सं. आईआरडीएआई/ईएनएफ/ओआरडी/ओएनएस/254/09/2021

के डी कोहली इंश्योरेंस सर्वेयर्स एण्ड लास असेसर्स प्रा. लि.
के मामले में अंतिम आदेश

[कारण बताओ नोटिस (एससीएन) दिनांक 08.06.2020 के लिए उत्तर एवं सदस्य (गैर-जीवन) की अध्यक्षता में 02 अगस्त 2021 को अपराह्न 03.00 बजे वीडियो कान्फरेंस के माध्यम से आयोजित सुनवाई के दौरान किये गये प्रस्तुतीकरणों के आधार पर]

<u>पृष्ठभूमिः-</u>

1. भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (प्राधिकरण) ने मेसर्स के डी कोहली इंश्योरेंस सर्वेयर्स एण्ड लास असेसर्स प्रा. लि. (एसएलए) का एक आनसाइट निरीक्षण 14.10.2019 से 18.10.2019 तक के दौरान संचालित किया था।
2. प्राधिकरण ने टिप्पणियाँ माँगते हुए निरीक्षण रिपोर्ट की एक प्रति एसएलए को 12.12.2019 को अग्रेषित की तथा एसएलए ने उक्त निरीक्षण रिपोर्ट के लिए उत्तर दिया। उपलब्ध दस्तावेजों और एसएलए द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरणों की जाँच करने के बाद प्राधिकरण ने एसएलए को कारण बताओ नोटिस 08.06.2020 को जारी किया जिसका उत्तर एसएलए द्वारा 17.06.2020 के पत्र के अनुसार दिया गया।
3. उक्त पत्र में किये गये अनुरोध के अनुसार एसएलए को वीडियो कान्फरेंस के माध्यम से सुनवाई का अवसर 02 अगस्त 2021 को दिया गया। श्री के डी कोहली, प्रबंध निदेशक और श्री धीरज कोहली, निदेशक एसएलए की ओर से उक्त सुनवाई में उपस्थित थे। प्राधिकरण की ओर से श्री प्रभात कुमार मैती, महाप्रबंधक (प्रवर्तन), श्री पंकज कुमार तिवारी, महाप्रबंधक, सर्वेक्षक, श्री बी. राघवन, उप महाप्रबंधक (प्रवर्तन) और श्रीमती निमिषा श्रीवास्तव, उप महाप्रबंधक (सर्वेक्षक) उक्त सुनवाई में उपस्थित रहे।
4. एसएलए द्वारा कारण बताओ नोटिस के लिए अपने लिखित उत्तर में किये गये प्रस्तुतीकरणों तथा वीडियो कान्फरेंस के माध्यम से सुनवाई के दौरान किये गये प्रस्तुतीकरणों और अपने प्रस्तुतीकरणों के प्रमाण के तौर पर एसएलए द्वारा प्रस्तुत किये गये दस्तावेजों पर प्राधिकरण द्वारा विचार किया गया तथा तदनुसार आरोपों पर लिये गये निर्णयों का विवरण नीचे दिया जाता है।
5. **<u>आरोप सं. 1</u>**

आईआरडीएआई (आईएसएलए) विनियम, 2015 के विनियम 12(1) का उल्लंघन जो अधिदेशात्मक (मेंडेटरी) बनाता है कि कोई भी व्यक्ति अथवा फर्म अथवा कंपनी लाइसेंस प्राप्त किये बिना सर्वेक्षक और हानि निर्धारक के रूप में कार्य नहीं करेगा तथा आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 16(5) (आचरण संहिता) का उल्लंघन जो अधिदेशात्मक (मैंडेटरी) बनाता है कि एसएलए उन क्षेत्रों में सर्वेक्षण कार्य स्वीकार नहीं करेगा अथवा निष्पादित नहीं करेगा जिनके लिए वह लाइसेंस धारित नहीं करता हो।

