

संदर्भ: आईआरडीएआई/ई&सी/ओआरडी/विविध/103/07/2024
Ref: IRDAI/E&C/ORD/MISC/103/07/2024

बजाज फाइनेंस लिमिटेड (कारपोरेट एजेंट) के मामले में आदेश
Order in the matter of Bajaj Finance Ltd. (Corporate Agent)

1. निम्नलिखित के आधार पर / Based on the

- i) प्राधिकरण द्वारा संचालित किये गये स्थान पर (आनसाइट) निरीक्षण के संबंध में मेसर्स बजाज फाइनेंस लि. (कारपोरेट एजेंट अथवा सीए) को जारी किया गया कारण बताओ नोटिस ("एससीएन") संदर्भ सं. आईआरडीए/प्रवर्तन/बीएफ/2024/ एससीएन दिनांक 14 मार्च 2024. Show Cause Notice("SCN") reference No. IRDAI/ Enforcement/BF/2024/SCN dated 14th March, 2024 issued to M/s Bajaj Finance Ltd. (**Corporate Agent or CA**) in connection with the on-site inspection conducted by the Authority.
- ii) उपर्युक्त एससीएन के उत्तर में ई-मेल दिनांक 3 अप्रैल, 2024 के अनुसार सीए द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरण।
Submissions made by CA vide email dated 3rd April, 2024 in response to the aforesaid SCN.
- iii) प्राधिकरण के दो पूर्णकालिक सदस्यों – श्री बी. सी. पटनायक (सदस्य – जीवन) और श्री राजय कुमार सिन्हा (सदस्य – वित्त व निवेश) के पैनल द्वारा 20 मई, 2024 को अपराह्न 2.30 बजे आयोजित वैयक्तिक सुनवाई के दौरान सीए द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरण।
Submissions made by the CA during the personal hearing held on 20th May, 2024 at 2.30 PM, by the panel of Two Whole Time Members of the Authority- Shri B.C Patnaik (Member-Life) and Shri Rajay Kumar Sinha (Member-F&I).
- iv) ई-मेल दिनांक 24 मई, 2024 के अनुसार सीए द्वारा किये गये अतिरिक्त प्रस्तुतीकरण।
Further submissions made by CA vide email dated 24th May, 2024.

2. पृष्ठभूमि / Background

- 2.1. प्राधिकरण ने मेसर्स बजाज फाइनेंस लिमिटेड (सीए) का एक आन-साइट निरीक्षण 3 से 5 मार्च, 2021 तक संचालित किया था। उक्त निरीक्षण की रिपोर्ट से बीमा अधिनियम, 1938 तथा उनके अधीन जारी किये गये विनियमों और दिशानिर्देशों के कुछ उल्लंघन विदित हुए।
The Authority had conducted an on-site inspection of M/s. Bajaj Finance Limited (CA) from 3rd to 5th March, 2021. The inspection report, inter alia, revealed certain violations of provisions of the Insurance Act, 1938 and Regulations and Guidelines issued thereunder.
- 2.2. उक्त निरीक्षण रिपोर्ट की एक प्रति सीए को 30 मार्च, 2021 को उनके उत्तर की अपेक्षा करते हुए अग्रेषित की गई तथा उनका उत्तर पत्र दिनांक 16 अप्रैल, 2021 के द्वारा प्राप्त हुआ।
A copy of the inspection report was forwarded to the CA on 30th March, 2021 seeking their response and the response was received vide letter dated 16th April, 2021.

- 2.3. सीए द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरणों की जाँच करने के बाद, एक कारण बताओ नोटिस (एससीएन) 14 मार्च, 2024 को जारी किया गया। सीए ने उक्त एससीएन का उत्तर पत्र दिनांक 2 अप्रैल, 2024 के द्वारा दिया। सीए द्वारा किये गये अनुरोध के अनुसार सीए को वैयक्तिक सुनवाई का अवसर 20 मई, 2024 को प्रदान किया गया।

On examining the submissions made by the CA, a show cause notice (SCN) was issued on 14th March, 2024. The CA replied to the SCN vide letter dated 2nd April, 2024. As requested for by the CA, personal hearing was granted to the CA on 20th May, 2024.

- 2.4. सीए की ओर से श्री सुरेन्द्र कुमार कटारिया, प्रधान अधिकारी, श्री संदीप जैन, सीएफओ; श्री दीपक रेड्डी, अध्यक्ष; श्री नीलेश सारडा, मुख्य अनुपालन अधिकारी तथा प्राधिकरण की ओर से, श्री राजय कुमार सिन्हा (सदस्य- वित्त व निवेश) और श्री बी सी पटनायक (सदस्य-जीवन), श्री आर. के. शर्मा (मुख्य महाप्रबंधक), श्री टी वी राव (महाप्रबंधक) और श्री संजय कुमार वर्मा (महाप्रबंधक) उक्त बैठक में उपस्थित रहे।

On behalf of the CA, Shri Surendra Kumar Kataria, Principal Officer; Shri Sandeep Jain, CFO; Shri Deepak Reddy, President; Shri Neelesh Sarada, Chief Compliance Officer and on behalf of the Authority, Shri Rajay Kumar Sinha (Member-F&I) and Shri B C Patnaik (Member-Life), Shri R K Sharma (CGM), Shri T V Rao (GM) and Shri Sanjay Kr. Verma (GM) attended the hearing.

- 2.5. सीए द्वारा अपने पत्र दिनांक 16 अप्रैल, 2021 में किये गये प्रस्तुतीकरणों, एससीएन के बाद ई-मेल दिनांक 2 अप्रैल, 2024 द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरण और 20 मई, 2024 को वैयक्तिक सुनवाई के दौरान प्रस्तुतीकरण तथा सीए के दिनांक 24 मई, 2024 के द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरणों पर प्राधिकरण द्वारा सावधानीपूर्वक विचार किया गया तथा उनका सारांश यहाँ नीचे दिया जा रहा है:

The submissions made by the CA in its letter dated 16th April, 2021, submission made after SCN vide email dated 2nd April, 2024 and submission during the personal hearing on 20th May, 2024 and those made vide email dated 24th May, 2024 of the CA have been carefully considered by the Authority and are summarized below:

3. आरोप-1 / Charge-1

आईआरडीए (कारपोरेट एजेंटों का पंजीकरण) विनियम, 2015 के विनियम 31(3) का **उल्लंघन।**
Violation of Regulation 31(3) of IRDA (Registration of Corporate Agents) Regulations, 2015.

3.1. निरीक्षण टिप्पणी-2 / Inspection Observation-2

यह पाया गया कि अनुसूची VI के अंतर्गत सूचित किये गये और 26एस में दर्शाये गये कमीशन की राशि मेल नहीं खाती तथा इस विषय में उल्लेखनीय अंतर हैं। यह नीचे दिया गया है:

It was observed that amount of commission received reported under Schedule VI and as shown in 26AS did not match and there are significant differences. The same is given below:

बीमाकर्ता का नाम Name of the Insurer	राशि रुपयों में / Amount in Rupees			
	समायोजन के बाद बीएफएल खाता-बही(लेजर) शेष के अनुसार As per BFL Ledger balance after adjustment	अनुसूची VI के अनुसार As per Schedule VI	26एस (धारा 194डी - कमीशन) - के अनुसार As per 26AS (U/s 194D-Commission)	अंतर अनुसूची VI & 26एस Diff. Schedule VI & 26AS
आदित्य बिड़ला हेल्थ Aditya Birla Health	248728635	247946100	226626874	-21319226
बजाज - जीवन Bajaj - Life	1547641232	1548521862	1548521862	0
बजाज - साधारण Bajaj - General	340520879	330770472	342803581	12033109
फ्यूचर जनरली जीवन Future Generali Life	16165005	16178023	16866932	688909
मैक्स लाइफ Max Life	305056380	305068011	305121807	53796
टाटा एआईजी Tata AIG	4798933	4805858	4778493	-27365
एचडीएफसी लाइफ HDFC Life	255709413	255514774	320966141	65451367

- 3.2. उपर्युक्त से यह स्पष्ट है कि सीए ने अनुसूची VIबी और VIए में प्राधिकरण को जो सूचित किया, उससे अधिक कमीशन प्राप्त किया। अतः प्राधिकरण को उल्लेखनीय रूप में कमीशनों की कम सूचना दी गई तथा सीए द्वारा प्राधिकरण को प्रस्तुत की गई अनुसूची VIबी/VIए ने प्राप्त कमीशन के सही और स्पष्ट चित्र को प्रतिबिंबित नहीं किया।

From the above, it is evident that the CA has received commission more than what was reported to the Authority in Schedule VIB and VIA. Hence, there was significant under reporting of the commissions to the Authority and Schedule VIB/VIA submitted to the Authority by the CA did not reflect the true and fair view of the commission received.

