


भारत का राजपत्र
The Gazette of India

असाधारण
EXTRAORDINARY

भाग II—खण्ड 13—उप-खण्ड (i)
PART II—Section 3—Sub-section (i)

प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 439]
No. 439]

नई दिल्ली, बुधवार, नवम्बर 11, 1998/ कार्तिक 20, 1920
NEW DELHI, WEDNESDAY, NOVEMBER 11, 1998/KARTIKA 20, 1920

वित्त मंत्रालय

(आर्थिक कार्य विभाग)

(बीमा-प्रभाग)

अधिसूचना

नई दिल्ली, 11 नवम्बर, 1998

सा. का. नि. 670(अ).—केन्द्रीय सरकार, बीमा अधिनियम 1938 (1938 का 4) की धारा 114 की उपधारा (1) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए निम्नलिखित नियम बनाती है, अर्थात् :—

1. संक्षिप्त नाम—इन नियमों का संक्षिप्त नाम लोक शिवालय निवारण नियम, 1998 है।

2. लागू होना—ये नियम साधारण बीमा कारबार और जीवन बीमा कारबार को करने वाली सभी बीमा कम्पनियों को लागू होंगे :

परन्तु यह कि केन्द्रीय सरकार, किसी बीमा कम्पनी को इन नियमों के उपबन्धों से छूट दे सकती, यदि उसका यह समाधान हो जाता है कि किसी बीमा कम्पनी का शिवालय निवारण तंत्र पहले से ही है जो इन नियमों की अपेक्षाओं को पूरा करता है।

3. उद्देश्य—इन नियमों का उद्देश्य बीमा कम्पनी की ओर से दावों के निपटारे से सम्बन्धित सभी शिकायतों को लागत दक्षता, दक्षतापूर्ण और निष्पक्ष रीति से दूर करना है।

4. परिभाषा—इन नियमों जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अभिहित न हो :—

(क) "अधिनियम" से बीमा अधिनियम, 1938 अभिप्रेत है ;

(ख) "समिति" से नियम 19 में निर्दिष्ट सलाहकार समिति अभिप्रेत है ;

(ग) "वित्तीय वर्ष" से बारह मास की यह अवधि अभिप्रेत है जो किसी वर्ष के 1 अप्रैल से आरंभ होती है और उत्तरवर्ती वर्ष की 31 मार्च को समाप्त होती है ;

(घ) "भारतीय साधारण बीमा निगम" से साधारण बीमा कारबार (राष्ट्रीयकरण) अधिनियम, 1972 की धारा 9 की उपधारा (1) के अधीन बनाई गई कोई सरकारी कम्पनी अभिप्रेत है और इसके अंतर्गत ऐसी कम्पनी की समतुल्य कम्पनी भी होगा ;

(ङ) "शासी निकाय" से नियम 5 के उपनियम (1) के अधीन गठित बीमा परिषद का शासी निकाय अभिप्रेत है ;

(च) "बीमा परिषद" से अधिनियम की धारा 64ग में निर्दिष्ट जीवन बीमा परिषद और साधारण बीमा परिषद अभिप्रेत है ;

(छ) "बीमा विनियामक प्राधिकरण" से बीमा वधोग की व्यवस्थित वृद्धि की निगरानी (मॉनीटर) करने के लिए भारत सरकार द्वारा उसके संकल्प संख्यांक 17(2)/94-बीमा वी, तारीख 23-1-1996 द्वारा स्थापित निकाय अभिप्रेत है ;

