सं. आईआरडीए/ईएनएफ/ओआरडी/ओएनएस/280/11/2021

मेसर्स इन्नोवेटिव इंश्योरेंस सर्वेयर्स एण्ड लास असेसर्स प्रा. लि.
के मामले में अंतिम आदेश

[कारण बताओ नोटिस दिनांक 27 अप्रैल 2021 के लिए उत्तर तथा सदस्य (गैर-जीवन) की अध्यक्षता में 1 अक्तूबर 2021 को अपराह्न 4.00 बजे वीडियो कान्फरेन्सिंग के द्वारा आयोजित सुनवाई के दौरान किये गये प्रस्तुतीकरणों के आधार पर]

पृष्ठभूमि:-

1. भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (प्राधिकरण) ने मेसर्स इन्नोवेटिव इंश्योरेंस सर्वेयर्स एण्ड लास असेसर्स प्रा. लि. (एलएलए) का एक प्रत्यक्ष (आनसाइट) निरीक्षण 26 से 30 अगस्त 2019 तक के दौरान संचालित किया था।
2. प्राधिकरण ने निरीक्षण रिपोर्ट की एक प्रति टिप्पणियों की अपेक्षा करते हुए एसएलए को 21 अक्तूबर 2019 को अग्रेषित की तथा एसएलए ने निरीक्षण रिपोर्ट का उत्तर अपने पत्र दिनांक 4 नवंबर 2019 के पत्र के द्वारा दिया। उपलब्ध दस्तावेजों और एसएलए द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरणों की जाँच करने के बाद प्राधिकरण ने कारण बताओ नोटिस (एससीएन) एसएलए को 27 अप्रैल 2021 को जारी किया जिसका उत्तर एसएलए के द्वारा दिनांक 18 मई 2021 के अनुसार दिया गया।
3. उक्त पत्र में किये गये अनुरोध के अनुसार एसएलए को वीडियो कान्फरेन्स के माध्यम से सुनवाई का एक अवसर 1 अक्तूबर 2021 को दिया गया। श्री वी. बी. सहगल, प्रबंध निदेशक उक्त सुनवाई में एसएलए की ओर से उपस्थित थे। प्राधिकरण की ओर से श्री पी. के. मैती, महाप्रबंधक (प्रवर्तन), श्री पंकज कुमार तिवारी, महाप्रबंधक (सर्वेक्षक), सुश्री निमिषा श्रीवास्तव, उप महाप्रबंधक (सर्वेक्षक) और श्री उदित मल्होत्रा, सहायक प्रबंधक (प्रवर्तन) उक्त सुनवाई में उपस्थित रहे।
4. कारण बताओ नोटिस के लिए अपने लिखित उत्तर मे एसएलए द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरणों और वीडियो कान्फरेंस के माध्यम से सुनवाई के दौरान किये गये प्रस्तुतीकरणों तथा अपने प्रस्तुतीकरणों के प्रमाण के रूप में एसएलए द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों पर प्राधिकरण द्वारा विचार किया गया तथा तदनुसार आरोपों पर लिये गये निर्णयों का विवरण नीचे दिया जाता है।

आरोप, उनके उत्तर में प्रस्तुतीकरण और निर्णय:

5. **आरोप सं. 1:**

आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 16(9) का उल्लंघन

एसएलए अभिलेखों का अनुरक्षण उचित और पर्याप्त रूप से नहीं कर रहा है।

एसएलए से क्रमशः वर्ष 2017-18 और 2018-19 के लिए नमूना रिपोर्टों के दो सेटों में सर्वेक्षण रिपोर्टें उपलब्ध कराने के लिए कहा गया। तथापि, वे 39 नमूना रिपोर्टों में से 21 रिपोर्टें तथा 19 नमूना रिपोर्टों में से 17 रिपोर्टें उपलब्ध करा सके।

एसएलए के प्रस्तुतीकरणों का सारांश:

एसएलए ने प्रस्तुतीकरण किया कि कोई भी सूचना/डेटा छिपाने अथवा प्राधिकरण को प्रस्तुत न करने का उसका कोई इरादा नहीं है। एसएलए ने आगे कहा कि निरीक्षण के बाद वह उपयुक्त अभिलेख रख रहा है।

निर्णय:

