भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण
INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY OF INDIA

Title: आदेश

Reference No.: IRDAI/LIFE/ORD/MISC/105/04/2021 **Date:** 28/04/2021

मेसर्स मैक्स लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लि. के मामले में आदेश

संदर्भ सं.: आईआरडीएआई/जीवन/ओआरडी/विविध/**105/04/2021** दिनांक: **28-04-2021**

मेसर्स मैक्स लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लि.
के मामले में आदेश

-

निम्नलिखित के आधार पर

(i) 03-05-2018 से 08-05-2018 तक संचालित मेसर्स मैक्स स्किल फर्स्ट लिमिटेड (मैक्स स्किल फर्स्ट), एक मैक्स समूह कंपनी और बाह्यस्रोतीकरण (आउटसोर्सिंग) संस्था के संकेन्द्रित आनसाइट निरीक्षण की रिपोर्ट।
(ii) 06—8-2018 को प्राप्त मेसर्स मैक्स लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लि. (मैक्स लाइफ अथवा बीमाकर्ता) और मैक्स स्किल फर्स्ट के उत्तर।
(iii) मैक्स लाइफ से दिनांक 21-12-2018 के पत्र के द्वारा माँगा गया अतिरिक्त स्पष्टीकरण।
(iv) मैक्स लाइफ के दिनांक 28-01-2019 और 25-05-2019 के उत्तर।
(v) मैक्स लाइफ को दिया गया प्राधिकरण का कारण बताओ नोटिस दिनांक 24-01-2020.
(vi) उपर्युक्त कारण बताओ नोटिस (एससीएन) दिनांक 24-01-2020 के लिए मैक्स लाइफ का उत्तर दिनांक 28-02-2020.
(vii) भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (इस आदेश में इसके बाद "प्राधिकरण/आईआरडीएआई" के रूप में उल्लिखित) के कार्यालय, फाइनैंशियल डिस्ट्रिक्ट, नानकरामगूडा, हैदराबाद में वीडियो कान्फ्रेंस के माध्यम से डा. सुभाष सी. खुंटिआ, अध्यक्ष, आईआरडीएआई की अध्यक्षता में 15-07-2020 को अपराह्न 2.30 बजे आयोजित वैयक्तिक सुनवाई के दौरान मैक्स लाइफ द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरण।
(viii) वैयक्तिक सुनवाई के बाद मैक्स लाइफ द्वारा प्रस्तुत किया गया अतिरिक्त उत्तर दिनांक 17-07-2020.

प्राधिकरण ने मेसर्स मैक्स स्किल फर्स्ट, एक मैक्स समूह कंपनी और बीमाकर्ता के बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता का एक संकेन्द्रित आनसाइट निरीक्षण 7 और 8 मई 2018 को संचालित किया। इसका संचालन करते समय, निरीक्षण टीम ने मेसर्स मैक्स लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लि. और मेसर्स मैक्स स्किल फर्स्ट लि. के बीच लेनदेनों का निरीक्षण करने की आवश्यकता महसूस की तथा तदनुसार ऐसे लेनदेनों का एक निरीक्षण भी किया गया। मैक्स लाइफ और मैक्स स्किल फर्स्ट से संबंधित निरीक्षण रिपोर्टें मैक्स लाइफ और मैक्स स्किल फर्स्ट को भी 16-07-2018 को अग्रेषित की गईं जिनके लिए मैक्स लाइफ और मैक्स स्किल फर्स्ट ने 06-08-2018 को अलग-अलग उत्तर प्रस्तुत किये।

2. मैक्स लाइफ द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरणों की जाँच करने के बाद, प्राधिकरण ने 10-10-2018 को स्पष्टीकरण माँगे। मैक्स लाइफ ने अपना उत्तर 31-10-2018 को प्रस्तुत किया। प्राधिकरण ने पत्र दिनांक 21-12-2018 के द्वारा भी स्पष्टीकरण माँगा जिसके लिए मैक्स लाइफ ने अपना उत्तर 28-01-2019 को और अतिरिक्त स्पष्टीकरण 25-05-2019 को प्रस्तुत किये।

3. बाह्यस्रोतीकरण (आउटसोर्सिंग) दिशानिर्देश, 2011 और कारपोरेट अभिशासन दिशानिर्देश, 2016 के उल्लंघन के लिए मैक्स लाइफ को एक कारण बताओ नोटिस दिनांक 24-01-2020 को जारी किया गया। मैक्स लाइफ का उत्तर 28 फरवरी 2020 को प्राप्त हुआ।

4. मैक्स लाइफ के अनुरोध के अनुसार वैयक्तिक सुनवाई का एक अवसर बीमाकर्ता को 15-07-2020 को दिया गया। बीमाकर्ता की ओर से उक्त सुनवाई में निम्नलिखित ने सहभागिता की।
(i) श्री प्रशांत त्रिपाठी, एमडी और सीईओ, मैक्स लाइफ
(ii) श्री वी. विश्वानंद, डीएमडी, मैक्स लाइफ
(iii) श्री अमिताभ दास, मुख्य विधि अधिकारी, मैक्स लाइफ
(iv) श्री शिव माहेश्वरी, एजेंसी का प्रमुख, मैक्स लाइफ

(v) श्री मनदीप मेहता, सीएफओ, मैक्स लाइफ
(vi) श्री जोगेश सिक्का, सीसीओ, मैक्स लाइफ
आईआरडीआई की ओर से श्री वी. जयंत कुमार, मुख्य महाप्रबंधक (जीवन) और श्री टी. वेंकटेश्वर राव, महाप्रबंधक (जीवन) उपस्थित थे।

उक्त सुनवाई के दौरान मैक्स लाइफ ने एससीएन में निहित आरोपों के संबंध में पृष्ठभूमि और अधिक व्यापक परिप्रेक्ष्य को स्पष्ट करना चाहा तथा अपना उत्तर प्रस्तुत किया। बीमाकर्ता ने सुनवाई के बाद भी संबंधित अतिरिक्त प्रमाण प्रस्तुत किये।

एससीएन का भाग बननेवाले चार आरोप, सुनवाई के बाद प्राप्त अतिरिक्त प्रस्तुतीकरणों सहित मैक्स लाइफ इंश्योरेंस कंपनी के प्रस्तुतीकरण नीचे दिये जाते हैं।

5. आरोप **(1):** बाह्यस्रोतीकरण (आउटसोर्सिंग) दिशानिर्देश के खंड **11.2** का उल्लंघन
मैक्स लाइफ इंश्योरेंस कंपनी ने मैक्स स्किल फर्स्ट लि. को प्रशिक्षण सेवाओं के लिए निम्नलिखित भुगतान किये।

क्रम सं.	वित्तीय वर्ष	राशि
1	2015-16	रु. 25.88 करोड़
2	2016-17	रु. 22.91 करोड़

मैक्स लाइफ ने आईआरडीए बाह्यस्रोतीकरण दिशानिर्देश, 2011 के खंड 11.2 का उल्लंघन करते हुए वित्तीय वर्ष 2015-16 और 2016-17 के लिए प्राधिकरण के पास फाइल की गई छमाही बाह्यस्रोतीकरण विवरणियों में मैक्स स्किल फर्स्ट को किये गये भुगतानों का विवरण प्रकट नहीं किया।
11. रिपोर्टिंग अपेक्षाएँ ***:***
11.*1* इन दिशानिर्देशों के बिन्द सं. *4.1* के अनुसार बाह्यस्रोतीकृत कार्यकलाप बाह्यस्रोतीकरण करार करने की तारीख से *45* दिन के अंदर आईआरडीए को सूचित किये जाएँगे।
11.*2* प्रत्येक अन्य बाह्यस्रोतीकृत कार्यकलाप के संबंध में सभी बीमाकर्ता प्रत्येक छमाही की समाप्ति से *45* दिन के अंदर फार्म ए *(*अनुबंध-*II* के रूप में संलग्न*)* में एक रिपोर्ट फाइल करेंगे।