- (ज) "बीमा कम्पनी" से भारतीय जीवन बीमा निगम, भारतीय साधारण बीमा निगम और कोई अन्य कम्पनी अभिप्रेत है जिसे, यथास्थिति, जीवन बीमा या साधारण बीमा कारबार चलाने की अनुज्ञप्ति दी गई है ;
- (झ) "नोभित व्यक्ति" से कोई ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है जिसके द्वारा या जिसकी ओर से खूबसूरत श्रृंखला में कोई बीमा पॉलीसी ली गई है ;
- (अ) "भारतीय जीवन बीमा निगम" से जीवन बीमा निगम अधिनियम, 1956 के अधीन स्थापित भारतीय जीवन बीमा निगम अभिप्रेत है ;
- (ट) "वैयक्तिक श्रृंखला" से ऐसी बीमा पॉलिसी अभिप्रेत है जो वैयक्तिक हैतवता में ली गई या दी गई है ;
5. बीमा परिषद् का शासी निकाय—(1) बीमा परिषद् का एक शासी निकाय होगा जिससे प्रत्येक बीमा कम्पनी का एक-एक प्रतिनिधि होगा।
- (2) किसी बीमा कम्पनी का प्रतिनिधि सामान्यता ऐसी कम्पनी का अध्यक्ष या प्रबंध निदेशक या कोई निदेशक होगा।
- (3) शासी निकाय अपने कारबार के संचालन के लिए, जिसके अंतर्गत अध्यक्ष का निर्वाचन भी है, अपनी प्रक्रिया स्वयं विनियमित करेगा ; परन्तु यह कि भारतीय जीवन बीमा निगम का अध्यक्ष शासी निकाय के प्रथम अध्यक्ष के रूप में कार्य करेगा।
6. आम्बड्समैन—(1) शासी निकाय, इन नियमों के प्रयोजन के लिए एक या उससे अधिक व्यक्तियों को आम्बड्समैन नियुक्त करेगा।
- (2) आम्बड्समैन का चयन विस्तृत क्षेत्र से किया जाना चाहिए और ऐसे व्यक्ति को न्यायिक सेवा के अलावा उद्योग, सिविल सेवा और प्रशासनिक सेवा आदि का अनुभव और जानकारी हो।
- (3) आम्बड्समैन की नियुक्ति शासी निकाय द्वारा निम्नलिखित से मिलकर बनने वाली समिति द्वारा तैयार किए गए पैनल से की जाएगी—
- (क) बीमा विनियामक प्राधिकरण का अध्यक्ष—अध्यक्ष
- (ख) बीमा परिषद् के दो प्रतिनिधि जिसके अंतर्गत क्रमशः जीवन बीमा कारबार और साधारण बीमा कारबार प्रत्येक से एक-एक प्रतिनिधि है—सदस्य
- (ग) केन्द्रीय सरकार का एक प्रतिनिधि—सदस्य
7. पदाभिर्भूत—आम्बड्समैन तीन वर्ष की अवधि के लिए नियुक्त किया जाएगा और यह पुनर्नियुक्ति का भी पात्र होगा ; परन्तु यह कि कोई व्यक्ति पंचम वर्ष की आयु प्राप्त करने के पश्चात् आम्बड्समैन के रूप में पद धारण नहीं करेगा।
8. पद से हटाया जाना—(1) किसी आम्बड्समैन को पदाभिर्भूत के दौरान उसके द्वारा कारित घोर अवचार के कारण सेवा से हटाया जा सकेगा।