3.3. सीए के प्रस्तुतीकरणों का सारांश / Summary of CA's Submissions:

- 3.3.1. सीए ने प्रस्तुतीकरण किया कि नकदी आधार पर तैयार किये गये 26एस तथा उपचय आधार का पालन करनेवाली अनुसूची-VIए और VIबी के बीच लेखांकन कार्यपद्धतियों में एक मूलभूत अंतर है। परिणामस्वरूप, यह प्रत्याशित है कि 26एस में सूचित किये गये आंकड़ों तथा अनुसूची-VIए और VIबी में सूचित किये गये आंकड़ों के बीच विसंगतियाँ उत्पन्न हो सकती हैं।

The CA submitted that there is fundamental difference in accounting methodologies between 26AS, prepared on a cash basis and Schedule-VIA and VIB, which adhere to an accrual basis. Consequently, it is expected that discrepancies may arise between figures reported in 26AS and those in Schedule-VIA & VIB.

- 3.3.2. सीए ने फार्म 26एएस और अनुसूची VI प्रीमियम के अंतर्गत प्राप्त कमीशन का समाधान विवरण प्रस्तुत किया। सीए ने यह भी प्रस्तुतीकरण किया कि उन्होंने रिपोर्टिंग कार्यपद्धति को सुयोजित करने के लिए संबंधित बीमा कंपनियों के साथ संबद्धता रखी है तथा भविष्य में इसकी पुनः आवृत्ति न होना सुनिश्चित करने के लिए समाधान हेतु एवं निवारक और सुधारात्मक उपायों के लिए एक आंतरिक एसओपी नोट तैयार किया। उन्होंने अपने उपचय की प्रक्रिया के लिए आधार सहित प्रक्रिया नोट भी प्रस्तुत किया।

The CA submitted the reconciliation statement of the commission received under Form 26AS and Schedule VIA premium. The CA also submitted that they have engaged with the respective insurance companies to align reporting methodology and prepared an internal SOP note for reconciliation as well as preventive and corrective measures to ensure non-recurrence of the same in future. They also submitted the process note including the basis for their accrual process.

4. आरोप-2 / Charge-2

आईआरडीए (कारपोरेट एजेंटों का पंजीकरण) विनियम, 2015 के विनियम 23(छ) का उल्लंघन। **Violation** of Regulation 23(g) to IRDA (Registration of Corporate Agents) Regulations, 2015.

4.1. निरीक्षण टिप्पणी-3 / Inspection Observation-3

आय-कर के फार्म-26एएस की जाँच करने पर यह पाया गया कि सीए ने वर्ष 2018-19 और 2019-20 के लिए बजाज अलायंस जनरल इश्योरेंस कंपनी (बीएजीआईसी) से व्यावसायिक शुल्क प्राप्त किया। सीए ने प्राप्त व्यावसायिक आय का विवरण स्पष्ट नहीं किया कि प्रस्तुत की गई खाता-बही (लेज़र) उक्त व्यावसायिक आय के साथ क्यों नहीं मेल खाती है तथा करार की प्रति में व्यावसायिक आय के भुगतान की शर्तें शामिल क्यों नहीं की गई हैं।

On examination of the Form-26AS of the Income tax, it was observed that the CA received professional fees from Bajaj Allianz General Insurance Company (BAGIC) for the years 2018-19 and 2019-20. The CA failed to explain the details of professional income received, why ledger submitted was not tallied with the professional income and why agreement copy did not include the payment terms and condition of professional income.

4.2. सीए के प्रस्तुतीकरणों का सारांश / Summary of CA's Submissions:

- 4.2.1. सीए ने प्रस्तुतीकरण किया कि उक्त करार पहले वर्ष 2012 में निष्पादित किया गया था जबकि उपर्युक्त व्यापारिक करार एक अलग सेवा व्यवस्था के अंतर्गत वर्ष 2017 में बीएजीआईसी के साथ निष्पादित किया गया। अतः उनके द्वारा प्राप्त किया गया कथित व्यावसायिक शुल्क साइनेज शुल्क या सीए की क्षमता में बीएजीआईसी के साथ सीए की तालमेल व्यवस्था (टाई-अप) के लिए प्राप्त अन्य प्रभारों के स्वरूप का नहीं है।

The CA submitted that the agreement was first executed in the year 2012 whereas the aforesaid merchant agreement was executed with the BAGIC in the year 2017 under a separate service arrangement. Hence, the said professional fees received by them are not in the nature of signage fee or such other charges received towards the CA's tie-up with BAGIC in the capacity of a CA.

4.2.2. सीए ने स्पष्ट किया है कि बीमा कंपनी से प्राप्त अतिरिक्त राशि बैंकों और क्रेडिट कार्ड जारीकर्ताओं जैसे अन्य भुगतान सेवा प्रदाताओं के समान ही व्यापारिक करार के अंतर्गत ग्राहकों / पालिसीधारकों को सीए के द्वारा दी गई भुगतान सुविधा के लिए थी।

The CA explained that the additional amount received from insurance company was toward payment facility provided by CA to customers / policyholders under merchant agreement similar to other payment service providers such as banks and credit card issuers.

4.2.3. सीए ने यह भी प्रस्तुतीकरण किया कि बीएजीआईसी के साथ करार अब प्रचलन में नहीं है तथा वह 21 जुलाई, 2023 से समाप्त किया गया है। सीए ने आगे वित्तीय वर्ष '19 और वित्तीय वर्ष '20 में प्राप्त व्यापारिक शुल्क और बीमा व्यवसाय कमीशन के बीच विश्लेषित विवरण भी प्रस्तुत किया।

The CA also submitted that agreement with BAGIC is no longer in force and the same has been discontinued effective 21st July, 2023. The CA further provided the breakup between merchant fee and insurance business commission received in FY'19 and FY'20.

5. आरोप- 1 और 2 पर निर्णय / Decisions on Charges-1 & 2

आरोप-1 (टिप्पणी सं. 2) के संबंध में, निम्नलिखित को देखा गया:

With regard to Charge-1 (observation No.2), the following is noted:

5.1. सीए ने कहा कि 26एस में दिखनेवाले पारिश्रमिक और खाता-बहियों में दर्शाई गई राशि में अंतर सीए के द्वारा अनुसरण की जा रही लेखांकन पद्धति के "उपचय आधार" के कारण है। सीए के द्वारा प्रस्तुत तर्क स्वीकार्य नहीं है क्योंकि बीमाकर्ताओं के लिए भी लेखांकन के "उपचय आधार" का अनुसरण करना अपेक्षित है।

The CA has stated that difference in remuneration appearing in 26AS and that shown in books of account is on account of "Accrual Basis" of accounting method followed by the CA. The argument put forth by the CA is not tenable as the Insurers are also required to follow "accrual basis" of accounting.

5.2. एफजीएलआई और एचडीएफसी लाइफ के मामले में, क्रमशः रु. 6.89 लाख और रु. 6.54 करोड़ की राशि के कमीशन के निरसन / उलटाव को दर्शाया गया है। एचडीएफसी लाइफ के मामले में कमीशन का निरसन 20.38 प्रतिशत का निकलता है। तथापि, ऐसे निरसन / उलटाव के लिए कोई कारण या दस्तावेजी प्रमाण प्रस्तुत नहीं किया गया है।

In case of FGLI and HDFC Life, the cancellation / reversal of commission amounting to Rs. 6.89 lakh and Rs.6.54 crore respectively has been shown. The cancellation of commission in case of HDFC Life works out to 20.38 percent. However, no reasons or documentary proof for such cancellation / reversed has been provided.

