

प्रेस विज्ञप्ति  
Press Release

जीवन बीमा व्यवसाय में सुधार  
Reforms in Life Insurance Business

*सरलीकरण, पारदर्शिता और प्रामाणिक निर्णयों की ओर  
towards simplification, transparency and informed decisions*

जीवन बीमा को सरल और समझने में आसान बनाने तथा संभावित ग्राहक/पालिसीधारक द्वारा भली भाँति प्राप्त जानकारी से युक्त निर्णय लिये जाने हेतु पारदर्शिता को बढ़ाने के लिए भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई) ने एक व्यापक समीक्षा और चार वर्तमान परिपत्रों, जो अब निरस्त किये जा चुके हैं, के अंतर्गत समाविष्ट उपबंधों के समूह के समेकन के बाद जीवन बीमा व्यवसाय के संबंध में एक मास्टर परिपत्र जारी किया है।

यह पालिसीधारकों के हितों को केन्द्र में रखते हुए बीमा विनियमनकर्ता द्वारा प्रारंभ किये गये सुधारों की शृंखला में एक महत्वपूर्ण कदम है। नवोन्मेषण को प्रोत्साहित करने, ग्राहक के अनुभव और संतोष को बढ़ाने के लिए अब एक प्रेरक परिवेश को सुसाध्य बनाया गया है। बीमाकर्ताओं के बोर्ड अब बाजार की बदलती हुई आवश्यकताओं के साथ अपनी कार्यनीतियों को त्वरित रूप से सुयोजित करने के लिए विभिन्न व्यावसायिक पहलुओं पर निर्णय लेने में समर्थ बनाये गये हैं। उत्पाद अभिशासन ढाँचा मजबूत किया गया है जिसके द्वारा बीमाकर्ताओं की उत्पाद प्रबंध समितियाँ उत्पाद के विकास, कीमत-निर्धारण और अभिकल्पन की निगरानी करती हैं। बीमाकर्ताओं से अपेक्षित है कि वे बीमा संविदा के समूचे जीवन-चक्र के माध्यम से कुशल और निर्बाध सेवाएँ सुनिश्चित करने के लिए संपूर्ण प्रौद्योगिकीगत समाधान लागू करें। ग्राहकों को अपनी आवश्यकताओं के अनुसार उत्पादों/राइडरों का चयन करने के लिए अधिक व्यापक विकल्प और लचीलापन उपलब्ध कराया जाना चाहिए।

### मास्टर परिपत्र की मुख्य विशेषताएँ :

#### सरलीकरण और पारदर्शिता

- ग्राहक सूचना पत्रक (सीआईएस) प्रारंभ किया गया है जो पालिसी के विभिन्न लाभों और शर्तों को स्पष्ट करते हुए सरल और आसानी से समझने योग्य भाषा में पालिसी से संबंधित सूचना उपलब्ध कराता है, ताकि पालिसीधारकों को पालिसी का एक आशुचित्र (सैपशाट) एक स्थान पर मिल सके। यह पालिसी दस्तावेज का एक भाग बनता है। यह संभावित ग्राहक/पालिसीधारक को उपलब्ध कराये जानेवाले उत्पादों के सुधारे गये लाभ निदर्शन के अतिरिक्त है।

#### पालिसीधारकों को उपलब्ध कराई गई अतिरिक्त विशेषताएँ/विकल्प

- चलनिधि की आवश्यकताएँ, यदि कोई हों, तो उन्हें पूरा करने के लिए पालिसीधारकों को समर्थ बनाते हुए सभी जीवन बीमा बचत उत्पादों में पालिसी ऋण की सुविधा अब अधिदेशात्मक (मैंडेटरी) है।

