

प्रेस विज्ञप्ति
Press Releases

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण
Insurance Regulatory and Development Authority of India

दिसंबर 19, 2025 – हैदराबाद / December 19, 2025 – Hyderabad

बीमा क्षेत्र में शिकायत निवारण व्यवस्था को मजबूत करने के लिए आईआरडीएआई और डीएफएस द्वारा सीपीजीआरएएमएस संबंधी कार्यशाला आयोजित की गई

IRDAI and DFS Organises Workshop on CPGRAMS to Strengthen Grievance Redressal in the Insurance Sector

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई) ने वित्तीय सेवाएँ विभाग (डीएफएस), भारत सरकार के साथ संयुक्त रूप से हैदराबाद में 19 दिसंबर, 2025 को केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) संबंधी एक एकदिवसीय कार्यशाला का आयोजन किया जो बीमा क्षेत्र में शिकायत निवारण व्यवस्थाओं को सुदृढ़ करने पर केन्द्रित थी।

इस कार्यशाला में शिकायतों पर कार्रवाई की पद्धतियों को मजबूत करने, शिकायत निवारण की गुणवत्ता और सामयिकता में सुधार लाने, तथा समूची बीमा ईकोसिस्टम में संस्थागत दायित्व को और गहन बनाने के उद्देश्य से आईआरडीएआई अधिकारियों के साथ डीएफएस के वरिष्ठ अधिकारी, बीमाकर्ताओं के शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ), तथा उप-अपीलीय/ अपीलीय प्राधिकारी एक स्थान पर सम्मिलित हुए।



उद्घाटन भाषण देते हुए, अध्यक्ष, आईआरडीएआई ने बीमा में जनता के विश्वास के अंतर्गत शिकायत निवारण की केन्द्रीयता को रेखांकित किया। उन्होंने कहा कि “जब कोई नागरिक कोई शिकायत करने का कष्ट करता है, तब वह एक फार्म नहीं भरता है, -- वह एक संकेत भेजता है कि प्रणाली के लिए उसकी बात सुनने की आवश्यकता है। हम उस संकेत का कैसे उत्तर देते हैं, यह विश्वास को न केवल बीमा में, बल्कि स्वयं संस्थाओं में भी आकार देता है।” उन्होंने इस बात पर भी बल दिया कि शिकायतों का समय पर और प्रभावी ढंग से समाधान पालिसीधारक के संरक्षण का एक महत्वपूर्ण स्तंभ है एवं विनियामक निगरानी का एक अत्यावश्यक तत्व है।

आईआरडीएआई के वरिष्ठ अधिकारियों ने शिकायत निवारण व्यवस्थाओं पर चर्चा की। डीएफएस की टीम के द्वारा किये गये एक विस्तृत प्रस्तुतीकरण ने समूचे बीमा क्षेत्र में नागरिकों के शिकायत परिदृश्य का एक विहंगावलोकन सामने रखा।

कार्यशाला की विशेषता इसके परस्पर सक्रिय सत्र थे, जिनमें सहभागियों के साथ खुली सभा, उद्योग के प्रतिनिधियों के द्वारा प्रस्तुतीकरण, और डीएफएस के अधिकारियों के द्वारा सीपीजीआरएएमएस का एक विस्तृत अनुदेश-अनुपालन प्रक्रिया का निरूपण (वाकथ्रू) शामिल थे। सीपीजीआरएएमएस टीम के साथ विचार-विमर्श का फोकस प्रणालीगत सुधारों की पहचान करने, सीपीजीआरएएमएस और बीमा भरोसा के बीच डेटा समन्वयन की वृद्धि करने, तथा जनता की शिकायतों के प्रति प्रतिक्रियाओं की गुणवत्ता और सामयिकता में सुधार लाने पर था।

कार्यशाला का समापन करते हुए, अध्यक्ष, आईआरडीएआई ने कहा कि *“संदेह की स्थिति में ग्राहक का चयन करें। शिकायतों को समय से पहले दी गई चेतावनियाँ समझें। साथ ही, प्रत्येक समाधान को विश्वास का सशक्तीकरण करने दें – केवल मामला बंद न करें”*। डीएफएस और आईआरडीएआई के वरिष्ठ अधिकारियों ने शिकायत निवारण प्रणालियों को मजबूत करने, अनिर्णीत स्थिति को कम करने, तथा पालिसीधारक के अनुभव में सुधार लाने के लिए आईआरडीएआई, सरकार और उद्योग की साझा प्रतिबद्धता को दोहराया। आईआरडीएआई ने यह सुनिश्चित करने के लिए कि शिकायत निवारण व्यवस्थाएँ अनुक्रियाशील, कुशल तथा पालिसीधारकों के हितों का संरक्षण करने के अधिक व्यापक उद्देश्य के साथ सुयोजित हों, सभी हितधारकों के साथ सावधानीपूर्वक कार्य करने के लिए अपनी निरंतर प्रतिबद्धता को रेखांकित किया।

The Insurance Regulatory and Development Authority of India (IRDAI), jointly with the Department of Financial Services (DFS), Government of India, organised a one-day Workshop on 19th December, 2025 on the Centralised Public Grievance Redress and Monitoring System (CPGRAMS) in Hyderabad, with a focus on strengthening grievance redressal mechanisms in the insurance sector.

The workshop brought together senior officials from DFS, Grievance Redressal Officers (GROs) of insurers, and Sub-Appellate/Appellate Authorities, along with IRDAI officials with the objective of strengthening grievance handling practices, improving quality and timeliness of redressal, and deepening institutional accountability across the insurance ecosystem.



Delivering the inaugural address, the Chairman, IRDAI, underlined the centrality of grievance redressal to public trust in insurance. He observed that *“when a citizen takes the trouble to write a grievance, they are not filling a form—they are sending a signal that they need the system to listen. How we respond to that signal shapes trust not only in insurance, but in institutions themselves”*. He also emphasised that timely and effective resolution of grievances is a critical pillar of policyholder protection and an essential element of regulatory oversight.

Senior officials of IRDAI discussed the Grievance Redressal Mechanisms. A detailed presentation by the DFS team provided an overview of the Citizens’ Grievance Landscape across the insurance sector.

The workshop featured interactive sessions, including an open house with participants, presentations from industry representatives, and a detailed walkthrough of CPGRAMS by DFS officials. Discussions with the CPGRAMS team focused on identifying systemic improvements, enhancing data integration between CPGRAMS and Bima Bharosa, and improving the quality and timeliness of responses to public grievances.

Concluding the workshop, the Chairman, IRDAI stated that *“Choose the customer when in doubt. Treat grievances as early warnings. And let every resolution strengthen trust—not just close a case”*. Senior officials from DFS and IRDAI reiterated the shared commitment of IRDAI, the Government and the industry to strengthen grievance redressal systems, reduce pendency, and improve policyholder experience. IRDAI underscored its continued commitment to work closely with all stakeholders to ensure that grievance redressal mechanisms remain responsive, efficient and aligned with the broader objective of protecting the interests of policyholders.