5.3. सीए से अपेक्षित है कि वह बीमाकर्ताओं से प्राप्त कमीशन/पारिश्रमिक की सूचना अनुसूची VI में दे तथा इसे प्राधिकरण को प्रस्तुत करे। तथापि, यह देखा गया है कि अनुसूची VI में दिये गये आंकड़े खाता-बहियों के साथ मेल नहीं खाते। इसके अलावा, सीए ने इसके लिए कोई कारण नहीं दिये। इससे बीमाकर्ताओं से प्राप्त और प्राधिकरण को रिपोर्ट किये गये पारिश्रमिकों / कमीशन की राशि की प्रमाणिकता के संबंध में चिंता उत्पन्न होती है।

The CA is required to report the commission / remuneration received from the insurers in Schedule VI and submit the same to the Authority. However, it is noted that the figures reported in Schedule VI did not match with the books of accounts. Further, CA failed to give reasons for the same. This raises concern on the authenticity on amount of remunerations / commission received from the Insurers and reported to the Authority.

- 5.4. विचाराधीन विषय मैक्स लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लि. से प्राप्त पारिश्रमिक में अंतर रहा है। तथापि, सीए ने वैयक्तिक सुनवाई के बाद, मैक्स बूपा हेल्थ इंश्योरेंस कंपनी लि. (अब नीवा बूपा हेल्थ इंश्योरेंस कंपनी लि. के रूप में ज्ञात) के कमीशन / पारिश्रमिक का समाधान प्रस्तुत किया है।

The matter under consideration was difference in remuneration received from Max Life Insurance Co Ltd. However, the CA, post personal hearing, has provided the reconciliation of commission / remuneration of Max Bupa Health Insurance Co. Ltd (Now Known as Niva Bupa health Insurance Co. Ltd).

- 5.5. उपर्युक्त के आधार पर, यह निष्कर्ष निकाला जाता है कि सीए के पास अपनी खाता-बहियों में बीमाकर्ताओं से प्राप्त कमीशन / पारिश्रमिक की पहचान करने के लिए अपेक्षित प्रणाली नहीं है। इसके अलावा, स्पष्ट रूप से, सीए ने बीमाकर्ताओं के साथ इसका समाधान करने के लिए कोई प्रयास नहीं किया है।

Basis the above, it is concluded that CA does not have required system in place to recognize the commission / remuneration received from the insurers in its books of account. Further, apparently, the CA has not made any attempt to reconcile the same with the insurers.

आरोप-2 (टिप्पणी सं. 3) के संबंध में, प्राधिकरण ने निम्नलिखित विषय पाये हैं :

With regard to Charge-2 (Observation No.3), the Authority has noted the following issues:

- 5.6. सीए ने उक्त करार केवल एससीएन के निर्गम के बाद ही फाइल किया है। तथापि, उक्त करार की जाँच की गई है और टिप्पणियाँ निम्नलिखित हैं:

The CA filed the agreement only after issuance of SCN. However, the agreement was gone through and the following are the observations:

- करार पर तारीख नहीं है। तथापि, मुद्रांक पत्र (स्टाम्प पेपर) पर दिनांक 09.01.2017 है;

The agreement was not dated. However, Stamp Paper is dated 09.01.2017;

- करार में बजाज अलायंज जनरल इंश्योरेंस कंपनी लि. द्वारा सीए को देय पारिश्रमिक का विवरण निहित नहीं है।

The agreement did not contain the details of the remuneration payable to the CA by the Bajaj Allianz General Insurance Co. Ltd.

- 5.7. सीए ने वैयक्तिक सुनवाई में बताये जाने पर एक पञ्चविचार के तौर पर उक्त करार के लिए एक परिशिष्ट फाइल किया है। करार के उक्त परिशिष्ट का अध्ययन करते समय यह देखा गया है कि उक्त परिशिष्ट स्टाम्प पेपर पर नहीं, बल्कि सीए के पत्र-शीर्ष (लेटर हेड) पर है जो ऐसे दस्तावेजों की प्रामाणिकता पर गंभीर शंकाएँ उत्पन्न करता है।

The CA, on being pointed out in the personal hearing, has filed the addendum to the agreement as an afterthought. While going through the addendum to agreement, it is observed that the said addendum is not on stamp paper but on the letter head of the CA which casts serious doubts on the authenticity of such documents.

- 5.8. सीए ने बीएजीआईसी के ग्राहकों को आस्थगित भुगतान का विकल्प देने के लिए ब्याज / सहायता (सबवेंशन) के रूप में प्रीमियम के 4 प्रतिशत को प्रभारित किया जिसके लिए जनवरी, 2017 के मूल करार में सुस्पष्ट रूप से पक्षकारों के बीच सहमति नहीं हुई थी। सीए ऐसे भुगतान के लिए कोई आधार प्रमाणित नहीं कर सका। सीए द्वारा प्रस्तुत किये गये अनुबंध 2बी के अनुसार उसने वित्तीय वर्ष 2018-19 और 2019-20 के दौरान ब्याज सब्सिडी / व्यापारिक शुल्क के रूप में लगभग रु. 10,01,79,174 अर्जित किये।

The CA charged 4 percent of the premium as interest / subvention for offering deferred payment option to customers of BAGIC which was not agreed upon between the parties explicitly in the original agreement of January, 2017. The CA has failed to establish any basis for such payment. As per Annexure 2B submitted by the CA, it earned approximately Rs. 10,01,79,174 as interest subsidy/merchant fee during the financial years 2018-19 & 2019-20.

- 5.9 यह देखा जा सकता है कि दो वर्षों के लिए सीए की खाता-बहियों के अनुसार ब्याज / सहायता (सबवेंशन) प्रभारों की राशि रु. 11.20 करोड़ थी जबकि वैयक्तिक सुनवाई के बाद सीए द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरण के अनुसार, उक्त प्रभार रु. 10.01 करोड़ थे। इस प्रकार, रु. 1.19 करोड़ का अंतर है जिसके लिए सीए कारण नहीं दे सका।

It may be noted that the amount of interest / subvention charges, as per the books of account of the CA for two years were Rs. 11.20 crore whereas, as per the submission made by the CA, post personal hearing, the charges were Rs.10.01 crore. Thus, there is a difference of Rs. 1.19 crore for which the CA has failed to give reasons.

- 5.10 ऊपर उल्लिखित कारणों के लिए, यह निष्कर्ष निकाला जाता है कि सीए द्वारा बीएजीआईसी से प्राप्त भुगतानों में गंभीर अंतराल हैं तथा सीए द्वारा प्राप्त किये गये भुगतान ऊपर उल्लिखित विनियमों का उल्लंघन करते हैं।

For the reasons mentioned above, it is concluded that there are serious gaps in the payments received from the BAGIC by the CA and the payments received by the CA are in violation of the Regulations mentioned above.

- 5.11. उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए, बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 102(बी) के अंतर्गत निहित शक्तियों का प्रयोग करते हुए, प्राधिकरण इसके द्वारा आईआरडीए (कारपोरेट एजेंटों का पंजीकरण) विनियम, 2015 के विनियम 31(3) और 23(छ) के उल्लंघनों के लिए रु. 1 करोड़ (एक करोड़) का अर्थदंड लगाता है, क्योंकि उक्त उल्लंघन दो वित्तीय वर्षों में जारी रहा है।

In view of the above, in exercise of the powers vested under Section 102(b) of the Insurance Act, 1938, the Authority hereby imposes a penalty of Rs.1 crore (one crore) for the violations of Regulations-31(3) and 23(g) of IRDA (Registration of Corporate Agents) Regulations, 2015, as the violation has continued for over two financial years.

