भारत सरकार

वित्त मंत्रालय

वित्तीय सेवाएं विभाग

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 3556

जिसका उत्तर सोमवार, 10 अगस्त, 2026/19 श्रावण, 1948 (शक) को दिया गया

बीमा दावा निरस्तीकरण और उपभोक्ता संरक्षण

†3556. श्री श्रीभरत मतुकुमिल्ली:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या सरकार को नीति की अनिश्चित या अस्पष्ट शर्तों के कारण बीमा दावा अस्वीकृत होने या उनमें विलंब होने के मामलों की जानकारी है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) विगत पाँच वर्षों में प्रत्येक वर्ष देश में विशेषकर विशाखापत्तनम सहित आंध्र प्रदेश में निरस्त किए गए बीमा दावों की संख्या तथा मूल्य और तदनंतर बीमा लोकपाल, उपभोक्ता फोरम या न्यायालयों द्वारा निरस्त किए गए बीमा दावों की राज्य-वार संख्या कितनी है;

(ग) क्या सरकार ने बीमाधारकों और उनके परिवारों पर अकारण दावा निरस्त होने के आर्थिक प्रभाव का आकलन किया है और यदि हाँ, तो विशेषकर आंध्र प्रदेश और विशाखापत्तनम के लिए तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(घ) सरकार द्वारा नीति की भाषा को स्पष्ट और मानक बनाने, मनमाने ढंग से दावा निरस्त होने से रोकने, बीमा कंपनियों की जवाबदेही बढ़ाने और प्रभावित बीमाधारकों की शिकायतों का समय पर समाधान करने के लिए क्या कदम उठाए जा रहे हैं?

उत्तर

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री पंकज चौधरी)

(क): भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई) बीमा दावों की अस्वीकृति और बीमा कंपनियों द्वारा प्रस्तुत विनियामकीय प्रतिलाभ के विश्लेषण, पर्यवेक्षी समीक्षाओं और बीमा भरोसा पोर्टल पर पंजीकृत शिकायतों के माध्यम से निपटान में देरी से संबंधित पॉलिसीधारक शिकायतों की निगरानी करता है। इस तरह के विश्लेषण के आधार पर, आईआरडीएआई, जहां भी आवश्यक हो, उचित विनियामक, पर्यवेक्षी और अनुवर्ती उपाय करता है।

अस्वीकृति या देरी आम तौर पर कई कारकों के कारण उत्पन्न होती है, जिसमें भौतिक तथ्यों का गैर-प्रकटीकरण या गलत बयानी, अपूर्ण, गलत या असंगत दस्तावेजीकरण, बीमित राशि की समाप्ति, पॉलिसी शर्तों को पूरा न करना, प्रतीक्षा अवधि की प्रयोज्यता, धोखाधड़ी की जांच, हानि मूल्यांकन सर्वेक्षण को पूरा करने में देरी, मोटर तृतीय पक्ष दावों के मामले में न्यायिक कार्यवाही और अस्पतालों, गैरेज और अन्य संस्थाओं द्वारा रिकॉर्ड या अन्य जानकारी प्रस्तुत करने में देरी शामिल है।

(ख): अस्वीकृत बीमा दावों के आंकड़े आईआरडीएआई द्वारा समग्र स्तर पर रखे जाते हैं और इनका राज्य-वार अथवा शहर-वार ब्यौरा नहीं रखा जाता है। पिछले 5 वर्षों के दौरान अस्वीकृत किए गए दावों के आंकड़ों का विवरण अनुबंध-I में दिया गया है। बीमा लोकपाल परिषद् कार्यालय से यथा प्राप्त बीमाकर्ताओं द्वारा दावों की किसी भी आंशिक या पूर्ण अस्वीकृति सहित बीमा लोकपाल को संदर्भित शिकायत के कारणों पर राज्यवार डेटा अनुबंध-II में संलग्न है।

(ग) और (घ): आईआरडीएआई (बीमा उत्पाद) विनियम, 2024 और आईआरडीएआई (पॉलिसीधारकों के हितों का संरक्षण, बीमाकर्ताओं के परिचालन और संबद्ध कार्य) विनियम, 2024 के तहत बीमाकर्ताओं को पॉलिसी दस्तावेजों में स्पष्ट, सरल और पॉलिसीधारक-अनुकूल भाषा का उपयोग करने, प्रॉस्पेक्टस के माध्यम से सभी प्रमुख विशेषताओं, लाभों, बहिष्करण और शर्तों का खुलासा करने, सरल भाषा में प्रस्ताव फॉर्म और पॉलिसी दस्तावेज प्रदान करने (जहां भी संभव हो, अनुसूचित भाषाओं सहित), 30 दिनों की फ्री-लुक अवधि प्रदान करने, सेवा मानकों, समय-सीमा और शिकायत निवारण तंत्र को निर्दिष्ट करते हुए एक नागरिक चार्टर प्रकाशित करने, दावों का निष्पक्ष और समय पर निपटान सुनिश्चित करने की आवश्यकता होती है। उत्पाद प्रबंधन समिति (पीएमसी) या दावा समीक्षा समिति (सीआरसी) के अनुमोदन के बिना स्वास्थ्य बीमा दावों की अस्वीकार नहीं किया जा सकता है और जहां दावे के निपटान में देरी होती है, बीमाकर्ता को दंडात्मक ब्याज का भुगतान करना होता है। यदि ग्राहक बीमाकर्ता की सेवा से संतुष्ट नहीं है, तो वे समाधान के लिए बीमा लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं। बीमा लोकपाल के निर्णय को लागू करने में किसी भी देरी पर प्रति दिन ₹5,000 का जुर्माना लगता है।