टिप्पणीः एसएलए द्वारा प्रस्तुत की गई नमूना रिपोर्टों से यह पाया गया है कि सर्वेक्षण ऐसे लोगों के द्वारा संचालित किये गये हैं जो या तो लाइसेंसप्राप्त सर्वेक्षक नहीं हैं अथवा उस क्षेत्र में सर्वेक्षण

निष्पादित करने के लिए लाइसेंसीकृत नहीं हैं, जैसा कि भौतिक सर्वेक्षण अभिलेख फाइल में उल्लिखित नाम से विदित होता है तथा उक्त संस्था के द्वारा स्वयं स्वीकार किया गया है। इसके अलावा, रिपोर्टों पर ऐसे लोगों के द्वारा हस्ताक्षर किये गये हैं जिन्होंने वास्तविक सर्वेक्षण नहीं किये हैं।

एससीएन के लिए उत्तर का सारांशः

ऐसे कुछ कर्मचारियों को, जिनके पास लाइसेंस नहीं था, प्रतिनियुक्त करने का कारण यह था कि अपेक्षाकृत बड़े दावों में स्टाकों और आस्तियों की अत्यंत विस्तृत सूची और वस्तु-सूची (इन्वेंटरी) तैयार करनी पड़ती थी। तथापि, उन्होंने स्वीकार किया कि आईआरडीएआई द्वारा बनाये गये नियमों के संबंध में चूक हुई थी। उन्हीं लोगों के द्वारा जिन्होंने सर्वेक्षण किया था, रिपोर्टों पर हस्ताक्षर करने के संबंध में इसे विधिवत् नोट किया गया है तथा एसएलए ने वचन दिया है कि भविष्य में सभी लाइसेंसधारक सर्वेक्षक जो वास्तव में सर्वेक्षण करते हैं, सर्वेक्षण रिपोर्टों पर हस्ताक्षर करेंगे, यद्यपि उनके निदेशक इन रिपोर्टों पर प्रतिहस्ताक्षर कर सकते हैं ताकि प्रस्तुतियों के सहीपन और व्यावसायिक गुणवत्ता को सुनिश्चित किया जा सके।

<u>निर्णयः</u>

निरीक्षण रिपोर्ट और एसएलए द्वारा उपलब्ध कराये गये डेटा से यह स्पष्ट है कि चार व्यक्तियों अर्थात् श्री जगत सिंह, श्री नीरज यादव, श्री अर्पण सक्सेना और श्री विपुल सिंहल ने विधिमान्य सर्वेक्षक लाइसेंस धारित किये बिना सर्वेक्षण किया है। इसके अलावा, अन्य तीन सर्वेक्षक अर्थात् श्री गौरव कुमार सिंह, श्री राहुल काश्यप और श्री महेश के. शर्मा ने उन क्षेत्रों में सर्वेक्षण किया है जिनमें सर्वेक्षण करने के लिए वे लाइसेंसप्राप्त नहीं थे। वित्तीय वर्ष 2018-19 के लिए नमूना डेटा का विश्लेषण करने के बाद, 11 (ग्यारह) ऐसी सर्वेक्षण रिपोर्टों की पहचान की गई जहाँ सर्वेक्षण लाइसेंसरहित सर्वेक्षक अथवा ऐसे सर्वेक्षकों के द्वारा किये गये जिनके पास संबंधित क्षेत्रों के लाइसेंस नहीं थे और ये सर्वेक्षण 11 (ग्यारह) अलग-अलग दिनांकों पर निष्पादित किये गये थे। अतः बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 102(बी) के अधीन अपने में निहित शक्तियों के आधार पर प्राधिकरण उक्त एसएलए पर रु. 11 लाख (केवल ग्यारह लाख रुपये) का अर्थदंड लगाता है।

