हमारा लक्ष्य

Ø पॉलिसीधारकों के हितों का संरक्षण करना तथा उनके प्रति उचित व्यवहार सुनिश्चित करना;

Ø आम आदमी के हित के लिए बीमा उद्योग (वार्षिकी और अधिवर्षिता संबंधी भुगतानों सहित) की त्वरित

और व्यवस्थित संवृद्धि करना, तथा अर्थव्यवस्था की संवृद्धि की गति बढ़ाने के लिए दीर्घकालिक निधियाँ उपलब्ध कराना;

Ø प्राधिकरण जिनका विनियमन करता है, उनकी सत्यनिष्ठा, वित्तीय सुदृढ़ता, उचित व्यवहार औरसक्षमता के उच्च मानकों का निर्धारण, संवर्धन, निगरानी और प्रवर्तन करना;

Ø वास्तविक दावों का त्वरित निपटान सुनिश्चित करना, बीमा संबंधी धोखाधड़ियों और अन्य अनाचारोंकी रोकथाम करना तथा प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र की व्यवस्था करना;

Ø बीमे के साथ संबंध रखनेवाले वित्तीय बाजारों में निष्पक्षता, पारदर्शिता और सुव्यवस्थित कार्यसंचालनको बढ़ावा देना तथा बाजार के खिलाड़ियों में वित्तीय सुदृढ़ता के उच्च मानक लागू करने के लिएएक विश्वसनीय प्रबंध सूचना प्रणाली का निर्माण करना;

Ø जहाँ ऐसे मानक अपर्याप्त हैं अथवा अप्रभावी ढंग से लागू किये गये हैं वहाँ कार्रवाई करना;

Ø विवेकपूर्ण विनियमन की अपेक्षाओं के अनुरूप उद्योग के दैनंदिन कार्यचालन में इष्टतम परिमाण में स्व-विनियमन उत्पन्न करना।

1. पुस्तिका (हैंडबुक) एक नजर में

यह पुस्तिका (हैंडबुक) बीमा पालिसियों के अमूर्तीकरण की प्रक्रिया के संबंध में सामान्य समझ को सुसाध्य बनाने के लिए बीमा भंडार (इंश्योरेंस रिपोजिटरी) पर एक संदर्शिका के रूप में बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीए) द्वारा अभिकल्पित की गई है। इस पुस्तिका में दी गई कोई भी सूचना बीमा रिपोजिटरों और बीमा पालिसियों के इलेक्ट्रानिक निर्गम संबंधी दिशानिर्देशों अथवा आईआरडीए के किन्हीं अन्य संबंधित परिपत्रों/ निदेशों को प्रतिस्थापित अथवा निरस्त नहीं करती।

बीमा रिपोजिटरी प्रणाली पर संगत सूचना के लिए कृपया आईआरडीए के पास पंजीकृत बीमा रिपोजिटरी (आईआर) से संपर्क करें।

- **पृष्ठभूमिः**

अब तक बीमा पालिसियाँ केवल भौतिक पद्धति में ही जारी की गईं, इस बात का विचार किये बिना कि पालिसीधारक प्रस्ताव भौतिक रूप में प्रस्तुत करता है या आनलाइन। इसके अलावा, पालिसीधारक से अपेक्षित था कि वह पालिसी सर्विसिंग संबंधी सभी आवश्यकताओं के लिए बीमाकर्ता के कार्यालय में जाए। इसके कारण उक्त समूची प्रक्रिया बोझिल, समय लगनेवाली और प्रासंगिक व्ययों से संबद्ध थी। चूँकि सभी पालिसियाँ भौतिक रूप में जारी की गई थीं और सामान्यतः एक स्थान पर एकत्रित नहीं की जाती थीं, जिसके कारण पालिसीधारक की असामयिक मृत्यु होने पर मामला और अधिक गंभीर जो जाता था। आश्रित व्यक्ति आम तौर पर सभी बीमा पालिसियों की पहचान करने तथा विभिन्न बीमा कंपनियों के पास दावा करने में कठिनाई का सामना करते थे।

इस कठिनाई को दूर करने और एक व्यक्ति की सभी बीमा पालिसियों को एक स्थान पर एकत्रित कर एक सुरक्षित अभिरक्षा में रखने के लिए बीमा पालिसियों के अमूर्तीकरण की संकल्पना की गई। वर्तमान पालिसियों सहित बीमा पालिसियों को इलेक्ट्रानिक रूप में परिवर्तित किया जा सकता है तथा उन्हें `बीमा रिपोजिटरी' में सुरक्षित रखा जा सकता है।