- **पालिसियों के अभ्यर्पण का सहारा लिये बिना** स्वास्थ्य संबंधी आकस्मिकताओं/आपात स्थितियों को कवर करने के लिए **स्वास्थ्य राइडर** अब संभव हैं।
- पालिसीधारकों को बच्चों की उच्चतर शिक्षा या विवाह, आवासीय गृह/फ्लैट की खरीद/ निर्माण, चिकित्सा व्यय, गंभीर अस्वस्थता की चिकित्सा आदि जैसी जीवन की महत्वपूर्ण घटनाओं के लिए अपनी विशिष्ट वित्तीय आवश्यकताएँ पूरी करने के लिए समर्थ बनाते हुए पेंशन उत्पादों के अंतर्गत अब आंशिक आहरण सुविधा की अनुमति दी गई है।
- **अभ्यर्पणों** के मामले में, दोनों अभ्यर्पण करनेवाले पालिसीधारकों और पालिसी जारी रखनेवाले पालिसीधारकों के लिए **धनराशि हेतु औचित्य और मूल्य को सुनिश्चित करना होगा।**
- **वित्तीय आयोजना को सुसाध्य बनाने** और **प्रीमियम भुगतानों में लचीलेपन** की वृद्धि करने के लिए बीमाकर्ताओं को अब प्रीमियम भुगतान अवधि के दायरे के साथ उत्पाद प्रस्तावित करने की अनुमति दी गई है।
- उत्पादों और उत्पादों की विशेषताओं की विविधता अब संभव है जैसे-
  - वार्षिकी उत्पादों के लिए भुगतान-अदायगी का विकल्प है जहाँ भुगतान सार्वजनिक तौर पर उपलब्ध न्यूनतम मानदंड (बेंचमार्क) के साथ संबद्ध है
  - गैर-नियोक्ता-कर्मचारी समूहों के लिए निधि-आधारित उत्पाद
  - सूचकांक संबद्ध उत्पाद
- **निःशुल्क अवलोकन अवधि** जो पालिसी की शर्तों की समीक्षा करने के लिए समय उपलब्ध कराती है, 15 दिन से **बढ़ाकर 30 दिन कर दी गई है**
- **शिकायत निवारण** के लिए **सुदृढ़ प्रणालियाँ** लागू की जानी चाहिए। यदि शिकायत का समाधान संतोषजनक ढंग से नहीं किया जाता है तो बीमा लोकपाल तक उच्चतर स्तर पर ले जाने की व्यवस्था के बारे में शिकायतकर्ता को सूचित किया जाना चाहिए। यदि बीमाकर्ता **बीमा लोकपाल के अधिनिर्णय** के विरुद्ध अपील नहीं करता तथा 30 दिन के अंदर इसका **कार्यान्वयन नहीं करता**, तो **₹.5000/- प्रति दिन का अर्थदंड** शिकायतकर्ता को देय होगा।

### अभिशासन को सुदृढ़ करने के लिए उपाय

- **निरंतरता में सुधार लाने**, अप-विक्रय को नियंत्रित करने और **पालिसीधारकों को होनेवाली वित्तीय हानि से बचने** तथा **उनके लिए दीर्घकालिक लाभों में वृद्धि करने** के लिए व्यवस्थाएँ लागू की जानी चाहिए
- बीमाकर्ताओं द्वारा अपने उत्पादों (वर्तमान और नये), पालिसी सर्विसिंग में टीएटीएस, तथा विनियमों में परिवर्तनों आदि के संबंध में **मध्यवर्तियों, वितरण माध्यमों और कर्मचारियों को आवधिक प्रशिक्षण** दिया जाना चाहिए
- उत्पाद विकास, कीमत निर्धारण और अभिकल्प के अभिशासन पहलुओं के संबंध में कार्रवाई करने के लिए **उत्पाद निकासी प्रक्रिया सरल बनाई गई है**, बोर्ड गठित किया गया है, उत्पाद प्रबंध समिति को सशक्त बनाया गया है।
- उत्पादों का कीमत-निर्धारण करते समय बीमाकर्ता निम्नलिखित को सुनिश्चित करेंगे:
  - प्रीमियम दरें / प्रभार उचित हों
  - दी गई छूटें (डिस्काउण्ट) और लोडिंग असंदिग्ध और वस्तुनिष्ठ रूप में निश्चित हों
  - प्रभारित प्रीमियम के तौर पर **एक ही प्रकार के जोखिमों** के संबंध में **भेदभाव न रखा जाए**
  - विभिन्न माध्यमों के द्वारा बेची गई पालिसियों के बीच **कीमत-निर्धारण साम्यिक हो**

