

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण
(पालिसीधारकों के हितों का संरक्षण और बीमाकर्ताओं के संबद्ध विषय) विनियम, 2024

बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 (1999 का 41) की धारा 14 और धारा 26 के साथ पठित बीमा अधिनियम, 1938 (1938 का 4) की धारा 114ए की उप-धारा (2), धारा 14, धारा 38(7), धारा 39(3), धारा 64वीसी, धारा 64वीबी(6) के द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, प्राधिकरण बीमा सलाहकार समिति के साथ परामर्श करने के बाद, इसके द्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात् :

1. संक्षिप्त नाम और प्रारंभ

- (1) ये विनियम भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (पालिसीधारकों के हितों का संरक्षण और बीमाकर्ताओं के संबद्ध विषय) विनियम, 2024 कहलाएँगे।
- (2) ये विनियम भारत सरकार के सरकारी राजपत्र में इनके प्रकाशन की तारीख से प्रवृत्त होंगे और निम्नलिखित विनियमों का अधिक्रमण करेंगे:
 - (i) बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (प्रीमियम प्राप्त करने की पद्धति) विनियम, 2002;
 - (ii) भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (व्यवसाय के स्थान) विनियम, 2015;
 - (iii) भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (नामांकन के निरसन को पंजीकृत करने अथवा नामांकन में परिवर्तन के लिए शुल्क) विनियम, 2015;
 - (iv) भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (समनुदेशन या अंतरण की सूचना की प्राप्ति की लिखित प्राप्ति-सूचना प्रदान करने के लिए शुल्क) विनियम, 2015;
 - (v) भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (ई-बीमा पालिसियों का निर्गम) विनियम, 2016;
 - (vi) भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (भारतीय बीमाकर्ताओं द्वारा कार्यकलापों का बाह्यस्रोतीकरण) विनियम, 2017;
 - (vii) भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (पालिसीधारकों के हितों का संरक्षण) विनियम, 2017;
 - (viii) भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (बीमा विज्ञापन और प्रकटीकरण) विनियम, 2021.

2. उद्देश्य

- (1) बीमा पालिसियों की अपेक्षा (सलिसिटेशन) और विक्रय के स्तर पर संभावित ग्राहकों के प्रति उचित व्यवहार।
 - (2) यह सुनिश्चित करना कि पालिसीधारकों के हितों का संरक्षण किया जाए, तथा बीमाकर्ता और उसके वितरण माध्यम का व्यवहार पालिसीधारकों के हितों के प्रतिकूल नहीं हो।
 - (3) यह सुनिश्चित करना कि बीमाकर्ता और वितरण माध्यम पालिसीधारकों के प्रति अपने दायित्व पूरे करें तथा विक्रय और पालिसीधारकों की सेवा के लिए सर्वोत्तम प्रथाओं सहित क्रमशः मानक प्रक्रियाएँ लागू करें।
 - (4) शिकायत निवारण पर बल सहित, बीमाकर्ताओं और वितरण माध्यमों द्वारा पालिसीधारक-केन्द्रित अभिशासन सुनिश्चित करना।
 - (5) यह सुनिश्चित करना कि बीमाकर्ता नकारात्मक प्रणालीगत प्रभाव को रोकने और पालिसीधारकों के हितों का संरक्षण करने की दृष्टि से बाह्यस्रोतीकरण (आउटसोर्सिंग) से उत्पन्न होनेवाले जोखिमों का प्रबंध करने के संबंध में विवेकपूर्ण प्रथाओं का अनुसरण करें। बीमाकर्ताओं द्वारा कार्यकलापों के बाह्यस्रोतीकरण के संबंध में प्रभावी पर्यवेक्षण और पर्याप्त समुचित सावधानी के लिए सुदृढ़ और अनुक्रियाशील प्रबंध को सुनिश्चित करना।
 - (6) यह सुनिश्चित करना कि बीमाकर्ताओं द्वारा भारत के अंदर और बाहर व्यवसाय के स्थान खोलने और बंद करने का संचालन ऐसे तरीके से किया जाए जो पालिसीधारकों के हितों के विपरीत न हो।
3. ये विनियम सरकारी राजपत्र में इनके प्रकाशन की तारीख से 3 वर्ष की अवधि के लिए प्रवृत्त होंगे, जब तक कि इसके पूर्व इनकी समीक्षा अथवा संशोधन नहीं किया जाता।
 4. प्रस्तुत विनियम निम्नलिखित भागों में विभाजित किये जाएँगे:
 - (1) **भाग क** में पालिसीधारकों के हितों के संरक्षण से संबंधित उपबंध शामिल हैं।
 - (2) **भाग ख** में बीमाकर्ताओं के परिचालन और संबद्ध विषयों से संबंधित उपबंध शामिल हैं।

भाग-क

पालिसीधारकों के हितों के संरक्षण से संबंधित उपबंध

5. वर्तमान विनियमों को निम्नलिखित भागों में विभाजित किया जाएगा:

- | | | |
|--------------|---|---|
| (1) अध्याय 1 | : | बीमा पालिसियों के विक्रय से पहले के कार्यकलाप |
| (2) अध्याय 2 | : | बीमा पालिसियों के विक्रय के लिए प्रस्ताव |
| (3) अध्याय 3 | : | बीमा पालिसियों का निर्गम |

- (4) अध्याय 4 : प्रीमियम के भुगतान और वापसी, नामांकन और समनुदेशन से संबंधित उपबंध
- (5) अध्याय 5 : निःशुल्क अवलोकन अवधि और पालिसीधारकों की सर्विसिंग
- (6) अध्याय 6 : पालिसीधारकों के दावों का निपटान
- (7) अध्याय 7 : शिकायत निवारण
- (8) अध्याय 8 : विविध विषय

6. प्रयोज्यता

- (1) ये विनियम उन बीमाकर्ताओं और वितरण माध्यमों को छोड़कर जो एकमात्र पुनर्बीमा व्यवसाय में लगे हुए हैं, अन्य सभी बीमाकर्ताओं और वितरण माध्यमों के लिए लागू हैं, जब तक कि अन्यथा विनिर्दिष्ट नहीं किया जाता।

7. परिभाषाएँ

इन विनियमों में, जब तक संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो:

- (1) “अधिनियम” से बीमा अधिनियम, 1938 (1938 का 4) अभिप्रेत है।
- (2) “प्राधिकरण” से बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 (1999 का 41) की धारा 3 के उपबंधों के अधीन स्थापित भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अभिप्रेत है।
- (3) “बैंक दर” से वित्तीय वर्ष, जिसमें दावा देय रहा हो, के प्रारंभ में भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा निर्धारित बैंक दर अभिप्रेत है।
- (4) “सक्षम प्राधिकारी” से अध्यक्ष या पूर्णकालिक सदस्य या पूर्णकालिक सदस्यों की समिति या अध्यक्ष के द्वारा निर्धारित किया जानेवाला/ किये जानेवाले अधिकारी अभिप्रेत है(हैं)।
- (5) “शिकायत” या “परिवाद” से बीमाकर्ता और / या वितरण माध्यम द्वारा बीमा पालिसी की अपेक्षा (सलिसिटेशन) या बिक्री या संबंधित सेवाओं के संबंध में शिकायतकर्ता द्वारा असंतोष की लिखित अभिव्यक्ति (इसमें इलेक्ट्रॉनिक मेल या अन्य इलेक्ट्रॉनिक लिपियों के रूप में संदेश शामिल है) अभिप्रेत है।
- स्पष्टीकरण:** पूछताछ या सेवा अनुरोध “शिकायत” या “परिवाद” की परिभाषा के अंतर्गत नहीं आएगा।
- (6) “शिकायतकर्ता” से पालिसीधारक या संभावित ग्राहक या नामांकित व्यक्ति या बीमा पालिसी का कोई लाभार्थी अभिप्रेत है जिसने किसी बीमाकर्ता और/या वितरण माध्यम के विरुद्ध शिकायत या परिवाद फाइल किया हो।

- (7) “कवर” से एक बीमा संविदा अभिप्रेत है चाहे वह एक पालिसी के रूप में हो या पालिसी दस्तावेज के रूप में या कवर नोट या बीमा प्रमाणपत्र या किसी अन्य फार्म में हो जो एक बीमा संविदा के अस्तित्व का साक्ष्य देने के लिए विनिर्दिष्ट की गई हो।
- (8) “वितरण माध्यम” में आईआरडीए अधिनियम, 1999 की धारा 2 की उप-धारा (1) के खंड (च) के अंतर्गत निर्धारित अवधि से युक्त बीमा एजेंट और मध्यवर्ती या बीमा मध्यवर्ती, बीमा उत्पादों की बिक्री और सेवा में संबद्ध होने के लिए प्राधिकरण द्वारा प्राधिकृत व्यक्ति और संस्थाएँ शामिल हैं।
- (9) “अपविक्रय” (मिससेलिंग) से निम्नलिखित प्रकार से प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से, बीमाकर्ता द्वारा या वितरण माध्यमों के द्वारा पालिसियों की बिक्री या अपेक्षा (सलिसिटेशन) अभिप्रेत है:
- क. जबरन अनुचित प्रभाव का प्रयोग करने के द्वारा, प्रमुख स्थिति का प्रयोग करने या अन्य प्रकार से; या
- ख. जानबूझकर झूठा या भ्रामक वक्तव्य देने या तथ्यों या लाभों की गलतबयानी करने के द्वारा, या
- ग. उत्पादों के संबंध में तथ्यों, विशेषताओं, लाभों को जानबूझकर छिपाने या छोड़ने के द्वारा, या
- घ. पालिसीधारकों के लिए पालिसी की उपयुक्तता सुनिश्चित करने के लिए उचित सावधानी न बरतने के द्वारा।
- (10) “प्रस्ताव फार्म” से सूचना प्रस्तुत करने के लिए लिखित या इलेक्ट्रॉनिक या किसी अन्य रूप में संभावित ग्राहक द्वारा भरा जानेवाला फार्म अभिप्रेत है, जिस सूचना में जोखिम का अंकन करने के संदर्भ में तथा जोखिम को स्वीकार करने की स्थिति में प्रदान किये जानेवाले कवर की दरों, लाभों, शर्तों और निबंधनों को निर्धारित करने के संबंध में प्रामाणिक निर्णय लेने हेतु बीमाकर्ता को समर्थ बनाने के लिए जोखिम के संबंध में बीमाकर्ता द्वारा अपेक्षित रूप में महत्वपूर्ण सूचना, यदि कोई है, शामिल है;
- स्पष्टीकरण:** (i) “महत्वपूर्ण सूचना” से इन विनियमों के प्रयोजन के लिए प्रस्ताव फार्म में बीमाकर्ता द्वारा स्पष्ट रूप से अपेक्षित समस्त महत्वपूर्ण, आवश्यक और संगत सूचना और दस्तावेज अभिप्रेत होंगे।
- (ii) किसी प्रस्ताव या पालिसी के संबंध में “महत्वपूर्ण सूचना का प्रकटीकरण” की अपेक्षाएँ इन विनियमों के अंतर्गत दोनों बीमाकर्ता और बीमाकृत व्यक्ति के लिए लागू होंगी।

- (11) “संभावित ग्राहक” से ऐसा कोई व्यक्ति अभिप्रेत है जो संभावित ग्राहक है और संभवतः बीमाकर्ता के साथ प्रत्यक्ष रूप से या अपेक्षा (सलिसिटेशन) में संबद्ध वितरण माध्यम के द्वारा बीमा संविदा करनेवाला है।
- (12) “प्रास्पेक्टस”: से बीमा उत्पाद का विक्रय या प्रवर्तन करने के लिए बीमाकर्ता द्वारा जारी किया गया दस्तावेज अभिप्रेत है जो भौतिक या इलेक्ट्रॉनिक या किसी अन्य फार्मेट में हो सकता है।
स्पष्टीकरण: यहाँ इन विनियमों में उल्लिखित बीमा उत्पाद में प्रस्तावित किये जानेवाले राइडर, यदि कोई हों, भी शामिल होंगे। जहाँ कोई राइडर मूल पालिसी के साथ संबद्ध है, वहाँ राइडर की सभी शर्तों और निबंधनों का प्रास्पेक्टस में उल्लेख किया जाएगा। जहाँ मूल उत्पाद के साथ कोई स्टैंडअलोन राइडर प्रस्तावित किया जाता है, वहाँ उसके अनुसरण में मिलनेवाले लाभों के स्वरूप को निर्दिष्ट करते हुए मूल पालिसी के प्रास्पेक्टस में उक्त राइडर का संदर्भ दिया जाएगा।
- (13) “अपेक्षा” (सलिसिटेशन) से बीमा पालिसी खरीदने या उसका नवीकरण करने के लिए संभावित ग्राहक या पालिसीधारक को राजी करने की दृष्टि से किसी बीमाकर्ता या किसी वितरण माध्यम के द्वारा संभावित ग्राहक या पालिसीधारक के पास पहुँचने का कार्य अभिप्रेत है।
- (14) “अनुचित व्यापार पद्धति” का अर्थ समय-समय पर यथासंशोधित उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में ऐसे शब्द के लिए निर्धारित रूप में होगा।
- (15) इन विनियमों में प्रयुक्त और अपरिभाषित, परंतु अधिनियम, या बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 (1999 का 41) या बीमा नियम, 1939 या प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये किन्हीं अन्य विनियमों में परिभाषित शब्दों और अभिव्यक्तियों के अर्थ वे ही होंगे जो उनके लिए उन अधिनियमों या नियमों या विनियमों में क्रमशः उनके लिए निर्धारित किये गये हैं।

