रजिस्ट्री सं. डी.एल.- 33004/99 REGD. No. D. L.-33004/99

भारत का राजपत्र
The Gazette of India

सी.जी.-टी.एल.-अ.-31072026-274994
CG-TL-E-31072026-274994

असाधारण
EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4
PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 481]	नई दिल्ली, बृहस्पतिवार, जुलाई 30, 2026/श्रावण 8, 1948
No. 481]	NEW DELHI, THURSDAY, JULY 30, 2026/SHRAVAN 8, 1948

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण

अधिसूचना

हैदराबाद, 30 जुलाई, 2026

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (पालिसीधारकों की शिक्षा और संरक्षण निधि) विनियम, 2026

फा.सं. भा.बी.वि.वि.प्रा./आरईजी/ 10/224/2026.— बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम,1999 (1999 का 41) की धारा 26 के साथ पठित धारा 16क तथा बीमा अधिनियम, 1938 (1938 का 4) की धारा 114क की उप-धारा (2) के खंड (जेडडी) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, प्राधिकरण, बीमा सलाहकार समिति के साथ परामर्श करने के बाद, इसके द्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात्:-

अध्याय I

प्रारंभिक

1. संक्षिप्त नाम और प्रारंभ।

(1) ये विनियम भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (पालिसीधारकों की शिक्षा और संरक्षण निधि) विनियम, 2026 कहलाएँगे।

(2) ये विनियम सरकारी राजपत्र में इनके प्रकाशन की तारीख को प्रवृत्त होंगे।

(3) इन विनियमों की समीक्षा प्रकाशन की तारीख से प्रत्येक तीन वर्ष में एक बार की जाएगी, जब तक इनकी समीक्षा, निरसन अथवा संशोधन की आवश्यकता इसके पहले उत्पन्न नहीं होती।

2. उद्देश्यः इन विनियमों का उद्देश्य अन्य बातों के साथ-साथ अनुदानों, चंदे और अर्थदंडों से प्राप्त राशियों से एक निधि की स्थापना के लिए व्यवस्था करना है जिसका उपयोग पालिसीधारकों के हितों का संरक्षण हेतु एवं पालिसीधारकों की उन्नति करने, उनको शिक्षित करने तथा उनके बीच जागरूकता का निर्माण करने, तथा वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिए किया जाएगा।

3. परिभाषाएँ।

(1) इन विनियमों में, जब तक संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो:-

(क) `अधिनियम' से बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 (1999 का 41) अभिप्रेत है;

(ख) `प्राधिकरण' से अधिनियम की धारा 3 की उप-धारा (1) के अधीन स्थापित भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अभिप्रेत है;

(ग) `समिति' से इन विनियमों के विनियम 7 के अधीन गठित निधि प्रबंध समिति अभिप्रेत है;

(घ) 'कार्पस निधि' से इन विनियमों के विनियम 5 (1) के उपबंधों के अनुसार पालिसीधारकों की शिक्षा और संरक्षण निधि में जमा की गई राशियों का योग अभिप्रेत है;

(ङ) `वित्तीय वर्ष' से अप्रैल के पहले दिन से प्रारंभ होनेवाला वर्ष और अगले वर्ष के मार्च के इकतीसवें दिन समाप्त होनेवाला वर्ष अभिप्रेत है;

(च) `निधि' से अधिनियम की धारा 16क के अधीन प्राधिकरण द्वारा निर्मित पालिसीधारकों की शिक्षा और संरक्षण निधि अभिप्रेत है।

(2) इन विनियमों में अपरिभाषित, परंतु अधिनियम अथवा बीमा अधिनियम, 1938 अथवा उनके अधीन बनाये गये नियमों और विनियमों में परिभाषित शब्दों और अभिव्यक्तियों के अर्थ वही होंगे जो उन अधिनियमनों के अंतर्गत उनके लिए निर्धारित किये गये हैं, जब तक संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो।

