

मेसर्स हीरो इंश्योरेंस ब्रोकिंग इंडिया प्रा. लि. (एचआईबीआईएल) के मामले में - आईआरडीए अधिनियम, 1999 की धारा 14 तथा मोटर बीमा सेवा प्रदाता संबंधी दिशानिर्देश दिनांक 31.8.2017 और अनुवर्ती परिपत्रों के साथ पठित बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 102 के अधीन भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण का आदेश

**क. पृष्ठभूमि**

1. भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (इस आदेश में इसके बाद "प्राधिकरण" के रूप में उल्लिखित) ने उद्योग के हितधारकों के साथ विस्तृत परामर्श के बाद मोटर बीमा सेवा प्रदाता दिशानिर्देश (इस आदेश में इसके बाद एमआईएसपी दिशानिर्देश के रूप में उल्लिखित) संदर्भ सं. आईआरडीए/आईएनटी/जीडीएल/विविध/202/08/2017 दिनांक 31 अगस्त 2017 जारी किये। इन दिशानिर्देशों का उद्देश्य मोटर बीमा पालिसियों का वितरण और सर्विसिंग करने में आटोमोटिव व्यापारियों की भूमिका की पहचान करना तथा बीमा से संबद्ध उनके कार्यकलापों पर विनियामक निगरानी रखना था। ये दिशानिर्देश 1 नवंबर 2017 से प्रवृत्त होनेवाले थे। इस बीच, प्राधिकरण को स्पष्टीकरण, समयावधि की वृद्धि, आदि के लिए अनुरोध प्राप्त हुए हैं। प्राधिकरण ने अपने परिपत्र दिनांक 1 नवंबर 2017 के द्वारा मोटर बीमा पालिसियाँ बेचने के लिए बीमा कंपनियों का पैनल बनाने सहित, उठाये गये विभिन्न मुद्दों पर स्पष्टीकरण दिया। प्राधिकरण ने एक और परिपत्र दिनांक 1 नवंबर 2017 के द्वारा बीमाकर्ताओं और बीमा मध्यवर्तियों को आईआईबी में स्थित एमआईएसपी पोर्टल के प्रारंभ होने की सूचना दी। प्राधिकरण ने 17 अक्टूबर 2017 के अपने सूचना-पत्र में सभी बीमाकर्ताओं और बीमा मध्यवर्तियों को शुल्क और प्रभार के भुगतान और प्राप्ति के संबंध में, चाहे वे किसी भी नाम से कहलाएँ, उक्त दिशानिर्देशों का अक्षरशः पालन करने के लिए सूचित किया।
2. अगला स्पष्टीकरण प्राधिकरण द्वारा अपने परिपत्र दिनांक 11 जनवरी 2018 के अनुसार बीमा मध्यवर्ती अथवा एमआईएसपी द्वारा बीमाकर्ताओं का पैनल निर्मित करने के संबंध में दिया गया। प्राधिकरण ने यह सुनिश्चित रूप से स्पष्ट किया कि न तो बीमा दलाल और न ही एमआईएसपी, मोटर बीमा पालिसियाँ बेचने के लिए बीमाकर्ताओं का इस प्रकार का पैनल बना सकता है। इसी परिपत्र में यह सुस्पष्ट रूप से कहा गया कि कोई भी एमआईएसपी अथवा बीमा मध्यवर्ती किसी ओईएम के साथ करार कर सकता है जिसका प्रभाव अथवा संबंध मोटर बीमा पालिसियों के विक्रय से हो।

3. इस बीच, प्राधिकरण को कुछ शिकायतें मिली हैं तथा साधारण बीमा एजेंट संघ से भी प्राधिकरण को शिकायत की गई है जो बीमा पालिसियाँ बेचने में एमआईएसपी की भूमिका में सुस्पष्ट हित-संघर्ष तथा उसके द्वारा बेची गई बीमा पालिसियों के अंतर्गत मोटर वाहनों की सर्विसिंग और मरम्मत, एमआईएसपी माध्यम के अंतर्गत उच्च दावा अनुपात, बीमाकर्ताओं द्वारा एमआईएसपी को किये गये अतिरिक्त भुगतान, एजेंटों के प्रति व्यवहार में असमानता, आदि से संबंधित है।
  4. प्राधिकरण को बीमाकर्ताओं से भी शिकायतें मिली हैं कि बीमा मध्यवर्तियों ने बीमाकर्ताओं का पैनेल बनाया है जोकि मोटर बीमा सेवा प्रदाताओं संबंधी दिशानिर्देशों का उल्लंघन है।
- ख. एमआईएसपी दिशानिर्देशों के अनुपालन की जाँच करने के लिए प्राधिकरण द्वारा हीरो इंश्योरेंस ब्रोकिंग इंडिया प्रा. लि. (एचआईबीआईएल) का परोक्ष (आफसाइट) निरीक्षण**
5. चूँकि एमआईएसपी दिशानिर्देशों के निर्गम से एक वर्ष व्यतीत हो चुका है, अतः चयनित बीमा मध्यवर्तियों से सूचना मँगाने का निर्णय लिया गया है जो मुख्य रूप से मोटर व्यापारियों के माध्यम से मोटर बीमा पालिसियों के विक्रय और सर्विसिंग में लगे हुए हैं। तदनुसार, प्राधिकरण ने पत्र संदर्भ सं. आईआरडीएआई/एमआईएसपी/यूटी-दलाल/अगस्त 2018 दिनांक 31 अगस्त 2018 के द्वारा हीरो इंश्योरेंस ब्रोकिंग इंडिया प्रा. लि. (एचआईबीआईएल) से निम्नलिखित सूचना प्रस्तुत करने के लिए कहा:
    - क. एमआईएसपी के माध्यम से बेचे गये वाहन बीमा की विभिन्न श्रेणियों के लिए बीमाकर्ता-वार प्रीमियम दरें
    - ख. 31.7.2017 और 31.7.2018 की स्थिति के अनुसार बीमा मध्यवर्ती द्वारा सूचीबद्ध बीमाकर्ताओं के नाम
    - ग. निम्नलिखित के अनुपालन की पुष्टि करते हुए पीओ द्वारा विधिवत् नोटरीकृत शपथ-पत्र:
      1. एमआईएसपी दिशानिर्देशों का पूर्णतः अनुपालन
      2. बीमा मध्यवर्ती द्वारा कार्यान्वित बीमा कार्यक्रम को प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से एमआईएसपी द्वारा आटोमोहाइल विक्रय के साथ संबद्ध नहीं किया गया है
      3. विक्रय के लक्ष्य प्राप्त करने में ओईएम कोई लक्ष्य निर्धारित नहीं करता अथवा एमआईएसपी को कोई प्रोत्साहन प्रस्तावित नहीं करता।
  6. एचआईबीआईएल ने पत्र दिनांक 04.09.2018 प्रस्तुत किया कि यद्यपि कंपनी के बीमा दलाली लाइसेंस सं. 649 का दिनांक 26.07.2018 है, तथापि उसने व्यवसाय का प्रारंभ 01.09.2018 को किया। एचआईबीआईएल ने प्रस्तुतीकरण किया कि इस कारण से 31.07.2017 और 31.07.2018 की स्थिति के अनुसार किसी बीमाकर्ता को सूचीबद्ध

नहीं किया गया। एचआईबीआईएल ने एमआईएसपी दिशानिर्देशों के अनुपालन की पुष्टि करते हुए एक विधिवत् नोटरीकृत शपथ-पत्र प्रस्तुत किया।

7. प्राधिकरण ने एचआईबीआईएल के इस प्रस्तुतीकरण से सहमत नहीं हुआ कि वह एक नयी पंजीकृत बीमा दलाली संस्था है क्योंकि वह पूर्व में एक कारपोरेट एजेंट के रूप में बीमा व्यवसाय संचालित कर रही थी। अतः प्राधिकरण ने अपने पत्र दिनांक 25 सितंबर 2018 द्वारा अपने 31 अगस्त 2018 के पत्र में माँगी गई सूचना के संबंध में एचआईबीआईएल से उत्तर की अपेक्षा की। एचआईबीआईएल को उठाये गये प्रश्नों के संबंध में वर्तमान स्थिति प्रस्तुत करने के लिए भी सूचित किया गया। इसके अलावा, छूटों का परिकलन करने की कार्यपद्धति, बीमा पालिसियों के निर्गम और विक्रय के बाद की सर्विसिंग सहित विक्रय-पूर्व कार्यविधि के संबंध में प्रक्रिया प्रवाह चार्ट तथा मोटर बीमा पालिसियों की नमूना प्रतियाँ भी माँगी गईं। इसके अतिरिक्त, एचआईबीआईएल को निदेश दिया गया कि वह दिशानिर्देशों, परिपत्रों तथा ओईएम (हीरो मोटर कार्प लिमिटेड) के बोर्ड के अध्यक्ष के साथ एमआईएसपी के संबंध में विनिमय किये गये पत्र-व्यवहार की प्रति साझा करे। आवश्यक सूचना के प्रस्तुतीकरण में शीघ्रता करने के लिए एचआईबीआईएल को एक स्मरण-पत्र दिनांक 18 अक्टूबर 2018 भेजा गया।
8. एचआईबीआईएल ने अपने पत्र दिनांक 24.10.2018 द्वारा उक्त सूचना प्रस्तुत करते हुए उत्तर दिया। उसमें एचआईबीआईएल ने प्रस्तुत किया कि उसने 10 साधारण बीमाकर्ताओं अर्थात् एचडीएफसी एरगो, आईसीआईसीआई लोम्बार्ड, भारती अक्सा, गो डिजिट, टाटा-एआईजी, कोटक जनरल, नेशनल इंश्योरेंस, न्यू इंडिया एश्योरेंस, लिबर्टी जनरल और आदित्य बिड़ला को सूचीबद्ध किया था। प्राधिकरण ने फिर उक्त 10 साधारण बीमाकर्ताओं के साथ इस मामले को उठाया और इस बात की पुष्टि करने के लिए कहा कि क्या उक्त एमआईएसपी दिशानिर्देशों के अंतर्गत मोटर बीमा व्यवसाय की अपेक्षा (सलिसिटेशन) करने के लिए उन्हें एचआईबीआईएल द्वारा सूचीबद्ध किया गया है। इनमें से केवल 4 साधारण बीमाकर्ताओं अर्थात् आईसीआईसीआई लोम्बार्ड, भारती अक्सा, टाटा-एआईजी और नेशनल इंश्योरेंस ने पुष्टि की कि उन्हें एचआईबीआईएल द्वारा सूचीबद्ध किया गया है। एचडीएफसी एरगो, गो डिजिट, लिबर्टी, न्यू इंडिया, और कोटक जनरल ने एचआईबीआईएल द्वारा सूचीबद्ध किये जाने की बात से इनकार किया। आदित्य बिड़ला हेल्थ ने उत्तर नहीं दिया।
9. माँगी गई सूचना/ स्पष्टीकरण की तुलना में एचआईबीआईएल द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरणों की जाँच करने के बाद यह पाया गया कि एचआईबीआईएल ने प्राधिकरण के विनियमों/परिपत्रों के प्रयोज्य उपबंधों का अनुपालन नहीं किया। प्राधिकरण ने