अध्याय-1

बीमा पालिसियों की बिक्री से पहले के कार्यकलाप

8. प्रत्येक बीमाकर्ता यह सुनिश्चित करेगा कि:

- क.** संभावित ग्राहक या पालिसीधारक के लिए बीमा उत्पादों और सेवाओं तक प्रत्यक्ष रूप से या उसके वितरण माध्यम के द्वारा साम्यिक और समावेशी पहुँच हो।
- ख.** अपेक्षा (सलिसिटेशन) की प्रक्रिया पारदर्शी हो और हर समय संभावित ग्राहक या पालिसीधारक के प्रति उचित और साम्यिक व्यवहार को समर्थ बनाने के लिए उसमें

अंतर्निहित प्रथाएँ हों तथा वह उत्पादों के बारे में समस्त आवश्यक सूचना उपलब्ध कराये जिससे वे बीमा पालिसियाँ खरीदने के बारे में उपयुक्त निर्णय लेने में समर्थ हो सकें।

9. पालिसीधारकों के हितों के संरक्षण के लिए बोर्ड-अनुमोदित नीति:

- 1) प्रत्येक बीमाकर्ता के पास पालिसीधारकों के हितों के संरक्षण के लिए एक बोर्ड-अनुमोदित नीति लागू होनी चाहिए जिसमें कम से कम निम्नलिखित शामिल होंगे:
 - i. यह सुनिश्चित करना कि पालिसी की अपेक्षा (सलिसिटेशन) और विक्रय के स्तरों पर उत्पाद के साथ संबद्ध विशेषताओं की तुलना में संभावित ग्राहकों को बेची जा रही पालिसी के लाभों से संभावित ग्राहकों को अवगत कराया जाए, जिससे उत्पाद के लाभों / प्रतिलाभों के विषय में संभावित ग्राहकों को अयथार्थ विवरण न दिया जाए, गलतबयानी न की जाए।
 - ii. निर्योग्यताओं (डिजेबिलिटीज़) से युक्त व्यक्तियों के लिए बीमा कवर की समावेशता और पहुँचयोग्यता सुनिश्चित करना।
 - iii. प्रौद्योगिकीगत समाधानों को अपनाने के द्वारा शिकायत निवारण सहित सेवा और प्रक्रियागत कुशलताएँ बढ़ाना।
 - iv. उपयुक्त आचरण के उपायों के निर्माण के द्वारा अपविक्रय और अनुचित व्यापार पद्धतियों को रोकना।
 - v. विभिन्न कार्यकलापों और सेवाओं के लिए उचित प्रतिवर्तन (टर्नअराउण्ड) समय निर्धारित करना।
 - vi. बीमा जागरूकता में वृद्धि करना जिससे संभावित ग्राहकों और पालिसीधारकों को बीमा उत्पादों, लाभों तथा उनके अधिकारों और दायित्वों के बारे में शिक्षित करना।
 - vii. दावों के शीघ्र निपटान के लिए पद्धति।
 - viii. अपविक्रय से संबंधित शिकायतों और परिवादों के समाधान के लिए व्यवस्था, प्रदान की जानेवाली विभिन्न सेवाओं के लिए प्रतिवर्तन (टर्नअराउंड) समयों सहित, सेवा मानदंडों को प्रकाशित करना।
- 2) प्रत्येक बीमाकर्ता
 - i. बोर्ड अनुमोदित नीति की वार्षिक आधार पर समीक्षा करेगा।
 - ii. अपनी वेबसाइट में सेवा मानदंडों और प्रतिवर्तन (टर्नअराउंड) समयों को प्रदर्शित करेगा तथा जब भी बोर्ड द्वारा सेवा मानदंडों में संशोधन किया जाता है, तब उन्हें अद्यतन करेगा।

10. प्रस्ताव किये जा रहे उत्पादों / वापस लिये गये उत्पादों का प्रकटीकरण

- 1) प्रत्येक बीमाकर्ता अपनी वेबसाइट पर प्रत्येक बीमा उत्पाद की एक अद्यतन सूची लागू शर्तों और निबंधनों और उसकी विशिष्ट पहचान संख्या के साथ रखेगा जो बीमाकर्ता द्वारा बिक्री के लिए प्रस्तावित हो और साथ ही, आशोधित उत्पादों और वापस लिये गये उत्पादों सहित उक्त सूची को प्रदर्शित करेगा।
- 2) वेबसाइट रखनेवाला प्रत्येक वितरण माध्यम बीमाकर्ता की वेबसाइट तक सीधे पहुँचने के लिए अपनी वेबसाइट पर प्रमुख रूप से एक लिंक उपलब्ध कराएगा, जिसमें बीमाकर्ताओं के संबंध में प्रस्तावाधीन उत्पाद प्रदर्शित किये जाते हैं।

11. बीमा उत्पादों का प्रास्पेक्टस

1) प्रत्येक बीमाकर्ता सुनिश्चित करेगा कि उत्पाद के प्रस्ताव के बारे में संभावित ग्राहक या पालिसीधारक को दी गई सूचना उत्पाद की विशेषताओं, लाभों, अपवर्जनों, जोखिमों, विकल्पों, निर्गम के विकल्पों के बारे में शिकायत निवारण सहित सुस्पष्ट और सरल शब्दों में सही और वास्तविक चित्र को प्रतिबिंबित करेगी।

2) प्रत्येक बीमाकर्ता प्रत्येक वैयक्तिक बीमा उत्पाद के लिए उसके राइडरों और ऐड-आनों सहित, एक प्रास्पेक्टस विकसित करेगा और अनुरक्षित करेगा तथा ऐसा प्रास्पेक्टस अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएगा।

3) सक्षम प्राधिकारी उक्त प्रास्पेक्टस में निविष्ट की जानेवाली सूचना को विनिर्दिष्ट करेगा।

4) बीमाकर्ता उक्त प्रास्पेक्टस की विषय-वस्तु के लिए जिम्मेदार होगा और वह सुनिश्चित करेगा कि

क. कोई भी बीमा उत्पाद प्रास्पेक्टस के बिना बिक्री के लिए उपलब्ध नहीं कराया जाएगा, जिसमें उत्पाद के सभी लाभ, विशेषताएँ, शर्तें और निबंधन स्पष्ट किये जाएँगे और जहाँ भी लागू हो, वहाँ संभावित ग्राहक को लाभ निदर्शन दिया जाएगा;

स्पष्टीकरण: जीवन बीमा उत्पादों को छोड़कर जहाँ संविदा के प्रारंभ में सभी लाभ समग्र राशियों में आश्वासित होते हैं, सभी अन्य जीवन बीमा उत्पाद संभावित पालिसीधारक को विक्रय के स्थान पर एक आवश्यकतानुरूप तैयार किया गया लाभ निदर्शन उपलब्ध कराएँगे जहाँ सकल निवेश विवरणियों में विनिर्दिष्ट किये जानेवाले गारंटीकृत और गैर-गारंटीकृत लाभों के निदर्शन दिये जाएँगे।

ख. उक्त प्रास्पेक्टस संभावित ग्राहकों या पालिसीधारकों को प्रामाणिक निर्णय लेने में समर्थ बनाता है। उत्पादों के सूक्ष्म भेदों को ध्यान में रखते हुए उत्पाद के लाभ और विशेषताएँ निदर्शन देने के साथ सुस्पष्ट और संक्षिप्त शब्दों में स्पष्ट की जाती हैं;

ग. कोई भी भ्रामक अथवा झूठी सूचना नहीं होगी; तथा

घ. शिकायत निवारण प्रक्रियाओं का विवरण दिया जाएगा।

ड. बीमाकर्ता अथवा वितरण माध्यम संभावित ग्राहक को प्रस्तावित कवर(रों) के संबंध में किसी महत्वपूर्ण सूचना सहित समस्त आवश्यक सूचना उपलब्ध कराएगा जिससे सर्वोत्तम कवर(रों) के संबंध में संभावित ग्राहक निर्णय ले सके।

5) जहाँ संभावित ग्राहक बीमाकर्ता या वितरण माध्यम की सलाह पर निर्भर रहता है, वहाँ ऐसा व्यक्ति अनिवार्यतः संभावित ग्राहक को निष्पक्ष और वस्तुनिष्ठ तरीके से सलाह देगा।

12. अपेक्षा (सलिसिटेशन) की दूरस्थ पद्धतियों के द्वारा बीमा उत्पादों का विक्रय

1) प्राधिकरण द्वारा अनुमति-प्राप्त बीमाकर्ता और वितरण माध्यम सुनिश्चित करेंगे कि अपेक्षा की दूरस्थ पद्धति के द्वारा किया गया विक्रय विनिर्दिष्ट पद्धति में किया जाना चाहिए।

2) किसी प्रौद्योगिकीगत प्लेटफार्म के जरिये परिचालन करनेवाले बीमाकर्ता और वितरण माध्यम हर समय वर्तमान विधायी ढाँचे के अनुसार डेटा संरक्षण और साइबर सुरक्षा संबंधी विधियों तथा आचरण-संहिता का पालन करेंगे।

अध्याय 2

बीमा पालिसियों के विक्रय के लिए प्रस्ताव

13. बीमा के लिए प्रस्ताव

1) बीमा व्यवसाय की किसी भी श्रेणी के लिए बीमा कवर प्रदान करने के लिए प्रस्ताव अवश्य लिखित या इलेक्ट्रॉनिक रूप में एक प्रस्ताव फार्म द्वारा प्रमाणित किया जाना चाहिए। प्राधिकरण अपने द्वारा उपयुक्त समझे गये रूप में प्रस्ताव फार्म की अपेक्षा से कोई भी छूट विनिर्दिष्ट कर सकता है।

2) यदि प्रस्ताव फार्म संभावित ग्राहक द्वारा नहीं भरा जाता है, तो वितरण माध्यम उक्त फार्म की विषय-वस्तु को स्पष्ट करेगा, तथा फार्म के अंत में संभावित ग्राहक से प्राप्त एक वक्तव्य शामिल किया जाएगा कि प्रस्ताव फार्म की विषय-वस्तु उसको पूर्णतः स्पष्ट की गई है और उसने उसे पूर्णतः समझ लिया है।

3) मरीन बीमा कवर अथवा अन्य बीमा कवरों की स्थिति में, यदि किसी प्रस्ताव फार्म का प्रयोग नहीं किया जाता, तो बीमाकर्ता मौखिक रूप में या लिखित में या इलेक्ट्रॉनिक तौर पर प्राप्त सूचना को दर्ज करेगा, तथा संभावित ग्राहक के साथ उसकी पुष्टि 7 दिन के अंदर करेगा और उक्त सूचना को उसके कवर नोट या पालिसी में शामिल करेगा।

4) जहाँ बीमाकर्ता दावा करता है कि संभावित ग्राहक ने कवर प्रदान करने के विषय में कोई महत्वपूर्ण सूचना को छिपाया है या किसी महत्वपूर्ण सूचना के संबंध में भ्रामक या झूठी सूचना दी है, तो यह साबित करने का दायित्व बीमाकर्ता के पास रहेगा।

5) जीवन कवर प्रदान करने के लिए सूचना अपेक्षित करनेवाला कोई भी प्रस्ताव फार्म उसमें प्रमुख रूप से अधिनियम की धारा 45 की अपेक्षाओं को बताएगा। प्रत्येक बीमाकर्ता प्रस्ताव फार्म पर जोखिम-अंकन का निर्णय लेने से पहले सुनिश्चित करेगा कि प्रस्ताव फार्म में माँगी गई समस्त सूचना उसके संतोष के अनुरूप संपूर्ण है।

6) प्रत्येक बीमाकर्ता प्रस्तावों का प्रसंस्करण गति और कौशल के साथ करेगा और प्रस्तावक को उक्त प्रस्ताव पर निर्णय की सूचना प्रस्ताव अथवा बीमाकर्ता द्वारा माँगी गई किन्हीं भी आवश्यकताओं की प्राप्ति की तारीख से एक उचित समय के अंदर परंतु 7 दिन से अनधिक अवधि में देगा।

7) बीमाकर्ता बीमाकृत व्यक्ति को निःशुल्क तौर पर, प्रस्ताव की स्वीकृति से 30 दिन के अंदर, बीमाकृत व्यक्ति द्वारा प्रस्तुत प्रस्ताव की प्रति और जहाँ प्रस्ताव को बीमाकर्ता द्वारा स्वीकृत किया गया है, वहाँ पालिसी दस्तावेज के साथ प्रस्ताव फार्म एक उचित अवधि के अंदर परंतु प्रस्ताव या बीमाकर्ता द्वारा माँगी गई किन्हीं आवश्यकताओं की प्राप्ति की तारीख से 30 दिन से अनधिक अवधि में भेजा जा सकता है।

