भारत सरकार
वित्तिमंत्रालय
वित्तीयसेवाएं विभाग
लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 396
(जिसका उत्तर24 जून, 2019/3 आषाढ़, 1941 (शक) को दिया जाना है)

बीमा कंपनियों द्वारा अनुचित कारोबारी व्यवहार प्रणाली

396. श्रीराहुल रमेश शेवलेः
श्रीभर्तृहरमिहताबः

क्या वित्तिमंत्रीयह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या सरकार ने सरकारी और निजी क्षेत्रकी सामान्य बीमा कंपनियों के विरुद्ध बिक्रीके समय अनुचित कारोबारी व्यवहार प्रणालीकी श्रेणीके अंतर्गतगत तीन वर्षोंमें प्रत्येकवर्षऔर चालू वर्षके दौरान बढ़ती शिकायतों पर ध्यान दिया है और यदि हां, तो तत्संबंधी बीमा कंपनी-वार ब्यौरा क्या है;
(ख) सरकार/बीमा विनियामक एवं विकास प्राधिकरण(आई॰आर॰डी॰ए॰) द्वारा इन शिकायतों पर क्या कार्रवाईकी गई है और इन शिकायतों में उक्त कंपनियों के कितने अधिकारियों को दोषी पाया गया है तथा उक्त अवधि के दौरान उनके विरुद्ध क्या कार्रवाईकी गई है;
(ग) क्या सरकार/आई॰आर॰डी॰ए॰ ने बिक्री के समय ऐसे अनुचित कारोबारी व्यवहार प्रणाली को रोकने के लिए दिशानिर्देशबनाए हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और देश में इन दिशानिर्देशोंके कार्यान्वयनकी निगरानी के लिए क्या प्रणालीकार्यान्वितकी है; और
(घ) सरकार द्वारा इस दिशा में अन्य क्या सुधारात्मक कदम उठाए गए हैं?

उत्तर
वित्ति मंत्री(श्रीमतीनिर्मलासीतारमण)

(क) से (घ): भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण(इरडाई) ने एकीकृत शिकायत प्रबंधनप्रणाली(आईजीएमएस) की स्थापना की है जो कि सभी बीमाकर्ताओंके विरुद्ध दर्जशिकायतें एकत्रकरता है। पिछले तीन वर्षतथा चालू वर्षके दौरान उक्त प्रणालीमें सार्वजनिकऔर निजी दोनों प्रकारके साधारण बीमाकर्ताओंके विरुद्ध प्राप्त शिकायतों और उन शिकायतों जिन पर कार्रवाईकी गई है की संख्या का विवरण दर्शानेवाली विवरणी अनुबंध में दी गई है।

इरडाई इन शिकायतों पर विभिन्न बीमाकर्ताओंकी कार्रवाईका ब्यौरा रखता है और यह निगरानी करता है कि समाधान यथानिर्धारितसमय-सीमा के अनुरूप हो। प्राधिकरणने शिकायतों के लिए अंतिम समाधान प्रदानकरने के लिए बीमाकर्ताओं को 15 दिन की समय-सीमा विनिर्धारितकी है।

इरडाई ने इरडाई (पालसिीधारकों के हितों का संरक्षण)विनियिमन,2017 अधिसूचित किये हैं। उक्त विनियिमनों के विनियिम 5(1)(iv) के तहत इरडाई ने सभी बीमाकर्ताओंको यह अधिदेश दिया है कि सभी बीमाकर्ताओंकी अपनी बोर्डअनुमोदित नीति होनी चाहिये जिसमें गलत बिक्रीतथा सेवा एवं विक्रिय पर अनुचित कारोबार से संव्यवहारों की रोकथाम के लिए उठाये जाने वाले कदम शामिल होंगे। इसके अतिरिक्त विनियिम 6 के द्वारा सभी बीमाकर्ताओं,अभिकर्ताओंतथा मध्यवर्तियों द्वारा अनुपालन किये जाने वाले विनिर्दिष्ट बिक्रीबिन्दु प्रावधानविनिर्धारितकिये हैं। यदि कोई बीमाकर्ता,अभिकर्ता,मध्यवर्ती उपर्युक्त प्रावधानका उल्लंघन करता है तो इरडाई उसके विरूद्ध कार्रवाईकर सकता है।

इरडा (विज्ञापनऔर प्रकटन)विनियिमन, 2000 और विज्ञापनोंसे संबंधित अन्य दिशानिर्देशोंका उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि कोई प्रचारसामग्री(इंटरनेट पर उपलब्ध सहित) अनुचित अथवा भ्रामकनहीं होनी चाहिए जिसका प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्षरूप से प्रभावपॉलिसी के विक्रियके प्रयासया अंततः उनकी बिक्रीपर पड़ता हो।

