

संदर्भ: आईआरडीएआई/जीवन/परिपत्र/विविध/41/2/2024
Ref: IRDAI/Life/CIR/Misc/41/2/2024

दिनांक: 16 फरवरी, 2024
Date: 16th February, 2024

प्रति / To,
सभी जीवन, साधारण और स्टैंडअलोन स्वास्थ्य बीमाकर्ता
All Life, General and Standalone Health Insurers

विषय: मास्टर परिपत्र: पालिसीधारकों की अदावी राशियाँ दिनांक 17 नवंबर, 2020 में आशोधन
Sub: Modifications to the Master Circular: Unclaimed Amounts of Policyholders dated 17th November, 2020

बीमाकर्ताओं के पास अदावी राशियों में वृद्धि एक विनियामक चिंता रही है। बीमाकर्ताओं के साथ चर्चा के आधार पर यह समझा जाता है कि अदावी राशियों में वृद्धि के लिए एक कारण वे मामले हैं जहाँ उपभोक्ताओं का पता तो चलता है, परंतु बीमाकर्ता विभिन्न कारणों से दावे का भुगतान करने की स्थिति में नहीं हैं। इन कारणों में शामिल हैं:

Increase in the unclaimed amounts with the insurers has been a regulatory concern. Basis discussion with the insurers it is to understand that one of the reasons for increase in the unclaimed amounts are cases where the consumers are traceable but insurers are not in a position to pay the claim for various reasons, including:

- क) बीमा पालिसी के अंतर्गत किसी मुकदमे के कारण;
- ा) due to any litigation under an insurance policy;
- ख) प्रतिस्पर्धी दावों या खुले स्वत्वाधिकार के कारण;
- ब) due to rival claims or open title
- ग) किसी सरकारी एजेंसी द्वारा बीमा पालिसियों पर रोक लगाने / उन्हें अवरुद्ध करने के कारण;
- c) due to freezing/blocking of insurance policies by any government agency
- घ) जहाँ बीमा पालिसियों के संबंध में पालिसी के दौरान देय लाभ जो नियत दिनांक को घटी हुई प्रदत्त या पूर्णतः प्रदत्त पालिसियों के द्वारा प्रचलित हैं, परंतु भुगतानों के लिए छमाही पटल (विंडो) के कारण अदावी तौर पर अंतरित किये गये हैं;
- द) where benefits payable during the policy with respect to the insurance policies which are in-force either by reduced paid up or by full paid up policies on due date, but shifted to unclaimed due to six-month window for payments;
- ङ) उपभोक्ताओं ने पेन्शन और बीमा उत्पादों से वार्षिकी विकल्पों और परिपक्ता आगम राशियों का दावा नहीं किया है;
- े) consumers have not claimed annuity options and maturity proceeds from pension and insurance products;
- च) उपभोक्ता देश के बाहर हैं और इस कारण से आगम राशियों का भुगतान प्राप्त करने के लिए समय ले रहे हैं;
- फ) consumers out of country and hence taking time to settle the proceeds;

बीमाकर्ताओं को सूचित किया जाता है कि वे अदत्त राशियों के वैध प्राप्तकर्ताओं का पता लगाने के लिए अपने प्रयासों में वृद्धि करें तथा इनके कुशल संवितरण को सुनिश्चित करें। मास्टर परिपत्र सं. आईआरडीए/एफ&ए/सीआईआर/विविध/202/11/2020 दिनांक 17 नवंबर, 2020 (मास्टर परिपत्र) में निम्नलिखित आशोधन किये जा रहे हैं:

The Insurers are advised to enhance their efforts in tracing the rightful recipient of unpaid amounts and ensure efficient disbursement of the same. The following modifications are being made to the Master Circular No. IRDA/F&A/CIR/Misc/202/11/2020 dated 17th November, 2020 (Master Circular):

I) Modifications / आशोधन:

- 1) मास्टर परिपत्र का खंड 2 (1) (ग) निम्नानुसार आशोधित किया गया है:
Clause 2 (1) (c) of the Master Circular stands modified as under:

“नियत दिनांक” से वह दिनांक अभिप्रेत है जब बीमा पालिसी की शर्तों और निबंधनों और/या वर्तमान विनियामक ढाँचे के अनुसार दावे की कोई राशि देय है;

“Due date” shall mean the date on which any amount or claim is due for payment as per the terms and conditions of insurance policy and/or the extant regulatory framework;

- 2) मास्टर परिपत्र का खंड 2 (1) (घ) निम्नानुसार बदली गई सीमा तक संशोधित किया गया है:
Clause 2 (1) (f) of the Master Circular stands amended to the extent stated as under:

“अदावी राशियाँ” में बीमाकर्ता द्वारा धारित, परंतु उपभोक्ताओं को देय कोई राशि, उस पर उपचित ब्याज सहित, शामिल होगी, जो किसी भी माध्यम के द्वारा उनके साथ संपर्क न होने के कारण ऐसी राशि के नियत दिनांक से बाहर महीने से अधिक अदत्त रही है।

“Unclaimed Amounts” shall include any amount held by an insurer, but payable to consumers, including income accrued thereon, on account of their non-contactability through any means and remaining unpaid beyond twelve months from the due date of such amount.

बशर्ते कि संपर्क करने की स्थिति का विचार किये बिना, निम्नलिखित लंबित राशियाँ अदावी राशियों के अंतर्गत एक अलग उप-शीर्षक “वादग्रस्त और अन्य” के अंतर्गत तब तक धारित की जाएँगी जब तक भुगतान निम्नलिखित कारणों से नहीं किये जाते:

Provided, irrespective of the status of the contactability, the following pending amounts shall be held under separate sub-heading “Litigation and others” under unclaimed amounts till such time the payments are made:

- क. किसी बीमा पालिसी के अंतर्गत किसी मुकदमे के कारण;
- a. due to any litigation under an insurance policy;
- ख. प्रतिस्पर्धी दावों या खुले स्वत्वाधिकार के कारण;
- b. due to rival claims or open title;
- ग. किसी सरकारी एजेंसी द्वारा बीमा पालिसियों पर रोक लगाने / उन्हें अवरुद्ध करने के कारण;
- c. due to freezing/blocking of insurance policies by any government agency;

परंतु आगे यह भी शर्त होगी कि निम्नलिखित के अंतर्गत देय राशियाँ अदावी राशियों के रूप में नहीं मानी जाएँगी:

Provided further that the amounts payable under the following shall not be considered as unclaimed amounts:

- क. वार्षिकी पालिसियाँ; और सभी प्रचलित बीमा पालिसियाँ, नियत दिनांक को घटी हुई प्रदत्त और पूर्णतः प्रदत्त पालिसियों सहित;
- a. Annuity policies; and all in-force insurance policies including reduced paid up and fully paid up on due date;
- ख. उपभोक्ता द्वारा प्रारंभ किये गये दावों के संबंध में;
- b. in respect of claims initiated by consumer;

स्पष्टीकरण: 1 और 2 : कोई परिवर्तन नहीं।

Explanation: 1 and 2: No change.

स्पष्टीकरण 3: उपभोक्ता असंपर्कयोग्य तब कहा जाएगा जब ऐसे उपभोक्ता ने बीमाकर्ता के किसी भी संदेश का उत्तर नहीं दिया हो।

Explanation 3: A consumer shall be termed non-contactable when such consumer has not responded to any of the insurer's communications.

स्पष्टीकरण 4 : सभी राशियाँ, जब उपभोक्ता का पता नहीं लगाया जा सकता, अदावी राशियों के भाग के रूप में जारी रहेंगी।

Explanation 4: All amounts, where the consumer is not traceable, shall continue to be part of the unclaimed amounts.

3) खंड 2 (1) (छ) के बाद, निम्नलिखित नया खंड जोड़ा गया है:

After Clause 2 (1) (f), following new clause is added:

खंड 2 (1) (छ): 'उपभोक्ता' से इस परिपत्र के प्रयोजन के लिए प्रस्तावक, पालिसीधारक, बीमाकृत व्यक्ति, नामिती, लाभार्थी या कोई अन्य व्यक्ति अभिप्रेत है जिसका बीमा पालिसी की शर्तों और निबंधनों के अनुसार पालिसी में वित्तीय हित हो।

Clause 2 (1) (g): '**Consumer**' for the purpose of this circular shall mean proposer, policyholder, life assured, nominee, beneficiary or any other person who has financial interest in the policy as per the terms and conditions of the insurance policy.

