सं. आईआरडीएआई/ईएनएफ/ओआरडी/ओएनएस/227/08/2021

कारपोरेशन बैंक, कारपोरेट एजेंट
(अब यूनियन बैंक आफ इंडिया के साथ विलयित)
के मामले में अंतिम आदेश
[कारण बताओ नोटिस दिनांक 23-01-2020 के लिए दिये गये उत्तर तथा सदस्य (जीवन) की अध्यक्षता में 26-11-2020 को वीडियो कान्फ़रेंस के माध्यम से आयोजित सुनवाई के दौरान किये गये प्रस्तुतीकरणों के आधार पर]

पृष्ठभूमिः
भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (इस आदेश में इसके बाद "प्राधिकरण" के रूप में उल्लिखित) ने 5 से 7 मार्च 2018 तक के दौरान मेसर्स कारपोरेशन बैंक, कारपोरेट एजेंट (इस आदेश में इसके बाद "सीए" अथवा "बैंक" के रूप में उल्लिखित) का एक आनसाइट निरीक्षण संचालित किया। प्राधिकरण ने निरीक्षण रिपोर्ट की एक प्रति टिप्पणियाँ आमंत्रित करते हुए सीए को अग्रेषित की तथा सीए की टिप्पणियाँ उनके पत्र दिनांक 7 अप्रैल 2018 के अनुसार प्राप्त की गईं।

कारण बताओ नोटिस, उत्तर और वैयक्तिक सुनवाईः-

2. सीए के द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरणों की जाँच करने के बाद प्राधिकरण ने कारण बताओ नोटिस 23-01-2020 को जारी किया, जिसका उत्तर सीए के द्वारा दिनांक 31-01-2020 और 12-03-2020 के पत्रों के जरिये दिया गया। सीए ने उस पत्र में अपने मौखिक प्रस्तुतीकरण करने के लिए एक वैयक्तिक सुनवाई हेतु अनुरोध किया।

3. यहाँ पर यह उल्लेखनीय है कि कारण बताओ नोटिस के लिए उत्तर की प्राप्ति तथा इस विषय में वैयक्तिक सुनवाई के आयोजन के बीच की अवधि के दौरान कारपोरेशन बैंक का विलय यूनियन बैंक आफ इंडिया के साथ किया गया। इस विलय के कारण कारपोरेशन बैंक के सभी कर्तव्य, दायित्व और देयताएँ मेसर्स यूनियन बैंक आफ इंडिया को सौंपी गईं। इस पृष्ठभूमि में उक्त सुनवाई में यूनियन बैंक आफ इंडिया के अधिकारियों को उपस्थित होना पड़ा।

4. तदनुसार, 26 नवंबर 2020 को वीडियो कान्फ़रेंस के माध्यम से आयोजित सुनवाई में यूनियन बैंक आफ इंडिया के अधिकारी उपस्थित हुए। सीए की ओर से उक्त सुनवाई में उपस्थित होनेवाले अधिकारी थे श्री ए. राधाकृष्णन, उप महाप्रबंधक, श्री टी. प्रकाश, सहायक महाप्रबंधक, श्री आशीष सक्सेना, मुख्य प्रबंधक, श्री रवि शंकर, मुख्य प्रबंधक। प्राधिकरण की ओर से श्री टी. एस. नाईक, महाप्रबंधक (एजेंसी वितरण), श्री प्रभात कुमार मैती, महाप्रबंधक (प्रवर्तन) और श्री बी. राघवन, उप महाप्रबंधक (प्रवर्तन) उक्त वैयक्तिक सुनवाई के दौरान उपस्थित थे।

5. सीए के द्वारा कारण बताओ नोटिस के लिए दिये गये अपने लिखित उत्तर में किये गये प्रस्तुतीकरणों तथा सुनवाई के दौरान किये गये प्रस्तुतीकरणों एवं एससीएन के लिए दिये गये उत्तर में सीए के द्वारा

प्रस्तुत दस्तावेजों और सुनवाई के बाद प्रस्तुत किये गये दस्तावेजों पर प्राधिकरण द्वारा विचार किया गया तथा तदनुसार आरोपों पर लिये गये निर्णय का विवरण नीचे दिया जाता है।

<u>आरोप, उनके उत्तर में प्रस्तुतीकरण और निर्णय-:</u>

6. <u>आरोप सं. 1:</u>
आईआरडीएआई (सीए) विनियम,2015 के विनियम 14(VI) का उल्लंघन।

निरीक्षण टिप्पणीः

(क) वित्तीय वर्ष 2016-17 के लिए प्रस्तुत किये गये डेटा से यह देखा गया है कि ऐसे कई विनिर्दिष्ट व्यक्ति हैं जिन्होंने एक वर्ष में 2000 पालिसियों से अधिक व्यवसाय प्राप्त किया है। जीवन व्यवसाय में ऐसे विनिर्दिष्ट व्यक्तियों द्वारा प्राप्त व्यवसाय का विवरण सीए के द्वारा निकाला नहीं जा सका क्योंकि सीए की प्रणालियाँ इसे ग्रहण नहीं कर सकीं।

