	ग्रामीण
222	मधुमक्खी बीमा	ग्रामीण
223	हट बीमा	ग्रामीण

224	आईआरडीपी वित्तपोषित आस्तियां	ग्रामीण
225	जनता व्यक्तिगत दुर्घटना	ग्रामीण
226	दुग्ध उत्पादक सहकारी समिति/संग्रहण केंद्र के लिए पैकेज पॉलिसी	ग्रामीण
227	सूक्ष्म किसान कृषि पम्पसेट बीमा	ग्रामीण
228	सूक्ष्म ऊंट बीमा	ग्रामीण
229	सूक्ष्म मवेशी बीमा	ग्रामीण
230	सूक्ष्म ग्रामीण सुरक्षा: बीमा	ग्रामीण
231	माइक्रो हॉर्स (ब्लड स्टॉक के अलावा) बीमा	ग्रामीण
232	सूक्ष्म सुअर बीमा	ग्रामीण
233	सूक्ष्म भेड़ और बकरी बीमा	ग्रामीण
234	किसान क्रेडिट कार्ड बीमा के लिए पीए	ग्रामीण
235	पेडल साइकिल	ग्रामीण
236	पालतू कुत्ता बीमा	ग्रामीण
237	सुअर बीमा	ग्रामीण
238	वृक्षारोपण और बागवानी	ग्रामीण
239	कुक्कुट बीमा	ग्रामीण
240	बटेर बीमा	ग्रामीण
241	खरगोश बीमा	ग्रामीण
242	साइकिल रिक्शा	ग्रामीण
243	भेड़ और बकरी बीमा	ग्रामीण
244	रेशमकीट/सेरीकल्चर	ग्रामीण
245	लिफ्ट सिंचाई / छिड़काव संस्थापन बीमा	ग्रामीण
246	आदिवासी पैकेज पॉलिसी	ग्रामीण
247	फेल्ड वेल/डग वेल इंश्योरेंस	ग्रामीण
248	कर्मचारी क्षतिपूर्ति बीमा	कामगार क्षतिपूर्ति
249	कामगार की क्षतिपूर्ति	कामगार क्षतिपूर्ति

त्रों में 200 से अधिक उत्पाद प्रस्ताव हैं। बीमा उत्पादों में व्यक्तियों के लिए मोटर, स्वास्थ्य, व्यक्तिगत दुर्घटना और अग्नि बीमा कवर जैसे खुदरा बीमा उत्पाद शामिल हैं। कॉर्पोरेट ग्राहकों और व्यवसायों के लिए अपनी संपत्ति, कर्मचारियों और देनदारियों को कवर करने के लिए उत्पाद हैं। यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस भी बड़े पैमाने पर जीवन/परिसंपत्तियों को कवर करने के लिए राज्य सरकार और केंद्र सरकार की बीमा योजनाओं में सक्रिय रूप से भाग लेता है।

यूआईआईसीएल द्वारा दी जा रही विभिन्न प्रकार की बीमा पॉलिसियां व्यवसाय के निम्नलिखित क्षेत्रों में हैं:-

(i) अग्नि
(ii) समुद्री
(iii) मोटर
(iv) स्वास्थ्य
(v) व्यक्तिगत दुर्घटना
(vi) कामगार क्षतिपूर्ति
(vii) देयता
(viii) इंजीनियरिंग
(ix) विमानन
(x) अन्य विविध

ओरिएंटल इंडिया इंश्योरेंस कंपनी अग्नि, कार्गो, हल, इंजीनियरिंग, विमानन, मोटर, देयता, व्यक्तिगत दुर्घटना, स्वास्थ्य, कामगार क्षतिपूर्ति, ग्रामीण क्षेत्र आदि जैसे सभी व्यवसाय क्षेत्रों में इनोवेटिव इंश्योरेंस पॉलिसी प्रदान करती है। इसी तरह, न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी (एनआईएसीएल) एक पीएसयू जनरल इंश्योरेंस कंपनी है जिसके पास निम्नलिखित प्रकार की बीमा पॉलिसियां हैं:-

- अग्नि
- समुद्री कार्गो
- समुद्री हल
- मोटर ओडी
- मोटर टीपी
- स्वास्थ्य
- व्यक्तिगत दुर्घटना
- देयता
- विमानन
- अन्य विविध पॉलिसियां

जीआईसी आरई एक पुनर्बीमा कंपनी होने के नाते, केवल प्रत्यक्ष बीमा कंपनियों की जरूरतों को पूरा करती है। यह एक बी 2 बी (बिजनेस-टू-बिजनेस) कंपनी है और

मोटर, मेडिक्लेम आदि जैसी बीमा पॉलिसियों को सीधे जनता के लिए जारी नहीं करती है।

7. विगत पांच वर्षों के दौरान विभिन्न निजी बीमा कंपनियों के साथ-साथ उपर्युक्त बीमा कंपनियों की वर्ष-वार बाजार हिस्सेदारी के बारे में पूछे जाने पर वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) ने अपने लिखित उत्तर में निम्नवत बताया:-

नेशनल इंश्योरेंस कंपनी

बाजार हिस्सेदारी (%)					
	2017-18	**2018-19**	**2019-20**	**2020-21**	**2021-22** (अनंतिम)
सरकारी क्षेत्र की बीमा कम्पनियां	45.00	40.52	38.78	36.15	34.05
निजी क्षेत्र की बीमा कम्पनियां	43.42	47.97	48.03	49.32	49.70
स्टैंड-अलोन स्वास्थ्य बीमा कम्पनियां	5.52	6.70	7.67	7.93	9.46
विशेषीकृत बीमा कम्पनियां	6.06	4.81	5.52	6.60	6.79
कुल	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
नेशनल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	10.75	8.93	8.08	7.12	5.95

यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी

वर्ष	**बाजार हिस्सेदारी (%)**	
	यूआईआईसीएल	**समग्र रूप से निजी बीमाकर्ता**
2017-18	11.58	43.42
2018-19	9.66	49.97
2019-20	9.25	48.03
2020-21	8.41	49.32
2021-22 (अनंतिम)	7.12	49.71

ओरिएंटल इंडिया इंश्योरेंस कंपनी

वर्ष	**बाजार हिस्सेदारी (%)**		
	सरकारी क्षेत्र	**निजी क्षेत्र**	**ओरिएण्टल इंश्योरेंस**
2017-18	51.04	48.96	7.60
2018-19	45.42	54.58	7.77
2019-20	44.30	55.70	7.24
2020-21	42.75	57.25	6.26
2021-22	40.84	59.16	6.21

न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी

वर्ष	बाजार हिस्सेदारी (%)		
	सरकारी क्षेत्र	निजी क्षेत्र	एनआईएसीएल
2017-18	45.00%	55.00%	15.08%
2018-19	40.35%	59.65%	14.07%
2019-20	36.14%	63.86%	14.33%
2020-21	36.15%	63.85%	14.37%
2021-22	34.02%	65.98%	14.76%

<u>जनरल इंश्योरेंस कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया</u>

जीआईसी आरई एक पुनर्बीमा कंपनी है और इसलिए यह प्रश्न लागू नहीं होता है।

8. देश के उत्तर-पूर्वी राज्यों (अरुणाचल प्रदेश, असम, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड, सिक्किम और त्रिपुरा) में निजी बीमा कंपनियों की तुलना में उपर्युक्त बीमा कंपनियों की वर्तमान बाजार हिस्सेदारी के संबंध में वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) ने अपने लिखित उत्तर में निम्नवत बताया:-

<u>नेशनल इंश्योरेंस कंपनी</u>

(रुपये करोड़ में)

उत्तर-पूर्वी राज्य	कार्यालयों की संख्या	वित्त वर्ष 2021-22 में जारी की गई पॉलिसियों की संख्या	वित्त वर्ष 2021-22 में प्रीमियम
असम	37	254601	143.78
मेघालय	4	12471	19.43
मिजोरम	4	16888	10.96
मणिपुर	2	14880	6.52
त्रिपुरा	8	48934	20.54
नागालैंड	2	9875	6.09
अरुणाचल प्रदेश	1	566	0.30
कुल	**58**	**358215**	**207.62**

<u>यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी</u>

(रुपये करोड़ में)

उत्तर-पूर्वी राज्य	2019-2020			2020-2021		
	उध्योग का प्रीमियम (रु. करोड़ में)	यूआईआई सीएल का प्रीमियम (रु.	यूआईआई सीएल का बाजार अंश (%)	उध्योग का प्रीमियम (रु.	यूआईआईसी एल का प्रीमियम (रु. करोड़	यूआईआईसीए ल का बाजार अंश (%)

		करोड़ में)		करोड़ में)	में)	
असम	1644	207	13	2039	198	10
त्रिपुरा	243	12	5	264	11	4
मेघालय	133	23	18	250	39	16
अरुणाचल प्रदेश	75	1	1	114	1	1
मिजोरम	85	2	2	90	2	2
नागालैंड	72	1	2	80	2	2
मणिपुर	62	6	10	76	5	7
सिक्किम	80	4	5	71	4	5
कुल	**2394**	**257**	**11**	**2984**	**262**	**9**

ओरिएंटल इंडिया इंश्योरेंस कंपनी

उत्तर-पूर्वी राज्य	बाजार हिस्सेदारी (%) (31/12/2021 के अनुसार)		
	सरकारी क्षेत्र	निजी क्षेत्र	ओरिएण्टल इंश्योरेंस
अरुणाचल प्रदेश	67.74	32.26	14.43
मणिपुर	43.96	56.04	8.58
मेघालय	31.64	68.36	4.20
मिजोरम	54.95	45.05	10.33
नागालैंड	60.36	39.64	4.53
सिक्किम	61.07	38.93	22.61
त्रिपुरा	46.19	53.81	5.80
असम	47.19	52.81	9.43
कुल	**46.19**	**53.81**	**9.13**

न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी

वित्तीय वर्ष	निजी बीमाकर्ताओं की बाजार हिस्सेदारी	पीएसयू साधारण बीमाकर्ता की बाजार हिस्सेदारी	एनआईएसीएल की बाजार हिस्सेदारी
2017-18	55.00%	45.00%	15.08%
2018-19	59.65%	40.35%	14.07%
2019-20	63.86%	36.14%	14.33%
2020-21	63.85%	36.15%	14.37%
2021-22	65.98%	34.02%	14.76%

जनरल इंश्योरेंस कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया

जीआईसी आरई एक पुनर्बीमा कंपनी है और इसलिए यह प्रश्न लागू नहीं होता है।

9. तत्पश्चात, समिति ने उत्तर-पूर्वी राज्यों में वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान इन बीमा कंपनियों द्वारा एकत्र किए गए कुल प्रीमियम का विवरण जानना चाहा। वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) ने अपने लिखित उत्तर में निम्नवत बताया:-

नेशनल इंश्योरेंस कंपनी

वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान उत्तर-पूर्वी राज्यों में प्राप्त कुल प्रीमियम का ब्यौरा निम्नवत है:-

(रुपये करोड़ में)

क्रम सं.	राज्य	अग्नि	मरीन	मोटर	स्वास्थ्य	इंजी.	पी.ए.	ग्रामीण	फसल	विविध	कुल
1	असम	12.47	1.96	97.10	12.07	12.3	1.88	0.05	0	5.95	143.7
2	मेघालय	9.62	0	9.06	0.23	0.29	0.09	0.02	0	0.12	19.43
3	मिजोरम	0.07	0	10.49	0.20	0.03	0.12	0.01	0	0.04	10.96
4	मणिपुर	0.33	0.01	5.84	0.01	0.04	0.07	0	0	0.22	6.52
5	त्रिपुरा	1.10	0.05	17.49	0.79	0.02	0.47	0.06	0	0.56	20.54
6	नागालैंड	0.11	0	5.68	0.02	0.07	0	0.13	0	0.08	6.09
7	अरुणाचल प्रदेश	0	0	0.30	0	0	0	0	0	0	0.30
	कुल	**23.70**	**2.02**	**145.96**	**13.32**	**12.75**	**2.63**	**0.27**	**0**	**6.97**	**207.6**

यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी

(रुपये करोड़ में)

उत्तर-पूर्वी राज्य	वित्तीय वर्ष 2021-22 प्रीमियम (अनंतिम)
अरुणाचल प्रदेश	1.00
असम	193.23
मणिपुर	5.50
मेघालय	32.58
मिजोरम	1.78

नागालैंड	1.65
सिक्किम	4.65
त्रिपुरा	10.02
कुल	**250.41**

ओरिएंटल इंडिया इंश्योरेंस कंपनी

ओरिएण्टल इंश्योरेंस के संबंध में विवरण नीचे दिया गया है:-

(रुपये करोड़ में)

वित्तीय वर्ष 2021-22 में एकत्रित प्रीमियम									
राज्य	**अग्नि**	**मरीन**	**मोटर ओडी**	**मोटर टीपी**	**इंजीनियरिंग**	**पीए**	**स्वास्थ्य**	**अन्य**	**कुल**
अरुणाचल प्रदेश	0.42	0.07	3.28	6.09	0.02	0.00	0.01	0.21	10.10
मणिपुर	0.18	0.03	0.32	1.24	0.25	0.01	0.13	0.32	2.47
मेघालय	11.89	0.02	0.46	1.65	0.02	0.01	0.17	0.24	14.46
मिजोरम	0.02	0.00	0.16	0.60	0.02	0.00	0.00	0.09	0.90
नागालैंड	0.20	0.00	2.50	4.16	0.06	0.00	13.23	0.36	20.51
सिक्किम	0.08	0.00	0.12	0.61	0.00	0.00	0.18	0.02	1.01
त्रिपुरा	0.95	0.04	1.62	9.89	0.03	0.04	0.35	0.56	13.46
असम	15.75	1.42	25.92	84.35	4.45	0.42	13.88	5.93	152.13
कुल	**29.49**	**1.59**	**34.37**	**108.58**	**4.84**	**0.50**	**27.94**	**7.74**	**215.05**

न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी

उत्तर-पूर्वी राज्यों में न्यू इंडिया एश्योरेंस द्वारा 2021-22 के लिए एकत्र किया गया प्रीमियम निम्नानुसार है:-

(रुपये करोड़ में)

क्रम संख्या	**राज्य**	**वित्तीय वर्ष 2021-22 में प्रीमियम**
1	असम	274.24
2	मेघालय	23.43
3	मिजोरम	13.85
4	मणिपुर	10.67

5	त्रिपुरा	30.71
6	नागालैंड	25.05
7	अरुणाचल प्रदेश	28.91
8	सिक्किम	15.42
	कुल	**422.27**

जनरल इंश्योरेंस कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया

जीआईसी आरई रीइंश्योरेंस कंपनी पोर्टफोलियो के आधार पर बीमा कंपनियों को पुनर्बीमा सहायता प्रदान करती है और इसलिए प्रीमियम का क्षेत्र-वार ब्रेकअप नहीं होता है। इसलिए, जीआईसी आरई अनुरोधित जानकारी प्रदान करने में सक्षम नहीं होगा। तथापि, जीआईसी आरई को अनिवार्य उपकरों के माध्यम से कुल 5% प्रीमियम की भी प्राप्ति हुई।

10. समिति ने उत्तर-पूर्वी राज्यों में वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान इन बीमा कंपनियों द्वारा भुगतान किए गए दावों का क्षेत्रवार ब्यौरा जानना चाहा। वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) ने अपने लिखित उत्तर में निम्नवत बताया:-

नेशनल इंश्योरेंस कंपनी

वित्त वर्ष 2021-22 में दावों के भुगतान के आंकड़े															
क्र. सं.	राज्य	अग्नि		मरीन		मोटर		स्वास्थ्य		इंजीनियरिंग		पीए		ग्रामीण	
		सं.	राशि	सं.	राशि	सं.	राशि	सं.	राशि	सं.	राशि	सं.	राशि	सं.	रा
1	असम	78	3.68	45	0.95	5086	65.81	1284	9.31	28	0.74	35	0.86	6	0.
2	मेघालय	1	0.02	0	0	446	3.05	27	0.21	0	0	8	0.16	5	0.
3	मिजोरम	0	0	0	0	609	1.76	12	0.06	0	0	12	0.23	0	0
4	मणिपुर	0	0	0	0	113	2.70	1	0.006	0	0	0	0	1	0.
5	त्रिपुरा	0	0	0	0	449	8.24	35	0.25	0	0	18	0.43	1	0.
6	नागालैंड	0	0	0	0	247	1.83	2	0.02	2	0.12	0	0	0	0
7	अरुणाचल प्रदेश	0	0	0	0	4	0.16	0	0	0	0	0	0	0	0
	कुल	79	3.7	45	0.95	6954	83.55	1361	9.856	30	0.86	73	1.68	13	0.

यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी

(रुपये लाख में)

क्षेत्र		ग्रामीण	शहरी	सामाजिक	कुल
असम	राशि	512.35	7131.88	3020.21	10664.44

	संख्या	213	5089	358	5660
अरुणाचल प्रदेश	राशि	0.07	14.48	20.44	34.99
	संख्या	0	7	3	10
मणिपुर	राशि	11.33	147.23	4.18	162.74
	काउंट	4	131	1	136
मेघालय	राशि	8.43	267.48	87.00	362.91
	काउंट	45	281	8	334
मिजोरम	राशि	0.00	31.66	26.54	58.20
	काउंट	0	23	3	26
नागालैंड	राशि	0.00	52.23	0.00	52.23
	काउंट	0	35	0	35
सिक्किम	राशि	22.51	120.22	6.36	149.09
	काउंट	61	210	5	276
त्रिपुरा	राशि	4.49	162.19	79.49	246.17
	काउंट	12	139	16	167
कुल	**मात्रा**	**559.18**	**7927.38**	**3244.23**	**11730.79**
	काउंट	**335**	**5915**	**394**	**6644**

ओरिएंटल इंडिया इंश्योरेंस कंपनी

(रुपये करोड़ में)

वित्त वर्ष 2021-22 में दावों का किया गया भुगतान									
राज्य	अग्नि	मरीन	मोटर ओडी	मोटर टीपी	इंजीनियरिंग	पीए	स्वास्थ्य	अन्य	कुल
अरुणाचल प्रदेश	0.06	0.00	3.93	1.82	0.00	0.00	0.01	0.05	5.87
मणिपुर	0.00	0.00	0.10	0.06	0.00	0.01	0.24	0.05	0.46
मेघालय	0.03	0.00	0.38	0.58	0.00	0.00	0.10	0.02	1.11
मिजोरम	0.00	0.00	0.10	0.93	0.00	0.00	0.00	0.00	1.03
नागालैंड	0.00	0.00	0.84	1.50	0.02	0.00	11.55	0.03	13.95
सिक्किम	0.02	0.00	0.18	0.00	0.00	0.00	0.11	0.00	0.31
त्रिपुरा	0.33	0.03	0.82	3.66	0.00	0.00	0.23	0.22	5.29
असम	2.91	0.41	22.63	44.25	1.29	0.72	13.85	2.62	88.69
कुल	**3.34**	**0.44**	**28.99**	**52.80**	**1.32**	**0.73**	**26.09**	**3.00**	**116.71**

न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी

क्रम सं.	राज्य का नाम	विभाग का प्रकार	दावा भुगतान	धनराशि

1	असम	अन्य सभी विविध	131	18323401
2	असम	अन्य दायित्व बीमा	18	7983073
3	असम	मोटर स्वयं क्षति	8990	444377921.8
4	असम	स्वास्थ्य बीमा	1740	96639072
5	असम	जन/उत्पाद दायित्व	0	0
6	असम	मरीन (हल)	0	0
7	असम	कर्मकार क्षति पूर्ति/नियोक्ता दायित्व	21	311962
8	असम	इंजीनीरिंग	215	22216547
9	असम	मोटर तृतीय पक्ष	1169	709102181
10	असम	मरीन (कार्गो)	104	6551496
11	असम	ओवरसीज स्वास्थ्य बीमा	0	0
12	असम	व्यक्तिगत दुर्घटना	22	10024788
13	असम	अग्नि	158	87655753
14	असम	ग्रामीण बीमा	32	1343400
15	अरुणाचल प्रदेश	अन्य सभी विविध	5	641103
16	अरुणाचल प्रदेश	मोटर स्वयं क्षति	281	18470018.69
17	अरुणाचल प्रदेश	व्यक्तिगत दुर्घटना	2	200000
18	अरुणाचल प्रदेश	इंजीनीरिंग	28	12288384
19	अरुणाचल प्रदेश	मोटर तृतीय पक्ष	14	7932986
21	अरुणाचल प्रदेश	अग्नि	9	846505
21	अरुणाचल प्रदेश	स्वास्थ्य बीमा	0	0
22	अरुणाचल प्रदेश	ग्रांमीण बीमा	22	0
23	अरुणाचल प्रदेश	कर्मकार क्षतिपूर्ति/नियोक्ता दायित्व	0	35480
24	अरुणाचल प्रदेश	मरीन (कार्गो)	3	1477274
25	अरुणाचल प्रदेश	अन्य दायित्व बीमा	2	1409212
26	मणिपुर	मरीन (कार्गो)	0	0
27	मणिपुर	अन्य दायित्व बीमा	2	1270922
28	मणिपुर	इंजीनीरिंग	0	52997
29	मणिपुर	व्यक्तिगत दुर्घटना	1	203600
30	मणिपुर	मोटर तृतीय पक्ष	6	8521167
31	मणिपुर	अग्नि	0	0
32	मणिपुर	मोटर स्वयं क्षति	159	13254245.77
33	मणिपुर	अन्य सभी विविध	0	0
34	मणिपुर	कर्मकार क्षतिपूर्ति /नियोक्ता दायित्व	0	0
35	मणिपुर	स्वास्थ्य बीमा	10	828641
36	मणिपुर	ग्रामीण बीमा	2	103450
37	मेघालय	कर्मकार क्षतिपूर्ति /नियोक्ता दायित्व	0	0
38	मेघालय	ग्रामीण बीमा	0	0

39	मेघालय	मरीन (कार्गो)	2	1145961
40	मेघालय	अन्य सभी विविध	2	0
41	मेघालय	मोटर तृतीय पक्ष	26	14237469
42	मेघालय	अन्य दायित्व बीमा	1	770055
43	मेघालय	मोटर स्वयं क्षति	301	15597905.48
44	मेघालय	अग्नि	9	438996
45	मेघालय	स्वास्थ्य बीमा	14	533089
46	मेघालय	व्यक्तिगत दुर्घटना	0	0
47	मेघालय	इंजीनियरिंग	1	12691
48	मिजोरम	स्वास्थ्य बीमा	0	0
49	मिजोरम	ग्रामीण बीमा	1	60000
50	मिजोरम	मरीन कार्गो	1	8500
51	मिजोरम	कर्मकार क्षतिपूर्ति/नियोक्ता दायित्व	1	3620
52	मिजोरम	व्यक्तिगत दुर्घटना	2	0
53	मिजोरम	अन्य सभी विविध	0	0
54	मिजोरम	इंजीनियरिंग	6	407294
55	मिजोरम	मोटर तृतीय पक्ष	10	7339588
56	मिजोरम	मोटर स्वयं क्षति	75	10326024.54
57	मिजोरम	अग्नि	0	0
58	मिजोरम	अन्य दायित्व बीमा	3	2759914
59	नागालैंड	स्वास्थ्य बीमा	6	234490
60	नागालैंड	ग्रामीण बीमा	0	0
61	नागालैंड	मोटर तृतीय पक्ष	64	35452471
62	नागालैंड	अन्य दायित्व बीमा	5	1607280
63	नागालैंड	अन्य सभी विविध	9	637291
64	नागालैंड	अग्नि	1	41239
65	नागालैंड	मोटर स्वयं क्षति	819	68742687.54
66	नागालैंड	इंजीनियरिंग	15	35882422
67	नागालैंड	मरीन (कार्गो)	0	0
68	नागालैंड	व्यक्तिगत दुर्घटना	1	0
69	नागालैंड	कर्मकार क्षतिपूर्ति/नियोक्ता दायित्व	1	0
70	सिक्किम	इंजीनियरिंग	12	7938923
71	सिक्किम	व्यक्तिगत दुर्घटना	0	0
72	सिक्किम	ग्रामीण बीमा	0	0
73	सिक्किम	मोटर तृतीय पक्ष	9	12450195
74	सिक्किम	अग्नि	48	11030942
75	सिक्किम	मोटर स्वयं क्षति	351	13213418.43
76	सिक्किम	मरीन (कार्गो)	12	281546

77	सिक्किम	स्वास्थ्य बीमा	38	1218044
78	सिक्किम	कर्मकार क्षतिपूर्ति/नियोक्ता दायित्व	0	0
79	सिक्किम	अन्य सभी विविध	0	0
80	त्रिपुरा	कर्मकार क्षतिपूर्ति /नियोक्ता दायित्व	1	0
81	त्रिपुरा	मरीन (कार्गो)	1	301704
82	त्रिपुरा	स्वास्थ्य बीमा	51	3189817
83	त्रिपुरा	मोटर तृतीय पक्ष	105	42556369
84	त्रिपुरा	मोटर स्वयं क्षति	706	34546604.36
85	त्रिपुरा	अन्य दायित्व बीमा	1	768330
86	त्रिपुरा	अग्नि	5	1394397
87	त्रिपुरा	इंजीनियरिंग	2	9583
88	त्रिपुरा	ग्रामीण बीमा	0	0
89	त्रिपुरा	अन्य सभी विविध	6	20560
90	त्रिपुरा	व्यक्तिगत दुर्घटना	1	204800

भारतीय साधारण बीमा निगम

जीआईसी आरई रीइंश्योरेंस कंपनी होने के नाते पोर्टफोलियो के आधार पर बीमा कंपनियों को पुनर्बीमा सहायता प्रदान करती है और इसलिए इसमें प्रीमियम का क्षेत्र-वार ब्रेकअप नहीं होता। इसलिए, जीआईसी आरई अनुरोधित जानकारी प्रदान करने में सक्षम नहीं होगा। हालाँकि, जीआईसी आरई को अनिवार्य सेशन के माध्यम से लिखे गए कुल प्रीमियम का 5% भी प्राप्त हुआ।

11. तत्पश्चात, समिति ने वित्त वर्ष 2014-15 और 2021-22 के दौरान इन बीमा कंपनियों द्वारा अर्जित लाभ/हानि पश्चात कर के बारे में जानना चाहा। वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) ने अपने लिखित उत्तर में निम्नानुसार बताया कि:-

नेशनल इंश्योरेंस कंपनी

(रु. करोड़ में)

वित्तीय वर्ष	**कर पश्चात लाभ/हानि**
2014-15	970.11
2015-16	149.23
2016-17	45.84
2017-18	-2,170.77
2018-19	-1,696.12
2019-20	-4,108.34
2020-21	-561.85
2021-22	अभी अंतिम रूप नहीं दिया गया है

यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड

वित्तीय वर्ष 2014-15 से 2021-22 के दौरान कर पश्चात लाभ/हानि (पीएटी) आकंडे निम्न तालिका में दिए गए है:

(रु. करोड़ में)

वर्ष	कर पश्चात लाभ (रु. करोड़ में)
2014-15	300.57
2015-16	220.59
2016-17	- 1913.53
2017-18	1002.66
2018-19	-1877.91
2019-20	-1485.85
2020-21	-984.68
2021-22 (अनंतिम)	-997.00

ओरिएण्टल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड

ओरिएण्टल इंश्योरेंस के संबंध में विवरण नीचे दिया गया है:

(रु. करोड़ में)

वित्तीय वर्ष	कर पश्चात् लाभ/(हानि)
2014-15	392.10
2015-16	300.49
2016-17	(1691.09)
2017-18	1509.89
2018-19	(293.66)
2019-20	(1524.10)
2020-21	(1525.44)
2021-22	--

न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड

(रु. करोड़ में)

वित्तीय वर्ष	कर पश्चात लाभ
2014-15	1431
2015-16	829
2016-17	1008

2017-18	2201
2018-19	580
2019-20	1418
2020-21	1605
2021-22	164

भारतीय साधारण बीमा निगम

(रु. करोड़ में)

वित्तीय वर्ष	लाभ/हानि
2014-15	2693.72
2015-16	2848.39
2016-17	3127.67
2017-18	3233.59
2018-19	2224.30
2019-20	-359.09
2020-21	1920.44

12. समिति द्वारा यह पूछे जाने पर कि क्या यह सत्य है कि निजी बीमा कंपनियों की तुलना में सार्वजनिक क्षेत्र की साधारण बीमा कंपनियों की बाजार हिस्सेदारी और आय में लगातार गिरावट आ रही है और यदि हां, तो इन बीमा कंपनियों के निरंतर सिकुड़न के प्राथमिक कारण क्या हैं और इस तरह की गिरावट से उबरने के संभावित उपाय क्या हैं, वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) ने अपने लिखित उत्तर में निम्नानुसार बताया कि:-

नेशनल इंश्योरेंस कंपनी

इस तथ्य से इंकार नहीं किया जा सकता कि पिछले कुछ वर्षों में निजी बीमा कंपनियों की अधिक संख्या में प्रवेश के कारण सार्वजनिक क्षेत्र की साधारण बीमा कंपनियों की बाजार हिस्सेदारी में गिरावट आई है। हालांकि सार्वजनिक क्षेत्र की साधारण बीमा कंपनियों (पीजीएसआईसी) का प्रीमियम वर्ष 2017-18 के 67794 करोड़ रुपये से बढ़कर वर्ष 2021-22 में 75117 करोड़ रुपये हो गया है, जिसमें 10.8% की वृद्धि दर्ज की गई है।

पीएसजीआईसी की बाजार हिस्सेदारी में गिरावट के लिए जिम्मेदार मूल कारण निम्नानुसार हैं:-

- लंबे समय से काम कर रहे सार्वजानिक क्षेत्र के उपक्रमों के पास लंबे समय तक चलने वाले उत्पाद हैं जिनकी प्रीमियम की दर में बहुत कम संशोधन हुआ है। हालांकि, निजी कंपनियों ने केवल पिछले कुछ वर्षों में बाजार में प्रवेश किया है और उनके पास अच्छी तरह से विकसित आईटी सिस्टम हैं, जो बेहतर कार्य निष्पादन निगरानी और प्रगतिशील सेवाओं और उत्पादों के लिए अच्छी तरह से

विकसित हैं। पीएसयू तेजी से इस मोर्चे पर ध्यान केंद्रित कर रहे हैं, जो आने वाले वर्षों में बेहतर परिणाम देंगे।

