

संदर्भ: आईआरडीएआई/जीवन/सीआईआर/जीडीएल/174/10/2023
Ref: IRDAI/LIFE/CIR/GDL/174/10/2023

9 अक्टूबर, 2023
9th October, 2023

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (बीमा वाहक) दिशानिर्देश, 2023
Insurance Regulatory and Development Authority of India (Bima Vahak)
Guidelines, 2023

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

In exercise of the powers conferred by Section 14 (2) (e) of the Insurance Regulatory and Development Authority Act, 1999, the Authority, hereby issues the following Guidelines:

1. संक्षिप्त नाम और प्रारंभ / Short Title and Commencement

- क) ये दिशानिर्देश 'भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (बीमा वाहक) दिशानिर्देश, 2023' के रूप में जाने जाएँगे।
- a) These Guidelines are known as 'Insurance Regulatory and Development Authority of India (Bima Vahak) Guidelines, 2023'
- ख) ये बीमा विस्तार* के प्रारंभ होने की तारीख से प्रवृत्त होंगे।
- b) These shall come into force from the date of launch of Bima Vistaar*

(*बीमा विस्तार एक व्यापक बीमा उत्पाद है जो यथासमय जारी किया जाएगा)

(* Bima Vistaar is a comprehensive Insurance product which will be issued in due course)

2. उद्देश्य / Objectives

- क) नारी केन्द्रिक समर्पित वितरण माध्यम स्थापित करना जो बीमा समावेशन में वृद्धि करने तथा प्रत्येक गाँव / ग्राम पंचायत में जागरूकता निर्मित करने के द्वारा देश के प्रत्येक कोने-कोने में बीमा की पहुँच और उपलब्धता में सुधार लाने पर संकेन्द्रित है।
- a) To establish women centric dedicated distribution channel that is focused on enhancing insurance inclusion and creating awareness in every village / Gram Panchayat, thereby, improving accessibility and availability of insurance in every nook and corner of the country.
- ख) स्थानीय तौर पर संसाधनों की पहचान करना और उनका विकास करना जो स्थानीय आवश्यकताएँ समझते हैं तथा जिन्हें अपने गाँव / ग्राम पंचायत की स्थानीय जनता का भरोसा और विश्वास प्राप्त है।
- b) To identify and develop resources locally who understand and appreciate local needs and enjoy the trust and confidence of the local population of their village / Gram Panchayat.

3. **परिभाषाएँ:** इन दिशानिर्देशों में जब तक संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो,
Definitions: In these Guidelines, unless the context requires otherwise,

क) बीमा वाहक से अभिप्रेत है

a) Bima Vahak means

- i. व्यक्ति (इन दिशानिर्देशों में इसके बाद वैयक्तिक बीमा वाहक के रूप में उल्लिखित) अथवा an individual (hereinafter referred to as Individual Bima Vahak) or
- ii. विधिक व्यक्ति (इन दिशानिर्देशों में इसके बाद कारपोरेट बीमा वाहक के रूप में उल्लिखित) जो भारत के संबंधित कानूनों के अनुसार पंजीकृत है a legal person (hereinafter referred as Corporate Bima Vahak) registered in accordance with the respective laws of India

जिसे इन दिशानिर्देशों के अधीन सेवाएँ उपलब्ध कराने के लिए नियुक्त किया गया है।
engaged for providing the services under these Guidelines

4. बीमा वाहक की नियुक्ति / Engagement/Appointment of Bima Vahak:

क) बीमाकर्ता बीमा व्यवसाय की अपेक्षा (सलिसिटेशन) करने तथा पालिसी और दावा संबंधी सेवा को सुकर बनाने के प्रयोजन के लिए:

a) Insurers may for the purpose of solicitation of insurance business and to facilitate policy and claims servicing:

- i) कारपोरेट बीमा वाहक की सेवाएँ नियुक्त कर सकते हैं और/या Engage the services of a Corporate Bima Vahak and/or
- ii) सीधे वैयक्तिक बीमा वाहकों की नियुक्ति कर सकते हैं। Directly appoint Individual Bima Vahaks.

ख) बीमाकर्ता अपने द्वारा नियुक्त किये गये बीमा वाहकों के सभी कार्यों और आचरण के लिए जिम्मेदार होगा।

b) The insurer shall be responsible for all the actions and the conduct of Bima Vahaks engaged by them.