एमआईएसपी दिशानिर्देशों और आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 का उल्लंघन करने के लिए आरोप निर्धारित करते हुए अपने पत्र दिनांक 8 मई 2019 के द्वारा एचआईबीआईएल को कारण बताओ नोटिस जारी किया। एचआईबीआईएल ने अपने पत्र दिनांक 21 मई 2019 के द्वारा 31 मई 2019 तक समय का विस्तार माँगा। एचआईबीआईएल ने अपना उत्तर अपने पत्र दिनांक 4 जून 2019 के द्वारा प्रस्तुत किया और एक वैयक्तिक सुनवाई की माँग की।

10. एचआईबीआईएल के अनुरोध को ध्यान में रखते हुए, एससीएन के संबंध में एक वैयक्तिक सुनवाई का अवसर सदस्य (वितरण) के द्वारा प्रदान किया गया। उक्त वैयक्तिक सुनवाई हैदराबाद में स्थित प्राधिकरण के कार्यालय में 3 जुलाई 2019 को आयोजित की गई। वैयक्तिक सुनवाई के दौरान निम्नलिखित अधिकारी उपस्थित थे:

प्राधिकरण की ओर से:

- श्री सुजय बनर्जी - सदस्य (वितरण)
- श्री रणदीप सिंह जगपाल - मुख्य महाप्रबंधक (मध्यवर्ती)
- श्री के. श्रीनिवास - सहायक महाप्रबंधक (दलाल)
- श्री इन्द्रदीप साह - सहायक प्रबंधक (दलाल)
- श्री मनोरंजन प्रुस्ती - सहायक (दलाल)

हीरो इंश्योरेंस ब्रोकिंग इंडिया प्रा. लि. की ओर से:

- श्री पूर्णदु खन्ना (निदेशक)
- श्री आलोक दीक्षित (प्रधान अधिकारी)

11. एससीएन में एचआईबीआईएल के विरुद्ध लगाये गये आरोपों, एचआईबीआईएल द्वारा अपने पत्र दिनांक 4 सितंबर 2018, 24 अक्टूबर 2018 और 4 जून 2019 के द्वारा दिये गये उत्तरों, 3 जुलाई 2019 को वैयक्तिक सुनवाई के दौरान एचआईबीआईएल द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरणों तथा वैयक्तिक सुनवाई के अनुवर्तन के रूप में एचआईबीआईएल द्वारा दिये गये उत्तर दिनांक 15 जुलाई 2019 के आधार पर प्रत्येक आरोप के संबंध में प्राधिकरण का निर्णय निम्नानुसार है:

I. **आरोप 1-**

- क. बीमा अधिनियम, 1938 के खंड 102 और एमआईएसपी दिशानिर्देशों के खंड 5(च) तथा प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये अनुवर्ती स्पष्टीकरण दिनांक 1 नवंबर 2017 और 11 जनवरी 2018 का उल्लंघन

- i) प्राधिकरण को कुछ साधारण बीमाकर्ताओं द्वारा यह कहते हुए सूचित किया गया कि वे पारदर्शी और वस्तुनिष्ठ मानदंडों के आधार पर एचआईबीआईएल के साथ सेवा स्तरीय करार करना चाहते हैं। तथापि, उन्हें सूचीबद्ध करने के लिए एचआईबीआईएल से उक्त बीमा कंपनियों द्वारा अनुरोध करने के बावजूद, एचआईबीआईएल ने न तो कोई उत्तर दिया है और न ही अपने एमआईएसपी-एस के माध्यम से मोटर बीमा पालिसियाँ बेचने के लिए उन्हें सूचीबद्ध किया है।
- ii) प्राधिकरण ने यह ध्यान में रखा कि एचआईबीआईएल ने 24 अक्टूबर 2018 के अपने उत्तर में यह कहते हुए प्राधिकरण को गलत सूचना प्रस्तुत की कि केवल 4 साधारण बीमाकर्ताओं के सूचीबद्ध होते हुए 10 साधारण बीमाकर्ताओं को सूचीबद्ध किया गया है।

**ख. एचआईबीआईएल का प्रस्तुतीकरण:**

- i) एचआईबीआईएल ने प्राधिकरण को दिये गये अपने उत्तर दिनांक 4 सितंबर 2018 के साथ यह कहते हुए एक विधिवत् नोटरीकृत शपथ-पत्र संलग्न किया है कि एमआईएसपी दिशानिर्देशों का पूर्णतः अनुपालन किया जा रहा है। एचआईबीआईएल ने 24 अक्टूबर 2018 के अपने पत्र में मोटर बीमा व्यवसाय करनेवाले कुल 25 साधारण बीमाकर्ताओं के मुकाबले अपने पैनल में 10 साधारण बीमाकर्ताओं के नाम प्रस्तुत किये हैं जो मोटर बीमा पालिसियाँ बेचते हैं।
- ii) एचआईबीआईएल ने प्राधिकरण को प्रेषित अपने उत्तर दिनांक 04.06.2019 में निम्नलिखित का प्रस्तुतीकरण किया है:
  - क) एचआईबीआईएल को पंजीकरण प्रमाणपत्र (सीओआर) 26 जुलाई 2018 को प्रदान किया गया था तथा उसने परिचालन 01.09.2018 से प्रारंभ किया। अतः 31.07.2017 और 31.07.2018 को यथाविद्यमान स्थिति के अनुसार उसके पैनल में उसके पास कोई बीमाकर्ता नहीं थे।
  - ख) सीओआर प्राप्त करने के बाद, एचआईबीआईएल ने पैनल बनाने की प्रक्रिया प्रारंभ की तथा ग्राहकों की सर्विसिंग करने और सेवा मानक बनाये रखने में सक्षम 9 साधारण बीमाकर्ताओं और 1 स्टैंड-अलोन स्वास्थ्य बीमाकर्ता को पैनल में शामिल किया। उसने इन 10 साधारण बीमाकर्ताओं से उनके साथ कार्य करने की प्रत्याशा में उनकी

- प्रणाली में एक कूट (कोड) निर्मित करने के लिए कहा। एचआईबीआईएल के अनुसार, उसने आईआरडीआई को 10 साधारण बीमाकर्ताओं के नाम इस समझ के आधार पर सूचित किये थे कि कूट (कोड) के निर्माण का अर्थ बीमाकर्ताओं को सूचीबद्ध करना है।
- ग) एचआईबीआईएल ने बीमाकर्ताओं का पैनाल निर्मित करने की बात को अस्वीकार किया है। एचआईबीआईएल के अनुसार, वह वर्तमान में 4 साधारण बीमाकर्ताओं के साथ कार्य कर रहा है तथा उसने 2,404 एमआईएसपी-एस को प्रायोजित किया है। उसने एमआईएसपी-एस को बीमाकर्ताओं के चयन के संबंध में कोई प्रतिबंध रखने के लिए कोई सूचना जारी नहीं की है।
- घ) एचआईबीआईएल का मामला कारपोरेट एजेंसी से बीमा दलाली में अंतरण (माइग्रेशन) करने का है। एचआईबीआईएल के अनुसार, उसने अपनी नीतियों और कार्यविधियों में वृद्धि करने के लिए एक संरचना बनाई है। इसके अलावा, वह अपने एमआईएसपी-एस के लिए नियमित प्रशिक्षण संचालित करता है।
- ङ) एचआईबीआईएल के अनुसार, नये बीमाकर्ताओं को जोड़ने के साथ मानदंडों के संबंध में विचार-विमर्श संबद्ध हैं, जैसे बीमाकर्ता की प्रतिष्ठा, यू/डब्ल्यू प्रथाएँ, भारत भर में उपस्थिति, आईटी क्षमताएँ, दावे से संबंधित प्रक्रियाएँ, शिकायत निवारण व्यवस्था और एमआईएसपी स्थानों तक पहुँच।
- च) एचआईबीआईएल के अनुसार, सभी बीमाकर्ताओं को मोटर बीमा पालिसियाँ प्रस्तावित करने के लिए तैयार करना साफ्टवेयर को जटिल और भारी बनायेगा। इसके अलावा, एचआईबीआईएल के अनुसार आटो व्यापारियों ने कहा है कि वे सभी साधारण बीमाकर्ताओं के साथ कार्य नहीं कर सकते। एचआईबीआईएल ने यह भी प्रस्तुत किया है कि उनके एमआईएसपी-एस में से कोई भी अनुमति-प्राप्त राशि को छोड़कर कोई शुल्क प्राप्त करने के लिए पात्र नहीं है।
- छ) एचआईबीआईएल के अनुसार मोटर बीमा एक सरल (वैनिला) उत्पाद है जिसका कोई अधिक क्रम-परिवर्तन (पर्म्युटेशन) और संयोजन (काम्बिनेशन) नहीं है। एचआईबीआईएल ने कहा है कि वह 13 बीमाकर्ताओं के पास मोटर बीमा व्यवसाय को छोड़कर अन्य व्यवसाय का स्थानन (प्लेसमेंट) कर रहा है।

