सं. आईआरडीएआई/ईएनएफ/ओआरडी/ओएनएस/260/10/2021

मेसर्स सेफ़वे इंश्योरेंस ब्रोकर्स प्रा. लि. के मामले में अंतिम आदेश

[कारण बताओ नोटिस दिनांक 19 मार्च 2020 के लिए उत्तर तथा भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण, हैदराबाद के कार्यालय में सदस्य (गैर-जीवन) की अध्यक्षता में 10 दिसंबर 2020 को दोपहर 12 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 9 से 11 अक्तूबर 2017 तक के दौरान मेसर्स सेफ़वे इंश्योरेंस ब्रोकर्स प्रा. लि. ("दलाल" अथवा "कंपनी") का एक प्रत्यक्ष (आनसाइट) निरीक्षण दलाल के द्वारा समग्र विनियामक अनुपालन की जाँच करने के लिए संचालित किया था। प्राधिकरण ने निरीक्षण रिपोर्ट की एक प्रति दलाल को टिप्पणियों की अपेक्षा करते हुए 9 नवंबर 2017 को अग्रेषित की तथा दलाल का उत्तर उनके पत्र दिनांक 4 जनवरी 2018 के द्वारा प्राप्त हुआ। उपलब्ध दस्तावेजों और दलाल के द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरणों की जाँच करने के बाद प्राधिकरण ने कारण बताओ नोटिस (इस आदेश में इसके बाद "एससीएन" के रूप में उल्लिखित) 19 मार्च 2020 को जारी किया।

<u>कारण बताओ नोटिस, उत्तर और सुनवाईः</u>

2. दलाल ने एससीएन के लिए अपना उत्तर ई-मेल दिनांक 25 अगस्त 2020 के द्वारा प्रस्तुत किया। उसमें किये गये अनुरोध के अनुसार, दलाल को वीडियो कान्फरेंस के माध्यम से सुनवाई का अवसर 10 दिसंबर 2020 को दिया गया। श्रीमती रीतू गुप्ता, प्रधान अधिकारी, श्री इंदरजोत सिंह, निदेशक और श्री अशोक घोष, लेखा कार्यकारी दलाल की ओर से उक्त सुनवाई में उपस्थित थे। प्राधिकरण की ओर से श्री रणदीप सिंह जगपाल, मुख्य महाप्रबंधक (मध्यवर्ती), श्री प्रभात कुमार मैती, महाप्रबंधक (प्रवर्तन), श्री बी. राघवन, उप महाप्रबंधक (प्रवर्तन), श्री उदित मल्होत्रा, सहायक प्रबंधक (प्रवर्तन) उक्त सुनवाई में उपस्थित रहे।

   दलाल के प्रधान अधिकारी और अन्य कर्मचारी उक्त सुनवाई के लिए तैयारी करके नहीं आये थे और कंपनी के विरुद्ध लगाये गये आरोपों के लिए सुनवाई के दौरान वे कोई अतिरिक्त प्रस्तुतीकरण नहीं दे सके। इस स्थिति के होते हुए, कंपनी को अतिरिक्त स्पष्टीकरण और दस्तावेजी प्रमाण, यदि कोई हो, वैयक्तिक सुनवाई के बाद 7 दिन के अंदर प्रस्तुत करने के लिए एक अतिरिक्त अवसर दिया गया। उत्तर में दलाल ने अपना उत्तर मेल दिनांक 15 दिसंबर 2020 के द्वारा प्रस्तुत किया।

   कारण बताओ नोटिस के लिए दलाल के द्वारा अपने लिखित उत्तर में किये गये प्रस्तुतीकरणों, सुनवाई के दौरान किये गये प्रस्तुतीकरणों और ई-मेल दिनांक 15 दिसंबर 2020 के द्वारा किये गये प्रस्तुतीकरणों तथा अपने प्रस्तुतीकरणों के साक्ष्य में दलाल के द्वारा प्रस्तुत किये गये

