भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण
INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY OF INDIA

Title:परिपत्र

Reference No.:IRDAI/INSP/CIR/MISC/077/03/2020 **Date:**30/03/2020

कोविड-19 संबंधी अनुदेश

संदर्भ सं.:आईआरडीएआई/आईएनएसपी/सीआईआर/विविध/077/03/2020 दिनांक30-03-2020
Ref. No.:IRDAI/INSP/CIR/MISC/077/03/2020 Date:30-03-2020

परिपत्र
Circular

प्रति / To,
सभी बीमाकर्ता / All Insurers,

विषयःकोविड-19 संबंधी अनुदेश।
Sub: Covid-19 related instructions.

कोविड-19 के कारण विकसित हो रही स्थिति की वजह से उत्पन्न चुनौतियों का सामना करने के लिए, भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण निम्नलिखित अनुदेश जारी करता हैः
In order to meet the challenges on account of the developing situation owing to COVID-19, the Insurance Regulatory and Development Authority of India issues the following instructions:

क. सुरक्षा उपाय **/ A. Safety measures:**

1. जनसाधारण की एक महत्वपूर्ण अपेक्षा होने के कारण बीमा को लाकडाउन से छूट दी गई है। तथापि, बीमा कंपनियों और अन्य विनियमित संस्थाओं को सूचित किया गया है कि वे नितांत आवश्यक स्टाफ के साथ अपने कार्यालय परिचालित करें जिससे दावा निपटान, अस्पताल में भर्ती के लिए प्राधिकृत करने, बीमा पालिसियों के नवीकरण और ऐसे अन्य कार्यकलापों सहित अत्यावश्यक बीमा सेवाएँ जारी रखी जा सकें। सभी परिचालन कार्यालयों में निर्धारित स्वास्थ्यकर स्थिति, सामाजिक दूरी आदि बनाये रखने के लिए सभी संबंधितों द्वारा अत्यंत सावधानी बरतने की आवश्यकता है।
Insurance, being a critical requirement of the population, has been exempted from the lock down. However, insurance companies and other regulated entities are advised to operate their offices with absolutely necessary staff so as to maintain essential insurance services including claims settlement, authorisation for hospitalisation, renewal of insurance policies and such other activities. In all the operating offices, extreme care needs to be taken by all concerned to maintain prescribed hygiene, social distancing etc.

2. संभव सीमा तक, बीमाकर्ताओं, मध्यवर्तियों और एजेंटों के स्टाफ के लिए घर से कार्य करने की सुविधा प्रदान करने के द्वारा घर से कार्य करने की पद्धति को अपनाया जाए।
To the extent possible, work from home may be adopted by facilitating the same for the staff of insurers, intermediaries and agents.

ख. मुख्य हितधारकों को सूचना:**/ B. Communication to key stakeholders:**

3. बीमाकर्ता पालिसीधारकों के लिए अपनी वेबसाइट पर एक समर्पित हेल्पलाइन नंबर तथा एजेंटों और मध्यवर्तियों सहित अन्य हितधारकों के लिए एक अन्य हेल्पलाइन नंबर प्रमुख रूप से प्रदर्शित करेंगे। इन हेल्पलाइनों के माध्यम से सभी पालिसीधारकों और अन्य हितधारकों को सेवा प्रदान करने के लिए पर्याप्त व्यवस्थाएँ की जाएँ।
Insurers shall prominently display on their website a dedicated help line number for policyholders and another help line number for other stakeholders including agents and intermediaries. Adequate arrangements may be made to service all

the policyholders and other stakeholders satisfactorily through these help lines.

4. बीमाकर्ता उस अधिकारी की संपर्क संख्या भी प्रदर्शित करेंगे जिसके साथ संपर्क किया जा सके, यदि समर्पित हेल्पलाइन संख्याओं के माध्यम से किसी भी पालिसीधारक और अन्य हितधारक की समस्याओं का समाधान नहीं किया जाता।
Insurers shall also display the contact number of the officer who can be approached, if the concerns of any of the policyholders and other stakeholders are not resolved through the dedicated help line numbers.