बीमाकर्ता के प्रस्तुतीकरणों का सारांश:

(i) मैक्स लाइफ ने तर्क प्रस्तुत किया कि बाह्यस्रोतीकरण विनियम, 2017 के निर्गम से पहले स्पष्टता नहीं थी कि प्रशिक्षण गतिविधि बाह्यस्रोतीकरण की परिभाषा के अंदर आती है या नहीं तथा यह कि समूचे उद्योग में कोई एकसमान प्रथा नहीं थी।

(ii) उसने प्राधिकरण से प्राप्त एक पत्र दिनांक 8-11-2016 का उल्लेख किया और प्रस्तुतीकरण किया कि उपर्युक्त मार्गदर्शन को उनके द्वारा एकबारगी (वन-टाइम) अतिरिक्त सूचना माँगने के रूप में समझा गया था। अतःउन्होंने मार्च 2017 की परवर्ती बाह्यस्रोतीकरण विवरणियों में भी प्रशिक्षण को शामिल नहीं किया।

(iii) बाह्यस्रोतीकरण विवरणियों की समीक्षा के उपरांत प्रश्न उठानेवाले पत्र के बाद प्राधिकरण को मैक्स स्किल फर्स्ट से संबंधित सूचना प्रस्तुत की गई।

(iv) लेखों की टिप्पणियों में संबंधित पक्षकार विषयक प्रकटीकरणों का विवरण निर्दिष्ट करता है कि बीमाकर्ता ने वर्ष 2016-17 और 2015-16 में प्रशिक्षण सेवाएँ प्राप्त कीं तथा ऐसा प्रकटीकरण इस तथ्य को विशिष्ट रूप से दर्शाता है कि मैक्स लाइफ का कुछ भी छिपाने का उद्देश्य नहीं था और न ही इनकी सूचना बाह्यस्रोतीकरण विवरणियों के अंतर्गत न देने में कोई गूढ़ अभिप्राय था।

आरोप **(1)** पर निर्णय:
जीवन बीमाकर्ता ने स्वीकार किया है कि उपर्युक्त लेनदेन बाह्यस्रोतीकरण विवरणियों में सूचित नहीं किये गये थे, जैसा कि उक्त आरोप में कहा गया है।

(i) बीमाकर्ता ने तर्क प्रस्तुत किया है कि दिशानिर्देशों के अनुसार बाह्यस्रोतीकरण (आउटसोर्सिंग) के अंतर्गत क्या-क्या शामिल है, इस पर स्पष्टता नहीं थी तथा उनके अर्थनिर्णय के अनुसार प्रशिक्षण व्यय बाह्यस्रोतीकरण का भाग नहीं बनते। उक्त दिशानिर्देशों के अनुसार बाह्यस्रोतीकरण की परिभाषा है "निरंतर आधार पर कार्यकलाप निष्पादित करने के लिए जो सामान्यतःबीमाकर्ता द्वारा स्वयं, अभी अथवा भविष्य में किये जाएँगे, बीमाकर्ता द्वारा एक अन्य पक्षकार *(*एक कारपोरेट समूह के अंदर संबद्ध संस्था अथवा कारपोरेट समूह से बाह्य कोई संस्था*)* का उपयोग"। जीवन बीमाकर्ता अपने प्रशिक्षण कार्यकलापों का संचालन मैक्स समूह कंपनी अर्थात् मैक्स स्किल फर्स्ट के साथ करार करने से पहले आंतरिक रूप से कर रहा था।

(ii) यदि बीमाकर्ता बाह्यस्रोतीकरण के भाग के रूप में प्रशिक्षण को शामिल करने के संबंध में किसी शंका से ग्रस्त था, तो बाह्यस्रोतीकरण दिशानिर्देशों के खंड 13 ने उक्त दिशानिर्देशों में सुस्पष्ट रूप से उल्लिखित न किये गये कार्यकलापों के वर्गीकरण के संबंध में किसी भी अस्पष्टता की स्थिति में आईआरडीए का मार्गदर्शन माँगने के लिए स्पष्ट रूप से व्यवस्था की है।

(iii) यह प्रस्तुतीकरण कि उन्होंने जीवन बीमाकर्ता को भेजे गये प्राधिकरण के पत्र दिनांक 8 नवंबर 2016 के संबंध में समझा कि उक्त दिशानिर्देशों में विशिष्ट रूप से उल्लिखित न किये गये कार्यकलापों सहित इस प्रकार के सभी कार्यकलापों की रिपोर्ट एक बार के लिए अतिरिक्त सूचना के रूप में दी जानी चाहिए, भी पर्याप्त नहीं है, क्योंकि उपर्युक्त पत्र में निर्देश ऐसे सभी कार्यकलापों की सूचना देते हुए नई विवरणी फाइल करने के लिए था। अतःइसे सम्मिलित करने और विनियामक विवरणी के भाग के रूप में रिपोर्ट करने की आवश्यकता थी।

तथापि, इस प्रस्तुतीकरण को ध्यान में रखते हुए कि प्राधिकरण द्वारा प्रश्न उठाये जाने के बाद उक्त सूचना प्रस्तुत की गई है तथा यह सूचना लेखों की टिप्पणियों के लिए संबंधित पक्षकारों संबंधी प्रकटीकरणों का भाग बनती है, आईआरडीए बाह्यस्रोतीकरण दिशानिर्देश, 2011 के खंड 11.2 का उल्लंघन करते हुए दो वित्तीय वर्ष 2015-16 और 2016-17 के लिए प्राधिकरण के पास फाइल की गई बाह्यस्रोतीकरण विवरणियों में मैक्स स्किल फर्स्ट को किये गये भुगतानों का विवरण प्रकट न करने के लिए बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 102 (बी) के अंतर्गत निहित शक्तियों का प्रयोग करते हुए मैक्स लाइफ पर रु. 2 लाख का अर्थदंड लगाया जाता है।

6. आरोप **(2)** <u>बाह्यस्रोतीकरण दिशानिर्देशों के खंड **9.12** और **9.15** का उल्लंघन</u>
आरोप **(2)(**क**)** मैक्स स्किल फर्स्ट को प्रशिक्षण सेवाओं के लिए मैक्स लाइफ द्वारा किये गये भुगतान मासिक दर प्रति प्रशिक्षक के रूप में एक अवधि के लिए निश्चित हैं तथा मैक्स लाइफ के लिए आयोजित प्रशिक्षण सत्रों की संख्या का विचार किये बिना हैं। यह भी पाया गया है कि वर्ष 2016-17 के लिए बीजक सारांश में उल्लिखित प्रशिक्षकों की गणना का परिचालनात्मक डेटा बीजक बनाई गई राशियों के साथ असंगत पाया गया है। कुछ व्यक्तियों को प्रशिक्षकों के रूप में नियुक्त किया गया था जो न तो मैक्स स्किल फर्स्ट के कर्मचारी थे और न ही वे प्रतिधारकों (रिटेनर्स) की सूची में थे। यह सब सार्थक लागत लाभ विश्लेषण के बिना किया गया है।