अध्याय II

पालिसीधारकों की शिक्षा और संरक्षण निधि

4. निधि की स्थापना।

(1) एक निधि होगी जो पालिसीधारकों की शिक्षा और संरक्षण निधि कहलाएगी।

(2) यह निधि अधिनियम की धारा 16 में विनिर्दिष्ट बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण निधि से अलग होगी तथा इन विनियमों में विनिर्दिष्ट पद्धति के प्रयोजन के लिए प्राधिकरण द्वारा इसका प्रबंध और उपयोग किया जाएगा।

5. कार्पस निधि में जमा की जानेवाली राशियाँ।

(1) उक्त कार्पस निधि में निम्नलिखित राशियाँ जमा की जाएँगीः-

i. प्राधिकरण द्वारा किये गये अंशदान।

ii. निधि के प्रयोजनों के लिए निम्नलिखित के द्वारा दिये गए कोई अनुदान और दान

क. केन्द्र सरकार, राज्य सरकारें;

ख. प्राधिकरण; तथा

ग. कंपनियाँ और कोई अन्य संस्थाएँ।

iii. इस अधिनियम अथवा बीमा अधिनियम, 1938 और इसके अधीन बनाये गये नियमों और विनियमों के अधीन प्राधिकरण द्वारा अर्थदंडों के रूप में वसूल की गई राशियाँ।

बशर्ते कि इस विनियम के प्रयोजन के लिए वार्षिक शुल्क आदि के विलंबित भुगतान के कारण बीमाकर्ताओं या बीमा मध्यवर्तियों के द्वारा भुगतान की गई अतिरिक्त राशि को अर्थदंड के रूप में नहीं माना जाएगा।

iv. बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 34 के अधीन निदेश पारित करने की तारीख से तीन वर्ष की अवधि के लिए अवितरित रही निष्कासन (डिसगार्जमेंट) राशि।

बशर्ते कि पात्र दावेदारों को निधि में अवितरित निष्कासन (डिसगार्जमेंट) राशि के अंतरण की तारीख से सात वर्ष की समाप्ति से पहले देय राशि का दावा करने का अधिकार होगा।

v. कोई भी निवेश आय जो उस वित्तीय वर्ष के बाद दूसरे वित्तीय वर्ष के अंत में अप्रयुक्त रह जाती है जिसमें ऐसी आय अर्जित की गई थी।

vi. पालिसीधारकों के हित में प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट की जानेवाली ऐसे अन्य स्रोतों की निधियाँ।

(2) उपर्युक्त उप-विनियम (1) के प्रयोजन के लिए, उक्त राशियाँ उक्त निधि में एनईएफटी / आरटीजीएस / आईएमपीएस / यूपीआई अथवा आनलाइन भुगतान के माध्यम से जमा की जाएँगी।

6. निधि का उपयोग।

(1) केवल उक्त कार्पस निधि पर अर्जित निवेश आय का ही उपयोग उप-विनियमन (2) में दिये गये विवरण के अनुसार विनिर्दिष्ट कार्यकलापों के लिए किया जाएगा।

(2) उप-विनियम (1) में यथाविनिर्दिष्ट राशि का उपयोग इन विनियमों के अनुसार पालिसीधारकों के हितों के संरक्षण और पालिसीधारकों की शिक्षा और जागरूकता के संवर्धन के लिए किया जाएगा।

i. श्रेणी क – शिक्षा, जागरूकता और समावेशन:

क. वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम;

ख. बीमा जागरूकता कार्यक्रमों के कार्यान्वयन के लिए बीमा प्रशिक्षकों और व्यक्तियों को प्रशिक्षण और आधिकारक मान्यता;

ग. उपभोक्ता संरक्षण पहलें

- पालिसीधारकों में प्रामाणिक निर्णयन को बढ़ावा देना;
- ऐसी पहलों को समर्थन देना जो बीमा उत्पादों की पारदर्शिता, प्रकटीकरण, और उपभोक्ता समझ में सुधार लाएँगी;

घ. पालिसी खोज, प्रीमियम स्मरण-पत्रों, और दावा सहायता के लिए डिजिटल उपकरण;

ङ. पालिसीधारक व्यवहार, दावा सेवा अनुभव, अपविक्रय नमूनों, शिकायत निवारण के संबंध में तथा बीमा व्यापन, वित्तीय समावेशन और पालिसीधारकों के संरक्षण संबंधी विषयों पर स्वतंत्र अनुसंधान और केंद्रित अध्ययन;

