भारत सरकार

कृषि एवं किसान कल्याण मंत्रालय

कृषि एवं किसान कल्याण विभाग

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 2508

10 दिसंबर, 2024 को उत्तरार्थ

विषय:- बीमा कंपनियों के विरुद्ध किसानों द्वारा दर्ज की गई शिकायतें

2508. श्री श्रेयस एम. पटेल:

क्या कृषि एवं किसान कल्याण मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) पिछले तीन वर्षों के दौरान प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना (पीएमएफबीवाई) के अंतर्गत बीमा कंपनियों के विरुद्ध किसानों द्वारा दर्ज की गई शिकायतों की कुल संख्या कितनी है,तथा इन शिकायतों का राज्य-वार ब्यौरा क्या है;

(ख) पीएमएफबीवाई के अंतर्गत बीमा कंपनियों की कार्रवाइयों की निगरानी तथा किसानों के अधिकारों की रक्षा हेतु वर्तमान में विद्यमान विनियामक ढांचे का विवरण क्या है;

(ग) बीमा प्रदाताओं द्वारा देरी,अस्वीकृति या उत्पीड़न का सामना करने वाले किसानों के लिए शिकायत निवारण तंत्र में सुधार हेतु सरकार द्वारा क्या उपाय किए जा रहे हैं;

(घ) क्या दावों के निपटान में गैर-अनुपालन या विलंब हेतु बीमा कंपनियों पर कोई जुर्माना लगाया गया है, यदि हाँ, तो उसका ब्यौरा क्या है; और

(ड.) किसानों को होने वाली परेशानियों के निवारण के लिए बीमा दावों की पारदर्शिता और समय पर संवितरण सुनिश्चित करने के लिए उठाए जा रहे कदमों का ब्यौरा क्या है?

उत्तर

कृषि एवं किसान कल्याण राज्य मंत्री (श्री रामनाथ ठाकुर)

(क) से (ग): प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना (पीएमएफबीवाई)के अंतर्गत स्वीकार्य दावों की गणना के लिए बीमा मॉडल का चयन,पारदर्शी बोली प्रक्रिया के माध्यम से बीमा कंपनियों का चयन,फसल उपज/फसल नुकसान का आकलन जैसे सभी प्रमुख कार्य संबंधित राज्य सरकार या राज्य सरकार के अधिकारियों और संबंधित बीमा कंपनी की संयुक्त समिति द्वारा किए जा रहे हैं। इस योजना के उचित निष्पादन के लिए प्रत्येक हितधारक की भूमिका और उत्तरदायित्वों को योजना के प्रचालनात्मक दिशानिर्देशों में परिभाषित किया गया है। तथापि,पीएमएफबीवाई के कार्यान्वयन के दौरान,बीमा कंपनियों के विरुद्ध दावों का भुगतान न करने और/या देरी से भुगतान करने,बैंकों द्वारा बीमा प्रस्तावों को गलत/देरी से प्रस्तुत करने के कारण दावों का कम भुगतान करने,उपज के आंकड़ों में विसंगति और इसके परिणामस्वरूप राज्य सरकार और बीमा कंपनियों के बीच विवाद,राज्य सरकार द्वारा अंशदान की धनराशि प्रदान करने में देरी, बीमा कंपनियों

द्वारा पर्याप्त संख्या में कार्मिकों की तैनाती न करने आदि के बारे में कुछ शिकायतें पहले भी प्राप्त हुई हैं,जिनका समाधान इस योजना के प्रावधानों के अनुसार उचित रूप से किया गया है।

चूंकि यह योजना राज्य सरकार द्वारा कार्यान्वित की जाती है,इसलिए बीमित किसानों के दावों से संबंधित शिकायतों सहित सभी शिकायतों को हल करने के लिए,योजना के संशोधित प्रचालनात्मक दिशा-निर्देशों में स्तर दर स्तर शिकायत निवारण तंत्र अर्थात जिला स्तरीय शिकायत निवारण समिति (डीजीआरसी),राज्य स्तरीय शिकायत निवारण समिति (एसजीआरसी)का प्रावधान किया गया है। इन समितियों को प्रचालनात्मक दिशा-निर्देशों में उल्लिखित विस्तृत अधिदेश दिए गए हैं, ताकि शिकायतों की सुनवाई की जा सके और निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार उनका निपटान किया जा सके।

शिकायत निवारण तंत्र को और अधिक बेहतर बनाने के लिए,कृषि रक्षक पोर्टल एवं हेल्पलाइन (केआरपीएच)विकसित की गई है और इसे जनवरी, 2024 में लॉन्च किया गया है। एक एकल अखिल भारतीय टोल फ्री नंबर 14447 भी शुरू किया गया है तथा इसे बीमा कंपनियों के डेटाबेस से जोड़ा गया है, जहां किसान अपनी शिकायतें/मुद्दे उठा सकते हैं। इन शिकायतों/मुद्दों को हल करने की समय-सीमा भी तय की गई है। अब तक केआरपीएच पर 55.49 लाख कॉल प्राप्त हुई हैं। इनमें से 24.96 लाख किसानों ने शिकायतें दर्ज की हैं,जिनमें से 22.55 लाख शिकायतों का निपटान (90%)सफलतापूर्वक कर लिया गया है। बाकी मुद्दे या तो सूचनात्मक थे या सलाह मांगने वाले थे। इससे केंद्र और राज्य सरकारों को एक एकीकृत मंच पर हितधारकों की शिकायतों की निगरानी करने में मदद मिली है।

इसके अलावा, दिनांक 01.12.2021 से अब तक लोक शिकायत (पीजी) पोर्टल (सीपीग्राम्स) पर प्राप्त 568 शिकायतों में से 552 शिकायतों का निपटान किया जा चुका है।

