संदर्भः आईआरडीएआई/एनएल/ओआरडी/विविध/110/05/2023

मेसर्स एक्को जनरल इंश्योरेंस लि. को जारी किये गये कारण बताओ नोटिस के विषय में आदेश

निम्नलिखित के आधार पर

(i) मेसर्स एक्को जनरल इंश्योरेंस लि. द्वारा जारी किये गये विज्ञापनों के संबंध में भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (`प्राधिकरण' अथवा `आईआरडीएआई') द्वारा जारी किया गया कारण बताओ नोटिस (एससीएन) संदर्भ सं. आईआरडीएआई/एनएल/एससीएन/विविध/ एक्को/028/2022-23 दिनांक 14 जून 2022.

(ii) उपर्युक्त एससीएन के लिए मेसर्स एक्को जनरल इंश्योरेंस लि. ("एजीआईएल", "बीमाकर्ता" अथवा "कंपनी") का उत्तर दिनांक 20 जुलाई 2022.

(iii) आईआरडीएआई हैदराबाद कार्यालय में 11 अप्रैल 2023 को आयोजित वैयक्तिक सुनवाई के दौरान एजीआईएल द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरण।

1. पृष्ठभूमिः

1.1 प्राधिकरण ने आईआरडीए (बीमा विज्ञापन और प्रकटीकरण) विनियम, 2000 (इस आदेश में इसके बाद उक्त विनियम के रूप में उल्लिखित) तथा उसके अधीन जारी किये गये मास्टर परिपत्र के अंतर्गत की गई अपेक्षाओं का उल्लंघन करने पर बीमाकर्ता को कारण बताओ नोटिस दिनांक 25/07/2019 जारी किया है। वैयक्तिक सुनवाई के बाद, प्राधिकरण ने एक आदेश दिनांक 24 जनवरी 2020 जारी किया है। उक्त आदेश में, अन्य बातों के साथ-साथ "रु. 2299/- के प्रीमियम के विज्ञापन" पर आरोप 2 के लिए बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 102 के अंतर्गत रु. 1 करोड़ का अर्थदंड लगाया गया। एजीआईएल ने उक्त आदेश के विरुद्ध प्रतिभूति अपीलीय न्यायाधिकरण (एसएटी) में वाद दायर किया तथा एसएटी ने प्राधिकरण के आदेश को रद्द किया, जहाँ तक आरोप सं. 2 का संबंध है। एसएटी ने इसके अलावा, आवेदक को अपनी बात कहने के लिए सुनवाई का अवसर देने के उपरांत किये गये अवलोकन के आलोक में विधि के अनुसार एक नया आदेश पारित करने के लिए मामला प्राधिकरण के पास विप्रेषित किया।

सर्वे नं. 115/1, फाइनेंशियल डिस्ट्रिक्ट, नानकरामगुडा, हैदराबाद-500 032, भारत
: +91-40-20204000, वेबसाइट : www.irdai.gov.in

Survey No. 115/1, Financial District, Nanakramguda, Hyderabad-500 032, India
: +91-40-20204000, Website : www.irdai.gov.in

1.2 तदनुसार, प्राधिकरण ने आईआरडीए (बीमा विज्ञापन और प्रकटीकरण) विनियम, 2000 (इस आदेश में इसके बाद उक्त विनियम के रूप में उल्लिखित) तथा उसके अधीन जारी किये गये मास्टर परिपत्र के संबंध में उपबंधों के उल्लंघन के लिए एक नया एससीएन दिनांक 14 जून 2022 जारी किया है। इस एससीएन के लिए एजीआईएल ने पत्र दिनांक 20 जुलाई 2022 के द्वारा अपना उत्तर प्रस्तुत किया है तथा एक वैयक्तिक सुनवाई के लिए अनुरोध किया है। एजीआईएल द्वारा किये गये अनुरोध के अनुसार एजीआईएल को प्राधिकरण के दो पूर्णकालिक सदस्यों अर्थात् श्री पी. के. अरोड़ा, सदस्य (बीमांकक) और श्री राकेश जोशी, सदस्य (एफएण्डआई) के पैनल के समक्ष 11 अप्रैल 2023 को वैयक्तिक सुनवाई का अवसर प्रदान किया गया।