च. मीडिया – प्रिंट, इलेक्ट्रानिक और अन्य साधनों के द्वारा जागरूकता कार्यक्रम संचालित करने सहित, बीमा जागरूकता को बढ़ावा देना;

छ. पालिसीधारकों को बीमा उत्पादों, अधिकारों, दायित्वों, और दावा प्रक्रियाओं पर शिक्षित करना;

ज. कई क्षेत्रीय भाषाओं में शैक्षिक सामग्रियाँ विकसित करना;

झ. सेमिनार, कार्यशालाएँ और लोकसंपर्क कार्यक्रम आयोजित करना;

ञ. जागरूकता के अंतरालों और उभरती पालिसीधारक समस्याओं की पहचान करने के लिए सर्वेक्षण संचालित करना;

ट. साक्ष्य-आधारित नीति-निर्माण को समर्थन देना;

ठ. बीमा कवरेज का विस्तार करने और संरक्षण अंतराल को कम करने के उद्देश्य के साथ सुयोजित कार्यकलापों को समर्थन देना; तथा

ड. उपभोक्ताओं के सशक्तीकरण के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक, आईआरडीएआई, सेबी, पीएफआरडीए जैसे वित्तीय क्षेत्र विनियमनकर्ताओं के द्वारा संयुक्त रूप से आयोजित कार्यक्रमों में अंशदान करना।

ii. **श्रेणी ख – शिकायत निवारण के लिए सहायता प्रदान करना:**

क. शिकायत निवारण व्यवस्थाओं, बीमा लोकपाल सेवाओं, तथा पालिसीधारक अधिकारों के संबंध में जागरूकता को मजबूत करना;

ख. पालिसीधारकों को उनके अधिकारों और उपचारात्मक उपायों के संबंध में शिक्षित करने के लिए लोकसंपर्क कार्यक्रम संचालित करना;

ग. शिकायत निवारण माध्यमों तक पहुँचने में पालिसीधारकों, विशेष रूप से असुरक्षित और अल्पसेवाप्राप्त वर्गों, जैसे वरिष्ठ नागरिकों, ग्रामीण उपभोक्ताओं, और निर्योग्यता से युक्त व्यक्तियों की सहायता करना;

घ. पालिसीधारकों की सहायता सेवाओं तक पहुँच में सुधार लानेवाली पहलों को सुसाध्य बनाना; तथा

ङ. बीमा लोकपाल नेटवर्क को समर्थन देना।

iii. **श्रेणी ग – अदावी राशि पुनःप्राप्ति अवसंरचना:**

क. पालिसीधारकों और नामिती व्यक्तियों को अदावी राशियों का पता लगाने के लिए समर्थ बनानेवाले एक केन्द्रीकृत पोर्टल का विकास और परिचालन;

ख. राष्ट्रीय पहचान रजिस्ट्रियों के साथ बीमाकर्ता डेटाबेसों का समन्वयन;

ग. अदावी हकदारियों के नामिती व्यक्तियों की सूचना देने के लिए लोकसंपर्क कार्यक्रम; तथा

घ. लाभार्थियों का पता लगाने और अदावी राशियाँ कम करने के लिए पहलों को समर्थन देना।

iv. **श्रेणी घ – प्रौद्योगिकी आधारित पालिसीधारक सेवाएँ**

क. पालिसीधारक शिक्षा और जागरूकता के लिए डिजिटल प्लेटफार्मों का विकास;

ख. हेल्पलाइनों, चाटबोटों, और डिजिटल प्लेटफार्मों के माध्यम से बहुभाषी सहायता सेवाएँ उपलब्ध कराना;

ग. पालिसीधारकों को सतर्क करने के लिए सक्रिय संचार प्रणाली

- देय प्रीमियम राशियों, पालिसी संबंधी चूकों, परिपक्वता लाभों, दावों, और अदावी राशियों आदि के संबंध में;
- निवारक उपाय करना तथा आपाती स्थिति/यों, बाढ़ आदि की स्थिति में करणीय और अकरणीय (डूस एण्ड डोंट्स) कार्य उपलब्ध कराना;