(घ): प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना (पीएमएफबीवाई) के संशोधित प्रचालनात्मक दिशा-निर्देशों में प्रावधान किया गया है कि दावों के भुगतान के लिए निर्धारित अंतिम तिथि से 10 दिन से अधिक समय के बाद दावों के निपटान में होने वाली देरी के लिए बीमा कंपनी द्वारा किसानों को प्रति वर्ष 12% ब्याज का भुगतान किया जाएगा, बशर्ते कि उपज डेटा/फसल नुकसान की जानकारी और उचित प्रीमियम सब्सिडी का भुगतान संबंधित राज्य सरकार द्वारा समय पर किया जाए। इसके अलावा,अब यह निर्णय लिया गया है कि खरीफ 2024 मौसम से एनसीआईपी पर डिजीक्लेम मॉड्यूल के माध्यम से बीमा कंपनी द्वारा दावा भुगतान में चूक होने पर जुर्माने की गणना स्वचालित रूप से की जाएगी।

(ङ.): सरकार ने दावों के संवितरण समय में कमी सहित इस योजना के कार्यान्वयन को मजबूत बनाने के लिए विभिन्न कदम उठाए हैं, जो इस प्रकार हैं:-

सरकार ने सब्सिडी भुगतान, समन्वय, पारदर्शिता, सूचना का प्रसार और किसानों के सीधे ऑनलाइन नामांकन, बेहतर निगरानी के लिए व्यक्तिगत बीमित किसानों के विवरण अपलोड/प्राप्त करने और व्यक्तिगत किसान के बैंक खाते में इलेक्ट्रॉनिक रूप से दावा राशि का अंतरण सुनिश्चित करने सहित सेवाओं के वितरण को सुनिश्चित करने के लिए डेटा के एकल स्रोत के रूप में **राष्ट्रीय फसल बीमा पोर्टल (एनसीआईपी)** बनाया है।

दावा संवितरण प्रक्रिया की सख्ती से निगरानी करने के लिए, खरीफ 2022 से दावों के भुगतान के लिए **'डिजिक्लेम मॉड्यूल'** नामक एक समर्पित मॉड्यूल शुरू किया गया है। इसमें सभी दावों का समय पर और पारदर्शी प्रसंस्करण करने के लिए सार्वजनिक वित्त प्रबंधन प्रणाली (पीएफएमएस)तथा बीमा कंपनियों की लेखा प्रणाली के साथ राष्ट्रीय फसल बीमा पोर्टल (एनसीआईपी) का एकीकरण शामिल है।

इसके अलावा, इस योजना के कार्यान्वयन में प्रौद्योगिकी का लाभ उठाने की दिशा में, **सीसीई-एग्री ऐप** के माध्यम से उपज डेटा/फसल कटाई प्रयोग (सीसीई) डेटा को कैप्चर करने और इसे एनसीआईपी पर अपलोड करने, बीमा कंपनियों को सीसीई के संचालन को देखने की अनुमति देने, एनसीआईपी के साथ राज्य भूमि रिकॉर्ड को जोड़ने आदि जैसे विभिन्न कदम पहले ही उठाए जा चुके हैं ताकि किसानों के दावों का समय पर निपटान हो सके।

वस्तुनिष्ठ फसल क्षति और नुकसान के आकलन एवं पारदर्शिता के लिए निम्नलिखित तकनीकों को भी हाल ही में वर्ष 2023-24 से कार्यान्वयन के लिए अनुमोदित किया गया है:

- **येस-टेक (तकनीक आधारित उपज अनुमान प्रणाली)** धीरे-धीरे रिमोट-सेंसिंग आधारित उपज अनुमान में स्थानांतरित करने के लिए उपज का आकलन करने के साथ-साथ निष्पक्ष और सटीक फसल उपज अनुमान लगाने में मदद करता है। यह पहल खरीफ 2023 मौसम से धान और गेहूं की फसलों के लिए शुरू की गई है, जिसमें उपज अनुमान में येस-टेक से प्राप्त उपज को 30% वेटेज अनिवार्य रूप से दी जाएगी। खरीफ 2024 मौसम से इसमें सोयाबीन की फसल को भी जोड़ा गया है। खरीफ 2023 मौसम में येस-टेक के आधार पर 7 राज्यों में दावों का भुगतान किया गया है।

- जीपी और ब्लॉक स्तर पर हाइपर-लोकल मौसम से संबंधित डेटा एकत्र करने के लिए मौजूदा नेटवर्क के 5 गुना के बराबर स्वचालित मौसम स्टेशनों (एडब्ल्यूएस) और स्वचालित वर्षा-मापकों (एआरजी) के नेटवर्क की स्थापना के लिए **विंड्स (मौसम सूचना नेटवर्क एवं डेटा प्रणाली)** शुरू की गई है। इसे भारतीय मौसम विज्ञान विभाग (आईएमडी) के समन्वय में डेटा के इंटरओप्रेबिलिटी और शेयरिंग के साथ एडब्ल्यूएस व एआरजी के राष्ट्रीय एकीकृत नेटवर्क में फीड किया जाएगा। विंड्स न केवल येस-टेक के लिए बल्कि प्रभावी सूखा और आपदा प्रबंधन, सटीक मौसम पूर्वानुमान और बेहतर पैरामीट्रिक बीमा उत्पादों की पेशकश के लिए भी डेटा प्रदान करेगा।

यह विभाग सभी हितधारकों की साप्ताहिक वीडियो कॉन्फ्रेंस, व्यक्तिगत बैठकों के साथ-साथ राष्ट्रीय समीक्षा सम्मेलनों के माध्यम से दावों के समय पर निपटान सहित बीमा कंपनियों के कामकाज की नियमित निगरानी कर रहा है।

******