- ज) एचआईबीआईएल ने प्राधिकरण को गलत सूचना देने की बात से इनकार किया है। उसके अनुसार, उक्त सूचना प्राधिकरण को निर्धारित समय के अंदर प्रस्तुत की गई थी।
- झ) एचआईबीआईएल ने कहा है कि प्राधिकरण को गलत सूचना देने के लिए प्राधिकरण द्वारा बीमाकर्ताओं के विरुद्ध कार्रवाई की जानी चाहिए यद्यपि उनकी प्रणाली में एचआईबीआईएल का कूट (कोड) विद्यमान है।
- ञ) एचआईबीआईएल ने एमआईएसपी दिशानिर्देशों के दिशानिर्देश 5(च) और बीमा अधिनियम, 1938 के खंड 102 का उल्लंघन करने की बात को स्वीकार नहीं किया है।
- iii) वैयक्तिक सुनवाई के दौरान एचआईबीआईएल ने उपर्युक्त बिन्दुओं को दोहराया। एचआईबीआईएल ने निम्नलिखित का प्रस्तुतीकरण किया:
- क) एचआईबीआईएल ने प्रत्यक्ष बीमा दलाल के रूप में कार्य करने के लिए पंजीकरण प्रमाणपत्र 26 जुलाई 2018 को प्राप्त किया तथा बीमाकर्ताओं के सूचीकरण (एम्पैनलमेंट) के लिए समय लगता है।
- ख) एचआईबीआईएल ने कहा कि उन्होंने प्रश्न का गलत ढंग से अर्थ लगाया तथा उन बीमाकर्ताओं के बारे में सूचना प्रस्तुत की जिनके साथ उन्होंने दलाल कूट का निर्माण किया है।
- ग) एचआईबीआईएल ने अब की स्थिति के अनुसार 4 बीमाकर्ताओं को सूचीबद्ध किया है तथा 2 और बीमाकर्ताओं का सूचीकरण (एम्पैनलमेंट) प्रक्रियाधीन है। एचआईबीआईएल ने कहा कि देश में कुछ बीमाकर्ताओं की उपस्थिति विशेष रूप से टियर II, III और IV नगरों/शहरों में अत्यंत सीमित है। एचआईबीआईएल द्वारा प्रायोजित अधिकांश एमआईएसपी-एस की उपस्थिति इन क्षेत्रों में है तथा इस कारण से बीमाकर्ताओं के साथ तालमेल (टाई-अप) रखना संभव नहीं पाया जा रहा है। एचआईबीआईएल ने प्रस्तुतीकरण किया कि पीएसयू साधारण बीमाकर्ता उनके एमआईएसपी-एस के माध्यम से मोटर बीमा पालिसियाँ बेचने के लिए इस संबंध में उनको उत्तर नहीं दे रहे हैं।
- घ) एचआईबीआईएल ने प्रस्तुतीकरण किया कि उनके ग्राहक अधिकांशतः ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में विद्यमान हैं जहाँ बीमा उत्पादों की समझ सीमित है और साक्षरता की दर कम है। अतः ऐसे ग्राहकों को

बहुविध बीमाकर्ताओं के उत्पादों के साथ अधिक विकल्प देना अधिक उलझन के लिए मार्ग प्रशस्त कर सकता है।

**ग. एचआईबीआईएल के उत्तर और वैयक्तिक सुनवाई के दौरान किये गये प्रस्तुतीकरणों के संबंध में टिप्पणियाँ**

- i) यद्यपि एचआईबीआईएल को सीओआर 26 जुलाई 2018 को प्रदान किया गया था, तथापि एचआईबीआईएल पूर्व में एक कारपोरेट एजेंट के रूप में परिचालन कर रहा था तथा बीमाकर्ताओं के पास मोटर बीमा व्यवसाय रख रहा था और इस कारण से एमआईएसपी दिशानिर्देशों की अपेक्षाओं से पूरी तरह परिचित और अवगत था।
- ii) यह पाया गया कि यद्यपि एचआईबीआईएल ने 9 साधारण बीमाकर्ताओं और 1 स्टैंडअलोन स्वास्थ्य बीमाकर्ता को सूचीबद्ध किया है, तथापि बीमाकर्ताओं की संख्या को 9 तक सीमित रखने और एचआईबीआईएल द्वारा प्रायोजित एमआईएसपी-एस के माध्यम से मोटर बीमा पालिसियाँ बेचने के लिए अन्य साधारण बीमाकर्ताओं को अनुमति न देने के लिए एचआईबीआईएल द्वारा कोई औचित्य-प्रतिपादन नहीं किया गया जिसके कारण एमआईएसपी दिशानिर्देशों का उल्लंघन किया गया।
- iii) एचआईबीआईएल ने प्रस्तुतीकरण किया कि उसने 10 साधारण बीमाकर्ताओं को सूचीबद्ध किया है। तथापि, प्राधिकरण द्वारा पूछे जाने पर उक्त 10 में से 5 साधारण बीमाकर्ताओं ने इस बात से इनकार किया है कि उन्हें एचआईबीआईएल द्वारा सूचीबद्ध किया गया है, जो सिद्ध करता है कि एचआईबीआईएल ने प्राधिकरण को गलत सूचना प्रस्तुत की है।
- iv) इसके अलावा, यह देखा गया कि एचआईबीआईएल द्वारा प्रायोजित एआईएसपी-एस के माध्यम से केवल 4 साधारण बीमाकर्ता ही मोटर बीमा पालिसियों का वितरण किया जा रहा है। शेष साधारण बीमाकर्ताओं की बात छोड़ दी जाए, तो भी अब तक 5 साधारण बीमाकर्ता एचआईबीआईएल द्वारा सूचीबद्ध नहीं किये गये हैं जोकि एमआईएसपी दिशानिर्देशों का उल्लंघन है।
- v) इस तथ्य के होते हुए कि एचआईबीआईएल ने 30 बीमाकर्ताओं के लिए दलाली कूट निर्मित किये हैं, यह दर्शाता है कि यदि वह चाहता है तो एमआईएसपी-एस के माध्यम से मोटर बीमा बेचने सहित सभी

बीमाकर्ताओं के साथ तालमेल (टाई-अप) करने की क्षमता उसके पास है तथा इस कारण से वह एमआईएसपी दिशानिर्देशों का अनुपालनकर्ता बन सकता है।

- vi) यह देखा गया कि जबकि एमआईएसपी दिशानिर्देशों के संबंध में स्पष्टीकरण माँगा गया था, एचआईबीआईएल ने एमआईएसपी व्यवसाय से इतर विवरण प्रस्तुत किया है, जोकि अर्थहीन है।
- vii) एचआईबीआईएल का प्रस्तुतीकरण कि मोटर बीमा पालिसियाँ प्रस्तावित करने के लिए सभी बीमाकर्ताओं को तैयार करना साफ्टवेयर को जटिल और भारी बनाएगा, पालिसीधारक के हितों के विरुद्ध है। इसके विपरीत, यह सुनिश्चित करने के लिए यह एकमात्र मार्ग है कि ग्राहक को सर्वोत्तम मूल्य मिले तथा इससे पालिसीधारक के हितों का संरक्षण किया जाए। यह सुनिश्चित करता है कि पैनेल बनाने के साथ संबद्ध दोष दूर होंगे और दलाल / एमआईएसपी अनुचित व्यापार कार्यपद्धतियों में लिप्त नहीं होगा और न ही बीमा मध्यवर्ती से पालिसी खरीदने के लिए ग्राहक को विवश किया जाएगा। यह दृष्टिकोण ग्राहक के विकल्प को कम नहीं करता, न ही यह प्रीमियम के निर्धारण को नियंत्रित करता है/ न उसमें यह हस्तक्षेप करता है और न ही यह बीमा व्यवसाय में छल-कपट में परिणत होता है।
- viii) एचआईबीआईएल का प्रस्तुतीकरण कि मोटर बीमा एक सरल (वैनिला) उत्पाद है जिसका कोई अधिक क्रम-परिवर्तन (पर्म्युटेशन) अथवा संयोजन (काम्बिनेशन) नहीं है, यह सिद्ध करता है कि बीमा मध्यवर्ती और एमआईएसपी मोटर बीमा के विक्रय के साथ कोई मूल्यवर्धन नहीं जोड़ रहे हैं, परंतु सूचीबद्ध साधारण बीमाकर्ता की मोटर बीमा पालिसी खरीदने के लिए ग्राहक को विवश करने के लिए केवल अपने व्यापार की स्थिति का उन्नयन कर रहे हैं, जोकि प्रतिबंधात्मक है और पालिसीधारक के हितों के विरुद्ध है।
- ix) यह पाया गया कि एचआईबीआईएल ने एक गलत वक्तव्य दिया है कि उसने एमआईएसपी के माध्यम से मोटर बीमा बेचने के लिए 10 साधारण बीमाकर्ताओं को सूचीबद्ध किया है, क्योंकि बीमाकर्ता को एक कूट आबंटित करने का अर्थ बीमाकर्ता को सूचीबद्ध करना नहीं है।
- x) सदस्य (वितरण) ने वैयक्तिक सुनवाई के दौरान एचआईबीआईएल को निम्नलिखित विवरण और वचन-पत्र प्रस्तुत करने के लिए परामर्श दिया:

- क) साधारण बीमाकर्ताओं से पुष्टीकरण प्राप्त करे जहाँ उन्होंने टियर II, III और IV के नगरों/शहरों में बीमा उत्पादों की बिक्री/सर्विसिंग उपलब्ध कराने में असमर्थता व्यक्त की है।
- ख) सभी पीएसयू साधारण बीमाकर्ताओं के सीएमडी को लिखे कि एमआईएसपी-एस के माध्यम से मोटर बीमा पालिसियाँ बेचने के लिए उन्हें अपने साथ कार्य करने हेतु संबद्ध करने के लिए एचआईबीआईएल तैयार है तथा उन्हें यह भी सूचित करे कि उक्त पत्र की प्रति सूचनार्थ विनियमनकर्ता को प्रेषित की गई है।
- ग) सभी साधारण बीमा कंपनियों के सूचीकरण के लिए आगे बढ़ने के तौर पर एक रूपरेखा तैयार करे तथा प्राधिकरण के संतोष के अनुरूप दर्शाये कि इसका वितरण कैसे किया जा सकता है। उत्तर 15 जुलाई 2019 से पहले प्रस्तुत किया जाना चाहिए।
- घ) बहुविध बीमाकर्ताओं के उत्पादों के साथ विकल्प प्राप्त न करना ग्राहकों के विकल्प को प्रतिबंधित करने के लिए मार्ग प्रशस्त करता है, जोकि पालिसीधारकों के हित में नहीं है।

**घ. सदस्य (वितरण) के परामर्श के लिए एचआईबीआईएल का उत्तर और उसपर टिप्पणियाँ**

- i) एचआईबीआईएल ने सदस्य (वितरण) की टिप्पणियों के लिए अपना उत्तर अपने पत्र दिनांक 15 जुलाई 2019 के द्वारा प्रस्तुत किया। मोटर बीमा के लिए एमआईएसपी व्यवस्था के अंतर्गत साधारण बीमाकर्ताओं के साथ व्यावसायिक व्यवस्था के लिए रूपरेखा एचआईबीआईएल के बारे में एक संक्षिप्त परिचय देती है। यह उस प्रक्रिया की रूपरेखा निर्धारित करती है जिसके आधार पर किसी साधारण बीमाकर्ता को पैनेल का भाग बनने के लिए संबद्ध किया जाएगा। एचआईबीआईएल के अनुसार वे बीमाकर्ताओं को शीघ्रताशीघ्र केवल जून 2020 तक जोड़ सकेंगे जोकि लगभग एक वर्ष के बाद है।
- ii) यह पाया गया है कि एचआईबीआईएल ने ix) क), ख) और घ) में दी गई सदस्य (वितरण) की टिप्पणियों के लिए उत्तर नहीं दिया है।

**ड. व्यावसायिक व्यवस्था के लिए प्रस्तावित रूपरेखा पर टिप्पणियाँ**

i) मोटर बीमा के लिए एमआईएसपी व्यवस्था के अंतर्गत साधारण बीमाकर्ताओं के साथ व्यावसायिक व्यवस्था हेतु एचआईबीआईएल द्वारा प्रस्तुत की गई प्रस्तावित रूपरेखा पर टिप्पणियाँ निम्नानुसार हैं :

**क)** साधारण बीमाकर्ताओं को संबद्ध करने (आन-बोर्डिंग) के लिए प्रस्तावित रूपरेखा लगभग एक वर्ष का समय लेगी। यह एमआईएसपी दिशानिर्देशों का उल्लंघन है क्योंकि एमआईएसपी दिशानिर्देश दिनांक 31 अगस्त 2019 तथा अनुवर्ती परिपत्र दिनांक 1 नवंबर 2017 और 11 जनवरी 2018 के अंतर्गत दिशानिर्देशों के संबंध में कहा गया है कि बीमा मध्यवर्ती बीमाकर्ताओं का पैनल निर्मित नहीं करेगा। एचआईबीआईएल ने उक्त एमआईएसपी दिशानिर्देशों का उल्लंघन किया है और अपनी स्वीकृति के द्वारा वह जून 2020 तक उक्त एमआईएसपी दिशानिर्देशों का उल्लंघन लगातार करता रहेगा।

**ख)** एचआईबीआईएल ने यह कहते हुए वक्तव्य समाप्त किया है कि इस दस्तावेज के प्रत्युत्तर में प्राप्त सभी प्रस्तावों अथवा किसी भी प्रस्ताव को कोई भी कारण बताये बिना किसी भी स्तर पर अस्वीकृत करने का अधिकार उसके पास सुरक्षित है। यह निर्दिष्ट करता है कि एचआईबीआईएल जून 2020 के बाद भी एमआईएसपी दिशानिर्देशों का उल्लंघन कर सकता है।

#### च. प्राधिकरण का निर्णय

i) प्राधिकरण ने एचआईबीआईएल को जारी किये गये कारण बताओ नोटिस में एचआईबीआईएल के विरुद्ध लगाये गये आरोपों की जाँच की। प्राधिकरण ने एचआईबीआईएल द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरण का भी अवलोकन किया। उसने वैयक्तिक सुनवाई के दौरान किये गये प्रस्तुतीकरण का भी ध्यान रखा। उसने एचआईबीआईएल को कार्रवाई की सलाह दी तथा उक्त परामर्श के लिए एचआईबीआईएल के उत्तर की जाँच की।

ii) अपने समक्ष रखे गये सभी तथ्यों पर विचार करने के बाद प्राधिकरण की धारणा है कि:

**क)** एचआईबीआईएल ने कुल 25 साधारण बीमाकर्ताओं में से 4 साधारण बीमाकर्ताओं का पैनल निर्मित करने की बात स्वीकार की।

- ख) एचआईबीआईएल के प्रधान अधिकारी ने एक शपथ-पत्र प्रस्तुत किया कि एमआईएसपी दिशानिर्देशों का पूर्णतः अनुपालन किया जा रहा है, जोकि ऊपर प्रस्तुत तथ्यों के विपरीत और असत्य है।
- ग) एचआईबीआईएल ने प्राधिकरण को गलत सूचना प्रस्तुत की कि उसने एमआईएसपी के माध्यम से मोटर बीमा पालिसियाँ बेचने के लिए 10 साधारण बीमाकर्ताओं को सूचीबद्ध किया है, जब उसके पैनल में केवल 4 साधारण बीमाकर्ता ही थे।
- घ) वैयक्तिक सुनवाई के दौरान सदस्य (वितरण) ने एचआईबीआईएल को कार्रवाई करने के लिए परामर्श दिया जिसके लिए एचआईबीआईएल ने असंतोषजनक उत्तर दिया अथवा उत्तर नहीं दिया।
- ङ) एमआईएसपी दिशानिर्देशों का दिशानिर्देश 5(च) कहता है कि यदि कोई बीमा मध्यवर्ती एमआईएसपी की नियुक्ति करता है, तो वह मध्यवर्ती को नियंत्रित करनेवाले संबंधित विनियमों के अंतर्गत अनुमति प्राप्त रूप में बीमाकर्ताओं की संख्या के लिए कार्य करेगा।
- च) प्राधिकरण ने परिपत्र दिनांक 1 नवंबर 2017 के द्वारा एमआईएसपी दिशानिर्देशों के दिशानिर्देश 5(च) के संबंध में स्पष्ट कर दिया कि बीमा मध्यवर्ती एक वस्तुनिष्ठ और पारदर्शी मानदंड के आधार पर मोटर बीमा पालिसियाँ बेचने के लिए साधारण बीमाकर्ताओं के साथ सेवा स्तरीय करार कर सकता है।
- छ) प्राधिकरण के 11 जनवरी 2018 के परिपत्र में दोहराया गया कि बीमा मध्यवर्तियों और एमआईएसपी के लिए कमीशन / पारिश्रमिक के स्तर निर्धारित किये जाने के बाद, बीमाकर्ताओं के पैनल का निर्माण प्रतिबंधात्मक है, जो अवांछित बाजार प्रथाओं के लिए मार्ग प्रशस्त कर सकता है। अतः हितधारकों के मन में आशंकाओं को दूर करने के लिए प्राधिकरण ने स्पष्ट किया कि मोटर बीमा पालिसियाँ बेचने के लिए न तो बीमा दलाल और न ही एमआईएसपी बीमाकर्ताओं का ऐसा पैनल बना सकता है। तथापि, बीमा कंपनियों को चाहिए कि वे बीमा दलालों / एमआईएसपी के साथ सेवा स्तरीय करार पारदर्शी और वस्तुनिष्ठ मानदंडों के आधार पर करें।
- ज) एचआईबीआईएल द्वारा उपर्युक्त प्रस्तुतीकरण सिद्ध करता है कि एचआईबीआईएल ने बीमाकर्ताओं का पैनल बनाने के द्वारा एमआईएसपी दिशानिर्देश दिनांक 31.8.2017 के खंड 5(च) तथा