- **बीमा रिपोजिटरियों की भूमिका और उद्देश्यः**

"बीमा रिपोजिटरी" से वह कंपनी अभिप्रेत है जो कंपनी अधिनियम, 1956 के अधीन संगठित और पंजीकृत है तथा जिसे बीमाकर्ताओं की ओर से इलेक्ट्रानिक रूप में बीमा पालिसियों का डेटा अनुरक्षित करने के लिए बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीएँ) द्वारा पंजीकरण प्रमाणपत्र प्रदान किया गया है।

बीमा रिपोजिटरी प्रणाली को कार्यान्वित करने के लिए आईआरडीए ने बीमा रिपोजिटरियों के रूप में कार्य करने के लिए निम्नलिखित पाँच संस्थाओं को पंजीकरण प्रमाणपत्र प्रदान किया है।

- एनएसडीएल डेटाबेस मैनेजमेंट लिमिटेड -- www.nir.ndml.in
- सेंट्रल इंश्योरेंस रिपोजिटरी लिमिटेड – www.cirl.co.in
- एसएचसीआईएल प्राजेक्ट्स लिमिटेड – www.shcilir.com
- कार्वी इंश्योरेंस रिपोजिटरी लिमिटेड – www.kinrep.com
- सीएएमएस रिपोजिटरी सर्विसेज़ लिमिटेड – www.camsrepository.com

पालिसीधारक बीमा पालिसियाँ खरीद सकता है तथा अपनी पसंद की बीमा रिपोजिटरी के पास सभी पालिसियाँ एक इलेक्ट्रानिक बीमा खाते (ईआईए) के अंतर्गत रख सकता है। भौतिक पद्धति में विद्यमान वर्तमान पालिसियाँ भी अमूर्तीकृत की जा सकती हैं और उक्त ईआईए में सुरक्षित रखी जा सकती हैं। इन सभी पालिसियों तक पहुँच केवल बटन के एक क्लिक द्वारा उपलब्ध है। बीमा रिपोजिटरी प्रणाली पालिसीधारकों के लिए न केवल इलेक्ट्रानिक रूप में बीमा पालिसियाँ रखने की सुविधा प्रदान करती है, बल्कि उक्त बीमा पालिसियों में गति और सहीपन के साथ परिवर्तन, आशोधन और संशोधन करने के लिए भी उन्हें समर्थ बनाती है। इसके अतिरिक्त, रिपोजिटरी पालिसी सर्विसिंग के लिए एक `एकल स्थान केन्द्र' (सिंगल स्टाप शाप) के रूप में कार्य करती है।

पालिसी सर्विसिंग ढाँचे का आरेखी (डायाग्रैमेटिक) निरूपण निम्नानुसार हैः

पालिसीधारकों के लिए इसमें क्या है.......

- सुविधाः संपर्क का एकल स्थान
- एकत्रीकरण और एकल अवलोकन
- सुरक्षाः कागजी और भंडारण जोखिमों का विलोपन
- माँग करने पर सेवा
- कार्यकुशलता और पारदर्शिता
- अनुरक्षण की सुगमता
- संभावित रूप से कम किया गया प्रीमियम।

सारांश रूप में प्रक्रिया का प्रवाहः

बीमा रिपोजिटरी शाखा द्वारा ईआईए खोलना और अनुमोदित व्यक्तिः
ईआईए खोलने के लिए आगमन, बीमा रिपोजिटरी शाखा / अनुमोदित व्यक्ति, दस्तावेज को स्कैन किया जाएगा / अपलोड किया जाएगा, पैन/यूआईडी की संवीक्षा एवं आईट्रेक्स के द्वारा ईआईए का डी-डूप, बीमा रिपोजिटरी आवेदन की डेटा एन्ट्री, ई-मेल / एसएमएस द्वारा सूचना भेजी गई, स्वागत किट / प्रयोक्ता आईडी पासवर्ड, स्पष्ट मामले डेटा एन्ट्री को भेजे जाएँगे, बीमाकर्ता द्वारा ईआईए खोलना, बीमाकर्ता को प्राप्ति-सूचना दी जाएगी।

ई-पालिसी का निर्गमः अमूर्तीकृत की जानेवाली पालिसी का विवरण बीमा रिपोजिटरी को भेजा जाएगा, बीमा रिपोजिटरी ईआईए का सत्यापन करेगी, बीमा रिपोजिटरी के पास ईआईए, ईआईए जिसका अस्तित्व नहीं है, पालिसियों का विवरण अपलोड करना प्रारंभ किया जाएगा, पालिसी का विवरण आईआर अनुप्रयोग को अपलोड किया जाता है, पालिसीधारक को सूचना।