(ख)यह देखा गया कि 141 पालिसियों के लिए समूह का आकार गलत था तथा एक पालिसी के लिए समूह आकार शून्य (जीरो) था। इसके अलावा, 31.03.2017 और 31.03.2016 की स्थिति के अनुसार डेटा गैर-जीवन बीमाकर्ता की प्रणाली से निकाला गया क्योंकि **"बैंकर द्वारा प्रस्तुत किया जानेवाला डेटा"** का एक संकेत है जो डेटा में स्तंभ के रूप में विनिर्दिष्ट है। अतः यहाँ भी यह निष्कर्ष निकाला जाता है कि सीए के पास गैर-जीवन व्यवसाय के लिए पालिसी-वार और विनिर्दिष्ट व्यक्ति- वार पालिसी अभिलेख रखने के लिए कोई प्रणाली नहीं है।

(ग) कारपोरेट एजेंट (सीए) से कहा गया कि वह वित्तीय वर्ष 2016-17 और वित्तीय वर्ष 2015-16 के दौरान अपने द्वारा प्राप्त किये गये जीवन बीमा और साधारण बीमा व्यवसाय की नमूना पालिसियों के लिए विक्रय से पहले के और विक्रय के बाद के सभी कागज-पत्रों सहित सभी पालिसी डाकेटों की साफ्ट प्रतियाँ प्रस्तुत करे। सीए ने निरीक्षण के दिनों के दौरान भी इन्हें प्रस्तुत नहीं किया।

इसके अलावा, सीए ने विनिर्दिष्ट फार्मेट में जीवन बीमा व्यवसाय के लिए विनिर्दिष्ट व्यक्ति-वार पालिसी विवरण प्रस्तुत नहीं किया, जो दर्शाता है कि सीए ने संबंधित बीमा पालिसियों के साथ विनिर्दिष्ट व्यक्तियों का विवरण प्राप्त करते हुए अभिलेखों का अनुरक्षण नहीं किया।

<u>एससीएन के लिए उत्तरः</u>

(क) 31 दिसंबर 2019 की स्थिति के अनुसार बैंक के पास 102 विनिर्दिष्ट व्यक्तियों की संख्या में वृद्धि हुई जिसके अनुसार 836 विनिर्दिष्ट व्यक्ति थे तथा सीए ने बीमा व्यवसाय जुटाने के लिए विभिन्न शाखाओं में इन विनिर्दिष्ट व्यक्तियों को सुव्यवस्थित किया। सीए बीमा व्यवसाय प्राप्त करने के लिए अपने बैंक में विनिर्दिष्ट व्यक्तियों की संख्या को और बढ़ाने की भी प्रक्रिया में है। इसके अलावा, शाखाओँ को अनुदेश दिये गये कि वे प्रस्ताव फार्म की एक प्रति रखें और जारी की गई पालिसी प्राप्त करना सुनिश्चित करें। गैर-जीवन व्यवसाय के लिए पालिसी-वार और विशिष्ट व्यक्ति (एसपी) वार पालिसी अभिलेख रखने के लिए एक प्रणाली कायम की गई है।

(ख) बैंक खाताधारकों की स्वास्थ्य बीमा संबंधी आवश्यकताएँ पूरी करने के लिए बैंक ने न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड के साथ कार्प मेडिक्लेम उत्पाद सामूहिक स्वास्थ्य बीमा की तालमेल व्यवस्था (टाई-अप) कर ली है। सीए ने न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी (एनआईएसीएल) से गलत समूह आकार में सुधार करने के लिए अनुरोध किया है।

(ग) अपने कार्यालय में निरीक्षण के समय सीए ने कुछ पालिसियों के लिए पालिसी दस्तावेज और संबंधित कागज-पत्र प्रस्तुत किये थे। अब वे सीडी में लेखा-परीक्षा के समय प्राधिकरण द्वारा माँगी गई सभी जीवन बीमा पालिसियों का विवरण प्रस्तुत कर रहे हैं।

सुनवाई के दौरान प्रस्तुतीकरणः.

सीए के पास जो भी डेटा उपलब्ध था, वह उन्होंने निरीक्षण के समय ही निरीक्षण टीम को प्रस्तुत किया था। कुछ डेटा के लिए चूँकि वह सीए के पास उपलब्ध नहीं था, इसलिए उन्हें वह बीमाकर्ता से प्राप्त करना पड़ा। इसके अलावा, उन्होंने सभी डेटा निरीक्षण रिपोर्ट के प्रत्युत्तर में निरीक्षण पूरा होने के बाद प्रस्तुत किया।

सीए ने निरीक्षण के बाद उनके द्वारा डेटा का अनुरक्षण करने के लिए किये गये प्रयासों के बारे में बताया तथा आगे कहा कि 31 मार्च 2021 तक उक्त प्रणालियाँ सक्रिय हो जाएँगी जिनसे उनके द्वारा अपेक्षा (सलिसिटेशन) की गई पालिसियों के संबंध में समस्त डेटा सीए के पास ही उपलब्ध होगा। सीए ने दोहराया कि यह सारा डेटा नही है जिसके लिए वे बीमाकर्ता पर निर्भर थे। वस्तुतः सीए स्वयं ही डेटा का अनुरक्षण कर रहा था, परंतु जहाँ कुछ डेटा नहीं मिल रहा है, वहाँ सीए ने उक्त डेटा के लिए बीमाकर्ता से संपर्क किया और वह निरीक्षण के लिए प्रस्तुत किया।

