बिज़नेस स्टैंडर्ड

IRDAI इंश्योरेंस सेक्टर में करेगी बड़ा बदलाव! कंपनियों पर लगेगी लगाम, लेकिन ग्राहकों को क्या मिलेगा?

IRDAI इंश्योरेंस सेक्टर में बड़े सुधार करने जा रहा है। इससे बिचौलियों के कमीशन पर कैप लगाने, लोन के साथ जबरन पॉलिसी बेचने पर रोक और क्लेम की सही रिपोर्टिंग से ग्राहकों को सीधा फायदा और बेहतर सर्विस मिल सकता है



प्रतीकात्मक तस्वीर | फाइल फोटो

ऋषभ राज

Last Updated: सितंबर 25, 2026 | 7:30 PM IST

इंश्योरेंस रेगुलेटरी एंड डेवलपमेंट अथॉरिटी ऑफ इंडिया (IRDAI) ने इंश्योरेंस सेक्टर में बड़ा बदलाव लाने की तैयारी शुरू कर दी है। रेगुलेटर ने 23 सितंबर 2026 को एक नया कंसल्टेशन पेपर जारी किया है। इसमें इंश्योरेंस बेचने वाले बिचौलियों यानी डिस्ट्रीब्यूटर्स को मिलने वाले कमीशन पर सख्ती लगाने और इंश्योरेंस कंपनियों के मैनेजमेंट खर्च (EoM) को कम करने का पूरा खाका दिया गया है।

नए नियमों का सीधा मकसद ग्राहकों को राहत देना, जबरदस्ती पॉलिसी बेचने पर रोक लगाना और इंश्योरेंस की बिक्री में डिजिटल प्लेटफॉर्म्स को बढ़ावा देना है।

केयरएज की नई रिपोर्ट के मुताबिक, IRDAI का यह कदम इंश्योरेंस बेचने के मौजूदा तरीके में बड़ा बदलाव ला सकता है। पिछले कुछ सालों के आंकड़ों से पता चलता है कि वित्त वर्ष 2023 से 2025 के बीच बीमा कंपनियों की प्रीमियम कमाई के मुकाबले बिचौलियों को दिए जाने वाले कमीशन में 2 से 8 गुना तक बढ़ोतरी हुई है। मसलन, मोटर इंश्योरेंस में ब्रोकरों का कमीशन 259 प्रतिशत तक बढ़ गया, जबकि इसी दौरान मोटर इंश्योरेंस का कारोबार सिर्फ 34 प्रतिशत बढ़ा।

रेगुलेटर का मानना है कि इंश्योरेंस सेक्टर में खर्च काफी बढ़ गया है और व्यवस्था काफी हद तक कमीशन पर निर्भर हो गई है। ऐसे में इस पूरे सिस्टम में बदलाव करना जरूरी हो गया है।

बैंक, NBFCs और कार डीलरों की मोटी कमाई पर लगेगा ब्रेक

IRDAI के नए प्रस्तावों का सबसे ज्यादा असर बैंकों, नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियों (NBFCs), कार डीलरों और रिटेल ब्रोकरों की कमाई पर पड़ सकता है। अभी तक इंश्योरेंस कंपनियां अपने प्रोडक्ट ज्यादा बेचने और ज्यादा जगह पाने के लिए डिस्ट्रीब्यूटर्स को भारी इंसेंटिव और रिवॉर्ड देती थीं। अब इन सभी तरह के इंसेंटिव को 'ऑल-इक्लूसिव कमीशन' कैप के दायरे में लाने का प्रस्ताव है।

रिपोर्ट के मुताबिक, लोन के साथ बेचे जाने वाले क्रेडिट लाइफ इंश्योरेंस पर NBFCs को मिलने वाला पे-आउट पहले कुल प्रीमियम का करीब 42 फीसदी तक होता था। अब इसे घटाकर सिर्फ 2 से 2.5 फीसदी करने का प्रस्ताव है। इसी तरह, नई गाड़ियों के मोटर थर्ड पार्टी (TP) इंश्योरेंस पर कमीशन पूरी तरह खत्म करने यानी 0 फीसदी करने का प्रस्ताव है। वहीं, मोटर ओनर डैमेज इंश्योरेंस पर कमीशन 5 से 10 फीसदी के बीच रखने की तैयारी है।

रिटेल हेल्थ इंश्योरेंस में भी कमीशन घटाने का प्रस्ताव है। पहले साल में मिलने वाला कमीशन अभी औसतन 24 से 30 फीसदी है, जिसे घटाकर 15 से 20 फीसदी तक सीमित किया जा सकता है।