पालिसी सर्विसिंगः पीओएस / शिकायत के लिए आगमन, बीमा रिपोजिटरी / अनुमोदित व्यक्ति, अनुरोध और अन्य दस्तावेजों की संवीक्षा, दस्तावेज को स्कैन किया जाएगा / अपलोड किया जाएगा, दिये गये पालिसी अनुरोध की प्राप्ति के लिए ग्राहक को प्राप्ति-सूचना, ग्राहक के साथ अनुरोध आईडी साझा किया जाता है, अनुरोध समाधान के लिए बीमाकर्ता के पास अग्रेषित किया जाता है, बीमा रिपोजिटरी प्रणाली में अपडेट किया जाएगा।

- **रिपोजिटरी पारिस्थितिक तंत्र (ईको सिस्टम):**
  - बीमा रिपोजिटरियाँ उन बीमाकर्ताओं के साथ करार करती हैं जो रिपोजिटरियों के पास बीमा पालिसियों से संबंधित इलेक्ट्रानिक डेटा साझा करते हैं।
  - बीमा रिपोजिटरी ई-बीमा खाता खोलने के लिए एक केवाईसी करती है तथा एक स्वागत किट देती है और उस विवरण के साथ सहायता करती है कि उक्त खाते का उपयोग कैसे करना चाहिए।
  - पालिसीधारक पालिसी लेते समय अथवा बाद में किसी भी समय बीमा रिपोजिटरियों के पास एक ई-बीमा खाते के लिए अनुरोध कर सकते हैं और उस खाते में पालिसियाँ जमा करवा सकते हैं।
  - दोनों नये और वर्तमान जीवन, वार्षिकियाँ, स्वास्थ्य और साधारण बीमा पालिसियाँ सब इस खाते में जमा की जा सकती हैं। तथापि, प्रारंभिक चरण के दौरान, जीवन बीमा पालिसियाँ इस खाते में जमा की जाएँगी। साधारण बीमा और सामूहिक बीमा पालिसियाँ बाद में जमा की जाएँगी।
  - ई-बीमा खाता और समस्त सर्विसिंग पालिसीधारक को `निःशुल्क' दी जाएगी।
  - जब कोई इलेक्ट्रानिक पालिसी जारी की जाती है तब बीमाकर्ता बीमा पालिसी के

मूलभूत विवरण से युक्त बीमा सूचना पत्रक भेजते रहेंगे।

- बीमा रिपोजिटरियाँ पालिसीधारकों द्वारा प्रीमियमों के आनलाइन भुगतान और बीमाकर्ताओं द्वारा भुगतानों (दावों) के लिए सुविधा उपलब्ध कराती हैं तथा कई अन्य सर्विसिंग आवश्यकताओं को संभालती हैं।
- सेवा का अनुरोध प्राप्त करने पर बीमा रिपोजिटरी सीधे अपनी सेवाओं के दायरे में आनेवाले क्षेत्रों को संभालेगी तथा अन्य क्षेत्र बीमाकर्ता को अग्रेषित करेगी।
- पालिसीधारक एक प्राधिकृत प्रतिनिधि को नियुक्त कर सकता है जो पालिसीधारक की मृत्यु / निर्योग्यता होने की स्थिति में उक्त ई-बीमा खाते तक पहुँच सकता है जिससे दावों पर कार्रवाई में नामित व्यक्तियों को सुविधा हो सके।
- ई-बीमा खाताधारक के पास यह विकल्प होगा कि वह एक रिपोजिटरी से दूसरी रिपोजिटरी में अंतरण कर सकता है।
- इलेक्ट्रानिक रूप से धारित सभी पालिसियों का विवरण देते हुए बीमा रिपोजिटरी के द्वारा वार्षिक तौर पर एक लेखा-विवरण उपलब्ध कराया जाएगा।