निर्णयः

आईआरडीए (कारपोरेट एजेंटों का पंजीकरण) विनियम, 2015 का विनियम 14(vi) सीए के लिए यह अधिदेशात्मक (मैंडेटरी) बनाता है कि वह पालिसी-वार और विनिर्दिष्ट व्यक्ति-वार अभिलेख रखे तथा कारपोरेट एजेंट द्वारा अपेक्षित की गई (सलिसिटेड) प्रत्येक पालिसी विनिर्दिष्ट व्यक्ति के साथ संबद्ध (टैग) की जाए। केवल यही नहीं, बल्कि उक्त विनियम यह भी अधिदेशात्मक बनाता है कि जब भी प्राधिकरण चाहेगा तब उन अभिलेखों तक प्राधिकरण की पहुँच को सुनिश्चित करेगा, परंतु निरीक्षण टिप्पणी और सीए का उत्तर स्पष्ट रूप से दर्शाते हैं कि अभिलेखों का कोई रखरखाव नहीं है तथा कभी-कभी अभिलेख निकालने के लिए सीए को बीमाकर्ता की सहायता माँगनी पड़ती है। यह सीए को बुरी तरह प्रभावित करता है। इसके अलावा, यह दर्शाता है कि सीए ने उन दायित्वों को पर्याप्त गंभीरता से ग्रहण नहीं किया है जो विनियमों के द्वारा उनको दिये गये हैं।

इस पृष्ठभूमि में, सीए को निरीक्षण टिप्पणी में उल्लिखित चिंताओं का प्रभावी रूप से और निष्ठापूर्वक समाधान करने के लिए निदेश दिया जाता है, न केवल इसलिए कि अभिलेखों का

अनुरक्षण एक अपरिहार्य विनियामक अपेक्षा है, बल्कि इसलिए भी कि सही अभिलेखों और डेटा का अभाव पालिसीधारक और सीए के लिए समस्याओँ, कठिनाइयों और हानि का निर्माण करेगा। अतः इन तथ्यों को ध्यान में रखते हुए, सीए को अवश्य आईआरडीए (कारपोरेट एजेंटों का पंजीकरण) विनियम, 2015 के विनियम 14(vi) में निहित प्रत्येक घटक का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित करना चाहिए।

7. <u>आरोप सं. 2</u>

आईआरडीएआई (सीए) विनियम, 2015 के विनियम 2(त), 7(3)(ग) तथा विनियम 27 की अनुसूची III के खंड 3(ii)(क) और (ड) का उल्लंघन।

निरीक्षण टिप्पणीः

31.03.2017 की स्थिति के अनुसार गैर-जीवन व्यवसाय के लिए नौ विनिर्दिष्ट व्यक्तियों के एक नमूने में यह देखा गया है कि एक विनिर्दिष्ट व्यक्ति 6854 पालिसियाँ प्राप्त करते हुए 246 शाखाओं तक कार्य कर रहा है।

इसके अतिरिक्त, जीवन, गैर-जीवन और स्वास्थ्य पालिसियों के एक नमूने की जाँच करने पर यह पाया गया कि प्रस्ताव फार्मों में विनिर्दिष्ट व्यक्ति की पहचान, उदाहरण के लिए नाम, कूट और/या हस्ताक्षर ग्रहण नहीं किये गये, जिसने उस पालिसी को प्राप्त किया हो। ऐसे मामलों में संबंधित विनिर्दिष्ट व्यक्ति का विवरण ग्रहण करने के लिए निर्धारित क्षेत्र (फील्ड), प्रस्ताव फार्म में "एजेंटों के लिए घोषणा" रिक्त था।

<u>एससीएन के लिए उत्तरः</u>

प्रारंभ में बैंक के पास सीमित संख्या में एसपी थे और इसलिए एकल एसपी के लिए अनेक शाखाओं की व्यवस्था की गई थी। वित्तीय वर्ष 2016-17 के दौरान सीए के पास संमिश्र श्रेणी के अंतर्गत केवल 102 व्यक्ति थे। अतः सीए ने बैंक की विभिन्न शाखाओं के लिए एक विनिर्दिष्ट व्यक्ति की व्यवस्था की थी।

बैंक की ओर से बीमा व्यवसाय की अपेक्षा (कैनवस) करने के लिए अद्यतन स्थिति के अनुसार 850 विनिर्दिष्ट व्यक्ति हैं जो बीमा व्यवसाय करनेवाली शाखाओं को समाविष्ट करते हैं। इसके अलावा, प्रत्येक शाखा में एक एसपी का होना सुनिश्चित करने के लिए बैंक हमारी एसपी संख्या बढ़ाने की प्रक्रिया में भी है।

बैंक निरंतर प्रस्ताव फार्मों का प्रसंस्करण करने और बीमा प्रस्ताव फार्मों में अपने एसपी कूट का उल्लेख करने के संबंध में भी विनिर्दिष्ट व्यक्तियों को शिक्षित करने की निरंतर प्रक्रिया में है। बैक अपनी शाखाओं को विभिन्न सूचनाओं के माध्यम से केवल विनिर्दिष्ट व्यक्तियों के द्वारा बीमा व्यवसाय की अपेक्षा (सलिसिटेशन) करने के लिए भी शिक्षित कर रहा है।