एसएलए विनियमों के अंतर्गत की गई अपेक्षा के अनुसार दस्तावेजो का अनुरक्षण नहीं कर रहा था। इस चूक के लिए एसएलए को चेतावनी दी जाती है। इसके अलावा एसएलए को आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 16 के खंड 9 का अनुपालन करते हुए अपने द्वारा किये गये कार्य के लिए उचित अभिलेख रखने हेतु निदेश दिया जाता है।

6. आरोप सं. 2:

आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 12 के खंड 1 और विनियम 4 के खंड 15(1), 15(3) और 15(4) तथा विनियम 16 के खंड 5 और 7 का उल्लंघन।

उनके द्वारा संचालित सर्वेक्षणों के एक नमूने के लिए एलएलए यह प्रमाणित करने के लिए दस्तावेज प्रस्तुत नहीं कर सका कि सर्वेक्षण कार्य लाइसेंसप्राप्त सर्वेक्षकों द्वारा किये जाते हैं। एसएलए द्वारा उपलब्ध कराई गई सीमित सर्वेक्षण रिपोर्टों पर अधिकांश मामलों में हस्ताक्षर नहीं किये गये थे जो निर्दिष्ट करता है कि सर्वेक्षण कार्य लाइसेंसप्राप्त सर्वेक्षकों के द्वारा नहीं किये जा रहे थे। यह पाया गया कि वे सर्वेक्षण कार्य अंशकालिक कर्मचारियों, प्रशिक्षणार्थी सर्वेक्षकों अथवा अंशकालिक सर्वेक्षकों के द्वारा किये गये थे।

इसके अलावा, एसएलए ने कुछ वैयक्तिक व्यक्तियों के साथ किये गये लेनदेनों की सूची प्रस्तुत की थी जो निर्दिष्ट करती है कि इन वैयक्तिक व्यक्तियों ने एसएलए के लिए सर्वेक्षण संचालित किये थे। इन व्यक्तियों को न तो अर्हताप्राप्त सर्वेक्षक की सूची में शामिल किया गया था और न ही कारपोरेट सर्वेक्षक के कर्मचारियों की सूची में।

साथ ही, एसएलए उन विभागों में कर्मचारी सर्वेक्षकों को भी कार्य सौंप रहा था जिनमें कार्य करने के लिए उनके द्वारा धारित किये जा रहे सर्वेक्षक लाइसेंस के अनुसार कार्यनिष्पादन करने के लिए उन्हें प्राधिकृत नहीं किया गया है।

एसएलए के प्रस्तुतीकरणों का सारांश:

एसएलए ने कहा कि वह प्राधिकरण के नियमों और विनियमों का पालन कर रहा है तथा कोई बाह्यस्रोतीकरण (आउटसोर्सिंग) कार्य नहीं कर रहा है। एसएलए परमिट, चालक लाइसेंस, पंजीकरण प्रति जैसे दस्तावेजों तथा योग्यता (फिटनेस) आदि का सत्यापन भारत भर के (पैन- इंडिया) के आरटीओ से एवं दुर्घटना के समय वास्तविक चालक, किसी अन्य पक्ष की क्षति, दखलकारों (आक्युपेंट्स) को क्षतियों के संबंध में स्थान (स्पाट) पर स्थनों के निरीक्षण और अन्वेषण अंशकालिक कर्मचारियों/ प्रशिक्षणार्थी सर्वेक्षकों से करवाने की व्यवस्था कर रहा है।

इसके अतिरिक्त, एसएलए ने कहा कि वह मृत्यु अन्वेषण और चोरी अन्वेषण जैसा अन्वेषण कार्य देश भर में करवा रहा है। अन्वेषण और दस्तावेज सत्यापन के प्रयोजन के लिए, सारे भारत में लोगों के साथ एसएलए की व्यवस्था है। आरटीओ से दस्तावेज के सत्यापन के लिए लाइसेंसप्राप्त सर्वेक्षक की आवश्यकता नहीं है।

उन विभागों में सर्वेक्षकों को कार्य सौंपने के विषय में जिनमें कार्यनिष्पादन करने के लिए वे प्राधिकृत नहीं हैं, एसएलए ने प्रस्तुतीकरण किया कि उन्होंने ऐसा कार्य उस स्थिति में सौंपा यदि दावे विनियमों की विनिर्दिष्ट सीमाओं से नीचे थे।

निर्णय:

निष्कर्ष निर्दिष्ट करते हैं कि कुछ मामलों के लिए लाइसेंसप्राप्त सर्वेक्षकों का उपयोग सर्वेक्षण कार्य के लिए नहीं किया गया है तथा इस विषय में एसएलए ने प्रस्तुतीकरण किया कि ये मामले दस्तावेजों के निरीक्षण और सत्यापन के थे तथा हानियों का निर्धारण संबद्ध नहीं था। दिये गये स्पष्टीकरण को देखते हुए, एसएलए को चेतावनी दी जाती है कि उन्हें सर्वेक्षण कार्यों के लिए केवल लाइसेंसप्राप्त सर्वेक्षक को ही लगाना चाहिए तथा इसके संबंध में उपयुक्त अभिलेख रखने चाहिए।

उन विभागों में सर्वेक्षकों को सर्वेक्षण कार्य सौंपने के विषय में जिनके लिए वे प्राधिकृत नहीं थे, पहचान किये गये मामलों के अनुसार एसएलए ने सर्वेक्षण कार्य दो सर्वेक्षकों को ऐसे विभागों में सौंपे थे जिनके लिए वे प्राधिकृत नहीं थे। यह आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 15(3) का उल्लंघन है।

उपर्युक्त उल्लंघन को देखते हुए, बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 102(बी) के अंतर्गत निहित शक्तियों के आधार पर प्राधिकरण उक्त एसएलए पर रु. 2,00,000/- (केवल दो लाख रुपये) का अर्थदंड लगाता है, जिसका परिकलन दो सर्वेक्षकों के आधार पर (प्रति व्यक्ति रु. 1 लाख की दर से) किया गया है जिनके बारे में पाया गया है कि उन्हें उन विभागों में सर्वेक्षण कार्य सौंपे गये थे जिनमें उनके द्वारा धारित सर्वेक्षक लाइसेंस के अनुसार कार्यनिष्पादन करने के लिए वे प्राधिकृत नहीं हैं।

इसके अलावा, एसएलए को निदेश दिया जाता है कि आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 12 के खंड 1 तथा विनियम 4 के खंड 15(1), 15(3) और 15(4) एवं विनियम 16 के खंड 5 और 7 का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करे।

7. आरोप सं. 3:

प्राधिकरण के परिपत्र आईआरडीए/आईएनएसपी/सीआईआर/ओएनएस/157/09/2018 दिनांक 19 सितंबर 2018 के उपबंधों का उल्लंघन।

एसएलए से कहा गया कि उन वैयक्तिक निदेशकों और कर्मचारियों का फार्म 26एएस प्रस्तुत करे जो वित्तीय वर्ष 2016-17, 2017-18 और 2018-19 के लिए सर्वेक्षण कार्य करने हेतु पात्र हैं। इसके उत्तर में एसएलए ने केवल एक निदेशक का फार्म 26एएस प्रस्तुत किया था।

इसके अलावा, एसएलए से माँगे गये फार्म 26एएस से संबंधित कुछ सूचना भी प्रस्तुत नहीं की गई थी।

एसएलए के प्रस्तुतीकरणों का सारांश:

एसएलए ने प्रस्तुतीकरण किया कि निरीक्षण के समय कुछ सर्वेक्षक केवल 1 वर्ष पहले नियुक्त किये गये थे, इसलिए 1 वर्ष के बाद उनका फार्म 26 उपलब्ध है। उक्त सर्वेक्षक कंपनी की उपस्थिति पंजी (रोल्स) में दर्ज थे। निरीक्षण टीम ने बैंक खातों का सत्यापन किया है। उनका वेतन नियमित रूप से उसके खाते से नामे डाला गया था। उस समय, सर्वर में कुछ समस्या थी, इसलिए एसएलए उक्त डेटा प्रस्तुत नहीं कर सका था।

निर्णय:

एसएलए निरीक्षण टीम को आवश्यक डेटा प्रस्तुत नहीं कर सका। इस चूक के लिए एसएलए को चेतावनी दी जाती है। इसके अलावा एसएलए को यह सुनिश्चित करने का निदेश दिया जाता है कि वह प्राधिकरण के परिपत्र आईआइ़डीए/आईएनएसपी/सीआईआर/ओएनएस/157/09/2018 दिनांक 19 सितंबर 2018 के उपबंधों के अनुपालन में निरीक्षण टीम को अपेक्षित सूचना प्रस्तुत करे।