- **प्रायः पूछे जानेवाले प्रश्न (एफएक्यू)**
  - **बीमा रिपोजिटरी क्या है?**
    "बीमा रिपोजिटरी" से वह कंपनी अभिप्रेत है जो कंपनी अधिनियम, 1956 (1956 का 1) के अधीन संगठित और पंजीकृत है तथा जिसे बीमाकर्ताओं की ओर से इलेक्ट्रानिक रूप में बीमा पालिसियों का डेटा अनुरक्षित करने के लिए बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीए) द्वारा पंजीकरण प्रमाणपत्र प्रदान किया गया है। बीमा रिपोजिटरियाँ इलेक्ट्रानिक रूप में जारी की गई बीमा पालिसियाँ धारित करने की सुगमता उपलब्ध कराती हैं।
  - **बीमा रिपोजिटरी का उद्देश्य क्या है?**
    बीमा रिपोजिटरी निर्मित करने का उद्देश्य़ पालिसीधारकों को इलेक्ट्रानिक रूप में बीमा पालिसियाँ रखने तथा गति और सहीपन के साथ बीमा पालिसी में परिवर्तन, आशोधन और संशोधन करने की सुविधा उपलब्ध कराना है। इसके अतिरिक्त, रिपोजिटरी कई पालिसी सर्विसिंग आवश्यकताओँ के लिए एक एकल स्थान (सिंगल स्टाप) के रूप में कार्य करती है। बीमा रिपोजिटरी प्रणाली बीमा पालिसियों के निर्गम और अनुरक्षण में भी कार्यकुशलता और पारदर्शिता लाती है।
  - **क्या कोई व्यक्ति / फर्म बीमा रिपोजिटरी के रूप में कार्य कर सकता है?**
    नहीं। केवल ऐसी संस्था जो कंपनी अधिनियम के अधीन पंजीकृत है और जिसे बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीए) द्वारा `पंजीकरण प्रमाणपत्र' प्रदान किया गया है, बीमा रिपोजिटरी के रूप में कार्य कर सकती है।
  - **क्या बीमा रिपोजिटरी बीमा पालिसी का विक्रय/ की अपेक्षा (सलिसिटेशन) कर**

सकती है?

नहीं। बीमा रिपोजिटरियाँ बीमा पालिसियों का विक्रय/ की अपेक्षा (सलिसिटेशन) नहीं कर सकतीं। उन्हें केवल इलेक्ट्रानिक रूप में पालिसियों का अनुरक्षण करने तथा सभी बीमा पालिसियों के सेवा अभिलेख उपलब्ध कराने के लिए ही प्राधिकृत किया गया है।

- **ईआईए (ई-बीमा खाता) क्या है?**

  ईआईए ई-बीमा खाता अथवा "इलेक्ट्रानिक बीमा खाता" का बोधक है जो इलेक्ट्रानिक फार्मेट में पालिसीधारकों के बीमा पालिसी दस्तावेजों की सुरक्षा करता है। यह ई-बीमा खाता इंटरनेट के माध्यम से एक बटन को क्लिक करने पर बीमा संविभाग के लिए पहुँच उपलब्ध कराने के द्वारा पालिसिधारक को सुविधा प्रदान करता है। आईआरडीए ने `बीमा रिपोजिटरियों' के रूप में कार्य करने के लिए निम्नलिखित पाँच संस्थाओं को पंजीकरण प्रमाणपत्र प्रदान किया है जो ई-बीमा खाते खोलने के लिए प्राधिकृत हैं।

    - एनएसडीएल डेटाबेस मैनेजमेंट लिमिटेड
    - सेंट्रल इंश्योरेंस रिपोजिटरी लिमिटेड
    - एसएचसीआईएल प्राजेक्ट्स लिमिटेड
    - कार्वी इंश्योरेंस रिपोजिटरी लिमिटेड
    - सीएएमएस रिपोजिटरी सर्विसेज़ लिमिटेड

प्रत्येक ई-बीमा खाते की एक विलक्षण खाता संख्या होगी तथा प्रत्येक खाताधारक को एक विलक्षण लाग-इन आईडी और पासवर्ड प्रदान किया जाएगा ताकि इलेक्ट्रानिक पालिसियों तक आनलाइन पहुँच सके।

- **क्या ई-बीमा खाता खोलने के लिए अथवा आवधिक तौर पर मुझे भुगतान करने की आवश्यकता है?**

  नहीं। ई-बीमा खाता आवेदकों को निःशुल्क दिया जाता है।

- **क्या कोई व्यक्ति किसी बीमा रिपोजिटरी के पास एक से अधिक ई-बीमा खाते खोल सकता है?**

  नहीं। आईआरडीए दिशानिर्देशों के अनुसार, एक व्यक्ति अनेक ई-बीमा खाते नहीं खोल सकता।

- **अनुमोदित व्यक्ति (एपी) कौन है?**

  अनुमोदित व्यक्ति बीमा रिपोजिटरी द्वारा नियुक्त बिक्री केन्द्र विक्रेता (पीओएस) है जो आईआर सेवाएँ देने के लिए बीमा रिपोजिटरी की ओर से कार्य करेगा।