<u>सुनवाई के दौरान प्रस्तुतीकरणः</u>

चूँकि संबंधित समय पर विनिर्दिष्ट व्यक्तियों की संख्या कम थी, अतः सीए ने प्रस्तुतीकरण किया कि उन्होंने विभिन्न शाखाओं के लिए उपलब्ध एसपी की व्यवस्था की थी। एक एकल दिन में अपेक्षित पालिसियों की संख्या के संबंध में डेटा के विषय में सीए ने प्रस्तुतीकरण किया कि डेटा में कुछ असंतुलन है। परंतु सीए सहमत हुआ कि सीए की ओर से कुछ कमी थी।

<u>निर्णयः</u>

आरोप का विषय और इसके लिए सीए का प्रस्तुतीकरण यह स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट करते हैं कि विनियामक अपेक्षाओं का पालन करने के लिए न तो कोई गंभीरता थी और न ही कोई अभिरुचि। यह तो यह भी दर्शाता है कि सीए ने समुचित सावधानी नहीं बरती है तथा अपेक्षा (सलिसिटेशन) के लिए केवल प्रशिक्षित व्यक्तियों को नहीं रखा है। इसके अतिरिक्त, यह प्रतीत नहीं होता कि सीए ने पालिसीधारकों के हितों की रक्षा करने के अपने दायित्व को याद रखा है। अव्यवस्थित पद्धति जिसमें सीए ने कार्य किया है, में पालिसीधारक को घोर हानि और कठिनाई में डालने की संभावना है। इसे देखते हुए, सीए को यह सुनिश्चित करने के लिए एक सुदृढ़ प्रणाली विकसित करने का निदेश दिया जाता है कि व्यवसाय की अपेक्षा करनेवाले एसपी का विवरण अपेक्षा (सलिसिटेशन) संबंधी दस्तावेज में दर्ज किया जाए तथा पालिसी को उस एसपी के साथ संबद्ध (टैग) किया जाए जिससे संबंधित विनियामक उपबंधों का पालन किया जा सके। इसके अलावा, सीए को यह भी चेतावनी दी जाती है कि इस प्रकार की चूक की किसी भी पुनरावृत्ति को गंभीरतापूर्वक देखा जाएगा।

8. <u>आरोप सं. 3</u>

निम्नलिखित का उल्लंघनः

- क. आईआरडीएआई (कारपोरेट एजेंटों का पंजीकरण) विनियम, 2015 के विनियम 27 की अनुसूची III का खंड 3(ii)(क) और 3(ii)(ड)।
- ख. आईआरडीएआई (कारपोरेट एजेंटों का पंजीकरण) विनियम, 2015 का विनियम 7(3)(ग)।

निरीक्षण टिप्पणीः

- क) विनिर्दिष्ट व्यक्तियों का विवरण एक फार्मेट में माँगा गया था, परंतु यह सीए के द्वारा प्रस्तुत नहीं किया गया। अतः यह सत्यापन करना संभव नहीं था कि क्या व्यवसाय लाइसेंसप्राप्त विनिर्दिष्ट व्यक्ति के द्वारा प्राप्त किया गया है अथवा नहीं।
- ख) 31.03.2017 की स्थिति के अनुसार गैर-जीवन व्यवसाय की जाँच करने पर यह देखा गया कि अक्तूबर 2016 से फरवरी 2017 तक की अवधि के दौरान चार विनिर्दिष्ट व्यक्तियों ने सीए के विनिर्दिष्ट व्यक्ति के रूप में नियुक्ति से पहले ही विनिर्दिष्ट व्यक्ति के रूप में व्यवसाय प्राप्त किया और कार्य किया।

<u>एससीएन के लिए उत्तरः</u>

मंडल ने उनके प्रधान कार्यालय में पालिसी संबंधी दस्तावेज रखना प्रारंभ किया है। इन्हें प्राप्त न करने की स्थिति में इन्हें शीघ्रातिशीघ्र प्राप्त करने के लिए अनुवर्तन किया जाता है।
अब की स्थिति के अनुसार, बैंक की ओर से बीमा व्यवसाय की अनुयाचना करने के लिए बैंक के पास 850 विनिर्दिष्ट व्यक्ति हैं। सभी पालिसियाँ बैंक की विभिन्न शाखाओं के लिए व्यवस्थित किये गये एसपी के माध्यम से प्राप्त की जा रही है।

इसके अलावा, यह प्रस्तुत किया जाता है कि वित्तीय वर्ष 2015-16 और 2016-17 के दौरान उनके बैंक में एसपी की कम संख्या को देखते हुए कुछ अधिकारियों को बीमा व्यवसाय की अपेक्षा करने के लिए अग्रिम रूप से अभिनिर्धारित किया गया था और इसी अवधि के दौरान वे उन्हें प्रशिक्षण देने की प्रक्रिया में थे।

<u>सुनवाई के दौरान प्रस्तुतीकरणः</u>

सीए के प्रधान अधिकारी ने वक्तव्य दिया कि कुछ व्यक्तियों ने उन्हें लाइसेंस प्रदान करने से पहले व्यवसाय की अपेक्षा की थी।