- पिछले पांच वर्षों में खासकर मोटर ऑटो-टाईअप व्यवसाय में समग्र मोटर सेगमेंट (एक समय पर पीएसयू का प्रमुख पोर्टफोलियो हुआ करता था) में उल्लेखनीय गिरावट आई है। 2017 में मोटर इंश्योरेंस सर्विस प्रोवाइडर (एमआईएसपी) गाइडलाइंस लागू होने के बाद पीएसयू इंश्योरेंस कंपनियों के ऑटो टाईअप बिजनेस में तेज गिरावट के साथ ऑटो-टाईअप सेगमेंट में प्राइवेट इंश्योरेंस कंपनियों की मार्केट शेयर काफी बढ़ गई है। जहां तक एनआईसीएल का सवाल है, हमारा कुल मोटर प्रीमियम वर्ष 2017-18 में 7024 करोड़ रुपये से घटकर वर्ष 2021-22 में 4652 करोड़ रुपये रह गया है, साथ ही ऑटो टाई-अप व्यवसाय 2017-18 में 2683 करोड़ रुपये से घटकर वर्ष 2021-22 में 1502 करोड़ रुपये रह गया है।
- एनआईसीएल के फसल व्यवसाय में काफी कमी आई है क्योंकि हम प्रतिकूल हानि अनुपात और पुनर्बीमा समर्थन की कमी के कारण फसल व्यवसाय को स्वीकार नहीं कर रहे हैं। एनआईसीएल का फसल प्रीमियम वर्ष 2020-21 के 1343 करोड़ रुपये से घटकर वर्ष 2021-22 में 89 करोड़ रुपये रह गया है।

तथापि, एनआईसीएल प्रतिस्पर्धी वातावरण को पूरा करने के लिए निम्नलिखित कार्यनीतियों पर तेजी से ध्यान केन्द्रित कर रहा है:-

(i) उत्पादों का उचित मूल्य निर्धारण और नए उत्पादों का डिजाइन और लॉन्चिंग।

(ii) डिजिटल प्लेटफार्मों और ग्राहकों के लिए ऑनलाइन सुविधा पर ध्यान केंद्रित करना।

(iii) लाभदायक एलओबी पर जोर देने और घाटे में चल रहे व्यवसाय को समाप्त करने के साथ व्यापार पोर्टफोलियो का पुन:संयोजन।

(iv) दावों का त्वरित और त्वरित निपटान विशेष रूप से छोटे दावों के तेजी से निपटान के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग करना।

(v) व्यापार वृद्धि के लिए विभिन्न वितरण चैनलों के रोजगार में वृद्धि।

(vi) व्यवसाय विकास के लिए समर्पित कार्यालयों के संचालन के लिए 50% जनशक्ति का उपयोग करने पर ध्यान केंद्रित करना।

<u>यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी</u>

(रु. करोड़ में)

वर्ष	यूआईआईसीएल		निजी बीमाकर्ता	
	सकल प्रीमियम (रु. करोड़ों में)	बाजार अंश %	सकल प्रीमियम (रु. करोड़ों में)	बाजार अंश %
2017-18	17,430	11.58	65,420	43.42

2018-19	16,420	9.66	81,287	47.97
2019-20	17,515	9.25	91,065	48.03
2020-21	16,705	8.41	98,001	49.32
2021-22	15,720	7.12	1,09,744	49.71

पीएसजीआईसी की बाजार हिस्सेदारी में क्षरण हुआ है। निजी कंपनियों द्वारा अपनाई गई त्वरित प्रथाओं के कारण कुछ क्षेत्रों, विशेष रूप से मोटर, स्वास्थ्य और संपत्ति में समान अवसर का अभाव होने के कारण बाजार हिस्सेदारी में ऐसा क्षरण हुआ है।

यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस ने अपने व्यवसाय और ग्राहक सेवाओं में बढोतरी लाने के लिए कई पहल आरंभ की हैं। व्यवसाय विकास, डिजिटलीकरण, ग्राहक सेवा और दावा सेवा जैसे 4 प्रमुख क्षेत्र संबंधी महत्वपूर्ण कार्यनीतियाँ नीचे दी गई हैं:-

(क) व्यवसाय कार्यनीतियाँ:

- एप्स/पोर्टलों के द्वारा पॉलिसी की बिक्री को प्रोत्साहित करना
- प्रारंभ से अंत तक दावों का स्वचलीकरण
- दावा निपटान के लिए डिजिटल प्रक्रिया
- रीटेल प्रीमियम बढाने हेतु बैंक एश्यूरेंस गठबंधन में विस्तार
- हमारे पोर्टलों में रीटेल उत्पादों की श्रंखला में बढोतरी
- विभिन्न प्रकार के व्यवसायों के चुनिंदा उत्पादों के लिए विशेष बिक्री अभियान
- ग्राहकों की आवश्यकता के आधार पर नए उत्पादों का नवोन्मेषण, तथा नए एड-ऑन कवर
- उत्पादों का पुर्नमूल्यांकन

(ख) स्वास्थ्य बीमा व्यवसाय विकास:

स्वास्थ्य बीमा, कंपनी के कुल व्यवसाय का सबसे बडा खंड है। स्वास्थ्य बीमा व्यवसाय में बढ़ोतरी लाने के लिए हमने निम्न कार्यनीतियों को अपनाया है:

- आकर्षक सुविधाओं के समावेश के साथ हमारे प्रमुख स्वास्थ्य रीटेल उत्पादों जैसे फैमिली मेडिकेयर और व्यक्तिगत स्वास्थ्य बीमा पॉलिसियों में व्यापक सुधार
- भौगोलिक जोखिम प्रोफाइल के अनुरूप रीटेल स्वास्थ्य उत्पादों के लिए क्षेत्र-वार प्रीमियम
- एमएसएमई के कर्मचारियों जैसे श्रमिकों के छोटे समूहों की जरूरतों को पूरा करने के लिए यूनी श्रमिक सेवा पॉलिसी

- पीपीई किट, दस्ताने, टोपी, जूते, स्वच्छता/धूमन लागत, जैव-अपशिष्ट डिस्पोजेबल व्यय, आदि जैसे कोविड-19 उपचार के लिए विशिष्ट गैर-चिकित्सा व्ययों के लिए एड-ऑन कवर
- समूह बीमा पॉलिसियों में कोविड-19 टॉप अप कवर और टीकाकरण कवर का समाहन।

(ग) डिजिटल पहल

वर्ष 2021-22 में, हमारे 53% पॉलिसियाँ ऑनलाईन जारी की गई हैं, जो हमारे कुल प्रीमियम का 18% हिस्सा है।

(क) ग्राहक बढाने के लिए पहल:

- मोटर, स्वास्थ्य, व्यक्तिगत दुर्घटना, गृहस्थ और दुकानदार बीमा कवर जैसे 13 लोकप्रिय रीटेल उत्पादों की एक श्रृंखला को ग्राहक पोर्टल प्रदान करता है।
- पॉलिसी जारी करने और नवीनीकरण हेतु एजेंट पोर्टल में हमारे अभिकर्ताओं के लिए 22 रीटेल उत्पाद उपलब्ध हैं।
- अन्य बिचौलियों जैसे दलालों, फाइनेंसरों और मोटर बीमा सेवा प्रदाताओं (एमआईएसपी/ डीलरों को भी पोर्टल प्लेटफॉर्म पेश किया जाता है
- नए और नवीनीकरण व्यवसाय के लिए वेब एग्रीगेटर्स और इंश्योरटेक फर्मों के पोर्टल के साथ एकीकरण
- ऑटोमोबाइल ओईएम जैसे मारुति, वोक्सवैगन, टाटा मोटर्स आदि के लिए समर्पित पोर्टल
- हमारे बैंक एश्योरेंस भागीदारों के लिए समर्पित पोर्टल
- डिजिटल माध्यम द्वारा भुगतान:
  - प्रमुख भुगतान फिनटेक और मर्चेंट भुगतान बैंकों के साथ गठ-जोड: पेटीएम, बिलडेस्क, एचडीएफसी बैंक, एक्सिस बैंक, कोटक महिंद्रा बैंक
  - भुगतान गेटवे लिंक और पीओएस मशीन सभी कार्यालयों में उपलब्ध कराया गया, क्रेडिट कार्ड/डेबिट कार्ड/प्रीमियम के नेट बैंकिंग भुगतान को सक्षम बनाया गया।
- मोबाईल ऐप:
  - ग्राहक ऐप - मोटर उत्पादों का उद्धरण, खरीदी/नवीनीकरण/स्वास्थ्य उत्पादों का नवीनीकरण तथा दावे
  - अभिकर्ता ऐप - नया/नवीनीकरण मोटर, व्यक्तिगत दुर्घटना/अग्नि
  - सर्वेयर ऐप- दावों के लिए

(ख) ग्राहक सेवा नवोन्मेषण

सेवा के पैमानित स्तरों को प्राप्त करने के लिए निम्नलिखित पहल आरंभ की गई हैं:

- इंटरएक्टिव वेबसाइट के साथ डाउनलोड करने योग्य प्रस्ताव और दावा प्रपत्र
- ऑनलाइन शिकायत पंजीकरण और स्थिति अद्यतन
- ग्राहकों का केवाईसी अपडेशन की सहायता के लिए चैटबॉट (यूनी हेल्प), पॉलिसी की स्थिति, दावों की स्थिति, ऑफिस लोकेटर, टीपीए, अस्पताल और गैरेज लोकेटर, अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न
- सोशियल मीडिया उपस्थिति (ट्विटर, फेसबुक और यूट्यूब): नए उत्पादों की जानकारी, कंपनी के अद्यतन जानकारियाँ, पॉलिसी और दावा सेवाएँ
- पॉलिसी खरीदने/नवीनीकरण और दावों के हर चरण पर एसएमएस/ईमेल अलर्ट
- एसएमएस/ईमेल द्वारा नवीनीकरण अनुस्मारक
- वाहन विवरण के वास्तविक काल विधिमान्यता के लिए वाहन (सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय) के डेटाबेस के साथ एकीकरण
- बीमा पॉलिसी दस्तावेजों को देखने और पंजीयन विवरण के सत्यापन के लिए सरकार के डिजिलॉकर के साथ एकीकरण
- पॉलिसी और दावा सेवाओं पर ऑनलाइन ग्राहक फीडबैक फॉर्म (एसएमएस द्वारा लिंक भेजे जाते हैं)
- एसएमएस/ईमेल द्वारा व्यपगत पॉलिसियों का अनुवर्तन।

(ग) दावा सेवा नवोन्मेषण

- कैशलेस सुविधाओं की पेशकश करने वाले गैरेज और अस्पतालों की सूची को हमारी वेबसाइट पर प्रदर्शित किया गया है
- विदेशी यात्रा बीमा दावा सर्विसिंग एजेंसी का संपर्क विवरण वेबसाइट पर उपलब्ध है
- ग्राहक ऐप/पोर्टल के द्वारा ऑनलाइन मोटर दावा सूचना
- कार्यावर्तन सुनिश्चित करने के लिए स्वचालित सर्वेक्षक नियुक्ति
- ऐप में एआई-आधारित प्रौद्योगिकी के माध्यम से मोटर दावों के लिए डिजिटल दावों का प्रसंस्करण
- सर्वेयर ऐप- नियुक्ति अधिसूचना, डिजिटल फोटो अपलोड करने की सुविधा, मूल्यांकन रिपोर्ट और फीस की ट्रैकिंग के लिए सुविधा
- एसएमएस/ईमेल द्वारा सर्वेक्षकों और कर्मशालाओं को नियुक्ति की सूचना तथा यह सूचना ग्राहकों को भी देना
- सर्वेक्षक के कार्य निष्पादन पर ग्राहकों की प्रतिक्रिया।

(घ) स्वास्थ्य दावे

- स्कैन किए गए दस्तावेजों के आधार पर टीपीए द्वारा स्वास्थ्य दावों का इलेक्ट्रॉनिक प्रसंस्करण
- पूर्व-आधिकृत अनुमोदन के लिए 2 घंटे का टीएटी
- कोविड मामलों में अंतिम डिस्चार्ज अनुमोदन के लिए 2 घंटे का प्रतिवर्तन काल।

ओरिएण्टल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड

वित्तीय वर्ष 2021-22 में, दि ओरिएण्टल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड ने उद्योग की वृद्धि के अनुरूप 10.05% की वृद्धि और 6.21% की बाजार हिस्सेदारी के साथ 14010 करोड़ रुपये की सकल प्रीमियम आय दर्ज की है। ओरिएण्टल इंश्योरेंस सरकार द्वारा शासित उन संस्थाओं में से एक है जो बाजार हिस्सेदारी के साथ-साथ भारत में बीमा क्षेत्र में योगदान दोनों में उच्च स्थान पर है।

बीमा क्षेत्र को वर्ष 2000 में बीमा की पैठ और घनत्व बढ़ाने हेतु ध्यान केंद्रित करने के लिए निजी कंपनियों के लिए खोल दिया गया था। बीमा उद्योग ने पिछले कुछ वर्षों में निरंतर वृद्धि दिखाई है। भारतीय सामान्य बीमा बाजार ने वित्तीय वर्ष 2021-22 में 11.10% की वृद्धि के साथ रु.220772.05 करोड़ का प्रीमियम अर्जित किया। सार्वजनिक क्षेत्र की बीमा कंपनियों का हिस्सा 4.56% की वृद्धि और 34.02% की बाजार हिस्सेदारी के साथ रु .75116.64 करोड़ हो गया।

सार्वजनिक क्षेत्र की कंपनियों में से, वित्तीय वर्ष 2021-22 में केवल दो कंपनियों ने सकारात्मक वृद्धि दर्ज की है और ओरिएण्टल इंश्योरेंस इन दो कंपनियों में से एक है। बीमा बाजार में प्रतिभागियों की संख्या में वृद्धि के साथ, हमारी कंपनी की बाजार हिस्सेदारी में पिछले कुछ वर्षों में लगातार वृद्धि के बावजूद थोड़ी गिरावट आई है।

अपने निष्पादन में और सुधार करने के लिए के लिए कंपनी निम्नलिखित पर ध्यान केंद्रित कर रही है:

- ग्राहकों के साथ नियमित रूप से बातचीत करके, उनकी चिंताओं का जवाब देकर और फीडबैक पर अनुवर्ती कार्रवाई करके कंपनी की सद्भावना बढ़ाना।
- मानक बीमा उत्पादों (एसआईपी) की बिक्री बढ़ाने पर विशेष ध्यान देना।
- "गो-टू-मार्केट" दृष्टिकोण अपनाना जहां प्रचालन कार्यालयों की कम से कम 50% जनशक्ति व्यवसाय विकास भूमिकाओं के लिए समर्पित हो।
- बैंकों के साथ नए गठजोड़ करना।
- लाभदायक और अच्छे व्यवसाय को आकर्षित करने के लिए एजेंटों/पीओएसपी/बीमा मध्यवर्तियों के लिए आकर्षक प्रोत्साहन योजनाएं तैयार करना।

न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड

वित्त वर्ष 2020-21 की तुलना में 2021-22 में प्रीमियम में वृद्धि हुई है

(रु. करोड़ में)