5. बीमाकर्ता अपनी वेबसाइटों पर कोविड-19 के संबंध में प्रायःपूछे जानेवाले प्रश्न (एफएक्यू) भी प्रदर्शित करें।
Insurers may also display FAQs for COVID-19 claims on their websites.

ग. स्थिति की निगरानी **/ C. Monitoring of the situation:**

6. बीमाकर्ता एक व्यवसाय निरंतरता योजना (बीसीपी) भी लागू करेंगे जो अन्य बातों के साथ-साथ वर्तमान स्थिति का ध्यान रखने के लिए एक अबाध तरीके से संभाली जानेवाली प्रक्रियाओं, लेनदेनों, रिपोर्टिंग और ग्राहक सेवाओं से संबंध रखती हो। इसकी एक प्रति प्राधिकरण को प्रस्तुत की जाए।
Insurers shall put in place a Business Continuity Plan (BCP) which inter alia deals with processes, transactions, reporting and customer services to be handled in a seamless manner to take care of the present situation. A copy of the same may be submitted to the Authority.

7. बीमाकर्ता तत्काल आधार पर वर्तमान स्थिति की निगरानी करने तथा निम्नलिखित के संबंध में उपयुक्त सामयिक निर्णय लेने के लिए प्रमुख कार्मिकों से युक्त एक संकट प्रबंधन समिति का गठन करेंगेः
Insurers shall set up a Crisis Management Committee, comprising of key personnel to monitor the current situation on real time basis and to take appropriate timely decisions on:

क. स्टाफ, पालिसीधारकों, मध्यवर्तियों और एजेंटों की सुरक्षा से संबंधित विषय;
a. Issues pertaining to safety of staff, policyholders, intermediaries and agents;

ख. जो चुनौतियाँ उभर सकती हैं उनका आकलन दैनंदिन आधार पर करना और उन्हें कम करने के लिए उपाय निर्धारित करना; तथा
b. Assessing new challenges that may emerge on a day-to-day basis and measures to mitigate them; and

ग. व्यवसाय भंग का न्यूनीकरण करने के लिए आवश्यक उपाय अपनाना।
c. Adopting necessary measures to minimize business disruption.

इसके अलावा, संकट प्रबंधन समिति को चाहिए कि वह बीमाकर्ता की जोखिम प्रबंधन समिति को नियमित निविष्टियाँ उपलब्ध कराये।
Further, the Crisis Management Committee should provide regular inputs to the Risk Management Committee of the insurer.

8. जोखिम प्रबंधन समिति सभी प्रमुख प्रबंधन कार्मिकों के समर्थन के साथ कार्य नीतिगत, परिचालनगत, बीमा, चलनिधि, ऋण, प्रतिष्ठा संबंधी, बाजार, विदेशी मुद्रा, नये व्यवसाय में कमी, नवीकरण व्यवसाय में कमी, आस्ति देयता असंतुलन, लाभ में कमी, पूँजीगत ह्रास, वर्तमान स्थिति के परिणामस्वरूप दावों सहित सभी जोखिमों का मूल्यांकन करेगी तथा आवश्यक न्यूनीकरण उपाय बनायेगी। परिचालनों अथवा पूँजीगत आवश्यकताओं अथवा शोधनक्षमता मार्जिन पर किसी भी गंभीर प्रभाव की सूचना तत्परतापूर्वक प्राधिकरण को दी जाएगी।
The Risk Management Committee, with the support of all the key management personnel, shall evaluate all risks including strategic, operational, insurance, liquidity, credit, reputational, market, foreign exchange, reduction in new business, reduction in renewal business, asset liability mismatch, reduction in yield, capital erosion, claims in the wake of present situation and shall devise necessary mitigation measures. Any severe impact on the operations or capital requirements or solvency margin shall be promptly communicated to the Authority.