<u>निर्णयः</u>

आईआरडीएआई (कारपोरेट एजेंटों का पंजीकरण) विनियम, 2015 का विनियम 7(3)(ग) यह अधिदेशात्मक (मैंडेटरी) बनाता है कि "बीमा व्यवसाय की अपेक्षा करने और प्राप्त करने के लिए कारपोरेट एजेंट के द्वारा नियुक्त विनिर्दिष्ट व्यक्तियों के पास इन विनियमों में विनिर्दिष्ट रूप में प्राधिकरण के द्वारा जारी विधिमान्य प्रमाणपत्र होगा"। तथापि, व्यवसाय की अपेक्षा करने के लिए एसपी को उनके द्वारा विधिमान्य प्रमाणपत्र प्राप्त करने से पहले ही अनुमति देने के द्वारा सीए ने उपर्युक्त विनियम का उल्लंघन किया था। निरीक्षण के दौरान प्राप्त किये गये डेटा और दस्तावेजों से यह पाया गया है कि उक्त टिप्पणी के अंतर्गत अभिनिर्धारित 4 व्यक्तियों ने अक्तूबर 2016 से फरवरी 2017 तक की अवधि के दौरान 46 विभिन्न तारीखों पर बीमा पालिसियों की अपेक्षा की है। **अतः यह मानते हुए कि उल्लंघन छियालीस दिनों के लिए जारी रहा है, बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 102 (बी) के अंतर्गत निहित शक्तियों के आधार पर, प्राधिकरण उक्त सीए पर रु.46,00,000/- (केवल छियालीस लाख रुपये) का अर्थदंड लगाता है; जिसका परिकलन विनियामक निर्धारण "ऐसे प्रत्येक दिन के लिए एक लाख रुपये जिसके दौरान ऐसी चूक जारी रहती है अथवा एक करोड़ रुपये, जो भी कम हो" को लागू करने के द्वारा किया गया है।** कारपोरेट एजेंट को यह भी सूचित किया जाता है कि वह बीमा पालिसी की अपेक्षा करने के लिए केवल लाइसेंसप्राप्त विनिर्दिष्ट व्यक्तियों को ही नियुक्त करे।

9. <u>आरोप सं. 4</u>

कारपोरेट एजेंसी का लाइसेंसीकरण दिशानिर्देश, दिनांक 14-7-2005 के पैरा 21 का उल्लंघन।

निरीक्षण टिप्पणी

क) कार्प जीवन रक्षा उत्पाद के अंतर्गत जहाँ कारपोरेशन बैंक ने भारतीय जीवन बीमा निगम के पास सामूहिक पालिसी ली है तथा कारपोरशन बैंक सामूहिक मास्टर पालिसीधारक और भारतीय जीवन बीमा निगम के लिए सीए है।

यह देखा गया है कि नवीकरण की तारीख को बीमा प्रीमियम के साथ ही संबंधित पालिसीधारक के बचत बैंक खाताधारक से रु. 20/- की राशि प्रति सदस्य प्रति वर्ष वसूल की गई। यह प्रथा कार्प जीवन रक्षा के प्रारंभ से लेकर सभी पूर्ववर्ती वर्षों में जारी रही। अतः यह निष्कर्ष निकाला जाता है कि सीए बीमा प्रीमियम के साथ शुल्क स्वीकार कर रहा था। इसके अलावा यह भी देखा गया कि बचत बैंक खाते से वसूल किया गया प्रीमियम और बीमाकर्ता को जमा किया गया प्रीमियम भिन्न-भिन्न हैं। अधिक प्रीमियम सीए के पास ही रख लिया गया है। अतः यह निष्कर्ष निकाला जाता है कि सीए सारा प्रीमियम भारतीय जीवन बीमा निगम को विप्रेषित नहीं कर रहा था जो पालिसीधारक से वसूल किया गया था तथा वसूल किया गया अधिक प्रीमियम सीए के पास ही रख लिया था।

इसके अलावा, बीमा प्रमाणपत्र (सीओआई) सीए के द्वारा अपनी प्रणाली से जारी किया गया। उक्त सीओआई भारतीय जीवन बीमा निगम द्वारा जारी नहीं किया गया।

ख) सीए ने वित्तीय वर्ष 2017-18 के दौरान नवीकरण की तारीखों सहित वर्तमान फ्लेक्सी फ्लोटर मेडीक्लेम पालिसियों के संबंध में न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लि. द्वारा उत्पन्न किये गये नवीकरण नोटिसों की 6 प्रतियाँ प्रस्तुत कीं। नवीकरण नोटिसों के विवरण की जाँच करने के बाद यह पाया गया कि कुल देय राशि को प्रीमियम, सेवा कर और *बैंक प्रभार* को सम्मिलित रूप में दर्शाया गया। तब सीए से इन ग्राहकों के बैंक विवरण प्रस्तुत करने के लिए कहा गया ताकि ग्राहकों के खातों से नामे डाले गये कुल भुगतानों, और साथ ही निम्नलिखित विवरण को समझा जा सके।

क. प्रीमियम चार्ट, विभिन्न प्रभारों सहित
ख. सामूहिक पालिसी की प्रति, प्रीमियम और पालिसी के अंतर्गत जारी किये गये सभी प्रमाणपत्रों के संबंध में कमीशन के विवरण सहित

तथापि, सीए ने माँगा गया पूरा विवरण प्रस्तुत नहीं किया और केवल निम्नानुसार विवरण प्रस्तुत किया:

क. पालिसी के नवीकरण की तारीख को दो पालिसीधारकों का बैंक विवरण
ख. 01.07.2017 से प्रभावी प्रीमियम चार्ट की एक प्रति, तथा
ग. 16.05.2017 से प्रभावी सामूहिक मेडीक्लेम पालिसी की एक प्रति।