1.3 निम्नलिखित अधिकारी उक्त वैयक्तिक सुनवाई में उपस्थित रहेः

एजीआईएल के प्रतिनिधिः

1. श्री संजीव श्रीनिवासन, सीईओ और एमडी
2. सुश्री करिश्मा देसाई, मुख्य अनुपालन अधिकारी
3. श्री वीरेश गिरि, नियुक्त बीमांकक

आईआरडीएआई से निम्नलिखित अधिकारी उक्त वैयक्तिक सुनवाई में उपस्थित थेः

1. श्री रमण राव, मुख्य महाप्रबंधक, गैर-जीवन विभाग
2. श्री डी. एस. मूर्ति, गैर-जीवन विभाग
3. श्री एम. मधुसूदन, उप महाप्रबंधक, गैर-जीवन विभाग
4. श्री प्रदीप कुमार सिंह, सहायक महाप्रबंधक, गैर-जीवन विभाग

1.4 एजीआईएल द्वारा अपने पत्र दिनांक 20 जुलाई 2022 में तथा 11 अप्रैल 2023 को वैयक्तिक सुनवाई के दौरान किये गये प्रस्तुतीकरणों पर प्राधिकरण द्वारा विचार किया गया है।

2. एससीएन में किये गये आरोप, बीमाकर्ता के प्रस्तुतीकरण और प्राधिकरण के निर्णय यहाँ इसके नीचे दिये गये हैं :

2.1 <u>आरोपः</u>

2.1.1. बीमाकर्ता ने मास्टर परिपत्र के पैरा 2.2.1 के अंतर्गत यथापरिभाषित 'पूछताछ करने के लिए आमंत्रण' श्रेणी के अंतर्गत कार बीमा प्रीमियम के संबंध में निम्नलिखित विज्ञापन जारी किये हैं और फाइल किये हैं :

क्रम सं.	विज्ञापन के निर्गम की तारीख	विज्ञापन यूआईएन	विज्ञापन की विषय-वस्तु
1	जुलाई-अगस्त 2018	i.157एनएडी201819039ईएनजी	रु. 2299/- से प्रारंभ करते हुए कार बीमा
		ii.157एनएडी201819056ईएनजी	
		iii.157एनएडी201819064ईएनजी	
		iv.157एनएडी201819067ईएनजी	
2	जून-जुलाई 2019	i.157एनएडी201920078ईएनजी	रु. 2449/- से प्रारंभ करते हुए अपने i10 का बीमा कराएँ
		ii.157एनएडी201920104एचआईएन	

`रु. 2299/- से प्रारंभ करते हुए कार बीमा' संबंधी विज्ञापनों के संबंध में, बीमाकर्ता द्वारा प्रस्तुत प्रीमियम निदर्शन से यह पाया गया है कि रु. 2299/- का प्रीमियम निजी कार पैकेज पालिसी के लिए है जहाँ रु. 1,00,000/- के आईडीवी, एनसीबी 50% तथा 1000 सीसी. से अनधिक इंजन क्षमता की धारणा है। तथापि, विज्ञापनों में सेडान प्रकार की कारों का चित्रण है जिनकी सामान्यतः इंजन की 1000 सीसी से अधिक क्यूबिक क्षमता होती है और ऐसी निजी कारों के लिए निर्धारित अन्य पक्ष प्रीमियम रु. 2,863/- से प्रारंभ होता है, न कि बीमाकर्ता के द्वारा निदर्शन में दर्शाये गये अनुसार।

ह्युण्डाई i10 के संबंध में क्रम सं. 2 पर विज्ञापनों के संबंध में यह पाया गया है कि ह्युण्डाई i10 1000 सीसी से अधिक इंजन क्षमता से युक्त होती है और इस कारण से, निर्धारित अन्य पक्ष प्रीमियम रु. 2863/- था। अतः बीमाकर्ता का दावा कि पैकेज पालिसी का प्रीमियम रु.2449/- से प्रारंभ होता है, गलत है। इस संबंध में, बीमाकर्ता ने दिनांक 30 अक्तूबर 2019 के अपने ई-मेल के अनुसार स्वीकार किया है कि विज्ञापन में दिया गया प्रीमियम उक्त कार की बनावट के लिए तथा विज्ञापनों में वर्णित माडल के लिए सही नहीं है।

उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए, बीमाकर्ता ने आईआरडीए (बीमा विज्ञापन और प्रकटीकरण) विनियम, 2000 के विनियम 2(घ)(iii) के साथ पठित विनियम 12 के उपबंधों तथा मास्टर परिपत्र संदर्भः आईआरडीए/जीवन/परिपत्र/विविध/147/08/2015 दिनांक 13 अगस्त 2015 के खंड 3.3.1.1 का उल्लंघन किया है।

2.2 <u>बीमाकर्ता के प्रस्तुतीकरणों का सारांश</u>

2.2.1 विषय-वस्तु "रु. 2299/- से प्रारंभ होनेवाला कार बीमा" के साथ विज्ञापनों (यूआईएनः 157एनएडी201819039ईएनजी, 157एनएडी201819056ईएनजी, 157एनएडी201819064 ईएनजी, 157एनएडी201819067ईएनजी) के संदर्भ में एजीआईएल के प्रस्तुतीकरण निम्नानुसार हैं :

क) सेडान और एसयूवी कारों के कुछ रूपभेद हैं जो 1000सीसी से कम इंजन क्षमता से युक्त हैं जिनके लिए विज्ञापन में बताया गया प्रीमियम बैंड लागू होगा। (उदाहरणः सेडान के रूपभेद - **वोल्क्स्वागेन अमियो, महिन्द्रा ई-वेरिटो** और एसयूवी के रूपभेद - **ह्युण्डाई वेन्यू, फोर्ड इकोस्पोर्ट**)।

ख) विज्ञापन में सामान्य सूचना निहित है तथा वह "**पूछताछ के लिए आमंत्रण**" श्रेणी के अंतर्गत आता है जिसका आशय उत्पाद के बारे में आगे और पूछताछ करने की इच्छा निर्मित करने का है। उपर्युक्त विज्ञापनों का उद्देश्य केवल कंपनी से उपलब्ध प्रीमियमों के संबंध में सामान्य जानकारी सूचित करना है और संभावित ग्राहकों में संभावित ग्राहक के वाहन के लिए कंपनी के उत्पादों के बारे में आगे और पूछताछ करने की इच्छा निर्मित करना है।

ग) कथन **"मात्र रु. 2299 से प्रारंभ होनेवाले"** से सामान्यतः यही समझा जाता है कि प्रीमियम रु. 2299 पर प्रारंभ होता है तथा यह इससे अधिक हो सकता है। उक्त विज्ञापनों में बताया गया प्रारंभिक प्रीमियम उन खंडों में उपलब्ध न्यूनतम सीसी माडल पर आधारित था। यह कहीं भी निर्दिष्ट नहीं किया गया है कि रु. 2299/- का प्रीमियम नियत है अथवा गारंटीकृत है।

घ) **"भाव प्राप्त करें" (गेट कोट)** टैब जो विज्ञापन में दिया गया है, ग्राहकों को एक वेब-पेज के प्रति निर्देश देता है जो वाहन के संबंध में ग्राहक द्वारा दी गई सूचना, जैसे कार की बनावट, माडल, आईडीवी, विनिर्माण का वर्ष, स्थान, आदि के आधार पर प्रीमियम राशि का परिकलन करने की सुविधा संभावित ग्राहकों को देता है।

ङ) विज्ञापनों में स्पष्ट रूप से कहा गया है कि "शर्तें लागू हैं" जो निर्दिष्ट करता है कि ग्राहक पर्याप्त रूप से अवगत हैं कि किसी भी मोटर बीमा उत्पाद की खरीद, ऐसे उत्पाद की लागत सहित, अन्य निबंधनों और शर्तों के अधीन होगी जो उत्पाद को खरीदने के उनके निर्णय को प्रभावित कर सकती हैं।

