भारत सरकार

वित्त मंत्रालय

वित्तीय सेवाएं विभाग

राज्य सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 1824

जिसका उत्तर मंगलवार, 04 अगस्त, 2026/13 श्रावण, 1948 (शक) को दिया गया

पॉलिसीधारकों को होने वाली परेशानियां

1824. श्री कार्तिकेय शर्मा:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या सरकार ने स्वास्थ्य और जीवन बीमा दावों के निस्तारण में पॉलिसीधारकों को होने वाली परेशानियों का कोई आकलन किया है;

(ख) पिछले तीन वर्षों के दौरान दावा निस्तारण अनुपात, औसत दावा निस्तारण समय, दावा अस्वीकरण अनुपात और प्राप्त शिकायतों का बीमा कंपनी-वार ब्यौरा क्या है;

(ग) दावा निस्तारण में देरी या अस्वीकरण के लिए पहचाने गए मुख्य कारण क्या हैं और ऐसी समस्याओं को हल करने के लिए कौन-कौन से उपाय किए गए हैं; और

(घ) पारदर्शिता, जवाबदेही को बेहतर बनाने और पॉलिसीधारकों के लिए दावा निस्तारण को आसान बनाने के लिए क्या उपाय किए गए हैं?

उत्तर

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री पंकज चौधरी)

(क): भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (इरडाई) विनियामक विवरणी के विश्लेषण, पर्यवेक्षणीय निरीक्षण, दावों से संबंधित डेटा के विश्लेषण और 'बीमा भरोसा' पोर्टल तथा अन्य निवारण तंत्रों के माध्यम से प्राप्त पॉलिसीधारकों की शिकायतों के अध्ययन के माध्यम से निरंतर आधार पर बीमाकर्ताओं की दावा निपटान प्रथाओं की निगरानी करता है। इस प्रकार की निगरानी के आधार पर, इरडाई दावा निपटान प्रक्रियाओं को सुदृढ़ करने तथा पॉलिसीधारकों के हितों की रक्षा के लिए, जहाँ भी आवश्यक हो, उचित विनियामक एवं पर्यवेक्षणीय उपाय करता है।

(ख): इरडाई द्वारा यह अवगत कराया गया है कि दावा निपटान अनुपात, औसत दावा निपटान समय और दावा अस्वीकृति अनुपात की कोई मानक उद्योग-व्यापी परिभाषाएं उपलब्ध नहीं हैं।अतः, इन विवरणों को इरडाई द्वारा प्रकाशित नहीं किया जाता है। तथापि, वित्तीय वर्ष 2023-24, 2024-25 और 2025-26 से संबंधित बीमाकर्ता-वार शिकायत विवरण अनुबंध के रूप में संलग्न हैं।

(ग) और (घ): बीमा दावों का निस्तारण बीमाकर्ताओं द्वारा संबंधित बीमा पॉलिसियों के नियमों और शर्तों के अनुसार किया जाता है। जीवन बीमा दावों में देरी या अस्वीकृति के प्रमुख कारणों में प्रस्ताव चरण के दौरान महत्वपूर्ण तथ्यों का अप्रकटीकरण या गलत प्रस्तुतिकरण, अपूर्ण या असंगत दावा दस्तावेज़ीकरण, प्रारंभिक मृत्यु के मामलों में विस्तृत जाँच, तथा संदिग्ध धोखाधड़ी आदि शामिल हैं। स्वास्थ्य बीमा में, नीतिगत बहिष्करणों, बीमा राशि की

समाप्ति, महत्वपूर्ण तथ्यों के अप्रकटीकरण या गलत प्रस्तुतिकरण, तथा प्रमाणित धोखाधड़ी आदि के कारण दावों को अस्वीकृत किया जा सकता है। अपूर्ण दस्तावेज़ीकरण, अतिरिक्त चिकित्सा रिकॉर्ड या स्पष्टीकरण की आवश्यकता, तथा प्रकटन के सत्यापन आदि के कारण देरी हो सकती है। सामान्य बीमा में, निपटान में देरी के मुख्य कारण नुकसान का आकलन करने वाले सर्वेक्षणों में लगने वाला समय, मरम्मत की प्रकिया का पूरा होना, बड़े दावों में नुकसान की राशि का निर्धारण, एफआईआर जैसे अनिवार्य दस्तावेजों को प्रस्तुत करना, या लंबी बातचीत आदि हो सकते हैं। जिन दावों की पुष्टि पॉलिसी के नियमों और शर्तों के अंतर्गत नहीं होती है, जिनमें धोखाधड़ी शामिल होती है, या जो पॉलिसी के नियमों या वारंटी के अनुपालन न करने का परिणाम होते हैं, उन्हें अस्वीकृत किया जा सकता है।