घ. पालिसियों के अभ्यर्पण, व्यपगत पालिसियों, एक वर्ग अथवा विशिष्ट बीमा मध्यवर्ती आदि के द्वारा स्रोतीकृत पालिसियों के संबंध में पालिसीधारकों के समूह (कोहार्ट) से तकनीक-आधारित प्रतिसूचना (फीडबैक); तथा

ङ. शिकायत निवारण व्यवस्था को अधिक सुदृढ़, अनुक्रियाशील और कुशल बनाने के लिए संपूर्णतः अथवा अंशों में डिजिटल प्लेटफार्म का विकास या पुनर्विकास करना।

v. **श्रेणी ङः** प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट किये जानेवाले अन्य प्रयोजन।

अध्याय III

निधि प्रबंध समिति

7. समिति का गठन।

(1) प्राधिकरण निधि के प्रशासन और प्रबंध करने के लिए एक निधि प्रबंध समिति का गठन करेगा।

(2) उक्त समिति में निम्नलिखित सदस्य होंगे, अर्थात् :-

i. पदेन अध्यक्ष के रूप में पालिसीधारक संरक्षण और शिकायत निवारण विभाग (पीपी & जीआर विभाग) का प्रभारी पूर्णकालिक सदस्य;

ii. अध्यक्ष, आईआरडीएआई द्वारा नामित एक और पूर्णकालिक सदस्य;

iii. अध्यक्ष, आईआरडीएआई द्वारा नियुक्त, उपभोक्ता अधिवक्तृता (एडवोकसी), वित्तीय समावेशन, अथवा बीमा शैक्षिक-जगत् (एकडेमिया) से लिये गये दो स्वतंत्र सदस्य;

iv. जीवन बीमा परिषद, साधारण बीमा परिषद, और बीमा लोकपाल परिषद में से प्रत्येक से लिया गया एक-एक प्रतिनिधि;

v. पीपी & जीआर विभाग का प्रभारी कार्यकारी निदेशक अथवा विभाग-प्रमुख जो उक्त समिति का संयोजक होगा।

(3) उप-विनियम 2(iii) और (iv) में उल्लिखित सदस्यों की कार्यावधि दो वर्ष की होगी, जो दो वर्ष की अतिरिक्त अवधि के लिए बढ़ाई जा सकती है।

(4) त्यागपत्र, सेवानिवृत्ति अथवा किसी सदस्य की मृत्यु अथवा किसी अन्य कारण से उत्पन्न होनेवाली कोई भी रिक्ति अध्यक्ष, आईआरडीएआई द्वारा भरी जाएगी।

8. समिति के कार्य।

(1) उक्त समिति

i. विनियम 6(2) में उल्लिखित कार्यकलापों को ध्यान में रखते हुए अगले वित्तीय वर्ष के लिए पालिसीधारकों की शिक्षा और संरक्षण कार्यकलापों की योजना बनाएगी तथा इस पर अपनी सिफारिशें प्राधिकरण को प्रस्तुत करेगी।

ii. प्राधिकरण के विचारार्थ, आगामी वर्ष के 30 जून तक वार्षिक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगी, जिसमें वास्तविक व्यय के साथ-साथ पिछले वर्ष के दौरान की गई मुख्य कार्यकलापों के लिए निधि के उपयोग का विवरण दिया गया हो।

iii. प्रत्येक गतिविधि का विस्तृत अभिलेख, जिसमें उद्देश्य, स्थान, गतिविधि का प्रकार, प्रतिभागी विवरण आदि शामिल हो, का अनुरक्षण सुनिश्चित करेगी।

iv. निधि के निवेश के लिए नीति प्रस्तुत करेगी।

v. निधि के कार्यों की निगरानी करेगी।

vi. समय-समय पर प्राधिकरण के द्वारा निर्धारित किये जानेवाले अन्य कार्य संचालित करेगी।

9. समिति की बैठकें।

(1) समिति की बैठकें संयोजक के द्वारा कम से कम तीन महीने में एक बार आयोजित की जाएँगी।

(2) समिति की एक बैठक में कार्य के संचालन के लिए समिति के तीन सदस्य गणपूर्ति (कोरम) बनाएँगे।