इसके अलावा, शिकायतों को भारत सरकार के केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) पोर्टल पर भी दर्ज किया जा सकता है और इस पर दर्ज शिकायतों के निवारण के लिए वित्तीय सेवाएं विभाग (डीएफएस) में उचित स्तर से नियमित की निगरानी की जाती है।

ये उपाय आन्ध्र प्रदेश सहित पूरे देश में समान रूप से लागू होते हैं।

*****

अनुबंध-I

"बीमा दावा निरस्तीकरण और उपभोक्ता संरक्षण" के संबंध में दिनांक 10.08.2026 को पूछे गए लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 3556 के भाग (ख) के उत्तर में उल्लिखित अनुबंध-I

जीवन बीमाकर्ताओं के मृत्यु दावे

(i) व्यक्तिगत मृत्यु दावे (पॉलिसियों की संख्या)

वित्तीय वर्ष	निरस्त/अस्वीकार किए गए दावे	भुगतान किए गए दावे
2020-21	12,559	10,83,623
2021-22	16,509	15,87,110
2022-23	15,173	10,60,419
2023-24	16,408	9,82,615
2024-25	17,333	10,11,880

(ii) समूह मृत्यु के दावे (जीवन की संख्या)

वित्तीय वर्ष	निरस्त/अस्वीकृत किए गए दावे	भुगतान किए गए दावे
2020-21	3,980	10,91,756
2021-22	11,149	14,18,442
2022-23	4,032	12,40,247
2023-24	4,459	14,80,087
2024-25	4,155	16,28,641

स्रोत : बीमा सांख्यिकी पर आईआरडीएआई हैंडबुक

(iii) साधारण बीमाकर्ताओं के दावे (स्वास्थ्य बीमा दावों सहित)

वित्तीय वर्ष	निरस्त किए गए दावे	भुगतान किए गए दावे
2020-21	8,72,085	4,03,67,244
2021-22	9,40,416	5,58,98,793
2022-23	11,50,969	6,17,17,431
2023-24	14,60,527	7,12,00,854
2024-25	16,71,436	5,92,35,233

(iv) स्टैंड अलोन स्वास्थ्य बीमाकर्ताओं के दावे

वित्तीय वर्ष	निरस्त किए गए दावे	भुगतान किए गए दावे
2020-21	2,44,461	15,95,870
2021-22	4,77,087	29,54,721
2022-23	5,50,721	37,61,032
2023-24	5,36,339	50,27,957
2024-25	5,67,722	71,43,761

स्रोत : बीमा सांख्यिकी पर आईआरडीएआई हैंडबुक

बीमा लोकपाल उसके पास पंजीकृत सभी प्रकार की पात्र शिकायतों से निपटते हैं, जिसमें दावों के अस्वीकृति पर शिकायतें भी शामिल हैं। बीमा लोकपाल शिकायतों के आंकड़ों को केंद्र-वार रूप से रखता है। हैदराबाद केंद्र का अधिकार क्षेत्र आंध्र प्रदेश और तेलंगाना दोनों पर है।

(v) पिछले पांच वित्तीय वर्षों के दौरान बीमा शिकायतों और हैदराबाद केन्द्र द्वारा शिकायतकर्ताओं के पक्ष में पारित निर्णयों की संख्या निम्नानुसार है:

वित्तीय वर्ष	कुल जीवन बीमा शिकायतें	निम्नलिखित के पक्ष में प्रस्ताव
2020-21	1,479	221
2021-22	1,428	241
2022-23	641	109
2023-24	766	127
2024-25	583	149

वित्तीय वर्ष	कुल साधारण बीमा शिकायतें	शिकायतकर्ता के पक्ष में प्रस्ताव
2020-21	140	27
2021-22	154	6
2022-23	114	18
2023-24	175	45
2024-25	296	46

वित्तीय वर्ष	कुल स्वास्थ्य बीमा शिकायतें	निम्नलिखित के पक्ष में प्रस्ताव
2020-21	496	133
2021-22	903	145
2022-23	930	189
2023-24	1,291	323
2024-25	1,432	200

स्रोत : बीमा सांख्यिकी पर आईआरडीएआई हैंडबुक

आईआरडीएआई उपभोक्ता फोरम या अदालतों द्वारा अस्वीकृत दावों विशेष रूप से विशाखापट्टनम सहित आंध्र प्रदेश के बारे में राज्य-वार आंकड़ों का रखरखाव नहीं करता है।