5.12. प्राधिकरण आईआरडीए अधिनियम, 1999 की धारा-14(2)(ज) के अधीन सीए को निम्नानुसार निदेश देता है:

The Authority under Section-14(2)(h) of IRDA Act, 1999 directs the CA as under:

- लेखांकन प्रक्रियाओं का एक संपरीक्षण (आडिट) करवाए जहाँ तक वह बीमा राजस्व के लेखांकन से संबंधित है। ऐसी आडिट लेखा-परीक्षक की नियुक्ति के लिए प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट पात्रता मानदंडों का अनुपालन करनेवाले सनदी लेखाकार फर्म (सीए फर्म) द्वारा संचालित की जाएगी।
To cause an audit of accounting procedures so far it relates to the accounting of insurance revenue. Such Audit shall be carried out by a Chartered Accountant Firm (CA Firm) complying with the eligibility criteria specified by the Authority for appointment of the Auditor.
- इस आदेश में यहाँ उल्लिखित आडिट इस आदेश की प्राप्ति की तारीख से 180 दिन के अंदर पूरी की जाएगी।
The audit referred herein shall be completed within 180 days from the date of receipt of this Order.
- उक्त रिपोर्ट के आधार पर, सीए आवश्यक उपचारात्मक कार्रवाई करेगा तथा विनियामक निर्धारणों का अनुपालन करने में लेखांकन प्रणालियों के सहीपन के संबंध में एक प्रमाणपत्र फाइल करेगा।
Basis the report, the CA shall take necessary remedial action and file a certificate regarding the accuracy of the Accounting Systems in complying with Regulatory prescriptions.

6. आरोप-3 / Charge-3

आईआरडीएआई (बीमा एजेंटों और बीमा मध्यवर्तियों को कमीशन या पारिश्रमिक या प्रतिफल का भुगतान) (दूसरा संशोधन) विनियम, 2017 के विनियम 5 (ड) और आईआरडीए (कारपोरेट एजेंटों का पंजीकरण) विनियम, 2015 के विनियम 18(1) का उल्लंघन।

Violation of Regulations-5 (e) of IRDAI (Payment of commission or remuneration or reward to insurance agents and insurance intermediaries) (Second Amendment) Regulations, 2017 and Regulation-18(1) of IRDA (Registration of Corporate Agents) Regulations, 2015.

6.1. निरीक्षण टिप्पणी-4 / Inspection Observation-4

यह पाया गया कि बजाज अलायंज इंश्योरेंस कंपनी लि. और टाटा एआईजी जनरल इंश्योरेंस द्वारा पैकेज मोटर पालिसियों पर भुगतान किया गया कमीशन उक्त विनियमों में विनिर्दिष्ट सीमा से अधिक था।

It was observed that the commission paid on package motor policies by Bajaj Allianz General Insurance Co. Ltd., and TATA AIG General Insurance was more than what was specified in the Regulations.

6.2. सीए के प्रस्तुतीकरणों का सारांश / Summary of CA's Submissions:

6.2.1. सीए ने प्रस्तुतीकरण किया कि व्युत्पन्न कमीशन भुगतानों के प्रतिशत में अंतर केवल ऊर्ध्वमुखी या अधोमुखी तौर पर भिन्नात्मक रूपया पूर्णांकन का प्रभाव ही था, जो कि संगणना की सुगमता के लिए बीमाकर्ताओं के द्वारा अपने स्तर पर अनुसरण की जानेवाली पद्धति है। The CA submitted that difference in derived commission pay-outs percentage was only an impact of fractional rupee rounding off, upwards or downwards, which is the practice followed by the insurers, at their end, for ease of computation.

6.2.2. सीए ने दोहराया कि पालिसी स्तर पर कमीशन राशि में भिन्नता निकटतम रूपये तक कमीशन राशि के पूर्णांकित किये जाने के कारण है। सीए ने प्रीमियम, प्राप्त कमीशन तथा कमीशन के पूर्णांकित किये जाने के प्रभाव का माह-वार विवरण प्रस्तुत किया। सीए ने प्रस्तुतीकरण किया कि अपेक्षा (सलिसिटेशन) की प्रक्रिया में अपनी वेबसाइट पर पंजीकरण संख्या, पंजीकरण दिनांक, वाहन की समयावधि, वाहन का निर्माण (मेक), माडल और वाहन संबंधी अन्य संबंधित विवरण अपनी वेबसाइट में प्राप्त करने के लिए उनके पास व्यवस्था है।

The CA reiterated that the difference in commission amount at policy level is due to rounding off of commission amount to nearest Rupee. The CA submitted the month-wise details of the premium, commission received and the rounding off impact of commission. The CA submitted that they have the provision in the solicitation journey to capture the vehicle details like registration number, registration date, vehicle age, vehicle make, model and other relevant details of the vehicle on its website.

6.3. आरोप-3 पर निर्णय / Decision on Charge-3:

बीमाकर्ता के प्रस्तुतीकरणों को अभिलेखबद्ध किया गया तथा उक्त आरोप पर बल नहीं दिया गया है।

The submissions of the insurer were taken on record and the charge is not pressed.

7. आरोप-4 / Charge-4

आईआरडीएआई (कारपोरेट एजेंटों का पंजीकरण) विनियम, 2015 के विनियम 25(2)(ix) और विनियम 25(1) की अनुसूची-VII के पैरा-1 (4) का उल्लंघन।

Violation of Regulation-25 (2)(ix) and Para-I (4) of Schedule-VII of Regulation-25 (1) of IRDAI (Registration of Corporate Agents) Regulations, 2015.

7.1. निरीक्षण टिप्पणी-5 / Inspection Observation-5

दूरविपणनकर्ता टीसीएस और आलट्रूइस्ट (पूर्व के एचजीएस) के साथ कारपोरेट एजेंट (सीए) द्वारा किये गये करारों की जाँच करने पर यह पाया गया कि उक्त करारों में निम्नलिखित से संबंधित निर्धारित खंड शामिल नहीं किये गये थे:

On examining the agreements entered into by the Corporate Agent (CA) with the telemarketers TCS and Altruist (earlier HGS), it was observed that the agreements did not incorporate the stipulated clauses related to the following:

- क. सभी काल्स के रिकार्डिंगों का अनुरक्षण / परिरक्षण।
 a. Maintenance / preserving of recordings of all the calls,
 ख. प्राधिकृत सत्यापकों के अभिलेखों का उनके प्रशिक्षण और निर्धारण विवरणों सहित अनुरक्षण।
 b. maintenance of records of authorized verifiers including their training & assessment particulars,
 ग. प्राधिकरण के निरीक्षण के लिए अभिलेखों की उपलब्धता।
 c. availability of the records for inspection by the Authority,
 घ. अधिनियम, विनियमों, प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये प्राधिकृत सत्यापकों के आचरण की संहिता के उल्लंघन की स्थिति में की जानेवाली कार्रवाई।
 d. action to be taken in case of violation of act, regulations, code of conduct of authorized verifiers issued by the Authority.

7.2. सीए के प्रस्तुतीकरणों का सारांश / Summary of CA's Submissions:

- 7.2.1. सीए ने प्रस्तुतीकरण किया कि दो दूरविपणनकर्ताओं के साथ करार, बीमा दूरविपणन दिशानिर्देशों से पहले किया गया था। सीए ने यह भी प्रस्तुतीकरण किया कि उक्त दिशानिर्देशों और निरीक्षण टीम से प्राप्त मार्गदर्शन के आधार पर, उन्होंने अक्टूबर, 2021 में संबंधित अधिदेशात्मक खंडों के साथ एटीपीएल दूरविपणन करार का संशोधन किया था। सीए ने टीसीएस के साथ अपने करार को 13 अप्रैल, 2021 से प्रभावी रूप में समाप्त किया था।

The CA submitted that the agreement with two telemarketers predated the insurance telemarketing guidelines. The CA also submitted that, based on the guidelines and guidance received from the inspection team, they amended the ATPL telemarketing agreement with relevant mandatory clauses in October, 2021. The CA terminated its agreement with TCS effective 13th April, 2021.

