

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

प्रेस विज्ञप्ति | 23 जुलाई 2025
PRESS RELEASE | 23rd JULY 2025

आंतरिक बीमा लोकपाल दिशानिर्देश, 2025 का एक्सपोज़र ड्राफ्ट
Exposure Draft of Internal Insurance Ombudsman Guidelines, 2025

शिकायतों के समाधान और पालिसीधारक के विश्वास को बढ़ाने की ओर एक कदम
A Step Towards Enhancing Grievance Redressal and Policyholder Trust

पालिसीधारकों के संरक्षण को मजबूत करने एवं बीमा पारिस्थितिक तंत्र (ईकोसिस्टम) में विश्वास को बढ़ाने के अपने निरंतर प्रयास के भाग के रूप में भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई) ने आंतरिक बीमा लोकपाल दिशानिर्देश, 2025 का एक्सपोज़र प्रारूप सार्वजनिक परामर्श के लिए जारी किया है।

उक्त दिशानिर्देशों का प्रारूप, समाधान न की गई अथवा उच्चतर स्तर पर ले जाई गई शिकायतों का समाधान एक उचित, पारदर्शी और समयबद्ध तरीके से करने के लिए बीमा कंपनियों के अंदर एक **स्वतंत्र और निष्पक्ष समीक्षा तंत्र** स्थापित करने का प्रस्ताव करता है। परिचालनों की तीन वर्ष से अधिक कार्यावधि से युक्त सभी बीमाकर्ताओं के लिए (पुनर्बीमाकर्ताओं को छोड़कर) लागू उक्त रूपरेखा रु.50 लाख तक के दावों से संबद्ध शिकायतों का समाधान करने के लिए एक आंतरिक बीमा लोकपाल की नियुक्ति को अनिवार्य (मैंडेटरी) करती है। बीमाकर्ता प्रभावी कवरेज और अनुक्रियाशीलता को सुनिश्चित करने के लिए सुपरिभाषित क्षेत्राधिकार से युक्त एक से अधिक आंतरिक बीमा लोकपालों की नियुक्ति भी कर सकते हैं।

उक्त दिशानिर्देश आंतरिक बीमा लोकपाल द्वारा अनुसरण किये जानेवाले सामान्य सिद्धांतों के साथ ही, व्यापक रूप से पात्रता मानदंड, कार्यकाल, स्वतंत्रता, भूमिका व दायित्व तथा पारिश्रमिक संरचना निर्धारित करते हैं। सुदृढ़ अभिशासन और निगरानी को प्रबलित करने के लिए यह प्रस्तावित है कि आंतरिक बीमा लोकपाल कार्यात्मक तौर पर बोर्ड या उसकी पालिसीधारक संरक्षण, शिकायत निवारण और दावा निगरानी समिति को तथा प्रशासनिक तौर पर प्रबंध निदेशक/सीईओ को रिपोर्ट करेगा।

इस आंतरिक परंतु स्वतंत्र व्यवस्था को संस्था का रूप देने के द्वारा आईआरडीएआई शिकायतों के प्रबंध की गुणवत्ता में आगे और सुधार लाने तथा बीमा क्षेत्र में समग्र उपभोक्ता विश्वास में वृद्धि करने का लक्ष्य रखता है। यह एक्सपोज़र प्रारूप आईआरडीएआई की वेबसाइट (www.irdai.gov.in) पर उपलब्ध है तथा हितधारकों को आमंत्रित किया जाता है कि वे अपनी टिप्पणियाँ और सुझाव 17 अगस्त 2025 को अपराह्न 5.00 बजे तक प्रस्तुत करें।

As part of its continued endeavour to strengthen the policyholder protection and enhance trust in the insurance ecosystem, the Insurance Regulatory and Development Authority of India (IRDAI) has released the *Exposure Draft of the Internal Insurance Ombudsman Guidelines, 2025* for public consultation.

The draft guidelines propose the establishment of an independent and impartial review mechanism within insurers to address unresolved or escalated complaints in a fair, transparent, and time-bound manner. Applicable to all insurers (except reinsurers) with more than three years of operations, the framework mandates the appointment of an Internal Insurance Ombudsman to address complaints involving claims up to ₹50 lakh. Insurers may also appoint more than one Internal Insurance Ombudsman, with well-defined jurisdiction, to ensure effective coverage and responsiveness.

The guidelines comprehensively lay down the eligibility criteria, tenure, independence, role & responsibilities and remuneration structure of Internal Insurance Ombudsman along with general principles to be followed by the Internal Insurance Ombudsman. To reinforce strong governance and oversight, it is proposed that the Internal Insurance Ombudsman shall functionally report to the Board or its Policyholder Protection, Grievance Redressal and Claims Monitoring Committee, with administrative reporting to the MD/CEO.

By institutionalizing this internal but independent mechanism, IRDAI aims to further improve the quality of grievance handling and enhancing overall consumer confidence in the insurance sector. The exposure draft is available on the IRDAI website (www.irdai.gov.in), and stakeholders are invited to submit their comments and suggestions by 5:00 PM on 17th August, 2025.

आर के शर्मा / R K Sharma
मुख्य महाप्रबंधक / Chief General Manager