अनुवर्ती स्पष्टीकरण दिनांक 1 नवंबर 2017 और 11 जनवरी 2018 का उल्लंघन किया है।

झ) एमआईएसपी दिशानिर्देश दिनांक 31.08.2017 के खंड 15(15)(घ) के साथ पठित बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 102(ख) के उपबंधों के अनुसार प्राधिकरण में निहित शक्तियों का प्रयोग करते हुए, प्राधिकरण इसके द्वारा 100 दिन से अधिक उल्लंघन अवधि के लिए जो उक्त दलाली कंपनी के व्यावसायिक परिचालनों के प्रारंभ की तारीख अर्थात् 01.09.2018 से है, रु. 1 करोड़ (एक करोड़ रुपये) का अर्थदंड लगाता है।

ञ) इसके अतिरिक्त, प्राधिकरण एमआईएसपी दिशानिर्देश दिनांक 31.08.2017 के खंड 15(15)(घ) के अंतर्गत निहित शक्तियों के अंतर्गत एचआईबीआईएल को उक्त 5 साधारण बीमाकर्ताओं अर्थात् एचडीएफसी एरगो जनरल इंश्योरेंस कंपनी लि., न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लि., लिबर्टी जनरल इंश्योरेंस कंपनी लि., कोटक महिन्द्रा जनरल इंश्योरेंस कंपनी लि. और गो डिजिट जनरल इंश्योरेंस कंपनी लि., जिनके नाम एचआईबीआईएल के पत्र दिनांक 24 अक्टूबर 2018 में प्राधिकरण को प्रस्तुत किये गये थे, को तत्काल सूचीबद्ध (एम्पैनल) करने और 30 दिन के अंदर अनुपालन सूचित करने का निदेश देता है।

## II. आरोप 2:

### क. निम्नलिखित का उल्लंघन

एमआईएसपी दिशानिर्देश दिनांक 31.08.2017 के दिशानिर्देश 6(क), 12 और 13 के साथ पठित दिशानिर्देश 11(ख), 11(ग), 11(घ), 11(ङ), 11(ठ), 11(ड) क) प्राधिकरण को हीरो 5 वर्ष ओडी बीमा निःशुल्क: एचएफ शृंखला को छोड़कर सभी 2डब्ल्यू के लिए टीएण्डसी नामक योजना प्राप्त हुई है जिसका उद्देश्य फरवरी 2019 में अर्थात् 11 फरवरी 2019 से 28 फरवरी 2019 तक 2डब्ल्यू रिटेलस की गति बढ़ाना है। विवरण और अन्य शर्तें ब्रोशर में दी गई हैं। यह योजना ग्राहक की ओर से अदा किये जानेवाले प्रीमियम का हीरो मोटर कार्प और व्यापारी के बीच साझा करने की व्यवस्था से युक्त है। इस प्रस्ताव की सुविधा केवल "हीरो इंश्योरेंस ब्रोकिंग इंडिया प्रा. लि." के माध्यम से दी गई है, जहाँ वे ओडी राशि पर 65% की छूट प्रदान करेंगे। इसके अतिरिक्त,

समूचे विक्रय को हीरो कनेक्ट अभियान और कई अन्य शर्तों के साथ संबद्ध करने की आवश्यकता होगी। इस प्रकार की शर्त एचआईबीआईएल द्वारा प्रस्तुत शपथ-पत्र दिनांक 7 सितंबर 2018 के विपरीत है तथा यह आईआरडीआई परिपत्र सं. आईआरडीआई/ आईएनटी/ एमआईएसपी/ 5/ 01/2018 दिनांक 11 जनवरी 2018 का भी उल्लंघन करती है जो कहता है कि यह सूचित किया जाता है कि कोई भी एमआईएसपी अथवा बीमा मध्यवर्ती ओईएम के साथ करार नहीं कर सकता है जिसका प्रभाव अथवा संबंध मोटर बीमा पालिसी पर हो।

**ख. एचआईबीआईएल का प्रस्तुतीकरण:**

- i) एचआईबीआईएल ने प्राधिकरण को प्रेषित अपने उत्तर दिनांक 10.9.2018 के साथ विधिवत् नोटरीकृत एक शपथ-पत्र संलग्न किया है कि एमआईएसपी दिशानिर्देशों का पूर्णतः अनुपालन किया जा रहा है।
- ii) एचआईबीआईएल ने प्राधिकरण को प्रेषित अपने उत्तर दिनांक 04.06.2019 में निम्नलिखित का प्रस्तुतीकरण किया है:
  - क) निःशुल्क बीमा के प्रस्ताव उद्योग में कई वर्षों से हैं। इसके अलावा, यह ओईएम की एक विक्रय-संवर्धन पहल है, न कि एचआईबीआईएल की।
  - ख) आंकड़े दर्शाते हैं कि ओईएम द्वारा बेचे गये 3.52 लाख दुपहिया वाहनों में से केवल 1.29 लाख बीमा पालिसियाँ उक्त (5+5) योजना में बेची गई जिसका विज्ञापन किया गया था।
  - ग) पालिसीधारकों के लिए नकदीरहित दावे अस्वीकार नहीं किये गये।
  - घ) ओडी प्रीमियम की लागत की प्रतिपूर्ति ग्राहक को की गई।
  - ड) एचआईबीआईएल और ओईएम के बीच कोई करार नहीं किया गया था। अतः शपथ-पत्र में किया गया अभिकथन सही है।
  - च) एमआईएसपी दुहरी भूमिका निभाता है। यह आईआरडीआई द्वारा अनुमोदित एक वितरण माध्यम है तथा ओईएम का विपणन आउटलेट है। अतः एमआईएसपी को विक्रय अभियान में सहभागिता करनी चाहिए, और ऐसा न करने पर उन्हें अपना डीलरशिप खोना पड़ेगा। व्यापारी और ओईएम के बीच एक संविदागत दायित्व है। संदर्भित प्रबंध ओईएम द्वारा किया गया

एक विपणन प्रस्ताव है जिसके साथ एचआईबीआईएल का कोई करार नहीं है।

iii) वैयक्तिक सुनवाई के दौरान एचआईबीआईएल ने उपर्युक्त बिन्दुओं को दोहराया। इसके अतिरिक्त, एचआईबीआईएल ने निम्नलिखित का प्रस्तुतीकरण किया:

क) हीरो कनेक्ट मोटर वाहनों के विक्रय का प्रबंध करने के लिए ओईएम और व्यापारियों के बीच विद्यमान कार्यक्रम है।

ख) व्यापारियों के विपणन कार्यकलापों के लिए ओईएम उत्तरदायी हैं और इसमें एचआईबीआईएल की कोई भूमिका नहीं है।

ग) निधियों के इलेक्ट्रानिक अंतरण की स्थिति में व्यापारी के द्वारा उनके पोर्टल की सहायता से भुगतान गेटवे का उपयोग करते हुए प्रीमियम का भुगतान बीमा कंपनी को किया जाता है।

घ) निःशुल्क बीमा के विषय में ओडी अंश के लिए प्रीमियम ग्राहक से कम वसूल किया गया तथा शेष राशि को ओईएम और व्यापारियों द्वारा एक पूर्व-सहमति-प्राप्त अनुपात में वहन किया गया। बीमा कंपनियों को पूरा प्रीमियम विप्रेषित किया गया।

ङ) यह बाजार में प्रचलित एक सामान्य प्रथा है जो अन्य ओईएम के पास भी है।

च) व्यापारी और ओईएम मोटर वाहनों के प्रत्येक विक्रय में जो मार्जिन प्राप्त करते हैं उनके बारे में पूछताछ करने पर मार्जिन अधिकांशतः सर्विसिंग और अतिरिक्त पुरजों से उत्पन्न किये जाते हैं।

छ) दलाल के द्वारा प्रायोजित एमआईएसपी से बीमा खरीदने के लिए ग्राहकों को विवश नहीं किया गया, क्योंकि सांख्यिकी दर्शाती है कि व्यापारियों/एमआईएसपी से मोटर वाहन खरीदनेवालों में से 10-15% खरीदारों ने बाहर से बीमा लिया।

**ग. एचआईबीआईएल के उत्तर और वैयक्तिक सुनवाई के दौरान किये गये प्रस्तुतीकरणों पर टिप्पणियाँ**

i) यह देखा जा सकता है कि एमआईएसपी दिशानिर्देशों का उद्देश्य निःशुल्क बीमा की अनुचित प्रथा को रोकना भी था जिससे ग्राहक को

भ्रमित किया जाता था और छूट प्रस्तावित करने के संबंध में इससे बीमा अधिनियम, 1938 के उपबंधों का उल्लंघन किया जाता था।