आरोप **(2) (**ख**)** मैक्स स्किल फर्स्ट मैक्स लाइफ इंश्योरेंस का एक संबंधित पक्षकार है तथा दोनों कंपनियाँ मैक्स समूह का भाग हैं। मैक्स लाइफ इंश्योरेंस के बोर्ड की बैठक दिनांक 29 जनवरी 2015 के कार्यवृत्त के अनुसार, मैक्स लाइफ इंश्योरेंस के बोर्ड को मैक्स इंडिया समूह के निर्णय से अवगत कराया गया कि एक नई प्रशिक्षण कंपनी बनाई जाएगी और मैक्स लाइफ इंश्योरेंस के प्रशिक्षण और विकास विभाग के वर्तमान कर्मचारी उक्त नई कंपनी के कर्मचारी बनेंगे। जीवन बीमाकर्ता के बोर्ड ने केवल इसे नोट किया। इसके अलावा, यह तथ्य कि तथाकथित नई कंपनी अर्थात् मैक्स स्किल फर्स्ट 2014-15 में रु. 23.04 करोड़ की संचित हानियों के साथ प्रारंभ की गई, स्पष्ट रूप से दर्शाता है कि यह केवल नाम का परिवर्तन है जो एक हानि उठा रही मैक्स समूह कंपनी मैक्स हेल्थ इंटरनेशनल स्टाफ लि. से मैक्स स्किल फर्स्ट लिमिटेड में 29 अप्रैल 2015 को घटित हुआ है तथा यह कोई नई प्रशिक्षण कंपनी बनाना नहीं है। इसके बाद 1 मई 2015 को मैक्स लाइफ इंश्योरेंस के 274 कर्मचारियों को मैक्स स्किल फर्स्ट में स्थानांतरित किया गया था तथा मैक्स लाइफ इंश्योरेंस द्वारा मैक्स स्किल फर्स्ट को बाह्यस्रोतीकरण संविदाएँ अवधि आधार के लिए नियत दर पर जैसे आयोजित प्रशिक्षण सत्रों की संख्या का विचार किये बिना मासिक दर प्रति प्रशिक्षक तथा आरोप 1 में उल्लिखित भुगतान किये गये। उक्त व्यवस्था हितों के संघर्ष का एक स्पष्ट मामला है क्योंकि यह सारी व्यवस्था उक्त हानि उठा रही कंपनी और जीवन बीमाकर्ता के संबंधित पक्षकार के लिए एक राजस्व उत्पादन अवसर निर्मित करने के लिए है जिससे बाह्यस्रोतीकरण दिशानिर्देश, 2011 के खंड 9.12 का उल्लंघन हुआ है।

आरोप **(2)(**ग**)** प्रशिक्षण सेवाएँ उपलब्ध कराने के लिए 05-05-2015 को मैक्स स्किल फर्स्ट, एक संबंधित पक्षकार और समूह संस्था के साथ मैक्स लाइफ इंश्योरेंस द्वारा हस्ताक्षर किया गया बाह्यस्रोतीकरण करार, उक्त करार के किये जाते ही और कोई भी भुगतान करने से पहले प्राधिकरण के पास फाइल नहीं किया गया है जो बाह्यस्रोतीकरण दिशानिर्देश, 2011 के खंड 9.12 का उल्लंघन है।

9.12 बीमाकर्ता सुनिश्चित करेगा कि अन्य पक्ष सेवा प्रदाता के पास कोई हितों का संघर्ष नहीं हो। अन्य पक्ष सेवा प्रदाता अथवा उसकी कोई समूह संस्था बीमाकर्ता अथवा पालिसीधारक को हानि पहुँचाते हुए कोई लाभ प्राप्त नहीं कर सकेगी। उदाहरण के लिए, अन्य पक्ष सेवा प्रदाता के पास क्षतिग्रस्त वाहन की मरम्मत करने, अतिरिक्त पुरज़ों की आपूर्ति करने और पालिसी का विपणन करने की जिम्मेदारी नहीं होगी। समूह संस्थाओं के बीच हितों का संघर्ष होने की स्थिति में बीमाकर्ता ऐसी संस्थाओं को बाह्यस्रोतीकरण करने से बचेगा।

9.15 जहाँ अन्य पक्ष सेवा प्रदाता आईआरडीए *(*निवेश*)* विनियम*, 2000* के विनियम *(2)(*गक*)* में यथापरिभाषित एक समूह संस्था है और बीमाकर्ता के साथ उसका एक उभयनिष्ठ *(*कामन*)* निदेशक है, वहाँ बीमाकर्ता यह सुनिश्चित करेगा कि अंतरण कीमत-निर्धारण सुदृढ़ सिद्धांतों के अनुसार किया जाए और/या ऐसे सभी लेनदेन करार के पूरा किये जाते ही और अन्य पक्ष सेवा प्रदाता को भुगतान किये जाने से पहले प्राधिकरण को प्रकट किये जाएँगे। तथापि, इसमें निहित कोई भी बात किसी अनुसूचित वाणिज्य बैंक को कार्यकलापों का बाह्यस्रोतीकरण करने के लिए लागू नहीं होगी।

<u>आरोप **2**(क) पर बीमाकर्ता के प्रस्तुतीकरणों का सारांश:</u>
जीवन बीमाकर्ता ने प्रस्तुतीकरण किया कि मैक्स स्किल फर्स्ट के साथ करार करने का निर्णय सामूहिक वाणिज्यिक बुद्धि के विवेकपूर्ण उपयोग और मैक्स लाइफ द्वारा फ़ैसला किये जाने के उपरांत लिया गया। यह तर्क दिया गया कि प्रशिक्षण का अभिकल्पन और अनुकूलन करने की लागत का निर्धारण (फैक्टरिंग) अवश्य नियत दरों पर किया जाना चाहिए तथा आयोजित सत्रों की संख्या लागत निर्धारण का एकमात्र आधार नहीं है। एक प्रतिष्ठित अन्य पक्ष विशेषज्ञ द्वारा प्रमाणित रूप में स्वतंत्र संव्यवहार (आर्म्स लेंग्थ) कीमत-निर्धारण किया गया था। उक्त रिपोर्ट स्पष्ट रूप से बताती है कि ये दरें निम्नतम थीं।

प्रशिक्षकों की गणना और कुछ व्यक्तियों के प्रश्न पर, जो मैक्स स्किल फर्स्ट के कर्मचारी नहीं थे, यह प्रस्तुतीकरण किया गया कि उद्यम शिक्षण प्रबंध (ईएलएम) प्रणाली परिचालनात्मक और अभिलेख के प्रयोजनों के लिए अतिरिक्त सूचना भी प्राप्त करेगी (जैसे प्रबंधक शिक्षण और विकास जिन्होंने प्रशिक्षण दिया है अथवा मैक्स लाइफ के कर्मचारी जिन्होंने प्रशिक्षकों के प्रशिक्षकों के रूप में मार्गदर्शन प्रदान किया है), परंतु करार की शर्तों के अनुसार बीजक बनाये जाएँगे। यह स्पष्ट किया गया कि मैक्स लाइफ के वरिष्ठ स्टाफ द्वारा दिये गये प्रासंगिक प्रशिक्षण को ईएलएम में ग्रहण किया जाएगा और उसका बीजक नहीं बनाया जाता। उन्होंने स्वतंत्र रूप से की गई जाँच और प्रशिक्षण के सत्यापन का विवरण अपने पत्र दिनांक 28-01-2019 के द्वारा प्रस्तुत किया तथा अपने पत्र दिनांक 25-05-2019 के द्वारा इसे दोहराया। उन्होंने प्रस्तुतीकरण किया कि लागत लाभ विश्लेषण सावधानीपूर्वक किया गया।

इसके अतिरिक्त,

(i) यह प्रस्तुतीकरण किया गया कि अनुकूल लागत प्रभाव रहा जैसा कि मैक्स स्किल फर्स्ट को नियुक्त करने से पहले और नियुक्त करने के बाद की अवधियों के लिए विक्रय की तुलना में समग्र प्रशिक्षण लागत में कमी के द्वारा स्पष्ट किया गया है।