बशर्ते कि समिति के अध्यक्ष की उपस्थिति अनिवार्य (मैंडेटरी) है।

(3) प्रत्येक सदस्य, जिसका समिति की किसी बैठक में विचारार्थ रखे जानेवाले किसी भी विषय में प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से हित है, ऐसी बैठक में अपने हित का स्वरूप प्रकट करेगा तथा ऐसा प्रकटीकरण समिति की उक्त बैठक की कार्यवाही में दर्ज किया जाएगा तथा ऐसा सदस्य उस विषय के संबंध में समिति के किसी भी विचार-विमर्श में भाग नहीं लेगा।

(4) एफएमसी सदस्यों के हितों का एक रजिस्टर रखा जाएगा और वार्षिक तौर पर उसे अद्यतन किया जाएगा।

10. समिति के व्यय।

(1) समिति के सदस्यों, जो प्राधिकरण के अधिकारी हैं, तथा आमंत्रितियों जो प्राधिकरण के अधिकारी हैं, के यात्रा और अन्य भत्तों सहित व्यय प्राधिकरण के द्वारा उनकी हकदारियों के अनुसार वहन किये जाएँगे।

(2) समिति के सदस्यों, जो प्राधिकरण के अधिकारी नहीं हैं, तथा आमंत्रितियों जो प्राधिकरण के अधिकारी नहीं हैं, के यात्रा और अन्य भत्तों सहित व्यय, कार्पस निधि पर अर्जित निवेश आय में से वहन किये जाएँगे।

अध्याय IV

निवेश, लेखा और लेखा-परीक्षा

11. लेखों का अनुरक्षण और लेखों की लेखा-परीक्षा।

(1) विनियम 6(1) के अनुसार एक वर्ष के दौरान उपयोग करने के लिए उपलब्ध राशि किसी अनुसूचित बैंक में एक समर्पित खाते में रखी जा सकती है अथवा भारत सरकार के खजाना बिलों में इसका निवेश किया जा सकता है।

जहां उक्त राशि उस वित्तीय वर्ष के बाद दो वित्तीय वर्षों के भीतर अप्रयुक्त रहती है जिसमें ऐसी आय अर्जित की गई थी, ऐसी राशि, दूसरे वित्तीय वर्ष के अंत में, कार्पस निधि में जमा की जाएगी।

(2) कार्पस निधि का निवेश इन विनियमों के विनियम 12 के अनुसार किया जाएगा।

(3) उक्त समिति निधि के संबंध में सभी प्राप्तियों तथा निधि से किये गये सभी व्ययों का विवरण और अन्य संबंधित ब्योरा देते हुए समुचित खातों और अन्य संबंधित अभिलेखों का अनुरक्षण सुनिश्चित करेगी।

(4) उक्त निधि समिति के द्वारा विनिर्दिष्ट फार्म और पद्धति में आय और व्यय के विवरण सहित, अपने खातों का अनुरक्षण करेगी।

(5) उक्त निधि के खातों की लेखा-परीक्षा वार्षिक तौर पर भारत के नियंत्रक और महालेखापरीक्षक द्वारा की जाएगी।

(6) उप-विनियम (3) में उल्लिखित खाते प्रत्येक वित्तीय वर्ष के अंत से तीन महीने की समाप्ति से पहले तैयार किये जाएँगे और बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (वार्षिक लेखा विवरण और अभिलेख) नियम, 2001 के अनुसार तैयार किए गए प्राधिकरण के वार्षिक लेखा विवरण का भाग होंगे।

12. निधियों के निवेश

(1) उक्त निधि का निवेश केन्द्र सरकार की प्रतिभूतियों तथा राज्य सरकार की प्रतिभूतियों और अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों में जमा के माध्यम से किया जाएगा।

(2) उक्त निधि का निवेश निधि प्रबंध समिति द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार किया जा सकता है।

अध्याय V

विविध

13. शक्तियों का प्रत्यायोजनः

प्राधिकरण इन विनियमों में निहित शक्तियाँ और कार्य अध्यक्ष अथवा एक या उससे अधिक पूर्णकालिक सदस्यों या दोनों अथवा प्राधिकरण के किसी अधिकारी को प्रत्यायोजित कर सकता है।