8) जहाँ किसी परिस्थिति के अंतर्गत संभावित ग्राहक द्वारा प्रीमियम के रूप में प्राप्त राशि वापसीयोग्य है, वहाँ उक्त राशि पूर्णतः या प्रीमियम का समायोजन करने के बाद, जैसी स्थिति हो, प्रस्ताव पर जोखिम-अंकन का निर्णय लेने की तारीख से 7 दिन के अंदर वापस की जाएगी।

अध्याय 3

बीमा पालिसियों का निर्गम

14. प्रत्येक बीमाकर्ता सुनिश्चित करेगा कि:

(1) पालिसी की शर्तें सरल और समझने में आसान शब्दों में लिखी जाएँ, विशिष्ट शब्दावली (जार्जन) से बचा जाए, तथा अवपीड़क (कोएर्सिव), अनुचित और एकपक्षीय वाक्यखंडों से बचा जाए।

(2) सभी आवश्यक और संगत विवरण पालिसी में शामिल किये जाएँ।

15. बीमाकर्ता सुनिश्चित करेंगे कि पालिसीधारकों को जारी की गई बीमा पालिसियाँ समय-समय पर विनिर्दिष्ट किये जानेवाले न्यूनतम विवरणों से युक्त होंगी।

16. इलेक्ट्रानिक रूप में बीमा पालिसियों का निर्गम

(1) **बोर्ड अनुमोदित नीति** - सभी बीमाकर्ताओं के पास इलेक्ट्रानिक रूप में जारी की जानेवाली बीमा पालिसियों के लिए एक बोर्ड अनुमोदित नीति लागू की जाएगी। उक्त नीति में न्यूनतम तौर पर निम्नलिखित को शामिल किया जाएगा:

क. डेटा की गोपनीयता की रक्षा करने के लिए उपाय,

- ख. अभिलेखों और लेनदेनों के अंतर्गत हेरफेर को रोकने के लिए प्रणालियों की पर्याप्तता,
- ग. डेटा की सुरक्षा के संबंध में स्थूल ढाँचा,
- घ. आईटी संबंधी प्रक्रियाएँ,
- ड. बहुविध प्रणालियों के बीच डेटा और अभिलेख समाधान, तथा
- च. लागू किये गये साइबर सुरक्षा रक्षोपायों की निरंतर समीक्षा और उनका कोटि-उन्नयन।

(2) इस बात का विचार किये बिना कि प्रस्ताव इलेक्ट्रानिक रूप में प्राप्त हुआ है या अन्य प्रकार से, प्रत्येक बीमाकर्ता बीमा पालिसियाँ केवल इलेक्ट्रानिक रूप में ही जारी करेगा, जहाँ निम्नलिखित एक या उससे अधिक शर्तें पूरी की जाती हैं :

क. पालिसी के अंतर्गत बीमाकृत राशियाँ रु. 100 से अधिक हैं; अथवा

ख. एकल / वार्षिक प्रीमियम रु. 10 से कम नहीं है।

बशर्त कि सक्षम प्राधिकारी इस बात से संतुष्ट होने पर कि यह पालिसीधारकों के हित में है और बीमा उद्योग की सुव्यवस्थित वृद्धि के लिए है, इस अपेक्षा में ऐसी अन्य छूटों की अनुमति दे सकता है।

(3) इलेक्ट्रानिक बीमा पालिसियों को तभी विधिमान्य माना जाएगा जब वे डिजिटल हस्ताक्षर के साथ जारी की जाएँगी।

(4) बीमाकर्ता द्वारा पालिसीधारक को सीधे इलेक्ट्रानिक रूप में जारी की गई सभी पालिसियाँ भौतिक रूप में भी जारी की जाएँगी, यदि पालिसीधारक द्वारा अनुरोध किया जाता है।

(5) इलेक्ट्रानिक बीमा पालिसियों के निर्गम के लिए परिचालनगत ढाँचा विनिर्दिष्ट किया जा सकता है।

17. सामूहिक बीमा पालिसियाँ

(1) बीमा प्राप्त करने के एकमात्र प्रयोजन के लिए कोई भी समूह नहीं बनाया जाएगा।

स्पष्टीकरण: एक समूह में ऐसे व्यक्ति होने चाहिए जो प्रयोजन की सामान्यता के साथ एकसाथ मिलते हैं अथवा किसी सामान्य आर्थिक गतिविधि में लिप्त होने के कारण एकसाथ मिलते हैं जैसे किसी कंपनी के अथवा किसी बिल्डिंग सोसाइटी के संघ के कर्मचारी।

(2) जहाँ कोई व्यक्ति "समूह" दरों के संबंध में वार्ता कर रहा है और तब बीमा करने के लिए व्यक्तियों को ढूँढ़ रहा है, वहाँ ऐसे समूहों को सामूहिक बीमा प्राप्त करने के प्रयोजन के लिए विधिसम्मत समूह के रूप में नहीं माना जाएगा।

(3) जहाँ कोई नियोक्ता अपने कर्मचारियों के लिए सामूहिक बीमा खरीदता है, वहाँ नियोक्ता को मास्टर पालिसीधारक के रूप में माना जाएगा तथा कर्मचारियों को लाभार्थियों के रूप में माना जाएगा। ऐसे मामलों में, नियोक्ता सामूहिक बीमा पालिसी

के स्पष्ट संदर्भ में वैयक्तिक कर्मचारियों को बीमा संरक्षण का पुष्टीकरण जारी करेगा।

- (4) एक सामूहिक पालिसी खरीदनेवाले गैर-नियोक्ता-कर्मचारी समूह के मामले में :
- क. सामूहिक पालिसीधारक के पास सदस्यों की ओर से बीमा की व्यवस्था करने के लिए सदस्यों से प्राप्त प्राधिकार होगा।
 - ख. समूह का वैयक्तिक सदस्य बीमाकृत लाभार्थी के रूप में माना जाएगा और केवल मास्टर पालिसीधारक ही पालिसी का धारक होगा।
 - ग. यह बीमाकर्ता का कर्तव्य होगा कि वह समूह के सदस्यों को बीमा प्रमाणपत्र जारी करे। ऐसे प्रमाणपत्र में लाभों की अनुसूची, प्रभारित प्रीमियम और बीमा संविदा की महत्वपूर्ण शर्तों और निबंधनों संबंधी सूचना निहित होगी।
- (5) सामूहिक बीमा की पालिसियों का निर्गम यथाविनिर्दिष्ट तरीके से होगा।

वैयक्तिक गुप्तता (प्राइवसी) और गोपनीयता

18. डिजिटल वैयक्तिक डेटा संरक्षण अधिनियम, 2023 के अधीन अधिसूचित उपबंधों और मानदंडों का अनुपालन सुनिश्चित करने के अधीन, बीमाकर्ता और वितरण माध्यम यह सुनिश्चित करेंगे कि अपेक्षा (सलिसिटेशन) के दौरान या इसके उपरांत पालिसी अवधि के दौरान या दावे के स्तर पर प्राप्त सूचना और दस्तावेजों का अनुरक्षण परम गोपनीयता, वैयक्तिक गुप्तता (प्राइवसी) के साथ और संरक्षित तरीके से किया जाएगा।

19. बीमा पालिसी की अपेक्षा (सलिसिटेशन) अथवा बीमा पालिसी के निर्गम के दौरान प्रस्ताव फार्म से प्राप्त सूचना की सहभागिता या साझेदारी निम्नलिखित को छोड़कर किसी भी अन्य पक्षकार के साथ नहीं की जाएगी

- (1) मौजूदा सांविधिक विधियों के अनुसार सांविधिक प्राधिकारियों के साथ; अथवा
- (2) पालिसी का जोखिम-अंकन करने या पालिसी के अंतर्गत दावे का निपटान करने के प्रयोजन के लिए।

20. कोई भी बीमाकर्ता प्रस्ताव फार्म में कोई खंड या शर्त निविष्ट नहीं करेगा, चाहे स्पष्ट रूप में या अंतर्निहित रूप में, तथा इसके द्वारा संभावित ग्राहक को सूचना की सहभागिता या साझेदारी करने के लिए बाध्य नहीं करेगा।

अध्याय 4

प्रीमियम के भुगतान और वापसी, नामांकन और समनुदेशन से संबंधित उपबंध

21. प्रीमियम के भुगतान की पद्धति

धन-शोधन निवारण अधिनियम, 2002 के अधीन अधिसूचित उपबंधों और मानदंडों का अनुपालन सुनिश्चित करने के अधीन, बीमाकर्ता प्रीमियम के भुगतान की निम्नलिखित पद्धति की अनुमति देंगे:

- (1) बीमा नियम, 1939 में निर्धारित रूप में;
- (2) भुगतान की विधिमान्य पद्धति के रूप में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा मान्यताप्राप्त रूप में; तथा
- (3) विनिर्दिष्ट की जानेवाली भुगतान की कोई अन्य पद्धति।

22. प्रीमियम की वापसी

(1) पालिसी के निरसन या बीमा की संविदा की किन्हीं शर्तों और निबंधनों में परिवर्तन के कारण या अन्य प्रकार से प्रीमियम की वापसी के देय होने की स्थिति में ऐसी धन-वापसी केवल पालिसीधारक या नामिती के बैंक खाते में, जैसी स्थिति हो, इलेक्ट्रॉनिक अंतरण के माध्यम से की जाएगी।

(2) धन-वापसी के इलेक्ट्रॉनिक अंतरण और दावों के भुगतान के लिए समर्थ बनाने हेतु बीमाकर्ता अधिदेशात्मक तौर पर (मेंडेटरिली) प्रस्ताव के स्तर पर पालिसीधारक के बैंक खाते का विवरण प्राप्त करेगा।

23. नामांकन

(1) जीवन बीमाकर्ताओं के लिए लागू उपबंध

(i) किसी भी प्रस्ताव को तब तक स्वीकार नहीं किया जाएगा जब तक अधिनियम की धारा 39 के अनुसार नामांकन प्राप्त नहीं किया जाता।

(ii) बीमाकर्ता नामित व्यक्ति को बदलने के लिए एक सुविधा उपलब्ध कराएँगे।

(iii) नामांकन के निरसन अथवा परिवर्तन के पंजीकरण के लिए शुल्क रु. 100/- (केवल एक सौ रुपये) से अधिक नहीं होगा।

(2) साधारण और स्वास्थ्य बीमाकर्ताओं के लिए लागू उपबंध:

सभी वैयक्तिक और सामूहिक पालिसियों के संबंध में, जैसा लागू हो, बीमाकर्ता नई पालिसियों के निर्गम के समय और वर्तमान पालिसियों के नवीकरण के समय नामांकन प्राप्त करेगा।

(3) बीमाकर्ताओं के लिए लागू उपबंध:

(i) बीमा पालिसी को प्रारंभिक तौर पर लागू करते समय नामांकन के पंजीकरण के लिए कोई शुल्क वसूल नहीं किया जाएगा।

(ii) प्रस्ताव फार्म के द्वारा पालिसी के प्रारंभ के समय पालिसीधारक के द्वारा लागू किये गये और बीमाकर्ता द्वारा पालिसी दस्तावेज की अनुसूची में अभिलिखित किये गये नामांकन अथवा नामांकन में परिवर्तन को स्वीकार करते हुए जारी किये गये पृष्ठांकन के द्वारा दर्ज किये गये नामांकन को बीमाकर्ता द्वारा विधिमान्य प्राप्ति-स्वीकृति के रूप में माना जाएगा।

समनुदेशन

24. समनुदेशन या अंतरण की सूचना की प्राप्ति की लिखित प्राप्ति-सूचना प्रदान करने के लिए शुल्क:

- (1) समनुदेशन अथवा अंतरण समनुदेशन की सूचना की प्राप्ति की लिखित प्राप्ति-सूचना प्रदान करने के लिए शुल्क रु. 100/- (केवल एक सौ रुपये) से अधिक नहीं होगा।
- (2) अधिनियम की धारा 38 के अनुसार बीमा पालिसी के समनुदेशन या अंतरण से संबंधित कोई अन्य सेवाएँ देने के लिए कोई भी अन्य शुल्क वसूल नहीं किया जाएगा।