- **ई-बीमा खाता आवेदन फार्म क्या है? यह कहाँ से प्राप्त किया जा सकता है?**

  ई-बीमा खाता आवेदन फार्म वह फार्म है जो किसी व्यक्ति के द्वारा बीमा रिपोजिटरी के पास ई-बीमा खाता खोलने के लिए प्रयुक्त किया जाता है। यह फार्म बीमा कंपनी, बीमा रिपोजिटरी अथवा अनुमोदित व्यक्ति के पास उपलब्ध होगा।

- **वे अपेक्षाएँ क्या हैं जो एक ई-बीमा खाता खोलने के लिए पूरी करनी होती हैं?**

एक ई-बीमा खाताधारक अथवा पालिसीधारक से निम्नलिखित अपेक्षाएँ पूरी करने की आवश्यकता है।

- ई-बीमा खाता फार्म भरना, तथा
- निम्नलिखित मदें प्रस्तुत करना
    - फोटो आईडी
    - हाल का पासपोर्ट आकार का फोटोग्राफ,
    - निरस्त चेक (बीमा प्रीमियम भुगतान लेनदेन के लिए ईसीएस/एनईएफटी सेवाएँ लेने की स्थिति में) और
    - पते का प्रमाण

उपर्युक्त मदें बीमा रिपोजिटरी के कार्यालय अथवा बीमा कंपनी अथवा बीमा रिपोजिटरी द्वारा नियुक्त प्राधिकृत अनुमोदित व्यक्ति (एपी) को प्रस्तुत करनी चाहिए।

- **विधिमान्य केवाईसी दस्तावेजों की सूचीः**
    - **पहचान का प्रमाण (कोई भी एक)**
        - पैन कार्ड
        - यूआईडी
    - **पते का प्रमाण (कोई भी एक)**
        - राशन कार्ड
        - पासपोर्ट
        - आधार पत्र
        - मतदाता पहचान कार्ड
        - चालक लाइसेन्स
        - बैंक पासबुक (जो 6 महीने से अधिक पुरानी न हो)
        - निम्नलिखित की सत्यापित प्रतियाँ
            - बिजली का बिल (जो 6 महीने से अधिक पुराना न हो)
            - आवासीय टेलीफोन बिल (जो 6 महीने से अधिक पुराना न हो) तथा
            - पंजीकृत लीज़ एण्ड लाइसेंस करार / विक्रय के लिए करार
        - उच्च न्यायालय और सर्वोच्च न्यायालय के न्यायाधीशों के द्वारा अपने स्वयं के खातों के संबंध में नया पता देते हुए स्व-घोषणा।
            - निम्नलिखित के द्वारा जारी किया गया पहचान पत्र/ दस्तावेज
                - केन्द्र / राज्य सरकार और उसके विभाग
                - सांविधिक / विनियामक प्राधिकरण
                - सरकारी क्षेत्र के उपक्रम

- अनुसूचित वाणिज्य बैंक
- सरकारी वित्तीय संस्थाएँ
- विश्वविद्यालयों के साथ संबद्ध महाविद्यालय (कालेज); एवं
- व्यावसायिक निकाय, जैसे आईसीएआई, आईसीडब्ल्यूएआई, बार काउंसिल आदि द्वारा अपने सदस्यों को जारी किया गया

- **क्या मैं अपने स्वयं के लिए जीवन अथवा गैर-जीवन पालिसी लिये बिना एक ई-बीमा खाता खोल सकता हूँ?**
  हाँ। एक व्यक्ति कोई बीमा पालिसी रखे बिना एक ई-बीमा खाता खोल सकता है। पालिसी खरीदने के बाद, पालिसीधारक अमूर्तीकरण के लिए अनुरोध बीमाकर्ता अथवा बीमा रिपोजिटरी अथवा अनुमोदित व्यक्ति से कर सकता है।
- **सभी आवश्यक औपचारिकताएँ पूरी करने के बाद एक ई-बीमा खाता खोलने के लिए कितने दिन लगते हैं?**
  सभी प्रकार से भरा गया आवेदन प्रस्तुत करने की तारीख से 7 दिन के अंदर ई-बीमा खाता खोला जाएगा। एक बार खाता खुलने पर इसका परिचालन कैसे करना चाहिए, इसके विवरण के साथ एक स्वागत किट आवेदक/ई-बीमा खाताधारक को भेजा जाएगा।
- **मुझे यह कैसे पता चलेगा कि मेरा ई-बीमा खाता खोला गया है और मैं अपना प्रयोक्ता आईडी और पासवर्ड कैसे प्राप्त करूँगा?**
  एक बार ई-बीमा खाता निर्मित किये जाने पर आप एक स्वागत किट प्राप्त करेंगे। एक पिन मेलर अलग से भेजा जाएगा। लाग-इन प्रत्यायक (क्रेडिन्शियल्स) और पिन का प्रयोग करते हुए आप अपने ई-बीमा खाते तक पहुँच सकेंगे और उसका उपयोग प्रारंभ कर सकेंगे।
- **क्या मैं अपनी वर्तमान कागजी पालिसियाँ इलेक्ट्रानिक पालिसियों में परिवर्तित कर सकता हूँ?**
  हाँ, वर्तमान कागजी पालिसियों को इलेक्ट्रानिक रूप में परिवर्तित करना संभव है। इस संबंध में सेवा का अनुरोध बीमा रिपोजिटरी अथवा बीमाकर्ता अथवा अनुमोदित व्यक्ति से किया जा सकता है।
- **यदि मेरे पास पहले से ही एक ई-बीमा खाता है, तो मैं इलेक्ट्रानिक रूप में एक नई पालिसी कैसे खरीद सकता हूँ?**
  एक बार आपने एक ई-बीमा खाता खोल दिया है, तो इलेक्ट्रानिक रूप में एक नई पालिसी खरीदने के लिए आपके लिए अपने नये बीमा प्रस्ताव फार्म में अपनी विलक्षण