14. स्पष्टीकरण जारी करने और कठिनाइयाँ, यदि कोई हो, को दूर करने के लिए शक्तिः

इन विनियमों के किसी भी उपबंध को लागू करने अथवा उसके अर्थनिर्णय के संबंध में उत्पन्न होने वाले किसी भी संशय या कठिनाई को दूर करने के लिए, प्राधिकरण जब भी अपेक्षित हो तब उपयुक्त स्पष्टीकरण जारी कर सकता है।

जी. आर. सूर्या कुमार, कार्यकारी निदेशक

[विज्ञापन-III/4/असा./250/2026-27]

INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY OF INDIA

NOTIFICATION

Hyderabad, the 30th July, 2026

Insurance Regulatory and Development Authority of India (Policyholders' Education and Protection Fund) Regulations, 2026

F. No. IRDAI/Reg/ 10/224/2026.— In exercise of the powers conferred by section 16A read with section 26 of the Insurance Regulatory and Development Authority Act, 1999 (41 of 1999) and clause (zd) of sub-section (2) of section 114A of the Insurance Act, 1938 (4 of 1938), the Authority, in consultation with the Insurance Advisory Committee, hereby makes the following regulations, namely: -

CHAPTER I

PRELIMINARY

1. Short title and commencement.

(1) These Regulations may be called the Insurance Regulatory and Development Authority of India (Policyholders' Education and Protection Fund) Regulations, 2026.

(2) These Regulations shall come into force on the date of their publication in the Official Gazette.

(3) These Regulations shall be reviewed once every three years from the date of publication, unless a review, repeal or amendment is warranted earlier.

2. Objective: The objective of these regulations is to provide for the establishment of a Fund inter alia out of grants,

donation and penalties, to be administered and utilised for the purpose of protection of the policyholders' interests, and for promoting, educating and creating awareness among policyholders and financial inclusion.

3. Definitions.

(1) In these regulations, unless the context otherwise requires: -

(a) 'Act' means the Insurance Regulatory and Development Authority Act, 1999 (41 of 1999);

(b) 'Authority' means the Insurance Regulatory and Development Authority of India established under sub-section (1) of Section 3 of the Act;

(c) Committee' means the Fund Management Committee constituted under regulation 7 of these regulations;

(d) 'Corpus Fund' means the sum of the amounts credited to the Policyholders' Education and Protection Fund in accordance with provisions of Regulation 5(1) of these regulations;

(e) 'Financial Year' means the year commencing on the first day of April and ending on the thirty-first day of March of the succeeding year;

(f) 'Fund' means the Policyholders' Education and Protection Fund created by the Authority under section 16A of the Act.

(2) Words and expressions not defined in these regulations, but defined in the Act or the Insurance Act, 1938 or the rules and regulations made thereunder, shall have the same meanings as have been assigned to them under those enactments, unless the context requires otherwise.

CHAPTER II

Policyholders' Education and Protection Fund

4. Establishment of Fund.

(1) There shall be a Fund to be called the Policyholders' Education and Protection Fund.

(2) The Fund shall be separate from the Insurance Regulatory and Development Authority Fund specified in section 16 of the Act and shall be administered and utilised by the Authority in the manner and for the purpose specified in these regulations.

5. Amounts to be credited to the Corpus Fund.

(1) The following amounts shall be credited to the Corpus Fund:-

i. Contributions made by the Authority.

ii. Any grants and donations given by

a. the Central Government, State Governments;

b. the Authority; and

c. companies or any other institutions;

for the purposes of the Fund.

iii. The sums realised by way of penalties by the Authority under the Act or the Insurance Act, 1938 or rules and regulations thereunder.

Provided that an additional amount paid by the insurers or insurance intermediaries on account of delayed payment of annual fee etc. shall not be construed as penalty for the purpose of these regulations.

iv. Disgorged amount which has remained undistributed for a period of three years from the date of passing of the direction under section 34 of Insurance Act, 1938.

