सं. आईआरडीएआई/ईएनएफ/ओआरडी/ओएनएस/252/09/2021

मैक इंश्योरेंस सर्वेयर्स एण्ड लास असेसर्स प्रा. लि.
के मामले में अंतिम आदेश
[कारण बताओ नोटिस (एससीएन) दिनांक 10.06.2020 के लिए उत्तर तथा सदस्य (गैर-जीवन) की अध्यक्षता में 06 जुलाई 2021 को अपराह्न 03.00 बजे वीडियो कान्फरेन्स 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 मेसर्स मैक इंश्योरेंस सर्वेयर्स एण्ड लास असेसर्स प्रा. लि. (एसएलए) का एक आनसाइट निरीक्षण 22.07.2019 से 26.07.2019 तक के दौरान संचालित किया था।
2. प्राधिकरण ने निरीक्षण रिपोर्ट की एक प्रति टिप्पणियों की अपेक्षा करते हुए एसएलए को 27.08.2019 को अग्रेषित की तथा एसएलए की टिप्पणियाँ 16.09.2019 को प्राप्त की गईं। तत्काल उपलब्ध दस्तावेजों और एसएलए द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरणों की जाँच करने के बाद प्राधिकरण ने एसएलए को कारण बताओ नोटिस 10.06.2020 को जारी किया जिसका उत्तर एसएलए द्वारा पत्र दिनांक 04.09.2020 के अनुसार दिया गया।
3. उक्त पत्र में किये गये अनुरोध के अनुसार, एसएलए को वीडियो कान्फरेंस के माध्यम से सुनवाई का अवसर 06 जुलाई 2021 को दिया गया। श्री एच.पी. सिंह, कार्यकारी निदेशक और श्री चन्दरशेखर, कार्यकारी निदेशक 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 तथा वीडियो कान्फरेंस के माध्यम से आयोजित सुनवाई के दौरान किये गये प्रस्तुतीकरणों और अपने प्रस्तुतीकरणों के साक्ष्य के रूप में एसएलए द्वारा प्रस्तुत किये गये दस्तावेजों पर प्राधिकरण द्वारा विचार किया गया एवं तदनुसार आरोपों पर लिए गये निर्णयों का विवरण नीचे दिया जाता है।
5. **आरोप सं. 1**

आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 13(2) और आईआरडीएआई (पालिसीधारकों के हितों का संरक्षण) विनियम, 2017 के विनियम 15(4), 15(5)(i), 15(5)(ii) का उल्लंघन।

टिप्पणीः एसएलए ने बीमा कंपनी को सर्वेक्षण रिपोर्ट के प्रस्तुतीकरण में विलंब किया है। नमूने के तौर पर देखी गई सर्वेक्षण रिपोर्टों के प्रस्तुतीकरण में किया गया विलंब 240 दिन से 604 दिन के दायरे में है।

एसएलए द्वारा प्रस्तुत किये गये ब्योरे से यह पाया गया है कि उनके यहाँ बीमाकृत व्यक्ति को विलंब से स्मरण-पत्र भेजने, विलंब के लिए कारण अथवा बीमाकृत व्यक्ति के असहयोग के बारे में

बीमाकर्ता को सूचित न करने की प्रथा विद्यमान है। अधिकांश मामलों में एसएलए ने बीमाकर्ता से समय बढ़ाने की भी माँग नहीं की है।

एससीएन के लिए उत्तर का सारांशः
वे बीमाकृत व्यक्ति के साथ लगातार लिखित रूप में एवं टेलीफोन पर अनुस्मारकों के माध्यम से अनुवर्तन करते रहे हैं तथा इसकी सूचना बीमाकर्ताओं को देते रहे हैं। उन्होंने प्रस्तुतीकरण किया कि बीमाकर्ताओं को भेजी गई प्रतियों सहित ऐसे अनुस्मारकों को विलंब के संबंध में बीमाकर्ताओं को दी गई सूचनाओं के रूप में तथा बीमाकर्ताओं से समय-विस्तार की माँग करने के रूप में माना जाए। यदि विलंब हुआ है, तो यह अनेक कारणों से है जैसे—बीमाकृत व्यक्तियों द्वारा दस्तावेजी प्रमाण विलंब से प्रस्तुत करना, विभिन्न सत्यापन, निस्तारण (सैल्विज) निपटान, बीमाकृत व्यक्तियों से विचार-विमर्श, अंतिम निर्धारणों पर बीमाकृत व्यक्तियों की सहमति प्राप्त करना, आदि। एसएलए ने विलंब के ऐसे प्रत्येक मामले के लिए कारण प्रस्तुत किये हैं, तथापि जो प्रयास करने का दावा उन्होंने किया है, उनके समर्थन में उन्होंने कोई दस्तावेजी प्रमाण प्रस्तुत नहीं किया है।

