सं. आईआरडीएआई/ईएनएफ/ओआरडी/ओएनएस/245/09/2021

टीम इंश्योरेंस सर्वेयर्स एण्ड लास असेसर्स एलएलपी
के मामले में अंतिम आदेश

[कारण बताओ नोटिस (एससीएन) दिनांक 09.06.2020 के लिए उत्तर और सदस्य (गैर-जीवन) की अध्यक्षता में 16 जुलाई 2021 को अपराह्न 4.30 बजे वीडियो कान्फरेन्स के माध्यम से आयोजित सुनवाई के दौरान किये गये प्रस्तुतीकरणों के आधार पर]

<u>पृष्ठभूमिः-</u>

1. भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (प्राधिकरण) ने मेसर्स टीम इंश्योरेंस सर्वेयर्स एण्ड लास असेसर्स एलएलपी (एसएलए) का प्रत्यक्ष (आनसाइट) निरीक्षण 22.07.2019 से 26.07.2019 तक के दौरान संचालित किया था।
2. प्राधिकरण ने निरीक्षण रिपोर्ट की एक प्रति एसएलए की टिप्पणियों की अपेक्षा करते हुए एसएलए को 27.08.2019 को अग्रेषित की थी तथा एसएलए की टिप्पणियाँ 16.09.2019 को प्राप्त हुई थीं। तत्काल उपलब्ध दस्तावेजों और एसएलए द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरणों की जाँच करने के बाद प्राधिकरण ने एसएलए को कारण बताओ नोटिस (एससीएन) 09.06.2020 को जारी की थी जिसका उत्तर एसएलए द्वारा पत्र दिनांक 30.06.2020 के अनुसार दिया गया था।
3. उक्त पत्र में किये गये अनुरोध के अनुसार, एसएलए को वीडियो कान्फरेंस के माध्यम से सुनवाई का एक अवसर 16 जुलाई 2021 को दिया गया। श्री राजेश रणदिवे, भागीदार, श्री विक्रम खन्ना, भागीदार और श्री सौरभ मुरारका, भागीदार 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), श्रीमती निमिषा श्रीवास्तव, उप महाप्रबंधक (सर्वेक्षक) और श्री चंदन सिंह, सहायक प्रबंधक (प्रवर्तन) उक्त सुनवाई में उपस्थित रहे।
4. एसएलए द्वारा कारण बताओ नोटिस के लिए दिये गये उनके लिखित उत्तर में किये गये प्रस्तुतीकरणों, वीडियो कान्फरेंस के माध्यम से सुनवाई के दौरान किये गये प्रस्तुतीकरणों और अपने प्रस्तुतीकरणों के साक्ष्य के रूप में एसएलए द्वारा प्रस्तुत किये गये दस्तावेजों पर प्राधिकरण द्वारा विचार किया गया तथा तदनुसार आरोपों पर लिये गये निर्णयों का विवरण नीचे दिया गया है।
5. **<u>आरोप सं. 1</u>**

आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 16(9) तथा प्राधिकरण के परिपत्र सं. आईआरडीएआई/आईएनएसपी/सीआईआर/ओएनएस/157/09/ 2018 दिनांक 20 सितंबर 2018 के खंड 4(ग) का उल्लंघन।

टिप्पणीः एसएलए ने पिछले दो वित्तीय वर्षों के दौरान अपने द्वारा किये गए सर्वेक्षणों के संबंध में गलत और अधूरा डेटा प्रस्तुत किया। कई अधूरे क्षेत्र (फील्ड) थे, जैसे- "पालिसी के प्रारंभ का दिनांक", "पालिसी की समाप्ति का दिनांक" और "सर्वेक्षण पूरा करने का दिनांक"। उपर्युक्त क्षेत्रों के संबंध में पूरा डेटा रिक्त था, क्योंकि एसएलए यह ब्योरा अपनी प्रणाली में ग्रहण नहीं करता।

एक्सेल शीट में प्रस्तुत किये गये डेटा में "सर्वेक्षण का दिनांक", "सकल हानि" वाले क्षेत्र भी गायब थे। इन क्षेत्रों की अनुपलब्धता ने निरीक्षण टीम को यह पता लगाने में असमर्थ बनाया कि क्या दावे के समय पालिसियाँ प्रचलन में थीं आदि।

