



परिपत्र सं.: आईआरडीए/एनएल/सीआईआर/विविध/146/7/2023
Circular no.: IRDA/NL/CIR/MISC/146/7/2023

16 जुलाई, 2023
16th July, 2023

सभी साधारण बीमा कंपनियों, और स्टैंड-अलोन स्वास्थ्य बीमा कंपनियों के सभी सीईओ / सीएमडी
All CEOs / CMDs of all General Insurance Companies, and Stand-Alone Health Insurance Companies

विषय: हिमाचल, पंजाब, हरियाणा व दिल्ली क्षेत्रों में बाढ़ से संबंधित बीमा दावे

Re: Insurance claims relating to Floods in Himachal, Punjab, Haryana and Delhi regions

उत्तर भारत के विभिन्न राज्यों में बाढ़ (जुलाई 2023) से संपत्ति (घरों और व्यवसायों) और बुनियादी संरचना को व्यापक नुकसान होने की आशंका है।

Floods (July 2023) in various States of North India are expected to cause widespread loss to property (homes and businesses) and infrastructure.

2. साधारण बीमा कंपनियों और स्टैंड-अलोन स्वास्थ्य बीमा कंपनियों को सूचित किया जाता है कि वे निम्नानुसार अन्वेषकों, सर्वेक्षकों और हानि समायोजकों, जैसे बाह्यस्रोतीकृत (आउटसोर्स) कार्यों सहित, के द्वारा तत्काल सेवा अनुक्रिया सुनिश्चित करने के लिए सभी संसाधनों को संघटित करें:

General Insurers and Standalone Health Insurance Companies are advised to mobilise all resources to ensure immediate service response including by outsourced functions such as investigators, surveyors and loss adjustors as under:

- क. दावों की प्रतिक्रिया का पर्यवेक्षण करने के लिए नोडल दावा अधिकारी के रूप में कार्य करने के लिए प्रत्येक प्रभावित राज्य / संघ राज्यक्षेत्र (यूटी) में एक वरिष्ठ कार्यकारी को मनोनीत करें। उक्त नोडल अधिकारी की नियुक्ति की सूचना संबंधित राज्य के मुख्य सचिव/ अधिकारी को सूचित की जानी चाहिए।
 - a. Nominate a Senior Executive in each affected State / UT to act as the Nodal Claims Officer overseeing the claims response. The Nodal Officer appointment should be communicated to the Chief Secretary / Officer concerned of the State immediately.
- ख. बड़ी संख्या में दावे सूचित करनेवाले जिलों की निगरानी एक नामोद्दिष्ट जिला दावा सेवा प्रमुख के द्वारा की जाए।
 - b. Districts reporting large numbers of claims may be overseen by a designated District Claims Service Head.
- ग. राज्य / जिला प्रमुखों का संपर्क विवरण बीमाकर्ता की वेबसाइट पर प्रकाशित की जानी चाहिए तथा आवश्यक प्रचार प्रेस में भी दिया जाए।
 - c. The contact particulars of the State / District heads should be published on the Insurer website and necessary publicity may be also given in the press.

- घ. सभी बीमाकर्ता दावेदारों को उत्तर देने / उनकी सहायता करने के लिए 24x7 हेल्पलाइन सक्रिय और प्रकाशित करें तथा किये गये उपायों पर विधिवत् बल देते हुए व्यापक जागरूकता अभियान प्रारंभ करें।
- d. All Insurers should also activate, publish 24x7 helplines to respond / assist Claimants and launch extensive awareness campaign duly highlighting the measures taken.
- ङ. संपत्ति / व्यवसायों की शीघ्र पुनःस्थापना में सहायता करने के लिए लेखागत (आन अकाउन्ट) अंतरिक भुगतानों के निर्मोचन सहित दावों के त्वरित प्रसंस्करण और निपटान को सुसाध्य बनाने के लिए प्रभावित क्षेत्रों में पर्याप्त प्रत्यायोजित दावा निपटान टीमों के साथ जिला स्तर पर विशेष दावा डेस्क स्थापित करने की सिफारिश की जाती है।
- e. Special Claims Desks at District level with adequate delegated Claims Settlement Teams are recommended to be set up in affected areas to facilitate claims speedy processing and settlements including release of on-account interim payments to assist early reinstatement of property / businesses.
- च. यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि सभी दावों का सर्वेक्षण तत्काल किया जाए तथा दावा भुगतानों / लेखागत भुगतानों का संवितरण शीघ्रातिशीघ्र और किसी भी स्थिति में निर्धारित समय-सीमा के अंदर कर दिया जाए।
- f. It needs to be ensured that all claims are surveyed immediately and claim payments / on account payments are disbursed at the earliest and in any case not exceeding the stipulated timeline.
- छ. अपेक्षित रूप में पर्याप्त संख्या में सर्वेक्षकों की नियुक्ति की जाए तथा यदि आवश्यकता हो, तो पड़ोसी क्षेत्रों से भी सर्वेक्षकों की नियुक्ति करने पर विचार किया जाए।
- g. Adequate number of surveyor may be engaged immediately as required and if needed, consider engaging surveyor from neighbouring areas as well.
- ज. बीमाकर्ता दावा प्रारंभ करने और सभी संबंधित दस्तावेज फाइल करने के समय पालिसीधारक को पत्राचार के लिए जहाँ भी संभव हो वहाँ इलेक्ट्रॉनिक संचार का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित करेगा। यह सुनिश्चित करने के लिए प्रयास किये जाएँगे कि दावों के निर्धारण के लिए संभव सीमा तक डिजिटल प्रक्रियाओं का सहारा लिया जाए।
- h. The insurer shall encourage the policyholder to use electronic communication wherever possible for correspondence while initiating the claim and filing all the relevant documents. Efforts shall be made to ensure that digital processes are resorted to the extent possible for assessment of claims.
- झ. बीमाकर्ताओं से यह भी प्रत्याशित है कि वे केवल ऐसे ही प्रलेखीकरण को सुनिश्चित करने के द्वारा जो दावों की मात्राओं को प्रमाणित करने के लिए आवश्यक हो, दावों के प्रसंस्करण की समीक्षा करें तथा उसे सरल और कारगर बनाएँ, जिससे त्वरित अंतिम निपटान सुनिश्चित किया जा सके।
- i. Insurers are also expected to review and streamline processing of claims by ensuring only such documentation necessary to substantiate claim quantum, to ensure expeditious final settlement.

3. सभी साधारण बीमाकर्ताओं (स्टैंड-अलोन स्वास्थ्य बीमाकर्ताओं सहित) को सूचित किया जाता है कि वेआईआरडीएआई को बाढ़ के दावों से संबंधित सूचना एक महीने के लिए nl-catastrophe@irdai.gov.in पर साप्ताहिक आधार पर संलग्न फार्मेट में प्रस्तुत करें।
All General Insurers (including Standalone Health Insurers) are advised to submit information related to the flood claims to the IRDAI in the format attached on a weekly basis at nl-catastrophe@irdai.gov.in for a month.

हस्ता. / Sd/-
(रणदीप सिंह जगपाल / Randip Singh Jagpal)
कार्यकारी निदेशक (गैर-जीवन) / Executive Director (Non-Life)