च) अतः उक्त "भाव प्राप्त करें" (गेट कोट) टैब तथा "निबंधन और शर्तें" कंपनी के द्वारा जोड़े गये हैं ताकि ग्राहक पालिसी खरीदने से पहले उसका पूरा विवरण प्राप्त कर सके और एक सुविज्ञ निर्णय ले सके।

छ) किसी भी पालिसीधारक को कोई मौद्रिक हानि नहीं हुई क्योंकि ग्राहक के द्वारा अंतिम रूप से देय बीमा प्रीमियम प्रस्तुत किये गये वाहन के विवरण पर आधारित है, तथा उसका परिकलन पूर्णतया प्राधिकरण के पास फाइल किये गये कंपनी के फाइलिंगों के अनुसार किया जाता है।

ज) इन विज्ञापनों के कारण पालिसीधारकों को कोई वास्तविक अथवा परिमाणनयोग्य अथवा प्रतिकूल प्रभाव घटित नहीं हुआ है अथवा घटित रूप में सूचित नहीं किया गया है।

झ) विज्ञापनों में प्रयुक्त चित्रों के चयन का उद्देश्य एकमात्र तौर पर सर्वाधिक सामान्य रूप से अनुभूत और व्यापक विवेक के अनुसार कारों का चित्रण करना था तथा इनका उद्देश्य किसी भी प्रकार से भ्रम में डालना नहीं था।

ञ) एजीआईएल भारत की सर्वप्रथम डिजिटल बीमा कंपनी है, इस कारण से ग्राहकों तक पहुँचने के लिए डिजिटल माध्यमों के जरिये अत्यधिक विज्ञापन/विपणन किया जाता है तथा इस वजह से भारी मात्रा में डिजिटल विज्ञापन जारी किये जाते हैं और विज्ञापनों में कुछ अयांत्रिक उद्देश्य-रहित त्रुटियाँ रह सकती हैं।

2.2.2 विषय-वस्तु "रु. 2449/- से प्रारंभ करते हुए अपने i10 का बीमा कराएँ" के साथ विज्ञापनों (यूएनआईः 157एनएडी201920078ईएनजी, 157एनएडी201920104एचआईएन) के संदर्भ में एजीआईएल के प्रस्तुतीकरण निम्नानुसार हैं :

क) 1000सीसी से कम वाले ह्युण्डाई i10 के विशिष्ट माडल/रूपभेद वाले नामों के संदर्भ में पिछले प्रश्न के आधार पर, कंपनी ने प्राधिकरण को सूचित किया था कि उसमें असावधानीवश एक परिकलन की त्रुटि रह गई होगी। तथापि, 1000सीसी या उससे कम इंजन क्षमता से युक्त ह्युण्डाई i10 के कुछ रूपभेद हैं (उदा. 2013-2017 के बीच प्रारंभ किया गया ह्युण्डाई i10 ग्रैण्ड i10 एलपीजी वीटीवीटी, ह्युण्डई i10 के वैश्विक रूपभेद जिनका बीमा भारत में किया जा सकता है) तथा इस कारण से ये विज्ञापन तकनीकी रूप से उपभोक्ताओं को भ्रमित नहीं कर रहे थे।

ख) विज्ञापन **"पूछताछ करने के लिए आमंत्रण"** श्रेणी के अंतर्गत आता है जो उत्पाद के विवरण के बारे में आगे और पूछताछ करने तथा कोई भी खरीद करने से पहले समस्त आवश्यक सूचना का उपयोग करने और ऐसी जानकारी का पता लगाने का एक अवसर प्रदान करता है।

ग) **"भाव प्राप्त करें"** टैब संभावित ग्राहकों को कार के माडल और कार के लिए संगत अन्य कारकों जैसी ग्राहक द्वारा दी गई सूचना के आधार पर सही प्रीमियम राशि जानने का अवसर प्रदान करता है।

