

परिपत्र

बीमा वाहक (बीवी) दिशानिर्देश

बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 की धारा 14(2)(ड) के द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, प्राधिकरण इसके द्वारा निम्नलिखित दिशानिर्देश निर्धारित करता है:

1. संक्षिप्त नाम और प्रारंभ

- क) ये दिशानिर्देश 'बीमा वाहक (बीवी) दिशानिर्देश' के रूप में जाने जाएँगे।
ख) ये [दिनांक निर्गम के समय विनिर्दिष्ट किया जाएगा] से प्रवृत्त होंगे।
.....

2. उद्देश्य

- क) एक समर्पित वितरण माध्यम स्थापित करना जो प्रत्येक ग्राम पंचायत में बीमा समावेशन में वृद्धि करने और जागरूकता का निर्माण करने तथा इसके द्वारा देश के कोने-कोने में बीमा की पहुँच और उपलब्धता में सुधार लाने पर संकेन्द्रित है।
ख) स्थानीय तौर पर ऐसे संसाधनों की पहचान और उनका विकास करना जो प्रत्येक ग्राम पंचायत और ग्राम के अंदर स्थानीय आवश्यकताओं को समझते हैं और उन्हें महत्व देते हैं, विशेष रूप से महिलाओं को प्रोत्साहित करना, उन्हें बीमा क्षेत्र में शामिल (आनबोर्डिंग) करना जो बीमा उत्पादों के वितरण और सर्विसिंग के लिए बीमा वाहकों के रूप में स्थानीय जनता का विश्वास प्राप्त कर सकती हैं।

3. परिभाषाएँ : इन दिशानिर्देशों में, जब तक संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो,

- क) कारपोरेट बीमा वाहक से भारत में संबंधित कानूनों के अनुसार पंजीकृत तथा इन दिशानिर्देशों के अधीन किसी बीमाकर्ता के द्वारा नियुक्त कोई भी विधिक व्यक्ति अभिप्रेत है।
ख) वैयक्तिक बीमा वाहक से किसी बीमाकर्ता के द्वारा नियुक्त अथवा किसी कारपोरेट बीमा वाहक के द्वारा नियुक्त कोई भी व्यक्ति अभिप्रेत है।

4. बीमा वाहक की वचनबद्धता/नियुक्ति:

क) बीमाकर्ता बीमा व्यवसाय की अपेक्षा (सलिसिटेशन) के प्रयोजन के लिए तथा पालिसी और दावा सर्विसिंग को सुसाध्य बनाने के लिए:

- i) कारपोरेट बीमा वाहक की सेवाओं की नियुक्ति कर सकते हैं और/या
- ii) प्रत्यक्ष रूप से वैयक्तिक बीमा वाहकों की नियुक्ति कर सकते हैं।

ख) नियुक्त करनेवाला बीमाकर्ता अपने द्वारा नियुक्त किये गये अथवा लगाये गये वैयक्तिक बीमा वाहकों तथा कारपोरेट बीमा वाहकों के सभी कार्यों और आचरण के लिए उत्तरदायी होगा।

ग) कारपोरेट बीमा वाहक:

- i) केवल अपने नियुक्त किये गये वैयक्तिक बीमा वाहकों के माध्यम से बीमा उत्पाद (उत्पादों) की अपेक्षा (सलिसिटेशन) करेंगे तथा पालिसी और दावा सर्विसिंग को सुसाध्य बनाएँगे।
- ii) बीमाकर्ता के साथ किये गये करार की शर्तों के अनुसार वैयक्तिक बीमा वाहकों की नियुक्ति करेंगे तथा अपने वैयक्तिक बीमा वाहकों के सभी कार्यों और आचरण के लिए पूर्णतः उत्तरदायी होंगे।

घ) बीमाकर्ता और कारपोरेट बीमा वाहक निम्नलिखित को नियुक्त नहीं करेंगे:

- i) किसी अन्य कारपोरेट बीमा वाहक के द्वारा अथवा किसी अन्य बीमाकर्ता के द्वारा नियुक्त किये गये वैयक्तिक बीमा वाहक।
- ii) बीमा वाहकों के रूप में बीमा एजेंटों, बिक्री केन्द्र विक्रेताओं (पीओएसपीएस) अथवा किन्हीं अन्य बीमा मध्यवर्तियों को नियुक्त नहीं करेंगे।
- iii) किसी भी कार्यकलाप का बाह्यस्रोतीकरण (आउटसोर्सिंग) के आशय अथवा प्रयोजनों के लिए, जैसा लागू हो, वैयक्तिक बीमा वाहकों और कारपोरेट बीमा वाहकों को नियुक्त नहीं करेंगे।

ङ) कोई भी बीमा वाहक:

- i) प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित बीमा विस्तार उत्पाद तथा प्राधिकरण द्वारा विशिष्ट रूप से अनुमोदित अन्य बीमा उत्पादों की बिक्री और सर्विसिंग करेगा।
- ii) केवल एक जीवन बीमाकर्ता, एक साधारण बीमाकर्ता और एक स्वास्थ्य बीमाकर्ता के साथ तथा अतिरिक्त रूप से जहाँ प्राधिकरण द्वारा अनुमति दी गई हो वहाँ भारतीय कृषि बीमा कंपनी लि. के साथ कार्य करेगा।

