

संदर्भ सं.: आईआरडीएआई/लाइफ/जीडीएल/एमआईएससी/151/05/2021

Ref. No: IRDAI/LIFE/GDL/MISC/151/05/2021

दिनांक / Date:28-05-2021

संदर्भ सं.: आईआरडीए/लाइफ/ चक्रवात ताउते, यास/2021 28 मई 2021

Ref: IRDAI/LIFE/Cyclone Tauktae, Yaas/2021 28th May 2021

प्रति / To,

जीवन बीमा कंपनियों के अध्यक्ष/सीईओ

Chairman/CEOs of Life Insurers

विषय: चक्रवात ताउते, यास के पीड़ितों के जीवन बीमा दावों के निपटान संबंधी दिशानिर्देश

Sub: Guidelines on settlement of Life Insurance Claims to the victims of Cyclones Tauktae, Yaas

चक्रवात ताउते, यास के फलस्वरूप, मुख्य रूप से महाराष्ट्र, गुजरात, ओडिशा और पश्चिम बंगाल राज्यों के प्रभावित जिलों में मानव जीवन की हानि और संपत्तियों की हानि की रिपोर्टें हैं। जीवन बीमा दावों के त्वरित और समय पर निपटान को हर संभव रूप से सहूलियत प्रदान करने के लिए आपको सलाह दी जाती है कि उक्त चक्रवातों से प्रभावित सभी राज्यों में तुरंत निम्नलिखित कार्रवाई करें:

As a result of Cyclones Tauktae, Yaas there are reports of loss of human lives and loss of belongings in the affected Districts of primarily in the states of Maharashtra, Gujarat, Odisha and West Bengal. In order to extend every possible facilitation in quick and timely settlement of life insurance claims, you are advised to take the following actions immediately in all the states affected by the said cyclones:

1. रिपोर्ट किए गए सभी दावों के समन्वय/तेजी से निपटान के लिए प्रभावित राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों में नोडल अधिकारी के रूप में एक वरिष्ठ स्तर के अधिकारी को नामित करें, जो तत्काल ही राज्य/केंद्र शासित प्रदेश सरकारों के मुख्य सचिव या संबंधित अधिकारी से संपर्क स्थापित करेगा और अनुवर्ती कार्रवाई के लिए निकट संपर्क बनाए रखेगा। प्रत्येक प्रभावित जिलों के लिए जिला प्रशासन के साथ संपर्क करने के लिए इसी प्रकार नोडल अधिकारियों को नामित करें और सभी नामित नोडल अधिकारियों के संपर्क विवरण प्राधिकरण को सूचित करें।

Designate a senior level officer as the nodal officer in the affected states/Union territories for coordinating/expediting settlement of all claims reported, who will immediately establish contact with the Chief Secretary or the officer concerned of the state/UT Governments and maintain close contact for subsequent follow up. Designate similar nodal officers for each of the affected districts to liaise with district administration, and intimate the contact details of all nodal officers designated to the Authority.

2. दावों की शीघ्र फाइलिंग को सुगम बनाने के लिए नामित अधिकारियों, विशेष शिविरों आदि के विवरण मीडिया में और राज्य/केंद्र शासित प्रदेश सरकारों के माध्यम से प्रचारित करें। आवश्यकतानुसार 24x7 हेल्पलाइन शुरू करें। इस प्रकार के प्रचार की गतिविधियों का विवरण प्राधिकरण को तत्काल भेजा जाए।

Publicise the details of designated officers, special camps etc in the media and through state/UT Governments to facilitate expeditious filing of claims. Start 24x7

helplines, as required. Details of such publicity activities may be sent to the Authority, immediately.

3. यह सुनिश्चित करने के लिए तत्काल कार्रवाई प्रारंभ करें कि सूचित किये गये दावों का पंजीकरण किया जाए और पात्र दावों का शीघ्रता से निपटान किया जाए। पीएमजेजेवाई दावों पर भी विशेष ध्यान दिया जाए।

Initiate immediate action to ensure that all reported claims are registered and eligible claims are settled promptly. Special attention may also be given to PMJJBY claims.