निर्णयः
आईआरडीएआई (पालिसीधारकों के हितों का संरक्षण) विनियम, 2018 का विनियम 15 और आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 का विनियम 13 उस प्रक्रिया को विनिर्दिष्ट करते हैं जिसका अनुसरण सर्वेक्षण को पूरा करने के लिए अतिरिक्त समय अपेक्षित होने की स्थिति में किया जाता है। एसएलए को सर्वेक्षण रिपोर्टों की विलंब से प्रस्तुतीकरण के लिए चेतावनी दी जाती है तथा सर्वेक्षण रिपोर्टों के प्रस्तुतीकरण के विषय में उपर्युक्त विनियमों का अनुपालन करने के लिए परामर्श दिया जाता है।

6. **आरोप सं. 2:**
आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 4(15)(4) और 12(1) का उल्लंघन।

टिप्पणीः जिन सभी कर्मचारियों और निदेशकों ने सर्वेक्षण कार्य किये हैं, उनके डेटाबेस में 70 कर्मचारियों और 6 निदेशकों के नामों का उल्लेख किया गया है। तथापि, ऐसे 76 कर्मचारियों और निदेशकों में से केवल 23 ही एसएलए के रूप में कार्य करने के लिए लाइसेंस धारित करते हैं। एसएलए के रूप में कार्य करने के लिए लाइसेंस धारित करनेवाले निदेशकों और कर्मचारियों ने वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान एसएलए द्वारा किये गये रूप में 12046 सर्वेक्षण कार्यों में से केवल 6723 कार्य ही किये हैं। इतना ही नहीं, बल्कि एसएलए की कंप्यूटर प्रणालियों में से सर्वेक्षक मास्टर फाइल से विदित हुआ कि उनके यहाँ 855 एसएलए हैं। अतः एसएलए भारी मात्रा में ऐसे कर्मचारियों पर निर्भर रहा जो संबंधित बीमाकर्ताओं द्वारा उसे सौंपे गये सर्वेक्षण कार्य करने के लिए एसएलए के रूप में कार्य करने के लिए लाइसेंस धारित नहीं कर रहे धे। इसके अलावा, डेटा के अनुसार कई कर्मचारियों/निदेशकों ने ऐसे स्थानों पर सर्वेक्षण कार्य एक ही समय में किया जो एक दूसरे से सैकड़ों किलोमीटर की दूरी पर थे।

एससीएन के लिए उत्तर का सारांशः
एसएलए ने प्रस्तुतीकरण किया कि वे अपने कर्मचारियों की सेवाओं का उपयोग करते हैं जो लाइसेंस धारित नहीं करते, परंतु जिनके पास तकनीकी अर्हताएँ (इंजीनियरिंग, डिप्लोमा आदि) हैं तथा जो एसएलएएस के नियमित मार्गदर्शन और पर्यवेक्षण में कार्य करते हुए संबंधित क्षेत्रों में, सर्वेक्षण / निरीक्षण में अनुभव / विशेषज्ञता प्राप्त हैं, केवल विनियमों की उनकी समझ के कारण अर्थात् रु. 1 लाख से कम हानियों के लिए एसएलए की नियुक्ति अनिवार्य (मैंडेटरी) नहीं है।