- ii) यह तथ्य कि बेचे गये 3.52 लाख दुपहिया वाहनों में से 1.29 लाख वाहनों की बीमा पालिसियाँ दर्शाती हैं कि 37% ग्राहक उत्पाद को खरीदने के लिए प्रभावित किये गये थे जोकि एक अत्यंत उल्लेखनीय संख्या है तथा इसकी उपेक्षा नहीं की जा सकती जिससे ग्राहक को प्रलोभन दिया गया और एचआईबीआईएल अनुचित व्यापार पद्धति में लिप्त रहा।
- iii) एचआईबीआईएल द्वारा यह स्वीकृति कि ओडी प्रीमियम की लागत की प्रतिपूर्ति ग्राहक को की गई थी, सिद्ध करती है कि बीमा व्यवसाय में छल-कपट करने और ग्राहक के विकल्प को प्रतिबंधित करने में लिप्त रहते हुए एचआईबीआईएल अनुचित व्यापार पद्धतियों में लगा रहा।
- iv) एचआईबीआईएल द्वारा यह प्रस्तुतीकरण कि एचआईबीआईएल और ओईएम के बीच कोई करार नहीं था, एक गलत वक्तव्य है क्योंकि उक्त कार्यक्रम स्पष्ट रूप से कहता है कि प्रस्ताव की सुविधा एचआईबीआईएल के माध्यम से दी गई है तथा प्रस्ताव की प्रतिपूर्ति तभी वैध है यदि बीमा एचआईबीआईएल द्वारा प्राप्त किया जाता है। इसके अतिरिक्त, ब्रोशर के अनुसार खुदरा गणना एचआईबीआईएल द्वारा उपलब्ध कराये गये डेटा पर आधारित होगी तथा समस्त निरसन एचआईबीआईएल के माध्यम से लागू किया जाएगा। साथ ही, विक्रय की फिर से जाँच एचआईबीआईएल द्वारा उपलब्ध कराये गये डेटा से की जानी चाहिए। सभी व्यापारियों से अपेक्षित है कि वे बीमाकर्ताओं को प्रीमियम का अंतरण एचआईबीआईएल के पोर्टल के माध्यम से करें। ब्रोशर में सभी उपर्युक्त शर्तें एचआईबीआईएल द्वारा स्पष्ट रूप से स्वीकृति है कि ओईएम द्वारा विक्रय को प्रभावित किया गया है जोकि आईआरडीएआई के परिपत्र का उल्लंघन है।

#### घ. प्राधिकरण का निर्णय

- i) प्राधिकरण ने एचआईबीआईएल को जारी किये गये कारण बताओ नोटिस में एचआईबीआईएल के विरुद्ध लगाये गये आरोपों की जाँच की। प्राधिकरण ने एचआईबीआईएल द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरण का भी अवलोकन किया। उसने वैयक्तिक सुनवाई के दौरान किये गये प्रस्तुतीकरण को भी ध्यान में रखा।

ii) अपने समक्ष रखे गये सभी तथ्यों पर विचार करने के बाद प्राधिकरण की धारणा है कि:

क) समस्त विक्रय को हीरो कनेक्ट अभियान के साथ संबद्ध करने तथा श्रम और आंतरिक सफाई पर छूट प्रस्तावित करने के द्वारा एचआईबीआईएल ग्राहक को प्रलोभन दे रहा है तथा अनुचित व्यापार पद्धतियों में लिप्त रहा है जो बीमाकर्ता अथवा बीमा मध्यवर्ती का चयन करने के लिए पालिसीधारक के विकल्प को प्रतिबंधित करता है। इसके अलावा, चूँकि व्यापारी एचआईबीआईएल द्वारा प्रायोजित है तथा एमआईएसपी दिशानिर्देश दिनांक 31.8.2017 का दिशानिर्देश 6(क) जो कहता है कि प्रायोजन करनेवाली संस्था एमआईएसपी की भूल-चूक के सभी कार्यों के लिए उत्तरदायी होगा, अतः एचआईबीआईएल ने एमआईएसपी दिशानिर्देश दिनांक 31.8.2017 के दिशानिर्देश 6(क) के साथ पठित दिशानिर्देश 12 और 13 का उल्लंघन किया है।

ख) समस्त विक्रय को हीरो कनेक्ट अभियान और अन्य शर्तों के साथ संबद्ध करने के द्वारा एचआईबीआईएल के प्रधान अधिकारी ने विधिवत् नोटरीकृत शपथ-पत्र में दिये गये अपने अभिकथन का खंडन किया है और साथ ही, आईआरडीए परिपत्र सं. आईआरडीए/आईएनटी/एमआईएसपी/5/01/2018 दिनांक 11 जनवरी 2018 का उल्लंघन किया है जो कहता है कि यह सूचित किया जाता है कि कोई भी एमआईएसपी अथवा बीमा मध्यवर्ती ओईएम के साथ कोई करार कर नहीं कर सकता है जिसका प्रभाव अथवा संबंध मोटर बीमा पालिसी के विक्रय पर हो।

उपर्युक्त कार्यों के द्वारा एचआईबीआईएल द्वारा प्रायोजित एमआईएसपी ने निम्नलिखित दिशानिर्देशों का उल्लंघन किया है:

क. 11(ख) - किसी विशिष्ट बीमा मध्यवर्ती के माध्यम से मोटर बीमा पालिसी आवश्यक रूप से खरीदने के लिए संभावित ग्राहक/पालिसीधारक को विवश करना

ख. 11(ग) - किसी भी बीमा मध्यवर्ती से मोटर बीमा पालिसी की अपेक्षा करने अथवा मोटर बीमा पालिसी का नवीकरण करवाने के लिए संभावित ग्राहक को उसके अधिकारों और विकल्पों से वंचित करना

- ग. 11(घ) - पालिसियों के प्रीमियम के निर्धारण में प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से नियंत्रण करना अथवा हस्तक्षेप करना
- घ. 11(ङ) - बीमाकर्ताओं द्वारा जोखिम के चयन का प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष अधिरोपण अथवा संभावित ग्राहक/ पालिसीधारक के विकल्प को कम करना
- ङ. 11(ठ) - बीमा व्यवसाय में हेर-फेर करने में लिप्त रहना;
- च. 11(ड) - अनुचित व्यापार पद्धतियों में लिप्त रहना
- ग) एमआईएसपी दिशानिर्देश दिनांक 31.08.2017 के खंड 15(15)(घ) के साथ पठित बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 102(ख) के उपबंधों के अनुसार प्राधिकरण में निहित शक्तियों का प्रयोग करते हुए, प्राधिकरण इसके द्वारा 18 दिन अर्थात् 11 फरवरी 2019 से 28 फरवरी 2019 तक की उल्लंघन अवधि, जोकि प्रस्ताव की अवधि है, के लिए रु. 18 लाख (अठारह लाख रुपये) का अर्थदंड लगाता है।

### III. आरोप 3:

#### क. निम्नलिखित का उल्लंघन

- i. आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 का विनियम 4
- ii. आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के विनियम 30 और विनियम 8(2) के अंतर्गत आचरण-संहिता से संबंधित अनुसूची I - फार्म एच के अंतर्गत ग्राहक संबंध से संबंधित विषयों में आचरण का बिन्दु सं. 2
- iii. आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के विनियम 30 और विनियम 8(2) के अंतर्गत आचरण-संहिता से संबंधित अनुसूची I - फार्म एच के अंतर्गत ग्राहक संबंध से संबंधित विषयों में आचरण का बिन्दु सं. 3

क) एचआईबीआईएल ने पत्र दिनांक 24.10.2018 के द्वारा दुपहिया और 4-पहिया वाहन खंड में वाहन की विभिन्न श्रेणियों के लिए निर्देशक प्रीमियम दरें बीमाकर्ता-वार दी हैं। 4-पहिया वाहन खंड में केवल एक नेशनल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड है जिसकी निर्देशक प्रीमियम दरें प्रस्तुत की गई हैं। 2-पहिया वाहन खंड में पुनः केवल एक ही कंपनी है जिसकी निर्देशक प्रीमियम दरें 2-पहिया वाहन की विभिन्न श्रेणियों के लिए दर्शाई गई हैं। चार्ट दर्शाता

है कि मोटर वाहन के एक खंड के लिए केवल एक ही बीमाकर्ता है जिससे ग्राहक के लिए कोई विकल्प नहीं दिया गया है।

**ख. एचआईबीआईएल का प्रस्तुतीकरण:**

- i) एचआईबीआईएल ने प्राधिकरण को प्रेषित अपने उत्तर दिनांक 04.06.2019 में निम्नलिखित का प्रस्तुतीकरण किया है:
  - क) ग्राहक के लिए उपयुक्त बीमा पालिसी प्राप्त करने के लिए यह उसका प्रयास है। सर्वोत्तम कीमत के लिए समझौता वार्ता करते समय एचआईबीआईएल सुनिश्चित करता है कि ग्राहक को बीमाकर्ता से सर्वोत्तम सेवा मिले।
  - ख) वह ग्राहक के लिए सर्वोत्तम कीमत हेतु समझौता वार्ता करता है तथा विश्वास करता है कि बीमाकर्ताओं द्वारा प्रस्तावित कीमत बीमाकर्ताओं के जोखिम-अंकन के दायरे के अंदर है।
  - ग) वह पालिसीधारक के हित के लिए कार्य करता है। अतः लोकपाल, प्राधिकरण अथवा किसी उपभोक्ता फोरम से एचआईबीआईएल द्वारा किसी भी व्यापार पद्धति, अनुचित दबाव, सेवा की कमी अथवा विकल्पों के प्रतिबंध के संबंध में कोई शिकायत नहीं की गई है।
  - घ) वह अभी बीमाकर्ताओं के साथ प्रीमियम दरों को अंतिम रूप देने की प्रक्रिया में है।
  - ङ) ग्राहकों के लिए एकसमान दरें लागू करने से इनकार किया है क्योंकि विभिन्न बीमाकर्ताओं ने एक ही दिन अथवा विभिन्न दिनों पर एक ही माडल के लिए विभिन्न दरें दी हैं।
  - च) अन्य खंडों की तुलना में 2-पहिया वाहन खंड की मात्रा उल्लेखनीय है।
  - छ) उसके विगत अनुभव में 1 बीमाकर्ता को 11 वर्षों के लिए, 3 बीमाकर्ताओं को 2 वर्षों के लिए और 4 बीमाकर्ताओं को 1 वर्ष से कम अवधि के लिए संबद्ध किया गया था। उसने प्रस्तुतीकरण किया कि वह यथासमय और अधिक बीमाकर्ताओं को संबद्ध करेगा।
  - ज) वह ग्राहकों को बहुविध बीमाकर्ताओं के उचित विकल्प उपलब्ध कराता है।
  - झ) मोटर वाहनों के ग्राहक बहुविध बीमाकर्ताओं से अवगत हैं। एमआईएसपी-एस भी बहुविध विकल्पों के बारे में ग्राहकों को सूचित

