परिपत्र सं.: आईआरडीएआई/एनएल/सीआईआर/विविध/88/06/2024 4 जून, 2024
Circular no: IRDAI/NL/CIR/MISC/88/06/2024 4th June, 2024

परिपत्र
CIRCULAR

सभी जीवन और स्टैंड-अलोन स्वास्थ्य बीमा कंपनियों सहित सभी बीमा कंपनियों के सीईओ / सीएमडी
All CEOs / CMDs of all Insurance Companies, including Life and Stand-Alone Health Insurance Companies

विषय: चक्रवात रेमल और अनुवर्ती भारी बारिश / बाढ़ से संबंधित बीमा दावे
Re: Insurance claims relating to Cyclone Remal and subsequent heavy rains / floods

चक्रवात रेमल और उसके बाद हुई भारी बारिश / बाढ़ (मई 2024) के कारण विभिन्न राज्यों में मानव जीवन, संपत्ति (घरों और व्यवसायों) और बुनियादी संरचना को व्यापक नुकसान हुआ है।
The Cyclone Remal and subsequent heavy rains/floods (May 2024) have caused widespread loss to human lives, property (homes and businesses) and infrastructure in various states.

2. सभी बीमा कंपनियों को सूचित किया जाता है कि वे विशेष रूप से सर्वेक्षकों, हानि समायोजकों और अन्वेषकों, जैसे बाह्यस्रोतीकृत (आउटसोर्स्ड) कार्यों सहित, तत्काल सेवा अनुक्रिया सुनिश्चित करने के लिए सभी संसाधनों को संघटित करें:
All Insurance Companies are advised to mobilise all resources to ensure immediate service response including outsourced functions such as Surveyors, Loss Adjustors and Investigators. Specifically:

क. दावों की प्रतिक्रिया की पर्यवेक्षण करने के लिए नोडल दावा अधिकारी के रूप में कार्य करने के लिए एक वरिष्ठ कार्यकारी को मनोनीत करें। नोडल अधिकारी की नियुक्ति की सूचना तत्काल संबंधित राज्य के मुख्य सचिव को दी जानी चाहिए।

a. Nominate a Senior Executive to act as the Nodal Claims Officer overseeing the claims response. The Nodal Officer appointment should be communicated to the Chief Secretary concerned of the State immediately.

ख. बड़ी संख्या में दावे सूचित करने वाले जिलों की निगरानी एक नामोद्दिष्ट जिला दावा सेवा प्रमुख के द्वारा की जाए।

b. Districts reporting large numbers of claims may be overseen by a designated District Claims Service Head.

ग. राज्य / जिला प्रमुखों का संपर्क विवरण बीमाकर्ता की वेबसाइट पर प्रकाशित की जानी चाहिए तथा आवश्यक प्रचार प्रेस में भी दिया जाए।

सर्वे नं. 115/1, फाइनेंशियल डिस्ट्रिक्ट, नानकरामगुडा, हैदराबाद-500 032, भारत
: +91-40-20204000 वेबसाइट : www.irdai.gov.in
Survey No. 115/1, Financial District, Nanakramguda, Hyderabad-500 032, India
: +91-40-20204000 Website: www.irdai.gov.in

c. The contact particulars of the State / District heads should be published on the Insurer website and necessary publicity may be also given in the press.

घ. सभी बीमाकर्ता दावेदारों को उत्तर देने / उनकी सहायता करने के लिए 24x7 हेल्पलाइन सक्रिय और प्रकाशित करें तथा किये गये उपायों पर विधिवत् बल देते हुए व्यापक जागरूकता अभियान प्रारंभ करें।

d. All Insurers should also activate, publish 24x7 helplines to respond / assist Claimants and launch extensive awareness campaign duly highlighting the measures taken.

ङ. संपत्ति / व्यवसायों की शीघ्र पुनःस्थापना में सहायता करने के लिए लेखागत (आन अकाउन्ट) अंतरिक भुगतानों के निर्मोचन सहित दावों के त्वरित प्रसंस्करण और निपटान को सुसाध्य बनाने हेतु प्रभावित क्षेत्रों के लिए पर्याप्त प्रत्यायोजित दावा निपटान प्राधिकरण के साथ जिला स्तर पर विशेष दावा डेस्क स्थापित करने की सिफारिश की जाती है।

e. Special Claims Desks at District level with adequate delegated Claims Settlement Authorities are recommended to be set up for affected areas to facilitate speedy processing of claims and settlements including release of on-account interim payments to assist early reinstatement of property / businesses.

च. यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि सभी दावों का सर्वेक्षण तत्काल किया जाए तथा दावा भुगतानों / लेखागत भुगतानों का संवितरण शीघ्रातिशीघ्र किया जाए।

f. It needs to be ensured that all claims are surveyed immediately and claim payments / on account payments are disbursed at the earliest.

छ. अपेक्षित रूप में पर्याप्त संख्या में सर्वेक्षकों और हानि समायोजकों को तत्काल नियुक्त किया जाए तथा यदि आवश्यक हो, तो पड़ोसी राज्यों से संसाधन भी तैनात किए जा सकते हैं।

g. Adequate number of Surveyors and Loss Adjustors be immediately engaged and if needed, resources from neighbouring States may be also deployed.

ज. बीमाकर्ता दावा प्रारंभ करने और सभी संबंधित दस्तावेज फाइल करने के समय पालिसीधारक को पत्राचार के लिए जहाँ भी संभव हो वहाँ इलेक्ट्रानिक संचार का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित करेगा। यह सुनिश्चित करने के लिए प्रयास किये जाएँगे कि दावों के निर्धारण के लिए संभव सीमा तक डिजिटल प्रक्रियाओं का सहारा लिया जाए।

h. Insurers shall encourage Policyholders to use electronic communication wherever possible for correspondence while initiating the claim and filing all the relevant documents. Efforts shall be made to ensure that digital processes are resorted to the extent possible for assessment of claims.

झ. बीमाकर्ताओं से यह भी प्रत्याशित है कि वे केवल ऐसे ही प्रलेखीकरण को सुनिश्चित करने के द्वारा जो दावों की मात्राओं को प्रमाणित करने के लिए आवश्यक हो, दावों के प्रसंस्करण की समीक्षा करें तथा उसे सरल और कारगर बनाएँ, जिससे त्वरित अंतिम निपटान सुनिश्चित किया जा सके।

i. Insurers are also expected to review and streamline processing of claims by ensuring only such documentation necessary to substantiate claim quantum, to ensure expeditious final settlement.

ञ. जीवन की हानि से जुड़े दावों के संबंध में, जहां शव आदि की प्राप्ति न हो पाने के कारण मृत्यु प्रमाण पत्र प्राप्त करने में कठिनाई का अनुभव होता है, यदि बीमाधारक का विवरण राज्य / केंद्र सरकार या उचित / द्वारा प्रकाशित मृतक के विवरण से मेल खाता है। सरकारी अधिकारीयों से मृत्यु प्रमाण पत्र प्राप्त किए बिना दावे पर विचार किया जा सकता है।

j. With regard to claims involving loss of life, where difficulty is experienced in obtaining a death certificate due to non-recovery of body etc., if the details of the Insured matches with the details of the deceased published by State / Central Government or appropriate / Govt. authorities., the claim may be considered without insisting for death certificate.

3. सभी बीमाकर्ताओं (साधारण, जीवन और स्टैंडअलोन स्वास्थ्य बीमाकर्ताओं सहित) को सूचित किया जाता है कि वे साधारण और स्वास्थ्य बीमाकर्ताओं द्वारा साप्ताहिक आधार पर संलग्न फार्मेट में आईआरडीएआई को चक्रवात / बाढ़ दावों से संबंधित सूचना nl-catastrophe@irdai.gov.in पर तथा जीवन बीमाकर्ताओं द्वारा life@irdai.gov.in पर प्रस्तुत करें।

All Insurers (General, Life and Standalone Health Insurers) are advised to submit information related to the Cyclone/flood claims to the IRDAI in the format attached on a weekly basis at nl-catastrophe@irdai.gov.in by General and Health Insurers and at life@irdai.gov.in by Life Insurers.

आर. एस. जगपाल
4/6/24

(रणदीप सिंह जगपाल / Randip Singh Jagpal)
कार्यकारी निदेशक (गैर-जीवन) / ED (Non-Life)