अध्याय 5

निःशुल्क अवलोकन अवधि और पालिसीधारकों की सर्विसिंग

25. जीवन और स्वास्थ्य पालिसियों की निःशुल्क अवलोकन अवधि

- (1) जीवन और नई वैयक्तिक स्वास्थ्य बीमा पालिसियों के प्रत्येक पालिसीधारक को, एक वर्ष से कम अवधि से युक्त पालिसियों को छोड़कर, पालिसी दस्तावेज की प्राप्ति की तारीख से एक निःशुल्क अवलोकन अवधि उपलब्ध कराई जाएगी, चाहे उक्त पालिसी दस्तावेज इलेक्ट्रॉनिक तौर पर प्राप्त किया गया हो या अन्य प्रकार से, जिससे वह ऐसी पालिसी की शर्तों और निबंधनों की समीक्षा कर सके।
- (2) बीमाकर्ता निःशुल्क अवलोकन अवधि के बारे में पालिसीधारक को साफ़ तौर पर और सुस्पष्ट रूप से सूचित करेगा। किसी भी पद्धति के माध्यम से प्राप्त पालिसियों के लिए निःशुल्क अवलोकन अवधि पालिसी दस्तावेज की प्राप्ति की तारीख से 30 दिन होगी।
- (3) पालिसीधारक के द्वारा पालिसी की किसी भी शर्त से असहमत होने की स्थिति में, या अन्य प्रकार से, उसके पास निरसन के लिए बीमाकर्ता को पालिसी इसके लिए कारण बताते हुए लौटाने का विकल्प होगा। उसके बाद, वह अदा किये गये प्रीमियम की वापसी के लिए हकदार होगा या होगी जो केवल कवर की अवधि के लिए आनुपातिक जोखिम प्रीमियम और प्रस्तावक की डाक्टरी जाँच के लिए बीमाकर्ता द्वारा किये गये व्ययों और मुद्रांक शुल्क प्रभारों की कटौती के अधीन होगी।

(4) संबद्ध बीमा उत्पाद के संबंध में, ऊपर उप-विनियम (3) के अंतर्गत कटौतियों के अतिरिक्त, बीमाकर्ता निरसन की तारीख को यूनिटों की कीमत पर यूनिटों की पुनर्खरीद करने के लिए भी बाध्य होगा।

(5) पालिसी के निःशुल्क अवलोकन पर निरसन के लिए बीमाकर्ता द्वारा प्राप्त अनुरोध के संबंध में ऐसे अनुरोध के प्राप्त होने के 7 दिन के अंदर प्रसंस्करण किया जाएगा और प्रीमियम वापस किया जाएगा, जैसा कि ऊपर उप-खंड (3) और (4) पर बताया गया है।

26. पालिसीधारक सर्विसिंग के लिए सिद्धांत

(1) प्रत्येक बीमाकर्ता सुनिश्चित करेगा कि संभावित ग्राहकों या पालिसीधारकों को विभिन्न सेवाओं के बारे में आवश्यक सूचना दी जाएगी तथा प्रतिवर्तन (टर्नअराउंड) समयों सहित ऐसी सेवाएँ प्राप्त करने के लिए प्रक्रिया के साथ ऐसी सभी सेवाओं के बारे में सूचना का व्यापक तौर पर प्रसार किया जाएगा जिनका उपयोग किया जा सकता है।

(2) बीमाकर्ता अनुरोध की गई सेवाओं का वितरण एक उचित समय के अंदर गति और कुशलता के साथ करेगा तथा निरंतर सुधारों के लिए प्रतिसूचना (फीडबैक) प्राप्त करने के लिए एक व्यवस्था को स्थापित करेगा।

(3) प्रत्येक बीमाकर्ता और पालिसीधारकों की सर्विसिंग में संबद्ध वितरण माध्यम यह सुनिश्चित करेंगे कि पालिसीधारकों के साथ सभी लेनदेनों का संचालन एक ऐसे तरीके से किया जाएगा कि वह निम्नलिखित परिणाम प्राप्त करेगा:

(i) पालिसीधारकों के संबंध में

क. पालिसीधारकों के साथ औचित्य और निष्पक्षता के साथ व्यवहार किया जाएगा;

ख. पालिसीधारकों को हर समय उनकी पालिसियों के संबंध में स्पष्ट और त्वरित सूचना उपलब्ध कराई जाएगी;

ग. पालिसीधारकों पर उत्पाद बदलने या प्रदाताओं को बदलने के लिए अनुचित दबाव नहीं डाला जाएगा; तथा

घ. पालिसीधारकों को दावे प्रस्तुत करने या शिकायत करने से नहीं रोका जाएगा।

(ii) त्वरित और कुशल सेवाएँ देने के लिए प्रौद्योगिकीगत समाधानों के माध्यम से पालिसीधारकों की विक्रय के बाद की सर्विसिंग को समर्थ बनाया जाएगा;

(iii) पालिसीधारकों की उचित प्रत्याशाओं को सर्विसिंग मानकों पर पूरा किया जाएगा।

(4) प्रत्येक बीमाकर्ता और संबद्ध वितरण माध्यम उप-विनियम (3) में विनिर्दिष्ट परिणाम प्राप्त करने के लिए जिम्मेदार होंगे।

- (5) वितरण माध्यम सुनिश्चित करेगा कि विनिर्दिष्ट की जानेवाली आचरण-संहिता के अनुसार सभी पालिसीधारकों को सेवा प्रदान की जाएगी।
- (6) विनिर्दिष्ट की जानेवाली सेवाओं को छोड़कर, किसी बीमा पालिसी के संबंध में पालिसीधारकों की सर्विसिंग के लिए बीमाकर्ता या वितरण माध्यम या सामूहिक मास्टर पालिसीधारक के द्वारा कोई अतिरिक्त शुल्क नहीं लगाया जाएगा।

अध्याय 6

पालिसीधारक के दावों का निपटान

27. दावों के निपटान की प्रक्रिया

- (1) बीमाकर्ता अवश्य सुनिश्चित करें कि पालिसीधारकों द्वारा किये गये सभी दावों का एक समयबद्ध तरीके से निपटान किया जाए।
- (2) दावों के निपटान के लिए प्रसंस्करण और प्रतिवर्तन (टर्नअराउंड) समय सक्षम प्राधिकारी के द्वारा विनिर्दिष्ट रूप में होंगे।
- (3) सभी वितरण माध्यम दावों के निपटान से संबंधित सेवाओं के संबंध में आचरण-संहिता, यदि कोई विनिर्दिष्ट हो, का अनुपालन करेंगे।

28. पालिसीधारकों और दावेदारों के प्रति व्यवहार

- (1) पालिसीधारकों अथवा दावेदारों के दावों का निपटान करते समय, बीमाकर्ता अथवा वितरण माध्यम, जैसी स्थिति हो, अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित को सुनिश्चित करेंगे:
- (i) दावे का पंजीकरण करने के लिए आवश्यक सहायता और मार्गदर्शन प्रदान करेंगे;
 - (ii) दावे का प्रसंस्करण करने में हर समय निष्पक्ष व्यवहार करेंगे;
 - (iii) दावे के निपटान के विभिन्न स्तरों पर सूचना उपलब्ध कराएँगे;
 - (iv) पालिसी दस्तावेज में विनिर्दिष्ट रूप में सभी आवश्यक दस्तावेजों की माँग एक ही बार में करें, तथा ऐसे दस्तावेज/सूचना थोड़ा-थोड़ा करके अल्प मात्राओं में माँगने से बचें;
 - (v) दावों का निपटान गति और कुशलता के साथ एक उचित समय के अंदर करें।
- (2) बीमाकर्ता दावे के निपटान के संबंध में, यदि आवश्यक हो तो, किन्हीं अतिरिक्त दस्तावेजों/सूचना की माँग उसी स्थिति में करे जब किसी धोखाधड़ी का संदेह किया जाता हो। सभी अन्य स्थितियों में, बीमाकर्ता के द्वारा केवल वे ही दस्तावेज माँगे जाएँगे जो पालिसी की शर्तों में सूचीबद्ध हैं।

अध्याय 7

शिकायत निवारण

29. शिकायत निवारण प्रक्रिया

(1) प्रत्येक बीमाकर्ता के पास उसके प्रत्येक कार्यालय में शिकायतें प्राप्त करने, उनका पंजीकरण करने और उनका निपटान करने के लिए, आईटी प्रणालियों सहित एक प्रणाली तथा एक प्रक्रिया उपलब्ध होनी चाहिए। प्रत्येक बीमाकर्ता अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया का प्रचार करेगा तथा सुनिश्चित करेगा कि वह विशिष्ट रूप से उसकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाए।

(2) प्रत्येक बीमाकर्ता और जहाँ संगत हो वहाँ वितरण माध्यम पालिसीधारकों और/या दावेदारों की शिकायतों का समाधान कुशलतापूर्वक, प्रभावी ढंग से और समयबद्ध तरीके से करने के लिए सुदृढ़ प्रक्रियाओं और प्रभावी व्यवस्था को लागू करेंगे।

(3) कोई भी बीमाकर्ता या वितरण माध्यम किसी पालिसीधारक या दावेदार को प्राधिकरण द्वारा स्थापित इलेक्ट्रॉनिक प्लेटफॉर्म पर कोई शिकायत दर्ज कराने से निषिद्ध नहीं करेंगे, नहीं रोकेंगे या निरुत्साहित नहीं करेंगे।

(4) विनिर्दिष्ट रूप में शिकायत निवारण प्रक्रिया का अनुसरण सभी बीमाकर्ताओं और वितरण माध्यमों के द्वारा सावधानीपूर्वक किया जाएगा।

अध्याय 8

विविध विषय

30. सामान्य सिद्धांतः

(1) प्रत्येक जीवन बीमाकर्ता पालिसीधारकों को एक पत्र/ ई-मेल/ किसी अन्य इलेक्ट्रॉनिक पद्धति के द्वारा निम्नलिखित की सूचना देगा:

क. सहभागी पालिसियों के लिए, कम से कम वर्ष में एक बार, वर्ष के दौरान उनकी पालिसियों में उपचित बोनस और वर्ष के अंत तक उपचित कुल बोनस।

ख. संबद्ध पालिसियों के लिए, लगाये गये सभी प्रभार, वर्ष के प्रारंभ में और अंत में संबद्ध पालिसी का मूल्य।

(2) प्रत्येक बीमाकर्ता निम्नलिखित के संबंध में सक्षम प्राधिकारी द्वारा जारी किये गये दिशानिर्देशों का पालन करेगा:

क. अपविक्रय और अनुचित व्यापार पद्धति;

ख. अदावी राशि।

31. स्पष्टीकरण जारी करने के लिए प्राधिकरण की शक्ति

इन विनियमों के किसी भी उपबंध को लागू करने या उसका अर्थनिर्णय करने में किसी भी कठिनाई को दूर करने के लिए सक्षम प्राधिकारी परिपत्रों/ दिशानिर्देशों के रूप में स्पष्टीकरण, निदेश और दिशानिर्देश जारी कर सकता है।

भाग-2

बीमाकर्ताओं का परिचालन और संबद्ध विषय

अध्याय-1

32. परिभाषाएँ :

इन विनियमों में, जब तक संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो:

- (1) “अधिनियम” से बीमा अधिनियम, 1938 (1938 का 4) अभिप्रेत है।
- (2) “प्राधिकरण” से बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 (1999 का 41) की धारा 3 के उपबंधों के अधीन स्थापित भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अभिप्रेत है।
- (3) “विज्ञापन” से जनता या उसके एक खंड को संबोधित, किसी भी पद्धति या माध्यम के द्वारा जारी किया गया संदेश अभिप्रेत है, जिसका प्रयोजन बीमा उत्पादों की अपेक्षा या विक्रय को सुसाध्य बनाने के लिए संभावित ग्राहकों की राय या व्यवहार को प्रभावित करना है तथा इसमें बीमा विज्ञापन और संस्थागत विज्ञापन शामिल हैं।
- (4) “सक्षम प्राधिकारी” से अध्यक्ष या पूर्णकालिक सदस्य या पूर्णकालिक सदस्यों की समिति या अध्यक्ष के द्वारा निर्धारित किया जानेवाला (किये जानेवाले) अधिकारी अभिप्रेत है(हैं)।
- (5) “ई-बीमा खाता” या “ईआईए” से इलेक्ट्रानिक रूप में जारी की गई बीमा पालिसियाँ अनुरक्षित करने के लिए इलेक्ट्रानिक बीमा खाता अभिप्रेत है।
- (6) “ई-प्रस्ताव” या “इलेक्ट्रानिक प्रस्ताव” से इलेक्ट्रानिक रूप में फाइल की गई बीमा पालिसी के लिए प्रस्ताव फार्म तथा समय-समय पर जारी किये गये दिशानिर्देशों के अनुसार प्राप्त संभावित ग्राहक की मुक्त सहमति अभिप्रेत है।
- (7) “ई-बीमा पालिसी” या “इलेक्ट्रानिक बीमा पालिसी” से इलेक्ट्रानिक रूप में बीमाकर्ता द्वारा पालिसीधारक को जारी की गई बीमा संविदा को प्रमाणित करनेवाला डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित पालिसी दस्तावेज अभिप्रेत होगा।
- (8) “ई-हस्ताक्षर या इलेक्ट्रानिक हस्ताक्षर” का अर्थ वही होगा जैसा कि समय-समय पर यथासंशोधित सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 में विनिर्दिष्ट किया गया है।
- (9) “विदेशी शाखा कार्यालय” से बीमाकर्ता का भारत के बाहर स्थापित “शाखा कार्यालय” अभिप्रेत होगा जिसका अर्थ है (क) बीमाकर्ता द्वारा एक शाखा के रूप में वर्णित कोई स्थापना; और (ख) वही अथवा पर्याप्त रूप से वही कार्यकलाप करनेवाली कोई स्थापना अभिप्रेत होगी जैसा कि बीमाकर्ता के प्रधान कार्यालय द्वारा किया जाता है।
- (10) “बीमा विज्ञापन” से बीमाकर्ताओं, बीमा मध्यवर्तियों के द्वारा किसी भी पद्धति से जारी किया गया कोई संदेश अभिप्रेत है और इसमें शामिल है, जो बीमा उत्पाद से