- (2) शासी निकाय आम्बड्समैन के अवचार से सम्बन्धित जांच का संचालन करने के लिए ऐसे व्यक्ति को नियुक्त कर सकेगा जिसे यह ठीक समझे।
- (3) अवचार सम्बन्धी सभी जांच बीमा विनियामक प्राधिकरण को भेजी जाएगी जिस पर आम्बड्समैन के विरुद्ध की जाने वाली प्रस्तावित कार्रवाई का वह विनिश्चय कर सकेगा।
- (4) बीमा विनियामक प्राधिकरण की सिफारिशों पर यदि शासी निकाय को यह राय है कि आम्बड्समैन अवचार का दोषी है तो वह उसको सेवा समाप्त कर सकेगा।
9. आम्बड्समैन का पारिश्रमिक आदि—(1) आम्बड्समैन को किसी उच्च न्यायालय के न्यायाधीश के वेतन से बराबर वेतन के संदाय किया जाएगा।
- (2) आम्बड्समैन के अन्य भत्ते और परिलब्धियां ऐसी होंगी जो केन्द्रीय सरकार द्वारा विनिर्दिष्ट की जाएं।
10. राज्यक्षेत्रीय अधिकारिता :—(1) आम्बड्समैन का दफ्तरालय ऐसे स्थान पर अवस्थित होगा जैसा कि बीमा परिषद् द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट किया जाए।
- (2) शासी निकाय आम्बड्समैन की राज्यक्षेत्रीय अधिकारिता विनिर्दिष्ट करेगा।
- (3) आम्बड्समैन शिकायतों के शीघ्र निपटारे के अनुक्रम में अपने अधिकारिता क्षेत्र के भीतर विभिन्न स्थानों पर बैठक आयोजित कर सकेगा।
11. कर्मचारीवृन्द—(1) आम्बड्समैन के पास ऐसा कर्मचारीवृन्द होगा जैसा बीमा परिषद् द्वारा आम्बड्समैन के परामर्श करने के पश्चात् उसे उपलब्ध कराया जाए।
- (2) आम्बड्समैन अपने कृत्यों का निर्वहन करने में अपनी सहायता की दृष्टि से वृत्तिक विशेषज्ञों की सेवाएं ले सकेगा।
- (3) आम्बड्समैन को संदेय वेतन, भत्ते और परिलब्धियों, सचिवालय के कर्मचारीवृन्द को संदेय वेतन, भत्ते और अन्य फायदे तथा इन नियमों के प्रयोजनों के लिए उपगत सभी व्यय बीमा परिषद् द्वारा उठाए जाएंगे।
- (4) आम्बड्समैन प्रत्येक वित्तीय वर्ष के आरंभ होने से पूर्व निधियों की अपेक्षा उपदर्शित करने वाला एक बजट तैयार करेगा।
- (5) आम्बड्समैन के कार्यालय का बजट शासी निकाय को भेजा जाएगा।
- (6) शासी निकाय आम्बड्समैन से परामर्श करके बजट को अंतिम रूप देगा और आम्बड्समैन के कार्यालय को निधियों का आग्रह करेगा।
- (7) आम्बड्समैन और उनके कर्मचारीवृन्द पर होने वाला कुल व्यय उन बीमा कम्पनियों द्वारा जो बीमा परिषद् के सदस्य हैं, ऐसे अनुपात में उपगत किया जाएगा जैसा शासी निकाय द्वारा समय-समय पर विनियमित किया जाए :