ग) कारपोरेट बीमा वाहक:

c) The Corporate Bima Vahaks shall:

- i) बीमाकर्ता के साथ किये गये करार की शर्तों के अनुसार बीमा वाहकों के रूप में व्यक्तियों की नियुक्ति करेंगे तथा उनके सभी कार्यों और आचरण के लिए वे जिम्मेदार होंगे Appoint individuals as Bima Vahaks, as per the terms and conditions of the agreement with the Insurer and shall be responsible for all their actions and the conduct
- ii) बीमा उत्पाद(उत्पादों) की अपेक्षा करना, पालिसी और दावों से संबंधित सर्विसिंग की सुविधा प्रदान करना केवल अपने नियुक्त बीमा वाहकों के माध्यम से ही करेंगे। Solicit insurance product(s), facilitate policy and claims servicing only through its appointed Bima Vahaks.

घ) बीमा वाहक

d) A Bima Vahak shall:

- i) बीमा विस्तार और प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट ऐसे अन्य उत्पादों का विक्रय करेगा और उनसे संबंधित सेवा करेगा।
Sell and service Bima Vistaar and such other insurance products specified by the Authority
- ii) केवल हस्तधारित इलेक्ट्रॉनिक संचार उपकरणों का ही प्रयोग करते हुए विक्रय और सेवा करेगा जो बीमाकर्ताओं के इलेक्ट्रॉनिक प्लेटफार्म के साथ सीधे समन्वित हैं।
Sell and service only using handheld electronic communication devices that are directly integrated to the electronic platform of the insurers;
- iii) बीमावाहक को पालिसीधारक अथवा संभावित पालिसीधारक से बीमा प्रीमियम को छोड़कर कोई भी अन्य शुल्क अथवा प्रभार वसूल करने की अनुमति नहीं दी जाएगी।
Not be allowed to collect any fees or charges from the policyholder or prospective policyholder, other than the insurance premium;

ड) जीवन बीमा परिषद और साधारण बीमा परिषद बीमा वाहकों के लिए लागू परिचालनगत और आचरण संबंधी मानकों का सामान्य सेट स्थापित करने के लिए संयुक्त रूप से उत्तरदायी होंगी। ऐसे सामान्य मानकों में शामिल होंगे अर्हकारी न्यूनतम शैक्षिक मानक, कमीशनों के मान, प्रशिक्षण की आवश्यकताएँ (ग्राहक संबंधी समुचित सावधानी / केवाईसी प्रक्रिया, व्यक्तिगत डेटा संरक्षण, पालिसी पर कार्रवाई और दावा संबंधी सेवा सहायता सहित), नियुक्ति की मानक शर्तें (समुचित सावधानी की अपेक्षाओं, पहचान कार्डों के निर्गम सहित), बीमा वाहकों के माध्यम से अपेक्षित (सलिसिटेड) सभी पालिसियों के डेटा की गोपनीयता सहित डेटाबेस का अनुरक्षण तथा अन्य परिचालन और अनुपालन संबंधी पहलू। उक्त परिषदें उपर्युक्त मानकों की समीक्षा आवधिक तौर पर कर सकती हैं।

e) The Life Insurance Council and General Insurance Council shall be jointly responsible for establishing a common set of operational and conduct standards applicable to Bima Vahaks. Such common standards shall include qualifying minimum educational standards, scales of commissions, training requirements (including customer due diligence / KYC process, Personal Data Protection, policy handling and claims service support), standard terms of appointment (including due diligence requirements, issuance of identification cards), maintenance of database including confidentiality of the data of all policies solicited through Bima Vahaks and other operational and compliance aspects. The councils may jointly review the said standards periodically.

च) प्रत्येक बीमाकर्ता के पास 4(ड) के अंतर्गत उक्त परिषदों के द्वारा संयुक्त रूप से निर्धारित मानकों के अनुसार बीमा वाहकों से संबंधित विषयों के संबंध में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति होगी।

f) Every Insurer shall have a Board approved policy in respect of matters related to Bima Vahaks in accordance with the standards set jointly by the council under 4(e).

- छ) प्रत्येक बीमाकर्ता प्रत्येक ग्राम पंचायत का कवरेज प्रगामी तौर पर प्राप्त करने के फोकस के साथ वैयक्तिक बीमा वाहकों और / या कारपोरेट बीमा वाहकों की नियुक्ति करने के लिए प्रयास करेगा। प्रत्येक ग्राम पंचायत में बीमा वाहकों का अभिनियोजन 31 दिसंबर, 2024 से पहले किया जाएगा। प्रत्येक राज्य / संघराज्य क्षेत्र के अग्रणी बीमाकर्ता (अनुबंध में दर्शाये गये रूप में) निम्नलिखित संरचना के अनुसार ग्राम पंचायतों का अधिकतम कवरेज सुनिश्चित करने के लिए संसाधनों के अभिनियोजन का समन्वय करेंगे:
- g) Every insurer shall endeavor to engage Individual Bima Vahaks and / or Corporate Bima Vahaks with the focus to progressively achieve coverage of every Gram Panchayat. Bima Vahaks shall be deployed in each Gram Panchayat before 31st December, 2024. Lead Insurers of each State / Union Territory (as in **Annexure**) shall coordinate deployment of resources to ensure maximum coverage of Gram Panchayats as per the following structure:

क्र.सं. S.No.	बीमाकर्ता Insurer	राज्य / संघराज्य क्षेत्र के अंदर शामिल की जानेवाली ग्राम पंचायतें* Gram Panchayats to be covered within the State / Union Territory*
1	अग्रणी जीवन बीमाकर्ता Lead Life Insurer (s)	40%
2	अग्रणी गैर-जीवन बीमाकर्ता Lead Non-Life Insurer (s)	40%
3	अग्रणी स्वास्थ्य बीमाकर्ता Lead Health Insurer (s)	5%
4	सभी अन्य बीमाकर्ता एकसाथ मिलकर All other Insurers together	न्यूनतम / minimum 15%

*तदुपरांत, आवश्यकताओं और माँग के आधार पर बीमाकर्ता अपेक्षित संख्या में बीमा वाहकों की नियुक्ति और उनका अभिनियोजन करने के लिए स्वतंत्र हैं।

*Thereafter, depending on the requirements and demand, Insurers are free to engage and deploy as many Bima Vahaks as may be required.

5. बीमा वाहक के कार्यकलापों का विस्तार / Scope of activities of Bima Vahak

- क) बीमा वाहकों को दिये जानेवाले कार्यकलापों के विस्तार में निम्नलिखित शामिल हो सकते हैं:
- a) The scope of activities that may be assigned to the Bima Vahaks may include:
- प्रस्ताव फार्म भरना, हस्तधारित इलेक्ट्रॉनिक संचार उपकरणों के माध्यम से केवाईसी अपेक्षाएँ तथा बीमा पालिसियों का निर्गम।
Filling of proposal forms, KYC requirements through hand held electronic communication devices and issuance of insurance policies.
 - पालिसी और दावों से संबंधित सर्विसिंग में समन्वय और समर्थन, जैसा लागू हो।
Coordination and support in policy and claims related servicing, as applicable.
 - दावों के निपटान में सहायता।
Support in claims settlements.

6. केवाईसी अनुपालन / KYC Compliance

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

Every Insurer shall remain responsible for ensuring KYC and AML compliance with respect to the policies sourced through Bima Vahaks.

7. प्रीमियम का संग्रहण / Collection of premium

- क) इलेक्ट्रॉनिक पद्धति के द्वारा प्रीमियम का भुगतान करने के लिए संभावित ग्राहकों / पालिसीधारकों को हस्तधारित उपकरण समर्थ बनायेगा जिससे निर्धारित बैंक खाते में प्रीमियमों का सीधे विप्रेषण संभव होगा।
- a) Handheld device shall enable the prospects / policyholders to make premium payment through electronic mode to enable direct remittance of premiums to the designated bank account.
- ख) प्रीमियम प्राप्त होने पर प्राप्ति-सूचना का इलेक्ट्रॉनिक संदेश तत्काल स्थानीय या क्षेत्रीय भाषा अथवा हिन्दी या अंग्रेजी में संभावित ग्राहक / पालिसीधारक के विकल्प के अनुसार संभावित ग्राहकों अथवा पालिसीधारकों की पंजीकृत मोबाइल संख्या पर और / या पंजीकृत ई-मेल आईडी पर जारी किया जाएगा।
- b) On receipt of premium, electronic message acknowledgement shall be issued immediately in either the local or regional language or Hindi or English, directly to the registered mobile number and / or registered email-id of the prospects or policyholders as per the choice of the prospect / policyholder.

8. आंतरिक नियंत्रण और बुनियादी संरचना / Internal controls and Infrastructure

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

Every insurer shall put in place appropriate systems processes, internal controls and infrastructure to enable seamless interface with all Bima Vahaks for providing necessary support services for their scope of activities.

9. बीमा वाहकों की सेवासमाप्ति / Termination of the Bima Vahaks

- क) किसी वैयक्तिक बीमा वाहक की सेवा समाप्त किये जाने की स्थिति में उक्त बीमा वाहक द्वारा सेवा प्रदान की गई सभी बीमा पालिसियाँ अधिमानतः उसी क्षेत्र के अंदर किसी अन्य बीमा वाहक को आबंटित की जाएँगी।
- a) In the event of the termination of an Individual Bima Vahak all the insurance policies serviced by the Bima Vahak shall be allotted, to another Bima Vahak preferably within the same territory.
- ख) प्रत्येक बीमाकर्ता उन स्थितियों सहित जहाँ सेवासमाप्ति किसी कारपोरेट बीमा वाहक की हो, पालिसीधारकों को अविरत सेवा सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक व्यवस्थाएँ करेगा।
- b) Every Insurer shall make necessary arrangements to ensure uninterrupted service to the policyholders, including in situations where the termination is of a Corporate Bima Vahak.