यह पाया गया कि सीए उक्त राशि को बीमित राशि से भिन्न एक विशिष्ट दर से पालिसीधारकों के खातों से *बैंक प्रभारों* के रूप में प्रभारित कर रहा था और नामे डाल रहा था। अतः सीए पालिसीधारकों के साथ व्यवहार के विषय में उचित कार्यप्रणाली का अनुसरण नहीं कर रहा था।

<u>एससीएन के लिए उत्तरः</u>

क) बैंक ने सीए के बैंक के खाताधारकों के लिए भारतीय जीवन बीमा निगम से कार्प जीवन रक्षा सामूहिक बीमा पालिसी ली है जो खाताधारक को रु. 1 लाख जीवन बीमा रक्षा (कवर) प्रदान करती है। बैंक कार्प जीवन रक्षा में प्रसंस्करण प्रभारों के रूप में रु. 20 वसूल कर रहा था। तथापि, कार्प जीवन रक्षा के अंतर्गत प्रसंस्करण प्रभारों की उपर्युक्त वसूली सितंबर 2019 से समाप्त की गई है। बैंक ने अपनी शाखाओं को परिपत्र भी जारी किया है।

ख) कार्प मेडीक्लेम उनके बैंक द्वारा 2005 में प्रारंभ किया गया था। उन्होंने बैंक को अदा किये गये कमीशन सहित एक रियायती प्रीमियम पर अपने खाताधारकों को स्वास्थ्य बीमा उपलब्ध कराने के लिए दी न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड से मास्टर पालिसी ली है। प्रीमियम और प्रभारों की सीमा का विवरण न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड द्वारा उपलब्ध कराया गया है। बैंक की प्रसंस्करण लागत को कवर करने के लिए प्रीमियम राशि के आधार पर रु. 50 से रु. 250 तक का सेवा प्रभार निर्धारित किया गया था। तथापि, कार्प मेडीक्लेम के अंतर्गत उपर्युक्त प्रसंस्करण प्रभारों की वसूली 1.4.2019 से बंद की गई है।

<u>सुनवाई के दौरान प्रस्तुतीकरणः</u>

सीए ने पुष्टि की कि वे निरीक्षण रिपोर्ट में उल्लिखित शुल्क की वसूली कर रहे थे, परंतु इसे बंद किया गया है।

<u>निर्णयः</u>

सीए को निदेश दिया जाता है कि वे धनराशियाँ जो सीए ने अनुचित रूप से तथा विनियमों का उल्लंघन करते हुए वसूल की थीं, अवश्य उन पालिसीधारकों को लौटाई जानी चाहिए जिनसे वे वसूल की गई थीं। यह धन-वापसी इस आदेश की प्राप्ति की तारीख से तीन महीने की अवधि के अंदर अवश्य पूरी की जानी चाहिए। इस संबंध में स्थिति की एक रिपोर्ट प्राधिकरण को लेखा-परीक्षक से प्राप्त इस आशय के प्रमाणपत्र के रूप में प्रस्तुत की जानी चाहिए कि उपर्युक्त निदेश का पालन किया गया है।

10. आरोप सं. 5

बीमा अधिनियम (आईए), 1938 की धारा 64वीबी (4) का उल्लंघन

क) सीए के ई-मेल दिनांक 07.02.2018 से निम्नलिखित को देखा गयाः

- कार्प जीवन रक्षा और कार्प सुरक्षा के अंतर्गत प्रीमियम की वसूली सीए द्वारा क्रमशः 1 अक्तूबर और 1 दिसंबर को की गई थी जहाँ कारपोरेशन बैंक ने ऐसे प्रीमियम की वसूली उपर्युक्त तारीखों पर कारपोरेशन बैंक के खाताधारकों से की थी।
- वसूल किया गया ऐसा प्रीमियम कारपोरेशन बैंक के पूल खाते को विप्रेषित किया गया था।
- तदुपरांत उकत पूल खाते से प्रीमियम का अंतरण भारतीय जीवन बीमा निगम को उत्पाद के अनुसार 1 अक्तूबर / 1 दिसंबर के अनुवर्ती महीने की 15 तारीख के अंदर किया गया।
- अतः प्रीमियम जो पालिसीधारक से वसूल किया गया था, बीमाकर्ता को अनुवर्ती महीने की 15 तारीख तक विप्रेषित किया गया था।

ख) अतः यह निष्कर्ष निकाला जाता है कि भारतीय जीवन बीमा निगम को प्रीमियम के विप्रेषण में विलंब हुआ।

<u>**सीए का प्रस्तुतीकरणः**</u>

सीए नवीकरण प्रीमियम की वसूली कार्प जीवन रक्षा के लिए प्रत्येक वर्ष 1 अक्तूबर को तथा कार्प सुरक्षा (शिक्षा ऋण के उधारकर्ताओं के लिए) प्रत्येक वर्ष 1 दिसंबर को कर रहा है।

संगृहीत समस्त प्रीमियम कार्प जीवन रक्षा और कार्प सुरक्षा केन्द्रीकृत पूलिंग खाते में समूहित किये जाते रहे हैं तथा सीए वसूल किया गया प्रीमियम भारतीय जीवन बीमा निगम को प्रत्येक महीने की 5 वीं तारीख से पहले पालिसीधारकों के विवरण के साथ विप्रेषित कर रहा था।

तथापि, उपर्युक्त प्रणाली समाप्त की गई है तथा कार्प जीवन रक्षा और कार्प सुरक्षा (शिक्षा ऋण) योजनाओँ के अंतर्गत वसूल किये गये प्रीमियम दैनिक आधार पर विप्रेषित किये जा रहे हैं।

