सं. आईआरडीएआई/ईएनएफ/ओआरडी/ओएनएस/251/09/2021

मेसर्स जे.बी. बोडा इंश्योरेंस सर्वेयर्स एण्ड लास असेसर्स प्रा. लि.
के मामले में अंतिम आदेश

[कारण बताओ नोटिस (एससीएन) दिनांक 8 जून 2020 के लिए उत्तर तथा सदस्य (गैर-जीवन) की अध्यक्षता में 04 अगस्त 2021 को 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 05 से 09 अगस्त 2019 तक की अवधि के दौरान मेसर्स जे.बी. बोडा सर्वेयर्स एण्ड लास असेसर्स प्रा. लि. (एसएलए) का व्यापक आनसाइट निरीक्षण संचालित किया था। निरीक्षण के निष्कर्ष एसएलए को 19 फरवरी 2020 को अग्रेषित किये गये थे और उत्तर 03 मार्च 2020 को प्राप्त हुआ था।
2. तत्काल उपलब्ध दस्तावेजों और एसएलए द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरणों की जाँच करने के बाद प्राधिकरण ने एसएलए को कारण बताओ नोटिस 08 जून 2020 को जारी किया जिसका उत्तर एसएलए द्वारा पत्र दिनांक 10 अगस्त 2020 के अनुसार दिया गया।
3. जैसा कि उक्त पत्र में अनुरोध किया गया, एसएलए को वीडियो कान्फरेंस के माध्यम से सुनवाई का अवसर 04 अगस्त 2021 को दिया गया। कैप्टन सतीश भंडारी, निदेशक, श्री के. वी. नटराजन, कार्यकारी निदेशक और श्री दिलीप पारेख, उप महाप्रबंधक, एसएलए की ओर से उक्त सुनवाई में उपस्थित थे। प्राधिकरण की ओर से श्री प्रभात कुमार मैती, महाप्रबंधक (प्रवर्तन), श्री पंकज तिवारी, महाप्रबंधक (सर्वेक्षक), श्रीमती निमिषा श्रीवास्तव, उप महाप्रबंधक (सर्वेक्षक) और श्री उदित मल्होत्रा, सहायक प्रबंधक (प्रवर्तन) 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 उक्त सुनवाई के दौरान किये गये प्रस्तुतीकरणों और एसएलए द्वारा अपने प्रस्तुतीकरणों के प्रमाण के रूप में प्रस्तुत किये गये दस्तावेजों पर प्राधिकरण द्वारा विचार किया गया तथा तदनुसार आरोपों पर लिये गये निर्णयों का विवरण नीचे दिया जाता है।
5. **आरोप सं. 1**

आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के अध्याय VIII के विनियम 20(2) का उल्लंघन

टिप्पणीः

आईआरडीएआई बीमा एसएलए विनियम, 2015 के अनुसार, एसएलए से अपेक्षित है कि वह आईआरडीएआई को प्रत्येक वर्ष 30 सितंबर के अंदर फार्म आईआरडीएआई-12 प्रस्तुत करे। वर्ष 2017-18 के लिए, एसएलए ने निर्धारित समय-सीमा के अंदर उक्त वार्षिक रिपोर्ट प्रस्तुत नहीं की। अपने प्रस्तुतीकरण में उक्त संस्था ने स्वीकार किया है कि उन्होंने वर्ष 2017-18 के लिए फार्म-12, 29.07.2019 को प्रस्तुत किया।

एसएलए का प्रस्तुतीकरणः
एसएलए ने प्रस्तुतीकरण किया कि उनके लेखा-परीक्षक वार्षिक लेखों को वर्ष के लगभग अक्तूबर तक अंतिम रूप देते हैं तथा जैसे ही वे अपने लेखा-परीक्षकों से वार्षिक लेखा-परीक्षित रिपोर्ट प्राप्त करते हैं, वे उसे प्राधिकरण को प्रस्तुत करते हैं। प्रस्तुत मामले (वित्तीय वर्ष 2017-18) में यह असावधानीवश हुई चूक के कारण प्रस्तुत नहीं की गई।

निर्णयः
एसएलए के प्रस्तुतीकरण पर ध्यान दिया गया। तथापि, एसएलए को आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 20(2) का निरंतर अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए सूचित किया जाता है।

