सं. आईआरडीएआई/ईएनएफ/ओआरडी/ओएनएस/ 238/ 08/ 2021

मेसर्स सेफ़रिस्क इंश्योरेंस ब्रोकर्स प्रा. लि.
के मामले में अंतिम आदेश

[कारण बताओ नोटिस दिनांक 10 मई 2021 के लिए उत्तर और सदस्य (वितरण) की अध्यक्षता में 14 जुलाई 2021 को अपराह्न 2.30 बजे वीडियो कान्फ़रेन्सिंग के द्वारा आयोजित सुनवाई के दौरान किये गये प्रस्तुतीकरणों के आधार पर]

पृष्ठभूमिः-

1. भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (प्राधिकरण) ने मेसर्स सेफ़रिस्क इंश्योरेंस ब्रोकर्स प्रा. लि. ("दलाल" अथवा "कंपनी") का एक आनसाइट निरीक्षण उक्त दलाल के द्वारा समग्र विनियामक अनुपालन की जाँच करने के लिए 10 से 14 अगस्त 2020 तक के दौरान संचालित किया था। प्राधिकरण ने उक्त निरीक्षण रिपोर्ट की एक प्रति दलाल को 15 अक्तूबर 2020 को टिप्पणियों की अपेक्षा करते हुए 15 अक्तूबर 2020 को अग्रेषित की और दलाल का उत्तर उनके पत्र दिनांक 2 नवंबर 2020 के द्वारा प्राप्त हुआ। तत्काल उपलब्ध दस्तावेजों और दलाल के द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरणों की जाँच करने के बाद प्राधिकरण ने कारण बताओ नोटिस (इस आदेश में इसके बाद "एससीएन" के रूप में उल्लिखित) 10 मई 2021 को जारी किया।

कारण बताओ नोटिस, उत्तर और वैयक्तिक सुनवाईः

2. दलाल ने एससीएन के लिए अपना उत्तर अपने पत्र दिनांक 28 मई 2021 के द्वारा प्रस्तुत किया। उसमें किये गये अनुरोध के अनुसार, दलाल को वीडियो कान्फ़रेन्सिग के माध्यम से सुनवाई का अवसर 14 जुलाई 2021 को दिया गया। श्री संदीप कुमार घटक, प्रधान अधिकारी व प्रबंध निदेशक, श्री अशोक कुमार मिश्र, अध्यक्ष, श्री सौम्य रंजन बिस्वाल, उपाध्यक्ष व अनुपालन अधिकारी तथा श्री विश्वजीत मिश्र, कार्यकारी उपाध्यक्ष दलाल की ओर से सुनवाई में उपस्थित थे। प्राधिकरण की ओर से श्री रणदीप सिंह जगपाल, मुख्य महाप्रबंधक (मध्यवर्ती), श्री पी. के. मैती, महाप्रबंधक (प्रवर्तन) और श्री उदित मल्होत्रा, सहायक प्रबंधक (प्रवर्तन) उक्त सुनवाई में उपस्थित रहे।
3. कारण बताओ नोटिस के लिए अपने लिखित उत्तर में दलाल के द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरणों, वैयक्तिक सुनवाई के दौरान किये गये प्रस्तुतीकरणों तथा अपने प्रस्तुतीकरणों के समर्थन में दलाल के द्वारा प्रस्तुत किये गये दस्तावेजों पर प्राधिकरण द्वारा विचार किया गया एवं तदनुसार आरोपों पर लिये गये निर्णयों का विवरण नीचे दिया जाता है।

आरोप, उनके उत्तर में प्रस्तुतीकरण और निर्णयः

4. **आरोप सं. 1:**

आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2013 के विनियम 31 के खंड 3 (12 जनवरी 2018 से पहले की अवधि के लिए) और आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के विनियम 31 के खंड 3 (12 जनवरी 2018 के बाद की अवधि के लिए) उल्लंघन