493-655

परन्तु शासी-निकाय द्वारा विनिरिचय लिए जाने तक सम्पूर्ण व्यय समानुपातिक रूप से जीवन बीमा कारबार और साधारण बीमा कारबार में की बीमा कम्पनियों के बीच बराबर-बराबर हिस्सों में बांटा जाएगा।

(8) प्रलोक बीमा कम्पनी द्वारा उपगत किया जाने वाला व्यय का हिस्सा ऐसी कम्पनी के पूर्ववर्ती वर्ष की प्रीमियम आय के अनुपात में होगा। स्पष्टीकरण :— इस उपनियम के प्रयोजन के लिए "प्रीमियम आय" से बीमा कम्पनी द्वारा समय-समय पर स्वीकृत किए गए पुनर्बीमा पर आय को हिसाब में लिये बिना बीमाकर्ता को सकल प्रत्यक्ष प्रीमियम आय अभिप्रेत है।

12. आम्बड्समैन की शक्ति—(1) आम्बड्समैन निम्नलिखित को प्राप्त और उन पर विचार कर सकेगा :—

- (क) नियम 13. के अधीन शिकायतें ;
- (ख) किसी बीमाकर्ता द्वारा आंशिक या सम्पूर्ण निराकृत दावे ;
- (ग) पालिसी के निबंधनों के अनुसार संदत या संदेय प्रीमियम की बाबत कोई विवाद ;
- (घ) पालिसियों के विधिक अर्थान्वयन की बाबत कोई विवाद जहां तक ऐसे विवाद दावों से संबंधित है ;
- (ङ) दावों के निपटारों में विलम्ब ;

(च) प्रीमियम की प्राप्ति के पश्चात् ग्राहकों को जारी न किया गया कोई बीमा दस्तावेज ।

(2) आम्बड्समैन प्रीमियम ऐसे मामलों में जो उसके विचारार्थ विषयों के अन्तर्गत आते हैं और यदि उससे सीमित व्यक्ति तथा बीमा कम्पनी द्वारा पारस्परिक करार करके लिखित में ऐसा करने का अनुरोध किया जाता है तो परामर्शदाता और मध्यस्थ के रूप में कार्य करेगा।

(3) आम्बड्समैन का यह विनिरिचय कि क्या रीति जिसमें शिकायत की जानी है। शिकायत उसके द्वारा विचार किये जाने के लिए उपयुक्त और उचित है या नहीं, अंतिम होगा।

13. (1) कोई व्यक्ति, जिसे बीमाकर्ता के विरुद्ध कोई शिकायत है, स्वयं या अपने विधिक उत्तराधिकारी के माध्यम से शिकायत उभर आम्बड्समैन को जिसकी अधिकारिता के भीतर उस बीमाकर्ता को, जिसके विरुद्ध शिकायत है, शाखा या कार्यालय अस्थित है, लिखित में कर सकेगा।

(2) शिकायत लिखित रूप में होगी और शिकायतकर्ता या उसके विधि धारिता द्वारा सम्यक रूप से दस्तावेजित होगी और उभर शिकायतकर्ता के नाम और पते उस बीमाकर्ता जिसके विरुद्ध शिकायत की गई है, के नाम और शाखा या कार्यालय के पते, दरतायेजों द्वारा जिन पर शिकायतकर्ता निर्भर करता है, यदि कोई है सम्बंधित शिकायत उत्पन्न करने वाले तथ्यों, शिकायतकर्ता को हुई हानि की प्रकृति तथा परिमाण और आम्बड्समैन में मांजी गई गतन रूप से गिनाएँ होंगे।

(3) आम्बड्समैन को कोई शिकायत तब होगी जब :—

- (क) शिकायतकर्ता ने आम्बड्समैन को शिकायत करने से पूर्व शिकायत में नामित बीमाकर्ता को लिखित अभ्यावेदन दिया हो और बीमाकर्ता ने या तो शिकायत को खारिज कर दिया हो या फिर शिकायतकर्ता को, संबंधित बीमाकर्ता से उसके द्वारा अभ्यावेदन की प्राप्ति से एक मास की अवधि के भीतर कोई उत्तर प्राप्त न हुआ हो या शिकायतकर्ता, बीमाकर्ता द्वारा उसे दिए गए उत्तर से संतुष्ट न हो,
- (ख) शिकायत, बीमाकर्ता द्वारा अभ्यावेदन के खारिज करने या शिकायतकर्ता के अभ्यावेदन पर उसके अंतिम उत्तर के एक वर्ष के भीतर की गई हो, और
- (ग) शिकायत किसी ऐसे समान विषय वस्तु पर नहीं है जिसके लिए किसी न्यायालय, उपभोक्ता मंच या मध्यस्थ के समक्ष कार्यवाही लंबित है या पहले लंबित थी। आम्बड्समैन ऋणता से और साम्यतापूर्वक कार्य करेगा ;

14. (1) आम्बड्समैन दावे पर कार्यवाही करने के लिए, यदि यह उचित समझता है तो नियम 13 के उपनियम (1) और (2) में निर्दिष्ट रीति में कोई प्रक्रिया अपना सकता है :

