सं. आईआरडीए/ईएनएफ/ओआरडी/ओएनएस/283/11/2021

मेसर्स अपेक्स इंश्योरेंस सर्वेयर्स एण्ड लास असेसर्स प्रा. लि.
के मामले में अंतिम आदेश
[कारण बताओ नोटिस (एससीएन) दिनांक 08.06.2020 के लिए उत्तर तथा सदस्य (गैर-जीवन) की अध्यक्षता में 21 सितंबर 2021 को अपराह्न 03.00 बजे वीडियो कान्फरेंस के माध्यम से आयोजित सुनवाई के दौरान किये गये प्रस्तुतीकरणों के आधार पर]

<u>पृष्ठभूमिः</u>

1. भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (प्राधिकरण) ने 14.10.2019 से 18.10.2019 तक की अवधि के दौरान मेसर्स अपेक्स इंश्योरेंस सर्वेयर्स एण्ड लास असेसर्स प्रा. लि. (एसएलए) का प्रत्यक्ष (आनसाइट) निरीक्षण संचालित किया था।
2. प्राधिकरण ने निरीक्षण रिपोर्ट की एक प्रति टिप्पणियाँ आमंत्रित करते हुए एसएलए को 20.02.2020 को अग्रेषित की तथा एसएलए ने 05.03.2020 को उक्त निरीक्षण रिपोर्ट का उत्तर दिया। उपलब्ध दस्तावेजों और एसएलए द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरणों की जाँच करने के बाद प्राधिकरण ने एसएलए को कारण बताओ नोटिस 08.06.2020 को जारी किया जिसका उत्तर एसएलए ने पत्र दिनांक 22.06.2020 के द्वारा दिया।
3. उक्त पत्र में किये गये अनुरोध के अनुसार, एसएलए को वीडियो कान्फरेंस के माध्यम से सुनवाई का एक अवसर 21 सितंबर 2021 को प्रदान किया गया। श्री अलिंद कुमार, सीईओ-व-सीएम़डी एसएलए की ओर से उक्त सुनवाई में उपस्थित थे। प्राधिकरण की ओर से श्री प्रभात कुमार मैती, महाप्रबंधक (प्रवर्तन), श्री पंकज कुमार तिवारी, महाप्रबंधक (सर्वेक्षक), श्री बी. राघवन, उप महाप्रबंधक (प्रवर्तन) और श्रीमती निमिषा श्रीवास्तव, उप महाप्रबंधक (सर्वेक्षक) उक्त सुनवाई में उपस्थित रहे।
4. एसएलए द्वारा कारण बताओ नोटिस के लिए अपने लिखित उत्तर में किये गये प्रस्तुतीकरणों, वीडियो कान्फरेंस के माध्यम से आयोजित सुनवाई के दौरान किये गये प्रस्तुतीकरणों तथा अपने प्रस्तुतीकरणों के साक्ष्य के रूप में एसएलए द्वारा प्रस्तुत किये गये दस्तावेजों पर प्राधिकरण द्वारा विचार किया गया तथा तदनुसार आरोपों पर लिये गये निर्णयों का विवरण नीचे दिया जाता है।
5. **<u>आरोप सं. 1</u>**
   आईआरडीएआई (पालिसीधारकों के हितों का संरक्षण) विनियम, 2017 के विनियम 15(5) के साथ पढ़े जानेवाले आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के अध्याय IV के विनियम 13(2) का उल्लंघन।

   <u>टिप्पणीः</u> निरीक्षण टीम ने वर्ष 2017-18 और 2018-19 के लिए कारपोरेट सर्वेक्षक द्वारा प्रस्तुत किये गये सर्वेक्षण अभिलेखों से 19 नमूनों का चयन किया। दस्तावेज से यह पाया गया कि सर्वेक्षक ने बीमाकर्ता को सर्वेक्षण रिपोर्टें प्रस्तुत करने में 180 दिन से अधिक विलंब किया है तथा बीमाकर्ता को रिपोर्ट के प्रस्तुतीकरण का समय बढ़ाने के लिए उनके द्वारा की गई माँग के समर्थन में कोई दस्तावेज नहीं है।

एससीएन के लिए उत्तर का सारांशः
टिप्पणी के अंतर्गत विशेष बल दिये गये मामलों के संबंध में एसएलए ने प्रस्तुतीकरण किया कि उस अवधि के दौरान जब सर्वेक्षण रिपोर्ट लंबित थी, बीमाकृत व्यक्तियों के साथ टेलीफोन और मेलों के माध्यम से आवश्यक अनुवर्तन जारी रहा। एसएलए ने यह भी प्रस्तुतीकरण किया कि लंबित स्थिति की अपेक्षाओं के लिए सर्वेक्षक द्वारा जारी किये गये `स्मरण-पत्रों' को रिपोर्ट के प्रस्तुतीकरण में विलंब के लिए बीमाकर्ताओं द्वारा संज्ञान में लिया गया।