वित्त वर्ष 2020-21	वित्त वर्ष 2021-22

कार्यालयों की संख्या	कार्मिकों की संख्या	वित्त वर्ष 2020-21 में कितनी पॉलिसियाँ जारी की गई	2020-21 में प्रीमियम (करोड़ में)	कार्यालयों की संख्या	कार्मिकों की संख्या	वित्त वर्ष 2021-22 में कितनी पॉलिसियाँ जारी की गई	वित्त वर्ष 2021-22 में प्रीमियम (करोड़ में)
46	250	509815	250.98	46	217	520482	274.24
4	23	31740	25.73	4	21	30141	23.43
1	9	19635	13.63	1	9	15923	13.85
2	14	17886	8.51	2	12	21156	10.67
7	21	85382	36.40	7	17	77511	30.71
3	22	32555	25.75	3	20	37136	25.05
3	7	29207	22.80	3	6	31407	28.91
66	**346**	**726220**	**383.80**	**66**	**302**	**733756**	**406.85**

<u>भारतीय साधारण बीमा निगम</u>

जीआईसी आरई पर लागू नहीं है।

13. जब समिति द्वारा यह पूछा गया कि क्या यह सत्य है कि उत्तर-पूर्वी राज्यों में निजी बीमा कंपनियों की तुलना में बीमा कंपनियों की वित्तीय स्थिति में तेज गिरावट देखी जा रही है, तो वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) ने अपने लिखित उत्तर में निम्नानुसार बताया:-

<u>नेशनल इंश्योरेंस कंपनी</u>

पिछले तीन वर्षों के लिए उत्तर-पूर्वी राज्यों में एनआईसीएल के वित्तीय परिणाम निम्नलिखित हैं, जो पिछले दो वर्षों के सकारात्मक परिचालन परिणाम दर्शाते हैं:-

(रु. करोड़ में)

परिचालित परिणाम				
क्रम सं.	राज्य	वित्तीय वर्ष 2021-22 (अनंतिम)	वित्तीय वर्ष 2020-21	वित्तीय वर्ष 2019-20
1	असम	-4.71	7.46	-52
2	मेघालय	11.27	12.45	11.75
3	मिजोरम	6.65	5.39	2.85
4	मणिपुर	1.7	3.17	-1.24
5	त्रिपुरा	4.27	1.98	4.53
6	नागालैंड	1.97	1.74	-0.67
7	अरुणाचल प्रदेश	0	0	0

	कुल	21.15	32.19	-34.78

यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी

वाहनों के चलन और आर्थिक गतिविधियों पर कोविड महामारी के प्रभाव के कारण वित्त वर्ष 2021-22 को छोड़कर उत्तर-पूर्वी राज्यों में व्यावसायिक प्रदर्शन में सकारात्मक रुझान रहा है।

विगत 5 वर्षों के प्रीमियम प्रदर्शन को नीचे दी गई तालिका में दर्शाया गया है:

(रु. करोड़ में)

विगत पांच वर्षों में उत्तर-पूर्वी राज्यों का व्यावसायिक प्रदर्शन			
वर्ष	**प्रीमियम (रु. करोडों में)**	**बढ़त (रु. करोडों में)**	**वृद्धि (%)**
2017-18	220.94	23.39	11.84
2018-19	227.23	6.29	2.85
2019-20	257.10	29.87	13.15
2020-21	261.84	4.74	1.84
2021-22 (अनंतिम)	250.41	-11.45	-4.37

ओरिएण्टल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड

ओरिएण्टल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड ने उत्तर-पूर्वी राज्यों में कायापलट किया है और निजी बीमा कंपनियों से कड़ी प्रतिस्पर्धा के बावजूद पिछले दो वित्तीय वर्षों के दौरान लगातार परिचालन लाभ दर्ज किया है। उत्तर-पूर्वी राज्यों में पिछले पांच वर्षों के दौरान कंपनी का कार्य-निष्पादन नीचे दिया गया है-

(रु. लाख में)

वर्ष	**प्रीमियम**	**एजेंट/ब्रोकर कमीशन (%)**	**आईसीआर (%)**	**प्रबंधन व्यय (%)**	**प्रचालन परिणाम**
2017-2018	21,209.31	6.39	67.85	31.22	(-)11666.25
2018-2019	21,101.07	6.08	81.04	29.73	(-)3390.74
2019-2020	22,836.34	7.72	72.49	26.71	(-)2348.94
2020-2021	21,719.57	8.70	61.85	27.67	1,022.29
2021-	21,504.96	8.47	64.97	25.80	379.40

2022					

<u>न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड</u>

(रु. करोड़ में)

वित्त वर्ष 2020-21				वित्त वर्ष 2021-22			
कार्यालयों की संख्या	कार्मिकों की संख्या	वित्त वर्ष 2020-21 में कितनी पॉलिसियाँ जारी की गई	2020-21 में प्रीमियम (करोड़ में)	कार्यालयों की संख्या	कार्मिकों की संख्या	वित्त वर्ष 2021-22 में कितनी पॉलिसियाँ जारी की गई	वित्त वर्ष 2021-22 में प्रीमियम (करोड़ में)
46	250	509815	250.98	46	217	520482	274.24
4	23	31740	25.73	4	21	30141	23.43
1	9	19635	13.63	1	9	15923	13.85
2	14	17886	8.51	2	12	21156	10.67
7	21	85382	36.40	7	17	77511	30.71
3	22	32555	25.75	3	20	37136	25.05
3	7	29207	22.80	3	6	31407	28.91
66	**346**	**726220**	**383.80**	**66**	**302**	**733756**	**406.85**

<u>भारतीय साधारण जीवन बीमा निगम</u>

जीआईसी आरई पर लागू नहीं।

14. समिति द्वारा यह पूछे जाने पर कि क्या यह सच है कि इन बीमा कंपनियों की व्यावसायिक गतिविधियों में क्रमिक गिरावट का कारण मोटे तौर पर कई आधिकारिक औपचारिकताएं हैं जिन्हें पॉलिसियों के लिए आवेदन करते समय लोगों द्वारा पूरा करने की आवश्यकता होती है और निजी बीमाकर्ताओं की तुलना में दावों के निपटान में भी देरी होती है। वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) ने अपने लिखित उत्तर में बताया कि:-

<u>राष्ट्रीय बीमा कंपनी</u>

पीएसजीआईसी की व्यावसायिक गतिविधियों में क्रमिक गिरावट मुख्य रूप से आधिकारिक औपचारिकताओं की अधिकता है जिन्हें नीतियों के लिए आवेदन करते समय लोगों द्वारा पूरा किया जाना आवश्यक है और निजी बीमाकर्ताओं की तुलना में दावों के निपटान में देरी के कारण नहीं हो सकती।

सार्वजनिक बीमा कंपनियों की तुलना में निजी बीमाकर्ताओं का बढ़ता बाजार शेयर निम्नलिखित कारकों के कारण है: -

- निजी बीमा कंपनियों के पास अच्छी तरह से विकसित आईटी सिस्टम हैं, जो पीएसजीआईसी की तुलना में बेहतर प्रदर्शन निगरानी और अभिनव सेवाओं और उत्पादों के लिए अच्छी तरह से सुसज्जित हैं।
- अभिनव सुविधाओं के साथ बीमा उत्पादों का बेहतर मूल्य निर्धारण।
- छोटे दावों के निपटान के लिए अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी का उपयोग।
- मध्यवर्तियों का बेहतर प्रबंधन।

एनआईसीएल ने बाधा मुक्त व्यापार स्वीकृति और दावा निपटान के लिए निम्नलिखित कदम उठाए हैं:-

- कार्यालयों में ऑनलाइन कोर समाधान
- ग्राहकों और वितरण चैनलों के लिए ऑनलाइन पोर्टल
- त्वरित बोली और नवीकरण विकल्पों के लिए राष्ट्रीय बीमा मोबाइल ऐप (नीमा)
- गूगल-पे, फोन-पे, पेटीएम के माध्यम से पॉलिसी नवीनीकरण
- 24X7 कॉल सेंटर, ई-मेल, एसएमएस और स्थानीय कार्यालयों के माध्यम से सूचना का दावा
- डीलर पोर्टफोलियो के लिए स्वचालित सर्वेक्षणकर्ता नियुक्ति और संपर्क केंद्र के माध्यम से स्पॉट सर्वेक्षण
- 50,000 रुपये से कम के मोटर दावों के 100% ऐप आधारित निपटान और मोटर दावों के नकद रहित निपटान के लिए कैशलेस गैरेज नेटवर्क के विस्तार पर ध्यान केंद्रित करना
- स्वास्थ्य पोर्टफोलियो में टीपीए के माध्यम से दावों की सेवा
- मोटर केंद्रीकृत ओडी दावा हब, मोटर टीपी हब और अखिल भारतीय कार्यालयों के नेटवर्क के माध्यम से त्वरित दावा निपटान और संवितरण।

<u>यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी</u>

बीमा की विषय वस्तु का विवरण प्रदान करते हुए, बीमा पॉलिसी लेने के इच्छुक ग्राहक द्वारा एक प्रस्ताव प्रपत्र भरा जाता है। प्रस्ताव प्रपत्र एक नियामक आवश्यकता है और यह सभी बीमा कंपनियों के लिए समान है। भरा हुआ प्रस्ताव फॉर्म जमा करने के बाद, अंडरराइटर द्वारा कवरेज का निर्धारण किया जाता है और पॉलिसी जारी की जाती है। पॉलिसियाँ रीयल टाइम में जारी की जाती हैं।

दावा निपटान अनुपात एक प्रमुख ग्राहक सेवा माप है। विगत 3 वर्षों में यूआईआईसीएल ने गैर-मुकदमा दावों के लिए 94% का दावा निपटान अनुपात बनाए रखा। नियामक

दिशानिर्देशों और हमारे नागरिक चार्टर के अनुसार एक पॉलिसी जारी करने और गैर-मुकदमा दावों के निपटान के लिए हमने समय-सीमा निर्धारित किया है और बेंचमार्क स्तरों को बेहतर बनाने पर ध्यान केंद्रित किया गया है। महामारी के बाद मुख्य रूप से आर्थिक गतिविधियों पर प्रभाव और पहले बताए गए कारणों, जैसे निजी बीमाकर्ताओं की तीखी प्रथाओं के कारण व्यापार में गिरावट हुई है।

ओरिएंटल इंडिया इंश्योरेंस कंपनी

वित्तीय वर्ष 2021-22 में, दि ओरिएण्टल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड ने उद्योग की वृद्धि के अनुरूप 10.05% की वृद्धि और 6.21% की बाजार हिस्सेदारी के साथ 14010 करोड़ रुपये की सकल प्रीमियम आय दर्ज की है। ओरिएण्टल इंश्योरेंस सरकार द्वारा शासित उन संस्थाओं में से एक है जो बाजार हिस्सेदारी के साथ-साथ भारत में बीमा क्षेत्र में योगदान दोनों में उच्च स्थान पर है। सार्वजनिक क्षेत्र की कंपनियों में से, वित्तीय वर्ष 2021-22 में केवल दो कंपनियों ने सकारात्मक वृद्धि दर्ज की है और ओरिएण्टल इंश्योरेंस इन दो कंपनियों में से एक है।

ओरिएण्टल इंश्योरेंस पिछले कई वर्षों से 100% शिकायत निपटान अनुपात के अलावा, लाखों पॉलिसियां जारी करके और उनके दावों का निपटान करके बहुत बड़ी संख्या में ग्राहकों की सेवा कर रहा है, इस प्रकार अपने सभी ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवा प्रदान कर रहा है जैसा कि नीचे दिए गए विवरण से स्पष्ट है:

वित्तीय वर्ष	जारी की गई पॉलिसियों की संख्या	निपटाए गए दावों की संख्या	शिकायत निपटान अनुपात
2019-20	9684546	3497321	100 %
2020-21	9576996	2488238	100 %
2021-22	7209311	1929891	100 %

न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी

(राशि करोड़ में)

वित्त वर्ष 2020-21				वित्त वर्ष 2021-22			
कार्यालयों की संख्या	कार्मिकों की संख्या	वित्त वर्ष 2020-21 में कितनी पॉलिसियाँ जारी की गई	2020-21 में प्रीमियम (करोड़ में)	कार्यालयों की संख्या	कार्मिकों की संख्या	वित्त वर्ष 2021-22 में कितनी पॉलिसियाँ जारी की गई	वित्त वर्ष 2021-22 में प्रीमियम (करोड़ में)
46	250	509815	250.98	46	217	520482	274.24
4	23	31740	25.73	4	21	30141	23.43

लंबित शिकायतों की संख्या : 01

ओरिएंटल इंडिया इंश्योरेंस कंपनी

ओरिएंटल इंश्योरेंस के संबंध में विवरण नीचे दिया गया है:

शिकायतों का विवरण – वित्त वर्ष 2021-22			
	सूचित	निपटाए	लंबित
राज्य			
अरुणाचल प्रदेश	0	0	0
असम	52	52	0
मणिपुर	1	1	0
मेघाल	2	2	0
मिजोरम	0	0	0
नागालैंड	0	0	0
त्रिपुरा	3	3	0
कुल योग	**58**	**58**	0

न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी

न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड अप्रैल 2021 से मार्च 2022 तक की रिपोर्ट					
राज्य का नाम	**31/03/2021 को लंबित**	**01/04/2021 से 31/03/2022 तक प्राप्त**	**01/04/2021 से 31/03/2022 तक निपटाई गई**	**31/03/2022 को लंबित**	**निपटान अनुपात (% में)**
त्रिपुरा	0	0	0	0	100%
मिजोरम	0	0	0	0	100%
मेघालय	0	1	1	0	100%
अरुणाचल प्रदेश	0	0	0	0	100%
असम	0	19	19	0	100%
मणिपुर	0	0	0	0	100%
नागालैंड	0	0	0	0	100%
कुल	**0**	**20**	**20**	**0**	**100%**

भारतीय साधारण जीवन बीमा निगम

1	9	19635	13.63	1	9	15923	13.85
2	14	17886	8.51	2	12	21156	10.67
7	21	85382	36.40	7	17	77511	30.71
3	22	32555	25.75	3	20	37136	25.05
3	7	29207	22.80	3	6	31407	28.91
66	**346**	**726220**	**383.80**	**66**	**302**	**733756**	**406.85**

भारतीय साधारण जीवन बीमा निगम

जीआईसी आरई पर लागू नहीं।

15. समिति ने उत्तर-पूर्वी राज्यों में वर्ष 2021-22 के दौरान इन बीमा कंपनियों में रिपोर्ट की गई शिकायतों, निपटान की गई शिकायतों और लंबित शिकायतों का विवरण जानना चाहा। वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) ने अपने लिखित उत्तर में बताया कि:-

राष्ट्रीय बीमा कंपनी

वित्त वर्ष 2021-22 के लिए लंबित शिकायत रिपोर्ट सारांश निम्नानुसार प्रदान किया गया है:-

क्र.सं.	कार्यालय का नाम	रिपोर्ट किए गए शिकायत	निपटान किए गए शिकायत	लंबित शिकायत
1	असम	23	23	0
2	मेघालय	0	0	0
3	त्रिपुरा	1	1	0
4	अरुणाचल प्रदेश	0	0	0
5	नागालैंड	0	0	0
6	मिजोरम	0	0	0
7	मणिपुर	1	1	0
कुल		**25**	**25**	**0**

यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी

वर्ष 2021-2022 के दौरान उत्तर-पूर्वी राज्यों में रिपोर्ट की गई, निराकरण किया गया तथा लंबित शिकायतों की संख्या निम्न प्रकार है:

रिपोर्ट की गई शिकायतों की संख्या : 20
निराकरण की गई शिकायतों की संख्या : 19

उत्तर-पूर्वी राज्यों में वर्ष 2021-22 के दौरान जीआईसी आरई में कोई शिकायत दर्ज नहीं की गई।