संबंधित है और जनता के सदस्यों से बीमा उत्पाद की संभावित बिक्री या अपेक्षा (सलिसिटेशन) में परिणत होने के लिए उद्दिष्ट है, अथवा जो किसी संभावित ग्राहक या पालिसीधारक से बीमा पालिसी खरीदने का अनुरोध करता है।

- (11) **“संस्थागत विज्ञापन”** से ऐसा विज्ञापन अभिप्रेत है जो बीमा पालिसियों की खरीद की अपेक्षा (सलिसिटेशन) करने के लिए उद्दिष्ट नहीं है, परंतु केवल बीमाकर्ताओं और/या उसके मध्यवर्तियों या बीमा मध्यवर्तियों की ब्रैंड छवि (इमेज) को बढ़ावा देता है।
- (12) **“संविदा के लिए आमंत्रण”** से ऐसा बीमा विज्ञापन अभिप्रेत है जो मुख्य रूप से पालिसी खरीदने के लिए जनता को अभिप्रेरित करने के लिए बीमा/ बीमा उत्पादों के संबंध में विस्तृत सूचना से युक्त है।
- (13) **“पूछताछ के लिए आमंत्रण”** से ऐसा बीमा विज्ञापन अभिप्रेत है जो किसी भी पद्धति में जारी किये गये बीमा/ बीमा उत्पादों की मूलभूत विशेषताओं पर बल देता है तथा उनमें रुचि उत्पन्न करने के लिए या उनके बारे में आगे और पूछताछ करने की इच्छा निर्मित करने के लिए जारी किया जाता है।
- (14) **“संयुक्त विक्रय विज्ञापन”** से समय-समय पर सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमत रूप में बीमाकर्ता द्वारा अपने मध्यवर्तियों या बीमा मध्यवर्तियों के साथ संयुक्त रूप से जारी किया गया बीमा विज्ञापन अभिप्रेत है।
- (15) **“महत्वपूर्ण बाह्यस्रोतीकरण”** से ऐसे कार्यकलापों का बाह्यस्रोतीकरण अभिप्रेत है जिसका निर्धारण सक्षम प्राधिकारी द्वारा विनिर्दिष्ट कारकों के आधार पर बीमाकर्ताओं के द्वारा “महत्वपूर्ण” रूप में किया जाता है।
- (16) **“भामक विज्ञापन”** का अर्थ वही होगा जो समय-समय पर यथासंशोधित उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में ऐसे शब्द के लिए निर्धारित है।
- (17) **“बाह्यस्रोतीकरण”** बीमाकर्ता के द्वारा ऐसे कार्यकलाप निष्पादित करने के लिए अन्य पक्षकारों की सेवाओं के उपयोग के रूप में परिभाषित है, जो सामान्य तौर पर बीमाकर्ता द्वारा अभी या भविष्य में किये जाते हैं, परंतु इनमें वे सेवाएँ शामिल नहीं हैं जो सामान्यतः बीमाकर्ताओं द्वारा आंतरिक रूप से किये जाने के लिए प्रत्याशित नहीं हैं, जैसे कानूनी सेवाएँ, बैंकिंग सेवाएँ, कूरियर सेवाएँ, डाक्टरी जाँच, चिकित्सा-विधिक (फोरेन्सिक) विश्लेषण।
- (18) **“बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता”** से अन्य पक्षकार सेवा प्रदाता अभिप्रेत है जो बीमाकर्ताओं के लिए बाह्यस्रोतीकृत कार्यकलाप करता है।
- (19) **“बाह्यस्रोतीकरण करार”** से बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता के द्वारा की जानेवाली सेवाओं के लिए शर्तें और निबंधनों की रूपरेखा प्रस्तुत करते हुए बीमाकर्ता और बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता के बीच किया गया लिखित करार अभिप्रेत है।

- (20) “व्यवसाय का स्थान” से भारत में पंजीकृत बीमाकर्ताओं द्वारा भारत के अंदर स्थापित क्षेत्रीय कार्यालय, आंचलिक कार्यालय, मंडल कार्यालय, शाखा कार्यालय या कोई अधीनस्थ कार्यालय या कोई अन्य कार्यालय चाहे वह किसी भी नाम से कहलाए, अथवा भारतीय बीमाकर्ता का भारत के बाहर स्थापित प्रतिनिधि या संपर्क कार्यालय या विदेशी शाखा कार्यालय अभिप्रेत है।
- (21) “प्रतिनिधि या संपर्क कार्यालय” से व्यवसाय के प्रधान स्थान या प्रधान कार्यालय के साथ संचार के माध्यम के रूप में कार्य करने के लिए भारत के बाहर बीमाकर्ता के व्यवसाय का स्थान, चाहे किसी भी नाम से कहलाए, तथा भारत में विद्यमान संस्थाएँ, परंतु जो प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से कोई वाणिज्यिक या व्यापारिक या औद्योगिक कार्यकलाप नहीं करतीं, तथा सामान्य बैंकिंग माध्यम के द्वारा विदेश से प्राप्त आवक विप्रेषणों से अपना अनुरक्षण करती हैं, अभिप्रेत होगा।
- (22) “व्यापार प्रतीक” (ट्रेड लोगो) इन विनियमों के प्रयोजन के लिए एक नाम या बाजार है, जैसे प्रतीकात्मक गुम्फाक्षर (सिंबल मोनोग्राम) या लोगो, जो बीमाकर्ता के नाम का उपयोग बीमाकर्ता अथवा प्रस्तावित उत्पादों और सेवाओं को बढ़ावा देने, अनुयाचन करने (कैनवासिंग) और प्रचार करने के प्रयोजन के लिए प्रथमाक्षर (एक्रनिम) के रूप में करता है।
- (23) इन विनियमों में प्रयुक्त और अपरिभाषित, परंतु अधिनियम, या बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 (1999 का 41) या बीमा नियम, 1939 या प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये किन्हीं अन्य विनियमों में परिभाषित शब्दों और अभिव्यक्तियों के अर्थ वही होंगे जो क्रमशः उन अधिनियमों या नियमों या विनियमों में उनके लिए निर्धारित किये गये हैं।

33. विनियमों के भाग ख को निम्नलिखित भागों में विभाजित किया जाएगा:

- (i) अध्याय 2 : विज्ञापन
- (ii) अध्याय 3 : बीमाकर्ताओं के व्यवसाय के स्थान
- (iii) अध्याय 4 : बाह्यस्रोतीकरण

अध्याय 2

विज्ञापन

34. विज्ञापन

(1) विज्ञापन की जा रही सूचना प्रस्तावित उत्पादों के अंदर संभावित जोखिमों के साथ उचित और सही चित्र प्रतिबिंबित करेगी तथा तथ्यों या विशेषताओं के संबंध में भ्रम में डालनेवाली या गलतबयानी करनेवाली नहीं होगी।

(2) प्रत्येक बीमाकर्ता, विज्ञापन प्रकाशित करते समय, आवश्यक रूप से प्रमुखतः दर्शनीय तौर पर अपने व्यापारिक नाम या मोनोग्राम या लोगो के साथ अपना पंजीकृत नाम शामिल करेगा।

(3) प्रत्येक वितरण माध्यम विज्ञापनों का प्रकाशन केवल बीमाकर्ताओं के द्वारा प्रस्तावित बीमा उत्पादों की अपेक्षा (सलिसिटेशन) करने के रूप में कर सकता है तथा विज्ञापन में ऐसा कोई आभास नहीं देगा जैसे उक्त उत्पाद सीधे उसके द्वारा प्रस्तावित किये जा रहे हैं।

(4) कोई भी बीमाकर्ता या वितरण माध्यम कोई भ्रामक विज्ञापन प्रकाशित नहीं करेगा या करवायेगा। कोई भी विज्ञापन ऐसा दावा नहीं करेगा या ऐसी सूचना प्रदर्शित नहीं करेगा जो:

(क) बीमा उत्पादों के लाभों की पहचान करने और उन्हें समझने के लिए संभावित ग्राहक के सामर्थ्य को प्रभावित करती है;

(ख) बीमा उत्पाद की शर्तों और निबंधनों को छिपाती है, अस्पष्ट करती है;

(ग) कार्यनिष्पादन की उचित प्रत्याशा से अधिक प्रदान करने के लिए पालिसी के सामर्थ्य से अधिक दावे करती है;

(घ) ऐसे शब्दों या वाक्यखंडों का प्रयोग करती है जो संभावित ग्राहक से पालिसी में अंतर्निहित जोखिमों को छिपाते हैं या उन्हें कम दर्शाते हैं;

(ङ) पालिसी के महत्वपूर्ण अपवर्जनों, सीमाओं और स्थितियों को प्रकट नहीं करती या अपर्याप्त रूप से प्रकट करती है;

(च) जहाँ लागू हो वहाँ शर्तों के संदर्भ सहित, विज्ञापन का भाग बननेवाले अपठनीय पाठ (फॉट आकार के कारण सहित) से युक्त है; अथवा

(छ) स्पष्ट रूप से झूठे या गढ़े हुए तथ्यों, आंकड़ों या विशेषताओं से युक्त है।

(5) सभी बीमाकर्ता और वितरण माध्यम सुनिश्चित करेंगे कि इन विनियमों के द्वारा यथाविनिर्दिष्ट अधिदेशात्मक (मैंडेटरी) प्रकटीकरण और लागू दिशानिर्देश/परिपत्र सुस्पष्ट, सुप्रकट और पठनीय हों।

(6) सभी बीमाकर्ता और वितरण माध्यम सुनिश्चित करेंगे कि उनके सोशल मीडिया प्लेटफार्म या पेज पर उनके द्वारा रखी गई स्थिर या परस्पर सक्रिय विषय-वस्तु इन विनियमों और इस संबंध में जारी किये गये दिशानिर्देशों के उपबंधों को पूरा करती है।

(7) सभी बीमाकर्ता सुनिश्चित करेंगे कि उनके वितरण माध्यमों के जरिये संचालित विज्ञापन कार्यकलाप ऐसे पर्याप्त नियंत्रणों और निगरानी के अधीन हैं कि बीमाकर्ता या उसके उत्पादों या कार्यनिष्पादन से संबंधित सभी विज्ञापन अनुचित, कपटपूर्ण या भ्रमजनक नहीं हैं।

(8) प्रत्येक बीमाकर्ता और वितरण माध्यम सुनिश्चित करेंगे कि वे किन्हीं अनुचित व्यापार पद्धतियों में लिप्त नहीं हैं।

35. प्रत्येक विज्ञापन निर्गम से पहले अनिवार्यतः बीमाकर्ता के द्वारा लिखित में अनुमोदित किया जाना चाहिए यदि उक्त विज्ञापन निम्नलिखित के द्वारा जारी किया गया हो

(1) बीमाकर्ता का प्रतिनिधित्व करनेवाला कोई वितरण माध्यम; या

(2) ग्राहक का प्रतिनिधित्व करनेवाला कोई बीमा मध्यवर्ती यदि वह किसी बीमा उत्पाद से संबंधित हो।

36. अनुपालन और विज्ञापनों का नियंत्रण

प्रत्येक बीमाकर्ता और वितरण माध्यम सुनिश्चित करेंगे कि वे विनिर्दिष्ट किये जानेवाले आंतरिक नियंत्रण, अनुपालन और ऐसे अन्य उपाय प्रतिष्ठित करेंगे।

अध्याय 3

बीमाकर्ताओं के व्यवसाय के स्थान

37. भारत के अंदर व्यवसाय का स्थान खोलना

(1) सभी बीमाकर्ताओं के पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित “व्यवसाय के स्थानों संबंधी योजना” विद्यमान होगी।

(2) व्यवसाय के स्थानों संबंधी योजना में निम्नलिखित निहित होंगे:

क. भारत के अंदर महानगरीय, शहरी, अर्ध-शहरी और ग्रामीण केन्द्रों में खोलने के लिए प्रस्तावित व्यवसाय के नये स्थानों की कुल संख्या।

ख. भारत के अंदर खोलने के लिए प्रस्तावित व्यवसाय के स्थानों के नाम।

ग. कम से कम अगले पाँच वर्षों के लिए व्यवसाय का प्रत्येक स्थान खोलने में प्रारंभिक तौर पर और नियमित रूप से व्यय किये जाने के लिए प्रत्याशित प्रस्तावित पूँजी और परिचालनगत व्यय।