घ) यह कथन कि "केवल 2449/- से प्रारंभ करते हुए अपनी i10 का बीमा कराएँ" से सामान्यतः समझा जाता है कि प्रीमियम रु. 2449/- से प्रारंभ होता है और वह इससे अधिक हो सकता है। विज्ञापनों में बताया गया प्रारंभिक प्रीमियम ह्युण्डाई i10 खंड में उपलब्ध न्यूनतम सीसी माडल पर आधारित था। कहीं पर भी यह निर्दिष्ट नहीं किया गया था कि रु. 2499/- का प्रीमियम नियत है अथवा गारंटीकृत है।

ङ) यद्यपि 1000सीसी या उससे कम इंजन क्षमता से युक्त ह्युण्डाई i10 के रूपभेद हैं, तथापि चूँकि ये भारत में इतने अधिक लोकप्रिय नहीं हैं, एजीआईएल ने प्राधिकरण की टिप्पणी के उपरांत इन विज्ञापनों को वापस ले लिया है।

च) जिन ग्राहकों ने इन विज्ञापनों की अवधि के दौरान ह्युण्डाई i10 पालिसी खरीदी है, उन्होंने वह सही कीमत पर ही खरीदी है।

छ) कंपनी के वर्तमान अथवा संभावित ग्राहकों में से किसी ने भी उक्त विज्ञापन के संबंध में कोई शिकायत नहीं की है। इसके अलावा, इन विज्ञापनों के कारण कोई वास्तविक अथवा परिमाणनयोग्य हानि अथवा प्रतिकूल प्रभाव सूचित नहीं किया गया है।

ज) उक्त विज्ञापनों के प्रकाशित किये जाने की संक्षिप्त अवधि के दौरान ह्युण्डाई i10 के संबंध में पूछताछ अथवा बीमा के विक्रय में कोई वृद्धि नहीं हुई थी।

2.2.3 अंतिम रूप से, एक्को ने उपर्युक्त प्रस्तुतीकरणों के आधार पर निवेदन किया है कि न तो विज्ञापन भ्रामक थे, और न ही अपने ग्राहकों को गुमराह करने के लिए कंपनी का कोई इरादा था तथा न ही संदर्भित विज्ञापनों में कंपनी का कोई अनुचित और भ्रमित करने का उद्देश्य था। इसके अतिरिक्त उन्होंने प्रस्तुतीकरण किया कि एजीआईएल आईआरडीए (बीमा विज्ञापन और प्रकटीकरण) विनियम, 2000 के विनियम 2(घ)(iii) के साथ पठित विनियम 12 तथा मास्टर परिपत्र

संदर्भ आईआरडीए/जीवन/परिपत्र/विविध/147/08/2015 दिनांक 13 अगस्त 2015 के खंड 3.3.1.1 का अनुपालनकर्ता रही है। अतः उन्होंने कंपनी के द्वारा किये गये सभी प्रस्तुतीकरणों पर विचार करने और टिप्पणियों को बंद करने का प्राधिकरण (आईआरडीएआई) से अनुरोध किया है।

2.3 **<u>टिप्पणियाँ</u>**

2.3.1 एजीआईएल के प्रस्तुतीकरण कि न तो विज्ञापन भ्रामक थे, और न ही अपने ग्राहकों को गुमराह करने का कंपनी का कोई उद्देश्य था, तर्कसंगत नहीं हैं।

2.3.2 `रु. 2299/- से प्रारंभ होनेवाले कार बीमा' पर विज्ञापनों के संबंध में यद्यपि तकनीकी रूप से 1000सीसी से कम इंजन क्षमता से युक्त सेडान निजी कार (वोल्क्स्वागेन एमियो, महिन्द्रा ई-वेरिटो) हैं, तथापि विज्ञापन में दर्शाया गया प्रारंभिक प्रीमियम रु. 100000 के आईडीवी और 50% के एनसीबी की अतिरिक्त शर्तों के साथ लागू होगा। ये विज्ञापन चरम/अपवादात्मक परिदृश्यों के अंतर्गत आते हैं, क्योंकि प्रारंभिक प्रीमियम आईडीवी, एनसीबी और इंजन क्षमता संबंधी कुछ शर्तों के साथ बहुत कम माडलों के लिए लागू है।