एससीएन के लिए उत्तर का सारांशः
उक्त डेटा सर्वेक्षक विनियम 2015 के फार्म आईआरडीएआई-11 की अपेक्षा के अनुसार रखा गया था और सभी क्षेत्र तदनुसार अनुरक्षित किये गये थे। कुछ क्षेत्र, जैसे (1) पालिसी के प्रारंभ और पालिसी की समाप्ति का दिनांक, (2) सर्वेक्षण पूरा करने का दिनांक अनुरक्षित नहीं किये गये क्योंकि ये फार्म आईआरडीएआई-11 के अंतर्गत परिकल्पित नहीं हैं। इसके अलावा, मूल्यांकित सकल हानि और सर्वेक्षण का दिनांक, लेखा-परीक्षा के लिए फार्मेट 3 आईआरडीए में दिये गये थे तथा यह उपलब्ध कराये गये फार्मेट के अनुसार भरा गया था।

<u>निर्णयः</u>
एसएलए को सूचित किया जाता है कि वह अपने द्वारा किये गये कार्य के लिए उचित अभिलेख रखे ताकि आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 16(9) का अनुपालन सुनिश्चित किया जा सके और वह प्राधिकरण द्वारा जब भी माँगा जाता है तब प्रस्तुत करे जिससे प्राधिकरण के परिपत्र सं. आईआरडीएआई/आईएनएसपी/सीआईआर/ओएनएस/157/09/2018 दिनांक 20 सितंबर 2018 के खंड 4(ग) का अनुपालन सुनिश्चित किया जा सके।

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

टिप्पणीः एक ही दिन बहुविध सर्वेक्षण विभिन्न स्थानों पर किये गये थे। कुछ नमूना सर्वेक्षण दिल्ली में लाइसेंसप्राप्त सर्वेक्षक द्वारा नहीं किये गये थे क्योंकि सर्वेक्षक दिल्ली में नहीं था। इसके बजाय समनुदेशित सर्वेक्षक संबंधित दिनांकों पर केरल और बिहार में सर्वेक्षण संचालित कर रहा था। सर्वेक्षक स्वयं स्थान पर नहीं गया और केवल रिपोर्ट पर हस्ताक्षर किये। एसएलए यह साबित नहीं कर सका कि सभी सर्वेक्षण उस सर्वेक्षक द्वारा किये गये जिसने रिपोर्ट पर हस्ताक्षर किये। एसएलए अपने संसाधनों और अपने द्वारा नियुक्त किये गये वैयक्तिक सर्वेक्षकों की संख्या के अनुरूप सर्वेक्षण नहीं करता रहा है।

एससीएन के लिए उत्तर का सारांशः
सर्वेक्षक से संबंधित बहुविध सर्वेक्षण कार्यों के संबंध में जो सर्वेक्षण कार्य बिहार में कर रहा था, एसएलए ने प्रस्तुतीकरण किया कि प्रारंभिक विजिट के लिए, दिल्ली में उपलब्ध अन्य साझेदार ने प्रारंभिक विजिट किया था क्योंकि नियुक्त साझेदार बिहार में सर्वेक्षण कार्य कर रहा था। नियुक्त सर्वेक्षक ने भी अपनी वापसी के बाद दावे की अपेक्षा के अनुसार तत्काल बीमाकृत को विजिट किया और सर्वेक्षण संचालित किया / पूरा किया।

सर्वेक्षक से संबंधित बहुविध सर्वेक्षण कार्यों के संबंध में जो केरल में सर्वेक्षण कार्य कर रहा था, प्रारंभिक विजिट कर्मचारी कूट – टी003 से युक्त एक अन्य लाइसेंसप्राप्त सर्वेक्षक द्वारा 31.08.18 को किया गया था। लिपिकीय त्रुटि के कारण सर्वेक्षण रिपोर्ट में उल्लिखित दिनांक 29.08.18 है जिसकी उपेक्षा की जाए। इसके अलावा, नियुक्त सर्वेक्षक ने भी दावे की अपेक्षा के अनुसार अपनी वापसी के बाद तत्काल बीमाकृत के पास विजिट किया तथा सर्वेक्षण संचालित किया / पूरा किया।