ई-बीमा खाता संख्या का उल्लेख करने तथा पालिसी इलेक्ट्रानिक रूप में जारी करने का अनुरोध करने की आवश्यकता है।

- **वे कौन-सी बीमा पालिसियाँ हैं जो इलेक्ट्रानिक रूप में धारित की जा सकती हैं?**
  आईआरडीए के पास पंजीकृत और बीमा रिपोजिटरियों के साथ करार पर हस्ताक्षर कर चुकी बीमा कंपनियों द्वारा जारी की गई सभी जीवन बीमा, स्वास्थ्य बीमा, साधारण बीमा और वार्षिकी पालिसियाँ इलेक्ट्रानिक रूप में धारित करने के लिए पात्र हैं।
- **मैं कैसे जान सकता हूँ कि मेरी पालिसी मेरे ई-बीमा खाते में सफलतापूर्वक जमा की गई है?**
  आप अपने ई-मेल आईडी और मोबाइल नंबर पर एक मेल और एसएमएस प्राप्त करेंगे।
- **इलेक्ट्रानिक रूप में पालिसियों का रखरखाव करने के लिए प्रभार क्या हैं?**
  बीमा रिपोजिटरियों द्वारा प्रदत्त सभी सेवाएँ निःशुल्क हैं।
- **इलेक्ट्रानिक रूप में बीमा पालिसियाँ धारित करने के क्या लाभ हैं?**
  इलेक्ट्रानिक रूप में बीमा पालिसियाँ धारित करने के सामान्य लाभ निम्नलिखित हैं :

  सुरक्षाः किसी पालिसी के खो जाने अथवा क्षतिग्रस्त होने का कोई जोखिम नहीं है जैसा कि कागजी पालिसियों के विषय में आम बात है। इलेक्ट्रानिक रूप यह सुनिश्चित करता है कि पालिसियाँ सुरक्षित अभिरक्षा में हों तथा जब भी और जहाँ भी आवश्यक हो, तब आसानी से उन तक पहुँचा जा सकता है। ई-बीमा खाते में पहुँचने के द्वारा किसी भी समय पालिसी की एक प्रति डाउनलोड की जा सकती है।

  सुविधाः सभी बीमा पालिसियाँ चाहे जीवन हों या पेंशन, स्वास्थ्य अथवा साधारण, एक एकल ई-बीमा खाते के अंतर्गत इलेक्ट्रानिक रूप में रखी जा सकती हैं। इसका अर्थ यह हुआ कि सभी पालिसियों का समस्त विवरण एक एकल खाते (स्थान) में उपलब्ध है। बीमा रिपोजिटरी के आनलाइन पोर्टल में लाग-आन करने के द्वारा किसी भी समय किसी भी पालिसी के विवरण तक पहुँचा जा सकता है।

  सेवा का एकल स्थानः ई-बीमा खाते अथवा किसी भी इलेक्ट्रानिक पालिसी के संबंध में सेवा के अनुरोध किसी भी बीमा रिपोजिटरी के सेवा स्थान (पाइंट) पर प्रस्तुत किये जा सकते हैं। एक एकल अनुरोध कभी-कभी कई बीमाकर्ताओं की आवश्यकताओं को पूरा करता है। उदाहरण के तौर पर, पते में परिवर्तन के लिए बीमा रिपोजिटरी में किया गया अनुरोध कई बीमाकर्ताओं द्वारा जारी की गई पालिसियों को अद्यतन (अपडेट) कर सकता है। सेवा के लिए वैयक्तिक बीमाकर्ताओं के कई कार्यालयों में जाने की आवश्यकता नहीं होगी।