- 7.2.2. सीए ने प्रस्तुतीकरण किया कि निरीक्षण के बाद, उन्होंने प्राधिकरण के निरीक्षण अधिकारियों के द्वारा किये गये मार्गदर्शन के अनुसार तत्काल सुधारात्मक कार्रवाई की थी तथा अधिक सुस्पष्ट रूप से संबंधित खंडों को शामिल करते हुए 6 अक्टूबर, 2021 को आलट्रूइस्ट टेक्नालजीस (एटीपीएल) के साथ मास्टर करार में एक परिशिष्ट विधिवत् शामिल किया था। उक्त करार के परिशिष्ट की प्रति प्रस्तुत की गई थी।

The CA submitted that post inspection, they had taken immediate corrective action as guided by the Authority's Inspecting officials and duly incorporated an addendum to the master agreement with Altruist Technologies (ATPL) on 6th October, 2021 covering relevant clauses more explicitly. The copy of the addendum agreement was submitted.

- 7.2.3. सीए ने यह भी प्रस्तुतीकरण किया कि उन्होंने 13 अप्रैल, 2021 के मेल के अनुसार टीसीएस दूरविपणनकर्ता के लिए प्राधिकरण के पास समापन अनुरोध प्रारंभ किया था, उक्त ई-मेल की प्रति प्रस्तुत की गई थी। इसके अलावा, सीए ने सूचित किया कि उनके पास आईआरडीएआई एजेंसी पोर्टल (<https://agencyportal.irdai.gov.in>) पर एटीपीएल के साथ केवल एक ही दूरविपणनकर्ता व्यवस्था है, पोर्टल का स्क्रीनशाट प्रस्तुत किया गया। एक अग्रगामी मानक प्रक्रिया के रूप में, उन्होंने प्रस्तुत किया कि कोई परिवर्तन / किसी नयी दूरविपणनकर्ता एजेंसी (एजेंसियों) की नियुक्ति करने की स्थिति में वे प्राधिकरण के दिशानिर्देशों का विधिवत् पालन सुनिश्चित करेंगे।

The CA also submitted that they had initiated the termination request with the Authority for the TCS telemarketer vide mail dated 13th April, 2021, copy of the e-mail was provided. Further, CA informed that they have only one telemarketer arrangement in force with ATPL at IRDAI agency portal (<https://agencyportal.irdai.gov.in>), screenshot of the portal was provided. As a standard process going forward, they submitted that they will ensure the due adherence to the Authority's guidelines in case of changing/appointing any new Telemarketing Agency(s).

8. आरोप-5 / Charge-5

आईआरडीएआई (कारपोरेट एजेंटों का पंजीकरण) विनियम, 2015 के विनियम 30 (ii) का उल्लंघन।

Violation of Regulation-30 (ii) of IRDAI (Registration of Corporate Agents) Regulations, 2015.

8.1. निरीक्षण टिप्पणी-6 / Inspection Observation-6

नमूना पालिसियों के प्रस्ताव फार्मों की प्रति की माँग करने पर, सीए ने सूचित किया कि प्रस्ताव फार्म / आवेदन फार्म, तथा बीमा प्रमाणपत्र जैसे विवरण प्राप्त करने के लिए वे संबंधित बीमाकर्ताओं के साथ विवरण का साझा करेंगे। इस प्रकार, सीए ने ग्राहक के द्वारा विधिवत् हस्ताक्षरित और बीमाकर्ता को प्रस्तुत किये गये प्रस्ताव फार्मों / आवेदन फार्मों की प्रतियों का, बीमा प्रमाणपत्रों की प्रतियों का अपने पास अनुरक्षण नहीं किया।

On seeking copy of proposal forms of sample policies, the CA informed that it would share the details with the respective insurers to get the details such as proposal forms / application forms, & the certificate of insurances. Thus, The CA did not maintain the copies of proposal forms / application forms duly signed by the client and submitted to the Insurer, certificates of insurances with it.

8.2. सीए के प्रस्तुतीकरणों का सारांश / Summary of CA's Submissions:

8.2.1. सीए ने प्रस्तुतीकरण किया कि डिजिटल तौर पर स्रोतीकृत व्यवसाय के लिए बीमा कंपनियों को प्रस्तुत की गई संबंधित समस्त सूचना वर्तमान में उनके डेटाबेस में अनुरक्षित नहीं की जा रही है। भौतिक रूप से स्रोतीकृत बीमा के लिए प्रस्ताव फार्मों की प्रतियों के संबंध में, सीए ने बीमा कंपनियों से बीमा प्रस्ताव फार्मों की प्रतिवर्ती आपूर्ति (फीड) की अपेक्षा करने की प्रक्रिया प्रारंभ की है।

The CA submitted that all the relevant information submitted to insurance companies for digitally sourced business is not presently maintained in their database. With regard to copies of the proposal forms for insurance sourced physically, CA has initiated a process of seeking reverse feed of insurance proposal forms from insurance companies.

8.2.2. सीए ने आगे प्रस्तुतीकरण किया कि वे प्रस्ताव फार्मों की प्रतियाँ पुनः प्राप्त करने के लिए संबंधित भागीदार कंपनियों के साथ कार्य करेंगे तथा उक्त साक्ष्य को इस आशय से अग्रेषित करेंगे कि प्रस्ताव फार्मों के अंतर्निहित डेटा और सहमति को आगे की सर्विसिंग के लिए सीए की प्रणालियों में प्रतिधारित किया जाए।

The CA further submitted that they would work with the respective partner companies to retrieve copies of the proposal forms and forward the

evidence to the effect that data underlying proposal forms and consent are retained in the systems of the CA for further servicing.

- 8.2.3. सीए ने प्रस्तुतीकरण किया कि एक सुधारात्मक उपाय के रूप में वे बीमा प्रस्ताव फार्मों की पुनःप्राप्ति (संबंधित बीमा कंपनियों से) और उनका भंडारण प्रारंभ कर चुके हैं। सीए ने एक निवारक और सुधारात्मक उपाय के रूप में प्रस्ताव फार्मों की पुनःप्राप्ति और भंडारण के लिए एक प्रक्रिया नोट भी संलग्न किया है।

The CA submitted that they have already initiated as a corrective measure the retrieval of insurance proposal forms (from respective insurance companies) and storage of the same. The CA also enclosed a process note for retrieving and storage of proposal forms as a preventive and corrective measure.

9. आरोप-8 / Charge-8

आईआरडीएआई (पालिसीधारकों के हितों का संरक्षण) विनियम, 2017 के विनियम 8(1) का उल्लंघन और आईआरडीए (कारपोरेट एजेंट) विनियम, 2015 के विनियम 26 के साथ पढ़े जानेवाले अनुसूची III के खंड-1 के उप-खंड 3(ख), 3(घ) का भी उल्लंघन।

Violation of Regulation-8(1) of IRDA (Protection of Policyholders' Interests) Regulation, 2017 and also violation of sub-class 3(b),3 (d) of Clause-I of Schedule III to be read with Regulation 26 of IRDA (Corporate Agents') Regulations 2015.

9.1. निरीक्षण टिप्पणी-14 / Inspection Observation-14

सीए के शिकायत रजिस्टर की जाँच करने पर, यह देखा गया कि ऐसी कई शिकायतें हैं जिनमें पालिसीधारकों को यह पता नहीं था कि ऋण के साथ बीमा पालिसियाँ ली गई थीं, जो कि ऋण के समय विक्रय टीम द्वारा प्रकट नहीं किया गया था। इसके अलावा, ऐसी स्थिति में, पालिसीधारकों से कोई प्रस्ताव फार्म प्राप्त नहीं किया गया था। 40 शिकायतों के नमूने से यह पाया गया कि शिकायतकर्ताओं ने किसी बीमा कवर के लिए आवेदन नहीं किया था, परंतु उनकी सहमति प्राप्त किये बिना उन्हें बीमा कवर प्रदान किया गया था, जो अपविक्रय के समान है।

On examination of the complaint register of the CA, it is noted that there are number of complaints wherein the policyholders were not aware of the insurance policies taken along with loan which was not disclosed by sales team at time of loan. Further, in such case, no proposal form was obtained from the policyholders. From the sample of 40 complaints, it was observed that the complainants did not apply for any insurance cover but the same was provided to them without obtaining their consent which amounts to mis-selling.