6. **आरोप सं. 2**
आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 16(5) का उल्लंघन।

टिप्पणीः
सर्वेक्षकों के द्वारा निष्पादित किये गये सर्वेक्षणों के संबंध में एसएलए द्वारा प्रस्तुत किये गये डेटा के अनुसार, कुछ सर्वेक्षकों ने सर्वेक्षण कार्य उन क्षेत्रों में किया है जिनके लिए वे लाइसेंस धारित नहीं करते हैं। उदाहरण के लिए, श्री रवि नारायणन मुंदयूर के पास मरीन कार्गो, मरीन हल और विविध हेतु सर्वेक्षण कार्य संचालित करने के लिए विधिमान्य लाइसेंस है, उन्होंने अग्नि (फायर) और इंजीनियरिंग का सर्वेक्षण कार्य भी निष्पादित किया है। श्री एस. सी. साहू के मामले में, जिनके पास अग्नि (फायर), मरीन कार्गो और मरीन हल हेतु सर्वेक्षण कार्य करने के लिए विधिमान्य लाइसेंस है, परंतु उन्होंने विविध का सर्वेक्षण कार्य भी निष्पादित किया है।

एसएलए का प्रस्तुतीकरणः
टिप्पणी के अंतर्गत निर्दिष्ट 4 सर्वेक्षण रिपोर्टों में से 3 में सर्वेक्षण स्वर्गीय श्री रामकृष्णन नायर द्वारा किये गये थे जिनका निधन सर्वेक्षण रिपोर्टों को अंतिम रूप देने से पहले हुआ। अतः कैप्टन रवि नारायणन एम. को उक्त सर्वेक्षण रिपोर्टों को अंतिम रूप देना पड़ा और क्षेत्रीय प्रभारी के रूप में उन्होंने उनपर हस्ताक्षर किये, यद्यपि उनके पास उक्त 3 रिपोर्टों के संबंध में सर्वेक्षण करने के लिए विधिमान्य लाइसेंस नहीं था।

अन्य सर्वेक्षण रिपोर्ट के मामले में, उक्त सर्वेक्षण श्री बी. सी. पारिडा के द्वारा किया गया जिनके पास विविध श्रेणी के लिए लाइसेंस है। जिस दिन उक्त सर्वेक्षण रिपोर्ट को अंतिम रूप दिया गया था, श्री पारिडा किसी बाह्य स्थान (आउटस्टेशन) कार्य से गये थे। चूँकि बीमाकर्ता और बीमाकृत व्यक्ति जल्दी में थे, अतः श्री एस. सी. साहू ने शीघ्रता करने के लिए एक लाइसेंसप्राप्त सर्वेक्षक होते हुए उक्त सर्वेक्षण रिपोर्ट पर हस्ताक्षर किये।

निर्णयः

4 सर्वेक्षण रिपोर्टों में से 3 के मामले में, एसएलए का प्रस्तुतीकरण कि उन सभी पर कैप्टन रवि नारायणन एम. द्वारा हस्ताक्षर किये गये थे जिनके पास अग्नि (फायर) और इंजीनियरिंग विभाग के लिए विधिमान्य लाइसेंस नहीं था, स्वीकार्य नहीं है। इसके अलावा, अन्य मामले में एक सर्वेक्षक ने, जिसके पास फायर, मरीन कार्गो और मरीन हल हेतु सर्वेक्षण कार्य संचालित करने के लिए विधिमान्य लाइसेंस है, विविध विभाग के लिए सर्वेक्षण कार्य किया है। उपर्युक्त दोनों ही आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 16(5) का स्पष्ट उल्लंघन है, जो अधिदेश (मैंडेट) देता है कि "एसएलए उन क्षेत्रों में सर्वेक्षण कार्य स्वीकार नहीं करेगा अथवा निष्पादित नहीं करेगा जिनके लिए वह लाइसेंस धारित नहीं करता"। दूसरे मामले में, एसएलए द्वारा दिया गया औचित्य-प्रतिपादन कि उक्त सर्वेक्षण रिपोर्ट पर ऐसे सर्वेक्षक द्वारा हस्ताक्षर किये गये जिसके पास उपर्युक्त क्षेत्र (अर्थात् विविध) के लिए लाइसेंस नहीं है क्योंकि बीमाकृत व्यक्ति और बीमाकर्ता जल्दी में थे तथा उसने शीघ्रतावश उक्त रिपोर्ट पर हस्ताक्षर किये थे, बिलकुल स्वीकार्य नहीं है क्योंकि कई अन्य मामलों में जहाँ अत्यधिक विलंब हुआ है, एसएलए ने इसी प्रकार का उत्साह नहीं दर्शाया है। इस प्रकार उस क्षेत्र में सर्वेक्षण करने का सर्वेक्षक का कार्य जिसके लिए उसके पास लाइसेंस नहीं था, ऊपर संदर्भित उपबंध का स्पष्ट उल्लंघन है।