सुनवाई के बाद उन्होंने प्रस्तुतीकरण किया कि ऐसे अलाइसेंसीकृत सर्वेक्षकों ने केवल एक ही पहला निरीक्षण किया है जो सूचना/दस्तावेज प्राप्त करने के लिए है, जबकि विनियमों के अंतर्गत बताई गई अपेक्षित क्रियाओँ और कर्तव्यों का वास्तविक कार्य एसएलए द्वारा किया गया और उसका पर्यवेक्षण किया गया। एक से अधिक स्थानों पर कुछ सर्वेक्षकों की उपस्थिति के विषय में एसएलए ने प्रस्तुतीकरण किया कि यह टंकण की अशुद्धियों / साफ्टवेयर में डेटा प्रविष्टि की त्रुटियों के कारण है।

निर्णयः
आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 का विनियम 12(2) बीमाकर्ता अथवा बीमाकृत व्यक्ति (जो सर्वेक्षक की नियुक्ति करता है) को विवेक प्रदान करता है कि क्या हानि का निर्धारण एक लाइसेंसप्राप्त एसएलए से करवाना है, यदि हानि की राशि प्रारंभिक सीमा से कम हो। न तो यह विनियम और न ही कोई अन्य विनियामक उपबंध हानि का सर्वेक्षण करने के लिए किसी लाइसेंसरहित व्यक्ति को नियुक्त करने के लिए एसएलए को लचीलापन प्रदान करता है, चाहे हानि की राशि कुछ भी हो। सर्वेक्षण संचालित करने के लिए लाइसेंसरहित व्यक्ति को नियुक्त करने का कार्य आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 4(15)(4) और 12(1) का उल्लंघन है। वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान संचालित सर्वेक्षणों के विस्तृत अभिलेखों का विश्लेषण करने पर ऐसे तेरह (13) सर्वेक्षणों की पहचान की गई, जहाँ सर्वेक्षण कार्य न तो लाइसेंसप्राप्त सर्वेक्षक द्वारा किये गये हैं और न ही ऐसे लाइसेंसरहित व्यक्तियों का मार्गदर्शन लाइसेंसप्राप्त सर्वेक्षकों द्वारा किया गया है। अतः बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 102(बी) के अंतर्गत अपने में निहित शक्तियों के आधार पर प्राधिकरण एसएलए पर रु. 13.00 लाख (केवल तेरह लाख रुपये) की राशि का अर्थदंड लगाता है, यह मानते हुए कि वे सर्वेक्षण 13 अलग-अलग दिनांकों पर निष्पादित किये गये थे। इसके अलावा, एसएलए को यह सुनिश्चित करने का निदेश दिया जाता है कि वे अपने संसाधनों के अनुरूप सर्वेक्षण कार्य करें तथा सर्वक्षण कार्य केवल उसी लाइसेंसप्राप्त सर्वेक्षक द्वारा संचालित किया जाए जो सर्वेक्षण रिपोर्ट पर हस्ताक्षर करता हो।

7. **आरोप सं. 3:**
आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 4(15)(3) का उल्लंघन।

टिप्पणीः एसएलए के निदेशकों में से एक निदेशक ने कुछ भुगतान बीमाकर्ताओं से सीधे प्राप्त किये हैं। एसएलए ने प्रस्तुतीकरण किया कि उपर्युक्त भुगतान उपर्युक्त सर्वेक्षक द्वारा किये गये ऐसे सर्वेक्षण कार्यों से संबंधित थे जो उसने एसएलए के पास कार्यग्रहण करने से पहले अर्थात् 05.04.17 से पहले अपनी वैयक्तिक क्षमता में किये थे। तथापि, एसएलए ने इस प्रस्तुतीकरण के समर्थन में कोई दस्तावेजी प्रमाण, जैसे वसूल किये गये शुल्क के बीजकों की प्रति; सर्वेक्षण रिपोर्टों की प्रति आदि, प्रस्तुत नहीं किया।

एससीएन के लिए उत्तर का सारांशः
संबंधित सर्वेक्षक ने नेशनल इंश्योरेंस कंपनी लि. के पास अपने नियोजन के दौरान अपने द्वारा प्राप्त भुगतानों का विवरण उनसे प्राप्त किया है। उन्होंने युनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लि. से प्राप्त भुगतानों का ब्योरा अभी तक प्राप्त नहीं किया है। उक्त सर्वेक्षक से अनुरोध किया गया कि जैसे ही वे यह ब्योरा प्राप्त करें, उसे प्रस्तुत कर दें।