9.2. सीए के प्रस्तुतीकरणों का सारांश / Summary of CA's Submissions:

- 9.2.1. सीए ने प्रस्तुतीकरण किया कि वित्तीय वर्ष 18 – वित्तीय वर्ष 20 की अवधि के दौरान उन्हें कुल 39 शिकायतें (स्रोतीकृत 1.3 करोड़ पालिसियों में से) प्राप्त हुईं। सीए ने स्पष्ट किया कि बीमा उत्पाद की खरीद तथा बीमा पालिसी से बाहर जाने के विभिन्न विकल्प देने के संबंध में ग्राहकों को जानकारी देने के लिए कई संदेश भेजे गये थे।

The CA submitted that they received total 39 complaints (out of 1.3 crore policies sourced) during the period FY18-FY20. CA explained multiple communications to make customer aware of the insurance product purchase and various options for customers to opt out of the insurance policy.

9.2.2. सीए ने प्रस्तुतीकरण किया कि एक सुधारात्मक उपाय के रूप में, उन्होंने सभी उल्लिखित 39 शिकायतों का उपयुक्त रूप में समाधान किया था। उनके प्रस्तुतीकरणों के समर्थन में शिकायत-वार समाधान का विवरण प्रस्तुत किया गया।

The CA submitted that as a corrective measure, they had appropriately resolved all mentioned 39 complaints. The details of complaint-wise resolution provided in support of their submissions.

9.2.3. इसके अलावा, सीए ने प्रस्तुतीकरण किया कि वेबसाइट पर शिकायत निवारण व्यवस्था खंड के अंतर्गत आईआरडीएआई होम पेज पहले से ही उपलब्ध है जहाँ से ग्राहक बीमा भरोसा के लिंक तक पहुँच सकता है।

Further, CA submitted that the link of the IRDAI home page is already available under their Grievance Redressal Mechanism section on website from where customer can reach to the link of Bima Bharosa.

10. आरोप-4, 5 और 8 के निर्णय / Decisions of Charges-4, 5 & 8

आरोप-4 के संबंध में / With regard to Charge-4,

10.1. सीए ने कहा कि उन ग्राहकों के सभी अभिलेख जिन्होंने कोई पालिसी खरीदी है, दूरविपणनकर्ता द्वारा परिरक्षित किये जाते हैं तथा ये काल्स अभिलेख बीमा कंपनी को अग्रेषित किये जाते हैं। तथापि, यह ध्यान देने योग्य बात है कि यह सिद्ध करने के लिए कोई दस्तावेजी साक्ष्य प्रस्तुत नहीं किये गये हैं कि काल्स अभिलेख दूरविपणनकर्ता द्वारा परिरक्षित किये गये हैं और ये काल्स अभिलेख बीमाकर्ता को अग्रेषित किये गये हैं।

The CA has stated that all records for those customers who have purchased a policy are preserved by the Telemarketer and these calls records have been forwarded to the insurance company. However, it may be noted that no documentary evidence has been submitted to substantiate that the call records are preserved by the tele-marketer and these calls records were forwarded to the insurer.

10.2. सीए और दूरविपणनकर्ता ने एक करार किया है जिसमें यह उल्लेख किया गया है कि काल्स का अभिलेखन सीए को छह महीने के अंदर अग्रेषित किया जाएगा। तथापि, यह देखा गया है कि सीए को काल्स अग्रेषित करने के लिए समयावधि अधिक है क्योंकि इससे काल्स के सत्यापन का प्रयोजन ही समाप्त हो जाता है जो कि एक अपेक्षा है।

The CA and the Telemarketer have entered into an agreement wherein it was mentioned that the recording of calls shall be forwarded to the CA within six months. However, it is noted that the time period for forwarding the calls to CA is on higher side as it will defeat the purpose of verification of the calls which is one of the requirement.

10.3. इतना ही नहीं, बल्कि उक्त करार, काल्स के सत्यापन के परिदृश्य का समाधान नहीं करता।
Moreover, the agreement does not address the scenario of verification of calls.

आरोप-5 के संबंध में / With regard to Charge-5,

10.4. सीए ने बीमाकर्ताओं के साथ प्रस्ताव फार्मों को साझा करने तथा उनकी प्रतियाँ अपने पास रखने के लिए साक्ष्य प्रस्तुत नहीं किया है।

The CA failed to submit evidence for sharing the proposal forms with the insurers and retaining copies of the same with itself.

- 10.5. प्रक्रिया नोट में, सीए ने बीमाकर्ता के डेटाबेस के साथ अपने स्वयं के डेटाबेस के समन्वय के लिए निर्दिष्ट अंतिम तारीख प्रस्तुत नहीं की है।
In the process note, the CA didn't provide the cut-off date for integration of its own database with the insurers' database.
- 10.6. प्रस्ताव फार्म के अभाव में, यह सत्यापन करना संभव नहीं है कि क्या संभावित ग्राहक को खरीद के समय उक्त प्रस्ताव फार्म विधिवत् स्पष्ट किया गया है या नहीं।
In absence of proposal form, it is not possible to verify whether the proposal form was duly explained to the prospect at the time of purchase.

आरोप-8 के संबंध में / With regard to Charge-8,

- 10.7. सीए को वैयक्तिक सुनवाई के दौरान विशिष्ट रूप से शिकायतकर्ताओं को उपलब्ध कराये गये समाधान का विवरण प्रस्तुत करने के लिए सूचित किया गया। सीए ने उपलब्ध कराये गये समाधान का केवल एक सारांश ही प्रस्तुत किया है। तारीख, उपलब्ध कराये गये समाधान का विवरण, वापस की गई धनराशि, प्रतिधारण की जानेवाली पालिसियों का सहमति पत्र, जहाँ भी पालिसीधारकों को कोई धनराशि वापस नहीं की गई थी, आदि प्रस्तुत नहीं किये गये थे।
The CA, during the personal hearing, was specifically advised to submit the details of the resolution provided to the complainants. The CA has submitted only a summary of the resolution provided. The date, and the detail of the resolution provided, amount of refund, consent letter of the retaining policies, wherever no refund was made to the policyholders etc. were not provided.
- 10.8. तदनुसार, बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 102(बी) के अंतर्गत निहित शक्तियों का प्रयोग करते हुए प्राधिकरण इसके द्वारा आईआरडीएआई (कारपोरेट एजेंटों का पंजीकरण) विनियम, 2015 के विनियम 25(2)(ix) और विनियम 25(1) की अनुसूची-VII के पैरा-1(4), विनियम 26(1) और विनियम 30(ii) के उल्लंघनों के लिए जो वित्तीय वर्ष 2018 से 2020 तक दो वर्षों से अधिक के लिए जारी रहे हैं, रु. 1 करोड़ (एक करोड़) का अर्थदंड लगाता है।
Accordingly, in exercise of the powers vested under Section 102(b) of the Insurance Act, 1938, the Authority hereby imposes a penalty of Rs.1 crore (one crore) for the violations of Regulations-25 (2) (ix) and Para-I (4) of Schedule-VII of Regulations-25 (1), Regulations-26 (1) and Regulations-30 (ii) of IRDAI (Registration of Corporate Agents) Regulations, 2015 which has continued to occur from FY 2018 to 2020 for more than two years.
- 10.9. इसके अतिरिक्त, आईआरडीए अधिनियम की धारा 14(2) के अनुसार, सीए को निम्नलिखित की पुष्टि करते हुए प्राधिकरण के पास एक प्रमाणपत्र फाइल करने का निदेश दिया जाता है:
Further in terms of Section 14(2) of IRDA Act, the CA is directed to file a certificate with the Authority confirming the following:
- क) सीए के द्वारा किये गये करारों के संबंध में प्राधिकरण के विनियमों / दिशानिर्देशों का उचित पालन।
a) the due adherence of Authority's regulations / guidelines on the agreements entered into by the CA.