इसके अलावा, बैंक और फाइनेंस कंपनियां अब लोन देने के बदले ग्राहक को जबरदस्ती इंश्योरेंस नहीं बेच पाएंगी। यानी लोन लेने के लिए ग्राहक को इंश्योरेंस खरीदने के लिए मजबूर करने की प्रथा पर पूरी तरह रोक लगाने का प्रस्ताव है।

Also Read: डिविडेंड पर कट गया TDS? एक्सपर्ट से समझें इनकम टैक्स का पूरा नियम और अपना पैसा वापस लेने का तरीका

डिजिटल अपनाने और इनोवेशन के लिए मजबूर होंगी कंपनियां

IRDAI के इस सख्त रुख से पूरे इंश्योरेंस सेक्टर में बड़े बदलाव की शुरुआत होती दिख रही है। डेलॉयट इंडिया के पार्टनर देबाशीष बनर्जी ने कहा कि IRDAI का यह कंसल्टेशन पेपर इंश्योरेंस मार्केट में बड़ा बदलाव लेकर आया है। इसमें डिस्ट्रीब्यूटर्स को उनके काम के हिसाब से पेमेंट देने और हर इंश्योरेंस प्रोडक्ट पर कमीशन की सीमा तय करने की दिशा में बड़ा कदम उठाया गया है।

बनर्जी के मुताबिक, इसका सीधा फायदा ग्राहकों और पॉलिसीधारकों को मिल सकता है। हालांकि, शुरुआत में बैंक-एश्योरेंस पार्टनर्स और NBFCs जैसे डिस्ट्रीब्यूटर्स के मुनाफे पर दबाव पड़ सकता है।

उन्होंने कहा कि इस प्रस्ताव का मकसद इंश्योरेंस सेक्टर में डिजिटल तरीकों को बढ़ावा देना, पॉलिसी के लंबे समय तक चलते रहने की दर यानी 'पर्सिस्टेंसी' को बेहतर करना और ऐसा बाजार तैयार करना है, जिसमें ग्राहकों को ज्यादा महत्व मिले।

इन बदलावों के बाद इंश्योरेंस कंपनियों और डिस्ट्रीब्यूटर्स को अपने काम करने का तरीका बदलना पड़ सकता है। उन्हें बिक्री और कमाई के लिए नए और बेहतर तरीके तलाशने होंगे। यानी आने वाले समय में कंपनियों को कमाई के पुराने तरीकों के बजाय नए तरीके अपनाने पड़ सकते हैं।

ग्राहकों को गुमराह नहीं कर पाएंगी कंपनियां

अक्सर इंश्योरेंस कंपनियां 95 या 98 फीसदी क्लेम सेटलमेंट रेशियो बताकर अपनी बेहतर सर्विस का दावा करती हैं। लेकिन जब ग्राहक खुद क्लेम करने पहुंचता है, तो कई बार उसका अनुभव अलग होता है। अब IRDAI क्लेम की जानकारी देने के तरीके में भी बड़ा बदलाव करने की तैयारी में है।

नई व्यवस्था में कंपनियों को सिर्फ कितने क्लेम पास हुए, यह बताना काफी नहीं होगा। उन्हें यह भी साफ-साफ बताना होगा कि ग्राहकों ने कितनी रकम का क्लेम किया और कंपनी ने उसमें से कितनी रकम का पेमेंट किया। इसके साथ ही कितने क्लेम रिजेक्ट हुए और क्लेम निपटाने में कितना समय लगा (TAT), इसकी जानकारी भी सार्वजनिक करनी होगी।

इस बदलाव पर इफको-टोकियो जनरल इंश्योरेंस के EVP और हेड (TP व हेल्थ क्लेम्स) हर्ष अग्रवाल ने कहा कि अभी हेल्थ समेत अलग-अलग तरह के इंश्योरेंस कारोबार में कंपनियां आंकड़े निकालने के लिए अलग-अलग तरीके अपनाती हैं। उनके मुताबिक, IRDAI की ओर से एक समान तरीका लागू होने से ग्राहकों को अलग-अलग इंश्योरेंस कंपनियों की सर्विस की सही तुलना करने में मदद मिलेगी।

क्या मौजूदा क्लेम सेटलमेंट रेशियो ग्राहकों को गुमराह करता है, इस सवाल पर हर्ष अग्रवाल ने कहा कि ग्राहक को किसी इंश्योरेंस कंपनी की सर्विस का आकलन सिर्फ एक आंकड़े के आधार पर नहीं करना चाहिए।