17. मार्च, 2014 से मार्च, 2022 की अवधि के दौरान सरकार द्वारा इन बीमा कंपनियों में उनके शोधन क्षमता अनुपात में सुधार लाने के लिए कितनी धनराशि डाली गई है, इस प्रश्न पर वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) ने अपने लिखित उत्तर में बताया कि:-

राष्ट्रीय बीमा कंपनी

एनआईसीएल में भारत सरकार द्वारा डाले गए पूंजी का ब्यौरा निम्नानुसार है:-

(राशि करोड़ में)

क्र. सं.	**माह और वर्ष**	**डाली गई पूंजी**
1.	मार्च 2020	2400
2.	जुलाई 2020	1675
3	नवंबर 2020	800
4	मार्च 2021	700
5	मार्च 2022	3700
	कुल	**9275**

यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी

मार्च 2014 से मार्च 2022 तक सरकार ने रु. 3,755 करोड रुपये की पूंजी लगाई है। विवरण निम्न प्रकार है:

तिथि	**सरकार द्वारा लगाया गया पूंजी (रु. करोड़ में)**
30/03/2019	50.00
19/11/2020	1,825.00
30/07/2020	1,080.00
30/03/2021	700.00
30/03/2022	100.00
कुल	**3,755.00**

ओरिएंटल इंडिया इंश्योरेंस कंपनी

भारत सरकार द्वारा दि ओरिएण्टल इंश्योरेंस कंपनी लि. में किए गए धन के निवेश का विवरण नीचे दिया गया है:

(रु. करोड़ में)

वित्त वर्ष	भारत सरकार द्वारा पूँजी निवेश
2019-20	50
2020-21	3170
2021-22	1200
कुल	**4420**

<u>न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी</u>

शून्य

<u>भारतीय साधारण जीवन बीमा निगम</u>

जीआईसी आरई को सॉल्वेंसी अनुपात में सुधार के लिए भारत सरकार से कोई धनराशि प्राप्त नहीं हुई है।

18. समिति द्वारा यह पूछे जाने पर कि क्या इन बीमा कंपनियों को पिछले तीन वर्षों के दौरान उत्तर-पूर्वी राज्यों में बीमाकर्ता से प्रीमियम की वास्तविक प्राप्ति के बिना नकली बीमा प्रीमियम बुक करके किसी धोखाधड़ी का पता चला है, वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) ने अपने लिखित उत्तर में निम्नवत जानकारी दी:

<u>राष्ट्रीय बीमा कंपनी</u>

एनआईसीएल के सामने ऐसा कोई मामला सामने नहीं आया है।

<u>यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी</u>

यूआईआईसीएल को पिछले तीन वर्षों के दौरान पूर्वोत्तर राज्यों में बीमाकर्ता से प्रीमियम की वास्तविक प्राप्ति के बिना नकली बीमा प्रीमियम बुक करके कोई धोखाधड़ी नहीं मिली है।

<u>ओरिएंटल इंडिया इंश्योरेंस कंपनी</u>

शून्य

<u>न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी</u>

वित्त वर्ष	घटनाएं
2019-20	शून्य
2020-21	3 1-फर्जी पालिसियां - 2 मामलों की सूचना दी गई है (तेजपुर मण्डल कार्यालय, 531100) - सीडब्ल्यूआईएस प्रणाली में कोई प्रीमियम एकत्र नहीं किया गया और सिस्टम में कोई पॉलिसी दर्ज नहीं है तथा एफआईआर दर्ज कराई गई है।

	2- एजेंट धोखाधड़ी - एजेंट एजी00036318 (शाखा- 5301019) ईटानगर शाखा) ने फर्जी पॉलिसी जारी की है। पोर्टल अवरुद्ध तथा एजेंट अब शाखा से निष्कासित है। पॉलिसी के लिए कोई प्रीमियम जमा नहीं किया गया।
2021-22	शून्य

भारतीय साधारण जीवन बीमा निगम

पिछले तीन वर्षों के दौरान नकली बीमा प्रीमियम बुक करके किसी धोखाधड़ी की सूचना जीआईसी आरई में नहीं दर्ज की गई है।

टिप्पणियां/सिफारिशें

सार्वजनिक क्षेत्र की साधारण बीमा कंपनियों (पीएसजीआईसी) का विलय

19. वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) /नेशनल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एनआईसीएल), न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एनआईएसीएल), ओरिएंटल इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (ओआईआईसीएल), यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (यूआईआईसीएल) और जनरल इंश्योरेंस कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया (जीआईसी) द्वारा दी गई टिप्पणियों की तुलना में सरकार के स्वामित्व वाली साधारण बीमा कंपनियों, विशेष रूप से मेघालय में, के कार्यकरण को विनियमित करने की आवश्यकता के संबंध में श्री आर. मारक के अभ्यावेदन की सावधानीपूर्वक जांच करते हुए समिति ने नोट किया कि देश में साधारण बीमा व्यवसाय का साधारण बीमा कारबार (राष्ट्रीयकरण) अधिनियम, 1972 द्वारा राष्ट्रीयकरण किया गया था और साधारण बीमा व्यवसाय करने वाली सभी बीमा कंपनियों का विलय कर दिया गया था और तदनुसार, चार अधिग्रहण कंपनियों अर्थात् एनआईसीएल, एनआईएसीएल, ओआईआईसीएल और यूआईआईसीएल की स्थापना की गई थी, और पांचवीं, अर्थात् जीआईसी को उपर्युक्त चार सरकारी स्वामित्व वाली साधारण बीमा कंपनियों की होल्डिंग कंपनी के रूप में स्थापित किया गया था। जनरल इंश्योरेंस कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड को वर्ष 2000 में "भारतीय पुनर्बीमाकर्ता" के रूप में अधिसूचित किया गया था और यह 21 मार्च 2003 के बाद सार्वजनिक क्षेत्र की उपर्युक्त चार साधारण बीमा कंपनियों (पीएसजीआईसी) की नियंत्रक कंपनी नहीं रही। सभी चार पीएसजीआईसी मोटर, स्वास्थ्य, संपत्ति और औद्योगिक इकाइयों के बीमा सहित सभी गैर-जीवन बीमा क्षेत्रों में कार्य कर रही हैं।

20. समिति ने यह भी नोट किया कि इन पांच पीएसजीआईसी में से तीन सरकारी स्वामित्व वाली जनरल इंश्योरेंस कंपनियां अर्थात् एनआईसीएल, यूआईआईसीएल और ओआईआईसीएल पूरी तरह से भारत सरकार के स्वामित्व के अधीन हैं, 31 मार्च, 2022 तक एनआईएसीएल में जिनकी शेयर होल्डिंग 85.44% है, जबकि जनरल इंश्योरेंस कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड (जीआईसी आरई) अपने अक्तूबर 2017 में इनिशियल पब्लिक ऑफर (आईपीओ) और उसके परिणामस्वरूप स्टॉक एक्सचेंज (एक्सचेंजों) पर सूचीबद्ध होने तक पूरी तरह से भारत सरकार के स्वामित्व के अंतर्गत थी। वर्तमान में भारत सरकार के पास जीआईसी आरई के इक्विटी शेयर पूंजी की 85.78% हिस्सेदारी है।

21. जहां तक इन पीएसजीआईसी द्वारा दी जा रही बीमा पॉलिसियों/उत्पादों का संबंध है, समिति ने इस तथ्य को भी नोट किया कि नेशनल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड व्यवसाय की 12 लाइनों के तहत 249 प्रोडक्ट देती है, जो निम्नानुसार हैं:-

- विमानन,
- फसल बीमा,

- इंजीनियरिंग,
- अग्नि, स्वास्थ्य,
- देयता,
- मरीन कार्गो,
- मरीन हल,
- मोटर,
- व्यक्तिगत दुर्घटना,
- ग्रामीण, वर्कमैन कंपंसेशन, और
- अन्य विविध

इसी प्रकार, यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड व्यवसाय की 10 लाइनों में 200 से अधिक उत्पाद प्रदान करती है, जो निम्नानुसार हैं:

- अग्नि,
- मरीन,
- मोटर,
- स्वास्थ्य,
- व्यक्तिगत दुर्घटना,
- वर्कमैन कंपंसेशन,
- देयता,
- इंजीनियरिंग,
- विमानन, और
- अन्य विविध

इसके अलावा, ओरिएंटल इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड सभी व्यावसायिक लाइनों में अभिनव बीमा पॉलिसियां प्रदान करती है, जो निम्नानुसार हैं:-

- अग्नि,
- कार्गो
- हल,
- इंजीनियरिंग,
- विमानन,
- मोटर,
- देयता,
- व्यक्तिगत दुर्घटना,
- स्वास्थ्य,
- वर्कमैन कंपंसेशन,

- ग्रामीण क्षेत्र

न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड 10 व्यावसायिक लाइनों में 329 उत्पाद प्रदान करती है, जो निम्नानुसार हैं:

- अग्नि,
- मरीन कार्गो,
- मरीन हल,
- मोटर ओडी (ओन डैमेज),
- मोटर थर्ड टीपी (थर्ड पार्टी),
- स्वास्थ्य,
- व्यक्तिगत दुर्घटना,
- देयता, विमानन, और
- अन्य विविध पॉलिसीज

जनरल इंश्योरेंस कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड (जीआईसी आरई) एक पुनर्बीमा कंपनी के रूप में केवल प्रत्यक्ष बीमा कंपनियों की जरूरतों को पूरा करती है। यह एक बी2बी (बिजनेस-टू-बिजनेस) कंपनी है और मोटर, मेडिक्लेम इत्यादि जैसी बीमा पॉलिसियां सीधे जनता को जारी नहीं करती है, तथापि, यह प्रत्यक्ष बीमा कंपनियों को पुनर्बीमा प्रदान करके बीमा क्षेत्र का सहयोग करती है और इसके कार्यक्षेत्र में पूर्वोत्तर भारत के राज्य भी शामिल हैं।

22. समिति ने इस तथ्य को भी नोट किया कि भारतीय कृषि बीमा कंपनी लिमिटेड (एआईसी) की स्थापना कंपनी अधिनियम, 1956 के तहत वित्त वर्ष 2002-03 के आम बजट भाषण में की गई घोषणा के परिणामस्वरूप की गई थी। कंपनी ने राष्ट्रीय कृषि बीमा योजना (एनआईएएस), जो अब प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना (पीएमएफबीवाई) के रूप में जानी जाती है, का अधिदेश प्राप्त कर 1 अप्रैल, 2003 से अपना व्यवसाय शुरू किया था। किसानों की जरूरतों को बेहतर ढंग से पूरा करने और एक स्थायी कृषि व्यवस्था की ओर बढ़ने के लिए वित्त वर्ष 2002-03 तक इसका कार्यान्वयन जनरल इंश्योरेंस कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड द्वारा किया जा रहा था।

23. समिति मानती है कि प्रारंभ में, जब 1972 में भारत में साधारण बीमा निगम की चार सहायक कंपनियों में सभी बीमा प्रदाताओं का विलय करके बीमा उद्योग का राष्ट्रीयकरण किया गया था, तो सरकार की मंशा शायद निजी बीमाकर्ताओं से आम जनता के हितों की रक्षा करना और उन्हें अनुकूल विकल्पों में से चयन करने की सुविधा की पेशकश करते हुए बाजार प्रतिस्पर्धा का लाभ प्रदान करना था। ये गैर-जीवन बीमा कंपनियां मूल रूप से मोटर बीमा, स्वास्थ्य, संपत्ति और औद्योगिक इकाइयों का बीमा प्रदान करती हैं और दशकों से परिचालन में हैं तथा

अपनी सेवाएं प्रदान कर रही हैं। समिति इस बात का उल्लेख करना चाहती है कि अपनी अस्तित्व की यात्रा के दौरान, इन सरकारी स्वामित्व वाली बीमा कंपनियों ने जनता का विश्वास अर्जित किया है और अभी भी उनकी दक्षता और पारदर्शी कामकाज के लिए उनकी अलग पहचान है। तथापि, समिति का मानना है कि चूंकि सभी चार साधारण बीमा कंपनियां समान प्रकार के बीमा उत्पादों की बिक्री करके व्यापार कर रही हैं और समान बीमा उत्पादों के इस तरह के ओवरलैपिंग के परिणामस्वरूप सरकारी स्वामित्व वाली यह साधारण बीमा कंपनियां न केवल एक-दूसरे के बाजार हिस्सेदारी, जो पहले से ही बीमा क्षेत्र के निजी कंपनियों के कारण कमजोर हो रहा है, को समाप्त कर रही हैं बल्कि वे अनुचित प्रथाओं जैसे, अपनी लाभप्रदता बनाए रखने के लिए प्रीमियम को कम करने, का भी सहारा ले सकती हैं। इसलिए, समिति वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) से सभी चार पीएसजीआईसी को एक इकाई में विलय करने के अपने पहले के प्रस्ताव पर पुनः विचार करने का आग्रह करती है, जिससे प्रबंधन खर्च में काफी कमी आएगी और उनके कंबाइंड सॉल्वेंसी अनुपात में सुधार होगा। इस संबंध में समिति भारतीय जीवन बीमा निगम (एलआईसी) का उदाहरण देना चाहती है जो सरकारी क्षेत्र की एकमात्र जीवन बीमा कंपनी है और सराहनीय वित्तीय निष्पादन के साथ अपना कारोबार कर रही है। समिति सभा में प्रतिवेदन प्रस्तुत किए जाने के तीन माह के भीतर इस संबंध में की गई/प्रस्तावित कार्रवाई से अवगत होना चाहेगी।

बाजार हिस्सेदारी में सुधार, प्रीमियम का संग्रह और दावों का निपटान

24. वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) द्वारा दी गई सूचना के आधार पर समिति ने पिछले पांच वर्षों के दौरान निजी बीमा कंपनियों की तुलना में इन पीएसजीआईसी की बाजार हिस्सेदारी की प्रवृत्ति को निम्नवत नोट किया है:-

(i) नेशनल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड- कंपनी की बाजार हिस्सेदारी 2017-18 में 10.75% से घटकर 2018-19 में 8.93%, 2019-20 में 8.08%, 2020-21 में 7.12% और 2021-22 में 5.95% (अनंतिम) हो गई है।

(ii) यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड- कंपनी की बाजार हिस्सेदारी 2017-18 में 11.58% से घटकर 2018-19 में 9.66%, 2019-20 में 9.25%, 2020-21 में 8.41% और 2021-22 में 7.12% (अनंतिम) हो गई है।

(iii) ओरिएंटल इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड- कंपनी की बाजार हिस्सेदारी 2017-18 में 7.60% से नगण्य रूप से बढ़कर 2018-19 में 7.77% हो गई है, लेकिन इसके बाद 2019-20 में 7.24%से घटकर 2020-21 में 6.26% और 2021-22 में 6.21% हो गई है।

(iv) न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड- कंपनी की बाजार हिस्सेदारी 2017-18 में 15.08% से घटकर 2018-19 में 14.07% हो गई और फिर 2019-20 में 14.33% से बढ़कर 2020-21 में 14.37% और 2021-22 में 14.76% हो गई।