बीमा शिकायतों की कुल संख्या और शिकायतकर्ताओं के पक्ष में माननीय उच्चतम न्यायालय, माननीय उच्च न्यायालयों, अन्य न्यायालयों और उपभोक्ता फोरम सहित सभी न्यायालयों द्वारा पारित निर्णयों का ब्यौरा नीचे दिया गया है: -

वर्ष	न्यायालयों में निर्णय किए गए मामलों की संख्या	निम्नलिखित संख्या के पक्ष में निर्णय किया
2021-22	19025	10871
2022-23	25790	13442
2023-24	39538	22015
2024-25	44064	23765
2025-26	46122	25418

टिप्पणी : दावों से संबंधित शिकायतों को शामिल करना

अनुबंध-II

“बीमा दावा निरस्तीकरण और उपभोक्ता संरक्षण” के संबंध में दिनांक 10.08.2026 को पूछे गए लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 3556 के भाग (ख) के उत्तर में उल्लिखित अनुबंध-II

बीमा लोकपाल को संदर्भित शिकायत का कारण: नियम 13(1)(ख) - बीमाकर्ता द्वारा दावों की कोई भी आंशिक या पूर्ण अस्वीकृति										
राज्य	2021-22		2022-23		2023-24		2024-25		2025-26	
	वर्ष के दौरान प्राप्त किया	शिकायतकर्ता के पक्ष में वर्ष के दौरान निपटाया गया	वर्ष के दौरान प्राप्त किया	शिकायतकर्ता के पक्ष में वर्ष के दौरान निपटाया गया	वर्ष के दौरान प्राप्त किया	शिकायतकर्ता के पक्ष में वर्ष के दौरान निपटाया गया	वर्ष के दौरान प्राप्त किया	शिकायतकर्ता के पक्ष में वर्ष के दौरान निपटाया गया	वर्ष के दौरान प्राप्त किया	शिकायतकर्ता के पक्ष में वर्ष के दौरान निपटाया गया
अंडमान और निकोबार	2	0	2	0	0	0	1	0	2	2
आंध्र प्रदेश	98	53	201	122	450	292	487	178	775	274
अरुणाचल प्रदेश	1	1	1	0	0	0	4	1	2	2
असम	151	72	271	154	343	197	388	206	483	351
बिहार	90	41	154	98	388	244	542	372	507	312
चंडीगढ़	63	36	73	57	100	76	104	48	59	9
छत्तीसगढ़	47	12	88	54	138	79	132	70	165	81
दादरा और नगर हवेली	0	0	14	6	6	4	5	5	13	7
दमन और दीव	0	0	2	2	3	3	8	3	8	4
दिल्ली	442	145	631	355	992	725	1,194	893	1,516	851
गोवा	27	6	22	14	43	17	37	21	36	14
गुजरात	1,182	1,184	1,810	1,410	2,732	1,866	3,499	2,313	4,181	2,167
हरियाणा	400	226	923	684	1,736	1,391	1,938	1,087	1,166	410
हिमाचल प्रदेश	28	10	45	37	60	41	70	38	36	6
जम्मू और कश्मीर	24	17	29	20	71	53	69	28	39	13
झारखंड	52	12	88	49	162	114	244	179	286	178
कर्नाटक	475	278	811	632	1,205	977	1,658	1,116	1,592	1,284
केरल	1,025	253	990	644	1,851	1,276	2,208	1,521	2,561	1,768

लक्षद्वीप	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
मध्य प्रदेश	369	128	913	641	2,405	1,414	2,420	1,490	2,700	1,745
महाराष्ट्र	3,596	1,397	3,540	1,794	5,181	2,302	5,869	1,842	7,333	3,758
मणिपुर	2	0	5	1	5	5	14	7	8	7
मेघालय	8	3	7	4	8	5	7	5	8	6
मिजोरम	0	0	2	0	2	1	4	1	2	2
नागालैंड	0	0	7	1	1	0	12	5	3	8
ओडिशा	238	122	367	233	617	437	627	420	645	472
पुदुचेरी	19	2	6	4	35	25	28	15	40	19
पंजाब	278	166	491	374	1,123	926	1,311	660	607	125
राजस्थान	643	365	797	439	1,233	852	1,416	828	1,790	1,021
सिक्किम	0	1	1	1	3	2	6	5	5	3
तमिल नाडु	767	266	1,014	614	1,986	1,255	1,552	806	2,371	1,298
तेलंगाना	270	207	384	243	968	714	1,139	530	1,638	640
त्रिपुरा	4	3	19	13	21	13	26	16	15	10
उत्तर प्रदेश	819	285	1,161	589	2,030	1,268	2,439	1,422	2,587	1,073
उत्तराखण्ड	65	21	92	41	149	100	122	63	145	33
पश्चिम बंगाल	757	301	1,122	460	1,804	957	1,802	931	1,862	856
कुल	11,942	5,613	16,083	9,790	27,851	17,631	31,383	17,125	35,186	18,809

*****