

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

प्रेस विज्ञप्ति
Press Release

बीमा मंथन
Bima Manthan

-भारतीय बीमा उद्योग के साथ विचार-विमर्श
-Interaction with the Indian Insurance Industry

बीमा मंथन का पांचवा संस्करण 2 दिन के लिए 23 और 25 जनवरी 2024 को हैदराबाद में संपन्न हुआ। इस संस्करण का फोकस-बिन्दु राजकोषीय वर्ष 2023-24 की तीसरी तिमाही तक बीमा उद्योग के कार्यनिष्पादन के एक व्यापक अन्वेषण पर केन्द्रित रहा है। चर्चाएँ महत्वपूर्ण क्षेत्रों को समेटी हुई थीं, जैसे समाज के प्रत्येक खंड के लिए वहनीय बीमा उत्पादों की उपलब्धता, प्रौद्योगिकी का अंगीकरण, भारत के भंडार (स्टैक) का उन्नयन, राज्य बीमा योजना की अद्यतन जानकारी, तथा सिद्धांत-आधारित विनियामक संरचना की दिशा में अग्रगमन।

उक्त कार्यक्रम ने प्रत्येक क्षेत्र के अंदर विद्यमान अवसरों पर प्रकाश डालते हुए दोनों जीवन और गैर-जीवन क्षेत्रों के अंदर प्रमुख क्षेत्रों पर गहन विचार-विमर्श के लिए एक मंच उपलब्ध कराया है। बीमा जागरूकता को प्राथमिकता देने के सर्वोच्च महत्व पर बल देते हुए एक सर्वसम्मत मतैक्य उभरा है। उद्योग ने वहनीय, विशिष्ट रूप से निर्मित, और विविधतापूर्ण उत्पादों की आवश्यकता को रेखांकित करते हुए, इस संबंध में प्रयास दुगुने करने के लिए सामूहिक तौर पर प्रतिबद्धता व्यक्त की है। सहभागियों ने वर्तमान डेटाबेसों का उन्नयन करने और अपनी पहुँच को व्यापक बनाने के लिए सहयोग को दिये जानेवाले प्रोत्साहन में वृद्धि करने के मूल्य को भी स्वीकार किया है।

स्वास्थ्य खंड के अंदर, विचार-विमर्श 100% नकदीरहित दावा निपटान प्राप्त करने के महत्वाकांक्षी लक्ष्य के साथ ही, नेटवर्क प्रदाताओं के लिए पैनल बनाने की एक सामान्य प्रणाली के कार्यान्वयन की दिशा में अभिमुख रहे हैं। स्वास्थ्य बीमा व्यापन को बढ़ाने की कार्यनीतियों पर गहराई से चर्चाएँ की गईं, जो उद्योग की चुनौतियों का समाधान करने की दिशा में सक्रिय रुख को प्रतिबिंबित करता है।

बीमा मंथन का एक महत्वपूर्ण फोकस तत्परतापूर्ण दावा निपटान और शिकायतों के शीघ्र समाधान को सुनिश्चित करने पर रहा है। इस कार्यक्रम ने सर्वोत्तम बाजार व्यवहार पद्धतियों और नीतिपरकता का पालन करने के लिए, जिससे अंततः ग्राहक संतोष को अधिकतम बनाया जाएगा, बीमा कंपनियों और बीमा परिषदों के बढ़े हुए दायित्व को रेखांकित किया है। चर्चाओं का विस्तार वितरण माध्यमों की कार्यकुशलता में सुधार लाने, अप-विक्रय (मिस-सेलिंग) और जबरन विक्रय को रोकने, तथा बीमाकर्ताओं को अदावी राशियों का भुगतान करने के संबंध में अपने प्रयासों में गहनता लाने के लिए निदेश देने के संबंध में रहा है। अतिरिक्त रूप से, बीमा लोकपालों के द्वारा शीघ्र कार्यान्वयन के प्रति ध्यान केन्द्रित किया गया है।

भारतीय बीमा सूचना ब्यूरो (आईआईबीआई), एक महत्वपूर्ण क्षेत्रीय डेटा भंडार, ने प्रौद्योगिकीगत उन्नतियों के साथ भली भांति युक्त रहने के लिए उद्योग की प्रतिबद्धता को मजबूत करते हुए, विभिन्न डेटा विश्लेषणात्मक साधनों का प्रस्तुतीकरण किया है। अधिकतम बीमा समावेशन प्राप्त करने के मिशन को राज्य बीमा योजना के अंतर्गत उद्योग की प्रगति पर विचार-विमर्श के द्वारा आगे और प्रोत्साहन मिला है।

बीमा मंथन के समापन सत्र में उद्योग के हितधारकों ने प्रस्तावित सिद्धांत-आधारित विनियमों के संबंध में अपनी अंतर्दृष्टियाँ प्रस्तुत की हैं।

The fifth edition of *Bima Manthan* took place over 2 days on 23rd and 25th January, 2024 at Hyderabad. The focal point of this edition centered on a comprehensive exploration of the insurance industry's performance until the third quarter of the fiscal year 2023-24. The discussions ventured into crucial areas, such as availability of affordable insurance products for each segment of the society, the adoption of technology, leveraging the India Stack, updates on the State Insurance Plan, and the movement towards principle-based regulatory architecture.

The event provided a platform for in-depth discussions on major segments within both the life and non-life sectors, shedding light on opportunities within each domain. A unanimous consensus emerged, emphasizing the paramount importance of prioritizing insurance awareness. The industry collectively committed to redoubling efforts in this regard, underscoring the need for affordable, customized, and diverse products. Participants also acknowledged the value of leveraging existing databases and fostering collaborations to broaden their outreach.

Within the Health Segment, deliberations gravitated towards the ambitious goal of achieving 100% cashless claims settlement, coupled with the implementation of a common empanelment system for network providers. Strategies to enhance health insurance penetration were thoroughly deliberated, reflecting a proactive stance towards addressing industry challenges.

A significant focus of Bima Manthan revolved around ensuring prompt claim settlement and expeditious resolution of grievances. The event underscored the heightened responsibility of insurance companies and insurance councils to adhere to the best market conduct practices and ethics, ultimately maximizing customer satisfaction. Discussions extended to improving the efficiency of distribution channels, arresting mis-selling and force selling, and directing insurers to intensify efforts towards the payment of unclaimed amounts. Additionally, attention was devoted to the swift implementation of awards by insurance ombudsmen.

The Insurance Information Bureau of India (IIBI), a pivotal sectoral data repository, presented various data analytical tools, reinforcing the industry's commitment to staying abreast of technological advancements. The mission of achieving maximum insurance inclusion received further impetus through deliberations on the progress of the industry under the State Insurance Plan.

In the concluding session of Bima Manthan, industry stakeholders provided their insights on the proposed principle-based regulations.