25. समिति एनआईसीएल, यूआईआईसीएल और ओआईसीएल की बाजार हिस्सेदारी में आ रही गिरावट की प्रवृत्ति से व्यथित है, जबकि एनआईएसीएल ने कमोबेश उसी स्तर पर अपनी बाजार हिस्सेदारी बनाए रखी है बल्कि उसमें कुछ सुधार हो रहा है। इसी के साथ समिति इस तथ्य को स्वीकार करती है कि चार पीएसजीआईसी के पास अभी भी बीमा क्षेत्र में बाजार हिस्सेदारी का 34.05% का एक बड़ा हिस्सा है और इनमें 44,743 कार्मिक हैं और पूरे भारत में कुल 6759 कार्यालय हैं। इसके बावजूद, समिति वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) से आग्रह करती है कि इन चारों पीएसजीआईसी को अपने कार्य क्षेत्र जो वर्तमान में शहरी क्षेत्रों के उच्च वर्गों तक सीमित है, का विस्तार ग्रामीण और गरीब लोगों की जरूरतों के लिए उपयुक्त अभिनव और विविध बीमा उत्पादों को डिजाइन करके गैर-बीमित ग्रामीण क्षेत्रों और शहरी गरीबों तक करे। समिति वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) से यह भी सिफारिश करती है कि दूरदराज के क्षेत्रों में बीमा कवरेज की पहुंच और घनत्व बढ़ाने के लिए, इन पीएसजीआईसी को विशेष रूप से देश के पूर्वोत्तर क्षेत्र में सामाजिक और आर्थिक विषमता और असमानता आदि जैसे क्षेत्रीय/जनसांख्यिकीय कारकों को ध्यान में रखना चाहिए।

26. समिति इस बात पर भी निराशा व्यक्त करती है कि देश के पूर्वोत्तर राज्यों (अरुणाचल प्रदेश, असम, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड, सिक्किम और त्रिपुरा) में निजी बीमा कंपनियों की तुलना में सरकारी क्षेत्र की चार सामान्य बीमा कंपनियों की वर्तमान बाजार हिस्सेदारी के बारे में विशेष रूप से पूछे जाने के बावजूद, वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग)/पीएसजीआईसी ने केवल तीन कंपनियों, अर्थात यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड, ओरिएंटल इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड और न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड का ब्यौरा प्रदान किया है। तथापि, निजी बीमाकर्ताओं की तुलना में नेशनल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड और यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड की वर्तमान बाजार हिस्सेदारी के संबंध में सूचना प्रदान नहीं की गई है और न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड की बाजार हिस्सेदारी का विशेषकर पूर्वोत्तर राज्यों के बारे में कोई ब्यौरा समिति को प्रदान नहीं किया गया है। यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड के मामले में, पूर्वोत्तर राज्यों में 2020-21 में कंपनी की बाजार हिस्सेदारी 9% थी, जो उद्योग प्रीमियम के कुल 2,984 करोड़ रुपये के बाजार हिस्सेदारी का 262 करोड़ रुपये है। इसी तरह 31.12.2021 को ओरिएंटल इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड के पास पूर्वोत्तर राज्यों में पीएसजीआईसी की कुल 46.19% बाजार हिस्सेदारी में से 9.13% बाजार हिस्सेदारी है, जबकि निजी बीमाकर्ताओं की बाजार हिस्सेदारी 53.81% है। जहां तक न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड का संबंध है, 2021-22 में कंपनी की कुल बाजार

हिस्सेदारी पीएसजीआईसी के 34.02% की तुलना में 14.76% थी, जबकि पूरे देश के लिए निजी बीमाकर्ताओं की बाजार हिस्सेदारी 65.98% थी।

27. समिति इस बात से भी अप्रसन्न है कि वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग)/पीएसजीआईसी ने पूर्वोत्तर राज्यों में निजी बीमाकर्ताओं की तुलना में नेशनल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड, यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड और न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड के संबंध में बाजार हिस्सेदारी, एकत्र किए गए प्रीमियम और निपटाए गए दावों के प्रतिशत पर व्यापक आंकड़े उपलब्ध नहीं कराए हैं। इसलिए, समिति वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग)/पीएसजीआईसी से आग्रह करती है कि वे बाजार हिस्सेदारी, जारी की गई पॉलिसियों, एकत्र किए गए प्रीमियम, राशि सहित निपटाए गए दावों और 31 मार्च 2022 की स्थिति के अनुसार देश में और विशेष रूप से पूर्वोत्तर क्षेत्र के लिए निजी बीमाकर्ताओं की तुलना में पीएसजीआईसी की कुल बाजार हिस्सेदारी संबंधी कंपनी-वार वास्तविक आंकड़ों के साथ-साथ उसके प्रतिशत सहित तुलनात्मक विवरण संकलित और प्रस्तुत करें। समिति को आशा है कि वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) सभा में प्रतिवेदन प्रस्तुत करने के तीन महीने के भीतर अपेक्षित जानकारी प्रस्तुत करेगा।

28. वर्ष 2021-22 के दौरान पूर्वोत्तर राज्यों में इन चार सरकारी स्वामित्व वाली जनरल इंश्योरेंस कंपनियों द्वारा एकत्र किए गए कुल प्रीमियम के संबंध में, समिति नोट करती है कि यह नेशनल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड द्वारा 207.62 करोड़ रुपये, यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड द्वारा 250.41 करोड़ रुपये, ओरिएंटल इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड द्वारा 215.05 करोड़ रुपये और न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड द्वारा 422.27 करोड़ रुपये था। समिति आगे नोट करती है कि पूर्वोत्तर राज्यों में 2021-22 के दौरान सरकारी क्षेत्र की इन सामान्य बीमा कंपनियों द्वारा निपटाए गए दावों की कुल क्षेत्रवार राशि 517,57,36,301.61 रुपये है, जिसका ब्यौरा निम्नवत है:-

- नेशनल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड - 103.66 करोड़ रुपये;
- यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड - 117.31 करोड़ रुपये;
- ओरिएंटल इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड - 116.71 करोड़ रुपये; और
- न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड - 179.89 करोड़ रुपये।

29. समिति पाती है कि वर्ष 2020-21 के दौरान चार पीएसजीआईसी द्वारा एकत्र की गई संयुक्त प्रीमियम राशि 1095.35 करोड़ रुपये थी और इन कंपनियों द्वारा इस अवधि के दौरान निपटाए गए दावों के लिए 517.57 करोड़ रुपये (47%) की राशि का भुगतान किया गया था। इस संबंध में, समिति यह भी पाती है कि इन चार पीएसजीआईसी में से न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड, जो 85.44% सरकारी होल्डिंग्स के साथ एक सूचीबद्ध कंपनी है, प्रीमियम के संग्रह और दावों के निपटान दोनों के मामले में सर्वाधिक संग्राहक थी, जो सभी चार

पीएसजीआईसी द्वारा एकत्र किए गए कुल प्रीमियम के 34% से अधिक था। समिति का यह अनुमान है कि पीएसजीआईसी द्वारा एकत्र किए गए बीमा प्रीमियम की तुलना में दावा निपटान के कम प्रतिशत का मुख्य कारण सरकारी क्षेत्र की सामान्य बीमा कंपनियों द्वारा अपनाई जाने वाली कई औपचारिकतायें और जटिल प्रक्रिया हो सकती है जिसके परिणामस्वरूप अक्सर दावों के निपटान में अस्वीकृति या देरी होती है।

30. समिति की सुविचारित राय में, बिक्री किए गए बीमा कवरों की संख्या के संदर्भ में पीएसजीआईसी के लिए कोई लक्ष्य निर्धारित नहीं है जिसके कारण बीमा कंपनियां सामान्य और नॉन-लाइफ हेल्थ इंश्योरेंस स्कीमों के तहत आबादी के बड़े हिस्से को कवर करने के लिए गंभीर और इच्छुक नहीं है। इसलिए समिति वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग)/पीएसजीआईसी से आग्रह करती है कि वे कंपनी-वार महत्वाकांक्षी प्रीमियम आय वृद्धि का लक्ष्य निर्धारित करें, जो सकल प्रीमियम अर्थात् कंपनी के कुल नए व्यवसाय और नवीकरण प्रीमियम पर आधारित होना चाहिए। ये प्रीमियम वृद्धि लक्ष्य इन पीएसजीआईसी के पिछले प्रदर्शन, उनके वितरण नेटवर्क और ग्रामीण और दूरदराज के क्षेत्रों में उनकी गतिविधियों का विस्तार करके उनके वर्तमान प्रीमियम आधार को ध्यान में रखते हुए निर्धारित किए जा सकते हैं। समिति यह भी सिफारिश करती है कि दावों के निपटान की प्रक्रिया को और सरल बनाया जाए और दावेदारों को अनुचित उत्पीड़न और कठिनाइयों से बचाने के लिए दावों का निपटान एक निर्धारित अवधि में किया जाए। समिति को इस प्रतिवेदन को सभा में प्रस्तुत किए जाने के बाद तीन महीने के भीतर इस संबंध में उठाए गए आवश्यक कदमों से अवगत कराया जाए।

पूंजी निवेश की तुलना में पीएसजीआईसी की कर पश्चात लाभ/हानि आय

31. समिति ने पाया कि 2014-15 से 2020-21 के दौरान नेशनल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड की कर पश्चात लाभ आय में तेज गिरावट देखी गई है। यह 2014-15 में 970.11 करोड़ रुपये, 2015-16 में 149.23 करोड़ रुपये, 2016-17 में 45.84 करोड़ रुपये था और उसके बाद कंपनी को 2017-18 में 2,170.77 करोड़ रुपये, 2018-19 में 1,696.12 करोड़ रुपये, 2019-20 में 4,108.34 करोड़ रुपये और 2020-21 में 561.85 करोड़ रुपये का भारी नुकसान हुआ। समिति ने यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड की कर पश्चात लाभ आय में भी इसी तरह की गिरावट देखी है, जो 2014-15 में 300.57 करोड़ रुपये, 2015-16 में 220.59 करोड़ रुपये, 2017-18 में 1002.66 करोड़ रुपये थी और उसके बाद कंपनी को 2016-17 में 1913.53 करोड़ रुपये, 2018-19 में 1877.91 करोड़ रुपये, 2019-20 में 1485.85 करोड़ रुपये, 2020-21 में 984.68 करोड़ रुपये और 2021-22 में 997.00 करोड़ रुपये (अनंतिम) का नुकसान हुआ। यद्यपि, समिति ओरिएंटल इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड की कर पश्चात लाभ/हानि से संतुष्ट है, जो धीरे-धीरे सभी वर्ष (वर्षों) में लाभ दे रही थी, जो 2014-15 में 392.10 करोड़ रुपये से बढ़कर 2020-21 में 1,525.44 करोड़

रुपये हो गई, जिसमें वर्ष 2018-20 में लाभ में गिरावट आई, जो 293.66 करोड़ रुपये थी। एक अन्य पीएसजीआईसी, जिसने 2014-15 से 2021-22 की अवधि के दौरान कर के बाद लाभ दर्ज किया है, वह न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड है, अर्थात 2014-15 में 1,431 करोड़ रुपये से 2020-21 में 1,605 करोड़ रुपये और 2021-22 में 164 करोड़ रुपये।

32. इस आलोक में, समिति ने नोट किया कि सरकार ने सरकारी क्षेत्र की इन चार साधारण बीमा कंपनियों को 17,450 करोड़ रुपये की भारी भरकम राशि प्रदान की है ताकि उनके सॉल्वेंसी अनुपात में सुधार किया जा सके। चार पीएसजीआईसी में सरकार द्वारा प्रदत्त पूंजी का ब्यौरा निम्नानुसार है-

(एक) नेशनल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड - मार्च, 2020 से मार्च, 2022 के बीच 9,275 करोड़ रुपये की पांच किस्तें।

(दो) यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड - मार्च, 2019 और मार्च, 2022 के बीच 3,755 करोड़ रुपये की 5 किस्तें।

(तीन) ओरिएंटल इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड - 2019-20 से 2021-22 तक 4,420 करोड़ रुपये की तीन किस्तें।

(चार) अन्य दो पीएसजीआईसी अर्थात न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड और जनरल इंश्योरेंस कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड (जीआईसी आरई) को अपने सॉल्वेंसी अनुपात में सुधार के लिए सरकार से कोई धनराशि प्राप्त नहीं हुई।

33. समिति घाटे में चल रही कंपनियों की वित्तीय स्थिति में सुधार करने के लिए सरकार द्वारा अपनाए जा रहे वित्तीय निवेश के तरीके से सहमत नहीं है और इसके बजाय वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) से इन पीएसजीआईसी के प्रबंधन के परामर्श से एक व्यावहारिक रणनीति पर काम करने की इच्छा व्यक्त करती है। इस संबंध में समिति का दृढ़ मत है कि पीएसजीआईसी की वित्तीय स्थिति में सुधार करने के लिए एक व्यापक कायाकल्प योजना के लिए सब्सक्राइबर्स में उत्तरोत्तर वृद्धि, राजस्व में वृद्धि और साथ ही प्रशासनिक और प्रचालन व्यय में क्रमिक कमी की आवश्यकता है। इसलिए समिति मंत्रालय से सिफारिश करती है कि वह इन पीएसजीआईसी में विनियमन, पर्यवेक्षण और जोखिम प्रबंधन में सुधार और सुदृढ़ीकरण की दृष्टि से पीएसजीआईसी के कारोबार की मात्रा को दोगुना करने और उनकी परिचालन लागत को कम करने के लिए एक 'सुधार योजना' तैयार करे। समिति आगे उल्लेख करना चाहती है कि हाल के दिनों में प्रौद्योगिकी के आगमन ने बीमा प्रदाताओं को सहस्राब्दी की चुनौतीपूर्ण मांगों को पूरा करने के लिए एक अथक गति प्रदान की है और इस तरह, सामान्य बीमा क्षेत्र को अपने ऑपरेटिंग कार्यालयों को उत्तम ग्राहक अनुभव और व्यवसाय विकास केंद्रों में परिवर्तित करने के लिए डिजिटल रूप से सक्षम वर्कफ़्लो के माध्यम से संगठनात्मक पुनर्गठन की आवश्यकता है। इसलिए, समिति वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग)/पीएसजीआईसी को इन पीएसजीआईसी के व्यावसायिक व्यवहार में बदलाव लाने के लिए उचित कदम उठाने की सिफारिश करती है

ताकि इन सरकारी स्वामित्व वाली साधारण बीमा कंपनियों के बाजार और साथ ही लाभ में भागीदारी के लिए पॉलिसीधारकों की बदलती जरूरतों के अनुरूप तालमेल बिठाया जा सके। समिति सभा में प्रतिवेदन प्रस्तुत किए जाने के तीन माह के भीतर इस संबंध में शुरू किए गए उपायों के बारे में जानना चाहेगी।

जनरल इंश्योरेंस कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड (जनरल आरई) - भारतीय पुनर्बीमाकर्ता