इंजीनियरिंग और फायर पालिसियों के संबंध में, बहाली (रीइन्स्टेटमेंट) खंड विद्यमान है जिसके लिए भी बीमाकर्ता के स्तर पर काफी अधिक समय लगता है और इसके कारण कठिनाई होती है। एसएलए ने आगे कहा कि एसएलए को स्वतंत्र सर्वेक्षण रिपोर्ट प्रस्तुत करने की अनुमति देने के लिए बीमा कंपनियों से किया गया उनका अनुरोध बीमाकर्ताओं द्वारा स्वीकार नहीं किया गया। एसएलए ने यह भी प्रस्तुतीकरण किया कि उन मामलों में दावे को बंद करने के लिए बीमाकर्ता उन्हें अनुमति नहीं देते जहाँ बीमाकृत व्यक्ति से निरंतर अनुवर्तन करने के बावजूद एसएलए को बीमाकृत व्यक्ति से सहयोग प्राप्त नहीं होता।

<u>निर्णयः</u>
वैयक्तिक सुनवाई के बाद, एसएलए ने अपने इस प्रस्तुतीकरण के समर्थन में कुछ दस्तावेज प्रस्तुत किये कि यदि दस्तावेज प्रस्तुत करने में बीमाकृत व्यक्तियों की ओर से विलंब हो रहा है तो बीमाकृत व्यक्तियों को वे नियमित स्मरण-पत्र भेज रहे हैं। तथापि, दस्तावेजों का अधिकांश भाग उक्त टिप्पणी के अंतर्गत निर्दिष्ट नमूना दावों से संबंधित नहीं है। इसके अलावा, उन्होंने बीमाकृत व्यक्तियों और बीमाकर्ता के साथ किये गये संदेश-प्रेषण के समर्थन में कुछ दस्तावेज प्रस्तुत किये। तथापि, यह साबित करने के लिए ये पर्याप्त नहीं हैं कि वे आईआरडीएआई (पालिसीधारकों के हितों का संरक्षण) विनियम, 2017 के विनियम 15(5) के साथ पढ़े जानेवाले आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के अध्याय IV के विनियम 13(2) में अधिदेशात्मक (मैंडेटरी) की गई प्रक्रिया का अनुसरण कर रहे हैं। एसएलए को चेतावनी दी जाती है कि उपर्युक्त विनियमों का अक्षरशः अनुपालन करे।

6. **<u>आरोप सं. 2:</u>**
बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 64यूएम (1) के साथ पढ़े जानेवाले आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 4(15)(3) का उल्लंघन।

टिप्पणीः यह पाया गया कि निदेशक सर्वेक्षकों में से एक ने वित्तीय वर्ष 2018-19, 2017-18 और 2016-17 के दौरान एसएलए द्वारा लिये गये कुल कार्यों में क्रमशः 463 में से 443, 573 में से 512 और 613 में से 484 कार्य किये हैं। इसके अतिरिक्त, यह पाया गया कि कुछ चयनित तारीखों पर उसने सर्वेक्षण कार्य ऐसे स्थानों पर किये हैं जो भौगोलिक रूप से ऐसी दूरियों पर व्याप्त हैं जहाँ एक ही दिन में पहुँचना और इसलिए सर्वेक्षण कार्य करना किसी व्यक्ति के लिए व्यावहारिक तौर पर संभव नहीं है।

एससीएन के लिए उत्तर का सारांशः

एसएलए ने प्रस्तुतीकरण किया कि अलवर, भरतपुर और भिवंडी क्षेत्रों ने 02.05.2018 को भारी आँधी-तूफान का सामना किया जिसके कारण अनेक वृक्ष जड़ से उखड़ गये और सैकड़ों कारखानों की छतों पर बने शेड उखाड़ दिये गये – यह इस क्षेत्र में भारी प्राकृतिक विपत्ति थी जिसे सभी अखबारों और मीडिया द्वारा भली भाँति कवर किया गया। जैसे ही बीमा कंपनियों को दावा सूचनाएँ बड़ी संख्या में प्राप्त होने लगीं, उन्होंने पाया कि स्थिति को संभालने के लिए सर्वेक्षकों की कमी थी। एसएलए ने प्रस्तुतीकरण किया कि उस समय वे उदयपुर में थे जब बीमाकर्ताओं ने अत्यावश्यक तौर पर उन्हें बुलाया और एसओएस (बेतार का संकट-संदेश) भेजा तथा एसएलए से अनुरोध किया कि तत्काल सुविधा उपलब्ध कराने के लिए टीमों को कार्यप्रवृत्त करें और सामान्य रूप से जनसाधारण की सहायता करें। अतः उक्त असाधारण परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए, एसएलए ने प्राथमिक सर्वेक्षण के लिए अपनी टीम को जुटाया और वे तत्काल 04.05.2018 को सांध्यकालीन उड़ान से जयपुर पहुँच गये तथा दूसरे ही दिन अलवर और भरतपुर पहुँचे एवं प्रभावित क्षेत्रों पर जाकर स्थिति को नियंत्रण के अधीन लाये और अंतिम सर्वेक्षण संचालित किये जिनकी निगरानी उनकी टीम के द्वारा पहले ही की गई थी।