Provided that eligible claimants shall have the right to claim the dues before the end of seven years from the date of transfer of the undistributed disgorged amount to the Fund.

v. Any investment income that remains unutilized at the end of the second financial year after the financial year in which such income was earned.

vi. Such other sources of funds as the Authority may specify in the interest of policyholders.

(2) For the purposes of sub-regulation (1), the amounts shall be credited to the Fund through NEFT / RTGS / IMPS / UPI or online payment.

6. Utilisation of Fund.

(1) Only the investment income earned on the corpus fund shall be utilised for specified activities as detailed in sub-regulation (2).

(2) The sum as specified in sub-regulation (1) shall be utilised for the following purposes for protection of policyholders' interest, promotion of policyholders' education and awareness in accordance with these regulations:

(i) Category A — Education, Awareness and Inclusion:

a. Financial literacy programmes;

b. Training and accreditation of insurance trainers and individuals for implementation of insurance awareness programmes;

c. Consumer Protection Initiatives

- Promoting informed decision making among policyholders;
- Supporting initiatives that improve transparency, disclosure, and consumer understanding of insurance products;

d. Digital tools for policy tracking, premium reminders, and claims assistance;

e. Independent research and focused studies on policyholder behaviour, claims servicing experience, mis-selling patterns, grievance redressal and on matters relating to insurance penetration, financial inclusion and policyholders' protection issues;

f. Promoting insurance awareness including conducting awareness programmes through media - print, electronic and other means;

g. Educating policyholders on insurance products, rights, obligations, and claims processes;

h. Developing educational materials in multiple regional languages;

i. Organizing seminars, workshops, and outreach programmes;

j. Conducting surveys to identify awareness gaps and emerging policyholders' concerns;

k. Supporting evidence-based policy formulation;

l. Supporting activities aligned with the objective of expanding insurance coverage and reducing the protection gap; and

m. Contributing to programs collectively organised by financial sector regulators viz RBI, IRDAI, SEBI, PFRDA for empowerment of consumers.

(ii) Category B — Providing Support for Grievance Redressal:

a. Strengthening awareness regarding grievance redressal mechanisms, Insurance Ombudsman services, and policyholder rights;

b. Conducting outreach programmes to educate policyholders on their rights and remedies;

c. Supporting policyholders, especially vulnerable and underserved sections like senior citizens, rural consumers, and persons with disabilities, in accessing grievance redressal channels;

d. Facilitating initiatives that improve accessibility to policyholders' support services; and

e. Support to the Insurance Ombudsman network.

(iii) Category C — Unclaimed Amount Recovery Infrastructure:

a. Development and operation of a centralised portal enabling policyholders and nominees to locate unclaimed amounts;

b. Integration of insurer databases with national identity registries;

c. Outreach programmes to notify nominees of unclaimed entitlements; and

d. Supporting initiatives for tracing beneficiaries and reducing unclaimed amounts.

(iv) Category D —Technology based Policyholder Services

a. Development of digital platforms for policyholder education and awareness;

b. Providing multilingual support services through helplines, chatbots, and digital platforms;

c. A proactive communication system to alert policyholders

- regarding premium dues, policy lapses, maturity benefits, claims, unclaimed amounts etc.;
- to take preventive measures and to provide dos and don’ts action in case of catastrophes, floods, etc.;

d. Tech-based feedback from a cohort of policyholders on surrender of the policies, lapsed policies, polices sourced through a class or specific insurance intermediary etc., and

e. Developing or redeveloping a digital platform, whether complete or in parts, for making grievance redressal mechanism more robust, responsive and efficient.

(v) Category E — Such other purposes as may be specified by the Authority.

CHAPTER III

FUND MANAGEMENT COMMITTEE

7. Constitution of the Committee.

(1) The Authority shall constitute a Fund Management Committee to administer and manage the Fund.

(2) The Committee shall consist of the following members, namely:-

i. Whole-Time Member In-charge of Policyholders' Protection and Grievance Redressal Department (PP&GR Department) as ex-officio chair;

ii. One more Whole-Time Member nominated by Chairperson, IRDAI;

iii. Two Independent Members from consumer advocacy, financial inclusion, or insurance academia appointed by the Chairperson, IRDAI;

iv. One representative each from the Life Insurance Council, the General Insurance Council, and the Council for Insurance Ombudsman;

v. The Executive Director in charge or Head of the Department of the PP&GR Department who shall be the convener of the Committee.