परन्तु यह कि आम्बड्समैन पक्षों से अपने-अपने दावों के समर्थन में आवश्यक कागजों की मांग कर सकता है और जहां यह आवश्यक समझता है, बीमा कम्पनी में उपलब्ध तथ्यपूर्ण जानकारी एकत्रित कर सकता है।

(2) आम्बड्समैन शिकायत का निपटारा ऋणता से और साम्यतापूर्वक करेगा।

15. आम्बड्समैन द्वारा की गई सिफारिशें : (1) जब शिकायतकर्ता और बीमाकर्ता के आपसी करार से लिखित अनुरोध के अन्तर्गत आम्बड्समैन द्वारा ली गई शिकायत का निपटारा, आम्बड्समैन की मध्यस्थता से हो जाता है तो, आम्बड्समैन, ऐसी सिफारिश, जिसे यह मानने की परिस्थितियों में ऋण समझता है, करेगा। सिफारिशों की प्रतिमां शिकायतकर्ता और संबंधित बीमा कम्पनी को भेजी जाएंगी। ऐसी सिफारिशें शिकायत की प्राप्ति तारीख से एक माह तक की जाएंगी।

(2) यदि शिकायतकर्ता आम्बड्समैन की सिफारिश को स्वीकार करता है तो वह सिफारिश की प्राप्ति तारीख से 15 दिनों की भीतर लिखित संसूचना भेजेगा। आम्बड्समैन को अपनी स्वीकृति की पुष्टि करेगा और स्पष्ट रूप से यह कथन करेगा कि उसकी शिकायत के पूर्ण और अंतिम निपटारे के लिए आम्बड्समैन द्वारा की गई सिफारिशों के रूप में, किया गया निपटारा उसे समग्र रूप में स्वीकार है।

(3) आम्बड्समैन सिफारिश की एक प्रति शिकायतकर्ता से प्राप्त स्वीकृति पत्र के साथ बीमा कम्पनी को भेजेगा। तदुपरि बीमाकर्ता, तुरन्त ऐसी सिफारिश प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर सिफारिशों के निबंधनों का अनुपालन करेगा और बीमाकर्ता आम्बड्समैन को इनके अनुपालन की जानकारी देगा।

16. पंचाट—(1) जहां शिकायत का निपटारा नियम 15 के अधीन करार द्वारा नहीं होता है, वहां आम्बड्समैन, ऐसा पंचाट देगा, जिसे वह दाने के तथ्यों और परिस्थितियों में ऋजु समझता है।

(2) पंचाट लिखित में होगा और शिकायतकर्ता को प्रदान की जाने वाली रकम का कथन करेगा :

परन्तु यह कि आम्बड्समैन, उक्त रकम से अधिक, जो शिकायतकर्ता को प्रदान की जाने वाली बीमाकृत जोखिम के प्रत्यक्ष परिणाम के रूप में हुए नुकसान की भरपाई के लिए आवश्यक है, या बीस लाख से अधिक रकम का (अनुग्रहपूर्वक और अन्य व्ययों सहित), जो भी कम हो, प्रतिकर प्रदान नहीं करेगा।

(3) आम्बड्समैन, शिकायत प्राप्त होने से तीन महीने की अवधि के भीतर पंचाट देगा।

(4) पंचाट को एक-एक प्रति शिकायतकर्ता और शिकायत में नामित बीमाकर्ता को भेजी जाएगी।

(5) शिकायतकर्ता, पंचाट के प्राप्त होने की तारीख से एक मास की अवधि के भीतर बीमाकर्ता को स्वीकृति पत्र भेजेगा कि पंचाट उसके दाने का पूर्ण और अंतिम निपटारा है।

(6) बीमाकर्ता, उपनियम (5) के अधीन स्वीकृति पत्र की प्राप्ति के 15 दिन के भीतर पंचाट का अनुपालन करेगा और अनुपालन की सूचना आम्बड्समैन को देगा।