9. साइबर जोखिम और डेटा सुरक्षाःबढ़े हुए दूरस्थ कार्यचालन के कारण यह संभव है कि वैयक्तिक कंप्यूटर नेटवर्कों पर साइबर आक्रमणों की संख्या में वृद्धि हो जाए। अतःबीमाकर्ताओं के लिए इस प्रकार के साइबर आक्रमणों का समाधान करने एवं जैसे ही उनकी पहचान की जाती है, तुरंत ऐसे जोखिमों को कम करने के लिए एहतियाती उपाय करने की आवश्यकता है।बीमाकर्ता संभव साइबर जोखिमों और घर से कार्य करते समय स्टाफ द्वारा किये जाने के लिए अपेक्षित संबद्ध रक्षोपायों के संबंध में ई-मेलों और अन्य पद्धतियों द्वारा अपने स्टाफ को शिक्षित करेंगे।
Cyber risks and data security: Due to enhanced remote working, it is possible that there could be an increase in the number of cyber-attacks on personal computer networks. Therefore, insurers need to take precautionary measures to address such cyber risks and to mitigate such risks as soon as they are identified. Insurers shall also educate their staff, through emails and other modes, of possible cyber risks and the associated safeguards to be taken by the staff while working from home.

घ. उत्पाद **/ D. Products:**

10. बीमाकर्ताओं को ऐसे उपयुक्त बीमा उत्पाद तैयार करने के लिए दृढ़तापूर्वक प्रोत्साहित किया जाता है जो कोविड-19 से उत्पन्न होनेवाले जोखिमों से संरक्षण प्रदान करेंगे। ऐसे उत्पादों के अनुमोदन हेतु प्रस्तुत आवेदनों पर त्वरित पद्धति (फ़ास्ट ट्रैक) में कार्रवाई करने के लिए प्राधिकरण प्रतिबद्ध है।

Insurers are strongly encouraged to devise appropriate insurance products that would provide protection from risks arising out of Covd-19. The Authority is committed to process such product approval applications on a fast track mode.

ङ. पालिसी सर्विसिंग और दावे / E. Policy Servicing and Claims:

11. पालिसीधारकों को डिजिटल पद्धतियों का प्रयोग करते हुए प्रीमियम का भुगतान करने में समर्थ बनाने के लिए बीमाकर्ता एसएमएस, ई-मेल आदि के माध्यम से उन्हें शिक्षित करने के द्वारा विशेष प्रयास करेंगे।
Insurers shall make special efforts to enable the policyholders to pay premium using digital methods by educating them through SMS, emails etc.

12. कोविड-19 के कारण उत्पन्न होनेवाले दावों पर शीघ्रतापूर्वक कार्रवाई की जानी चाहिए। बीमाकर्ताओं को ऐसे मामलों के लिए सरलीकृत / शीघ्रतायुक्त दावा कार्यविधियाँ अपनाने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। इसके अतिरिक्त, विशेष प्रयास करते हुए अन्य दावों पर कार्रवाई भी निर्धारित अवधि के अंदर की जानी चाहिए।
Claims arising on account of Covid-19 should be processed expeditiously. Insurers are encouraged to adopt simplified / expedited claim procedures for such cases. In addition, other claims should also be processed within the prescribed period by making special efforts.

13. जहाँ भी पालिसीधारकों के ई-मेल पते उपलब्ध हैं, वहाँ पालिसी दस्तावेज निर्धारित अवधि के अंदर ई-मेल के माध्यम से जारी किये जाएँ। पालिसी दस्तावेजों के निर्गम के बारे में पालिसीधारकों को पुष्टि करने के लिए एसएमएस का भी उपयोग किया जाए। पालिसी के प्रारंभ की सूचनाके लिए तथा आगे की पालिसी सर्विसिंग हेतु संभावित ग्राहकों की ई-मेल और फोन संख्या प्राप्त करने के लिए बीमाकर्ताओं को प्रोत्साहित किया जाता है। एक विशेष मामले के तौर पर बीमाकर्ताओं को 15 मार्च और 30 अप्रैल 2020 के बीच जारी की गई पालिसियों के लिए दस्तावेजों के प्रेषण हेतु 30 दिन की अतिरिक्त अवधि की अनुमति दी जाती है।
Wherever email addresses of policyholders are available, policy documents may be issued through email within the prescribed period. SMS may also be used to confirm to the policyholders about issue of policy documents. The insurers are encouraged to capture the email and phone number of the prospective customers for intimation of the commencement of the policy and for further policy servicing. As a special case, an additional period of 30 days is allowed for insurers for dispatch of documents for policies issued between 15th March and 30th April 2020.