(ii) इसी प्रकार, शीर्षस्थ एजेंटों की बढ़ती हुई संख्या के संबंध में डेटा प्रस्तुत किया गया जो रु. 10 लाख या उससे अधिक का वार्षिकीकृत प्रीमियम लाते हैं तथा जिन्होंने सक्रिय एजेंट उत्पादकता को बढ़ाया।

आरोप **2(**क**)** पर निर्णयःबीमाकर्ता ने प्रस्तुतीकरण किया है कि मैक्स स्किल फर्स्ट के साथ व्यवस्था सामूहिक वाणिज्यिक बुद्धि के विवेकपूर्ण उपयोग और निर्णय के बाद की गई। जीवन बीमाकर्ता ने स्पष्ट मानदंडों के साथ कोई दस्तावेज प्रस्तुत नहीं किया है जिसने प्रशिक्षण सेवाओं के लिए प्रतिस्पर्धात्मक बोलियों की तुलना को सुसाध्य बनाया होगा। यह पाया गया है कि जीवन बीमाकर्ता द्वारा प्राप्त भावों (कोट्स) के फार्मेट में एकरूपता और मानकीकरण नहीं था तथा चार बोलियों में से प्रत्येक ने वित्तीय भाव (कोट्स) भिन्न-भिन्न प्रकार से दिया जिससे वस्तुनिष्ठ रूप से तुलना करना और सर्वाधिक अनुक्रियाशील बोलीकर्ता (बिडर) का निर्धारण करना कठिन हो गया। यह पाया गया है कि मैक्स स्किल फर्स्ट को नियुक्त करने से पहले की अवधि के लिए मैक्स लाइफ की वास्तविक प्रशिक्षण लागत वित्तीय वर्ष 2011 में दर्ज रु. 52.40 करोड़ से घटकर वित्तीय वर्ष 15 में रु. 34.37 करोड़ हो गई है। तथापि, जीवन बीमाकर्ता द्वारा उक्त लागत का अनुमान वित्तीय वर्ष 16 से बढ़े हुए रूप में किया गया जिसका कारण स्टाफ वेतन की वार्षिक वेतनवृद्धियाँ बताया गया। वित्तीय वर्ष 16, वित्तीय वर्ष 17 और वित्तीय वर्ष 18 में मैक्स स्किल फर्स्ट को क्रमशःरु. 34.60 करोड़, रु. 35.79 करोड़ और रु. 32. 99 करोड़ की राशियों का भुगतान किया गया।

बीजक सारांश में प्रशिक्षकों की गणना के परिचालनात्मक डेटा और प्राप्त बीजकीकृत राशियों के बीच असंगति के संबंध में यह प्रस्तुत किया गया कि मैक्स लाइफ के कुछ कर्मचारियों ने प्रशिक्षण में भाग लिया और अभिलेख के प्रयोजनों के लिए ईएलएम अभिलेख उस विवरण को भी ग्रहण करते हैं, परंतु उस कारण से मैक्स स्किल फर्स्ट को कोई भुगतान नहीं किया गया और यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त अभिशासन और स्वतंत्र जाँच की गई कि भुगतान बीजकों के अनुसार उचित रूप से निर्मुक्त किये गये हैं। उपर्युक्त को देखते हुए बीमाकर्ता को वाणिज्यिक प्रस्ताव माँगते समय पर्याप्त सावधानी बरतने के लिए सूचित किया गया जिससे वस्तुनिष्ठ आधार पर उक्त प्रस्तावों की तुलना की जा सके।

<u>आरोप **2(**ख**)** पर बीमाकर्ता के प्रस्तुतीकरणों का सारांश</u>
बीमाकर्ता ने निम्नलिखित प्रस्तुतीकरण कियेः

(i) मैक्स लाइफ के बाहर एक विशुद्धतःप्रशिक्षण की गतिविधि वाली संस्था कंपनी और उसके पालिसीधारकों के हितों की देखभाल बेहतर ढंग से करेगी, यही बात ध्यान में रखते हुए मैक्स लाइफ ने अपने सुविचारित लक्ष्य प्राप्त करने के लिए मैक्स समूह से सहायता की अपेक्षा की। मैक्स स्किल फर्स्ट के निर्माण ने इसे संभव बनाया तथा मैक्स लाइफ और उसके पालिसीधारकों को लाभान्वित किया।

(ii) चूँकि किसी वर्तमान कंपनी का नाम बदलने की स्थिति में मैक्स लाइफ के बोर्ड का अनुमोदन अनिवार्य (मैडटरी) नहीं है, अतःकेवल बोर्ड द्वारा नोट कर लेने से ही किसी अनुचित व्यवहार और हितों के संघर्ष से युक्त व्यवस्था को उचित नहीं ठहराया जा सकता।
(iii) मैक्स स्किल फर्स्ट का हानि उठानेवाली एक संस्था होने का तथ्य मैक्स लाइफ और उसके पालिसीधारकों के हितों पर किसी समझौते के लिए असावधानीवश अथवा जानबूझकर कारण नहीं बन सकता था। मैक्स लाइफ के कुछ कर्मचारियों को मैक्स स्किल फर्स्ट में कानूनी तौर पर अनुमतियोग्य तरीके से स्थानांतरित किया गया तथा यह प्रशिक्षण सेवाओं के अब तक के मानकों के साथ सुसंगति सुनिश्चित करने के लिए था और इस कारण से यह कार्रवाई मैक्स लाइफ और इसके पालिसीधारकों के हित में थी।
(iv) "एक समूह कंपनी के लिए एक राजस्व उत्पादन अवसर निर्मित करना" अपने आप में हितों के संघर्ष का संकेतक नहीं है। मैक्स लाइफ ने तय किया कि विशुद्ध रूप से प्रशिक्षण देनेवाली संस्था के लिए यह सर्वोत्तम विकल्प होगा कि वह मैक्स समूह के छत्र के अंदर हो तथा इसके लिए स्वतंत्र संव्यवहार (आर्म्स लेंग्थ) से युक्त कीमत-निर्धारण अपेक्षाओं का पालन किया गया।

वैयक्तिक सुनवाई के उपरांत बीमाकर्ता द्वारा संबंधित पक्षकार लेनदेन नीति का अनुपालन दर्शाने के लिए निम्नलिखित दस्तावेज 17-07-2020 को प्रस्तुत किये गयेः

(क) प्रचलित कंपनी अधिनियम के अनुसार बनाई गई मैक्स लाइफ संबंधित पक्षकार लेनदेन नीति (आरपीटी) ने संबंधित पक्षकार लेनदेनों के अनुमोदन के लिए निम्नलिखित प्रक्रिया उपलब्ध कराईः
- लेखा-परीक्षा समिति के विनिर्दिष्ट लेनदेन अपेक्षित अनुमोदन के संबंध में संबंधित पक्षकारों के साथ लेनदेन, बशर्ते कि उक्त लेनदेन व्यवसाय के साधारण क्रम में और स्वतंत्र संव्यवहार (आर्म्स लेंग्थ) आधार पर रहा हो।
- यदि लेनदेन न तो व्यवसाय के साधारण क्रम में और न ही स्वतंत्र संव्यवहार (आर्म्स लेंग्थ) आधार पर है तो ऐसी स्थिति में बोर्ड का अनुमोदन अपेक्षित है।
- यदि बोर्ड का अनुमोदन अपेक्षित करनेवाला ऐसा लेनदेन कुछ विनिर्दिष्ट मात्रा और सीमा से अधिक है, तो विशेष संकल्प के माध्यम से शेयरधारकों का अनुमोदन आवश्यक है।