करते हैं, परंतु एक विशिष्ट उत्पाद का परामर्श देता है जो अच्छी कीमत तथा बिक्री के बाद की और दावों से संबंधित अच्छी सेवा से युक्त है।

ज) उन्होंने ग्राहक को विकल्प देने के लिए कारपोरेट एजेंट से बीमा दलाल के रूप में स्वयं को परिवर्तित किया है। उसके पास एमआईएसपी की सर्वाधिक संख्या है। अबीमाकृत वाहन जनसंख्या को कम करने के लिए टियर II, III और IV स्थानों तक पहुँचने हेतु उसने प्रयास किये हैं। उसने यह भी सुनिश्चित किया है कि ग्राहकों के दावों पर व्यावसायिक कार्यकुशलता के साथ कार्रवाई की जाए। उसने गैर-मोटर व्यवसाय का विस्तार करने के लिए परिश्रम किया है।

ii. वैयक्तिक सुनवाई के दौरान एचआईबीआईएल ने उपर्युक्त बिन्दुओं को दोहराया। इसके अतिरिक्त, एचआईबीआईएल ने निम्नलिखित का प्रस्तुतीकरण किया:

क) उनके पास सीमित अवसर है क्योंकि मोटर ओईएम बीमाकर्ताओं के साथ अपना स्वयं का तालमेल (टाई-अप) रखते हैं। वे बीमाकर्ता दलाली कंपनी के समान उसी तरीके से गैर-हीरो मोटर वाहनों के कुछ माडलों/ब्रैंडों का जोखिम-अंकन करने की स्थिति में नहीं हैं। वे ओईएम और बीमा कंपनियों के बीच हितों के संघर्ष से बचने के लिए गैर-हीरो ब्रैंडों के कुछ माडलों को छोड़कर दलाली कंपनी के लिए जोखिम का अंकन कर सकते हैं।

ख) उसने प्रीमियम चार्ट उपलब्ध कराया था, जबकि उन्होंने 5 वर्ष के प्रीमियम के बजाय 5% प्रीमियम के संबंध में प्राधिकरण को सूचना प्रस्तुत करते समय एक टाइपिंग भूल की थी। एचआईबीआईएल ने प्रस्तुतीकरण किया कि वे संशोधित सूचना एक या दो दिन में ई-मेल से प्रस्तुत करेंगे।

**ग. एचआईबीआईएल के उत्तर तथा वैयक्तिक सुनवाई के दौरान किये गये प्रस्तुतीकरणों के संबंध में प्राधिकरण की टिप्पणियाँ**

i. यह देखा जा सकता है कि एचआईबीआईएल ने बीमा कंपनियों से ग्राहकों के लिए सर्वोत्तम कीमत की समझौता वार्ता करने का कोई सबूत नहीं दिया है। इसके अलावा उसने स्पष्टीकरण नहीं दिया है कि क्यों केवल कुछ ही बीमा कंपनियों पर विचार किया गया था और सभी पर क्यों नहीं, जोकि एमआईएसपी दिशानिर्देशों का उल्लंघन है।

- ii. कोई शिकायत नहीं है, इसका अर्थ यह नहीं है कि कोई उल्लंघन नहीं है। विभिन्न साधारण बीमाकर्ताओं की एक ही प्रीमियम दरें देते हुए दलाल के द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरण उक्त उल्लंघनों के लिए प्रमाण है।
- iii. एचआईबीआईएल ने अपने प्रस्तुतीकरणों में कहा है कि वह बीमाकर्ताओं के साथ प्रीमियम दरों को अंतिम रूप देने की प्रक्रिया में है। एमआईएसपी दिशानिर्देश स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट करते हैं कि बीमा मध्यवर्ती को प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से प्रीमियम दरों में हस्तक्षेप करने की अनुमति नहीं है। उपर्युक्त प्रस्तुतीकरण के द्वारा एचआईबीआईएल ने एमआईएसपी दिशानिर्देशों के उल्लंघन को स्वीकार किया है।
- iv. यह पाया गया है कि एचआईबीआईएल द्वारा ग्राहकों के लिए एकसमान दरें स्वीकार न करना प्रत्यक्ष रूप से पहले के प्रस्तुतीकरण का खंडन करता है जो एक बीमाकर्ता द्वारा 4-पहिया वाहनों, 3-पहिया वाहनों और विविध-डी वाहन के लिए एक प्रीमियम दर दर्शाता है। साथ ही, वह 2-पहिया वाहनों के लिए केवल 3 बीमाकर्ता 100सीसी के लिए, 2 बीमाकर्ता 110सीसी के लिए, 1 बीमाकर्ता 125सीसी के लिए दर्शाता है, जो फिर एमआईएसपी दिशानिर्देशों का उल्लंघन है।
- v. एचआईबीआईएल ने यह कहते हुए एमआईएसपी दिशानिर्देशों का उल्लंघन स्वीकार किया है कि वह 1 वर्ष से कम अवधि के लिए 4 बीमाकर्ताओं के साथ कार्य कर रहा है जो 01.09.2018 से अर्थात् उनके व्यावसायिक परिचालन प्रारंभ करने के बाद है, तथा यथासमय और बीमाकर्ताओं को जोड़ेगा।
- vi. एचआईबीआईएल ने एक गलत अभिकथन किया है कि वह ग्राहकों को बहुविध बीमाकर्ताओं के उचित विकल्प उपलब्ध कराता है क्योंकि उनका पूर्व का प्रस्तुतीकरण 4-पहिया वाहनों, 3-पहिया वाहनों और विविध-डी वाहन के लिए एक बीमाकर्ता द्वारा एक प्रीमियम दर दर्शाता है।
- vii. एचआईबीआईएल का प्रस्तुतीकरण कि मोटर वाहनों के ग्राहक बहुविध बीमाकर्ताओं से अवगत हैं तथा एमआईएसपी भी ग्राहक को बहुविध विकल्पों की सूचना देता है, परंतु एक विशिष्ट उत्पाद का परामर्श देता है जो अच्छी कीमत तथा बिक्री के बाद की और दावा संबंधी अच्छी सेवा से युक्त है, गलत है। ग्राहक बहुविध बीमाकर्ताओं से अवगत हो सकते हैं, परंतु वे पालिसियाँ प्रतिस्पर्धी/ उचित कीमतों पर नहीं खरीद पाते

क्योंकि एचआईबीआईएल द्वारा बनाये गये पैनेल में न्यूनतम एक साधारण बीमाकर्ता से अधिकतम 4 साधारण बीमाकर्ता हैं तथा इन साधारण बीमाकर्ताओं द्वारा एकसमान प्रीमियम दरें प्रस्तावित की जा रही हैं। अतः यह नहीं माना जा सकता कि एचआईबीआईएल ग्राहकों को ऐसे साधारण बीमाकर्ताओं के नामों की सिफारिश करता है जो अच्छी कीमत तथा बिक्री के बाद की और दावों से संबंधित अच्छी सेवा प्रदान करते हैं।

- viii. यह पाया गया है कि एचआईबीआईएल स्वयं को दलाल के रूप में परिवर्तित करने के बावजूद, एमआईएसपी प्लेटफार्म पर सभी बीमाकर्ताओं को नहीं रखता, जोकि एमआईएसपी दिशानिर्देशों का उल्लंघन है।

#### घ. प्राधिकरण का निर्णय

- i) प्राधिकरण ने एचआईबीआईएल को जारी किये गये कारण बताओ नोटिस में एचआईबीआईएल के विरुद्ध लगाये गये आरोपों की जाँच की। प्राधिकरण ने एचआईबीआईएल द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरण का भी अवलोकन किया। उसने वैयक्तिक सुनवाई के दौरान किये गये प्रस्तुतीकरण को भी ध्यान में रखा।

- ii) अपने समक्ष रखे गये सभी तथ्यों पर विचार करने के उपरांत प्राधिकरण की धारणा है कि:

क) ग्राहक का प्रतिनिधि होने के नाते, एचआईबीआईएल पर यह सुनिश्चित करने का उत्तरदायित्व है कि पालिसीधारक/ग्राहक को सर्वोत्तम शर्तें, लाभ, कवरेज प्राप्त हों तथा वह आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के विनियम 4 के अंतर्गत अनुसूची-1, फार्म ए में दिये गये बिन्दु 1 - प्रत्यक्ष दलाल के कार्य के अनुसार उपयुक्त बीमा कवर और शर्तों पर उचित परामर्श दे। सभी 4 बीमाकर्ताओं में एक एकसमान दर रखते हुए, एचआईबीआईएल ने प्रत्यक्ष दलाल के कार्य निष्पादित नहीं किये हैं तथा आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के विनियम 4 का उल्लंघन किया है।

ख) इसके अलावा, आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के विनियम 30 और विनियम 8(2) के अंतर्गत आचरण-संहिता संबंधी अनुसूची 1 - फार्म एच के अंतर्गत विक्रय पद्धति से संबंधित विषयों में आचरण में बिन्दु सं. 3 के अंतर्गत एचआईबीआईएल से अपेक्षित