दलाल ने अपना व्यवसाय वित्तीय वर्ष 2015-16 के दौरान प्रारंभ किया और प्रीमियम व्यवसाय वित्तीय वर्ष 2015-16, 2016-17 और 2018-19 के दौरान रु. 10 करोड़ से अधिक है तथा आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2013 के अनुसार बीमा दलाल के लिए यह अधिदेशात्मक (मैंडेटरी) है कि अपने पास एक पदनामित अनुपालन अधिकारी को रखे यदि उनका व्यवसाय वित्तीय वर्ष के दौरान रु. 10 करोड़ के प्रीमियम से अधिक हो।

दलाल के पास 2016-17 से पाँच करोड़ से अधिक कुल राजस्व है तथा आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के अनुसार बीमा दलाल, जो एक वित्तीय वर्ष में पाँच करोड़ रुपये से अधिक पारिश्रमिक (प्रतिफल सहित) अर्जित करता है, के लिए यह अधिदेशात्मक (मैंडेटरी) है कि अपने पास एक पदनामित अनुपालन अधिकारी को रखे। दलाल ने अनुपालन अधिकारी की नियुक्ति 25 जून 2018 को अर्थात् आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के प्रकाशन के 6 महीने के बाद की है जो 12 जनवरी 2018 से प्रभावी हैं।

निर्धारित सीमा से अधिक प्रीमियम/ पारिश्रमिक होने के बावजूद 2015-16 से 2018-19 तक की अवधि के लिए पदनामित अनुपालन अधिकारी की नियुक्ति न करना उक्त विनियम का उल्लंघन है।

<u>दलाल का प्रस्तुतीकरणः</u>

दलाल ने प्रस्तुतीकरण किया कि उक्त विनियम के अंतर्गत अपेक्षित रूप में अनुपालन अधिकारी की नियुक्ति न करने की बात वह स्वीकार करता है तथा यह अनभिप्रेत (अनइंटेन्शनल) और आकस्मिक था। तथापि, उसके पास अपना आंतरिक नियंत्रण और प्रणालियाँ विद्यमान थीं। उसके मुख्य वित्तीय अधिकारी, प्रधान अधिकारी और सांविधिक लेखा-परीक्षक व्यवसाय प्रक्रिया और आंतरिक नियंत्रण की निरंतर समीक्षा कर रहे थे। तथा परिचालन की इस अवधि के दौरान अनुपालन अधिकारी के मुख्य उद्देश्य और भूमिका के साथ कभी समझौता नहीं किया गया था। यद्यपि नियुक्ति में विलंब हुआ है क्योंकि वह एक नवोदित स्थिति में था। अनुपालन अधिकारी को तब नियुक्त किया गया जब प्रथम नवीकरण की प्रक्रिया के दौरान एक प्रश्न उठाया गया था।

<u>निर्णयः</u>

2015-16 से 2018-19 तक की अवधि के लिए निर्धारित सीमा से अधिक पारिश्रमिक प्राप्त करने के बावजूद दलाल ने अनुपालन अधिकारी को नियुक्त नहीं किया था तथा इस बात को अपने प्रस्तुतीकरण में दलाल के द्वारा स्वीकार किया गया। दलाल को उक्त विनियम का अनुपालन करने में उसकी ओर से की गई चूक के लिए चेतावनी दी जाती है।

इसके अलावा, दलाल को आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के विनियम 31 के खंड 3 का अक्षरशः पालन करने के लिए सूचित किया जाता है।

5. <u>आरोप सं. 2</u>

आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2013 के विनियम 28 के अंतर्गत अनुसूची VIए के खंड 3(ख) और 12 (क और ख) (12 जनवरी 2018 से पहले की अवधि के लिए) का तथा आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के विनियम 8(2) के अंतर्गत अनुसूची I – फार्म एच के खंड 3 (ख) और 12 (क और ख) और विनियम 30 (12 जनवरी 2018 के बाद की अवधि के लिए) का उल्लंघन