34. समिति यह जानकर आश्चर्यचकित है कि वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) बाजार हिस्सेदारी, एकत्र किए गए प्रीमियम, निपटाए गए प्रीमियम, जनरल इंश्योरेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड (जीआईसी आरई) के कार्यकरण की प्रकृति के बारे में महत्वपूर्ण जानकारी प्रकट नहीं करता है, सिवाय इस बात के कि कंपनी को पहले 1972 में बीमा क्षेत्र के राष्ट्रीयकरण के बाद बनाए गए अन्य चार पीएसजीआईसी की होल्डिंग कंपनी के रूप में स्थापित किया गया था और फिर, वर्ष 2000 में 'भारतीय पुनर्बीमाकर्ता' के रूप में अधिसूचित किया गया जब यह चार पीएसजीआईसी की नियंत्रक कंपनी नहीं रही। समिति को बताया गया कि जबकि सभी चार पीएसजीआईसी मोटर, स्वास्थ्य, औद्योगिक इकाइयों के बीमा आदि सहित सभी गैर-जीवन बीमा क्षेत्रों में काम कर रहे हैं, जीआईसी आरई, पुनर्बीमा कंपनी होने के नाते, पोर्टफोलियो के आधार पर बीमा कंपनियों को पुनर्बीमा सहायता प्रदान करती है और इसलिए, सूचना का क्षेत्र-वार ब्यौरा उपलब्ध नहीं है, हालांकि, जीआईसी आरई को अनिवार्य उपकरों के माध्यम से कुल प्रीमियम का 5% हिस्सा भी प्राप्त हुआ है। जहां तक जनरल इंश्योरेंस कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड (जीआईसी आरई) की कर पश्चात लाभ आय की स्थिति का संबंध है, समिति ने नोट किया कि कंपनी ने सभी वर्षों के लिए अपने खातों को लाभ पक्ष में बनाए रखा, जो 2014-15 में 2,693.72 करोड़ रुपये से बढ़कर 2020-21 में 1,920.44 करोड़ रुपये हो गया परंतु वर्ष 2018-20 में लाभ में 293.66 करोड़ रुपये की गिरावट रही, जो वर्ष 2019-20 को छोड़कर था, जब कंपनी ने 359.09 करोड़ रुपये का घाटा दर्ज किया था। इसलिए समिति वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) से आग्रह करती है कि वह जनरल इंश्योरेंस कॉरपोरेशन लिमिटेड (जीआईसी आरई) की बाजार हिस्सेदारी, एकत्र किए गए प्रीमियम, निपटाए गए दावों, कर पश्चात लाभ, ग्राहकों, कामकाज की प्रकृति आदि के बारे में विस्तृत जानकारी प्रस्तुत करे।

35. इस संबंध में, समिति ने पाया कि जीआईसी आरई के लिए कारोबार का मुख्य स्रोत दो धाराओं से हैं, अर्थात् पुनर्बीमा व्यवसाय पर कमीशन के माध्यम से प्राथमिक बीमाकर्ताओं द्वारा 5% का अनिवार्य उपकर और शेष 96% बाजार व्यवसाय के रूप में। समिति का मत है कि जीआईसी आरई के नियमित कारोबार के अलावा अनिवार्य आधार पर पुनर्बीमा कारोबार पर कमीशन के रूप में 5 प्रतिशत का अनिवार्य उपकर अधिक प्रतीत होता है और इसलिए इस पर पुनर्विचार की आवश्यकता है। इसलिए, समिति अनिवार्य उपकार की दर को मौजूदा 5% से

घटाकर 3% करने की संभावना पर विचार करने की सिफारिश करती है क्योंकि बीमा कंपनियों द्वारा अपने व्यवसाय को पुनर्बीमा सहायता के लिए जीआईसी आरई को भुगतान किए गए प्रीमियम की राशि इसके व्यवसाय मॉडल को चलाने के लिए पर्याप्त होगी और अनिवार्य उपकर में इस तरह की कमी से साधारण बीमा कंपनियों को और अधिक वित्तीय सहायता मिलेगी। समिति सभा में प्रतिवेदन प्रस्तुत किए जाने के तीन माह के भीतर इस संबंध में शुरू किए गए उपायों से अवगत होना चाहेगी।

उत्तर-पूर्व क्षेत्र में पीएसजीआईसी का घटता कार्य-निष्पादन और वृद्धि

36. उत्तर-पूर्व क्षेत्र में निजी बीमा कंपनियों की तुलना में सरकार के स्वामित्व वाली साधारण बीमा कंपनियों की वित्तीय स्थिति में तेज गिरावट के बारे में वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) /पीएसजीआईसी द्वारा उपलब्ध कराई गई सूचना के आधार पर, समिति ने नोट किया कि राष्ट्रीय बीमा कंपनी लिमिटेड को पिछले तीन वर्षों के दौरान वित्त वर्ष 2019-20 में नकारात्मक परिचालन परिणाम अर्थात 34.78 करोड़ रुपये का सामना करना पड़ा, लेकिन इसके बाद, कंपनी ने वित्त वर्ष 2020-21 (32.19 करोड़ रुपये) और वित्त वर्ष 2021-22 (21.15 करोड़ रुपये- अनंतिम) के लिए सकारात्मक परिचालन परिणाम दर्ज किए। यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड की उत्तर-पूर्व राज्यों में पिछले पांच वर्षों के दौरान वित्तीय स्थिति के मामले में, समिति ने नोट किया कि उत्तर-पूर्व क्षेत्र में कंपनी द्वारा प्रीमियम संग्रह में वृद्धि विशेष रूप से पिछले तीन वर्षों के दौरान 2018-19 में 227.23 करोड़ रुपये से 13.15% की वृद्धि के साथ 2019-20 में 257.10 करोड़ रुपये और 2020-21 में केवल 1.84% की वृद्धि के साथ 261.84 करोड़ रुपये रहा और उसके पश्चात, 2021-22 में प्रीमियम संग्रह 4.37% की नकारात्मक वृद्दि के साथ घटकर 250.41 करोड़ रुपये रह गया।

37. समिति ओरिएंटल इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड के दावों से संतुष्ट नहीं है कि कंपनी ने निजी बीमा कंपनियों से कड़ी प्रतिस्पर्धा के बावजूद लगातार पिछले दो वित्तीय वर्षों के दौरान पूर्वोत्तर राज्यों में अप्रत्याशित बदलाव किया है और परिचालन लाभ दर्ज किया है। पूर्वोत्तर क्षेत्र में पिछले पांच वर्षों के लिए कंपनी के प्रदर्शन विवरण के अनुसार, समिति नोट करती है कि ओरिएंटल इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड ने पिछले तीन वित्तीय वर्षों अर्थात वित्त वर्ष 2017-18 में 11,666.25 लाख रुपये, वित्त वर्ष 2018-19 में 3,390.74 लाख रुपये और 2019-20 में 2,348.94 लाख रुपये के भारी परिचालन घाटे के बाद केवल 2020-21 में 1,022.29 लाख रुपये का परिचालन लाभ दर्ज किया है। इसके बाद, वित्त वर्ष 2021-22 में भी कंपनी का परिचालन लाभ 379.40 लाख रुपये था। समिति यह भी नोट करती है कि कंपनी द्वारा एकत्र किया गया प्रीमियम पिछले सभी पांच वर्षों के दौरान लगभग समान राशि का था फिर भी कंपनी के परिचालन लाभ में गिरावट का मुख्य कारण उसका उच्च दावा अनुपात है, अर्थात इसके कारणों में बीमा प्रदाता द्वारा एक वित्तीय वर्ष में एकत्र किए गए शुद्ध प्रीमियम के

साथ-साथ अन्य कारणों से निपटाए गए शुद्ध दावे और एजेंट/ब्रोकर कमीशन और प्रबंधन व्यय की उच्च दर शामिल हैं।

38. इस तथ्य के बावजूद कि न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड एकमात्र सामान्य इंश्योरेंस कंपनी है, जिसका खाता इन वर्षों के दौरान पूर्वोत्तर क्षेत्र में कंपनी के कर्मचारियों की संख्या में कमी के बावजूद पिछले दो वित्तीय वर्षों से प्रीमियम संग्रह में वृद्धि दर्ज कर रहा है, अर्थात, 2020-21 में जारी 7,26,220 पॉलिसियों के माध्यम से 383.80 करोड़ रुपये और 2021-22 में जारी 7,73,756 पॉलिसियों के माध्यम से 406.85 करोड़ रुपये आए। समिति न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड द्वारा दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं है क्योंकि यह पूर्वोत्तर राज्यों के संबंध में निजी बीमा कर्ताओं के संदर्भ में अपनी वित्तीय स्थिति के बारे में विशेष रूप से जानकारी प्रदान नहीं करती है।

39. समिति यह भी नोट करती है कि बीमा क्षेत्र को वर्ष 2000 में निजी कंपनियों के लिए खोल दिया गया था, जिससे बीमा की पहुँच और घनत्व बढ़ाने पर ध्यान केंद्रित किया जाए और इसके परिणामस्वरूप, बीमा क्षेत्र में पिछले कुछ वर्षों से निरंतर वृद्धि हुई है। समिति यह भी नोट करती है कि वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान, इंडियन जनरल इन्श्योरेन्स बाजार ने 11.10% की वृद्धि के साथ 2,20,772.05 करोड़ रुपये का प्रीमियम प्राप्त किया है, जिसमें पीएसजीआईसी का शेयर केवल 4.56% की वृद्धि के साथ बाजार शेयर 75,116.64 करोड़ रुपये है और बाजार शेयर 34.02% है जबकि शेष बीमा बाजार शेयर निजी बीमा कंपनियों के पास गया है।

40. सार्वजनिक बीमा कंपनियों के घटते शेयर की तुलना में निजी बीमा कंपनियों के बढ़ते बाजार शेयर के बारे में वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) ने समिति को निम्नलिखित प्रारंभिक कारणों से अवगत कराया है:-

(i) सार्वजनिक क्षेत्र के बीमाकर्ताओं की तुलना में निजी बीमा कंपनियों के पास सुविकसित आईटी सिस्टम, सुसज्जित बेहतर प्रदर्शन की निगरानी और अभिनव सेवायें और उत्पाद हैं और जिनके बेहतर मूल्य हैं।

(ii) छोटे दावों के निपटान के लिए विकसित प्रौद्योगिकी का उपयोग।

(iii) मध्यवर्तियों का बेहतर प्रबंधन।

(iv) सार्वजनिक बीमा कंपनियों के कारोबार में गिरावट मुख्य रूप से महामारी के बाद आर्थिक कार्यकलापों पर पड़ने वाले प्रभाव और निजी कंपनियों की बेईमान कार्य पद्धति के कारण आई हैं।

(v) 2017 में मोटर बीमा सेवा प्रदाता (एमआईएसपी) दिशानिर्देशों की शुरूआत के बाद, सार्वजनिक बीमा कंपनियों के ऑटो-टाई व्यवसाय में तेज गिरावट के साथ ऑटो-टाईअप सेगमेंट में निजी बीमा कंपनियों का बाजार शेयर काफी बढ़ गया है।

(vi) प्रतिकूल हानि अनुपात और पुनर्बीमा सहायता की कमी के कारण क्रॉप बिजनेस में काफी कमी आई है।

41. निजी बीमा कंपनियों की तुलना में पीएसजीआईसी की बीमा कंपनियों के बाजार शेयर और अर्जन में गिरावट को दूर करने के लिए 'योजना' तैयार करने के संबंध में समिति को इन पीएसजीआईसी द्वारा किए जा रहे/शुरू किए जा रहे निम्नलिखित उपचारात्मक उपायों से अवगत कराया गया है:

(i) ग्राहकों की आवश्यकताओं के आधार पर उत्पादों का उचित मूल्य निर्धारण/पुनर्मूल्य निर्धारण और नए अभिनव उत्पादों/न्यू ऐड-ऑन कवरों की डिजाइन और शुभारंभ।

(ii) डिजिटल प्लेटफार्मों/पोर्टलों/मोबाइल ऐप पर ध्यान केंद्रित करना और ग्राहकों के लिए ऑनलाइन सुविधा जिसमें उनके पोर्टल में खुदरा उत्पादों की रेंज बढ़ाना, ऑनलाइन भुगतान, पालिसियों का ऑनलाइन उद्धरण/खरीद/निर्गम, ऑनलाइन दावा निपटान आदि शामिल हैं।

(iii) लाभदायक एलओबी पर जोर देने और घाटे में चल रहे व्यवसाय को बंद करने के साथ व्यापार पोर्टफोलियो में परिवर्तन।

(iv) दावों का शीघ्र एवं त्वरित निपटान विशेष रूप से छोटे दावों के त्वरित निपटान के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग करना।

(v) व्यापार में वृद्धि के लिए बहु वितरण चैनलों के रोजगार में वृद्धि।

(vi) व्यवसाय विकास के लिए समर्पित संचालन कार्यालयों की 50% कार्मिक शक्ति का उपयोग करने पर ध्यान केंद्रित करना।

(vii) खुदरा प्रीमियम बढ़ाने के लिए बैंक एश्योरेंस टाई-अप का विस्तार करना।

(viii) व्यापार की विभिन्न श्रेणियों में चुनिंदा उत्पादों के लिए विशेष बिक्री अभियान।

(ix) फैमिली मेडिकेयर और इंडिविजुअल हेल्थ पॉलिसी जैसे हेल्थ रिटेल उत्पादों, जो स्वास्थ्य बीमा का सबसे बड़ा क्षेत्र है और जिसमें आकर्षक विशेषताएं हैं, में व्यापक सुधार करना।

(x) भौगोलिक दृष्टि के खतरों के अनुरूप खुदरा स्वास्थ्य उत्पादों के लिए जोन-वार प्रीमियम।

(xi) समूह बीमा पॉलिसियां जो श्रमिकों के छोटे समूहों जैसे एमएसएमई और नए स्टार्टअप के कर्मचारियों की जरूरतों को पूरा करती हैं।

(xii) समूह पॉलिसियों में गैर-चिकित्सा व्यय के लिए विशेष रूप से कोविड-19 उपचार, कोविड-19 टॉप अप कवर और टीकाकरण कवर के लिए एड आन कवर।

(xiii) ग्राहकों, एजेंटों, अन्य मध्यवर्तियों जैसे कि दलालों, फाइनेंसरों और मोटर बीमा सेवा प्रदाताओं (एमआईएसपी)/डीलरों और सर्वेक्षकों के लिए अलग पोर्टल प्लेटफॉर्म और मोबाइल ऐप।

(xiv) नए और नवीनीकृत व्यवसाय के लिए वेब एग्रीगेटर्स और बीमा तकनीकी फर्मों के पोर्टलों के साथ एकीकरण।

(xv) ऑनलाइन शिकायत पंजीकरण और अद्यतन स्थिति को दर्शाना।

(xvi) सोशल मीडिया उपस्थिति (ट्विटर, फेसबुक और यूट्यूब): नए उत्पादों, नवीनतम कंपनी अपडेट, पालिसी और दावों की सेवा संबंधी जानकारी।

(xvii) केवाईसी अपडेशन, पॉलिसी की स्थिति, दावों की स्थिति, कार्यालय लोकेटर, टीपीए, अस्पताल और गैरेज लोकेटर, अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों के बारे में जानकारी के साथ ग्राहकों की सहायता के लिए चैटबोट (यूनी हेल्प)।

(xviii) पॉलिसी खरीदने/नवीनीकृत करने और दावों के प्रत्येक चरण में अनुस्मारक सहित 24x7 कॉल सेंटरों के माध्यम से एसएमएस/ईमेल अलर्ट, सूचना।

(xix) वेहिकल ब्यौरे के रियल टाइम सत्यापन के लिए 'वाहन' (सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय) डेटाबेस के साथ एकीकरण।

(xx) बीमा पॉलिसी दस्तावेजों को देखने के लिए सक्षम बनाने और आरसी के ब्यौरों के सत्यापन के लिए सरकार के डिजिलॉकर के साथ एकीकरण।

(xxi) पॉलिसी और दावा सेवा संबंधी ऑनलाइन ग्राहक फीडबैक फॉर्म (एसएमएस के माध्यम से भेजे गए लिंक)।