इसके अतिरिक्त, एसएलए को यह पुष्टि करने के लिए निदेश दिया जाता है कि यह प्रथा बंद की गई है तथा केवल संबंधित क्षेत्रों में विधिमान्य लाइसेंस रखनेवाले सर्वेक्षक ही सर्वेक्षण कर रहे हैं और सर्वेक्षण रिपोर्टों पर हस्ताक्षर कर रहे हैं।

6. **<u>आरोप सं. 2:</u>**

आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 13(2) और 13(3) का उल्लंघन।

टिप्पणीः उक्त सर्वेक्षक ने पिछले तीन वित्तीय वर्षों में लगभग 897 सर्वेक्षण (वित्तीय वर्ष 2016-17 में 271, वित्तीय वर्ष 2017-18 में 290 और वित्तीय वर्ष 2018-19 में 336) किये हैं। इनमें से लगभग 445 सर्वेक्षण रिपोर्टें सर्वेक्षक की नियुक्ति के 30 दिन समाप्त होने के बाद तथा लगभग 210 सर्वेक्षण रिपोर्टें मेसर्स केडी कोहली इंश्योरेंस सर्वेयर्स एण्ड लास असेसर्स प्रा. लि. को सर्वेक्षण

कार्य आबंटित करने के 180 दिन की समाप्ति के बाद संबंधित बीमा कंपनियों से लिखित में समय बढ़ाने की अपेक्षा किये बिना प्रस्तुत की गई थीं।

एससीएन के लिए उत्तर का सारांशः
एसएलए ने प्रस्तुतीकरण किया कि सर्वेक्षण करने में और / या रिपोर्टें प्रस्तुत करने में बिलकुल कोई विलंब नहीं हुआ था, उन मामलों को छोड़कर जहाँ दस्तावेजों की विलंब से प्रस्तुति हुई थी तथा इस संबंध में बीमाकर्ताओं को पूर्णतः सूचित किया गया था।

<u>निर्णयः</u>
एसएलए उक्त आरोप के अंतर्गत अभिलिखित मामला विशिष्ट विलंब को न्यायसंगत नहीं ठहरा सका। एसएलए को चेतावनी दी जाती है कि आरोप के अंतर्गत निर्दिष्ट चूक को दोहराना नहीं चाहिए तथा इसके अलावा आईआरडीएआई (पालिसीधारकों के हितों का संरक्षण) विनियम, 2017 के विनियम 15 के साथ पठित आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 13(2) का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करने का परामर्श दिया जाता है।

7. **<u>आरोप सं. 3:</u>**
सर्वेक्षक विनियम, 2015 के विनियम 13(2) का उल्लंघन।

टिप्पणीः एसएलए द्वारा प्रस्तुत किये गये डेटा की जाँच करते समय इस बात पर ध्यान दिया गया कि `ग्राहक को रिपोर्ट की प्रति प्रस्तुत करने की तारीख' से संबंधित आवश्यक सूचना के उत्तर में एसएलए ने संबंधित स्तंभ में `नहीं' कहा। निरीक्षण टीम ने इस संबंध में स्पष्टीकरण माँगा। एसएलए ने उत्तर दिया कि *"हमने कभी बीमित व्यक्ति के साथ सीधे सर्वेक्षण रिपोर्ट की प्रति को साझा नहीं किया है, यद्यपि यह बीमाकर्ताओं के माध्यम से उपलब्ध कराई गई होगी, जिन्हें उक्त रिपोर्टें प्रस्तुत की गई थीं"।*

एससीएन के लिए उत्तर का सारांशः
एसएलए ने प्रस्तुतीकरण किया कि सर्वेक्षण रिपोर्टें दावेदार को बीमाकर्ताओं के द्वारा पालिसी के अंतर्गत देयता को विधिवत् सिद्ध करने के बाद जारी की जाती हैं, अतः इस विषय में उन्हें तदनुसार सूचित किया गया। इस संबंध में आईआरडीए के अनुदेशों के अनुपालन में कोई चूक नहीं हुई अथवा उनका कोई उल्लंघन नहीं किया गया।

