

भारत सरकार  
वित्त मंत्रालय  
वित्तीय सेवाएं विभाग  
लोक सभा

तारांकित प्रश्न संख्या \*20

जिसका उत्तर सोमवार, 01 दिसंबर, 2025/10 अग्रहायण, 1947 (शक) को दिया गया

बीमा संबंधी दावे का निपटान

- \*20. श्री श्रीभरत मतुकुमिल्ली:  
क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:
- (क) भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई) के स्वास्थ्य बीमा व्यवसाय संबंधी मास्टर परिपत्र 2024 के कार्यान्वयन की समय-सीमा के बाद से, कैशलेस दावों के निपटान में विलंब के ऐसे कुल कितने मामले हैं जिनमें बीमा कंपनियों द्वारा प्रारंभिक प्राधिकार के लिए एक घंटे और अंतिम निर्वहन अनुमोदन के लिए तीन घंटे की अनिवार्य समय-सीमा का उल्लंघन किया गया है;
- (ख) अब तक ऐसे कितने मामले हैं जिनमें बीमाकर्ता शिकायत प्राप्त होने के पंद्रह दिनों के भीतर अंतिम समाधान देने में विफल रहे हैं;
- (ग) बीमा भरोसा प्लेटफार्म पर ऐसी कितनी शिकायतें दर्ज की गई हैं जिन्हें पॉलिसीधारकों द्वारा असंतोषजनक माना गया था और बाद में समीक्षा के लिए बीमा लोकपाल के पास भेज दिया गया था; और
- (घ) दावा संबंधी अनावश्यक कटौती और दावा संबंधी अनुचित अस्वीकृति से संबंधित उल्लंघनों के लिए बीमा कंपनियों को अब तक औपचारिक रूप से कितने कारण बताओ नोटिस जारी किए गए हैं?

उत्तर

वित्त मंत्री (श्रीमती निर्मला सीतारामन)

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

\*\*\*\*\*

‘बीमा संबंधी दावे के निपटान’ के संबंध में श्री श्रीभरत मतकुमिल्ली, माननीय संसद सदस्य द्वारा पूछे गए 1 दिसंबर, 2025/अग्रहायण 10, 1947(शक) को उत्तर दिए जाने वाले लोक सभा तारांकित प्रश्न संख्या \*20 के भाग (क) से (घ) के उत्तर में उल्लिखित विवरण

(क): भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (इरडाई) के उपबंधों, स्वास्थ्य बीमा व्यवसाय पर दिनांक 29.05.2024 के मास्टर परिपत्र के अनुसार बीमाकर्ताओं को 31 जुलाई 2024 तक कैशलेस अनुरोधों के लिए अधिदेशित समयसीमा का पालन करने के लिए अनिवार्य प्रणाली और प्रक्रियाएं लागू करने की अपेक्षा थी। एक घंटे और तीन घंटे की कैशलेस प्राधिकृत समय सीमा 1 अगस्त 2024 से प्रभावी बनाया गया था। इरडाई द्वारा 1 अगस्त 2024 से 31 मई 2025 के लिए कैशलेस निपटान के अनुपालन पर डाटा अनुबंध-I के अनुसार दिया गया है।

(ख) और (ग): इरडाई ने सूचित किया है कि बीमा भरोसा प्लेटफार्म बीमाकर्ताओं की शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) के साथ एकीकृत है। इस प्रकार, बीमा भरोसा में दायर की गई शिकायतें वास्तविक समय के आधार पर बीमाकर्ताओं के सीएमएस में और विलोमतः परिलक्षित होती हैं। 14 दिनों की एक समयावधि विनिर्दिष्ट की गई है जिसके भीतर एक बीमाकर्ता को शिकायतों का समाधान करने की आवश्यकता होती है।

- वित्तीय वर्ष 2024-25 के दौरान, बीमा भरोसा पोर्टल पर कुल 2,57,790 शिकायतें प्राप्त हुईं, जिनमें से 4,811 शिकायतों के लिए बीमाकर्ताओं ने निर्धारित समय के भीतर समाधान प्रदान नहीं किया है, जो वर्ष के दौरान प्राप्त कुल शिकायतों का 1.87 प्रतिशत है।
- चालू वर्ष 2025-26 (30 सितंबर, 2025 तक) के दौरान कुल 1,36,554 शिकायतें प्राप्त हुईं, जिनमें से 532 शिकायतों के लिए, बीमाकर्ताओं ने निर्धारित समय के भीतर समाधान प्रदान नहीं किया है, जो प्राप्त कुल शिकायतों का 0.39 प्रतिशत है।

इरडाई ने यह भी सूचित किया है कि बीमा भरोसा प्रणाली बीमा लोकपाल प्रणाली के साथ एकीकृत नहीं है और बीमा भरोसा में बीमा लोकपाल के पास स्वतः शिकायतों को भेजने का कोई प्रावधान नहीं है। हालांकि, एक शिकायतकर्ता जो बीमाकर्ताओं द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, उसके पास सक्षम क्षेत्राधिकार वाले बीमा लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करने का विकल्प होता है। इस तरह की शिकायत या तो वास्तविक रूप में या इलेक्ट्रॉनिक रूप के माध्यम से दर्ज की जा सकती है।

वित्तीय वर्ष 2024-25 के दौरान, बीमा लोकपाल कार्यालयों में राहत मांगने वाले बीमाकर्ताओं के विरुद्ध 53,102 शिकायतें दर्ज की गई हैं।

(घ): 2024-25 के दौरान अनावश्यक दावों की कटौती और अनुचित दावों की अस्वीकृति सहित स्वास्थ्य और पॉलिसीधारकों से संबंधित विनियामकीय प्रावधानों से संबंधित उल्लंघनों पर ग्यारह कारण बताओ नोटिस जारी किए गए थे।

\*\*\*\*\*

दिनांक 01.12.2025 को उत्तर दिए जाने वाले लोक सभा तारांकित प्रश्न सं \*20 के उत्तर में उल्लिखित

अनुबंध

पूर्व -प्राधिकृत कैशलेस संबंधी डाटा

समय	पूर्व-प्राधिकृत के लिए संसाधित कैशलेस अनुरोधों की संख्या	मामलों का प्रतिशत
1 घंटे के भीतर	55,35,353	86.88%
>1 घंटा और <= 2 घंटे	5,40,941	8.49%
> 2 घंटे और <= 5 घंटे	1,98,367	3.11%
> 5 घंटे	96,959	1.52%
<b>कुल</b>	<b>63,71,620</b>	<b>100%</b>

अंतिम पूर्व प्राधिकृत कैशलेस संबंधी डाटा

समय	पूर्व-प्राधिकृत के लिए संसाधित कैशलेस अनुरोधों की संख्या	मामलों का प्रतिशत
3 घंटे के भीतर	54,92,758	96.69%
>3 घंटे और <= 4 घंटे	92,667	1.63%
> 4 घंटे और <= 8 घंटे	51,737	0.91%
> 8 घंटे	43,836	0.77%
<b>कुल</b>	<b>56,80,998</b>	<b>100%</b>