बीमा में सरलीकरण और पारदर्शिता के अंतर्निहित सिद्धांत संभावित ग्राहक/पालिसीधारक को भली भाँति प्राप्त जानकारी से युक्त निर्णय लेने में समर्थ बनाते हैं। यह पालिसीधारक की शिकायतों को न्यूनतम बनाता है; ग्राहक के संतोष और विश्वास को बढ़ाता है। यह बीमा व्यापन में सुधार लाने में दूरगामी प्रगति के लिए मार्ग प्रशस्त करता है और साथ ही, सभी के लिए एक समावेशी, साम्यिक और विविधीकृत बीमा भी उपलब्ध कराता है।

मास्टर परिपत्र का पूरा पाठ आईआरडीएआई की वेबसाइट पर ([लिंक](#)) में देखें।

In a progressive move towards making life insurance simple, easy to understand, enhance transparency for a well-informed decision by a prospect/policyholder, Insurance Regulatory and Development Authority of India (IRDAI) has issued a Master Circular on Life Insurance business after a comprehensive review and consolidation of an array of provisions covered under four existing circulars, which now stands repealed.

This is an important step in the series of reforms taken up by the Insurance Regulator with interests of the policyholders at the core. A conducive environment is now facilitated to spur innovation, enhance customer experience and satisfaction. Boards of Insurers are now enabled to decide on various business aspects to quickly align their strategies to the changing market requirements. Product governance framework has been strengthened whereby the Product Management Committee of the insurers oversee the product development, pricing and design. Insurers are required to put in place end to end technology solutions to ensure efficient and seamless services through the entire life cycle of an insurance contract. Wider choices and flexibility is to be provided to the customers to choose products/riders as per their needs.

### Key Highlights of the Master Circular:

#### Simplification and Transparency

- **Customer Information Sheet (CIS)** has been introduced which provides policy related information in **simple and easily understandable language**, explaining various policy benefits and terms & conditions so that the policyholders can find a **snapshot of the policy in one place**. This forms a part of the policy document. This is **in addition** to the improved **Benefit Illustration** of products to be made available to a prospect/policyholder

#### Additional features/options made available to the policyholders

- Facility of **Policy loan is now mandatory** in all life insurance savings products enabling policyholders to meet liquidity requirements, if need be
- **Health riders** for covering health related contingencies/emergencies **without recourse to surrendering the policies** is possible
- Facility of **partial withdrawal** under **pension products** is **now allowed** enabling the policyholders to **meet** their specific **financial needs for important life events** like higher education or marriage of children;

purchase/construction of the residential house/flat; medical expenses, treatment of critical illness

- In case of **surrenders, reasonableness and value for money to be ensured** for both surrendering policyholders and continuing policyholders
- To **facilitate financial planning** and enhance the **flexibility** in **premium payments** insurers are now permitted to offer products with range of **premium payment term**
- Variety of products and product features are now possible like
  - annuity products to have pay-out option with payment linked to publicly available benchmark
  - fund-based products for non-employer-employee groups
  - index linked products
- **Free look period** which provides time to review the policy terms and conditions is **enhanced to 30 days** from 15 days
- **Robust systems** to be in place **for Grievance Redressal**. Complainant to be informed about the escalation mechanism in place to Insurance Ombudsman, if the grievance is not redressed satisfactorily. In case the insurer does not appeal against the **award of Insurance ombudsman** and does **not implement** the same within 30 days, a **penalty of Rs. 5000/- per day** shall be payable to the complainant

#### **Measures to strengthen Governance**

- Mechanisms to be put in place to **improve persistency**, curb mis-selling and **avoid financial loss to the policyholders** and also **enhancing long term benefits to them**.
- **Periodic training** to be provided **to the Intermediaries, distribution channels** and **employees** of the insurers on their products (existing and new), TATs in policy servicing and changes in the regulations etc.
- **Product clearance** process **simplified**; Board constituted Product Management Committee empowered to deal with governance aspects of product development, pricing and design
- While pricing the products insurers shall ensure
  - Premium **rates/charges are fair**
  - Discounts offered & loadings are unambiguous and objectively defined
  - **Similar risks are not discriminated** in terms of **premium charged**
  - **Pricing is equitable** between policies **sold through different channels**

Underlying principles of simplification and transparency in insurance enables a well-informed decision by a prospect/policyholder. It minimises policyholder grievances; enhances customer satisfaction and confidence. It goes a long way to improve insurance penetration while also providing an inclusive, equitable and diversified insurance for all.

Please refer to the full text of the Master Circular on the IRDAI website at [\(link\)](#)