नागरिक घोषणा पत्र, 2024

क्र .सं.	सेवा	सेवा मद का विवरण	विनियामक निर्धारित अवधि (कार्य दिवस)
1	नया व्यवसाय प्रस्ताव प्रसंस्करण	बीमा प्रस्ताव पर कार्रवाई करना तथा प्रस्ताव पर निर्णय हेतु आवश्यकताओं का निर्धारण	7 दिन
		प्रस्ताव पर निर्णय प्रस्ताव प्राप्ति की तिथि से अथवा अतिरिक्त आवश्यकता प्राप्ति की तिथि से, जो भी बाद में हो, लिया जाएगा।	7 दिन
		प्रस्ताव प्रपत्र के साथ पॉलिसी की प्रति उपलब्ध कराना	15 दिन
2	पॉलिसी सेवा हेतु अनुरोध	पॉलिसी दस्तावेज़ में गलती/सुधार से संबंधित पॉलिसी सेवा हेतु अनुरोध	7 दिन
3	निःशुल्क अवलोकन (फ्री-लुक) निरस्तीकरण	अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से निःशुल्क निरस्तीकरण एवं धन वापसी	7 दिन
4	पॉलिसी सर्विसिंग (निर्दिष्ट सेवा हेतु अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से)	पता परिवर्तन (केवाईसी मानदंडों का अनुपालन किया जाना आवश्यक)	7 दिन
		पंजीकरण / नामांकन में परिवर्तन, समनुदेशन	
		ग्रुप पॉलिसी के मामले में नए सदस्य को शामिल करना	
		मूल पॉलिसी शर्तों में परिवर्तन (जहां भी लागू हो)	
		पॉलिसी ऋण	
		यूनिट/इंडेक्स लिंक्ड बीमा पॉलिसी-स्विच, टॉप-अप और अन्य संबंधित सेवाएं।	
		सभी आवश्यकताएं प्राप्त होने के बाद पॉलिसी पुनर्चलन पर निर्णय लिया जाना	
		प्रीमियम भुगतान प्रमाणपत्र (पीपीसी) जारी करना	
		डुप्लिकेट पॉलिसी जारी करना	
5	मृत्यु दावे	मृत्यु दावा निपटान (जहां जांच की आवश्यकता नहीं)	15 दिन
		शीघ्र मृत्यु दावों के लिए जहां जांच की आवश्यकता होती है – निर्णय और भुगतान	45 दिन
6	उत्तरजीविता, परिपक्वता, वार्षिकी भुगतान	परिपक्वता दावों का निपटान	नियत तिथि पर
		उत्तरजीविता लाभों का निपटान	
		वार्षिकी भुगतान/पेंशन भुगतान	
		पॉलिसी का समर्पण या आंशिक वापसी	7 दिन
7	स्वास्थ्य दावे	दावों का निपटान (कैशलेस के अलावा)	15 दिन
8	बीमाकर्ता द्वारा स्वतः कार्रवाई	प्रीमियम देय सूचना	नियत तिथि से एक माह पूर्व
		पॉलिसी भुगतान जानकारी (उत्तरजीविता लाभ, परिपक्वता लाभ आदि)	
9	शिकायतें	शिकायत की पावती	एक ही दिन
		शिकायत पर कार्रवाई एवं शिकायतकर्ता को निर्णय की सूचना	14 दिन
		यदि बीमाकर्ता द्वारा शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो पॉलिसीधारक को बीमा लोकपाल/उपभोक्ता न्यायालय में शिकायतकर्ता को भेजने की प्रक्रियासहित अन्य विकल्पों की जानकारी दें।	शिकायत प्राप्ति की मूल तिथि से 14 दिन।