(xxii) ओवरसीज ट्रैवल इंश्योरेंस क्लेम सर्विसिंग एजेंसी संपर्क विवरण वेबसाइट पर उपलब्ध हो।

(xxiii) टीपीए (थर्ड पार्टी ऑथराइजेशन) द्वारा स्कैन किए गए दस्तावेजों के आधार पर स्वास्थ्य दावों की इलेक्ट्रॉनिक प्रोसेसिंग, जिसमें प्री-ऑथराइजेशन अनुमोदन के लिए दो घंटे का टीएटी (टर्नअराउंड टाइम) और कोविड मामलों के लिए अंतिम डिस्चार्ज अनुमोदन हेतु दो घंटे का टीएटी (टर्नअराउंड टाइम) शामिल है।

(xxiv) ग्राहकों की चिंताओं और फीडबैक का उत्तर देकर नियमित रूप से संवाद करके कंपनी की सद्भावना बढ़ाना।

(xxv) 'गो-टू-मार्केट' दृष्टिकोण को अपनाना जहां परिचालन कार्यालयों की कम से कम 50% कार्मिक शक्ति व्यवसाय के विकास में अपने भूमिका के लिए समर्पित होगी।

(xxvi) एजेंटों/पीओएसपी/बीमा मध्यवर्तियों को लाभदायक और अच्छे व्यवसाय की तरफ आकृष्ट करने के लिए आकर्षक प्रोत्साहन योजनाएं तैयार करना।

(xxvii) मध्यवर्तियों का बेहतर प्रबंधन।

42. निजी बीमा कंपनियों की तुलना में पीएसजीआईसी के मामले में पॉलिसियों और दावों के निपटान के लिए आवेदन करते समय जनता द्वारा पूरी की जाने वाली कार्यालय संबंधी जटिल औपचारिकताएं, जो इन पीएसजीआईसी की व्यावसायिक गतिविधियों में क्रमिक गिरावट का प्राथमिक कारण प्रतीत होती है, के संदर्भ में समिति इस तथ्य पर ध्यान देती है कि एक ग्राहक जो बीमा पॉलिसी लेना चाहता है, एक प्रस्ताव फॉर्म भरता है, इस प्रकार बीमा की विषय वस्तु का विवरण देना एक विनियामक आवश्यकता है और सभी बीमा कंपनियों पर लागू होता है। समिति यह भी नोट करती है कि प्रस्ताव फॉर्म, एक बार भरने और बीमा करने वाले व्यक्ति द्वारा जमा करने के बाद, अंडरराइट, अर्थात्, बीमा कंपनी कवरेज निर्धारित करती है और पॉलिसी रीयल टाइम में जारी की जाती है। हालांकि समिति इस संबंध में दिए गए उत्तरों से संतुष्ट है, तथापि, समिति वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग)/पीएसजीआईसी से नीतियों के लिए आवेदन करने और दावों के निपटान की मौजूदा बोझिल प्रक्रिया, विशेष रूप से जहां पॉलिसीधारकों के हित में पारंपरिक/मैनुअल तरीके से पॉलिसियां जारी की जा रही हैं, को और सरल बनाने की दिशा में सभी आवश्यक कदम उठाने का आग्रह करती है।

43. समिति यह जानकर प्रसन्न है कि सरकार के स्वामित्व वाली ये साधारण बीमा कंपनियां निजी कंपनियों के साथ प्रतिस्पर्धा करने के लिए अपनी कमियों से अच्छी तरह वाकिफ हैं और इसलिए, नए अनुरोधों, नवीकरण, प्रीमियम संग्रह और दावों के परेशानी रहित निपटान के साथ-साथ ऑनलाइन भुगतान की सुविधाएं और प्रत्येक स्तर पर उपयोगकर्ता के अनुकूल वेब-पोर्टलों का प्रावधान, अर्थात ग्राहक, एजेंट, मध्यवर्तियों/दलालों आदि पर त्वरित प्रतिक्रिया प्रदान करने के लिए तेजी से बढ़ती हुई नई सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) को अपनाकर अपने बीमा व्यवसाय को पुनर्जीवित करने के लिए, विशेष रूप से विपणन रणनीति, जोखिम प्रबंधन, कार्यालयों में ऑनलाइन कोर समाधान के क्षेत्र में विशिष्ट कदम उठाए हैं। तथापि, समिति इस तथ्य की भी उपेक्षा नहीं कर सकती है कि वर्ष 2000 में बीमा क्षेत्र को निजी और विदेशी दोनों कंपनियों के लिए खोले जाने के पश्चात् इन पीएसजीआईसी का व्यवसाय काफी हद तक प्रभावित हुआ और उन्हें उस क्षेत्र को जो कभी उनका था, को पुन: प्राप्त करने/बनाए रखने के लिए संघर्ष करना पड़ता है। समिति पीएसजीआईसी के इस उत्तर से सहमत नहीं है कि उनके व्यवसाय में गिरावट मुख्य रूप से निजी कंपनियों द्वारा अपनाई और कार्यान्वित की जा रही स्मार्ट व्यावसायिक गतिविधियों सहित आर्थिक गतिविधियों पर महामारी के बाद के प्रभाव के कारण हुई है, और स्पष्ट रूप से व्यक्त करना चाहती है कि कोविड-19 महामारी के प्रभाव ने निजी बीमाकर्ताओं सहित सभी व्यवसायों न कि केवल सरकारी स्वामित्व वाली जनरल इंश्योरेंस कंपनियों की आर्थिक गतिविधियों पर भी अपना प्रभाव डाला है। व्यावसायिकता की कमी, निजी कंपनियों

के प्रवेश के साथ आसन्न बदलते व्यावसायिक परिदृश्य के लिए रणनीति और सरकारी स्वामित्व वाली बीमा कंपनियों में स्वस्थ प्रतिस्पर्धा की भावना का उल्लेक करते हुए समिति महसूस करती है कि अगर इन पीएसजीआईसी ने पहले से ही इन चुनौतियों का अनुमान लगा लिया होता तो वे किसी भी तरह बेहतर प्रबंधकीय रणनीतियों के साथ अपनी बाजार हिस्सेदारी और विश्वास बनाए रखने में सक्षम हो सकते थे। समिति का दृढ़ मत है कि इन पीएसजीआईसी द्वारा पहले से ही शुरू किए गए या उठाए जाने के लिए प्रस्तावित कदम कागजों पर नहीं रहने चाहिए और पूर्णतः कार्यान्वित किए जाने चाहिए और पीएसजीआईसी के नियंत्रण और पर्यवेक्षण की वर्तमान प्रणाली को नियमित और प्रभावी निगरानी के लिए और मजबूत करने की आवश्यकता है। इसलिए समिति यह सिफारिश करती है कि वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) निजी बीमा कंपनियों की तुलना में इन पीएसजीआईसी के सामने आ रही चुनौतियों/कमजोरियों का गहन अध्ययन करने के लिए विशेषज्ञों के एक समूह की नियुक्ति करने की व्यवहार्यता का पता लगाए और रणनीतिक परिवर्तन के साथ-साथ इन सरकारी स्वामित्व वाली साधारण बीमा कंपनियों के बेहतर पर्यवेक्षण और नियंत्रण को सुनिश्चित करने के लिए उपचारात्मक उपाय सुझाए। सदन में रिपोर्ट प्रस्तुत किए जाने के तीन महीने के भीतर इस संबंध में सरकार द्वारा तैयार की गई कार्यनीति से समिति को अवगत कराया जाए।

पूर्वोत्तर क्षेत्र में पीएसजीआईसी को प्राप्त शिकायतों का निपटान

44. जहां तक वर्ष 2021-22 के दौरान पूर्वोत्तर राज्यों में इन बीमा कंपनियों में रिपोर्ट की गई शिकायतों, निपटान की गई शिकायतों और लंबित शिकायतों का संबंध है, समिति यह जानकर संतुष्ट है कि नेशनल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड, ओरिएंटल इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड और न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड द्वारा प्राप्त सभी 25, 58 और 20 शिकायतों को लंबित रखे बिना हल कर दिया गया था जबकि यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड द्वारा प्राप्त 20 शिकायतों में से, 1 लंबित शिकायत को छोड़कर 19 शिकायतों को हल किया गया था और पूर्वोत्तर राज्यों में 2021-22 के दौरान जीआईसी आरई के मामले में कोई भी शिकायत प्राप्त नहीं हुई थी।

45. तथापि, समिति का मत है कि किसी संगठन के भीतर एक सुदृढ़ और पारदर्शी शिकायत निवारण तंत्र उसकी दक्षता और निष्पादन का पैमाना है और साथ ही अपने ग्राहकों के प्रति संगठन के दृष्टिकोण को भी दर्शाता है। इसलिए समिति यह सिफारिश करती है कि प्रत्येक पीएसजीआईसी के स्तर पर एक समर्पित शिकायत निवारण तंत्र होना चाहिए जिसके तहत पारदर्शिता और जवाबदेही के लिए इन बीमा कंपनियों में रिपोर्ट की गई शिकायतों, निपटाई गई शिकायतों और लंबित शिकायतों का ब्यौरा वास्तविक समय के आधार पर कंपनी की वेबसाइट पर अपडेट किया जा सके। समिति वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) से सभी पीएसजीआईसी को अपने संगठन के भीतर अपेक्षित समर्पित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करने हेतु आवश्यक कदम

उठाने के लिए प्रोत्साहित करने का आग्रह करती है। समिति को सदन में प्रतिवेदन प्रस्तुत किए जाने के तीन माह के भीतर इस मामले में की गई कार्रवाई से अवगत कराया जाए।

पूर्वोत्तर क्षेत्र में धोखाधड़ी और फर्जी बीमा प्रीमियम की बुकिंग से संबंधित मामले

46. समिति इस तथ्य का संज्ञान लेती है कि पिछले तीन वर्षों के दौरान पूर्वोत्तर राज्यों में बीमित व्यक्तियों से प्रीमियम की वास्तविक रसीद के बिना फर्जी बीमा प्रीमियम बुक करके धोखाधड़ी का एक भी मामला इन चारों पीएसजीआईसी अर्थात् नेशनल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड, यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड, ओरिएंटल इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड और जनरल इंश्योरेंस कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड में नहीं आया है। हालांकि, 2019-20 के दौरान न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड में धोखाधड़ी का कोई मामला नहीं देखा गया है, परंतु समिति नोट करती है कि 2021-22 के दौरान कंपनी के संज्ञान में तीन मामले निम्नलिखित स्थिति के साथ आए हैं:-

> *फर्जी पॉलिसियां - 2 मामले दर्ज किए गए (तेजपुर डीओ 531100)। कोई प्रीमियम एकत्र नहीं किया गया और सिस्टम में कोई पॉलिसी नहीं आई तथा एफआईआर दर्ज की गई;*
>
> *एजेंट फ्रॉड - एजेंट एजी00036318 (बीआर. 5301019) ईटानगर बीओ) ने फर्जी पॉलिसी जारी की। पोर्टल ब्लॉक कर दिया गया और एजेंट अब शाखा से संबद्ध नहीं है। पॉलिसी के लिए कोई प्रीमियम जमा नहीं किया गया।*

47. समिति इस बात से निराश है कि उन्हें प्रासंगिक तथ्य प्रस्तुत करते समय, वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) ने इन मामलों का पूरा विवरण साझा नहीं किया है। समिति यह भी नहीं समझ पाई है कि क्या न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी ने फर्जी पॉलिसियां जारी करने के लिए एजेंट एजी00036318 (बीआर. 5301019 ईटानगर बीओ) के खिलाफ धोखाधड़ी के मामले में कोई कानूनी कार्रवाई शुरू की है, यद्यपि तेजपुर डीओ 531100 के मामले में प्राथमिकी दर्ज की गई है। कंपनी द्वारा एजेंट के पोर्टल को ब्लॉक करके उसे संबंधित शाखा से अलग करने की दंडात्मक कार्रवाई अपराध के समरूप नहीं है क्योंकि दोषी एजेंट का कदाचार 'विश्वासघात' से कम नहीं है। इसलिए समिति वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) से पुरजोर आग्रह करती है कि वह न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड को संबंधित नियमों/दिशानिर्देशों आदि के तहत दोषी एजेंट के खिलाफ कानूनी कार्रवाई करने का निदेश दे, ताकि अन्य एजेंटों द्वारा इस तरह के कदाचार की पुनरावृत्ति का न होना सुनिश्चित किया जा सके। समिति ने वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग) से यह भी सिफारिश की है कि वह कहीं भी और कभी भी संज्ञान में आने वाले धोखाधड़ी और भ्रष्ट आचरण के मामलों पर सभी पीएसजीआईसी को सख्त दंडात्मक कार्रवाई करने

के लिए निदेश जारी करे। समिति को सभा में प्रतिवेदन प्रस्तुत किए जाने के तीन माह के भीतर इस मामले में की गई/प्रस्तावित कार्रवाई से अवगत कराया जाए।

नई दिल्ली;

12 दिसंबर, 2022

21 अग्रहायण, 1944(शक)

श्री हरीश द्विवेदी,

सभापति,

याचिका समिति

गोपनीय

याचिका समिति की पच्चीसवीं बैठक का कार्यवाही सारांश

याचिका समिति (सत्रहवीं लोकसभा) की पच्चीसवीं बैठक सोमवार, 12 दिसंबर, 2022 को दोपहर 1500 बजे से 1700 बजे तक, समिति कक्ष 3, ब्लॉक ए, संसदीय सौध (विस्तार), नई दिल्ली में हुई।

उपस्थित

श्री हरीश द्विवेदी - अध्यक्ष

सदस्य

2. **श्री एंटो एन्टोनी**
3. **श्री हनुमान बेनीवाल**
4. **श्री संजय सदाशिवराव मांडलिक**
5. **डॉ जयंत कुमार रॉय**
6. **श्री अरविन्द सावंत**
7. **श्री बृजेन्द्र सिंह**
8. **श्री सुनील कुमार सिंह**

सचिवालय

1. **श्री टी. जी. चन्द्रशेखर - अपर सचिव**
2. **श्री राजू श्रीवास्तव - निदेशक**

2. प्रारंभ में माननीय अध्यक्ष ने समिति के सदस्यों का बैठक में स्वागत किया।

3. इसके बाद समिति ने निम्न प्रतिवेदनों के प्रारूपों पर विचार किया:-

(i) *** *** *** *** *** ***

(ii) पूर्वोत्तर राज्यों में विशेष रूप से मेघालय में सरकारी स्वामित्व वाली बीमा कंपनियों के कामकाज को विनियमित करने की आवश्यकता और उससे संबंधित अन्य महत्वपूर्ण मुद्दों के संबंध में श्री आर. मारक से प्राप्त अभ्यावेदन पर प्रतिवेदन;

(iii) *** *** *** *** *** ***

(iv) *** *** *** *** *** ***

(v)	***	***	***	***	***	***
(vi)	***	***	***	***	***	***
(vii)	***	***	***	***	***	***

4. उपर्युक्त प्रतिवेदनों के प्रारूपों पर विस्तार से चर्चा करने के बाद समिति ने मामूली संशोधनों के बाद इन प्रतिवेदनों को स्वीकृत किया। समिति ने अध्यक्ष को प्रतिवेदनों के प्रारूपों को अंतिम रूप देने और उन्हें सदन में प्रस्तुत करने के लिए भी प्राधिकृत किया।

तत्पश्चात समिति की बैठक स्थगित हुई ।

***