  कम कागजी काम और समय की बचतः ई-बीमा खाताधारक नई पालिसी लेने के हर समय केवाईसी विवरण प्रस्तुत करने के झंझट से मुक्त हो जाता है। इसके अलावा,

वैयक्तिक विवरण जैसे पता अथवा संपर्क की संख्या में कोई भी परिवर्तन एक एकल अनुरोध के द्वारा लागू किया जा सकता है तथा इस प्रकार कागज और समय की बचत होती है।

लेखा-विवरणः कम से कम प्रत्येक वर्ष में एक बार, बीमा रिपोजिटरी ई-खाताधारक को लेखा-विवरण (स्टेटमेंट आफ़ अकाउंट) भेजेगा जिसमें खाताधारक की पालिसियों का विवरण दिया जाएगा।

भुगतान विकल्पः सभी पालिसियों के लिए प्रीमियम का भुगतान आनलाइन किया जा सकता है तथा सेवा के कई अनुरोध ई-बीमा खाता से लाग किये जा सकते हैं।

सेवा संपर्क बिन्दुओं की बढ़ी हुई संख्याः चूँकि बीमा रिपोजिटरियाँ बीमाकर्ताओं के अतिरिक्त कार्य करती हैं, अतः पालिसीधारकों के पास अपनी सर्विसिंग आवश्यकताएँ पूरी करवाने के लिए बढ़ी हुई संख्या में संपर्क बिन्दु होंगे।

सरल भुगतान अंतरणः पालिसी लाभों का भुगतान इलेक्ट्रानिक सुविधा के माध्यम से पंजीकृत बैंक खाते में किया जाएगा, इस प्रकार अधिक गति से और सुविधायुक्त भुगतान सुनिश्चित किया जाएगा।

एकल अवलोकनः ई-बीमा खाताधारक की मृत्यु होने की स्थिति में प्राधिकृत व्यक्ति को सभी पालिसियों के एकल (सिंगल) अवलोकन की सुविधा उपलब्ध कराई जाएगी।

- **ई-बीमा खाते में पालिसी के कौन-से सभी विवरण उपलब्ध होंगे?**

  जमा की गई सभी पालिसियों की सूची ई-बीमा खाते में उपलब्ध होगी। प्रत्येक पालिसी के लिए, पालिसी स्तरीय विवरण जैसे स्थिति, प्रारंभ, परिपक्वता/समाप्ति, नामांकन, समनुदेशन, पृष्ठांकन, पता, निबंधन और शर्तें आदि उपलब्ध होंगे। इसके अतिरिक्त, ई-बीमा खाताधारक पालिसी बांड की एक प्रति डाउनलोड कर सकेगा।

- **मेरी पालिसी अथवा ई-बीमा खाते में परिवर्तन लागू करने के लिए क्या प्रक्रिया है? क्या अनुरोध बीमा कंपनी से करना चाहिए या बीमा रिपोजिटरी से?**

  आपके ई-बीमा खाते अथवा किसी भी इलेक्ट्रानिक पालिसी के संबंध में सभी अनुरोध बीमा रिपोजिटरी से किये जा सकते हैं। तथापि, पालिसियों के संबंध में अनुरोध सीधे संबंधित बीमाकर्ता से भी किये जा सकते हैं।

  अनुरोध किये जाने पर, बीमा रिपोजिटरी सीधे अपनी सेवाओँ के दायरे के अंदर आनेवाली सभी सर्विसिंग आवश्यकताओं को संभालेगी तथा अन्य सभी सर्विसिंग आवश्यकताएँ संबंधित बीमाकर्ता को अग्रेषित करेगी। अपने द्वारा प्राप्त किये जानेवाले सभी अनुरोधों के संबंध में बीमा रिपोजिटरी द्वारा प्रत्येक अनुरोध की स्थिति पर पालिसीधारक को अद्यतन जानकारी दी जाएगी।

- **प्राधिकृत प्रतिनिधि कौन है तथा उसकी भूमिका क्या है?**

  प्राधिकृत प्रतिनिधि वह व्यक्ति है जो खाते का परिचालन करने के लिए ई-बीमा खाताधारक की दुर्भाग्यपूर्ण मृत्यु अथवा अक्षमता की स्थिति में उसके ई-बीमा खाते का