(ख) चूँकि उपर्युक्त लेनदेन स्वतंत्र संव्यवहार **(**आर्म्स लेंग्थ**)** आधार पर था और व्यवसाय के साधारण क्रम में था, तथा एक बीमा कंपनी के लिए व्यवसाय के उसके साधारण क्रम में बीमा उत्पाद बेचने के लिए एजेंटों और कर्मचारियों को प्रशिक्षण देना अत्यावश्यक है, अतःमैक्स लाइफ विभिन्न विक्रेताओं से ऐसी प्रशिक्षण सेवाएँ प्राप्त करती है, मैक्स लाइफ आरपीटी नीति का अनुपालन करते हुए मैक्स लाइफ ने मैक्स स्किल फर्स्ट के साथ व्यवस्था करने हेतु लेखा-परीक्षा समिति का अनुमोदन लिया था।
(ग) उक्त लेखा-परीक्षा समिति, जिसने मैक्स स्किल फर्स्ट संविदा को अनुमोदन प्रदान किया था, में इस लेनदेन के अनुमोदन की तारीख की स्थिति के अनुसार मैक्स स्किल और मैक्स लाइफ के बीच कोई उभयनिष्ठ (कामन) निदेशक नहीं था।

आरोप **2(**ख**)** पर निर्णयःमैक्स लाइफ और मैक्स स्किल फर्स्ट के बीच की गई व्यवस्था में हितों के संघर्ष के संबंध में निम्नलिखित तथ्य पाये गयेः

(क) मैक्स लाइफ बोर्ड को दिनांक 29 जनवरी 2015 को आयोजित बैठक में सूचित किया गया कि मैक्स इंडिया समूह एक नई प्रशिक्षण कंपनी बनाना चाहता है तथा मैक्स लाइफ के शिक्षण और विकास विभाग के वर्तमान कर्मचारी नई कंपनी के कर्मचारी बनेंगे। बोर्ड सदस्यों को आगे सूचित किया गया कि इस मामले की समीक्षा आईआरडीएआई बाह्यस्रोतीकरण (आउटसोर्सिंग) दिशानिर्देशों के अंतर्गत अपेक्षाओं के अनुपालन के लिए लेखा-परीक्षा और सदाचार समिति द्वारा की गई है और कर्मचारियों के उक्त परिवर्तन का भी अनुमोदन एचआर क्षतिपूर्ति और संगठन समिति द्वारा किया गया है, तथा बोर्ड ने इसे नोट किया। बोर्ड सदस्यों ने आगे नोट किया कि नई कंपनी से सेवाएँ प्राप्त करने के लिए कोई भी लेनदेन संबंधित पक्षकार लेनदेनों के संबंध में कंपनी अधिनियम के उपबंधों के अनुसार होगा।

उक्त एचआरसी और संगठन समिति ने 29 जनवरी 2015 को उसी दिन अपनी बैठक में नोट किया कि 2013 में स्थापित श्रेष्ठता शिक्षण और विकास केन्द्र (लर्निंग एण्ड डेवलपमेंट सेंटर आफ़ एक्सेलंस) नई संस्था के रूप में संक्रमण करने के लिए मैक्स लाइफ के लगभग 250 कर्मचारियों के साथ मैक्स इंडिया के अंतर्गत एक स्वतंत्र संस्था बनेगी।

(ख) लेखा-परीक्षा और सदाचार समिति ने दिनांक 22 अप्रैल 2015 की अपनी बैठक में तीन वर्ष अर्थात् 2015-16 से 2017-18 तक के लिए क्रमशःरु. 32 करोड़, रु. 36.56 करोड़ और रु. 38.99 करोड़ की लागतों की बाह्य सीमाएँ विनिर्दिष्ट करते हुए मैक्स लाइफ को प्रशिक्षण सेवाएँ प्रदान करने के लिए मैक्स स्किल फर्स्ट के साथ संबंधित पक्षकार लेनदेन का अनुमोदन किया। यह देखना महत्वपूर्ण है कि 22 अप्रैल 2015 को कंपनी मैक्स स्किल फर्स्ट अस्तित्व में नहीं थी।
(ग) मैक्स हेल्थ इंटरनेशनल स्टाफ लिमिटेड नर्सिंग स्टाफ को प्रशिक्षण देने के व्यवसाय में थी और यह एक हानि उठा रही कंपनी थी, तथा आरओसी के उचित अनुमोदन के साथ 29 अप्रैल 2015 को मैक्स स्किल फर्स्ट को अस्तित्व में लाते हुए इसका नाम परिवर्तित किया गया था।
(घ) मैक्स लाइफ के शिक्षण और विकास विभाग के 274 कर्मचारियों को 1 मई 2015 को मैक्स स्किल फर्स्ट में स्थानांतरित किया गया था।
(ङ) मैक्स स्किल फर्स्ट को मैक्स लाइफ के कर्मचारियों और एजेंटों को प्रशिक्षण देने के लिए प्रति प्रशिक्षक आधार पर ê#2344;यित राशि पर 2015-16 से तीन वर्ष के लिए संविदा दी गई थी।

(i) मैक्स लाइफ़ के उत्तर से यह भी देखा गया है कि उन्होंने चार संस्थाओं से कोटेशन मंगाये थे। प्रस्तुत किये गये विस्तृत विश्लेषण में, मैक्स लाइफ ने अपने स्वयं के कर्मचारियों के अनुभव के आधार पर 15+ वर्ष के अनुभव का उल्लेख किया (जिनका स्थानांतरण मैक्स स्किल फर्स्ट में 1 मई 2015 से काफी समय बाद किया गया)। इसने मैक्स स्किल फर्स्ट को अन्य प्रतिस्पर्धी बोलीकर्ताओं (बिडर्स) की तुलना में एक लाभदायक स्थिति में रखा।
(ii) स्वतंत्र अन्य पक्षकार परामर्शी फर्म जिसने स्वतंत्र संव्यवहार (आर्म्स लेंग्थ) अंतरण कीमत-निर्धारण के संबंध में प्रमाणित किया, ने अपनी रिपोर्ट में मैक्स स्किल फर्स्ट के अतिरिक्त केवल दो प्रतिस्पर्धी बोलियों का ही उल्लेख किया जबकि बीमाकर्ता ने "विस्तृत विश्लेषण" प्रस्तुत किया जिसमें मैक्स स्किल फर्स्ट के अतिरिक्त 3 प्रतिस्पर्धी बोलियाँ हैं। उक्त रिपोर्ट का निष्कर्ष था कि तीनों बोलीकर्ताओं (बिडर्स) में से निम्नतम मैक्स स्किल फर्स्ट का था।
(iii) यह भी पाया गया कि मैक्स लाइफ का बोर्ड संकल्प दिनांक 29 जनवरी 2015 जहाँ यह स्पष्ट रूप से प्रलेखीकृत किया गया कि मैक्स लाइफ के बोर्ड को केवल एक प्रशिक्षण कंपनी बनाने का उद्देश्य सूचित किया गया तथा यह सूचित किया गया कि मैक्स लाइफ के एल एण्ड डी विभाग के कर्मचारी नई कंपनी के कर्मचारी बनेंगे जो 31.03.2015 से क्रियाशील होंगे।
(iv) जबकि 22 अप्रैल 2015 की तारीख की स्थिति के अनुसार लेखा-परीक्षा और सदाचार समिति के बीच कोई उभयनिष्ठ (कामन) निदेशक नहीं था जब मैक्स स्किल फर्स्ट के साथ संबंधित पक्षकार लेनदेन का अनुमोदन किया गया था, मैक्स लाइफ के तीन निदेशक मैक्स स्किल के निदेशकों के रूप में संबंधित पक्षकार लेनदेन के अनुमोदन से एक सप्ताह के अंदर 1 मई 2015 से नियुक्त किये गये। उनमें से कोई भी स्वतंत्र निदेशक नहीं है, उनमें से एक मैक्स लाइफ़ की लेखा-परीक्षा समिति का सदस्य है और दूसरा मैक्स लाइफ का एमडी/सीईओ है तथा तीसरा सभी तीनों कंपनियों अर्थात् मैक्स इंडिया और मैक्स लाइफ़ और मैक्स स्किल फर्स्ट में एक उभयनिष्ठ (कामन) निदेशक है।
(v) यह पाया गया कि 21 मई 2015 को अर्थात् उस दिन जब लेखा-परीक्षा और सदाचार समिति ने मैक्स लाइफ़ के बोर्ड को मैक्स इंडिया समूह कंपनी मैक्स स्किल फर्स्ट के साथ संबंधित पक्षकार लेनदेन के अनुमोदन के बारे में सूचित किया, मैक्स लाइफ और मैक्स स्किल फर्स्ट के बीच तीन उभयनिष्ठ (कामन) निदेशक थे।