अतः बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 102(बी) के अंतर्गत अपने में निहित शक्तियों के आधार पर प्राधिकरण उपर्युक्त उल्लंघन के लिए एसएलए पर रु. 4,00,000 (केवल चार लाख रुपये) का अर्थदंड लगाता है। इसके अतिरिक्त, एसएलए को यह सुनिश्चित करने के लिए निदेश दिया जाता है कि उनके द्वारा नियुक्त सर्वेक्षक को उन क्षेत्रों में सर्वेक्षण कार्य स्वीकार नहीं करना चाहिए अथवा निष्पादित नहीं करना चाहिए जिनके लिए उसके पास लाइसेंस नहीं है, जिससे आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 16(5) का अनुपालन सुनिश्चित किया जा सके।

7. <u>आरोप सं. 3:</u>

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

टिप्पणीः

यह पाया गया कि वर्ष 2017-18 और 2018-19 के दौरान कारपोरेट सर्वेक्षकों ने सर्वेक्षण रिपोर्टों के प्रस्तुतीकरण में विलंब किया है।

आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 13(2) के अनुसार, सर्वेक्षक अपनी नियुक्ति के 30 दिन के अंदर अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा तथा विशेष अथवा जटिल सर्वेक्षणों के मामले में सर्वेक्षक अपनी रिपोर्ट के प्रस्तुतीकरण के लिए अधिकतम 6 महीने का समय-विस्तार माँग सकता है। अतः सभी मामलों/ परिस्थितियों में रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए अनुमत अधिकतम समय 7 महीने (30 दिन + समय-वृद्धि के 6 महीने) है। निरीक्षण टीम द्वारा सत्यापन किये गये नमूना मामलों में ऐसे 5 दावे हैं जिनके संबंध में सर्वेक्षण रिपोर्टें 7 महीने के बाद

प्रस्तुत की गई थीं। रिपोर्टें प्रस्तुत करने में विलंब की स्थिति में सर्वेक्षक ने यह प्रस्तुत नहीं किया कि उन्होंने जैसी स्थिति हो, बीमाकर्ता/बीमाकृत व्यक्ति से समय-वृद्धि प्राप्त की है।

<u>एसएलए का प्रस्तुतीकरणः</u>
सर्वेक्षक ने विलंब के संबंध में मामला-वार उत्तर/कारण दिया है। एसएलए ने कहा है कि उस स्थिति में जब संबंधित दस्तावेज प्राप्त नहीं किये गये थे, वे बीमाकृत व्यक्ति को टेलीफोन पर और/या लिखित में स्मरण कराते रहे। इन मेलों की प्रतियाँ बीमाकर्ताओं को परांकित की गई हैं। अतः दोनों पक्षकारों को सूचित किया गया है। अतः विनियमों का अभिप्राय अनुरक्षित है औऱ प्रयोजन सिद्ध हो गया है।

निर्णयः
आईआरडीएआई (पालिसीधारकों के हितों का संरक्षण) विनियम, 2018 का विनियम 15 और आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 का विनियम 13 उस स्थिति में अनुसरण की जानेवाली प्रक्रिया को विनिर्दिष्ट करते हैं जब सर्वेक्षण पूरा करने के लिए अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है। एसएलए को इस चूक के लिए चेतावनी दी जाती है और निदेश दिया जाता है कि उपर्युक्त विनियम का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करे।

8. **<u>आरोप सं. 4:</u>**
आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 का विनियम 16(13) और 16(14) का **उल्लंघन**।