परिचालन करने के लिए ई-बीमा खाताधारक द्वारा नियुक्त किया जाता है। प्राधिकृत प्रतिनिधि बीमा रिपोजिटरी को विधिमान्य प्रमाण के साथ पालिसीधारक की मृत्यु/अक्षमता के बारे में सूचित करेगा।

पालिसीधारक की मृत्यु होने की स्थिति में केवल प्राधिकृत प्रतिनिधि के पास ही ई-बीमा खाते तक पहुँच के अधिकार हैं। केवल प्राधिकृत प्रतिनिधि ही एक सुगमकर्ता (फैसिलिटेटर) के रूप में कार्य करेगा तथा वह कोई भी पालिसी लाभ प्राप्त करने का हकदार नहीं होगा, जब तक कि मृत पालिसीधारक द्वारा उसको `नामिती' अथवा `समनुदेशिती' के रूप में प्राधिकृत (डेजिग्नेटेड) नहीं किया जाता।

- **क्या किसी प्राधिकृत प्रतिनिधि को बदला जा सकता है?**
  हाँ। बीमा रिपोजिटरी से अनुरोध करने के द्वारा प्राधिकृत प्रतिनिधि को बदला जा सकता है।
- **क्या `नामिती' और `प्राधिकृत प्रतिनिधि' एक ही व्यक्ति हो सकता है?**
  हाँ। दोनों नामिती और प्राधिकृत प्रतिनिधि एक ही व्यक्ति हो सकता है।
- **बीमा रिपोजिटरी में शिकायत निवारण की क्या व्यवस्था है?**
  प्रत्येक बीमा रिपोजिटरी में रिपोजिटरी सेवाओँ और पालिसीधारकों द्वारा धारित इलेक्ट्रानिक पालिसियों के संबंध में शिकायतों का समाधान करने के लिए एक पालिसीधारक शिकायत कक्ष होगा।
- **ई-बीमा खाताधारक हार्ड प्रति में कौन-सी सूचनाएँ प्राप्त करेगा?**
    - स्वागत किट, ई-बीमा खाते के ब्योरे और उसके परिचालन की कार्यपद्धति, लाग-इन आईडी के विवरण सहित।
    - पासवर्ड के साथ एक पिन मेलर।
    - धारित सभी पालिसियों का ब्योरा देते हुए लेखा-विवरण। जब भी अतिरिक्त पालिसी ली जाती है अथवा पालिसी परिपक्व हो जाती है / पालिसी का अभ्यर्पण किया जाता है / पालिसी व्यपगत (लैप्स) हो जाती है तो उसका ब्योरा ई-बीमा खाताधारक को उपलब्ध कराया जाता है।
    - जब कोई नई पालिसी जारी की जाती है तब बीमाकर्ता दिये गये पते पर बीमा पालिसी के मूलभूत विवरण से युक्त एक बीमा सूचना पत्रक भेजेगा।
- **क्या किसी एक बीमा रिपोजिटरी से दूसरी बीमा रिपोजिटरी में अंतरण करना संभव है?**
  हाँ। ई-बीमा खाताधारक के पास एक बीमा रिपोजिटरी से दूसरी बीमा रिपोजिटरी में अंतरण करने का विकल्प होगा। पालिसी का समस्त विवरण और लेनदेन वृत्त तब नई बीमा रिपोजिटरी को अंतरित किया जाएगा।

- **क्या बीमा रिपोजिटरी प्रणाली से बाहर निकलना संभव है?**
  हाँ। पालिसीधारक अपने बीमाकर्ता से अनुरोध करेगा और इस संबंध में सभी औपचारिकताएँ पूरी करने के बाद पालिसी दस्तावेज की हार्ड प्रति उपलब्ध कराई जाएगी।
- **प्राधिकृत व्यक्ति ई-बीमा खाते के संबंध में कैसे कार्रवाई करेगा?**
  ई-बीमा खाताधारक की मृत्यु होने के बाद तथा बीमा संबंधी सभी दावों का निपटान होने के बाद प्राधिकृत प्रतिनिधि के लिए उक्त ई-बीमा खाता बंद करने हेतु बीमा रिपोजिटरी से अनुरोध करने की आवश्यकता है।

अस्वीकरणः

इस पुस्तिका (हैंडबुक) का उद्देश्य केवल सामान्य सूचना उपलब्ध कराना है तथा यह संपूर्ण नहीं है। यह एक शैक्षिक पहलू है और यह आपको कोई कानूनी सलाह देने का प्रयास नहीं करती।