पालिसी अभिलेखों से यह पाया गया है कि निम्नलिखित पालिसियाँ ऐसे लोगों के द्वारा अपेक्षित (सलिसिट) की गई हैं जैसा कि उनकी प्रणाली में अंकित है।

पालिसी संख्या	प्रस्ताव फार्म के अनुसार दिनांक
18371336	30-03-2016
330045335	30-08-2016
7526872	26-03-2018

इसके अलावा, दलाल के चार बीक्यूपी ने अपने लाइसेंसों का नवीकरण समय पर नहीं करवाया है जिसके परिणामस्वरूप उनके संमिश्र लाइलेंस नवीकरणों के बीच अंतराल की अवधि आ गई है। इन अंतराल अवधियों के दौरान उन्होंने कुल 29 जीवन बीमा पालिसियों और 51 से अधिक गैर-जीवन पालिसियों का अनुयाचन (कैनवासिंग) किया है।

<u>दलाल का प्रस्तुतीकरणः</u>

दलाल ने प्रस्तुतीकरण किया कि आरोप में दर्शाये गये दोनों बिन्दुओं को वह स्वीकार करता है तथा यह उसकी ओर से हुई एक अनभिप्रेत (अनइन्टेन्शनल) त्रुटि थी। यह सूचित किया जाता है कि उसकी सभी पालिसियों की अपेक्षा (सलिसिटेशन) केवल बीक्यूपी के द्वारा ही की जा रही है। तथापि, प्रस्ताव फार्मों में उल्लिखित नाम उन व्यक्तियों के हैं जिन्होंने बीमित व्यक्तियों से प्रस्ताव फार्मों को संगृहीत किया है। उक्त बीक्यूपी ने बीमित व्यक्तियों के साथ परस्पर सक्रिय चर्चा की है और पालिसी को अंतिम रूप दिया है। प्रस्ताव फार्म में उल्लिखित व्यक्ति बीक्यूपी नहीं हैं, बीक्यूपी जिन्होंने वास्तव में व्यवसाय की अपेक्षा (सलिसिटेशन) की है, विधिवत् प्रणाली में ग्रहण किये गये हैं।

दलाल ने सहमति दी कि चार बीक्यूपी के लाइसेंस के नवीकरण के संदर्भ में अंतराल रहा है। इस अंतराल के दौरान, उन्होंने प्रत्यक्ष रूप से किसी व्यवसाय की अपेक्षा (सलिसिटेशन) नहीं की है तथा अधिकांश पालिसियाँ नवीकरण हैं और वे कथित बीक्यूपी के वर्तमान बीमित व्यक्ति हैं। अतः परिचालन प्रयोक्ताओं ने उन पालिसियों को अपने साफ्टवेयर में संबंधित बीक्यूपी के साथ ही ग्रहण किया है। तथापि, उपर्युक्त व्यवसाय को उपर्युक्त शाखा/ कार्यालय में अन्य सक्रिय बीक्यूपी के द्वारा प्रत्यक्ष रूप से अपेक्षित (सलिसिट) किया गया है। आगे दलाल ने कहा कि एसएआईबीए साफ्टवेयर में स्थित पृष्ठांकन (इन्डार्समेंट) पालिसियों के लिए, मूल बीक्यूपी का नाम नहीं बदला जा सकता तथा नवीकरण के लिए उसी बीक्यूपी का नाम जारी रहेगा जबतक कि वह संस्था को नहीं छोड़ देता। नवीकरण की स्थिति में लाइसेंस में अंतराल होने के बावजूद पुराने बीक्यूपी का नाम प्रतिबिंबित

होता है। दलाल ने बताया कि वह बीक्यूपी द्वारा व्यवसाय की अपेक्षा (सलिसिटेशन) को सुनिश्चित करने के लिए एसएआईबीए साफ्टवेयर में विवरण को प्राप्त कर रहा है।

दलाल ने सूचित किया कि उसने आवश्यक प्रणाली नियंत्रण निर्मित किये हैं तथा आश्वस्त किया कि इस प्रकार का अंतराल भविष्य में घटित नहीं होगा।