उपर्युक्त टिप्पणियों को ध्यान में रखते हुए, बीमाकर्ता को इसके द्वारा सूचित किया जाता है कि भविष्य में अधिक सावधान रहे तथा आईआरडीएआई (भारतीय बीमाकर्ताओं द्वारा बाह्यस्रोतीकरण) विनियम, 2017 के संबंधित उपबंधों का पालन करे जो वर्तमान में प्रचलित है।

<u>आरोप **2(**ग**)** पर बीमाकर्ता के प्रस्तुतीकरणों का सारांश</u>:बीमाकर्ता ने प्रस्तुतीकरण किया कि आरोप (1) के लिए उत्तर ने विस्तार में स्पष्ट किया कि क्यों बाह्यस्रोतीकरण दिशानिर्देश, 2011 के अंतर्गत प्रशिक्षण सेवाएँ प्रकटीकरण आदि अपेक्षित बाह्यस्रोतीकरण के रूप में नहीं मानी गईं।

आरोप **2(**ग**)** पर निर्णयः
जीवन बीमाकर्ता ने करार को पूरा करने के तत्काल बाद और भुगतान से पहले प्राधिकरण को सूचना न देने के संबंध में कोई विवाद नहीं किया है। इस बात पर ध्यान दिया गया है कि भुगतानों का विवरण तदनुरूपी अवधि के लिए लेखों की टिप्पणियों हेतु संबंधित पक्षकार प्रकटीकरणों का भाग बनता है। तथापि, एक संबंधित पक्षकार के साथ बाह्यस्रोतीकरण करार की सूचना न देने (नान-रिपोर्टिंग) की बात को ध्यान में रखते हुए, खंड 9.15 के अंतर्गत अपेक्षित रूप में आईआरडीएआई को उक्त व्यवस्था की सूचना न देने के लिए बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 102(बी) के अंतर्गत निहित शक्तियों का प्रयोग करते हुए मैक्स लाइफ पर रु. 1 लाख का अर्थदंड लगाया जाता है। बीमाकर्ता को भविष्य में अधिक सावधान रहने के लिए भी सूचित किया जाता है।

7. आरोप **(3)** बाह्यस्रोतीकरण दिशानिर्देश**, 2011** के खंड **9.3** के साथ पठित कारपोरेट अभिशासन दिशानिर्देश**, 2016** के खंड **10.2** का उल्लंघन**.** मैक्स लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लि. के प्रबंधन ने मैक्स स्किल फर्स्ट, जिनको प्रशिक्षण कार्यकलापों का बाह्यस्रोतीकरण किया गया है, के कार्यनिष्पादन की निगरानी नहीं रखी है तथा कम से कम वार्षिक तौर पर निष्कर्ष बोर्ड को सूचित नहीं किये हैं जैसा कि कारपोरेट अभिशासन दिशानिर्देश, 2016 के खंड 10.2 के अंतर्गत अपेक्षित है।

बीमाकर्ता के निदेशक बोर्ड ने बीमा अधिनियम, 1938, उसके अधीन जारी किये गये विनियमों, नियमों अथवा किसी अन्य आदेश के उपबंधों के अनुपालन के संबंध में प्रत्येक वर्ष सभी अन्य पक्षकार सेवा प्रदाताओं के कार्यनिष्पादन की समीक्षा नहीं की है, जैसा कि बाह्यस्रोतीकरण दिशानिर्देश, 2011 के खंड 9.3 के अंतर्गत अपेक्षित है।

10.2 बीमा कंपनी का प्रबंधन उन एजेंसियों के कार्यनिष्पादन की निगरानी करेगा और समीक्षा कम से कम वार्षिक तौर पर करेगा जिनको परिचालनों का बाह्यस्रोतीकरण किया गया है तथा निष्कर्ष बोर्ड को सूचित करेगा।

9.3 बीमाकर्ता का निदेशक बोर्ड बीमा अधिनियम, *1938*, उसके अधीन बनाये गये विनियमों, नियमों अथवा किसी अन्य आदेश के उपबंधों के अनुपालन के संबंध में प्रत्येक वर्ष सभी अन्य पक्ष सेवा प्रदाताओं के कार्यनिष्पादन की समीक्षा करेगा।

बीमाकर्ता के प्रस्तुतीकरणों का सारांशःबीमाकर्ता ने यह प्रमाणित करने के लिए वित्तीय वर्ष 2015-16 से वित्तीय वर्ष 2019-20 तक डेटा प्रस्तुत किया कि प्रति प्रशिक्षक औसत दर मैक्स स्किल फर्स्ट के प्रदेय उत्पादों की नियमित और प्रभावी समीक्षा के परिणामस्वरूप वर्षानुवर्ष कम हो गई है। उन्होंने स्पष्ट किया कि कैसे शाखा/क्षेत्र/अंचल/ प्र.का. स्तरों पर समीक्षाओं ने प्रशिक्षणों के लिए कार्यनिष्पादन के स्कोर कार्ड का पता लगाया है। मैक्स लाइफ के तीन बोर्ड सदस्य मैक्स स्किल फर्स्ट के परिचालनों की निगरानी में संबद्ध थे। यह प्रस्तुतीकरण किया गया कि एमओएस ढाँचे (जो मैक्स लाइफ के एजेंसी बल को सकारात्मक रूप से प्रभावित करनेवाली माप-विद्या (मेट्रिक्स) को ग्रहण करती है) की समीक्षा मैक्स लाइफ बोर्ड द्वारा प्रत्येक तिमाही में की गई है। कार्यनिष्पादन की समीक्षा करने के लिए दोनों संस्थाओं के बीच कार्यकारी स्तरीय वचनबद्धता भी थी।

यह प्रस्तुत किया जाता है कि मैक्स लाइफ बोर्ड ने प्रत्येक वर्ष सभी बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाताओं के कार्यनिष्पादन की समीक्षा की तथा बीमा अधिनियम और उसके अधीन बनाये गये विनियमों का अनुपालन किया गया।

सुनवाई के बाद बीमाकर्ता द्वारा निम्नलिखित अतिरिक्त दस्तावेज 17-07-2020 को प्रस्तुत किये गयेः

(i) आईआरडीएआई बाह्यस्रोतीकरण दिशानिर्देश, 2011 के अधीन बोर्ड द्वारा बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाताओं (ओएसपी) के कार्यनिष्पादन की समीक्षाः

क. बोर्ड ने एक अपवादात्मक रिपोर्टिंग फार्मेट में प्रबंधन द्वारा प्रस्तुत कार्यनिष्पादन के निर्धारण को ध्यान में रखते हुए ओएसपी के कार्यनिष्पादन की समीक्षा की। आरईएएलएमसी समिति भी उपर्युक्त सामग्री की समीक्षा अपनी बैठकों में करती है, प्रश्न करती है और/ या सुझाव देती है तथा वे बोर्ड के समक्ष भी रखती है।