च) प्रत्येक बीमाकर्ता वैयक्तिक बीमा वाहकों और कारपोरेट बीमा वाहकों से संबंधित विषयों के संबंध में एक बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति का कार्यान्वयन करेगा। ऐसी नीति, जिसकी समीक्षा बोर्ड द्वारा अनिवार्यतः आवधिक तौर पर की जाएगी, में अन्य बातों के साथ-साथ कम से कम निम्नलिखित को सम्मिलित किया जाएगा:

- i) वैयक्तिक बीमा वाहकों / कारपोरेट बीमा वाहकों की नियुक्ति / वचनबद्धता की शर्तें।
- ii) ग्राम पंचायत में अनिवार्य निवास (रेज़िडेन्सी) को विनिर्दिष्ट करने सहित, वैयक्तिक बीमा वाहकों और कारपोरेट बीमा वाहकों के लिए क्षेत्र के आबंटन के लिए लागू किये जानेवाले मानदंड।
- iii) वैयक्तिक बीमा वाहकों की शैक्षिक योग्यताएँ और प्रशिक्षण मानक* तथा उनका निरंतर व्यावसायिक विकास।
- iv) अनुमत कार्यकलापों तथा कर्तव्यों और दायित्वों का विस्तार।
- v) आचरण-संहिता।
- vi) बीमा प्रीमियमों की प्राप्ति के लिए विधि, पद्धति और विप्रेषण की समय-सीमाओं सहित परिचालनगत कार्य-प्रवाह और मानक, जिससे निर्बाध सेवाएँ तथा 'इलेक्ट्रॉनिक हस्तधारित साधनों' का अनिवार्य रूप से प्रयोग करने की आवश्यकता सुनिश्चित की जा सकें।
- vii) कारपोरेट बीमा वाहकों के द्वारा खुदरा बिक्री केन्द्रों की स्थापना और परिचालन करने के लिए लागू होनेवाले मानदंड।
- viii) इलेक्ट्रॉनिक हस्तधारित साधनों के प्रयोग और बीमा वाहकों के लिए आवश्यक प्रशिक्षण निविष्टियों सहित प्रौद्योगिकी के अभिनियोजन से संबंधित मानदंड।
- ix) पालिसीधारकों के डेटा की गोपनीयता।
- x) कमीशन के भुगतान के लिए मानदंड।
- xi) परिचालन और अनुपालन की आवश्यकता का विस्तार।
- xii) बीमा वाहकों के माध्यम से अपेक्षित (सलिसिटेड) सभी पालिसियों का डेटाबेस।
- xiii) शिकायत निवारण।

टिप्पणी: वैयक्तिक बीमा वाहकों के लिए सामान्य शैक्षिक योग्यताओं और प्रशिक्षण के मानकों का निर्धारण परिषदों के द्वारा किया जाए।

छ) प्रत्येक बीमाकर्ता प्रत्येक ग्राम पंचायत का कवरेज प्रगामी रूप से प्राप्त करने के लिए फोकस के साथ वैयक्तिक बीमा वाहकों और कारपोरेट बीमा वाहकों की नियुक्ति करने हेतु प्रयास करेगा।

प्रत्येक राज्य / संघ राज्यक्षेत्र के अग्रणी बीमाकर्ता निम्नलिखित संरचना के अनुसार ग्राम पंचायतों का अधिकतम कवरेज सुनिश्चित करने के लिए संसाधनों के अभिनियोजन का समन्वय करेंगे:

क्रम सं.	बीमाकर्ता	प्रत्येक ग्राम पंचायत में बीमा वाहकों का अभिनियोजन
1	अग्रणी जीवन बीमाकर्ता	40%
2	अग्रणी गैर-जीवन बीमाकर्ता	40%
3	अग्रणी स्वास्थ्य बीमाकर्ता	5%
4	सभी अन्य बीमाकर्ता एकसाथ मिलकर	न्यूनतम 15%

5. कार्यकलापों का विस्तार

वैयक्तिक बीमा वाहकों और कारपोरेट बीमा वाहकों को दिये जा सकनेवाले कार्यकलापों के विस्तार में निम्नलिखित शामिल हो सकते हैं :

- प्रस्ताव की सूचना का संग्रहण।
- केवाईसी दस्तावेज और संबंधित प्रस्तुतीकरण।
- पालिसी और दावों से संबंधित सर्विसिंग में समन्वय और सहयोग, जैसा लागू हो।

6. केवाईसी अनुपालन

प्रत्येक बीमाकर्ता वैयक्तिक बीमा वाहकों और कारपोरेट बीमा वाहकों के माध्यम से स्रोतीकृत पालिसियों के संबंध में केवाईसी और एएमएल अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए उत्तरदायी होगा।