- ख) सभी काल्स के अभिलेखन का अनुरक्षण / परिरक्षण, प्राधिकृत सत्यापकों के अभिलेखों का उनके प्रशिक्षण और निर्धारण के विवरण सहित अनुरक्षण।
- b) maintenance / preserving of recordings of all the calls, maintenance of records of authorized verifiers including their training & assessment particulars.
- ग) पालिसीधारकों के हितों का संरक्षण करने के लिए आगे की सर्विसिंग हेतु प्रस्ताव फार्मों और सहमति के अंतर्निहित डेटा को सीए की प्रणालियों में प्रतिधारित करना।
- c) that the data underlying proposal forms and consent are retained in the systems of CA for further servicing to protect the interests of policyholders.
- घ) पालिसीधारकों के हितों का संरक्षण करने के लिए सीए द्वारा अपनी शिकायत निवारण व्यवस्था को सरल और कारगर बनाना।
- d) the CA streamline its Grievance Redressal Mechanism to protect the interests of policyholders.
- ङ) उनकी शिकायत निवारण प्रणालियों द्वारा सीए के लिए लागू आचरण संहिता संबंधी वर्तमान अनुदेशों का उचित पालन।
- e) the due adherence of their Grievance Redressal Systems with the extant instructions on code of conduct applicable to the CA.

यह प्रमाणीकरण प्राधिकरण के पास इस आदेश की तारीख से 90 दिन के अंदर पहुँचेगा।
This certification shall reach the Authority within 90 days from the date of this Order.

11. आरोप-6 / Charge-6

आईआरडीएआई (पालिसीधारकों के हितों का संरक्षण) विनियम, 2017 के विनियम 6(4), आईआरडीएआई (कारपोरेट एजेंटों का पंजीकरण) विनियम, 2015 के विनियम 30(ii) तथा कारपोरेट अभिशासन संबंधी दिशानिर्देशों के खंड 6 के उल्लंघन।

Violations of Regulations-6 (4) of IRDAI (Protection of Policyholders' Interests) Regulation, 2017, Regulations 30(ii) of IRDAI (Registration of Corporate Agents) Regulations, 2015 and Clause 6 of Guidelines on Corporate Governance.

11.1. निरीक्षण टिप्पणी-10 / Inspection Observation-10

सामूहिक पालिसियों के उपलब्ध सदस्यता भर्ती फार्मों के नमूनों की जाँच करने पर यह पाया गया कि यदि सदस्य ने किसी क्षेत्रीय भाषा में हस्ताक्षर किये हैं, तो सदस्य को फार्म की विषय-वस्तु स्पष्ट करने के संबंध में कोई घोषणा स्वरूप हस्ताक्षर नहीं है।

On examining samples of available membership enrolment forms of group policies, it was observed that in case if the member signed the form in vernacular language, there was no declaration signature on explaining the contents of the form to the member.

11.2. सीए के प्रस्तुतीकरणों का सारांश / Summary of CA's Submissions:

11.2.1. सीए ने ग्राहकों के द्वारा क्षेत्रीय भाषा में हस्ताक्षर करने के संबंध में इसके लिए क्षेत्रीय भाषा की घोषणा की चूक को स्वीकार किया। इसके अलावा, सीए ने स्पष्ट किया कि अब वह ऋण और बीमा प्रस्ताव फार्म के लिए 20 क्षेत्रीय भाषाओं के साथ सक्रिय रूप से अग्रसर है।

The CA acknowledged the lapse of vernacular declaration for customers signing in vernacular language. Further, CA explained that it has now gone-live with 20 vernacular languages for loan and insurance proposal form.

- 11.2.2. सीए ने प्रस्तुतीकरण किया कि वे अब ऋण और बीमा नामांकन फार्म के लिए 20 क्षेत्रीय भाषाओं के साथ अग्रसर हैं, उनकी नमूना प्रतियाँ प्राधिकरण के विचारार्थ संलग्न की गई हैं।

The CA submitted that they have proceeded with 20 vernacular languages for the loan and insurance enrolment form, the sample copies of the same are attached for consideration of the Authority.

- 11.2.3. सीए ने प्राधिकृत प्रतिनिधि का विवरण प्राप्त करनेवाली प्रणाली के स्क्रीनशाट भी प्रस्तुत किये जिसने ग्राहक को उत्पादों का विवरण स्पष्ट किया है।

The CA also submitted the screenshots of system capturing the details of the authorized representative who explained the details of the products to the customer.

- 11.2.4. इसके अतिरिक्त, सीए ने प्रस्तुत किया कि वे उचित सावधानी बरतने के लिए अपनी विक्रय टीम और परिचालन टीम के लिए संचार और प्रशिक्षण में वृद्धि करेंगे। वे अपनी प्रक्रियाओं में लगातार सुधार लाने के लिए कुछ अग्रणी वितरकों की बेंचमार्क पद्धतियों को अपनाएँगे।

Further, the CA submitted that they would enhance their communication and training for their sales team and operations team to ensure due care. They will also benchmark practices of some leading distributors to continuously improve their processes.

11.3. निर्णय / Decision

बीमाकर्ता के प्रस्तुतीकरण अभिलेखबद्ध किये गये हैं तथा उक्त आरोप पर बल नहीं दिया गया है।

The submissions of the insurer are taken on record and the charge is not pressed.

12. आरोप-7 / Charge-7

आईआरडीएआई (कारपोरेट एजेंट) विनियम, 2015 के विनियम 26 के साथ पढ़ी जानेवाली अनुसूची III के खंड-I के अंतर्गत उप-खंड-2(ड) और खंड II के अंतर्गत उप-खंड 3(ख) का उल्लंघन।

Violation of sub-clause-2(e) under Clause-I and sub-clause 3(b) under Clause II of Schedule III to be read with Regulation 26 of IRDAI (Corporate Agents') Regulations, 2015.

12.1. निरीक्षण टिप्पणी-12 / Inspection Observation-12

सीए की तीन जीवन बीमाकर्ताओं के साथ तालमेल व्यवस्था (टाई-अप) थी। तथापि, वे केवल एचडीएफसी जीवन बीमा कंपनी से संबंधित एक सावधि बीमा उत्पाद 'क्लिक टू प्रोटेक्ट' ही दर्शा रहे थे और प्रस्तावित कर रहे थे। सीए की वेबसाइट पर केवल इसी योजना का ब्रोशर प्रदर्शित किया गया था और किसी अन्य सावधि बीमा उत्पाद को प्रदर्शित या प्रस्तावित नहीं किया जा रहा था। सीए ने विभिन्न बीमाकर्ताओं, जिनके साथ उसकी टाई-अप थी, के उत्पादों के उपलब्ध विस्तार के संबंध में संभावित ग्राहकों को सूचित नहीं किया।

मेसर्स बजाज फाइनेंस लिमिटेड (कारपोरेट एजेंट) के मामले में अंतिम आदेश
Final order in the matter of M/s Bajaj Finance Ltd (Corporate Agent)

The CA was having tie-up with three life insurers. However, they were displaying and offering only one term insurance product 'Click to protect' belonging to HDFC Life Insurance Company. The brochure of this plan is only displayed and there is no display or offer of other term insurance products on the website of the CA. The CA failed to advise the prospects on the available range of products of various insurers with whom the it had tied up.

12.2. सीए के प्रस्तुतीकरणों का सारांश / Summary of CA's Submissions:

12.2.1. सीए ने प्रस्तुतीकरण किया कि 2020-21 में निरीक्षण के समय उनकी वेबसाइट विकासाधीन थी। तथा वर्तमान में उनकी वेबसाइट पर सभी तीन जीवन बीमा भागीदारों का विवरण उपलब्ध है।

The CA submitted that their website was under development at the time of the inspection in 2020-21. And, presently they have details of all the three life insurance partners on its website.

12.2.2. सीए ने प्रस्तुतीकरण किया कि वर्तमान में उनकी वेबसाइट के अंदर बीमा के लिए समर्पित एक खंड है, जो मोटर, स्वास्थ्य और जीवन बीमा सहित व्यवसाय की विभिन्न व्यवस्थाओं में विभिन्न भागीदारों के बहुविध उत्पाद प्रस्तावित कर रहा है। जीवन बीमा के अंदर, वे एचडीएफसी लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लि., बजाज अलायंज लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लि. और फ्यूचर जनराली लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लि. की जीवन बीमा योजनाएँ प्रस्तावित कर रहे हैं जिनके साथ उनकी व्यवस्थाएँ हैं। सीए ने अपने प्रस्तुतीकरण के समर्थन में वेबसाइट के स्क्रीनशाट भी प्रस्तुत किये हैं।

The CA submitted that presently they have an Insurance dedicated section, within their website, that is offering multiple products of varied partners - across lines of business, including motor, health and life insurance. Within Life insurance, they are offering Life Insurance Plans of HDFC Life Insurance Co. Ltd., Bajaj Allianz Life Insurance Co. Ltd. and Future Generali Life Insurance Co. Ltd. with whom they have arrangements. The CA also submitted the screenshots of the website in support of their submission.

