

एक्सपोज़र ड्राफ्ट
Exposure Draft

आईआरडीएआई (आंतरिक बीमा लोकपाल) दिशानिर्देश, 2025
IRDAI (Internal Insurance Ombudsman) Guidelines, 2025

- i. शिकायतों के प्रभावी और त्वरित समाधानों को सुसाध्य बनाने तथा शिकायत प्रबंध प्रणाली में आगे और सुधार लाने के लिए, आईआरडीएआई (आंतरिक बीमा लोकपाल) दिशानिर्देश, 2025 जारी करने का प्रस्ताव है।
- ii. उपर्युक्त दिशानिर्देश आईआरडीएआई (पालिसीधारकों के हितों का संरक्षण, बीमाकर्ताओं के परिचालन और संबद्ध विषय) विनियम, 2024 के विनियम 56 के साथ पठित आईआरडीए अधिनियम, 1999 की धारा 14(2) के अधीन जारी करना प्रस्तावित है।
- iii. पृष्ठभूमि
 - i) उक्त दिशानिर्देशों को साधारण बीमा और जीवन बीमा परिषदों के साथ 25.10.2023 को साझा किया गया था और उनकी टिप्पणियाँ उपयुक्त रूप में समाविष्ट की गई हैं।
 - ii) उक्त दिशानिर्देशों पर जीवन बीमा (एलआई) और साधारण बीमा (जीआई) बीमाकर्ताओं के साथ आयोजित बीमा मंथन बैठक में क्रमशः 24-25 जनवरी 2024 को विचार-विमर्श किया गया। प्राप्त सुझाव उपयुक्त रूप में सम्मिलित किये गये हैं।
 - iii) उक्त दिशानिर्देश बीमा लोकपाल नियम, 2017 के अधीन गठित सलाहकार समिति के समक्ष भी प्रस्तुत किये गये हैं तथा उनकी टिप्पणियाँ/सुझाव उपयुक्त रूप में शामिल किये गये हैं।
- iv. आईआरडीएआई (आंतरिक बीमा लोकपाल) दिशानिर्देश, 2025 संबंधी प्रारूप इसके साथ संलग्न है। उक्त दिशानिर्देशों के प्रारूप की मुख्य-मुख्य विशेषताएँ निम्नलिखित हैं :
 - i) ये दिशानिर्देश उन बीमाकर्ताओं (पुनर्बीमाकर्ताओं को छोड़कर) पर लागू होंगे जिन्होंने परिचालन के प्रारंभ की तारीख से 3 वर्ष पूरे किये हैं।
 - ii) ये दिशानिर्देश अपने निर्गम की तारीख से तीन महीने के बाद प्रवृत्त होंगे।
 - iii) कोई भी व्यक्ति, किसी बीमाकर्ता के आंतरिक बीमा लोकपाल के रूप में नियुक्ति के लिए केवल तभी अर्हता-प्राप्त होगा, यदि उसने-
 - क) बीमा उद्योग में कम से कम बीस वर्ष के लिए सेवा की हो और किसी बोर्ड के निदेशक से दो स्तरों से अन्यून पद धारित किया हो;
 - ख) उस समूह में स्थित बीमाकर्ता / कंपनियों के पास कार्य नहीं किया हो / कार्य नहीं कर रहा/रही हो जिसके साथ बीमाकर्ता संबंधित है जिसमें उसकी नियुक्ति की जानेवाली है।

- iv) आंतरिक बीमा लोकपाल की नियुक्ति के लिए न्यूनतम और अधिकतम आयु विनिर्दिष्ट की गई है।
- v) आंतरिक बीमा लोकपाल की नियुक्ति 3 वर्ष की नियत अवधि के लिए की जा सकती है जिसे 3 वर्ष की एक अतिरिक्त अवधि के लिए बढ़ाई जा सकती है।
- vi) रिपोर्टिंग: आंतरिक बीमा लोकपाल प्रशासनिक तौर पर बीमाकर्ता के प्रबंध निदेशक / सीईओ को, तथा कार्यात्मक तौर पर बोर्ड / पीपीजीआर & सीएम समिति को रिपोर्ट करेगा।
- vii) बीमाकर्ता प्राप्त शिकायतों की संख्या / शाखा नेटवर्क आदि के आधार पर एक से अधिक आंतरिक बीमा लोकपालों को नियुक्त कर सकता है। ऐसी स्थिति में, बीमाकर्ता प्रत्येक आंतरिक बीमा लोकपाल के अधिकार-क्षेत्र को निश्चित करेगा।
- viii) पारिश्रमिक:
 - क) बीमाकर्ता का बोर्ड आंतरिक बीमा लोकपाल का पारिश्रमिक निर्धारित करेगा;
 - ख) एक बार निर्धारित करने के बाद, बोर्ड द्वारा एक अग्रिम रूप से वार्षिक तौर पर नियत वृद्धि को छोड़कर, आंतरिक बीमा लोकपाल के कार्यकाल की अवधि के दौरान पारिश्रमिक में कोई परिवर्तन नहीं किया जाएगा।
- ix) आंतरिक बीमा लोकपाल के पास रु. 50 लाख तक के दावों के लिए शिकायतों की सुनवाई करने हेतु शक्तियाँ होंगी।
- x) आंतरिक बीमा लोकपाल उन शिकायतों पर विचार करेगा:
 - क) जिनके लिए बीमाकर्ता द्वारा शिकायत की प्राप्ति से 30 दिन के अंदर उत्तर नहीं दिया गया है; या
 - ख) शिकायतों को अंशतः या पूर्णतः अस्वीकृत किया गया है जिनपर शिकायतकर्ताओं ने आंतरिक बीमा लोकपाल के पास अपील प्रस्तुत की है;
- xi) आंतरिक बीमा लोकपाल प्रत्येक मामले में एक “तर्कसंगत निर्णय” अवश्य अभिलिखित करेगा, जो बीमाकर्ता पर बाध्यकारी होगा।
- xii) **अपील:**
बीमाकर्ता के आंतरिक बीमा लोकपाल के निर्णय से असंतुष्ट शिकायतकर्ता उक्त निर्णय की सूचना प्राप्त करने की तारीख से 30 दिन के अंदर बीमा लोकपाल नियम, 2017 के अनुसार बीमा लोकपाल के समक्ष अपील प्रस्तुत कर सकता है।