ख. ओएसपी की समीक्षा बाह्यस्रोतीकरण संबंधी आईआरडीएआई दिशानिर्देश, 2017 के अनुरूप प्रस्तुत की गई।

ग. आईआरडीएआई बाह्यस्रोतीकरण विनियम, 2017 की अपेक्षाओं के अनुपालन में बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक समिति ने समीक्षा सहित, समूचे बाह्यस्रोतीकरण संबंधी परिचालनात्मक ढाँचे का प्रबंध किया, जिसके निष्कर्षों का सारांश बोर्ड को सूचित किया गया।

(ii) प्रबंधन और बोर्ड द्वारा समीक्षा का माप – औपचारिक अथवा अनौपचारिकःयह प्रस्तुत किया गया कि मैक्स लाइफ के प्रबंधन द्वारा अनुसरण की गई अभिशासन और सत्यापन प्रक्रिया आईआरडीएआई को उनको दिये गये उत्तर दिनांक 28-01-2019 के भाग के रूप में अग्रेषित की गई।

आरोप **(3)** पर निर्णयः

(i) अक्तूबर 2015 की समीक्षा से यह देखा गया है कि वह एक बाहरी सीए फर्म द्वारा की गई तथा संशोधित जाँच-सूची का पुनरीक्षण एक अन्य फर्म के द्वारा किया गया। जोखिम प्रबंध पर बल दिया गया था और वह व्यापक कार्यनिष्पादन समीक्षा नहीं थी जैसा कि उक्त दिशानिर्देशों के अंतर्गत अपेक्षित &##2361;। समीक्षा दिनांक 31-01-2017 भी उपर्युक्त की तरह जोखिम प्रबंध पर केन्द्रित थी और उक्त दिशानिर्देशों के अंतर्गत अपेक्षित रूप में व्यापक कार्यनिष्पादन समीक्षा नहीं थी।

(ii) यह देखा गया है कि वित्तीय वर्ष 17-18, वित्तीय वर्ष 18-19 और वित्तीय वर्ष 19-20 के लिए समीक्षाएँ गुणवत्ता, कार्यनिष्पादन और सेवा स्तरों के आधार पर थीं।

प्रबंधन द्वारा बाह्यस्रोतीकरण की गई संस्थाओं के कार्यनिष्पादन की समीक्षा और बोर्ड को सूचित करना तथा बोर्ड की समीक्षा के संबंध में जीवन बीमाकर्ता द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरणों को ध्यान में रखते हुए आरोप पर बल नहीं दिया जा रहा है। जीवन बीमाकर्ता को सूचित किया जाता है कि वह प्रयोज्य विनियामक उपबंधों के अभिप्राय के अनुसार बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाताओं के कार्यनिष्पादन की सार्थक और व्यापक समीक्षा एवं बोर्ड को पर्याप्त रिपोर्टिंग सुनिश्चित करे।

8. आरोप **(4)** कारपोरेट अभिशासन दिशानिर्देश**, 2016** के खंड **3(**क**)(1)** का उल्लंघन

जीवन बीमाकर्ता ने मैक्स स्किल फर्स्ट में कर्मचारियों के स्थानांतरण के दौरान पर्याप्त प्रणालियों, नीतियों और प्रक्रियाओँ की क्रियाशीलता को प्रमाणित और सुनिश्चित नहीं किया, जिसके द्वारा एक हानि उठा रही कंपनी को पुनरुज्जीवित किया और शेयरधारकों की सेवा करने के लिए एक समूह कंपनी के प्रति सक्रिय रूप से तरफ़दारी की एवं अंतिम रूप से मैक्स स्किल फर्स्ट, एक समूह कंपनी को सक्रिय रूप से प्रशिक्षण कार्य का बाह्यस्रोतीकरण प्रदान किया तथा संभावित हितों के संघर्षों का समाधान करने और कंपनी अधिनियम, 2013 के उपबंधों का अनुपालन करने और बाह्यस्रोतीकरण दिशानिर्देश, 2011 के संबंधित उपबंधों का अनुपालन करने में विफल हुआ। निदेशक बोर्ड, जिसके पास वित्तीय वर्ष 2015-16 और 2016-17 के दौरान मैक्स लाइफ और मैक्स स्किल फर्स्ट के बीच उभयनिष्ठ (कामन) निदेशक थे, ने स्वतंत्र संव्यवहार (आर्म्स लेंग्थ) युक्त कीमत-निर्धारण तय करते हुए संबंधित पक्षकार लेनदेनों के संबंध में पर्याप्त नीति नहीं बनाई। यह सुनिश्चित करने के लिए कि पालिसीधारकों के हितों के साथ कोई समझौता नहीं किया गया है, जीवन बीमाकर्ता की वित्त व्यवस्थाओं पर कर्मचारियों के विशाल खंड के ऐसे स्थानांतरण और बाह्यस्रोतीकरण संविदाएँ प्रदान करने के प्रभाव का उचित रूप से मूल्यांकन किया गया है, यह जताने के लिए कोई साक्ष्य नहीं है।

3क(1). जहाँ कंपनी अधिनियम, 2013 में यथापरिभाषित रूप में संबंधित पक्षकारों के साथ संविदा अथवा व्यवस्था करने का प्रस्ताव किया जाता है, वहाँ कंपनी अधिनियम, 2013 के अधीन बनाये गये संबंधित नियमों के साथ पठित, उसकी धाराओं 184, 177(4)(iv) और 188 के अंतर्गत अपेक्षित रूप में निदेशकों द्वारा प्रकटीकरण और आवश्यक अनुमोदन प्राप्त किये जाएँगे। बीमाकर्ताओं द्वारा हितों के संभावित संघर्षों का समाधान करने के लिए पर्याप्त प्रणालियों, नीतियों और प्रक्रियाओँ एवं कंपनी अधिनियम, 2013 के उपबंधों के अनुपालन को सिद्ध करने की आवश्यकता है। इनमें शामिल हैं, मुख्य लेनदेनों की बोर्ड स्तरीय समीक्षा, ऐसी समस्याओँ का प्रबंध और नियंत्रण करने के लिए हितों के किसी भी संघर्ष का प्रकटीकरण। जहाँ संबंधित पक्षकारों के साथ लेनदेन ऐसे स्वरूप के लेनदेन हैं जैसे पुनर्बीमा व्यवस्थाएँ अथवा निवेश व्यवस्थाएँ अथवा संबंधित पक्षकारों को बाह्यस्रोतीकरण, जिनके लिए विशिष्ट विनियम अथवा दिशानिर्देश अधिसूचित किये गये हैं, वहाँ संबंधित विनियमों अथवा दिशानिर्देशों का भी अनुपालन सुनिश्चित किया जाएगा।

बीमाकर्ता का निदेशक मंडल निम्नलिखित को निर्धारित करते हुए संबंधित पक्षकार लेनदेनों के संबंध में एक नीति बनायेगाः
(क) बीमा कंपनी के लिए विशिष्ट उदाहरण देते हुए बीमा व्यवसाय के साधारण क्रम में लेनदेनों की परिभाषा।
(ख) स्वतंत्र संव्यवहार (आर्म्स लेंग्थ) कीमत-निर्धारण की पद्धति
(ग) विभिन्न प्राधिकारियों, लेखा-परीक्षा समिति, बोर्ड, शेयरधारकों आदि से अनुमोदन अपेक्षित मदों की सूची।
(घ) संबंधित पक्षकार लेनदेनों के लिए संगत कोई अन्य विषय।

बीमाकर्ता के प्रस्तुतीकरणों का सारांशःयह प्रस्तुतीकरण किया गया कि निम्नलिखित कारणों से कारपोरेट अभिशासन दिशानिर्देश, 2016 का खंड 3(क) लागू नहीं होगाः