दावों के समयबद्ध और निष्पक्ष निपटान को सुगम बनाने के लिए, इरडाई ने 'इरडाई (पॉलिसीधारकों के हितों का संरक्षण, बीमाकर्ताओं के परिचालन और संबद्ध कार्य) विनियम, 2024' तथा 'पॉलिसीधारकों के हितों की सुरक्षा से संबंधित मास्टर सर्कुलर, 2024' के अंतर्गत एक व्यापक विनियामक अवसंरचना निर्धारित किया है। इस अवसंरचना में, अन्य बातों के साथ-साथ, निम्नलिखित उपाय शामिल हैं:

1. पॉलिसी दस्तावेजों में दावा प्रक्रिया और दावों के निपटान के लिए आवश्यक दस्तावेजों का स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाना अनिवार्य है।
2. दावों की सूचना ऑनलाइन प्लेटफ़ॉर्म, वितरण चैनलों और अधिकृत कॉल सेंटरों सहित कई माध्यमों से दी जा सकती है। बीमाकर्ताओं के लिए यह अनिवार्य है कि वे दावों के पंजीकरण हेतु आवश्यक सहायता प्रदान करें।
3. बीमाकर्ताओं के लिए यह अनिवार्य है कि वे निर्धारित टर्नअराउंड समय (कार्यान्वयन अवधि) के भीतर दावों का प्रसंस्करण और निपटान करें। निर्धारित समय-सीमा से अधिक देरी होने पर, बीमाकर्ताओं को दावा सूचना प्राप्त होने की तिथि से लेकर भुगतान की तिथि तक बैंक दर में दो प्रतिशत जोड़कर ब्याज का भुगतान करना होगा, जिसका भुगतान स्वतः किया जाना चाहिए।
4. बीमाकर्ताओं के लिए यह अनिवार्य है कि वे दावेदारों के साथ निष्पक्ष व्यवहार सुनिश्चित करें और दावों का त्वरित निपटान सुनिश्चित करें।
5. केवल विलंबित सूचना के आधार पर या दस्तावेजों की कमी के कारण किसी भी दावे को अस्वीकृत या बंद नहीं किया जाएगा।
6. स्वास्थ्य बीमा में, बीमाकर्ताओं और तृतीय पक्ष प्रशासकों (टीपीए) के लिए यह अनिवार्य है कि वे आवश्यक दावा दस्तावेज सीधे अस्पतालों से प्राप्त करें। इसके अतिरिक्त, उत्पाद प्रबंधन समिति (पीएमसी) या दावा समीक्षा समिति (सीआरसी) के अनुमोदन के बिना किसी भी स्वास्थ्य बीमा दावे को अस्वीकृत नहीं किया जा सकता है। अस्वीकृति या आंशिक अस्वीकार के कारणों को प्रासंगिक पॉलिसी नियमों और शर्तों के संदर्भ के साथ संसूचित किया जाना आवश्यक है।
7. जो पॉलिसीधारक बीमाकर्ता के निर्णय से संतुष्ट नहीं हैं, वे बीमाकर्ता के शिकायत निवारण तंत्र का लाभ उठा सकते हैं और उसके बाद, यथालागू, बीमा भरोसा पोर्टल तथा बीमा लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं। इसके अतिरिक्त, शिकायतें भारत सरकार के केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) पोर्टल पर भी दर्ज की जा सकती हैं।

*****

अनुबंध

"पॉलिसीधारकों को होने वाली परेशानियां" के संबंध में दिनांक 04.08.2026 को राज्य सभा के अतारांकित प्रश्न संख्या 1824 के उत्तर में भाग (ख) में उल्लिखित अनुबंध