बीमाकर्ता शीघ्रतात्त्व इन देय राशियों के भुगतान करने के लिए सभी संभव प्रयास करेंगे तथा वे इस परिपत्र के अनुबंध-। में सुझाये गये रूप में उपाय करें और अनुबंध-॥ के अनुसार विवरण प्रत्येक महीने की 15वीं तारीख तक प्रस्तुत करें।

Insurers shall make all possible efforts for payment of these dues at the earliest and may adopt the measures as suggested in Annexure-1 to this circular and submit statements as per Annexure-II by 15th of every month.

उक्त आशोधन इस परिपत्र की तारीख से प्रभावी होंगे।

The modifications will come into effect from the date of this circular.

हस्ता. / Sd/-
(जे. मीनाकुमारी / J. Meenakumari)
कार्यकारी निदेशक (जीवन) / ED (Life)

अनुबंध / Annexure - I

बीमाकर्ता वर्तमान अदावी राशियों में कमी लाने और अदावी राशियों के भावी संचयन को रोकने के लिए निम्नलिखित उपायों को अपनाएँगे:

Insurers shall adopt following measures for reduction of existing unclaimed amounts and to contain future accumulation of unclaimed amounts:

- i) वर्तमान पालिसीधारकों को नवीकरण प्रीमियम का भुगतान (आनलाइन/आफ्लाइन) करते समय वर्तमान ब्योरा दिखाते हुए अपनी मोबाइल संख्या, ई-मेल पता, वर्तमान पता, बैंक खाता विवरण, नामिती का विवरण आदि को अद्यतन करने के लिए प्रेरित करेंगे तथा सूचनाएँ तदनुसार प्रेषित करेंगे।
Prompt existing policyholders at the time of payment of renewal premium (online/offline) to update their mobile number, email address, current address, bank account details, nominee details etc, by flashing existing details and send intimations accordingly.
- ii) उपभोक्ताओं का पता लगाने के लिए संबंधित एजेंटों, मध्यवर्तीयों, सामूहिक मास्टर पालिसीधारकों और अपेक्षा (सलिसिटेशन) में संबद्ध अन्य वितरण माध्यमों को उत्तरदायी बनाएँगे तथा संपर्क का विवरण, बैंक खाता विवरण आदि को अद्यतन बनाएँगे।
Make accountable the respective agents, intermediaries, group master policyholders and other distribution channels involved in the solicitation for tracing of consumers and update the contact details, bank account details etc.
- iii) वर्तमान पालिसियों के लिए निरंतर केवाईसी प्राप्त करते रहेंगे, वयस्कता प्राप्त करने के तत्काल बाद अवयस्कों का पुनः केवाईसी प्राप्त करेंगे।
Undertake ongoing KYC for existing policies, Re-KYC of minors on immediately attaining majority.
- iv) यह सुनिश्चित करने के लिए वर्तमान और नये उपभोक्ताओं की मोबाइल संख्याओं और ई-मेल पतों को स्वयमेव विधिमान्य बनाने के लिए सुस्पष्ट (फूल-पूर्फ) प्रणालियाँ लागू करेंगे, कि ये विवरण उनके वितरण माध्यमों के नहीं हैं।
Put in place fool-proof systems to automatically validate mobile numbers and email addresses of existing and new consumers to ensure that these details are not of their distribution channels.
- v) उपभोक्ताओं का पता लगाने के लिए क्रेडिट ब्यूरो, लेखा-संग्राहकों, सीएससी/पीओएस, ई-कार्मस पोर्टलों के साथ संपर्क में रहेंगे।
Engage with Credit Bureaus, Account Aggregators, CSC/POS, e-commerce portals for tracing consumers.
- vi) जिन उपभोक्ताओं का पता नहीं चल रहा है, उन तक पहुँचने के लिए प्रिंट/ डिजिटल मीडिया में विज्ञापन करेंगे।
Advertise in Print/Digital media to reach out to consumers who are not traceable.
- vii) उपभोक्ता को भेजे गये सभी संदेशों में (संविदाओं के समापन/बहिर्गमन से संबंधित संदेशों को छोड़कर) उपभोक्ता को सूचित करते हुए एक फुटनोट शामिल करेंगे कि कोई परिवर्तन होने की स्थिति में वह अपने संपर्क के विवरण, नामिती के विवरण और बैंक खाते के विवरण को अद्यतन करे।
In all communications (except in respect of termination/exit of contracts) sent to consumer, include a foot-note advising consumer to update contact details, nominee details and bank account details in case of any change.