2.3.3 इसके अतिरिक्त, इन विज्ञापनों में दिखाये गये प्रतिरूप विलासमय सेडान कारों के हैं तथा वोल्क्स्वागेन एमियो, महिन्द्रा ई-वेरिटो के नहीं हैं। विज्ञापनों में विद्यमान प्रतिरूप भ्रामक हैं तथा संदेश स्पष्ट नहीं हैं और उचित नहीं हैं।

2.3.4 `रु.2499/- से प्रारंभ करते हुए अपने i10 का बीमा कराएँ' पर विज्ञापनों के संबंध में, यद्यपि 1000सीसी से कम इंजन क्यूबिक क्षमता से युक्त ह्युण्डाई i10 के कुछ माडल हैं (उदा. 2013-2017 के बीच प्रारंभ किये गये ह्युण्डाई i10 ग्रैण्ड i10 एलपीजी वीटीवीटी, ह्युण्डाई i10 के वैश्विक रूपभेद जिनका बीमा भारत में किया जा सकता है), विज्ञापन में दिखाया गया प्रारंभिक प्रीमियम रु. 100000 के आईडीवी और 50% के एनसीबी की अतिरिक्त शर्तों के साथ लागू होगा। ये विज्ञापन भी चरम/अपवादात्मक परिदृश्यों की श्रेणी के अंतर्गत आते हैं।

2.3.5 उपर्युक्त को देखते हुए, बीमाकर्ता के द्वारा जारी किये गये उक्त विज्ञापन भ्रामक तरीके से सूचना देते हैं तथा दिये गये संदेश स्पष्ट नहीं हैं। तथापि, आरोप का निर्णय करते समय बीमाकर्ता के द्वारा किये गये निम्नलिखित प्रस्तुतीकरणों पर विचार किया गया हैः

2.3.5.1 1000सीसी से कम इंजन क्षमता से युक्त सेडान निजी कारों के कुछ रूपभेद/माडल (वोल्क्स्वागेन एमियो, महिन्द्रा ई-वेरिटो) हैं तथा ऐसे मामलों में निर्धारित अन्य पक्ष प्रीमियम रु. 2299/- से कम है।

2.3.5.2 ह्युण्डाई I10 का भी 999सीसी से युक्त कुछ रूपभेद है तथा निर्धारित अन्य पक्ष प्रीमियम रु. 2499/- से कम है।

2.4 आरोप पर निर्णय

इस बात पर विचार करते हुए कि तकनीकी तौर पर कुछ रूपभेद हैं जिनके लिए विज्ञापन में बताया गया प्रीमियम लागू है, बीमाकर्ता को इसके द्वारा चेतावनी दी जाती है कि विज्ञापन जारी करने में सतर्कता और सावधानी बरतें तथा ऐसी विशेषताएँ/लाभ न बताएँ जो चरम/अपवादात्मक परिदृश्यों के अंतर्गत लागू हैं। बीमाकर्ता को यह भी निदेश दिया जाता है कि संबंधित आईआरडीएआई (बीमा विज्ञापन और प्रकटीकरण) विनियम, और उनके अधीन जारी किये गये परिपत्रों का अक्षरशः अनुपालन पूर्णतया करें।

इसके अतिरिक्त,

(i) यह आदेश आगामी बोर्ड बैठक में बीमाकर्ता के बोर्ड के समक्ष प्रस्तुत किया जाएगा तथा बीमाकर्ता विचार-विमर्श के कार्यवृत्त की एक प्रति प्रस्तुत करेगा।

(ii) उक्त साधारण बीमाकर्ता दिये गये निदेशों पर की गई कार्रवाई की रिपोर्ट (एटीआर) प्राधिकरण को इस आदेश की तारीख से 90 दिन के अंदर प्रस्तुत करेगा।

3 यदि एजीआईएल इस आदेश से असंतुष्ट है, तो बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 110 के उपबंधों के अनुसार प्रतिभूति अपीलीय न्यायाधिकरण (एसएटी) को अपील प्रस्तुत की जा सकती है।

राकेश जोशी

राकेश जोशी
सदस्य (वित्त व निवेश)

पी के अरोड़ा

पी. के. अरोड़ा
सदस्य (बीमांकक)

स्थानः हैदराबाद
दिनांकः 22 मई 2023