<u>निर्णयः</u>
दलाल ने अपने प्रस्तुतीकरण में अपनी ओर से की गई त्रुटि को स्वीकार किया है तथा ऐसे दृष्टांत निर्दिष्ट करते हैं कि अपेक्षा (सलिसिटेशन) के संबंध में दलाल के कार्यालय में उचित जाँच और नियंत्रण विद्यमान नहीं हैं।

आरोप के पहले भाग के संबंध में उक्त तीन प्रस्ताव फार्मों से यह विदित है कि उक्त अपेक्षा (सलिसिटेशन) दलाल अर्हताप्राप्त व्यक्तियों (बीक्यूपी) से इतर व्यक्तियों के द्वारा की गई है। संदर्भित तीन प्रस्ताव फार्मों के संबंध में अपेक्षा (सलिसिटेशन) में संबद्ध व्यक्ति का नाम / हस्ताक्षर दलाल अर्हताप्राप्त व्यक्तियों के नहीं हैं जो बीमा व्यवसाय की अपेक्षा (सलिसिटेशन) करने के लिए पात्र हैं। **ऊपर उल्लिखित उल्लंघन को ध्यान में रखते हुए, बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 102(बी) के अंतर्गत निहित शक्तियों के आधार पर प्राधिकरण दलाल पर रु. 3,00,000/- (केवल तीन लाख रुरये) का अर्थदंड लगाता है, जो तीन विभिन्न दिनांकों पर अपेक्षित तीन पालिसियों के आधार पर (रु. 1 लाख प्रति दिन जिसके दौरान उक्त उल्लंघन की पहचान की गई) जो लाइसेंसरहित व्यक्तियों की सेवाओँ का उपयोग करने के द्वारा विभिन्न दिनांकों पर अपेक्षित (सलिसिटेड) रूप में पाये गये हैं।**

आरोप के दूसरे भाग के संबंध में, दलाल ने प्रस्तुतीकरण किया कि संदर्भित बीक्यूपी ने प्रत्यक्ष रूप से किसी व्यवसाय की अपेक्षा (सलिसिटेशन) नहीं की है और अधिकांश पालिसियाँ उपर्युक्त बीक्यूपी के द्वारा अपेक्षित (सलिसिट) की गई वर्तमान पालिसियों के नवीकरण हैं तथा परिचालन द्वारा वर्तमान बीक्यूपी के नाम ग्रहण किये गये हैं। तथापि, दलाल के द्वारा प्रस्तुत किया गया दस्तावेजी प्रमाण यह सिद्ध करने के लिए पर्याप्त नहीं है कि अपेक्षा (सलिसिटेशन) में उक्त बीक्यूपी की संबद्धता नहीं है। अतः दलाल को चेतावनी दी जाती है कि किसी भी बीक्यूपी को उसके लाइसेंस को प्रचलित स्थिति में रखे बिना अपेक्षा (सलिसिटेशन) में संबद्ध नहीं किया जाना चाहिए।

इसके अतिरिक्त, आगे दलाल को यह सुनिश्चित करने का निदेश दिया जाता है कि व्यवसाय की अपेक्षा (सलिसिटेशन) में किसी एजेंट अथवा अनुयाचकों (कैन्वासर्स) का उपयोग नहीं किया जाना चाहिए तथा अपेक्षा (सलिसिटेशन) आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के विनियम 8(2) के अंतर्गत अनुसूची I – फार्म एच के खंड 3(ख) और 12 (क और ख) तथा विनियम 30 का अनुपालन करते हुए केवल लाइसेंसीकृत दलाल अर्हताप्राप्त व्यक्तियों के द्वारा ही की जाए। बीक्यूपी के लाइसेंस के नवीकरण में कोई अंतराल होने की स्थिति में दलाली फर्म के पास यह सुनिश्चित करने के लिए नियंत्रण होने चाहिए कि वह अपने कूट (कोड) के अंतर्गत कोई व्यवसाय तब तक स्वीकार नहीं करता जब तक लाइसेंस का नवीकरण नहीं किया जाता।