सभी हितधारकों से अनुरोध है कि वे उक्त प्रस्तावित विनियमों पर अपनी टिप्पणियाँ / सुझाव, यदि कोई हों, संलग्न फार्मेट (अनुबंध-क) में rajanikanth@irdai.gov.in पर श्री डी. रजनीकांत, प्रबंधक को 17 अगस्त 2025 को अपराह्न 5.00 बजे या उससे पहले अग्रेषित करें तथा उसकी प्रति श्री गौतम कुमार, महाप्रबंधक को gautam.kumar@irdai.gov.in पर प्रेषित करें।

1. To facilitate effective and speedy resolutions to the grievances and to further improve the standards of the complaint management system, it is proposed to issue IRDAI (Internal Insurance Ombudsman) Guidelines 2025.
2. The said guidelines are proposed to be issued under Section 14(2) (b) of IRDA Act, 1999 read with Regulation 56 of the IRDAI (Protection of Policyholders' Interests, Operations and allied Matters of insurers) Regulations, 2024.
3. Background
 - i) The draft of the Guidelines was shared with GI and LI Council on 25.10.2023 and their comments has been suitably incorporated.
 - ii) The Guidelines were also discussed in Bima Manthan Meeting held with CEOs of LI and GI Insurers on 24-25th January, 2024 respectively. The suggestions received have been incorporated suitably.
 - iii) The guidelines have also been placed before the Advisory Committee constituted under Rule 9 of Insurance Ombudsman Rules, 2017 and their comments / suggestions have been suitably incorporated.
4. The draft on IRDAI (Internal Insurance Ombudsman) Guidelines, 2025, is annexed herewith. The following are the salient features of the draft guidelines:
 - i) The Guidelines shall be applicable on the insurers (except reinsurers) who have completed 3 years from the date of commencement of the operations.
 - ii) These guidelines shall come into force after three months from the date of its issuance.
 - iii) A person shall be qualified for appointment as Internal Insurance Ombudsman of an insurer, only if he / she has-
 - a) served for at least twenty years in the insurance industry and has held a post not less than two level below that of the director of a Board;
 - b) not worked / is not working with the Insurer / companies in the Group to which the insurer belongs into which he is going to be appointed.

- iv) Minimum and maximum age for appointment of Internal Insurance Ombudsman has been specified.
- v) Internal Insurance Ombudsman can be appointed for a fixed term of 3 years with an extension of one more term of 3 years;
- vi) Reporting: Internal Insurance Ombudsman shall report to the Managing Director / CEO of the Insurer administratively, and to the Board / PPGR &CM Committee functionally.
- vii) The insurer may appoint more than one Internal Insurance Ombudsman depending on the number of complaints received / branch network etc. In such case, the Insurer shall define the jurisdiction of each Internal Insurance Ombudsman.
- viii) Remuneration:
 - a) The Board of the Insurer shall fix the remuneration of the Internal Insurance Ombudsman;
 - b) once determined, shall not be changed during the currency of the tenure of Internal Insurance Ombudsman except a yearly fixed increase decided by the Board in advance.
- ix) The Internal Insurance Ombudsman shall have powers to hear complaints for claims up to Rs 50 lakhs.
- x) The Internal Insurance Ombudsman shall consider the complaints:
 - a) Which have not been responded to by the insurer within 30 days of receipt of the complaint; or
 - b) partly or wholly rejected complaints on which the complainants have preferred an appeal with the Internal Insurance Ombudsman;
- xi) The Internal Insurance Ombudsman must record a “reasoned decision” in each case, which shall be binding on the insurer.
- xii) **Appeal:**

A complainant aggrieved by the decision of the Internal Insurance Ombudsman of an insurer may within 30 days of the date of receipt of communication of the

decision prefer an appeal before the Insurance Ombudsman in accordance with the Insurance Ombudsman Rules. 2017.

All the stakeholders are requested to forward their comments / suggestions, if any, on the proposed regulations in the attached format (Annexure- A) on or before 5:00 PM on 17th August, 2025 to Mr. D Rajanikant, Manager at rajanikanth@irdai.gov.in with a copy to Shri Gautam Kumar, General Manager at gautam.kumar@irdai.gov.in

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