10. उपभोक्ता संरक्षण उपाय / Consumer Protection Measures

क) बीमाकर्ता और कारपोरेट बीमा वाहक:

a) Insurers and the Corporate Bima Vahaks shall:

- i) वैयक्तिक बीमा वाहकों को भौतिक पहचान कार्ड जारी करेंगे। भौतिक पहचान कार्ड की अनुपूर्ति आनलाइन 'इलेक्ट्रॉनिक आईडी' के द्वारा की जा सकती है। प्रत्येक पहचान एक 'समाप्ति की तारीख' से युक्त होगी तथा उसका पुनः वैधीकरण एक नये सिरे से जारी की गई पहचान से किया जाएगा।

Issue physical identification cards to the Individual Bima Vahaks. The physical identification card may be supplemented by online 'electronic ID's'. Every identification shall bear an 'expiry date' and shall be revalidated by a freshly issued identification.

- ii) यह सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त निगरानी व्यवस्था निर्धारित करेंगे कि अपेक्षा (सलिसिटेशन) और विक्रय केवल प्राधिकरण के द्वारा अनुमत उत्पादों के लिए ही होंगे।
lay down suitable monitoring framework to ensure that solicitation and sales are of only products as allowed by the Authority.

ख) प्रत्येक कारपोरेट बीमा वाहक अपने खुदरा बिक्री केन्द्र पर निम्नलिखित का प्रदर्शन करेगा:

b) Every Corporate Bima Vahak at each of its retail outlets shall display:

- i) बीमा वाहक का(के) नाम, नियोक्ता बीमाकर्ता का नाम तथा बीमाकर्ता की शाखा अथवा अन्य नियंत्रक कार्यालय की टेलीफोन संख्या(एँ)।

The name(s) of the Bima Vahak(s), name of the appointing insurer and telephone number(s) of the Branch or other controlling office of the insurer.

- ii) बीमा वाहक(कों) के द्वारा दी जानेवाली सेवाएँ निर्दिष्ट करते हुए एक संकेतक (साइनेज)।

A signage indicating the services offered by the Bima Vahak(s).

- iii) प्रमुख रूप से बीमाकर्ता के निर्धारित शिकायत निवारण अधिकारी के साथ संपर्क का विवरण।
Prominently the contact details of designated Grievance Redressal Officer of the insurer.

- iv) विशिष्ट रूप से बीमा वाहकों के विरुद्ध शिकायतों का निवारण करने के लिए निर्धारित शिकायत प्रबंध अधिकारी का नाम और संपर्क का विवरण।

Prominently the name and contact details of the Complaints Handling Officer designated to specifically address complaints against Bima Vahaks.

- v) बीमा लोकपाल के संपर्क का विवरण।

The contact details of the Insurance Ombudsman.

11. शिकायत प्रबंध अधिकारी / Complaints Handling Officer

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

Every insurer shall identify a nearest local office to every Gram Panchayat and designate a Complaints Handling Officer in such office, to specifically attend to the complaints, if any, against Bima Vahak(s). The Insurer shall establish the necessary complaints handling process to ensure speedy resolution.

12. विविध / Miscellaneous

- क) इन दिशानिर्देशों में से किसी भी दिशानिर्देश को लागू करने अथवा उसका अर्थनिर्णय करने के संबंध में किसी भी कठिनाई को दूर करने के लिए, प्राधिकरण का अध्यक्ष समय-समय पर उपयुक्त स्पष्टीकरण जारी कर सकता है।
- a) In order to remove any difficulties in respect of the application or interpretation of any of the provisions of these Guidelines, the Chairperson of the Authority may issue appropriate clarifications from time to time.
- ख) ये दिशानिर्देश बीमा वाहकों की भर्ती (आनबोर्डिंग) और प्रशिक्षण हेतु आवश्यक व्यवस्थाएँ करने के लिए बीमाकर्ताओं को समर्थ बनाने हेतु जारी किये जा रहे हैं। इन दिशानिर्देशों की प्रभावी तारीख अलग से सूचित की जाएगी।
- b) These Guidelines are being issued to enable insurers to make necessary arrangements for onboarding and training of Bima Vahaks. The effective date of the guidelines will be notified separately.

हस्ताक्षरित / Sd/-
(मीनाकुमारी जे / Meenakumari J)
कार्यकारी निदेशक (जीवन) / ED (Life)