भारत सरकार

वित्त मंत्रालय

वित्तीय सेवाएं विभाग

लोक सभा

तारांकित प्रश्न संख्या *7

जिसका उत्तर सोमवार, 3 फरवरी, 2025/14 माघ, 1946 (शक) को दिया गया

बिना दावे वाली बीमा धनराशि

*7. श्री विजयकुमार उर्फ विजय वसंत:
श्री बी. मणिक्कम टैगोर:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या सरकार के पास देश में बिना दावे वाली बीमा राशि के कोई आंकड़े हैं और यदि हां, तो विगत तीन वर्षों के दौरान इस राशि में से लाभार्थियों द्वारा दावा की गई राशि सहित तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) प्रत्येक पालिसी धारक को देय औसत राशि सहित वर्तमान में ऐसी जीवन बीमा पालिसियों की संख्या कितनी है जिनके संबंध में दावे नहीं किए गए हैं;

(ग) क्या सरकार ने बिना दावे वाली बीमा धनराशि के बारे में जागरुकता बढ़ाने के लिए कोई कदम उठाया है और यदि हां, तो बिना दावे वाली बीमा राशि का दावा करने की प्रक्रिया को सरल बनाने और बिना दावे वाली पालिसियों में कमी लाने के लिए प्रस्तावित कानून या विनियामक बदलाव क्या हैं;

(घ) क्या दावा न की गई धनराशि का पता लगाने के लिए नामांकित व्यक्तियों को प्रत्येक बीमाकर्ता की वेबवाइट को व्यक्तिगत रूप से खंगालना आवश्यक है और यदि हां, तो इसके क्या कारण हैं और लाभार्थियों की सुविधा के लिए एक केंद्रीकृत डेटाबेस बनाने के लिए सरकार द्वारा क्या कदम उठाए गए हैं;

(ड.) ऐसी बीमा कंपनियों की संख्या कितनी है जो वर्तमान में अपनी वेबसाइटों पर 1000 रुपए या उससे अधिक की दावा न की गई राशि को सूचीबद्ध करने के लिए आईआरडीएआई के दिशानिर्देशों का अनुपालन कर रही हैं;

(च) क्या सरकार की सीडीएसएल या एनएसडीएल के माध्यम से खोले गए ई-बीमा खातों सहित दावा न की गई बीमा राशि का दावा करने की प्रक्रिया में आंकड़ों की गोपनीयता और सुरक्षा से संबंधित चिंताओं का समाधान करने की कोई योजना है और इससे दावा न की गई बीमा राशि के मामलों की संख्या पर किस प्रकार प्रभाव पड़ा है;

(छ) दस्तावेजीकरण में मामूली विसंगतियों के कारण, दावा न की गई धनराशि के दावों को बीमा कंपनियों द्वारा अस्वीकार किए जाने से रोकने के लिए क्या उपाय किए गए हैं; और

(ज) दावा न की गई धनराशि के दावों पर बीमाकर्ताओं द्वारा कार्रवाई किए जाने में औसतन कितना समय लगता है और दावों पर कार्रवाई करने में विलंब के लिए निर्धारित की गई शास्तियों का ब्यौरा क्या है?

उत्तर

वित्त मंत्री (श्रीमती निर्मला सीतारामन)

(क) से (ज): एक विवरण सदन के पटल पर रख दिया गया है।

*****

"बिना दावे वाली बीमा धनराशि" के संबंध में श्री विजयकुमार उर्फ विजय वसंत और श्री बी. मणिक्कम टैगोर द्वारा पूछे गए दिनांक 3.2.2025 के लोक सभा तारांकित प्रश्न संख्या *7 के उत्तर में उल्लिखित विवरण

(क) और (ख): इरडाई ने भारत में बीमाकर्ताओं के पास मौजूद अदावाकृत बीमा निधि का ब्यौरा निम्नानुसार उपलब्ध कराया है:-

दिनांक	**31.3.2022**	**31.3.2023**	**31.3.2024**
राशि (करोड़ रुपए में)	25,403	23,699	21,718

इरडाई ने यह भी सूचित किया है कि यह अदावाकृत राशि से लाभार्थियों द्वारा दावा की गई राशि से संबंधित आंकड़े, वर्तमान में अदावाकृत जीवन बीमा पॉलिसियों की संख्या और प्रति जीवन पॉलिसी अदावाकृत राशि की औसत राशि से संबंधित आंकड़े नहीं रखता है।

(ग): इरडाई द्वारा अदावाकृत निधि को कम करने और इस संबंध में पॉलिसीधारकों के बीच जागरूकता फैलाने के लिए विभिन्न विनियामकीय उपाय निर्धारित किए हैं। इनमें से कुछेक निम्नानुसार हैं:-

(i) बीमा कंपनियों में पॉलिसीधारक का संरक्षण, शिकायत निवारण और दावा निगरानी समिति, जो बोर्ड स्तरीय समिति है, को तिमाही आधार पर दावों की संख्या और राशि तथा कंपनी द्वारा पॉलिसीधारकों या लाभार्थियों को अभिचिह्नित करने के लिए उठाए गए कदम सहित अदावाकृत राशि के निपटान की समीक्षा करने के लिए अधिदेशित किया गया है।