इरडाई ने विभिन्न अन्य विनियिमन नामतः इरडाई (बीमा अभिकर्ताओंकी नियुक्ति) विनियिमन, 2016, इरडाई (कारपोरेट अभिकर्ताओंका पंजीकरण) विनियिमन, 2015, इरडाई (बीमा ब्रोकर)विनियिमन, 2018 भी अधिसूचित किये हैं जिसमें अभिकर्ताओं,कारपोरेट अभिकर्ताओंऔर ब्रोकरके लिए आचार संहिता विनिर्धारितकी गई है ताकि वे गलत बिक्रीअथवा बिक्रीस्थल पर अनुचित कारोबार तरीके न अपनाये ।

*****

Annexure referred to in reply to Lok Sabha Un-Starred Question No. 396 for 24.06.2019

[illegible] 3 [illegible]

[illegible]	[illegible]	2016-17				2017-18				2018-19			
		[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
1	[illegible]*	-	-	-	-	-	-	-	-	0	12	12	**0**
2	[illegible]	55	8	11	**52**	52	9	8	**53**	53	15	68	**0**
3	[illegible]	180	4680	4671	**189**	189	5571	5591	**169**	169	4739	4891	**17**
4	[illegible]	139	4208	4312	**35**	35	4820	4852	**3**	3	5164	5137	**30**
5	[illegible]	129	2673	2672	**130**	130	2743	2121	**752**	752	2634	3359	**27**
6	[illegible]	22	7484	7394	**112**	112	9425	9212	**325**	325	8404	8464	**265**
(i)	[illegible]	**525**	**19053**	**19060**	**518**	***518***	***22568***	***21784***	**1302**	***1302***	***20968***	***21931***	***339***
1	[illegible]									0	11	11	**0**
2	[illegible]	0	5	4	**1**	1	251	145	**107**	107	595	702	**0**
3	[illegible]	4	1097	1081	**20**	20	929	918	**31**	31	1211	1230	**12**
4	[illegible]	49	917	959	**7**	7	914	919	**2**	2	1052	1052	**2**
5	[illegible]	37	3579	3609	**7**	7	1943	1944	**6**	6	1350	1352	**4**
6	[illegible]	10	1670	1677	**3**	3	439	440	**2**	2	233	235	**0**
7	[illegible]	6	1020	1018	**8**	8	702	707	**3**	3	709	709	**3**
8	[illegible]									0	12	12	**0**
9	[illegible]									0	3	3	**0**
10	[illegible]	1	2075	2073	**3**	3	1113	1113	**3**	3	602	605	**0**
11	[illegible]									0	117	117	**0**
12	[illegible]	16	2900	2916	**0**	0	1037	1037	**0**	0	1070	1070	**0**
13	[illegible]	90	3587	3589	**88**	88	3037	3091	**34**	34	2929	2889	**74**
14	[illegible]	1	1781	1781	**1**	1	1044	1029	**16**	16	707	722	**1**
15	[illegible]	0	25	23	**2**	2	63	65	**0**	0	71	69	**2**
16	[illegible]	0	409	409	**0**	0	137	137	**0**	0	5	5	**0**
17	[illegible]	3	315	315	**3**	3	257	260	**0**	0	291	291	**0**
18	[illegible]	0	113	96	**17**	17	94	62	**49**	49	80	129	**0**
19	[illegible]	0	802	802	**0**	0	772	772	**0**	0	892	892	**0**

20	[illegible]	0	0	0	**0**		0	1	0	**1**		1	1	2	**0**	
21	[illegible]	46	1287	1324	**9**		9	454	456	**7**		7	600	607	**0**	
22	[illegible]											0	6	6	**0**	
23	[illegible]	6	895	901	**0**		0	573	569	**4**		4	644	645	**3**	
24	[illegible]	22	808	824	**6**		6	778	782	**2**		2	538	530	**10**	
25	[illegible]	61	1117	1123	**55**		55	671	697	**29**		29	471	489	**11**	
26	[illegible]	0	214	214	**0**		0	218	218	**0**		0	231	231	**0**	
27	[illegible]	93	6434	6490	**37**		37	4496	4486	**47**		47	5685	5597	**135**	
28	[illegible]	1	1473	1473	**1**		1	1050	1050	**1**		1	1231	1228	**4**	
29	[illegible]	0	528	528	**0**		0	454	454	**0**		0	446	446	**0**	
(ii)	[illegible]	***446***	***33051***	***33229***	***268***		***268***	***21427***	***21351***	**344**		***344***	***21793***	***21876***	***261***	
[illegible]	[illegible] **(i)+(ii)]**	**971**	**52104**	**52289**	**786**		**786**	**43995**	**43135**	**1646**		**1646**	**42761**	**43807**	**600**	