<u>निर्णयः</u>
एसएलए का ध्यान विनियम 13(2) की ओर आकर्षित किया जाता है जो परिकल्पित करता है कि एसएलए चाहे वह बीमाकर्ता द्वारा नियुक्त हो अथवा बीमित व्यक्ति के द्वारा, हानि के निर्धारण पर बीमित व्यक्ति की सहमति या अन्य प्रकार से अभिमत पर अपनी टिप्पणी देते हुए बीमित व्यक्ति के लिए एक प्रति के साथ अपनी रिपोर्ट बीमाकर्ता को प्रस्तुत करेगा। तथापि, एसएलए ने इसका पालन नहीं किया। एसएलए को इस चूक के लिए चेतावनी दी जाती है तथा परामर्श दिया जाता है कि सर्वेक्षण विनियम, 2015 के विनियम 13(2) का अक्षरशः पालन सुनिश्चित करे।

8. **<u>आरोप सं. 4:</u>**
आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 13(1)(ख) का उल्लंघन।

टिप्पणीः निरीक्षणाधीन अवधि के दौरान यह देखा गया कि श्री धीरज कोहली ने कंपनी के निदेशकत्व से 31.05.2018 को त्यागपत्र दिया और बोर्ड द्वारा भी स्वीकार किया गया। तथा श्री धीरज कोहली के त्यागपत्र की स्वीकृति के 6 दिन बाद, पुनः उन्हें बोर्ड द्वारा 07.06.2018 को कंपनी के निदेशक के रूप में पुनर्नियुक्त किया गया। कंपनी में निदेशकत्व में उपर्युक्त परिवर्तनों के बारे में प्राधिकरण को सूचना देने के संबंध में एसएलए ने कंपनी के निदेशक के रूप में श्री धीरज कोहली की नियुक्ति के बारे में प्राधिकरण को सूचित करनेवाले पावती पत्र दिनांक 24.07.2019 को साझा किया तथा पुष्टि की कि श्री धीरज कोहली के त्यागपत्र की कोई सूचना प्राधिकरण को नहीं दी गई।

अतः एसएलए `सूचना का प्रकटीकरण' के अंतर्गत आईआरडीएआई को सूचना नहीं दी, जो अधिदेशात्मक (मैंडेटरी) बनाता है कि सूचना जो एसएलए लाइसेंस में परिवर्तन की अपेक्षा करती है, घटित होने की तारीख से पन्द्रह दिन से अनधिक अवधि के अंदर प्राधिकरण को दी जानी चाहिए।

एससीएन के लिए उत्तर का सारांशः
एसएलए ने प्रस्तुतीकरण किया कि ऊपर उल्लिखित विषय में प्राधिकरण को भ्रमित करने का कोई उद्देश्य संबद्ध नहीं था। इसके अतिरिक्त उन्होंने प्रस्तुतीकरण किया कि आईआरडीएआई के नियमों के दैनंदिन अनुपालन के संबंध में उनकी अनभिज्ञता के कारण कुछ अनभिप्रेत चूक रही होगी, तथापि इसके लिए कारण विधिवत् स्पष्ट किये गये।

<u>निर्णयः</u>
एसएलए के प्रस्तुतीकरण पर ध्यान दिया गया तथा आरोप पर आगे और बल नहीं दिया गया।

9. <u>आरोप सं. 5:</u>
आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 12(1) का उल्लंघन।

टिप्पणीः एसएलए के लाइसेंस का नवीकरण 21.04.2017 को नियत था, परंतु उक्त लाइसेंस का नवीकरण 18.04.2018 को किया गया, जोकि एसएलए लाइसेंस की समाप्ति की तारीख से प्रायः एक वर्ष के बाद किया गया। अतः एसएलए 21.04.2017 और 18.04.2018 के बीच विधिमान्य सर्वेक्षक लाइसेंस के बिना कार्य कर रहा था। एसएलए ने स्वीकार किया कि पुराने लाइसेंस की समाप्ति की तारीख और नये लाइसेंस के निर्गम की तारीख के बीच कुल 255 दावों का सर्वेक्षण किया गया था जो विनियामक अपेक्षाओं के उपबंधों के अतिक्रमण की पुष्टि करता है कि एसएलए