टिप्पणीः सर्वेक्षक किये गये सर्वेक्षणों के लिए प्राप्त शुल्क का विवरण नहीं रख रहा है। जाँच करने पर यह पाया गया कि कई बीमाकर्ताओं ने सर्वेक्षण शुल्क की प्रतिपूर्ति कई महीनों के बाद भी नहीं की है, कभी-कभी दो वर्ष से भी अधिक समय के लिए। साथ ही, सर्वेक्षण शुल्क का अलग-अलग विवरण (ब्रेकअप) नहीं है। विनियम यह अनिवार्य (मैंडेटरी) बनाते हैं कि सर्वेक्षक सर्वेक्षण रिपोर्टों के महत्वपूर्ण अभिलेख, फोटोग्राफ और अन्य महत्वपूर्ण दस्तावेज तीन वर्ष की अवधि के लिए रखेंगे तथा ये और ऐसी अन्य विनिर्दिष्ट विवरणियाँ प्राधिकरण अथवा किसी भी जाँच प्राधिकरण अथवा बीमाकर्ता द्वारा माँगे जाने पर प्रस्तुत करेंगे।

<u>एसएलए का प्रस्तुतीकरणः</u>
एसएलए ने प्रस्तुतीकरण किया कि उनका कंप्यूटरीकृत लेखा पैकेज उत्पन्न किये गये बिलों (बीजकों) और प्राप्त भुगतानों का विवरण देता है जिनके लिए मुद्रित रसीदें जारी की जाती हैं। सर्वेक्षण फाइलों में सभी संगत दावा संबंधी दस्तावेज और फोटो निहित होते हैं। ये बीमा दावा फाइलें कम से कम तीन वर्ष के लिए रखी जाती हैं। बीजकों में उनकी फीस, वाहन व्यय, फोटोग्राफ, प्रभार, बाह्य स्थान के कार्य के लिए होटल व्यय आदि अलग-अलग विवरण उपलब्ध हैं। जहाँ उपलब्ध हैं वहाँ पालिसी और संबंधित दावा संख्याएँ भी उनके बीजकों में निर्दिष्ट की गई हैं।

इसके अलावा, एसएलए ने प्रस्तुतीकरण किया कि उनके बीजक दावा संबंधी अनुरक्षित दस्तावेजों का रिकार्ड निर्दिष्ट नहीं करेंगे। ये दस्तावेज सर्वेक्षण रिपोर्ट की प्रति और बीजक के साथ संबंधित सर्वेक्षण फाइल में अनुरक्षित किये जाते हैं।

निर्णयः

एसएलए ने प्रस्तुतीकरण किया कि उनकी सर्वेक्षण फाइलों में सभी संबंधित दावा संबंधी दस्तावेज और फोटोग्राफ निहित होते हैं। तथापि, निरीक्षण के दौरान इनका सत्यापन नहीं किया जा सका। अतः एसएलए को सूचित किया जाता है कि वह आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 16(13) में विनिर्दिष्ट रूप में सभी अभिलेख अनुरक्षित करे तथा वे अभिलेख प्राधिकरण आदि के लिए उपलब्ध कराये, ताकि उपर्युक्त विनियम का अनुपालन अक्षरशः सुनिश्चित किया जा सके।

9. **निर्णयों का सारांशः**

आरोप सं.	उल्लंघन किया गया उपबंध और आरोप	निर्णय
1	**आरोपः** लेखा-परीक्षा रिपोर्ट समय पर प्रस्तुत न करना **उपबंधः** आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के अध्याय VIII का विनियम 20(2)	परामर्श
2	**आरोपः** सर्वेक्षण कार्य उन क्षेत्रों मे करना जिनके लिए सर्वेक्षक लाइसेंस धारित नहीं करता **उपबंधः** आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 का विनियम 16(5) आचरण संहिता, अध्याय VI	चार लाख रुपये का अर्थदंड और निदेश
3	**आरोपः** सर्वेक्षण रिपोर्टें प्रस्तुत करने में विलंब **उपबंधः** आईआरडीएआई (आईएसएलए) विनियम, 2015 का विनियम 13 और साथ ही आईआरडीएआई (पालिसीधारकों के हितों का संरक्षण) विनियम, 2017 का विनियम 15	चेतावनी और परामर्श
4	**आरोपः** संबंधित दस्तावेजों का अनुरक्षण नहीं किया जा रहा है। **उपबंधः** आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 का विनियम 16(13) और (14)	परामर्श

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

12. 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 14 सितंबर 2021