(i) प्रशिक्षण सेवाओँ की व्यवस्था के कारण कोई वास्तविक अथवा संभावित हित-संघर्ष घटित नहीं हुआ है।
(ii) इस संबंध में अथवा अन्य प्रकार से कंपनी अधिनियम, 2013 के उपबंधों का कोई अननुपालन नहीं हुआ है तथा अनुपालन सचिवीय लेखा-परीक्षक द्वारा प्रमाणित किया गया है।
(iii) एक ही बार के (वन आफ़) लेनदेन में मैक्स स्किल फर्स्ट में मैक्स लाइफ कर्मचारियों के स्थानांतरण में कोई कानून, विनियम अथवा नीति भंग नहीं हुई है, और न ही कोई चूक हुई है।
(iv) मैक्स लाइफ की संबंधित पक्षकार नीति प्रस्तुत की गई है। यह भी प्रस्तुत किया जाता है कि स्वतंत्र संव्यवहार (आर्म्स लेंग्थ) कीमत निर्धारण का विधिवत् पालन किया गया है।
(v) ऊपर आरोप 2(ख) के लिए उत्तर में एक हानि उठा रही समूह कंपनी का पुनरुज्जीवन करने के बिन्द का समाधान किया गया है तथा कंपनी ने दोहराया कि हितों का कोई संघर&##2381;ष नहीं है। इसके विपरीत, इसने घटी हुई लागतों, एजेंटों की बढ़ी हुई कार्यकुशलता और उत्पादकता आदि के माध्यम से मैक्स लाइफ और इसके पालिसीधारकों के हितों को लाभ पहुँचाया है।
(vi) किसी एक समूह कंपनी की तरफ़दारी करने का कोई कार्य नहीं किया गया है क्योंकि मैक्स लाइफ लाभार्थी रहा है। वास्तव में, प्रशिक्षण परिवर्तन एजेंडा के लिए आवश्यक था कि प्रशिक्षण पर एकल संकेन्द्रण सुनिश्चित करने के लिए प्रशिक्षण संस्था मैक्स लाइफ के बाहर की हो।

आरोप **(4)** पर निर्णयः

खंड 3क(1) अपेक्षित करता है कि निदेशक बोर्ड बीमा कंपनी के लिए विशिष्ट उदाहरणों और स्वतंत्र संव्यवहार (आर्म्स लेंग्थ) से युक्त कीमत-निर्धारण की पद्धति के साथ व्यवसाय के साधारण क्रम में अन्य बातों के साथ-साथ लेनदेनों की परिभाषा निर्धारित करते हुए संबंधित पक्षकार लेनदेनों संबंधी एक नीति बनाये।

(i) हितों के संघर्ष की चर्चा आरोप 2(ख) के लिए निर्णय में पहले ही की जा चुकी है।
(ii) जबकि जीवन बीमाकर्ता ने 2014 के संबंधित पक्षकार लेनदेनों संबंधी अपनी नीति प्रस्तुत की है, बोर्ड द्वारा उक्त नीति के अनुमोदन का विवरण प्रस्तुत नहीं किया गया है।
(iii) उक्त नीति के अनुसार मैक्स स्किल फर्स्ट को संविदा देने के लिए लेनदेन के विषय में बोर्ड के अनुमोदन की आवश्यकता नहीं है, परंतु इसके लिए लेखा-परीक्षा समिति का अनुमोदन आवश्यक है क्योंकि उक्त लेनदेन का वर्गीकरण "व्यवसाय के साधारण क्रम में" होने और "स्वतंत्र

संव्यवहार (आर्म्स लेंग्थ) के आधार पर” होने के तौर पर किया गया है। जबकि एक गतिविधि के रूप में “प्रशिक्षण” के एक जीवन बीमा कंपनी के व्यवसाय के साधारण क्रम में होने की बात को स्वीकार किया जा सकता है, इस संबंधित पक्षकार लेनदेन का एक अधिक समग्र दृष्टिकोण आवश्यक है जो इसे व्यवसाय के साधारण क्रम से अलग निश्चित करता है।

(iv) इसके अतिरिक्त, जीवन बीमाकर्ता के संबंधित पक्षकार लेनदेनों संबंधी नीति स्वतंत्र संव्यवहार (आर्म्स लेंग्थ) से युक्त लेनदेन की परिभाषा को “दो संबंधित पक्षकारों के बीच का लेनदेन जिसका संचालन इस प्रकार किया गया हो मानो वे संबंधित नहीं हैं, जिससे हितों का कोई संघर्ष न रहे” के रूप में उद्‌त किया है।

(v) संबंधित पक्षकार लेनदेनों से संबंधित नीति में स्वतंत्र संव्यवहार (आर्म्स लेंग्थ) से युक्त लेनदेन के निर्धारण की पद्धति निहित नहीं है।

उपर्युक्त (i) से (v) तक की टिप्पणियों को ध्यान में रखते हुए, मैक्स लाइफ के बोर्ड को निदेश दिया जाता है कि कंपनी अधिनियम, 2013 के संबंधित उपबंधों और कारपोरेट अभिशासन दिशानिर्देश, 2016 के खंड 3क(1) के अनुसार संबंधित पक्षकार लेनदेनों संबंधी एक व्यापक नीति लागू करे।

9. निर्णयों का सारांशः

निम्नलिखित उल्लंघनों के लिए अर्थदंड लगाये गयेः

आरोप सं.	उपबंधों का उल्लंघन	अर्थदंड / निदेश
1	बाह्यस्रोतीकरण दिशानिर्देशों का खंड 11.2	रु. 2 लाख का अर्थदंड
2	बाह्यस्रोतीकरण दिशानिर्देशों का खंड 9.15	रु. 1 लाख का अर्थदंड

10. जारी किये गये निदेशः

दिशानिर्देशों का उपबंध	निदेश
1.बाह्यस्रोतीकरण दिशानिर्देश, 2011 का खंड 9.12 2.बाह्यस्रोतीकरण दिशानिर्देश, 2011 के खंड 9.3 के साथ पठित कारपोरेट अभिशासन दिशानिर्देश, 2016 का खंड 10.2 3.कारपोरेट अभिशासन दिशानिर्देश, 2016 का खंड 3क(1)	संबंधित पक्षकार लेनदेनों के लिए लागू की गई प्रणालियों और प्रक्रियाओं की प्रभावात्मकता पर की गई टिप्पणियों की समीक्षा के लिए प्राधिकरण के आदेश को बोर्ड के समक्ष रखना तथा कंपनी अधिनियम, 2013 की अपेक्षाओं और कारपोरेट अभिशासन दिशानिर्देश, 2016 के अनुसार हितों के संघर्ष और निदेशकों के प्रकटीकरण की आवश्यकताओं, दोनों का अक्षरशःसमाधान करना।

11. रु. 3 लाख की कुल अर्थदंड की राशि मैक्स लाइफ द्वारा एनईएफटी/आरटीजीएस के माध्यम से इस आदेश के निर्गम की तारीख से 45 दिन की अवधि के अंदर विप्रेषित की जाएगी। विप्रेषण की सूचना श्री वी. जयंत कुमार, मुख्य महाप्रबंधक (जीवन) को भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण, सर्वे सं. 115/1, फाइनैंशियल डिस्ट्रिक्ट, नानकरामगूडा, हैदराबाद 500032, ई-मेल आईडी life@irda.gov.in के पते पर भेजी जाए।

12. यदि मैक्स लाइफ 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।

हस्ता./-

(डा. सुभाष सी. खुंटिआ)

अध्यक्ष

स्थानःहैदराबाद
दिनांकः27 अप्रैल 2021