<u>**सुनवाई के दौरान प्रस्तुतीकरणः**</u>

कारपोरेट एजेंट द्वारा यह प्रस्तुतीकरण किया गया कि यद्यपि बीमाकर्ता के पास प्रीमियम जमा करने में विलंब हुआ था, फिर भी बीमित व्यक्ति को बीमारक्षा (कवर) उसके खाते से प्रीमियम की कटौती की तारीख से प्रदान की गई थी।

<u>**निर्णयः**</u>

सीए को धारा 64वीबी की अपेक्षा से विचलन के लिए चेतावनी दी जाती है जो एजेंट के लिए यह अधिदेशात्मक (मैंडेटरी) बनाता है कि वह वसूल किया गया प्रीमियम बीमाकर्ता के पास ऐसी वसूली से 24 घंटे के अंदर जमा करे/ प्रेषित करे।

11. <u>आरोप सं. 6</u>

आईआरडीएआई (कारपोरेट एजेंटों का पंजीकरण) विनियम, 2015 के विनियम 30 का उल्लंघन।

कारपोरेट एजेंट (सीए) से वित्तीय वर्ष 2016-17 और वित्तीय वर्ष 2015-16 के दौरान उसके द्वारा प्राप्त जीवन बीमा और साधारण बीमा व्यवसाय की नमूना पालिसियों के लिए विक्रय-पूर्व और विक्रयोत्तर प्रक्रिया के स्तर के सभी कागज-पत्रों सहित, समस्त पालिसी डाकेटों की साफ्ट प्रतियाँ प्रस्तुत करने और तैयार रखने के लिए कहा गया।

निरीक्षण के दौरान भी, सीए से मौखिक रूप से एवं ई-मेलों के द्वारा भी समस्त पालिसी डाकेटों की प्रतियाँ, विक्रय-पूर्व और विक्रयोत्तर प्रक्रिया के स्तर पर सभी कागज-पत्रों, अर्थात् केवाईसी, प्रस्ताव फार्म, एसीआर, लाभ निदर्शन, पालिसी प्रतियाँ, प्रीमियम रसीदें/ रजिस्टर, दावा-संबंधी पत्राचार आदि सहित उन सभी नमूना पालिसियों के लिए जो ई-मेल दिनांक 02-03-2018 के द्वारा सूचित किये गये थे, प्रस्तुत करने के लिए कहा गया। तथापि, सीए ने निरीक्षण के दिनों के दौरान भी इन्हें प्रस्तुत नहीं किया।

उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए तथा कारपोरेट एजेंट के प्रधान अधिकारी के साथ की गई चर्चा के अनुसार एवं उनके द्वारा पुष्टीकृत रूप में यह पाया गया कि --

1. कारपोरेट एजेंट नमूना पालिसियों के संबंध मे उपर्युक्त दस्तावेज संबंधित बीमाकर्ताओं से प्राप्त कर रहा था जिनके पास कारपोरेट एजेंट द्वारा व्यवसाय रखा गया था। तथापि, सीए ने निरीक्षण की समाप्ति तक इन्हें प्रस्तुत नहीं किया।
2. कारपोरेट एजेंट के पास ऐसी प्रणालियाँ नहीं थीं जो उनके प्रधान कार्यालय, मंगलूर में ग्राहकों के केवाईसी विवरण, प्रस्ताव फार्म, एसीआर, पालिसी प्रतियाँ, प्रीमियम रसीदें और सभी संबंधित दस्तावेज जैसे अभिलेखों का अनुरक्षण करती हों। सीए के द्वारा प्रधान कार्यालय में इनकी हार्ड प्रतियाँ भी नहीं रखी जा रही थीं।

   यह तथ्य कि सीए ने निरीक्षण के तीन दिनों के दौरान भी अपेक्षित दस्तावेज प्रस्तुत नहीं किये हैं, यह निर्दिष्ट करता है कि सीए के शाखा कार्यालयों में भी अभिलेख नहीं रखे जा रहे हैं।

<u>एससीएन के लिए उत्तरः</u>

मंडल ने पालिसी संबंधी दस्तावेज प्राप्त करना और अपने प्रधान कार्यालय में उनका अनुरक्षण करना प्रारंभ कर दिया है। इन्हें प्राप्त न करने की स्थिति में इन्हें शीघ्रातिशीघ्र प्राप्त करने के लिए अनुवर्तन किया जाता है।

<u>सुनवाई के दौरान प्रस्तुतीकरणः</u>

सीए ने स्वीकार किया कि उनकी ओर से कुछ चूकें हुई हैं।

सीए ने कहा कि जो भी अधिकतम संभव दस्तावेज उपलब्ध थे, वे निरीक्षण टीम को प्रस्तुत किये गये थे। वे प्रधान कार्यालय में दस्तावेजों का अनुरक्षण करने का प्रयास कर रहे थे, परंतु कारपोरेट एजेंट के विशाल नेटवर्क के कारण उक्त दस्तावेज उपलब्ध कराने में कुछ विलंब हुआ था, परंतु संभव सीमा तक दस्तावेज निरीक्षण टीम को प्रस्तुत किये गये थे। निरीक्षण के उपरांत भी प्राधिकरण को दस्तावेज प्रेषित किये गये थे।