है कि वह ग्राहक को प्रस्ताव पर विद्यमान उत्पादों के संबंध में विकल्प की मात्रा स्पष्ट करे, कीमत, कवर अथवा सेवा के तौर पर तुलना उपलब्ध कराए। प्रस्ताव पर विद्यमान उत्पादों के संबंध में विकल्प की मात्रा ग्राहक को स्पष्ट न करते हुए, कीमत, कवर अथवा सेवा के तौर पर एक तुलना ग्राहक को उपलब्ध न कराते हुए, एचआईबीआईएल ने आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के विनियम 30 और विनियम 8(2) के अंतर्गत आचरण-संहिता संबंधी अनुसूची I - फार्म एच के अंतर्गत ग्राहक संबंध से संबंधित विषयों में आचरण का उल्लंघन किया।

ग) इसके अतिरिक्त, आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के विनियम 30 और विनियम 8(2) के अंतर्गत आचरण-संहिता संबंधी अनुसूची I - फार्म एच के अंतर्गत ग्राहक संबंध से संबंधित विषयों में आचरण में बिन्दु सं. 2 के अंतर्गत एचआईबीआईएल से अपेक्षित है कि वह हर समय ग्राहकों के साथ अपने व्यवहार का संचालन परम सद्भाव और सत्यनिष्ठा के साथ करे, सतर्कता और समुचित सावधानी के साथ कार्य करे। ग्राहक के लिए सर्वोत्तम शर्तें, लाभ, कवरेज प्राप्त न करते हुए एचआईबीआईएल ने ग्राहकों के साथ अपने व्यवहार का संचालन परम सद्भाव और सत्यनिष्ठा के साथ नहीं किया है, न ही उसने सतर्कता और सावधानी के साथ कार्य किया है तथा इसके द्वारा उसने बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 42डी(5) (जी) और 42डी(6) के साथ पठित आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के विनियम 30 और विनियम 8(2) के अंतर्गत आचरण-संहिता संबंधी अनुसूची I - फार्म एच के अंतर्गत ग्राहक संबंध से संबंधित विषयों में आचरण का उल्लंघन किया है।

घ) एचआईबीआईएल द्वारा उपर्युक्त सभी प्रस्तुतीकरण सिद्ध करते हैं कि एचआईबीआईएल ने i) आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के विनियम 4; ii) आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के विनियम 30 और विनियम 8(2) के अंतर्गत आचरण-संहिता संबंधी अनुसूची I - फार्म एच के अंतर्गत ग्राहक संबंध से संबंधित विषयों में आचरण के बिन्दु सं. 2; तथा iii) आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के विनियम 30 और विनियम 8(2) के अंतर्गत आचरण-संहिता संबंधी अनुसूची I - फार्म एच के अंतर्गत

ग्राहक संबंध से संबंधित विषयों में आचरण के बिन्दु सं. 3 का उल्लंघन किया है।

ड) एमआईएसपी दिशानिर्देश दिनांक 31.08.2017 के खंड 25(15)(घ) के साथ पठित बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 102(ख) के उपबंधों के अनुसार प्राधिकरण में निहित शक्तियों का प्रयोग करते हुए, प्राधिकरण इसके द्वारा 100 दिन से अधिक उल्लंघन अवधि के लिए, जो उक्त दलाली कंपनी के व्यावसायिक परिचालनों के प्रारंभ की तारीख अर्थात् 01.09.2018 से है, रु. 1 करोड़ (एक करोड़ रुपये) का अर्थदंड लगाता है।

### ग.निष्कर्ष

i. हीरो इंश्योरेंस ब्रोकर्स इंडिया प्रा. लि. देश में 2-पहिया वाहनों को कवर करनेवाले सबसे बड़े बीमा दलालों में से एक है। वह अपने नाम में देश में 2-पहिया वाहनों के सबसे बड़े विनिर्माताओं में से एक विनिर्माता का नाम रखता है। अतः दुपहिया वाहनों के बीमा दलाली खंड में शीर्षस्थ दलालों में एक होने के नाते एचआईबीआईएल अपने क्षेत्र में एक अग्रणी है। यह एचआईबीआईएल पर बहुत बड़ी जिम्मेदारी रखता है क्योंकि यह दलाली व्यवसाय का पथप्रदर्शक माना जाता है। ऐसी प्रत्याशाओं के आलोक में एचआईबीआईएल से सतर्कतापूर्वक और परम सावधानी और उत्तरदायित्व के साथ कार्य करने की प्रत्याशा थी। दुर्भाग्यवश, एचआईबीआईएल उक्त एमआईएसपी दिशानिर्देशों का अनुपालन करने में विफल रहा, जो पालिसीधारकों और अन्य हितधारकों के हित-संरक्षण करने के लिए बनाये गये थे। एमआईएसपी दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करने और एचआईबीआईएल में अभिशासन में सुधार लाने के लिए प्राधिकरण एचआईबीआईएल को निम्नलिखित परिवर्तन करने के लिए निर्देश देता है:

क) बीमाकर्ताओं के पैनल को निरस्त करे और प्लेटफार्म पर सभी बीमाकर्ताओं को सूचीबद्ध (एम्पैनल) करे, बीमाकर्ताओं की कंप्यूटर प्रणालियों के साथ संपूर्ण समन्वयन करे, दलाल द्वारा किसी हस्तक्षेप के बिना बीमाकर्ता की प्रणालियों से सीधे आनेवाले ग्राहकों को प्रीमियम बताना सुनिश्चित करे तथा अनुपालन की सूचना इस आदेश की तारीख से 3 महीने के अंदर दे। यदि कोई बीमाकर्ता एचआईबीआईएल द्वारा प्रायोजित एमआईएसपी-एस के माध्यम से मोटर बीमा पालिसियाँ बेचने और वितरित करने के लिए बीमा दलाल के साथ करार करना नहीं चाहता, तो साधारण बीमा कंपनी का मुख्य कार्यकारी अधिकारी (सीईओ) इसकी पुष्टि दलाल को लिखित में देगा।

ख) मोटर बीमा पालिसी खरीदने के लिए ग्राहक की सहमति माँगने की वर्तमान प्रणाली को

- ऐसे तरीके से पुनः अभिकल्पित करे कि ग्राहक नई मोटर बीमा पालिसी के निर्गम अथवा उसके नवीकरण के समय एक ओटीपी आधारित प्रणाली के माध्यम से बीमाकर्ता का चयन करने के विकल्प का प्रयोग कर सके। उक्त दलाली कंपनी यह कार्य 6 महीने में पूरा करेगी तथा अनुपालन सूचित करेगी।
- ग) डीआईएसए/सीआईएसए प्रमाणित लेखा-परीक्षक से प्राप्त तिमाही लेखा-परीक्षा रिपोर्ट प्रस्तुत करे कि इलेक्ट्रानिक प्लेटफार्म/ पोर्टल एमआईएसपी दिशानिर्देशों की अपेक्षाओं का अनुपालन करता है तथा बीमाकर्ताओं द्वारा प्रभारित किये जानेवाले प्रीमियम में किसी भी प्रकार से हस्तक्षेप नहीं करता अथवा प्रतिबंध नहीं रखता अथवा किसी भी प्रकार से ग्राहक के विकल्प को प्रतिबंधित नहीं करता/ प्रभावित नहीं करता।
- घ) एमआईएसपी दिशानिर्देशों के दिशानिर्देश 5(च) तथा परिपत्र दिनांक 1 नवंबर 2017 और 11 जनवरी 2018 का अनुपालन सुनिश्चित करे और अनुपालन सूचित करे।
- ii. प्राधिकरण इस बात को गंभीरता से लेता है कि एचआईबीआईएल के प्रधान अधिकारी द्वारा प्रस्तुत किया गया शपथ-पत्र तथ्यों के विरुद्ध है। समस्या की गंभीरता पर विचार करते हुए, प्राधिकरण एमआईएसपी दिशानिर्देशों के दिशानिर्देश 15(घ)(1) के अधीन निर्देश देता है कि एचआईबीआईएल प्रधान अधिकारी को इस आदेश की तारीख से एक वर्ष के लिए कार्यनिष्पादन प्रोत्साहन अदा नहीं करेगा। एचआईबीआईएल इस निर्देश का अनुपालन प्राधिकरण को प्रस्तुत करेगा।
- iii. आरोप सं. 1, 2 और 3 में लिये गये उपर्युक्त निर्णयों के आधार पर मेसर्स हीरो इंश्योरेंस ब्रोकिंग इंडिया प्रा. लि. को इसके द्वारा रु. 2,18,00,000/- (केवल दो करोड़ अठारह लाख रुपये) का अर्थदंड अदा करने का निर्देश दिया जाता है।
- iv. रु. 2,18,00,000/- (केवल दो करोड़ अठारह लाख रुपये) का उक्त अर्थदंड एचआईबीआईएल द्वारा एनईएफटी / आरटीजीएस के माध्यम से (जिसका विवरण अलग से सूचित किया जाएगा) इस आदेश की प्राप्ति की तारीख से 15 दिन की अवधि के अंदर विप्रेषित किया जाएगा। एचआईबीआईएल द्वारा विप्रेषण की सूचना श्री रणदीप सिंह जगपाल, मुख्य महाप्रबंधक (मध्यवर्ती), आईआरडीआई, सर्वे सं. 115/1, फाइनैशियल डिस्ट्रिक्ट, नानकरामगूडा, हैदराबाद, 500032 को भेजी जाए।
- v. यदि उक्त बीमा दलाल प्राधिकरण के उपर्युक्त निर्णय से असंतुष्ट है, तो बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 110 के अनुसार प्रतिभूति अपील न्यायाधिकरण (एसएटी) को अपील

प्रस्तुत की जा सकती है।

(सुजय बनर्जी)  
सदस्य (वितरण)

स्थान: हैदराबाद

दिनांक: 18 दिसंबर 2019