



भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण
INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY OF INDIA

Title: पॉलिसीधारकों, बीमा कंपनियों और अन्य सभी हितधारकों के लिए

Reference No.: CAD BOOKLET 2017-19

Date: 09/01/2020

वित्तीय वर्ष 2017-18 और 2018-19 के लिए उपभोक्ता मामलों की पुस्तिका का प्रकाशन

पॉलिसीधारकों, बीमाकर्ताओं और अन्य सभी हितधारकों को
To Policyholders, Insurers and all other Stakeholders

संदर्भ सं.: सीएडी पुस्तिका 2017-19 दिनांक: 09-01-2020
Ref. No: CAD BOOKLET 2017-19 Date: 09-01-2020

वित्तीय वर्ष **2017-18** और **2018-19** के लिए उपभोक्ता मामलों की पुस्तिका का प्रकाशन
Publication of Consumer Affairs Booklet for the Financial Years 2017-18 and 2018-19

मैं आईआरडीएआई द्वारा वित्तीय वर्ष 2017-18 और 2018-19 के लिए उपभोक्ता मामलों की पुस्तिका के प्रकाशन की जानकारी देते हुए हर्षित हूँ। पुस्तिका में विनियामक ढांचे की समीक्षा, प्रवृत्तियाँ, उक्त वर्षों के दौरान पॉलिसीधारकों की शिकायतों के संबंध में बीमाकर्ताओं द्वारा की गयी पहलें इत्यादि शामिल हैं।

I am delighted to inform the publication of Consumer Affairs Booklet for the Financial Years 2017-18 and 2018-19 by IRDAI. The Booklet contains review of Regulatory Framework, trends, Insurers Initiatives etc. in relation to Policyholder grievances during the said years.

इस पुस्तिका के प्रकाशन का प्राथमिक उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि पॉलिसीधारक को बीमा क्षेत्र में शिकायत निवारण क्रियाविधि से अच्छी तरह से अवगत कराया जाता है। मुझे विश्वास है कि बीमाकर्ता और शामिल अन्य संस्थाओं को भी पॉलिसीधारक की सेवा में सुधार लाने के लिए मूल्यवान इनपुट प्राप्त होंगे।

The primary intention of publishing this Booklet is to ensure that the Policyholder is made well aware of the Grievance Redressal mechanism in Insurance Sector. I am confident that Insurers and other entities involved would also find valuable inputs towards improving policyholder service and reduced grievances.

पुस्तिका के संबंध में सभी हितधारकों से फीडबैक और सुझावों का स्वागत है।
Feedback and suggestions on the Booklet are welcome from all Stakeholders.

भवदीय / Yours Sincerely,

सुजय बैनर्जी / Sujay Banarji

सदस्य (वितरण) / Member (Distribution)