क्र.सं.	कंपनी	2023-24	2024-25	2025-26
1	एको जनरल इंश्योरेंस लिमिटेड	1346	1441	1455
2	एको लाइफ इंश्योरेंस लिमिटेड	-	213	331
3	आदित्य बिड़ला हेल्थ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	3918	5329	7154
4	एजियस फेडरल लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	496	407	389
5	एग्रीकल्चर इंश्योरेंस कंपनी ऑफ़ इंडिया लिमिटेड	1397	1098	1828
6	अवीवा लाइफ इंश्योरेंस कंपनी इंडिया लिमिटेड	857	684	694
7	एक्सिस मैक्स लाइफ इंश्योरेंस लिमिटेड	4290	5165	7486
8	बजाज जनरल इंश्योरेंस लिमिटेड	2849	3807	5310
9	बजाज लाइफ इंश्योरेंस लिमिटेड	3054	3827	4420
10	बंधन लाइफ इंश्योरेंस लिमिटेड	236	309	418
11	भारती-एक्सा लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	2793	3892	3167
12	बिड़ला सनलाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	1404	1494	1784
13	केनरा एचएसबीसी लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	1037	1186	886
14	केयर हेल्थ इंश्योरेंस लिमिटेड	6489	10281	15359
15	चोलामंडलम एमएस जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	1794	3467	9479
16	क्रेडिटएक्सेस लाइफ इंश्योरेंस लिमिटेड	-	12	8
17	एडेलवाइस लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	965	910	1001
18	एक्सपोर्ट क्रेडिट गारंटी कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड	280	220	940
19	गैलेक्सी हेल्थ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	-	-	22
20	जेनरली सेंट्रल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	887	1211	1336
21	जेनरली सेंट्रल लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	761	804	979
22	गो डिजिट जनरल इंश्योरेंस लिमिटेड	1738	2362	3321
23	गो डिजिट लाइफ इंश्योरेंस लिमिटेड	52	206	971
24	एचडीएफसी एर्गो जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	6020	7326	7849
25	एचडीएफसी लाइफ इंश्योरेंस	4035	4750	7183
26	आईसीआईसीआई लोम्बार्ड जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	5171	7782	11252
27	आईसीआईसीआई प्रूडेंशियल लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	3629	3557	4972
28	आईएफएफसीओ टोकियो जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	1894	3697	5254
29	इंडियाफर्स्ट लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	2367	1803	2027
30	इंडसइंड निप्पॉन लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	1091	1288	1425
31	कोटक लाइफ़ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	1561	1911	1816
32	क्षेमा जनरल इंश्योरेंस लिमिटेड	-	276	321
33	लिबर्टी जनरल इंश्योरेंस लिमिटेड	624	609	1003

क्र.सं.	कंपनी	2023-24	2024-25	2025-26
34	लाइफ़ इंश्योरेंस कॉर्पोरेशन ऑफ़ इंडिया	81021	74104	59313
35	मैग्मा जनरल इंश्योरेंस लिमिटेड	479	673	1021
36	मणिपालसिग्ना हेल्थ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	1707	2041	4022
37	नारायण हेल्थ इंश्योरेंस लिमिटेड	-	3	16
38	नेशनल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	5671	12859	10266
39	नवी जनरल इंश्योरेंस लिमिटेड	471	367	422
40	निवा बूपा हेल्थ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	5165	7970	12320
41	पीएनबी मेटलाइफ इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	2353	2296	2961
42	प्रमेरिका लाइफ इंश्योरेंस लिमिटेड	306	588	1246
43	रहेजा क्यूबीई जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	116	273	159
44	रिलायंस जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	2644	3396	4990
45	रॉयल सुंदरम जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	845	1052	1712
46	सहारा इंडिया लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	216	346	134
47	एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	2289	4503	5319
48	एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	2952	3041	5711
49	श्रीराम जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	908	3733	1893
50	श्रीराम लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	1290	2869	3070
51	स्टार हेल्थ एंड एलाइड इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	16572	20527	25278
52	स्टार यूनियन दाई-इची लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	1314	1376	2034
53	टाटा एआईए लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	2651	3391	4601
54	टाटा एआईजी जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	3793	3577	7651
55	द न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	6597	7768	9386
56	द ओरिएंटल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	3831	6854	6606
57	यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	7183	10126	11813
58	यूनिवर्सल सोमपो जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	1255	1259	1594
59	ज़ूनो जनरल इंश्योरेंस लिमिटेड	170	491	548
60	ज़्यूरिख़ कोटक जनरल इंश्योरेंस कंपनी (इंडिया) लिमिटेड	735	983	1542
कुल योग		**215569**	**257790**	**297468**

*****