<u>निर्णयः</u>

पूरी टिप्पणी के ब्योरे और एसएलए के प्रस्तुतीकरण से यह स्पष्ट है कि ऐसे दो उदाहरण हैं जहाँ सर्वेक्षक ने एक ही दिन में दो स्थानों पर सर्वेक्षण कार्य किये जो परस्पर दूर थे। अतः इसका अर्थ यह समझा जाता है कि सर्वेक्षण कार्य करने के लिए लाइसेंसरहित व्यक्तियों का उपयोग किया गया था। सर्वेक्षण कार्यों के लिए लाइसेंसरहित व्यक्तियों का ऐसा नियोजन इस बात का प्रमाण है कि सर्वेक्षण कार्य करने के लिए उनके पास पर्याप्त लाइसेंसप्राप्त एसएलए नहीं हैं। अतः एसएलए द्वारा किये गये सर्वेक्षण कार्य श्रमशक्ति और उनके द्वारा नियोजित संसाधनों के अनुरूप नहीं हैं। एसएलए का उक्त सर्वेक्षण कार्य करना जो नियोजित व्यक्तियों और संसाधनों के अनुरूप नहीं है, आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के विनियम 4(15)(4) का उल्लंघन है।

जाँच की गई नमूना सर्वेक्षण रिपोर्टों के अनुसार, दिल्ली के तीन सर्वेक्षण उन सर्वेक्षकों के द्वारा नहीं किये गये थे जिन्होंने रिपोर्टों पर हस्ताक्षर किये थे। इन तीन रिपोर्टों पर हस्ताक्षर तीन अलग-अलग दिनांकों पर किये गये थे और इसलिए जाँच किये गये नमूना मामलों के आधार पर उक्त उल्लंघन दो अलग-अलग दिनांकों पर घटित हुआ है। अतः बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 102(बी) के अंतर्गत अपने में निहित शक्तियों के आधार पर आईआरडीएआई उक्त एसएलए पर रु. 2,00,000 (केवल दो लाख रुपये) का अर्थदंड लगाता है। इसके अलावा, एसएलए को यह सुनिश्चित करने का निदेश दिया जाता है कि वे सर्वेक्षण कार्य अपने संसाधनों के अनुरूप करें तथा सर्वेक्षण कार्य ऐसे सर्वेक्षक द्वारा किया जाए जिसके पास विधिमान्य लाइसेंस हो। जो सर्वेक्षक सर्वेक्षण कार्य करता है, उसी को रिपोर्ट पर हस्ताक्षर करने चाहिए।

7. निर्णयों का सारांशः

आरोप सं.	उपबंध जिसका उल्लंघन किया गया और आरोप	निर्णय
1	**आरोपः** किये गये सर्वेक्षणों के संबंध में गलत और अधूरा डेटा प्रस्तुत करना **उपबंधः** आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 का विनियम 16(9) तथा प्राधिकरण के परिपत्र सं. आईआरडीएआई/आईएनएसपी/सीआईआर/ओएनएस /157/09/2018 दिनांक 20 सितंबर 2018 का खंड 4(ग)	परामर्श
2	**आरोपः** ऐसे सर्वेक्षण कार्य करना जो उनके संसाधनों के अनुरूप नहीं हैं। **उपबंधः** आईआरडीएआई (बीमा सर्वेक्षक और हानि निर्धारक)	रु. 2,00,000 का अर्थदंड और निदेश

	विनियम, 2015 का विनियम 4(15)(4)	

8. जैसा कि संबंधित आरोपों के अंतर्गत निर्दिष्ट किया गया है, रुपये दो लाख का उक्त अर्थदंड एसएलए द्वारा एनईएफटी / आरटीजीएस के माध्यम से (जिसके लिए ब्योरा 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।
9. 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।
10. यदि एसएलए इस आदेश में निहित किसी भी निर्णय से असंतुष्ट है, तो बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 110 के अनुसार प्रतिभूति अपीलीय न्यायाधिकरण को अपील प्रस्तुत की जा सकती है।

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

स्थानः हैदराबाद
दिनांकः 9 सितंबर 2021