17. पंचाट की अस्वीकृति के परिणाम—यदि शिकायतकर्ता, नियम 16 के उपनियम (5) के अधीन स्वीकृति की सूचना नहीं भेजता है तो बीमा कम्पनी पंचाट को कार्यान्वित करने से मना कर सकती है।

18. अनुग्रहपूर्वक संदाय करने की शक्ति—यदि आम्बड्समैन उचित समझता है, तो यह अनुग्रहपूर्वक संदाय करने का पंचाट दे सकता है।

प्रकीर्ण उपबंध

सलाहकार समिति

19. समय-समय पर आम्बड्समैन के काम का पुनर्विलोकन करने के लिए बीमा विनियामक प्राधिकरण की सहायता के लिए पांच छात्रि प्राप्त व्यक्तिओं से अनधिक की एक सलाहकार समिति सरकार द्वारा अधिसूचित की जाएगी। बीमा विनियामक प्राधिकरण, ऐसी बैठकों का समय, स्थान और गणपूर्ति का विनिश्चय करेगा। प्राधिकरण, शासी निकाय से भागले पर विचार-विमर्श करने के पर्याप्त आम्बड्समैन की कार्यविधि में सुधार लाने के लिए समुचित प्रस्तावों की सरकार से शिफारिश कर सकेगा। सरकार, बीमा विनियामक प्राधिकरण द्वारा की गई शिफारिशों को ध्यान में रखते हुए इन नियमों में ऐसे संशोधन कर सकेगी, जिन्हें वह उचित समझती है।

20. आम्बड्समैन, प्रत्येक वर्ष, पूर्ववर्ती वित्तीय वर्ष के दौरान आम्बड्समैन के कार्यालय के कार्यकलापों का साधारण पुनर्विलोकन से युक्त रिपोर्ट आर ऐसी अन्य जानकारी, जिसे वह आवश्यक समझता है, केन्द्रीय सरकार को प्रस्तुत करेगा। आम्बड्समैन, वार्षिक रिपोर्ट में बीमाकर्ता द्वारा दी गई सेवाओं की क्वालिटी का वार्षिक पुनर्विलोकन करेगा और इन सेवाओं के सुधार के लिए शिफारिशें करेगा।

बीमा परिषद की शिफारिशें

21. बीमा परिषद, आम्बड्समैन को ऐसी शिफारिशों का सुझाव दे सकती है जिन्हें वह उचित समझती है और जो उसको राय में वार्षिक रिपोर्ट की उपयोगिता बढ़ाएगी और जिससे कि नियमों के उद्देश्यों का, पुनर्विलोकन के अधीन वर्ष के कार्यकलापों के रूप में स्पष्ट रूप से विश्लेषण हो जाएगा। आम्बड्समैन, अपनी रिपोर्ट में बीमा क्षेत्र के दीर्घकालिक सुधार के लिए सुझाव समाविष्ट करेगा।

[फा. सं. 56/32/97-आई एन एस-1]

डी. सी. श्रीवास्तव, निदेशक

MINISTRY OF FINANCE
(Department of Economic Affairs)
(Insurance Division)

NOTIFICATION

New Delhi, the 11th November, 1998

G. S. R. 670(E).—In exercise of the powers conferred by sub-section (1) of Section 114 of the Insurance Act, 1938 (4 of 1938) the Central Government hereby frames the following Rules, namely:—

1. Short title.—These Rules may be called the Redressal of Public Grievances Rules, 1998.

2. Application.—These Rules shall apply to all the insurance companies operating in general insurance business and in life insurance business:

Provided that the Central Government may exempt an insurance company from the provisions of these Rules, if it is satisfied that an insurance company has already a grievance redressal machinery which fulfills the requirements of these Rules.

3. The objects of these Rules are to resolve all complaints relating to settlement of claim on the part of insurance companies in cost effective, efficient and impartial manner.