घ. व्यवसाय के प्रत्येक स्थान के लिए स्टाफ की आवश्यकता और कम से कम अगले पाँच वर्षों के लिए उसके साथ संबद्ध लागतें।

ड. अगले पाँच वर्षों के लिए व्यवसाय के प्रस्तावित स्थानों से उत्पन्न किये जाने के लिए प्रत्याशित प्रीमियम राजस्व।

38. प्रत्येक बीमाकर्ता के पास पहली तिमाही की समाप्ति से पहले वित्तीय वर्ष अप्रैल-मार्च के लिए बोर्ड अनुमोदित वार्षिक व्यवसाय योजना विद्यमान होगी।

39. निम्नलिखित शर्तों को पूरा करनेवाले बीमाकर्ताओं को भारत के अंदर व्यवसाय के स्थान खोलने के लिए अनुमति दी जाती है तथा वे विनिर्दिष्ट तरीके से प्राधिकरण को इसकी सूचना देंगे:

(1) पिछले तीन वित्तीय वर्षों में शोधन-क्षमता का न्यूनतम नियंत्रण स्तर।

(2) प्रबंधन के व्यय:

i. उन बीमाकर्ताओं के मामले में जिन्होंने परिचालनों के पाँच वर्ष पूरे किये हों, पिछले वित्तीय वर्ष में प्रबंधन के व्ययों से संबंधित विनियमों के अंतर्गत विनिर्दिष्ट सीमाओं के अंदर हैं।

ii. आर1 और आर2 आवेदनों के माध्यम से प्रबंधन व्ययों से संबंधित विनियमों के अंतर्गत विनिर्दिष्ट सीमाओं के अंदर हैं और/या परिचालनों के प्रारंभ के प्रथम पाँच वर्षों के अंदर, प्रबंधन व्ययों से संबंधित विनियमों का पालन न करने के लिए स्थगन (फारबेयरन्स) प्राप्त किया है।

40. यदि बीमाकर्ता **विनियम 39** में निर्धारित शर्तों का पालन नहीं करता, तो ऐसा बीमाकर्ता उक्त विनियमों के अनुसार सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन प्राप्त करने के बाद ही व्यवसाय के स्थान खोलेगा। व्यवसाय के स्थान खोलने के लिए प्रस्ताव ऐसे फार्म में और ऐसे तरीके से प्रस्तुत किये जाएँगे जो विनिर्दिष्ट किये जाएँगे।

41. विनियम 40 पर प्रस्तावित और सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित व्यवसाय के नये स्थान अनुमोदन की तारीख से एक वर्ष की अवधि के अंदर खोले जाएँगे।

(1) उक्त समय-सीमा के समाप्त होने के बाद, सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन व्यपगत हो जाता है।

(2) नए अनुमोदन की अपेक्षा नया अनुमोदन लेते समय विनियम 40 की मौजूदा अपेक्षाओं के आधार पर की जा सकती है।

42. व्यवसाय के सभी स्थान, जो विशेषीकृत स्थान नहीं हैं जहाँ ग्राहकों के सम्मुखीकरण के बिना पश्च स्तरीय (बैंक एण्ड) परिचालन प्रस्तावित हैं, जैसे आंचलिक कार्यालय, क्षेत्रीय कार्यालय अथवा बैंक-अप केन्द्र आदि, कम से कम पालिसीधारकों की सेवाएँ दे सकते हैं, जैसे प्रीमियम का संग्रहण, प्रस्ताव जमाराशियों का संग्रहण अथवा पालिसियों की सेवा से संबंधित अनुरोधों पर कार्रवाई आदि।

43. भारत के अंदर व्यवसाय के स्थानों का समापन या पुनर्निर्धारण

(1) बीमाकर्ताओं द्वारा भारत के अंदर व्यवसाय के स्थानों का समापन या पुनर्निर्धारण उनके पालिसीधारकों के लिए संभावित असुविधा सहित, सभी कारकों पर उचित विचार करने के उपरांत किया जाएगा।

क. व्यवसाय के किसी स्थान के समापन अथवा व्यवसाय के किसी स्थान के पुनर्निर्धारण का अनुमोदन अग्रिम रूप से बीमाकर्ताओं के संबंधित बोर्डों के द्वारा अथवा बोर्ड द्वारा नियुक्त पालिसीधारक संरक्षण समिति के द्वारा किया जाएगा।

बशर्ते कि यदि व्यवसाय के किसी स्थान का समापन अथवा व्यवसाय के किसी स्थान का नगर के बाहर पुनर्निर्धारण व्यवसाय के ऐसे स्थान खोलने की तारीख से दो वर्ष के अंदर किया जाता है तो सक्षम प्राधिकारी का पूर्व अनुमोदन प्राप्त किया जाएगा।

ख. उसी नगर, शहर या गाँव के अंदर किये जानेवाले व्यवसाय के स्थान के पुनर्निर्धारण या परिवर्तन को छोड़कर अन्य प्रकार से व्यवसाय के किसी स्थान के पुनर्निर्धारण या परिवर्तन सक्षम प्राधिकारी के पूर्व अनुमोदन के अधीन होगा तथा प्रत्येक बीमाकर्ता ऐसे पुनर्निर्धारण या परिवर्तन का प्रस्ताव सक्षम प्राधिकारी को आवश्यकता होने पर विनिर्दिष्ट किये जानेवाले फार्म में विचारार्थ प्रस्तुत करेगा।

ग. सभी प्रस्तावित पुनर्निर्धारणों अथवा समापनों पर. चाहे उसी नगर, शहर या गाँव में हो अथवा अन्य प्रकार से, न्यूनतम दो महीने की अग्रिम सूचना उस व्यवसाय के स्थान द्वारा सेवा प्रदत्त पालिसीधारकों को उन्हें सेवाएँ प्रदान करने के लिए की जा रही वैकल्पिक व्यवस्थाओं संबंधी सूचना के साथ दी जाएगी।

(2) व्यवसाय के स्थानों के समापन और व्यवसाय के स्थानों के पुनर्निर्धारण संबंधी शर्तें **विनियम 39 या 40**, जैसी स्थिति हो, के अनुसार बीमाकर्ताओं के द्वारा खोले गये व्यवसाय के स्थानों के लिए भी लागू हैं।

44. भारत के बाहर व्यवसाय के स्थानों के लिए मानदंड

(1) भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण के पास पंजीकृत बीमाकर्ता भारत के बाहर 'विदेशी शाखा कार्यालय' अथवा 'प्रतिनिधि या संपर्क कार्यालय' सक्षम प्राधिकारी द्वारा प्रदत्त पूर्व-अनुमोदन के अधीन खोल सकता है। भारत के बाहर 'प्रतिनिधि या संपर्क कार्यालय' को खोलने और उसका रखरखाव करने की लागत शोधन-क्षमता मार्जिन की आवश्यकताओं से अधिक बीमाकर्ता के शेयरधारकों की निधियों से पूरी की जाएगी।

(2) बीमाकर्ता के द्वारा 'प्रतिनिधि या संपर्क कार्यालय' या 'विदेशी शाखा कार्यालय' खोलना मेजबान देश के विनियमनकर्ता से अनुमोदन अथवा सिद्धांततः मंजूरी प्राप्त करने के अधीन होगा जहाँ ऐसा कार्यालय खोलना प्रस्तावित है।

(3)संपर्क कार्यालय या प्रतिनिधि कार्यालय खोलने के लिए मानदंड.—भारत के बाहर प्रतिनिधि या संपर्क कार्यालय खोलने के इच्छुक, निम्नलिखित मानदंड पूरे करनेवाले बीमाकर्ता विनिर्दिष्ट फार्म में प्राधिकरण को आवेदन प्रस्तुत करेंगे।

(क) पिछले वित्तीय वर्ष में शोधन-क्षमता के नियंत्रण स्तर का अनुपालन।

(ख) बाजार व्यवहार, विनियामक अनुपालन, शिकायतों का समाधान, आदि के संबंध में संतोषजनक पिछला रिकार्ड तथा यह स्थिति कि प्राधिकरण के अभिलेखों में कंपनी के कार्यचालन संबंधी कोई गंभीर प्रतिकूल टिप्पणियाँ नहीं हैं।

बशर्ते कि संपर्क कार्यालय केवल यथाविनिर्दिष्ट कार्यकलापों में ही लगा रहेगा।

45. वित्तीय वर्ष के अंत में बीमाकर्ता अपनी वार्षिक रिपोर्ट के भाग के रूप में विनिर्दिष्ट किया जानेवाला विवरण प्रस्तुत करेंगे।

46. विदेशी शाखा कार्यालय अथवा आईएफएससीए में कार्यालय खोलने के लिए मानदंड - जीवन बीमा या साधारण बीमा या स्वास्थ्य बीमा या पुनर्बीमा व्यवसाय करने के लिए एक विदेशी शाखा कार्यालय खोलने का इच्छुक बीमाकर्ता विनिर्दिष्ट किये जानेवाले फार्म में और विनिर्दिष्ट तरीके से आवेदन प्रस्तुत करेगा।

बशर्ते कि बीमाकर्ता उस श्रेणी का व्यवसाय करने के लिए जिसके लिए बीमाकर्ता को पंजीकरण प्रमाणपत्र प्रदान किया गया है, भारत के बाहर एक विदेशी शाखा कार्यालय खोलने के लिए सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन की अपेक्षा करेगा।

विदेशी शाखा कार्यालय खोलने के लिए बीमाकर्ताओं के पात्रता मानदंड

47. भारत के बाहर विदेशी शाखा कार्यालय या आईएफएससीए में कार्यालय स्थापित करने के लिए इच्छुक बीमाकर्ता निम्नलिखित मानदंडों का पालन करेंगे:

(1) बीमाकर्ता को कम से कम 3 वर्ष के लिए परिचालनों में होना चाहिए। परिचालनों के वर्षों की संख्या की गणना आर3 के निर्गम की तारीख से की जाएगी।

(2) बीमाकर्ताओं के पास पिछले वित्तीय वर्ष में निम्नलिखित वित्तीय स्थिति होनी चाहिए:

(क) जीवन बीमा, साधारण बीमा, स्वास्थ्य बीमा और पुनर्बीमा कंपनियों के लिए शोधन-क्षमता की अपेक्षाएँ विनिर्दिष्ट रूप में।

(ख) जीवन बीमा, साधारण बीमा, स्वास्थ्य बीमा और पुनर्बीमा कंपनियों के लिए लाभ पिछले 5 वर्षों में से 3 वर्षों के लिए।

(ग) बाजार व्यवहार, विनियामक अनुपालन, शिकायतों के समाधान, आदि के संबंध में संतोषजनक पिछला रिकार्ड होना चाहिए।

(घ) बीमाकर्ता के लिए आवेदन की तारीख से पिछले 5 वर्षों में से 3 वर्षों के लिए विनियामक अनुपालनों के अपने पिछले रिकार्ड के विषय में प्राधिकरण की किसी प्रतिकूल रिपोर्ट से ग्रस्त नहीं होनी चाहिए।

(3) जहाँ बीमाकर्ता सख्ती से दबाव में है, वहाँ विदेशी शाखा कार्यालय के परिचालनों को सहारा देने के लिए प्रतिबद्धता के समर्थन में बोर्ड का संकल्प प्रस्तुत किया जाएगा। जहाँ वह व्यापक रूप से दबाव में है, वहाँ विदेशी शाखा कार्यालय के परिचालनों को सहारा देने के लिए शेयरधारकों का संकल्प प्रस्तुत किया जाएगा।

(4) आवश्यक होनेवाली कोई अन्य अपेक्षा।

48. विदेशी शाखा कार्यालय के अनुमोदन को नियंत्रित करनेवाली शर्तें. - बीमाकर्ताओं का विदेशी शाखा कार्यालय खोलने के लिए अनुमोदन निम्नलिखित शर्तों के अधीन होगा:

(1) विदेशी शाखा कार्यालय की पूँजी और देयताओं की प्रारंभिक और आगे की वृद्धि को बीमाकर्ता के शेयरधारकों की निधियों से पूरा किया जाएगा।

(2) विदेशी मुद्रा प्रबंध अधिनियम, 1999 और भारत के बाहर ऐसे कार्यालयों के परिचालनों को नियंत्रित करनेवाली किसी अन्य प्रचलित विधि का अनुपालन।

(3) मेजबान देश की शोधन-क्षमता संबंधी अपेक्षाओं का अनुपालन।

(4) मेजबान देश से लाइसेंस अथवा पंजीकरण प्रमाणपत्र प्राप्त करने पर बीमाकर्ता उसकी एक प्रति फाइल करेगा।

(5) बीमाकर्ता मेजबान देश के विनियमनकर्ता द्वारा की गई किसी भी विनियामक या पर्यवेक्षी कार्रवाई की सूचना लगाये गये दंडों और अन्य प्रशासनिक कार्रवाइयों, यदि कोई हों, के संपूर्ण विवरण के साथ, तथा उसके बाद उठाये गये उपचारात्मक कदमों सहित, तत्काल प्राधिकरण को देगा।

