<u>परिपत्र</u>

संदर्भ सं. आईआरडीए / एनएल / सीआईआर / एमआइएससी /206 /8 / 2017 दि: 31 अगस्त, 2017

सेवा में,

सभी बीमा कंपनियॅं के
मुख्य प्रबंध निदेशकों / मुख्य कार्यकारी अधिकारियों को,

विषय :(!) लोक अदालतों / एमएसीटी में कुछ बीमा कंपनियों का भाग न लेना / असंतोषजनक भागीदारी

(!!)पॉलिसी धारकों कों सेवा देना

यह बीमा अधिनियम, 1938 के अनुभाग 34 के अंतर्गत निहित अधिकारों के अनुसार और समादेश याचिका देखें डब्ल्यू. पी (सी) (पीआईएल) सं. 04 / 2017 के संबंध में पारित, त्रिपुरा के माननीय उच्च न्यायालय के आदेश दिनांक 12. 7. 2017 के अनुपालन में जारी किया गया है।

प्राधिकरण को, पत्राचार के लिए उचित पता उपलब्ध नहीं कराये जाने की वजह से सम्मन न मिलने सहित, कुछ बीमा कंपनियों के लोक अदालतों में भाग न लेने / असंतोषजनक भागीदारी के संबंध में त्रिपुरा के माननीय उच्च न्यायालय द्वारा की गई गंभीर टिप्पणियॉं प्राप्त हुई हैं । माननीय न्यायालय ने गौर किया है कि कुछ मामलों मे पॉलिसीधारकों को मिल रही सेवाएं असंतोषजनक हैं।

मामलों को ध्यान में रखते हुए और बीमा क्षेत्र पर नागरिकों के विश्वास को मजबूत करने की दृष्टि से सभी बीमा कंपनियों के लिए निम्नलिखित सुनिश्चित करना अनिवार्य होगा :

1. जब भी माननीय अदालतों से सम्मन प्राप्त हों, एमएसीटी / न्यायालय के मामलों में उपस्थित रहना ;
2. जब भी आयोजित हों, लोक अदालतों में भाग लेना ;
3. आईआरडीएआई (पालिसीधारकों के हित की रक्षा करना) विनियम, 2017 का कड़ाई से पालन करना ;
4. पालिसी धारकों के साथ पत्र व्यवहार करने, विशेष रूप से सम्मनों की उचित तामील करने, दावा मामलों से निपटने के लिए एक पत्राचार कार्यालय का पता रखना ।

इन अनुदेशों / निर्देशों में से किसी का भी उल्लंघन करने या इन पहलुओ में से किसी के संबंध में शिकायत प्राप्त होने पर, आईआरडीएआई बीमा अधिनियम, 1938 के अनुच्छेद के अंतर्गत प्रदत्त अधिकारों का प्रयोग करते हुए, चूककर्ता बीमाकर्ता के ऊपर , यथा आवश्यक कार्रवाई करेगा।

ह./-

पी.जे. जोसेफ
(गैर – जीवन सदस्य)

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

CIRCULAR

Ref No: IRDA/NL/CIR/MISC/~~206~~/8/2017 31st August, 2017

To CEOs/CMDs of All General Insurance Companies.

Re: (i) Non-participation/ unsatisfactory participation of certain insurance companies in Lok Adalats/MACT (ii) Servicing of policy holder.

This is issued in accordance with the power vested under Section 34 of Insurance Act, 1938, and in compliance with the order of the Hon'ble High Court of Tripura dated 12.07.2017 passed in connection with the Writ Petition vide W.P (C) (PIL) No. .04/2017.

The Authority has received serious observations made by the Hon'ble High Court of Tripura regarding non-participation/ unsatisfactory participation of certain insurance companies in Lok Adalats including due to non-receipt of summons due to proper address for correspondence not being provided. The Hon'ble Court has also observed poor service to policy holders in some cases.

Keeping in view, the seriousness of the issues and with a view to strengthen the faith of the citizens upon the insurance sector, all the insurance companies shall mandatorily ensure the following: -

1. Attend MACT/ Court cases promptly and properly whenever summons are received from the Hon'ble Courts;
2. Participate in Lok Adalats whenever they are held;
3. Adhere to IRDAI (Protection of Policy Holders' Interest) Regulations, 2017 strictly.
4. Maintain a correspondence office address for communication with the policy holders especially for dealing with claim matters including proper service of summons.

In case of violation of any of these instructions/ directions or on receipt of any complaint in any of these aspects, IRDAI in exercise of the power conferred under section 34 of Insurance Act, 1938, would take action as deemed necessary upon the defaulting insurer.

P.J. Joseph
(Member Non-life)

परिश्रम भवन, तीसरा तल, बशीरबाग, हैदसबाद-500 004. भारत
✆ : 91-040-2338 1100, फैक्स: 91-040-6682 3334
ई-मेल: irda@irda.gov.in वेब: www.irda.gov.in

Parisharam Bhavan, 3rd Floor, Basheer Bagh, Hyderabad-500 004. India.
Ph.: 91-040-2338 1100, Fax: 91-040-6682 3334
E-mail : irda@irda.gov.in Web.: www.irda.gov.in