के पास सर्वेक्षक और हानि निर्धारक के रूप में कार्य करने के लिए एक विधिमान्य लाइसेंस होना चाहिए।

एससीएन के लिए उत्तर का सारांशः
एसएलए ने प्रस्तुतीकरण किया कि उन्होंने ईमानदारी से अपने विस्तृत ई-मेल के अनुसार सर्वेक्षणों की संख्या (255) को प्रकट किया है तथा संबंधित विवरण निरीक्षण के दौरान प्रस्तुत किया है। उन्होंने प्रस्तुतीकरण किया कि उनके कारपोरेट सर्वेक्षण लाइसेंस के पुनर्वैधीकरण के संबंध में प्राधिकरण के स्तर पर विलंब हुआ था। तथापि, सर्वेक्षण को रोकने और उनकी कारपोरेट सर्वेक्षण कंपनी के परिचालन को रोकने के लिए उन्हें कोई अनुदेश नहीं दिया गया था। सौभाग्यवश, और आकस्मिक तौर पर उनके एसएलए की क्रम संख्या अपरिवर्तित रही क्योंकि यह पुराने लाइसेंस का एक पुनर्वैधीकरण था।

<u>निर्णयः</u>
एसएलए के प्रस्तुतीकरण पर ध्यान दिया गया है। तथापि, एसएलए को यह सुनिश्चित करने का परामर्श दिया जाता है कि उनके स्तर पर उपयुक्त पहलें की जाएँ ताकि लाइसेंस का नवीकरण समय पर किया जाए; जिससे आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 12(1) के अननुपालन से बचा जा सके।

10. निर्णयों का सारांशः

आरोप सं.	**उल्लंघन किया गया उपबंध और आरोप**	**निर्णय**
1	**आरोपः** सर्वेक्षक या तो लाइसेंसरहित सर्वेक्षक को नियुक्त कर रहा है या ऐसे सर्वेक्षकों को नियुक्त कर रहा है जो जोखिम के संबंधित क्षेत्रों में लाइसेंस धारित नहीं कर रहे हैं। **उपबंधः** आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 का विनियम 12(1) और अध्याय VI (आचरण संहिता) के अंतर्गत विनियम 16(5)	11 लाख रुपये का अर्थदंड और निदेश
2	**आरोपः** सर्वेक्षण रिपोर्ट प्रस्तुत करने में विलंब। **उपबंधः** आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 13(2) और 13(3)	चेतावनी और परामर्श
3	**आरोपः** सर्वेक्षण रिपोर्ट को बीमित व्यक्ति के साथ साझा नहीं कर रहा है। **उपबंधः स**र्वेक्षक विनियम, 2015 का विनियम 13(2)	चेतावनी और परामर्श
4	**आरोपः** लाइसेंस जारी करते समय प्रस्तुत की गई सूचना अथवा विवरण में किसी भी परिवर्तन को प्राधिकरण की जानकारी में लाना **उपबंधः** आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 का विनियम 13(1)(ख)	आरोप पर बल नहीं दिया गया।
5	**आरोपः** प्रचलन में स्थित लाइसेंस के बिना सर्वेक्षण।	परामर्श

	उपबंधः आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 का विनियम 12(1)	

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

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

13. यदि एसएलए इस आदेश में निहित किसी भी निर्णय से असंतुष्ट है, तो बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 110 के अनुसार प्रतिभूति अपीलीय न्यायाधिकरण (एसएटी) को अपील प्रस्तुत की जा सकती है।

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

स्थानः हैदराबाद
दिनांकः 16 सितंबर 2021