सर्वेक्षक के प्रस्तुतीकरण के अनुसार, एक सर्वेक्षण 01.09.2016 को अर्थात् एसएलए के साथ उनकी संबद्धता के दौरान किया गया था, जो उनकी जानकारी में नहीं था। इस मामले में उन्होंने रु. 3908/- का शुल्क प्राप्त किया। प्राप्त राशि को देखते हुए एसएलए की राय है कि यह छोटी राशि एक लाख रुपये की प्रारंभिक सीमा के अंदर किसी छोटे-से दावे के लिए प्राप्त की गई होगी जहाँ आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के अनुसार लाइसेंसप्राप्त सर्वेक्षक के लिए यह अनिवार्य (मैंडेटेड) नहीं है।

निर्णयः
आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 का विनियम 4(15)(3) यह अधिदेशात्मक (मैंडेटरी) बनाता है कि "वैयक्तिक एसएलए जो किसी कंपनी/फर्म के कर्मचारी के रूप में कार्य कर रहा है, केवल उसी कंपनी/फर्म के सर्वेक्षण कार्य करेगा जिसके पास वह नियोजित है"। कारपोरेट एसएलए का यह दायित्व है कि वह विनियामक उपबंधों के अनुपालन के विषय में अपने द्वारा नियोजित वैयक्तिक एसएलए की निगरानी करे। ऐसा कोई प्रमाण नहीं है कि कारपोरेट एसएलए ने वैयक्तिक एसएलए के विरुद्ध उसके द्वारा किये गये उक्त उल्लंघन के लिए कोई कार्रवाई की है। अपने कर्मचारी एसएलए की ओर से उल्लंघन के विषय में उनके द्वारा प्रदर्शित किये गये उदासीन दृष्टिकोण के लिए कारपोरेट एसएलए को चेतावनी दी जाती है। इसे देखते हुए एसएलए को यह सुनिश्चित करने के लिए परामर्श दिया जाता है कि वे आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 का अनुपालन करें। उक्त चूक की किसी भी पुनरावृत्ति को गंभीरतापूर्वक देखा जाएगा।

8. **निर्णयों का सारांशः**

आरोप सं.	**उल्लंघन किया गया उपबंध और आरोप**	**निर्णय**
1	**आरोपः** सर्वेक्षण रिपोर्टें प्रस्तुत करने में विलंब। **उपबंधः** आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक)	चेतावनी और परामर्श

	विनियम, 2015 का विनियम 13(2)	
2	**आरोपः** सर्वेक्षण कार्य हाथ में लेना उनके संसाधनों के अनुरूप नहीं है। **उपबंधः** आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 का विनियम 4(15)(4) और 12(1)	तेरह लाख रुपये का अर्थदंड और निदेश
3	**आरोपः** कर्मचारी एसएलए ने वैयक्तिक क्षमता में भी कार्य किया। **उपबंधः** आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 का विनियम 4(15)(3)	चेतावनी और परामर्श

9. जैसा कि संबंधित आरोपों के अंतर्गत निर्दिष्ट किया गया है, तेरह लाख रुपये का अर्थदंड एसएलए द्वारा एनईएफटी/आरटीजीएस के माध्यम से (जिसके लिए विवरण अलग से सूचित किया जाएगा) इस आदेश की प्राप्ति की तारीख से 45 दिन की अवधि के अंदर विप्रेषित किया जाएगा। विप्रेषण की सूचना श्री प्रभात कुमार मैती, महाप्रबंधक (प्रवर्तन) को भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण, सर्वे सं. 115/1, फाइनैंशियल डिस्ट्रिक्ट, नानकरामगूडा, गच्चीबौली, हैदराबाद-500032 के पते पर भेजी जाए।
10. 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।
11. 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. अलमेलु)
सदस्य (गैर-जीवन)

स्थानः हैदराबाद
दिनांकः 15 सितंबर 2021