7. प्रीमियम का संग्रहण और बीमाकर्ता को विप्रेषण

क) प्रत्येक बीमाकर्ता संभावित ग्राहकों अथवा पालिसीधारकों के द्वारा प्रीमियम के भुगतान के लिए वैकल्पिक पद्धतियाँ उपलब्ध करायेगा।

ख) प्रीमियमों के प्रत्यक्ष विप्रेषण को समर्थ बनाने हेतु बीमाकर्ताओं के द्वारा सुसाध्य बनाई गई इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रक्रियाएँ अपनाने के लिए बीमा वाहकों को प्रोत्साहित किया जाएगा।

ग) प्रत्येक बीमाकर्ता निम्नलिखित को समर्थन देने के लिए उपयुक्त प्रणालियाँ स्थापित करेगा:

- i) संभावित ग्राहकों अथवा पालिसीधारकों के द्वारा उनके बैंक खातों में सीधे अदा किया जानेवाला प्रीमियम।
- ii) संभावित ग्राहकों अथवा पालिसीधारकों की पंजीकृत मोबाइल संख्या और पंजीकृत ई-मेल आईडी को सीधे, हिन्दी और अंग्रेजी के साथ-साथ क्षेत्रीय भाषा में इलेक्ट्रॉनिक संदेशों की प्राप्ति-सूचनाओं का तत्काल निर्गम।

8. आंतरिक नियंत्रण और बुनियादी संरचना

प्रत्येक बीमाकर्ता सभी बीमा वाहकों के साथ निर्बाध इंटरफेस को सुसाध्य बनाने के लिए उनके कार्यकलापों के विस्तार के लिए आवश्यक समर्थक सेवाएँ देने हेतु उपयुक्त प्रणालियाँ, प्रक्रियाएँ, आंतरिक नियंत्रण और बुनियादी संरचना लागू करेगा।

9. बीमा वाहकों की सेवासमाप्ति

किसी वैयक्तिक बीमा वाहक की सेवासमाप्ति होने की स्थिति में :

क) बीमा वाहक द्वारा सर्विसिंग की गई सभी बीमा पालिसियाँ अधिमानतः उसी क्षेत्र के अंदर एक अन्य बीमा वाहक को आबंटित की जाएँगी।

ख) प्रत्येक बीमाकर्ता यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक व्यवस्थाएँ करेगा कि उन परिस्थितियों सहित जहाँ सेवासमाप्ति कारपोरेट बीमा वाहक की है, वहाँ पालिसीधारकों को निर्बाध सेवा उपलब्ध हो।

10. शिकायत निपटान अधिकारी

प्रत्येक बीमाकर्ता प्रत्येक ग्राम पंचायत के एक निकटतम स्थानीय कार्यालय की पहचान करेगा तथा ऐसे कार्यालय में एक शिकायत निपटान अधिकारी को पदनामित करेगा, जिससे वह बीमा वाहक (वाहकों) के विरुद्ध शिकायतों, यदि कोई हों, पर विशिष्ट रूप से कार्रवाई कर सके। बीमाकर्ता त्वरित समाधान सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक शिकायत निपटान प्रक्रिया स्थापित करेगा।

11. उपभोक्ता संरक्षण उपाय

क) बीमाकर्ता और कारपोरेट बीमा वाहक:

- i) वैयक्तिक बीमा वाहकों को भौतिक पहचान कार्ड जारी करेंगे। भौतिक पहचान कार्ड का संपूर्ण आनलाइन 'इलेक्ट्रॉनिक आईडी' के द्वारा किया जा सकता है। प्रत्येक पहचान की एक 'समाप्ति की तारीख' होगी तथा उसका पुनर्वैधीकरण नये सिरे से जारी की गई पहचान से किया जाएगा।
- ii) यह सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त निगरानी ढाँचा निर्धारित करेंगे कि अपेक्षा (सलिसिटेशन) और बिक्री केवल प्राधिकरण द्वारा अनुमति-प्राप्त उत्पादों की ही हों।

ख) प्रत्येक कारपोरेट बीमा वाहक अपने प्रत्येक खुदरा बिक्री केन्द्र पर निम्नलिखित को प्रदर्शित करेगा:

- i) बीमा वाहक(कों) का(के) नाम, नियोक्ता अधिकारी का नाम तथा बीमाकर्ता की शाखा अथवा अन्य नियंत्रक कार्यालय की टेलीफोन संख्या(एँ)।
- ii) बीमा वाहक(कों) के द्वारा दी जानेवाली सेवाएँ निर्दिष्ट करनेवाला सूचना-पट्ट।
- iii) बीमाकर्ता के पदनामित शिकायत निवारण अधिकारी का प्रमुख रूप से संपर्क का विवरण।
- iv) बीमा लोकपाल के संपर्क का विवरण।

12. स्पष्टीकरण जारी करने के लिए प्राधिकरण की शक्ति

इन दिशानिर्देशों के किसी भी उपबंध की प्रयोज्यता अथवा अर्थनिर्णय के संबंध में किसी भी कठिनाई को दूर करने के लिए प्राधिकरण का अध्यक्ष समय-समय पर उपयुक्त स्पष्टीकरण जारी कर सकता है।

अध्यक्ष