- viii) पालिसीधारकों को सुरक्षा के लाग-इन के साथ किसी भी समय ई-मेल विवरण, बैंक विवरण, और नामिती के विवरण सहित, अपने संपर्क के ब्योरे को अद्यतन करने में समर्थ बनाने के लिए बीमाकर्ता की वेबसाइट/पोर्टल/ऐप में व्यवस्था करेंगे।
 To make provisions in the insurer's website/portal/App to enable policyholders to update their contacts including Email-ids, bank details and nominee details at any point of time with secure login.
- ix) परिपक्ता दावों और उत्तरजीविता लाभों के संबंध में अग्रिम सूचनाएँ कम से कम 6 महीने पहले अग्रिम रूप से सभी संभव पद्धतियों के द्वारा भेजेंगे और उन्हें सूचित करेंगे कि केवाईसी/बैंक विवरण उपलब्ध कराएँ; उसके बाद जिन ग्राहकों ने कोई उत्तर नहीं दिया हो, उन्हें अनुवर्ती सूचनाएँ प्रत्येक 2 महीने में भेजी जाएँगी।
 Send advance notifications in respect of maturity claims and survival benefits at least 6 months in advance, through all possible modes, and advise them to provide KYC/Bank details; follow-up notifications may be sent every 2 months thereafter to customers who have not responded.
- x) बीमाकर्ताओं की वेबसाइटों में जब उपभोक्ता उनको देय राशियों को पहचानते हैं तब अदावी राशियों के प्रसंस्करण और भुगतान के लिए आनलाइन साधन विकसित करेंगे।
 develop online tool for processing and payment of unclaimed amounts once the consumers identify the amounts due to them in the websites of insurers
- xi) छल-कपटपूर्ण दावों और प्रथाओं का समाधान करने के लिए उपयुक्त प्रणालियों और नियंत्रणों को लागू करेंगे।
 put in place appropriate systems and controls to address fraudulent claims and practices.

अनुबंध / Annexure - II

I. अदावी राशियों का मासिक विवरण ("वादग्रस्त और अन्य" को छोड़कर)

Monthly Statement of Unclaimed amounts (excluding "Litigation and others")

(करोड़ रु. में / Rs.in crores)

क्र.सं. S.No.	प्रारंभिक शेष Opening balance	अदावी राशियों में परिवर्धन Additions to unclaimed	उपभोक्ताओं को अदावी राशियों में से भुगतान Payments from unclaimed to consumers	एससीडब्ल्यूएफ में अंतरण Transfers to SCWF	अंतिम शेष Closing balance

II. "वादग्रस्त और अन्य" के अंतर्गत अदावी राशियों का मासिक विवरण

Monthly Statement of Unclaimed amounts under "Litigation and others"

(करोड़ रु. में / Rs.in crores)

क्र.सं. S.No	प्रारंभिक शेष Opening balance	अदावी राशियों में परिवर्धन Additions to unclaimed	उपभोक्ताओं को अदावी राशियों में से भुगतान Payments unclaimed from to consumers	अंतिम शेष Closing balance

टिप्पणी: किसी भी महीने के प्रारंभिक शेष को उसके पिछले महीने के अंतिम शेष के साथ मेल खाना चाहिए।

Note: Opening balance of a month shall match with the closing balance of the previous month.