

भारत सरकार
वित्त मंत्रालय
वित्तीय सेवाएं विभाग
लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 1322

(जिसका उत्तर 19 सितम्बर, 2020/28 भाद्रपद, 1942 (शक) को दिया जाना है)

बीमा कंपनियां

1322. श्री बिद्युत बरन महतो:

श्री संजय सदाशिवराव मांडलिक:

श्री सुधीर गुप्ता:

श्री श्रीरंग आप्पा बारणे:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या सरकार ने बीमा कंपनियों द्वारा बिक्री केन्द्र पर अपनाए जाने वाले व्यवसाय के अनुचित तरीकों के संबंध में उनके लिये दिशानिर्देश जारी किये हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ख) यदि हां, तो क्या सरकार ने व्यवसाय के अनुचित तरीकों की श्रेणी के अंतर्गत सरकारी एवं निजी क्षेत्र की बीमा कंपनियों के विरुद्ध बढ़ती शिकायतों का संज्ञान लिया है;
- (ग) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है तथा सरकार द्वारा विगत तीन वर्षों में प्रत्येक वर्ष एवं चालू वर्ष के दौरान प्रत्येक शिकायत पर क्या कार्रवाई की गई है/की जा रही है;
- (घ) सरकार ने ऐसी शिकायतों का समाधान करने हेतु कोई समय-सीमा निर्धारित की है और यदि हां, तो उक्त अवधि के दौरान निर्धारित समय-सीमा के भीतर नहीं निपटाई गई शिकायतों सहित तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और
- (ङ) सरकार द्वारा इस संबंध में और क्या सुधारात्मक उपाय किये गये हैं/किये जा रहे हैं?

उत्तर

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री अनुराग सिंह ठाकुर)

(क): इरडाई अधिनियम 1999 की धारा 14(2) के उपबंधों के अंतर्गत, भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (इरडाई) के भारत में बीमा व्यवसाय के व्यवस्थित विकास को विनियमित करने, बढ़ावा देने तथा इसे सुनिश्चित करने का कार्य सौंपा गया है। इन शक्तियों के अंतर्गत इरडाई ने इरडाई (पालिसीधारक हित रक्षा) विनियम 2017 को अधिसूचित किया है ताकि संभावित बीमितों को समस्त सूचना जिनमें अन्य बातों के साथ-साथ उत्पादों की विशेषताएं, लाभ की संभावना, अपवर्जन तथा बिक्री बिंदु पर बीमा कवर की शर्तें शामिल हैं, उपलब्ध किया जाना सुनिश्चित किया जा सके।

उक्त विनियमनों के विनियम 5(1)(iv) के तहत इरडाई ने सभी बीमाकर्ताओं को यह अधिदेश दिया है कि सभी बीमाकर्ताओं की अपनी बोर्ड अनुमोदित नीति होनी चाहिये जिसमें गलत बिक्री तथा सेवा एवं अनुचित कारोबार पद्धति पर रोक लगाने के लिए उठाये जाने वाले कदम शामिल हो। उक्त विनियमों के विनियम 6 के द्वारा सभी बीमाकर्ताओं, अभिकर्ताओं तथा मध्यवर्तियों द्वारा अनुपालन किये जाने वाले विनिर्दिष्ट बिक्री बिन्दु व्यवस्थाओं को विनिर्धारित किया गया है। इसके अतिरिक्त, इरडाई (विज्ञापन और प्रकटन) विनियमन, 2000 और विज्ञापनों से संबंधित अन्य दिशानिर्देशों का उद्देश्य यह

सुनिश्चित करना है कि कोई प्रचार सामग्री (इंटरनेट पर उपलब्ध सहित) अनुचित अथवा भ्रामक नहीं होनी चाहिए जिसका प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष प्रभाव पॉलिसी के विक्रय के प्रयास या अंततः उनकी बिक्री पर पड़ता हो।

(ख) और (ग): निम्नलिखित सारणी में विगत तीन वर्ष के दौरान अनुचित कारोबार पद्धति श्रेणी के अंतर्गत इरडाई में प्राप्त शिकायतों की संख्या को दर्शाया गया है :-

वर्ष	अनुचित कारोबार पद्धतियों से संबंधित शिकायतों की संख्या	कुल शिकायतें	कुल शिकायतों की तुलना में यूएफबीपी शिकायतों की प्रतिशतता
2017-18	54,229	154367	35.13%
2018-19	49,570	163264	30.36%
2019-20	43,444	165217	26.30%

स्रोत: एकीकृत शिकायत प्रबंधन प्रणाली (आईजीएमएस)

मौजूदा वित्तीय वर्ष में, इस श्रेणी में दिनांक 31.7.2020 तक इरडाई में 9454 शिकायतें प्राप्त हुई हैं। इन शिकायतों को प्राधिकरण द्वारा निर्धारित समय सारणी के अनुसार समय-समय पर बीमा कंपनियों के साथ उठाया गया था।

(घ): इरडाई ने बीमा कंपनियों को सलाह दी है कि वे अपने विरुद्ध पंजीकृत मामलों का निपटान शिकायतों की प्राप्ति के 2 सप्ताह के भीतर करें। यदि बीमाकर्ता शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान करने में विफल रहते हैं अथवा बीमाकर्ता द्वारा किए गए समाधान से शिकायतकर्ता संतुष्ट न हों, तो वे बीमा लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं। दिनांक 31.7.2009 की स्थिति के अनुसार, समाधान हेतु 39 शिकायतें प्राप्त हुई हैं जिनमें से 22 शिकायतें 15 दिनों से कम समय से लंबित हैं तथा 17 शिकायतें 15 दिनों से अधिक से समय से लंबित हैं।

(ङ): इरडाई ने विभिन्न अन्य विनियम नामतः इरडाई (बीमा अभिकर्ताओं की नियुक्ति) विनियम, 2016, इरडाई (कारपोरेट अभिकर्ताओं का पंजीकरण) विनियम, 2015, इरडाई (बीमा ब्रोकर) विनियमन, 2018 भी अधिसूचित किया है जिसमें अभिकर्ताओं, कारपोरेट अभिकर्ताओं और ब्रोकर के लिए आचार संहिता विनिर्धारित की गई है ताकि वे गलत बिक्री अथवा विक्रय केन्द्र पर अनुचित कारोबार पद्धति न अपनाएं तथा कारोबार को बढ़ाने के दौरान सर्वोत्तम प्रथाओं को बढ़ावा दिया जाए। इरडाई ने, बीमा कंपनियों की शिकायत पंजीकृत करने तथा उनके प्रभावी समाधान के लिए उनका पता लगाने हेतु एक ऑनलाइन तंत्र, एकीकृत शिकायत प्रबंधन प्रणाली (आईजीएमएस) तैयार की है। इसके अलावा, इरडाई, बीमा अवधारणाओं, जोखिम लाभ, अपवर्जन, शर्तों इत्यादि के बारे में लोगों में जागरूकता लाने के लिए इलेक्ट्रॉनिक, सोशल तथा प्रिंट मीडिया में नियमित अभियान चलाता है तथा प्रचार प्रसार करता है।