उनके मुताबिक, ग्राहक को सिर्फ क्लेम सेटलमेंट रेशियो नहीं देखना चाहिए। इसके अलावा कितने क्लेम रिजेक्ट हुए, क्लेम निपटाने में कितना समय लगता है (TAT), अस्पतालों का नेटवर्क कितना बड़ा है, 24×7 क्लेम सपोर्ट मिलता है या नहीं और शिकायतों का समाधान कितनी आसानी से होता है, इन बातों पर भी ध्यान देना जरूरी है।

उन्होंने कहा कि आम ग्राहक को इंश्योरेंस कंपनी की सर्विस की पूरी तस्वीर आसानी से समझ आ सके, इसके लिए कंपनियों को इन सभी मापदंडों को एक साथ शामिल करके एक स्कोरकार्ड जारी करना चाहिए।

Also Read: ₹10000 की गारंटीड पेंशन! रेलवे कर्मचारियों के लिए UPS नोटिफाई, जानें कौन उठा सकता है फायदा?

इंश्योरेंस कंपनियों को 5 साल में अपना खर्च घटाना होगा

IRDAI ने सिर्फ इंश्योरेंस बेचने वाले डिस्ट्रीब्यूटर्स पर ही सख्ती नहीं की है। अब इंश्योरेंस कंपनियों के अपने खर्च यानी एक्सपेंस ऑफ मैनेजमेंट (EoM) को कम करने के लिए भी 5 साल का रोडमैप तय किया गया है।

वित्त वर्ष 2026 में प्राइवेट लाइफ इंश्योरेंस कंपनियों का औसत खर्च 20.2 फीसदी और जनरल इंश्योरेंस कंपनियों का 32.1 फीसदी रहा है। अब IRDAI चाहता है कि वित्त वर्ष 2029 तक इसे घटाकर क्रमशः 15 फीसदी और 25 फीसदी किया जाए। इसके बाद वित्त वर्ष 2032 तक कंपनियों को अपना खर्च और कम करना होगा। तब लाइफ इंश्योरेंस कंपनियों के लिए खर्च की सीमा 12.5 फीसदी और जनरल इंश्योरेंस कंपनियों के लिए 20 फीसदी तक लाने का लक्ष्य है।

आंकड़ों के मुताबिक, अभी 22 में से 20 लाइफ इंश्योरेंस कंपनियों और 31 में से 28 जनरल इंश्योरेंस कंपनियों का खर्च प्रस्तावित सीमा से काफी ज्यादा है।

ऐसे में छोटी और मझोली इंश्योरेंस कंपनियों पर अपना खर्च कम करने का दबाव बढ़ेगा। उन्हें या तो अपने कामकाज का खर्च काफी कम करना होगा या फिर नई पूंजी जुटानी होगी। इसके अलावा, दूसरी कंपनियों के साथ विलय यानी कंसोलिडेशन का रास्ता भी अपनाना पड़ सकता है।

डिजिटल प्लेटफॉर्म और आम पॉलिसीधारकों को होगा फायदा

इस पूरे बदलाव का सबसे ज्यादा फायदा आम पॉलिसीधारकों और डिजिटल प्लेटफॉर्म को मिलने की उम्मीद है। इंश्योरेंस बेचने का खर्च कम होने से इंश्योरेंस प्रोडक्ट्स के रिटर्न में सुधार हो सकता है और प्रीमियम की दरें भी ज्यादा सही और तर्कसंगत हो सकती हैं।

डिजिटल तरीके से इंश्योरेंस खरीदने को बढ़ावा देने के लिए रेगुलेटर के समर्थन वाले डिजिटल प्लेटफॉर्म जैसे 'बीमा सुगम' (Bima Sugam) को भी जल्द शुरू करने की योजना है। कार के शोरूम में ग्राहकों को एक QR कोड दिया जाएगा। इसे स्कैन करके ग्राहक अलग-अलग इंश्योरेंस कंपनियों के कवर और उनकी कीमतों की सीधे तुलना कर सकेंगे।

इसके अलावा, अगर कोई ग्राहक बाहर से इंश्योरेंस खरीदता है, तो कोई गैरेज या डीलर उसे कैशलेस सर्विस देने से मना नहीं कर सकेगा।

एक्सपर्ट्स का मानना है कि इन बदलावों का असर शुरुआत में नई पॉलिसियों की बिक्री पर पड़ सकता है और कुछ समय के लिए बिक्री धीमी हो सकती है। लेकिन लंबे समय में इससे भारतीय इंश्योरेंस बाजार ज्यादा पारदर्शी, मजबूत और ग्राहकों को ध्यान में रखने वाला बन सकता है।