8. आरोप सं. 4:

आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 13 के खंड 2 और 3 का उल्लंघन।

कारपोरेट सर्वेक्षक ने दो वित्तीय वर्षों के दौरान लगभग 13487 सर्वेक्षण (वित्तीय वर्ष 2017-18 में 6882 और वित्तीय वर्ष 2018-19 में 6605) संचालित किये हैं। 745 मामलों में सर्वेक्षण रिपोर्टें एसएलए को सर्वेक्षण कार्य आबंटित करने के 30 दिन समाप्त होने के बाद प्रस्तुत की गई थीं।

इसके अलावा, सर्वेक्षक द्वारा प्रस्तुत किये गये 25 नमूना मामलों में से यह पाया गया कि 17 मामलों में सर्वेक्षण रिपोर्टें संबंधित बीमाकर्ताओं से समय बढ़ाने की माँग किये बिना 30 दिन समाप्त होने के बाद प्रस्तुत की गई थीं।

एसएलए ने सर्वेक्षण रिपोर्टें प्रस्तुत करने के लिए संबंधित बीमाकर्ताओं से समय-विस्तार की अपेक्षा नहीं की है। यदि सर्वेक्षण रिपोर्टें दस्तावेज प्रस्तुत न करने के कारण लंबित हैं, तो सर्वेक्षक को उपलब्ध दस्तावेजों के आधार पर अंतिम सर्वेक्षण रिपोर्टें प्रस्तुत करनी चाहिए तथा एसएलए ने इस अपेक्षा का अनुपालन नहीं किया।

एसएलए के प्रस्तुतीकरणों का सारांश:

एसएलए ने प्रस्तुतीकरण किया कि बीमाकृत व्यक्ति के द्वारा दस्तावेजों के प्रस्तुतीकरण में विलंब होने की स्थिति में वह बीमाकृत व्यक्ति को टेलीफोन द्वारा और स्मरण-पत्रों के माध्यम से भी सूचना उपलब्ध करा रहा है। उसने यह भी कहा कि 90% सर्वेक्षण समय पर किये गये थे। एसएलए ने यह भी कहा कि उसे बीमाकर्ता और बीमाकृत व्यक्तियों से भी प्रशंसा-पत्र मिले, तथापि उसके सर्वर में कुछ समस्या होने के कारण वह पत्राचार प्रस्तुत नहीं कर सका।

निर्णय:

यह स्पष्ट है कि एसएलए ने सर्वेक्षण रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए न तो बीमाकर्ताओं से समय बढ़ाने की माँग की, और न ही उपलब्ध दस्तावेजों के आधार पर सर्वेक्षण रिपोर्ट प्रस्तुत करने के द्वारा आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 13(3) की अपेक्षाओं का अनुपालन किया। इस चूक के लिए एसएलए को चेतावनी दी जाती है।

एसएलए को यह सुनिश्चित करने के लिए भी सूचित किया गया कि वह सर्वेक्षण रिपोर्ट निर्धारित समय के अंदर प्रस्तुत करे और किसी भी परिस्थिति के कारण सर्वेक्षण रिपोर्ट के प्रस्तुतीकरण में विलंब होने की स्थिति में बीमाकर्ता से समय-विस्तार की माँग करने के द्वारा आईआरडीएआई (पालिसीधारकों के हितों का संरक्षण) विनियम, 2017 के विनियम 15(5) के साथ पढ़े जानेवाले आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के अध्याय IV के विनियम 13(2) और 13(3) का पालन करे।

9. <u>आरोप सं. 5:</u>

आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 3 के खंड 4(क) का उल्लंघन।

एसएलए द्वारा साझा किये गये बोर्ड संकल्पों की जाँच करने पर यह देखा गया कि कंपनी में निदेशकों के रूप में दो सर्वेक्षकों की नियुक्ति करने के लिए दो संकल्प 24.08.2019 को पारित किये गये थे। ये बोर्ड संकल्प प्राधिकरण को 15 दिन की समय-सीमा के बाद प्रस्तुत किये गये।

<u>एसएलए के प्रस्तुतीकरणों का सारांश</u>:

एसएलए ने सूचित किया कि दोनों सर्वेक्षकों ने कार्यग्रहण करने से इनकार किया क्योंकि उन्हें वैयक्तिक सर्वेक्षकों के रूप में कार्य करने में दिलचस्पी थी। नियुक्ति/त्यागपत्र का विवरण वार्षिक विवरणियों के प्रस्तुतीकरणों के दौरान प्रत्येक वर्ष प्राधिकरण के साथ साझा किया जाता है। एसएलए ने कहा कि प्रणालीगत त्रुटि के कारण इसे आईआरडीए पोर्टल पर अपलोड नहीं किया जा सका, तथापि हार्ड प्रतियाँ नई दिल्ली कार्यालय में प्रस्तुत की गई थीं।

<u>निर्णय</u>:

एसएलए ने निदेशकों की नियुक्ति के बारे में प्राधिकरण को निर्धारित समय-सीमा के अंदर सूचित नहीं किया। एसएलए को इस चूक के लिए चेतावनी दी जाती है तथा आगे निदेश दिया जाता है कि वह आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 3 के खंड 4(क) का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करे।

10. <u>निर्णयों का सारांश</u>:

इस आदेश में निहित निर्णयों का सारांश निम्नलिखित हैः

आरोप सं.	**आरोप का संक्षिप्त शीर्षक और उल्लंघन किये गये उपबंध**	**निर्णय**
1	**आरोप**: अभिलेखों का अनुरक्षण न करना **उपबंध**: आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 का विनियम 16(9).	चेतावनी और निदेश
2	**आरोप**: सर्वेक्षण लाइसेंसीकृत व्यक्ति से इतर व्यक्ति के द्वारा संचालित किये गये। **उपबंध**: आईआरडीएआई बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 12 का खंड 1 और विनियम 4 का खंड 15(1), 15(3) और 15(4) तथा विनियम 16 का खंड 5 और 7.	रु. दो लाख का अर्थदंड और चेतावनी तथा निदेश
3	**आरोप**: अपेक्षित सूचना प्रस्तुत न करना **उपबंध**: प्राधिकरण के परिपत्र आईआरडीए/आईएनएसपी/सीआईआर/ ओएनएस/157/09/2018 दिनांक 19 सितंबर 2018 के उपबंध।	चेतावनी और निदेश
4	**आरोप**: बीमाकर्ता से समय बढ़ाने की अपेक्षा न करना	चेतावनी और निदेश

	उपबंध: आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 13 का खंड 2 और 3	
5	**आरोप**: निदेशकों की नियुक्ति के संबंध में सूचना **उपबंध**: आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 3 का खंड 4(क)	चेतावनी और निदेश

11. जैसा कि संबंधित आरोपों के अंतर्गत निर्दिष्ट किया गया है, रु. दो लाख का अर्थदंड एसएलए के द्वारा एनईएफटी / आरटीजीएस के माध्यम से (जिसके लिए विवरण अलग से सूचित किया जाएगा) इस आदेश की प्राप्ति की तारीख से 45 दिन की अवधि के अंदर विप्रेषित किया जाएगा। विप्रेषण की सूचना श्री प्रभात कुमार मैती, महा प्रबंधक (प्रवर्तन) को भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण, सर्वे सं. 115/1, फाइनैंशियल डिस्ट्रिक्ट, नानकरामगूडा, गच्चीबौली, हैदराबाद-500032 के पते पर भेजी जाए।

12. एसएलए सभी निदेशों के संबंध में अनुपालन की पुष्टि इस आदेश की प्राप्ति की तारीख से 21 दिन के अंदर करेगा। यह आदेश एसएलए की लेखा-परीक्षा समिति के समक्ष रखा जाएगा और तत्काल अगली बोर्ड बैठक में भी रखा जाएगा तथा एसएलए विचार-विमर्श के कार्यवृत्त की एक प्रति प्राधिकरण को प्रस्तुत करेगा।

13. यदि एसएलए इस आदेश में निहित किसी भी निर्णय से असंतुष्ट है, तो बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 110 के अनुसार प्रतिभूति अपीलीय न्यायाधिकरण को अपील प्रस्तुत की जा सकती है।

एसएलए से इस आदेश की प्राप्ति-सूचना देना अपेक्षित है।

हस्ता./-

(टी. एल. अलमेलू)

सदस्य (गैर-जीवन)

स्थानः हैदराबाद

दिनांकः 8. 11. 2021