(3) The term of office of members referred in sub-regulation 2(iii) and (iv) shall be two years, which may be extended for a further period of two years.

(4) Any vacancy arising out of resignation, retirement or death of a member or for any other reason shall be filled by the Chairperson, IRDAI.

8. Functions of the Committee.

(1) The Committee shall

i. plan policyholders’ education and protection activities for the next financial year keeping in view the activities mentioned in regulation 6(2) and submit its recommendations thereon to the Authority.

ii. submit, for the consideration of the Authority, an Annual Report by 30th June of the subsequent year detailing the utilisation of the Fund towards key activities undertaken during the previous

year, along with actual expenditure.

iii. maintain detailed records of each activity, including purpose, location, type of activity, participant details, etc.

iv. put in place a policy for the investment of the Fund.

v. oversee the functions of the Fund.

vi. carry out such other functions as may be assigned by the Authority from time to time.

9. Meetings of the Committee.

(1) Meetings of the Committee shall be convened at least once in three months by the convener.

(2) Three members of the Committee shall constitute the quorum for the transaction of business at a meeting of the Committee.

Provided that presence of the Chairperson of the Committee is mandatory.

(3) Every member, who is directly or indirectly interested in any matter coming up for consideration at a meeting of the Committee, shall disclose the nature of his interest at such meeting and such disclosure shall be recorded in the proceedings of the meeting of the Committee and such member shall not take part in any deliberation of the Committee with respect to that matter.

(4) A register of Committee members' interests shall be maintained and updated annually.

10. Expenses of the Committee.

(1) The expenses including travel and other allowances of members of the Committee, who are officials of the Authority, and invitees who are officials of the Authority, shall be borne by the Authority in accordance with their entitlements.

(2) The expenses including travel and other allowances of members of the Committee, who are not officials of the Authority, and invitees who are not officials of the Authority, shall be borne out of the investment income earned on the Corpus Fund..

CHAPTER IV

INVESTMENT, ACCOUNTS AND AUDIT

11. Maintenance of accounts and audit of accounts.

(1) The amount available for utilisation during a financial year in accordance with regulation 6 (1) shall be kept in a dedicated account in a scheduled bank or invested in treasury bills of the Government of India.

Where the said amount remains unutilized within two financial years following the financial year in which such income was earned, such amount, at the end of the second financial year, shall be credited to the corpus fund.

(2) The corpus fund shall be invested in accordance with regulation 12 of these regulations.

(3) The Committee shall ensure maintenance of proper accounts and other relevant records in relation to the Fund giving therein the details of all receipts to, and, expenditure from the Fund and other relevant particulars.

(4) The Fund shall maintain its accounts including Income and Expenditure Statement in the form and manner as specified by the Committee.

(5) The Fund's accounts shall be audited annually by the Comptroller and Auditor General of India.

(6) The accounts referred to in sub-regulation (3) shall be prepared before the expiry of three months from the end of each financial year and shall form a part of the Annual statement of accounts of the Authority prepared in accordance with Insurance Regulatory and Development Authority (Form of Annual Statement of Accounts and Records) Rules, 2001.

12. Investment of the Fund.

(1) The investment of the Fund shall be in Central Government Securities and State Government Securities and deposits with scheduled commercial banks.

(2) The Fund shall be invested in accordance with a policy approved by the Committee.

CHAPTER V

MISCELLANEOUS

13. Delegation of powers.

The Authority may delegate its powers and functions in these regulations to the Chairperson or one or more Whole-Time Members or both or any officer of the Authority.

14. Power to issue clarfications and to remove difficulties, if any.

In order to remove any doubts or the difficulties that may arise in the application or interpretation of any of the provisions of these regulations, the Authority may issue appropriate clarifications as and when deemed necessary.

G. R. SURYA KUMAR, Executive Director

[ADVT.-III/4/Exty./250/2026-27]

Uploaded by Dte. of Printing at Government of India Press, Ring Road, Mayapuri, New Delhi-110064
and Published by the Controller of Publications, Delhi-110054. SARVESH KUMAR SRIVASTAVA