6. **<u>आरोप सं. 3</u>**

आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 की अनुसूची I – फार्म एच के खंड 2(ज) का उल्लंघन।

दलाल ने जाँच की गई 5 गैर-खुदरा नमूना पालिसियों में अपने ग्राहकों से अधिदेश (मैंडेट) प्राप्त नहीं किये हैं।

<u>दलाल का प्रस्तुतीकरणः</u>

दलाल ने प्रस्तुतीकरण किया कि वह स्वीकार करता है कि संबंधित मामलों में बीमित व्यक्तियों से दलाल के लिए अधिदेश (मैंडेट) प्राप्त नहीं किये जा सके, क्योंकि कुछ एसएमई ग्राहक कोई लिखित अधिदेश (मैंडेट) देने के लिए अनिच्छुक थे। दलाल ने सूचित किया कि उसके प्रबंधन ने उक्त विनियम की अपेक्षा के अनुसार ग्राहकों का प्रतिनिधित्व करने के लिए उनसे लिखित अधिदेश (मैंडेट) प्राप्त करना बीक्यूपी के लिए अनिवार्य बनाने का निर्णय लिया है।

दलाल ने कहा कि उक्त सभी मामलों में बाद में उन्होंने मेल द्वारा संपर्क किये हैं जहाँ ग्राहकों ने दलाल की स्वीकृति की पुष्टि की है तथा सुनवाई के बाद उसने संबंधित ग्राहकों द्वारा दिये गये अधिदेश प्रस्तुत किये हैं।

<u>निर्णयः</u>

दलाल के प्रस्तुतीकरण को ध्यान में रखा गया है। तथापि, दलाल को आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 की अनुसूची I – फार्म एच के खंड 2(ज) का पालन करने के लिए सूचित किया जाता है।

7. <u>निर्णयों का सारांशः</u>

इस आदेश में लिये गये निर्णयों का सारांश निम्नलिखित हैः

आरोप सं.	आरोप का संक्षिप्त शीर्षक और उल्लंघन किये गये उपबंध	निर्णय
1	**आरोपः** अनुपालन अधिकारी की नियुक्ति **उपबंधः** आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2013 के विनियम 31 का खंड 3 (12 जनवरी 2018 से पहले की अवधि के लिए) तथा आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के विनियम 31 का खंड 3 (12 जनवरी 2018 के बाद की अवधि के लिए)	चेतावनी और परामर्श
2	**आरोपः** बीक्यूपी को छोड़कर अन्य व्यक्तियों द्वारा अपेक्षा (सलिसिटेशन) **उपबंधः** आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2013 के अंतर्गत अनुसूची VIए के खंड 3(ख) और 12 (क और ख) (12 जनवरी 2018 से पहले की अवधि के लिए) तथा आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के विनियम 8(2) के अंतर्गत अनुसूची I – फार्म एच के खंड 3(ख) और 12 (क और ख) (12 जनवरी 2018 के बाद की अवधि के लिए)	रु. 3 लाख का अर्थदंड, चेतावनी और निदेश
3	**आरोपः** अधिदेश (मैंडेट) पत्र प्राप्त न करना	परामर्श

	उपबंधः आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 की अनुसूची। – फार्म एच का खंड 2 (ज)	

8. जैसा कि संबंधित आरोपों के अंतर्गत निर्दिष्ट किया गया है, रु. तीन लाख का अर्थदंड बीमा दलाल के द्वारा इस आदेश की प्राप्ति की तारीख से 45 दिन के अंदर एनईएफटी/ आरटीजीएस के माध्यम से (जिसका 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, गच्चीबौली, हैदराबाद-500032 को पते पर भेजी जाए।

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

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

दलाल से अपेक्षित है कि इस पत्र की प्राप्ति-सूचना दे।

हस्ता./-
(एस.एन. राजेश्वरी)
सदस्य (वितरण)

स्थानः हैदराबाद
दिनांकः 31/ 08/ 2021