4. दावों के निपटान में शीघ्रता लाने के लिए जहाँ भी व्यवहार्य हो वहाँ सामान्य अपेक्षाओं में छूटों सहित, एक उपयुक्त रूप से सरलीकृत प्रक्रिया/ क्रियाविधि अपनाने पर विचार किया जाए। जीवन की हानि से संबद्ध दावों के संबंध में, जहाँ शरीर नहीं मिलने आदि के कारण मृत्यु प्रमाणपत्र प्राप्त करने में कठिनाई अनुभव की गई हो, वहाँ 2015 में चेन्नै की बाढ़ के मामले में अनुसरण की गई प्रक्रिया पर विचार करें।

A suitably simplified process/procedure including relaxations in the usual requirements wherever feasible may be considered to expedite claims settlement. With regard to claims involving loss of life, where difficulty is experienced in obtaining a death certificate due to non-recovery of body etc., the process followed in the case of Chennai floods in 2015 may be considered.

5. कोरोना वायरस (कोविड-19) महामारी के दुष्प्रभाव को कम करने और परोक्ष/अपरोक्ष सामाजिक दूरी बनाये रखने के लिए जीवन बीमाकर्ताओं को परामर्श दिया जाता है कि वे अपने पालिसीधारकों/दावेदारों को प्रोत्साहित और प्रेरित करें कि वे दावों की सूचना देते समय पत्राचार के लिए और सभी प्रासंगिक दस्तावेज फाइल करने की क्रियाविधि के लिए, जहाँ भी संभव हो ई-मोड अपनायें।

With a view to limit the fallout of the Corona Virus (COVID-19) pandemic and limiting direct/indirect social contact, all the Life Insurers are advised to encourage and motivate their policyholders/claimants to adopt e-modes, wherever possible for correspondence while intimating the claim and the procedure for filing all the relevant documents.

6. कार्यालय में आने वाले पॉलिसीधारकों/दावेदारों के संबंध में, बीमाकर्ताओं को सामाजिक दूरी बनाये रखने और यथोचित साफ-सफाई के संबंध में सरकारी निर्देशों का पालन करें। पॉलिसीधारकों/दावेदारों के साथ सहानुभूतिपूर्वक और संवेदनशीलतापूर्ण व्यवहार करने के लिए कर्मचारियों को विधिवत संवेदनशील बनाया जाना चाहिए।

In respect of Policyholders/claimants coming to office, Insurers should follow the government directions regarding maintaining social distancing and proper sanitization. The staff must be duly sensitized to deal with policyholders/claimants with empathy and concern.

7. निपटाये गये दावों की, साप्ताहिक आधार पर पिछले सप्ताह के अंतिम कार्य दिवस तक के डेटा के लिए, राज्यवार प्रगति रिपोर्ट, प्रत्येक सोमवार को मध्याह्न 12 बजे तक या उससे पूर्व hemant.mourya@irda.gov.in और life@irda.gov.in को प्रस्तुत करना होगा (ऐसी प्रथम रिपोर्ट 31 मई, 2021 को प्राप्त हो) पीएमजेजेबीवाई दावों का डेटा, कुल दावों में शामिल करते हुए, पृथक से प्रस्तुत किया जाना है।

The State-wise Progress report on the claims settled shall be submitted to and hemant.mourya@irdai.gov.in and life@irda.gov.in on a weekly basis every Monday before 12.00 PM (first such report to be received on 31st May 2021) for data up to last working day of the previous week. PMJJBY claims data need to be submitted separately while including the same in total claims.

हस्ताक्षरित / Sd/-

मुख्य महाप्रबंधक (जीवन बीमा)

Chief General Manager (Life Insurance)

समाप्त सप्ताह तक निपटाये गये दावों की प्रगति रिपोर्ट का प्रारूप

Format of Progress report on the claims settled for the week ending

क्रम सं. Sl.No	दावे का प्रकार Type of Claim		सूचित किये गये दावे Claims reported		निपटाये गये दावे Claims settled	
			संख्या Number	राशि (लाख में) Amount (in lacs)	संख्या Number	राशि (लाख में) Amount (in lacs)
1	वैयक्तिक बीमा Individual Insurance	मृत्यु दावे (यदि कोई हो तो राइडर लाभ सहित) Death claims (including rider benefit if any)				
2	पीएमजेजे-बीवाई PMJJBY	मृत्यु दावे Death Claims				
3	कुल TOTAL					