सीए ने प्रस्तुतीकरण किया कि सभी दस्तावेज प्रस्तुत करने के लिए उन्होंने शाखाओं को सख्त अनुदेश जारी किये थे तथा चूँकि प्रारंभिक स्तरों पर कुछ अड़चनें थीं और विलंब हुए थे, परंतु बाद में उन्होंने शाखाओं से दस्तावेज प्राप्त करना प्रारंभ किया और तदनुसार अधिकतम संभव संख्या में दस्तावेज निरीक्षण टीम को उपलब्ध कराये गये थे।

<u>निर्णयः</u>

अभिलेखों का अनुरक्षण एक मुख्य दायित्व है जिसे सीए को संपूर्ण निष्ठा के साथ पूरा करना चाहिए। तदनुसार, सीए को सूचित किया जाता है कि वह अत्यंत गंभीरता और निष्ठा के साथ अभिलेखों का अनुरक्षण करे। केवल यही नहीं, बल्कि अभिलेख तुरंत उपलब्ध होने की स्थिति में रखे जाने चाहिए जिससे सुचारु निरीक्षण संचालित करने के लिए जब भी उनकी माँग की जाती है तब प्राधिकरण के निरीक्षण को वे उपलब्ध कराये जा सकें।

12. <u>निर्णयों का सारांशः</u>

इस आदेश में लिये गये निर्णयों का सारांश नीचे दिया गया हैः

आरोप का संक्षिप्त शीर्षक और उपबंध जिनका उल्लंघन किया गया	**निर्णय**
आरोप सं. 1: विनिर्दिष्ट व्यक्ति (एसपी) वार अभिलेख आदि न रखना आईआरडीए (कारपोरेट एजेंटों का पंजीकरण) विनियम, 2015 का विनियम 14 (vi)	निदेश
आरोप सं. 2: एक ही एसपी द्वारा विभिन्न शाखाओं में कार्य करना, एसपी संबंधी विवरण अभिलिखित न करना, आदि। आईआरडीएआई (कारपोरेट एजेंटों का पंजीकरण) विनियम, 2015 के विनियम	चेतावनी

2(त), 7(3)(ग) तथा विनियम 27 की अनुसूची III के खंड 3((ii) (क) और (ड) का उल्लंघन।	
आरोप सं. 3: विधिमान्य प्रमाणपत्र के बिना व्यवसाय प्राप्त करना तथा अपेक्षा (सलिसिटेशन) के लिए अप्रशिक्षित व्यक्तियों का उपयोग करना आदि। आईआरडीएआई (कारपोरेट एजेंटों का पंजीकरण) विनियम, 2015 के विनियम 27 की अनुसूची III के खंड 3 (ii) (क) और 3(2)(ड) एवं आईआरडीएआई (कारपोरेट एजेंटों का पंजीकरण) विनियम, 2015 के विनियम 7(3)(ग) का उल्लंघन।	रु. 46 लाख का अर्थदंड और निदेश
आरोप सं. 4: प्रबंधन शुल्क की वसूली कारपोरेट एजेंसी दिशानिर्देश दिनांक 14-7-2005 के पैरा 21 का उल्लंघन।	निदेश
आरोप सं. 5: समय-सीमाओं के अंदर प्रीमियम जमा न करना बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 64वीबी(4) का उल्लंघन।	चेतावनी
आरोप सं. 6: अभिलेखों का अनुरक्षण न करना आईआरडीए (कारपोरेट एजेंटों का पंजीकरण) विनियम, 2015 के विनियम 30 का उल्लंघन।	परामर्श

13. जैसा कि संबंधित आरोपों के अंतर्गत निर्दिष्ट किया गया है, रु. 46 लाख (केवल छियालीस लाख रुपये) का अर्थदंड कारपोरेट एजेंट द्वारा इस आदेश की प्राप्ति की तारीख से 45 दिन की अवधि के अंदर एनईएफटी / आरटीजीएस के माध्यम से (जिसके लिए विवरण अलग से सूचित किया जाएगा) विप्रेषित किया जाएगा। विप्रेषण की सूचना श्री प्रभात कुमार मैती, महाप्रबंधक (प्रवर्तन) को भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण, सर्वे सं. 115/1; फाइनैंशियल डिस्ट्रिक्ट; नानकरामगूडा; गच्चीबौली, हैदराबाद-500032 के पते पर भेजी जाए।

14. कारपोरेट एजेंट (सीए) इस आदेश के अंतर्गत पैरा 4 से 13 के अंतर्गत उल्लिखित सभी निदेशों के संबंध में अनुपालन की पुष्टि इस आदेश की प्राप्ति की तारीख से 21 दिन के अंदर करेगा। यह आदेश सीए फर्म की लेखा-परीक्षा समिति के समक्ष एवं बोर्ड की तत्काल अगली बैठक में भी प्रस्तुत किया जाएगा तथा सीए विचार-विमर्श के कार्यवृत्त की एक प्रति प्राधिकरण को प्रस्तुत करेगा।

15. यदि सीए इस आदेश में निहित किसी भी निर्णय से असंतुष्ट है, तो बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 110 के अनुसार प्रतिभूति अपील न्यायाधिकरण (एसएटी) को अपील प्रस्तुत की जा सकती है।

हस्ता./-
(के. गणेश)
सदस्य (जीवन)

स्थानः हैदराबाद
दिनांकः 06 अगस्त 2021