(ii) इरडाई का बीमा भरोसा पोर्टल सभी बीमाकर्ताओं के वेबसाइट लिंक तक पहुंच प्रदान करता है। जहां उनके द्वारा धारित अदावाकृत राशि के ब्यौरे प्रदर्शित किए जाते हैं।

(iii) बीमाकर्ताओं के पास अदावाकृत राशि के संचयन में कमी सुनिश्चित करने के लिए इरडाई ने पालिसी जारी करते समय नामिती का ब्यौरा जैसे नामिती का नाम और उसका मोबाइल नं., ई-मेल आईडी, पता प्राप्त करने को अधिदेशित किया है।

(घ): नामितियों/लाभार्थियों को बीमाकर्ताओं की संबंधित वेबसाइट में खोज संबंधी सुविधा प्रदान की गई है ताकि वे अपने प्रति देय अदावाकृत राशि को पॉलिसीधारक के नाम और जन्मतिथि, पॉलिसीधारकों के स्थायी खाता संख्या (पैन) और पॉलिसी नंबर जैसी श्रेणियों के आधार पर जांच सकें। उपर्युक्त सूचना के आधार पर वह व्यक्ति राशि के दावे के लिए बीमाकर्ता से संपर्क कर सकता है।

(ङ): इरडाई ने यह पुष्टि की है कि सभी बीमा कंपनियां इसके दिशानिर्देशों का अनुपालन कर रही हैं।

(च): इरडाई ने दिनांक 24.4.2023 के 'इरडाई सूचना और साइबर सुरक्षा दिशानिर्देश' जारी किए हैं, जो आंकड़ों की निजता और सुरक्षा संबंधी पहलुओं से संबंधित मामलों का समाधान करते हैं। 31 मार्च, 2024 की स्थिति के अनुसार, कुल 1.83 करोड़ इलेक्ट्रॉनिक बीमा खाते (ईआईए) सृजित किए गए हैं। इरडाई ने पॉलिसीधारकों के हितों का संरक्षण, बीमाकर्ताओं के परिचालन और सम्बद्ध कार्य विनियम, 2024 के

माध्यम से ई-बीमा जारी करना अनिवार्य किया है। ई-बीमा पॉलिसियां पॉलिसीधारकों के लिए अधिक सुलभ हैं, जो बीमाधारकों को अपनी पॉलिसियों के बारे में जागरूक होने की संभावनाओं में पर्याप्त वृद्धि करती हैं और आवश्यकता पड़ने पर दावा करने में उन्हें सक्षम बनाती हैं।

(छ) और (ज): इरडाई ने यह सूचित किया है कि वह बीमाकर्ताओं द्वारा अदावाकृत राशि के संबंध में दावों को प्रोसेस करने में लगने वाली औसत समयावधि से संबंधित आंकड़े नहीं रखता है। तथापि, इसने अदावाकृत राशि से संबंधित दावों सहित सभी दावों का समय पर निपटान सुनिश्चित करने के लिए कई उपाय किए हैं। इसके अतिरिक्त, दावों के देरी से निपटान के लिए ब्याज के भुगतान सहित दंड लगाने के विनियामकीय प्रावधान भी हैं। इस संबंध में इरडाई द्वारा निम्नलिखित प्रावधान विनिर्दिष्ट किए गए हैं:-

i. सभी बीमाकर्ता अदावाकृत राशि पर उपचित निवेश आय को संबंधित अभिचिह्नित अदावाकृत खाते में जमा करेंगे।
ii. जब भी प्रक्रिया के अनुसार दावा किया जाएगा तो सभी बीमाकर्ता जमा हुई निवेश आय के साथ अभिचिह्नित अदावाकृत राशि का भुगतान उपभोक्ताओं को करेंगे।
iii. इसके अतिरिक्त, प्राधिकरण ने दावों और अन्य लाभों के भुगतान के लिए समय-सीमा विनिर्दिष्ट की है। सभी बीमाकर्ताओं से विनिर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर दावों का निपटान करने की अपेक्षा की जाती है।

दावों के निपटान को सहजता और शीघ्रता से सुकर बनाने के लिए इरडाई ने बीमा दावों के निपटान के लिए अपेक्षित कागजात निर्धारित किए हैं। दावाकर्ताओं या हिताधिकारियों की जानकारी के लिए बीमाकर्ताओं को अपनी वेबसाइटों पर यह सूचना डिस्पले करना अपेक्षित है। बीमाकर्ताओं को यह भी अनुदेश दिए गए हैं कि वे कागजातों की कमी या दावों की देरी से प्राप्त जानकारी के लिए दावों को अस्वीकार न करें, न ही उसे बंद करें।

जहां तक विनिर्दिष्ट समय-सीमा के अंदर दावों को प्रोसेस करने में देरी पर दंड का संबंध है, बीमाकर्ताओं द्वारा सूचना प्राप्त होने की तारीख से भुगतान की तारीख तक दावाकर्ता को बैंक दर में दो प्रतिशत जोड़कर ब्याज का भुगतान करना अपेक्षित है। बीमाकर्ताओं द्वारा दावा राशि के साथ इस प्रकार के ब्याज का भुगतान स्वतः करना होगा, जो सभी दावों पर लागू है, जिसमें अदावाकृत राशि भी शामिल है।

******