(6) किसी भी प्रतिकूल रिपोर्ट या निष्कर्ष की सूचना जैसे ही उसका पता चलता है, प्राधिकरण को दी जाएगी।

(7) भारत के बाहर विदेशी शाखा कार्यालय खोलने के लिए अनुमोदन प्रदान करते समय सक्षम प्राधिकारी कोई भी अन्य शर्तें लगा सकता है।

49. बीमाकर्ता विदेशी शाखा कार्यालय के परिचालनों के संबंध में उसकी निगरानी के दौरान अथवा इन विनियमों के अंतर्गत उल्लिखित रिपोर्टों की समीक्षा के दौरान उसके ध्यान में लाये गये किन्हीं भी प्रतिकूल निष्कर्षों की सूचना तत्काल प्राधिकरण को देगा।

भारतीय बीमाकर्ताओं द्वारा स्थापित विदेशी शाखा कार्यालय की पूँजीगत अपेक्षाएँ पूरी करने के स्रोत

50. बीमाकर्ता यह सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त व्यवस्थाएँ लागू करेगा कि निम्नलिखित से उत्पन्न होनेवाली पालिसीधारकों की देयताएँ—

(1) विदेशी परिचालनों से उत्पन्न होनेवाली पालिसीधारकों की देयताओं का पर्याप्त रूप से वलय-रोधन भारतीय पालिसीधारक का संरक्षण करने के लिए किया जाए।

(2) जहाँ भी बीमाकर्ता के विदेशी शाखा परिचालन किसी हानि में परिणत होते हैं या हानि के रूप में उनके परिणत होने की संभावना है, वहाँ ऐसी हानि को पूरा करने के लिए अथवा पूँजीगत या अन्य विनियामक अपेक्षाएँ पूरी करने के लिए अतिरिक्त पूँजीगत अपेक्षाओं का अंशदान बीमाकर्ता की शेयरधारकों की निधियों से किया जाएगा तथा पालिसीधारकों की निधियों से किसी भी अंशदान का उपयोग विदेशी शाखा कार्यालय की पूँजीगत आवश्यकता पूरी करने के लिए नहीं किया जाएगा।

51. प्राधिकरण की अतिरिक्त शक्तियाँ

(1) बीमाकर्ता द्वारा स्थापित विदेशी शाखा कार्यालय से संबंधित किसी भी दस्तावेज, अभिलेख अथवा पत्रादि की माँग करने, उसका निरीक्षण करने या उसकी जाँच करने का अधिकार सक्षम प्राधिकारी के पास सुरक्षित है। बीमाकर्ता उसमें विनिर्दिष्ट समय-सीमाओं के अंदर ऐसी अपेक्षाएँ प्रस्तुत करेगा।

(2) उपर्युक्त के बावजूद, जहाँ सक्षम प्राधिकारी की राय है कि किसी विदेशी शाखा कार्यालय के परिचालन बीमाकर्ता के हित में नहीं हैं, वहाँ सक्षम प्राधिकारी के पास बीमाकर्ता को अपनी बात कहने के लिए सुनवाई का एक पर्याप्त अवसर देने के बाद उपर्युक्त विदेशी परिचालन बंद करने या उक्त विदेशी शाखा कार्यालय में अपने हित को पूर्णतः निर्निहित (डाइवैस्ट) करने के लिए बीमाकर्ता को निदेश देने का अधिकार सुरक्षित है।

52. सभी बीमाकर्ता व्यवसाय के स्थान खोलने, बंद करने या पुनर्निर्धारित करने के समय विनिर्दिष्ट किये जानेवाले उक्त निदेशों का अनुपालन करेंगे।

अध्याय 4

बीमाकर्ताओं के द्वारा कार्यकलापों का बाह्यस्रोतीकरण

53. प्रयोज्यता

- (1) ये विनियम पुनर्बीमा व्यवसाय में लगे हुए बीमाकर्ताओं को छोड़कर प्राधिकरण के पास पंजीकृत सभी बीमाकर्ताओं के लिए लागू हैं।
- (2) ये विनियम सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमत रूप में भारत के अंदर या भारत के बाहर स्थित बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता के साथ बीमाकर्ता द्वारा की गई बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्थाओं के लिए लागू हैं।

54. बाह्यस्रोतीकरण से निषिद्ध कार्यकलाप

बीमाकर्ताओं को नीचे उल्लिखित कार्यकलापों में से किसी का भी बाह्यस्रोतीकरण करने से निषिद्ध किया जाता है:

- (1) निवेश और संबद्ध कार्य;
- (2) एनएवी परिकलनों सहित, निधि प्रबंध;
- (3) एएमएल और केवाईसी का अनुपालन;
बशर्ते कि समय-समय पर विनिर्दिष्ट दिशानिर्देशों के अनुसार अन्य पक्ष सेवा प्रदाताओं के द्वारा केवाईसी सत्यापन की अनुमति है;
- (4) उत्पाद अभिकल्पन, सभी बीमांकिक कार्य और उद्यम-व्यापी जोखिम प्रबंध;
- (5) जीवन बीमा में उत्तरजीविता लाभ दावों के भुगतान से संबंधित प्रक्रियागत कार्यकलापों को छोड़कर जोखिम-अंकन और दावा संबंधी कार्यों में निर्णयन;
- (6) पालिसीधारकों की शिकायतों का निवारण;
- (7) बीमा एजेंटों, सर्वेक्षकों और हानि निर्धारकों को नियुक्त करने के लिए निर्णय;
- (8) विज्ञापनों का अनुमोदन करना।

55. पालिसी सर्विसिंग को समर्थन देनेवाले बाह्यस्रोतीकरण कार्यकलाप

- (1) पालिसीधारकों की सर्विसिंग का समर्थन करने के लिए बाह्यस्रोतीकरण किये गये किन्हीं भी कार्यकलापों के लिए अंततः बीमाकर्ता जिम्मेदार होंगे।
- (2) जहाँ बीमाकर्ता द्वारा प्रीमियमों के संग्रहण का बाह्यस्रोतीकरण किया जाता है, वहाँ वह ऐसे बाह्यस्रोतीकृत सेवा प्रदाताओं के माध्यम से प्रीमियमों के संग्रहण के स्थान पर पालिसीधारकों को प्रीमियम की प्राप्ति-सूचनाओं के निर्गम के लिए प्रक्रियाएँ लागू करेगा और उन्हें सुनिश्चित करेगा।

निदेशक बोर्ड के दायित्व

56. इन विनियमों के अंतर्गत निम्नलिखित कार्यों के लिए बीमाकर्ता का बोर्ड उत्तरदायी होगा:

(1) निदेशक बोर्ड एक बाह्यस्रोतीकरण नीति का अनुमोदन करेगा और उसे लागू करेगा। निदेशक बोर्ड समय-समय पर यथासंशोधित आईआरडीएआई (उत्पाद) विनियम के अंतर्गत गठित उत्पाद प्रबंध समिति को उक्त बाह्यस्रोतीकरण नीति के अधिदेश (मैंडेट) का प्रत्यायोजन कर सकता है। बाह्यस्रोतीकरण नीति निम्नलिखित को शामिल करेगी:

i. डेटा की गोपनीयता, बाह्यस्रोतीकरण संविदाओं के अंतर्गत प्रदत्त सेवाओं की गुणवत्ता सहित, बाह्यस्रोतीकरण में संबद्ध जोखिमों के निर्धारण के लिए ढाँचा;

ii. प्रत्येक बाह्यस्रोतीकृत कार्यकलाप के लिए लागत लाभ विश्लेषण का निर्धारण करने के लिए मानदंड;

iii. अपेक्षित सेवाएँ उपलब्ध कराने के लिए बाह्यस्रोतीकृत सेवा प्रदाता के सामर्थ्य और क्षमता सहित उसके मूल्यांकन के लिए मार्गदर्शी सिद्धांत;

iv. संबद्ध प्रतिफल राशि का अनुमोदन करने, निर्धारण करने और बाह्यस्रोतीकरण की व्यवस्थाओं की निगरानी करने के लिए तथा बीमाकर्ता के पदानुक्रम के अंदर प्राधिकार के प्रत्यायोजन के संबंध में प्रबंधन की जिम्मेदारी को तय करते हुए, बाह्यस्रोतीकरण नीति के कार्यान्वयन और समीक्षा के लिए मानदंड;

v. महत्वपूर्ण से इतर कार्यकलापों के बाह्यस्रोतीकरण के लिए अपेक्षित समुचित सावधानी की मात्रा।

(2) बीमाकर्ता के बाह्यस्रोतीकृत कार्यकलापों के सारांश की वार्षिक समीक्षा तथा समीक्षित रिपोर्ट के आधार पर उक्त नीति में परिवर्तनों का अनुमोदन।

(3) बाह्यस्रोतीकरण समिति द्वारा बाह्यस्रोतीकरण संविदाओं की वार्षिक समीक्षा से उत्पन्न होनेवाले अपवर्जनों, यदि कोई हों, की समीक्षा।

(4) यह सुनिश्चित करना कि संबंधित पक्षकारों अथवा समूह संस्थाओं के साथ बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्थाओं के लिए कीमत-निर्धारण स्वीकृत स्वतंत्र संव्यवहार के सिद्धांत के अनुकूल है।

(5) बीमाकर्ताओं के संबंधित पक्षकारों और वितरण माध्यमों के साथ हित का संघर्ष।

57. उत्पाद प्रबंध समिति की भूमिका

(1) उत्पाद प्रबंध समिति अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित के लिए जिम्मेदार होगी:

(क) निदेशक बोर्ड द्वारा अनुमोदित रूप में बाह्यस्रोतीकरण के संबंध में उक्त नीति का प्रभावी कार्यान्वयन;

(ख) बाह्यस्रोतीकरण के लिए प्रस्तावित कार्यकलाप निष्पादित करने के लिए बीमाकर्ता की आवश्यकता का विधिमान्यकरण करना। इस संबंध में जारी किये गये दिशानिर्देशों में विनिर्दिष्ट रूप में बाह्यस्रोतीकरण संविदाओं के साथ संबद्ध मुख्य जोखिम का मूल्यांकन करना;

(ग) बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता के व्यवस्था-विलेख (डीड आफ़ कान्स्ट्रक्शन्) के उद्देश्य खंड के अंदर सेवाओं के विस्तार का कवरेज;

(घ) यह सुनिश्चित करना कि किसी महत्वपूर्ण कार्यकलाप का बाह्यस्रोतीकरण करने का निर्णय सभी संगत विवेकपूर्ण विषयों एवं अल्पकालिक और दीर्घकालिक निहितार्थों को ध्यान में रखते हुए, उत्पन्न हो सकनेवाले जोखिमों के विरुद्ध बाह्यस्रोतीकरण की लागत और संभावित लाभों को हिसाब लेते हुए एक सुदृढ़ व्यवसाय स्थिति के द्वारा समर्थित है;

(ङ) यह सुनिश्चित करना कि बीमाकर्ता द्वारा की गई / करने के लिए प्रस्तावित बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्थाओं के लिए अनुमोदन निदेशक बोर्ड द्वारा अनुमोदित बाह्यस्रोतीकरण नीति के अनुसार है;

(च) प्रत्येक बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाताओं का वार्षिक कार्यनिष्पादन मूल्यांकन करना और अपवर्जनों की सूचना निदेशक बोर्ड को देना;

(छ) बाह्यस्रोतीकरण नीति और लागू विधियों, विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करना;

(ज) बाह्यस्रोतीकरण नीति की वार्षिक समीक्षा करना तथा एक समीक्षा रिपोर्ट, उक्त नीति में परिवर्तनों की सिफारिशों के साथ बोर्ड के अनुमोदन के लिए प्रस्तुत करना;

(झ) बाह्यस्रोतीकरण के लिए प्रस्तावित कार्यकलापों के साथ संबद्ध जोखिमों की पहचान करना;

(ञ) महत्वपूर्ण कार्यकलापों के साथ संबद्ध जोखिमों के संबंध में सूचना एक समयबद्ध तरीके से बोर्ड की जोखिम प्रबंध समिति को देना;

(ट) यह सुनिश्चित करना कि बाह्यस्रोतीकरण किसी भी प्रकार से पालिसीधारकों के हितों पर प्रतिकूल प्रभाव नहीं डालेगा।

बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाताओं के संबंध में समुचित सावधानी

58. अन्य बातों के बीच, किसी बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्था को महत्वपूर्ण माना जाएगा यदि किसी बाह्यस्रोतीकरण संविदा के अंतर्गत अनुमानित वार्षिक व्यय पिछले वित्तीय वर्ष के दौरान सभी बाह्यस्रोतीकरण कार्यकलापों पर किये गये कुल व्यय के 5% से अधिक होने की संभावना हो। सभी बीमाकर्ता महत्वपूर्णता के निर्धारण के लिए विनिर्दिष्ट किये जानेवाले विस्तृत मानदंडों के आधार पर बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्थाओं का मूल्यांकन करेंगे।