12.3. निर्णय / Decision

सीए के प्रस्तुतीकरण अभिलेखबद्ध किये गये हैं तथा उक्त आरोपों पर बल नहीं दिया गया है। The submissions of the CA are taken on record and the charges are not pressed.

13. निर्णयों का सारांश / Summary of Decisions:

आरोप सं. Charge. No.	उपबंधों का उल्लंघन Violation of Provisions	निर्णय Decision
1	आईआरडीएआई (कारपोरेट एजेंटों का पंजीकरण) विनियम, 2015 का विनियम 31(3) Regulations-31(3) of IRDAI (Registration of Corporate Agents) Regulations, 2015	रु.1 करोड़ का अर्थदंड और निदेश Penalty of Rs.1 crore and Direction
2	आईआरडीएआई (कारपोरेट एजेंटों का पंजीकरण) विनियम, 2015 का विनियम 23	

आरोप सं. Charge. No.	उपबंधों का उल्लंघन Violation of Provisions	निर्णय Decision
	Regulation-23 of IRDAI (Registration of Corporate Agents) Regulations, 2015	
3	आईआरडीएआई (बीमा एजेंटों और बीमा मध्यवर्तियों को कमीशन या पारिश्रमिक या प्रतिफल का भुगतान) (दूसरा संशोधन) विनियम, 2017 का विनियम 5(ड) तथा आईआरडीएआई (कारपोरेट एजेंटों का पंजीकरण) विनियम, 2015 का विनियम 18(1) Regulations-5(e) of IRDAI (Payment of commission or remuneration or reward to insurance agents and insurance intermediaries) (Second Amendment) Regulations, 2017 and Regulation-18(1) of IRDAI (Registration of Corporate Agents) Regulations, 2015.	आरोप पर बल नहीं दिया गया Charge is not pressed
4	आईआरडीएआई (कारपोरेट एजेंटों का पंजीकरण) विनियम, 2015 का विनियम 25(2)(ix) तथा विनियम 25(1) की अनुसूची-VII का पैरा-I(4) Regulations-25 (2) (ix) and Para-I (4) of Schedule-VII of Regulations-25 (1) of IRDAI (Registration of Corporate Agents) Regulations, 2015	रु.1 करोड़ का अर्थदंड और निदेश Penalty of Rs.1 crore and Direction
5	आईआरडीएआई (कारपोरेट एजेंटों का पंजीकरण) विनियम, 2015 का विनियम 30 (ii) Regulation-30 (ii) of IRDAI (Registration of Corporate Agents) Regulations, 2015	
8	आईआरडीएआई (पालिसीधारकों के हितों का संरक्षण) विनियम, 2017 के विनियम 8(1) एवं आईआरडीए (कारपोरेट एजेंट) विनियम, 2015 के विनियम 26 (1) के साथ पढ़ी जानेवाली अनुसूची-III के खंड-II के उप-खंड 3(ख), 3(घ) का भी उल्लंघन Regulation 8 (1) of IRDA (Protection of Policyholders' Interests) Regulation, 2017 and also violation of sub-clause-3(b), 3(d) of Clause-II of Schedule-III to be read with Regulation-26 (1) of IRDA (Corporate Agents') Regulations 2015	
6	आईआरडीएआई (कारपोरेट एजेंटों का पंजीकरण) विनियम, 2015 का विनियम 30(ii), आईआरडीएआई (पालिसीधारकों के हितों का संरक्षण) विनियम, 2017 का विनियम 6(4) तथा कारपोरेट अभिशासन संबंधी दिशानिर्देश (आईआरडीए/एफ&ए/जीडी एल/सीजी/100/05/2016) 18 मई, 2016 का खंड 6 Regulations-30 (ii) of IRDAI (Registration of Corporate Agents) Regulations, 2015, Regulations 6 (4) of IRDAI (Protection of Policyholders' Interests) Regulation, 2017 and Clause 6 of Guidelines on Corporate Governance (IRDA/F&A/GDL/CG/100/05/2016) 18 th May, 2016	आरोपों पर बल नहीं दिया गया Charges are not pressed
7	आईआरडीएआई (कारपोरेट एजेंट) विनियम, 2015 के विनियम 26(1) के साथ पठित अनुसूची-III के खंड-I, और खंड-II के अंतर्गत उप-खंड 3(ख) के अंतर्गत पैरा 2(ड)।	

आरोप सं. Charge. No.	उपबंधों का उल्लंघन Violation of Provisions	निर्णय Decision
	Para-2(e) under Clause-I and sub-clause 3(b) under Clause-II of Schedule-III to be read with Regulation 26 (1) of IRDAI (Corporate Agents') Regulations 2015.	

14. रु. 2 करोड़ (रु. दो करोड़) के अर्थदंड की राशि सीए के द्वारा एनईएफटी/आरटीजीएस के माध्यम से (जिसके लिए ब्योरा अलग से सूचित किया जाएगा) इस आदेश की प्राप्ति की तारीख से पैंतालीस दिन की अवधि के अंदर विप्रेषित की जाएगी। विप्रेषण की सूचना श्री टी वेंकटेश्वर राव, महाप्रबंधक (प्रवर्तन और अनुपालन) को भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण, सर्वे सं. 115/1, फाइनेंशियल डिस्ट्रिक्ट, नानकरामगूडा, हैदराबाद 500032, ई-मेल आईडी enforcement@irdai.gov.in के पते पर भेजी जाए।

The penalty amount of Rs.2 Crore (Rs. Two crore) shall be remitted by the CA within a period of forty-five days from the date of receipt of this order through NEFT/RTGS (details for which will be communicated separately). An intimation of remittance may be sent to Shri T Venkateshwara Rao, General Manager (Enforcement & Compliance) at the Insurance Regulatory and Development Authority of India, Survey No. 115/1, Financial District, Nanakramguda, Hyderabad 500032, email id enforcement@irdai.gov.in

15. इसके अतिरिक्त / Further,

- क) यह आदेश कारपोरेट एजेंट के बोर्ड के समक्ष आगामी बैठक में प्रस्तुत किया जाएगा तथा कारपोरेट एजेंट विचार-विमर्श के कार्यवृत्त की एक प्रति प्रस्तुत करेगा।
 - a) The Order shall be placed before the Board of the Corporate Agent in the upcoming Board Meeting and the Corporate Agent shall provide a copy of the minutes of the discussion.
- ख) सीए दिये गये निदेश पर की गई कार्रवाई की रिपोर्ट (एटीआर) इस आदेश की तारीख से 90 दिन के अंदर प्रस्तुत करेगा।
 - b) The CA shall submit an Action Taken Report to the Authority on direction given within 90 days from the date of this Order.

16. यदि सीए इस आदेश से असंतुष्ट है, तो बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 110 के उपबंधों के अनुसार प्रतिभूति अपीलीय न्यायाधिकरण (एसएटी) को अपील प्रस्तुत की जा सकती है।

If the CA feels aggrieved by this Order, an appeal may be preferred to the Securities Appellate Tribunal as per the provisions of Section-110 of the Insurance Act, 1938.



राजय कुमार सिन्हा / Rajay Kumar Sinha
सदस्य (वित्त व निवेश) / Member (F&I)



बी. सी. पटनायक / B.C. Patnaik
सदस्य (जीवन) / Member (Life)

स्थान / Place: हैदराबाद / Hyderabad
दिनांक / Date: 15 जुलाई, 2024 / 15th July, 2024

मेसर्स बजाज फाइनेंस लिमिटेड (कारपोरेट एजेंट) के मामले में अंतिम आदेश
Final order in the matter of M/s Bajaj Finance Ltd (Corporate Agent)