परिपत्र सं.: आईआरडीएआई/एनएल/जीडीएल/98(01)/07/2026 दिनांक: 31 जुलाई, 2026
Circular no: IRDAI/NL/GDL/98(01)/07/2026 Date: 31st July, 2026

परिपत्र / CIRCULAR

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

विषय: असम के चार जिलों - शिवसागर, चराईदेव, जोरहाट और गोलाघाट को प्रभावित करने वाली प्राकृतिक आपदा से संबंधित बीमा दावों पर दिशानिर्देश
Re: Guidelines on Insurance claims relating to natural disaster affecting four districts of Assam, viz. Sivasagar, Charaideo, Jorhat and Golaghat

जैसा कि विदित है, असम राज्य में 19 जुलाई, 2026 से आई बाढ़ से प्रभावित चार जिलों - शिवसागर, चराईदेव, जोरहाट और गोलाघाट (प्राकृतिक आपदा के रुप में घोषित) में व्यापक नुकसान के कारण, बीमा उद्योग के लिए यह अत्यंत आवश्यक है कि वह प्रभावित बीमित आबादी की कठिनाइयों को दूर करने के लिए त्वरित पंजीकरण और दावा निपटान प्रक्रिया में तेजी लाने हेतु तत्काल कदम उठाए।
As you are aware, following widespread damage from floods commencing from the 19th July, 2026 in the State of Assam affecting the four districts viz. Sivasagar, Charaideo, Jorhat and Golaghat (Declared as Natural Disaster), there is an urgent need for the insurance industry to take immediate steps to mitigate the hardships of the affected insured population for quick registration and to expedite claim settlement process.

इस संबंध में, सभी बीमाकर्ताओं को सूचित किया जाता है कि वे निम्नानुसार तत्काल सेवा अनुक्रिया सुनिश्चित करने के लिए सभी संसाधनों को संघटित करें :
In this regard, all Insurance Companies are advised to mobilize all resources to ensure immediate service response as outlined below:

तत्काल प्रतिक्रिया: बीमाकर्ताओं को सर्वेक्षणकर्ताओं और जांचकर्ताओं सहित संसाधनों को जुटाना चाहिए, और प्रभावित क्षेत्रों में दावों की निगरानी के लिए वरिष्ठ नोडल अधिकारियों की नियुक्ति करनी चाहिए। उक्त नोडल अधिकारी की नियुक्ति की सूचना मुख्य सचिव को तत्काल सूचित की जानी चाहिए। जिलों के दावों की निगरानी एक नामित जिला दावा सेवा प्रमुख द्वारा की जा सकती है।
Immediate Response: Insurers must mobilize resources, including surveyors and investigators, and appoint senior Nodal Officers to oversee claims in affected areas. The Nodal Officer appointment should be communicated to the Chief Secretary immediately. Districts claims may be overseen by a designated District Claims Service Head.

ग्राहक सहायता: 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। जिला प्रमुखों का संपर्क विवरण बीमाकर्ताओं की वेबसाइट पर प्रकाशित की जानी चाहिए तथा आवश्यक प्रचार प्रेस और डिजिटल मीडिया में भी दिया जाए।

Customer Support: All Insurers should activate, publish 24x7 helplines to respond / assist Claimants and launch extensive awareness campaign duly highlighting the measures taken. The contact particulars of the District heads should be published on the Insurer's website and necessary publicity may also be given in the press and digital media.

दावा निपटान: संपत्ति/व्यवसाय की शीघ्र पुन:स्र्थापना में सहायता करने के लिए लेखागत (आन अकाउन्ट) में अंतरिम भुगतान सहित दावों की त्वरित प्रसंस्करण और निपटान तथा सर्वेक्षणों को तुरंत पूरा करने के लिए विशेष, सशक्त जिला डेस्क का उपयोग करें। यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि सभी दावों का सर्वेक्षण तत्काल किया जाए तथा दावा भुगतानों / लेखागत भुगतानों का संवितरण शीघ्रातिशीघ्र कर दिया जाए।

Claims Handling: Utilize special, empowered district desks for prompt surveys and facilitate speedy processing of claims and settlement including on-account interim payments to assist early reinstatement of property/business. It needs to be ensured that all claims are surveyed immediately and claim payments/ on account payments are disbursed at the earliest.

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।

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.

बीमाकर्ताओं से यह भी प्रत्याशित है कि वे केवल ऐसे ही प्रलेखीकरण को सुनिश्चित करने के द्वारा जो दावा 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।

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.

जीवन की हानि से संबंधित दावों के संबंध में, जहाँ शव आदि की बरामदगी न होने के कारण मृत्यु प्रमाण पत्र प्राप्त करने में कठिनाई का अनुभव होता है, यदि बीमित व्यक्ति का विवरण राज्य / केंद्र सरकार या उपयुक्त / सरकारी प्राधिकारियों द्वारा प्रकाशित मृतक के विवरण से मेल खाता है, तो मृत्यु प्रमाण पत्र के लिए जोर दिए बिना दावे पर विचार किया जा सकता है।

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.

रिपोर्टिंग: सभी बीमाकर्ताओं (जीवन, साधारण और स्वास्थ्य) को दावों से संबंधित सूचना साप्ताहिक आधार पर इस परिपत्र के साथ संलग्न फार्मेट में आईआरडीएआई को प्रस्तुत करना होगा।
Reporting: Format for reporting is enclosed with this circular, all insurers (Life, General and Health) must submit weekly claims data to the IRDAI.

डिजिटली हस्ताक्षरित / Digitally Signed
दीपक सूद
Deepak Sood

Digitally signed by DEEPAK SOOD

(दीपक सूद / Deepak Sood)
सदस्य (गैर-जीवन) / Member (Non-Life)