59. महत्वपूर्ण होने के रूप में निर्धारित सभी बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्थाएँ जोखिमों के मूल्यांकन के अधीन होंगे। सक्षम प्राधिकारी निम्नलिखित को विनिर्दिष्ट करेगा:

- (1) जोखिम, जिनका मूल्यांकन न्यूनतम तौर पर बीमाकर्ता के द्वारा किया जाएगा
- (2) समुचित सावधानी के मानदंड तथा संचालित की गई समुचित सावधानी की प्रक्रिया के लिए अनुरक्षित किया जानेवाला प्रलेखीकरण

बाह्यस्रोतीकरण करार की विषय-वस्तु और संबंधित पक्षकारों को बाह्यस्रोतीकरण

60. बीमाकर्ता निम्नलिखित के संबंध में समय-समय पर विनिर्दिष्ट दिशानिर्देशों का अनुपालन करेगा:

- (1) बाह्यस्रोतीकरण करार का भाग बनाई जानेवाली अधिदेशात्मक (मेंडेटरी) शर्तें;
- (2) अनुसरण किये जानेवाले सिद्धांत जहाँ बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता बीमाकर्ता के या वितरण माध्यमों के संबंधित पक्षकार अथवा समूह संस्थाएँ हैं; तथा
- (3) अभिलेखों का अनुरक्षण।

61. गोपनीयता और सुरक्षा

(1) बीमाकर्ता इस बात से स्वयं संतुष्ट होगा कि बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता की सुरक्षा नीतियाँ, प्रक्रियाएँ और नियंत्रण संविदा के समाप्त होने के बाद भी पालिसीधारकों की सूचना की गोपनीयता और सुरक्षा का संरक्षण करने के लिए बीमाकर्ता को समर्थ बनाएँगे।

(2) बीमाकर्ता यह सुनिश्चित करेगा कि बाह्यस्रोतीकरण संविदाओं के अंतर्गत बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता के साथ साझा किया गया डेटा या साझा की गई सूचना हर समय गोपनीय रहेगी।

(3) बीमाकर्ता बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्था और उन परिस्थितियों, जिनके अंतर्गत बीमाकर्ता का ग्राहकों संबंधी डेटा प्रकट किया जा सकता है, का प्रकटीकरण करने के लिए बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता की ओर से किन्हीं विधिक अथवा संविदागत दायित्वों को हिसाब में लेगा। बाह्यस्रोतीकरण करार का समापन होने की स्थिति में बीमाकर्ता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सेवा प्रदाता से ग्राहक डेटा की पुनःप्राप्ति की जाए तथा सुनिश्चित करना चाहिए कि सेवा प्रदाता के द्वारा ग्राहक डेटा का आगे और कोई उपयोग नहीं किया जाएगा।

(4) बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता बीमाकर्ताओं द्वारा साझा किये गये डेटा का उपयोग ऐसे तरीके से करेंगे जो विनिर्दिष्ट किया जाएगा।

(5) बाह्यस्रोतीकरण का समापन होने की स्थिति में बीमाकर्ता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहक डेटा बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता से पुनःप्राप्त किया जाए तथा सुनिश्चित

करना चाहिए कि बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता द्वारा पालिसीधारक डेटा का कोई उपयोग या दुरुपयोग नहीं किया जाएगा।

62. बीमाकर्ता द्वारा निरीक्षण और लेखा-परीक्षा

(1) बीमाकर्ता बाह्यस्रोतीकरण किये गये कार्यकलापों को निष्पादित करते समय बाह्यस्रोतीकरण करार के अनुपालन की जाँच करने के लिए बीमाकर्ता द्वारा नियुक्त आंतरिक लेखा-परीक्षकों के द्वारा अथवा सनदी लेखाकार (सीए) फर्मों के द्वारा बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाताओं के संबंध में आवधिक निरीक्षण या लेखा-परीक्षा संचालित करेगा।

(2) बीमाकर्ता की बाह्यस्रोतीकरण समिति बाह्यस्रोतीकरण किये गये कार्यकलाप के साथ संबद्ध जोखिमों को ध्यान में रखते हुए आवधिकता और निरीक्षण किये जानेवाले सेवा प्रदाताओं का निर्णय कर सकती है। बीमाकर्ता सुनिश्चित करेगा कि बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता के साथ करार में बीमाकर्ता के द्वारा निरीक्षण के लिए समर्थक उपबंध शामिल किये जाएँगे। निरीक्षण या लेखा-परीक्षा की रिपोर्ट में पाई गई कमियों, यदि कोई हों, को रोकने के लिए उपाय किये जाएँगे।

63. विधिक और विनियामक दायित्व

(1) बीमाकर्ता सुनिश्चित करेंगे कि बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्थाएँ निम्नलिखित कार्य नहीं करेंगी:

क. पालिसीधारकों और आईआरडीएआई के प्रति अपने दायित्व पूरे करने के लिए अपने सामर्थ्य को कम नहीं करेंगे।

ख. आईआरडीएआई द्वारा प्रभावी पर्यवेक्षण में बाधा नहीं डालेंगे।

ग. अपने आंतरिक नियंत्रण, व्यावसायिक नियंत्रण अथवा प्रतिष्ठा में कोई समझौता नहीं करेंगे या उसे कमजोर नहीं बनाएँगे।

(2) ये विनियम इस बात का विचार किये बिना लागू होते हैं कि क्या बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्थाएँ बीमाकर्ता के रूप में एक ही समूह के अंदर किसी संबद्ध संस्था के साथ की गई हैं, अथवा समूह से बाह्य किसी बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता के साथ, अथवा ऐसे किसी के साथ जिसे उप-संविदा दी गई हो।

(3) बाह्यस्रोतीकरण संबंधित विधि/यों और विनियमों का अनुपालन करने के लिए बीमाकर्ता के एवं उसके बोर्ड और वरिष्ठ प्रबंधक-वर्ग के दायित्वों को कम नहीं करेगा। बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाताओं की भूल-चूक के सभी कार्यों के लिए बीमाकर्ता अंततः जिम्मेदार है। बाह्यस्रोतीकरण के कारण बीमाकर्ता के दायित्व को किसी भी प्रकार से प्रतिबंधित या सीमित नहीं किया जाएगा।

(4) बीमाकर्ताओं द्वारा काम में लगाये गये सभी बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता बीमा अधिनियम, 1938, आईआरडीए अधिनियम, 1999, उनके अधीन जारी किये गये नियमों, विनियमों और किन्हीं अन्य आदेशों के उपबंधों के अधीन हैं।

(5) बीमा अधिनियम, 1938, आईआरडीए अधिनियम, 1999 तथा उनके अधीन बनाये गये विनियमों, दिशानिर्देशों में व्यवस्थित रूप में टीपीए, बीमा निक्षेपागारों और अन्य विनियमित संस्थाओं सहित, बीमा एजेंटों, बीमा मध्यवर्तियों के विनियमित कार्यकलाप आउटसोर्सिंग के रूप में नहीं माने जाते और इसलिए इन विनियमों के द्वारा कवर नहीं किये गये हैं।

(6) इन विनियमों के अधीन, बीमा एजेंटों, बीमा मध्यवर्तियों और प्राधिकरण की अन्य विनियमित संस्थाओं के साथ उनके पंजीकरण अथवा कार्यचालन को नियंत्रित करते हुए विनिर्दिष्ट संबंधित विनियमों अथवा दिशानिर्देशों के अंतर्गत अनुमत कार्यकलापों को छोड़कर कोई अन्य कार्यकलाप निष्पादित करने के लिए कोई संविदा नहीं की जाएगी।

सक्षम प्राधिकारी अविनियमित संस्थाओं की कुछ श्रेणियों के लिए विशिष्ट कार्यकलापों के बाह्यस्रोतीकरण को अनुमति देने अथवा प्रतिबंधित करने के संबंध में दिशानिर्देश जारी कर सकता है।

64. आकस्मिक योजनाएँ

(1) बीमाकर्ता पर्याप्त आकस्मिकता योजनाएँ स्थापित करेंगे और उनका अनुरक्षण करेंगे जहाँ बाह्यस्रोतीकृत कार्यकलाप महत्वपूर्ण है। इनमें उचित रूपसे अनुमान करने योग्य स्थितियों में व्यवसाय के न्यूनतम विघटन के साथ किसी बाह्यस्रोतीकृत कार्यकलाप की निरंतरता को समर्थन देने के लिए आपदा प्रबंधन/समुत्थान योजनाएँ और बैक-अप सुविधाएँ शामिल हैं।

(2) आकस्मिकता योजनाएँ बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता के पास विद्यमान समस्याओं से परिणत होनेवाले व्यवसाय विघटन के संभावित परिणामों के लिए उपयुक्त होनी चाहिए। उसे बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता द्वारा अनुरक्षित आकस्मिकता योजनाओं और बीमाकर्ता की अपनी आकस्मिकता व्यवस्थाओं के साथ समन्वय पर विचार करना चाहिए। विशेष रूप से, आकस्मिकता योजनाओं को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि बीमाकर्ता सभी आवश्यक अभिलेखों तक तत्काल पहुँच सके ताकि वह व्यवसाय परिचालन बनाये रख सके, सांविधिक दायित्व पूरे कर सके, तथा आईआरडीएआई द्वारा अपेक्षित रूप में बाह्यस्रोतीकरण कार्यकलाप से संबंधित कोई सूचना उपलब्ध कराने में वह समर्थ हो सके।

(3) आकस्मिकता योजनाओं की नियमित रूप से समीक्षा भी की जानी चाहिए और यह सुनिश्चित करने के लिए उनकी जाँच की जानी चाहिए कि वे विशेष रूप से बदलती परिचालन स्थितियों के अंतर्गत सुदृढ़ रह सकें।

65. विनियामक पहुँच

(1) बीमाकर्ता सभी मामलों में अपने बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाताओं से एक वचन-पत्र प्राप्त करें, अथवा आईआरडीएआई के प्राधिकृत प्रतिनिधियों को निम्नलिखित के लिए अधिकार देते हुए बाह्यस्रोतीकरण करार के अंतर्गत एक उपबंध जोड़ें :

क. बीमाकर्ता के लिए निष्पादित की जा रही सेवा के साथ संबंध रखने की सीमा तक बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता (अथवा जैसा लागू हो उप-ठेकेदार) के यहाँ बहियों, अभिलेखों, सूचना, प्रणालियों और आंतरिक नियंत्रण परिवेश की जाँच करना, तथा

ख. बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता की आंतरिक लेखा-परीक्षा रिपोर्टों अथवा बाह्य लेखा-परीक्षा निष्कर्षों तक पहुँच रखना, जो बीमाकर्ता के लिए की जा रही सेवा से संबंधित हैं।

(2) उन मामलों में जहाँ बीमाकर्ता भारत के बाहर स्थित सेवा प्रदाताओं से बाह्यस्रोतीकरण करता है, यदि सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमति दी जाती है, तो बीमाकर्ता सुनिश्चित करेंगे कि करार की शर्तें बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता को नियंत्रित करनेवाले स्थानीय विनियमों और संबंधित देश की विधियों का अनुपालन करें तथा ऐसी विधियाँ और विनियम प्राधिकरण की विनियामक पहुँच और निगरानी को बाधित न करें। सभी मूल पालिसीधारक अभिलेख निरंतर भारत में ही रखे जाने चाहिए।

निषेध

66. इन विनियमों के संबंध में यह नहीं समझना चाहिए कि वे ऐसे किसी कार्यकलाप को प्राधिकृत कर रहे हैं, जो अन्यथा फिलहाल प्रचलित विनिर्दिष्ट किसी विधि या विनियम या दिशानिर्देश द्वारा निषिद्ध है।

67. रिपोर्टिंग की अपेक्षाएँ

(1) बीमाकर्ता अपनी वार्षिक रिपोर्ट में ऐसा प्रकटीकरण करेंगे जैसा कि विनिर्दिष्ट किया जाएगा।

(2) उपर्युक्त के होने के बावजूद, सक्षम प्राधिकारी किन्हीं बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्थाओं के संबंध में विवरण की माँग कर सकता है, उनका निरीक्षण करवा सकता है।

अध्याय 5

विविध

68. व्यापारिक चिह्न (ट्रेड लोगो)

व्यापारिक चिह्न (ट्रेड लोगो) का उपयोग करनेवाला बीमाकर्ता समय-समय पर इस संबंध में विनिर्दिष्ट दिशानिर्देशों का अनुपालन करेगा।

69. स्पष्टीकरण जारी करने के लिए प्राधिकरण की शक्ति

इन विनियमों में से किसी भी विनियम को लागू करने अथवा उसका अर्थ-निर्णय करने में किसी भी कठिनाई को दूर करने के लिए, सक्षम प्राधिकारी परिपत्रों / दिशानिर्देशों के रूप में स्पष्टीकरण, निदेश और दिशानिर्देश जारी कर सकता है।

---***---