जोधपुर और कोटा में हानियाँ छोटी हानियाँ थीं, जो रु. 1,00,000/- की सीमा के अंदर आनेवाली थीं जिनके लिए अधिनियम के अधीन सर्वेक्षक की अपेक्षा अधिदेशात्मक (मैंडेटरी) नहीं थी, इसलिए उन्होंने अपने पर्यवेक्षण के अधीन विद्यमान प्रशिक्षणार्थियों की सेवाओं का उपयोग किया, जबकि अलवर में हानियों संबंधी कार्रवाई एसएलए द्वारा स्वयं की गई।

एसएलए ने आगे प्रस्तुतीकरण किया कि जयपुर से कोटपुतली और टोंक जानेवाला राजमार्ग चार लेन वाला अत्यधिक गति से युक्त मार्ग है, जहाँ कोई भी किसी कठिनाई के बिना एक दिन में सुविधापूर्वक यात्रा कर सकता है। ऐसी दूरियों के लिए उन्होंने यात्रा की है तथा बीच में जयपुर को पार करके स्थानीय सर्वेक्षण को कवर किया, जबकि जालौर में हानियाँ छोटी हानियाँ थीं जो रु. 1,00,000/- की सीमा के अंदर आनेवाली थीं, जिनके लिए अधिनियम के अंतर्गत सर्वेक्षक की आवश्यकता अनिवार्य (मैंडेटरी) नहीं थी। अतः उन्होंने अपने पर्यवेक्षण के अधीन विद्यमान आईआरडीए प्रशिक्षणार्थियों की सेवाओं का उपयोग किया।

<u>निर्णयः</u>

एसएलए ने प्रस्तुतीकरण किया कि निरीक्षण टिप्पणी के अंतर्गत निर्दिष्ट नमूना मामलों में से अधिकांश सर्वेक्षण लाइसेंसप्राप्त सर्वेक्षक द्वारा किये गये हैं तथा इनमें से कुछ का सर्वेक्षण एक लाइसेंसप्राप्त सर्वेक्षक के पर्यवेक्षण के अधीन प्रशिक्षणार्थी सर्वेक्षक द्वारा किया गया।

इसके अलावा, जोधपुर, कोटा और जालौर के स्थानों पर बीमाकर्ताओं द्वारा एसएलए को सौंपे गये दावों के संबंध में एसएलए ने स्वीकार किया है कि उन्होंने यह मानते हुए सर्वेक्षण कार्य करने के लिए 11 और 31 मई 2018 को लाइसेंसरहित सर्वेक्षक को नियुक्त किया कि वे गैर-मोटर सर्वेक्षण कार्य करने के लिए लाइसेंसरहित सर्वेक्षक को नियुक्त कर सकते हैं, यदि

निर्धारित हानि रु. 1 लाख से कम हो। यह विनियम का उल्लंघन है तथा जाँच की गई नमूना सर्वेक्षण रिपोर्टों में ऐसे तीन मामले हैं। अतः बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 102(बी) के अंतर्गत अपने में निहित शक्तियों के आधार पर प्राधिकरण यह मानते हुए एसएलए पर रु. 2.00 लाख (केवल दो लाख रुपये) की राशि का अर्थदंड लगाता है कि वे सर्वेक्षण 2 अलग-अलग दिनांकों पर निष्पादित किये गये थे। इसके अलावा, एसएलए को आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 12(1) के साथ पठित विनियम 4(15)(3) का अनुपालन सुनिश्चित करने का निदेश भी दिया जाता है।

7. निर्णयों का सारांश

आरोप सं.	उपबंध जिसका उल्लंघन किया गया तथा आरोप	निर्णय
1	**आरोपः** सर्वेक्षण रिपोर्टें प्रस्तुत करने में विलंब। **उपबंधः** आईआरडीएआई (पालिसीधारकों के हितों का संरक्षण) विनियम, 2017 के विनियम 15(5) के साथ पढ़े जानेवाले आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के अध्याय IV का विनियम 13(2).	चेतावनी
2	**आरोपः** सर्वेक्षण कार्य के लिए लाइसेंसरहित व्यक्तियों को नियुक्त करना। **उपबंधः** बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 64यूएम(1) के साथ पढ़े जानेवाले आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 का विनियम 4(15)(3)	रु. दो लाख का अर्थदंड और निदेश

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

9. एसएलए उपर्युक्त निर्णयों के संबंध में अनुपालन की पुष्टि इस आदेश की प्राप्ति की तारीख से 21 दिन के अंदर करेगा। यह आदेश आगामी बोर्ड बैठक में रखा जाएगा तथा एसएलए विचार-विमर्श के कार्यवृत्त की एक प्रति प्राधिकरण को प्रस्तुत करेगा।

10. यदि एसएलए 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।

हस्ता./-
(टी. एल. अलमेलू)
सदस्य (गैर-जीवन)

स्थानः हैदराबाद
दिनांकः 8 नवंबर 2021