14. यद्यपि पालिसीधारकों की शिकायतों के समाधान के लिए सामान्य प्रत्युत्तर समय 15 दिन है, तथापि प्रचलित लाकडाउन स्थिति के कारण उन सभी शिकायतों के संबंध में जो 15 मार्च 2020 को अथवा उसके बाद एवं 30 अप्रैल 2020 तक प्राप्त की जाती हैं, 21 दिन के अतिरिक्त समय की अनुमति दी जाती है। तथापि, कोविड-19 से संबंधित शिकायतों के लिए यह अतिरिक्त प्रत्युत्तर समय लागू नहीं है, जिनके लिए वर्तमान समय-सीमाओं का लागू होना जारी रहेगा।
Though the normal response time for policyholder complaint redressal is 15 days, due to the prevailing lockdown situation, an additional 21 days is allowed in respect of all complaints which are received on or after 15th March 2020 and upto 30th April 2020. However, this additional response time is not applicable to complaints pertaining Covid-19 for which the extant timelines will continue to apply.

15. यदि ब #2368;माकर्ताओं ने ऐसी यात्रा बीमा पालिसियाँ जारी की हैं जो 22 मार्च 2020 और 30 अप्रैल 2020 के बीच विधिमान्य थीं/हैं, तो किसी अतिरिक्त प्रभार के बिना यात्रा की तारीख को आस्थगित करने के लिए पालिसीधारकों को एक विकल्प उपलब्ध कराया जाए।
In case insurers have issued travel insurance policies which were/are valid between 22nd March, 2020 and 30th April 2020, an option may be provided to the policyholders to defer the date of travel without any additional charge.

च. छूटें / F. Relaxations:

16. बीमाकर्ता प्राधिकरण द्वारा पहले ही जारी किये गये निम्नलिखित परिपत्र भी ध्यान में रखें :
Insurers may also take note of the following circulars already issued by the Authority:

क. आईआरडीएआई/एचएलटी/आरईजी/सीआईआर/054/03/2020 दिनांक 04-03-2020;

a. IRDAI/HLT/REG/CIR/054/03/2020 dated: 04-03-2020;

ख. आईआरडीएआई/कारपो. एजेंट/2019-20/03/01 दिनांक 20-03-2020;

b. IRDAI/Corp Agent/2019-20/03/01 dated: 20-03-2020;

ग. आईआरडीए/एफएण्डए/सीआईआर/2019-20/481 दिनांक 23-03-2020;

c. IRDA/F & A/CIR/2019-20/481 dated: 23-03-2020;

घ. आईआरडीएआई/जीवन/सीआईआर/विविध/072/03/2020 दिनांक 23-03-2020;

d. IRDAI/Life/Cir/MISC/072/03/2020 dated: 23-03-2020;

ङ. प्रेस प्रकाशनी दिनांक 23-03-2020;

e. Press release dated: 23-03-2020;

च. प्रेस प्रकाशनी दिनांक 27-03-2020.

f. Press release dated: 27-03-2020;

छ. प्रेस प्रकाशनी दिनांक 28-03-2020.

g. Press release dated: 28-03-2020.

17. बीमाकर्ताओं को चाहिए कि वे कोविड-19 के कारण उत्पन्न होनेवाली स्थितियों से निपटने में अपने द्वारा की गई कार्रवाइयों से अपने संबंधित बोर्डों को अवगत कराएं ।

The insurers should keep their respective Boards informed of the actions taken by them in dealing with situations arising out of Covid-19.

18. बीमाकर्ताओं के आवश्यक व्यावसायिक परिचालनों को प्रभावित करने वाली किन्हीं विशेष परिस्थितियों की स्थिति में प्राधिकरण को तत्काल सूचित किया जाना चाहिए।

The Authority should be informed immediately in case of any special circumstances affecting the essential business operations of the insurers.

19. प्राधिकरण बीमा क्षेत्र पर कोविड-19 के उभरते प्रभाव का निरंतर मूल्यांकन कर रहा है तथा आवश्यक समझे गये रूप में समय-समय पर उपयुक्त अनुदेश जारी करेगा।

The Authority is constantly evaluating emerging impact of COVID-19 on the insurance sector and will issue suitable instructions from time to time as considered necessary.

(के. गणेश / K Ganesh)
सदस्य (जीवन) / Member (Life)