दस्तावेजों पर प्राधिकरण द्वारा विचार किया गया तथा तदनुसार आरोपों पर लिये गये निर्णयों का विवरण नीचे दिया जाता हैः

<u>आरोप, उनके उत्तर में प्रस्तुतीकरण और निर्णयः</u>

3. **<u>आरोप सं. 1:</u>**

निम्नलिखित का उल्लंघनः

- आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2013 के विनियम 41 का खंड 1(ख), 1(घ) और 1(च)।
- आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2013 के विनियम 39 के साथ पठित अनुसूची VII का खंड 1(घ) और 1(ङ)।

उक्त आरोप दलाल के द्वारा निरीक्षण टीम को आवश्यक सूचना प्रस्तुत न करने से संबंधित है, जैसे अपेक्षा (सलिसिटेशन) संबंधी दस्तावेज, अधिदेश (मैंडेट) पत्र, तुलना चार्ट, भाव (कोट्स), प्रस्ताव फार्म, पालिसी दस्तावेज, शिकायतों से संबंधित प्रलेखीकरण आदि। साथ ही, प्रीमियम रजिस्टर में कई प्रविष्टियाँ सही नहीं पाई गईं अर्थात् प्राप्त कमीशन के संबंध में गलत डेटा रखा जा रहा था। यह निष्कर्ष दलाल के द्वारा प्रीमियम रजिस्टर और अन्य पालिसी संबंधी सूचना के अपर्याप्त रखरखाव को निर्दिष्ट करता है। प्राधिकरण को प्रस्तुत करते समय दलाल ने डेटा के सहीपन और प्रामाणिकता की जाँच करना सुनिश्चित नहीं किया। दलाल के ऐसे कार्यों ने दलाल के द्वारा विनियमों के अनुपालन की जाँच करने में निरीक्षण टीम को समर्थ बनाने में बाधा उत्पन्न की तथा ऐसा प्रतीत होता है कि यह तथ्यों को छिपाने और/या उनके द्वारा अनुसरण की जा रही वास्तविक प्रथाओँ की जाँच करने से निरीक्षण टीम को रोकने का एक सुविचारित प्रयास है।

<u>दलाल का प्रस्तुतीकरणः</u>

दलाल ने प्रस्तुतीकरण किया कि लिये गये नमूना सहित उनके अधिकांश ग्राहक लघु और मध्यम उद्यम (एसएमई) और खुदरा खंड के ग्राहक हैं जिनमें बेचे गये उत्पाद बिलकुल सादा (प्लेन वेनिला) और मानक उत्पाद हैं।

वे ग्राहक को विकल्प देते हैं, परंतु ग्राहक किसी विशिष्ट बीमाकर्ता की माँग करता है और इसलिए ग्राहक को विकल्प अथवा बीमाकर्ताओं की पैनल नहीं दी जाती। दलाल ने प्रस्तुतीकरण किया कि ग्राहक के साथ उनका संबंध निरंतर जारी रहता है तथा प्रत्येक पालिसी के लिए विशिष्ट अधिदेशों (मैंडेट्स) के बजाय एक निर्बंध (ब्लैंकेट) मैंडेट हो सकता है।

इसके अतिरिकत, चूँकि लिया गया नमूना मुंबई से है, अतः प्रलेखीकरण का स्तर तथा अतीत में आवश्यक प्रलेखीकरण के प्रेषण, भंडारण और पुनःप्राप्ति दलाल के लिए एक सुदृढ़ ईआरपी आधारित आईटी प्रणालियों के अभाव के कारण एक चुनौती थी। यह प्रणाली बीमा की अपेक्षा (सलिसिटेशन) की खोज एवं क्रियाविधि, पालिसियों की जिल्दबंदी, बीजकों को उत्पन्न करने, कर लेखांकन, प्राप्य राशियों के समाधान, विसंगतियों की सूचना देने, असंगतियों, दलाल को देय

भुगतान करने में बीमाकर्ता की ओर से भूल-चूक को अभिलेखबद्ध करनेवाली एक विक्रय प्रणाली का कार्य भी करेगी।

दलाल ने सूचित किया कि वे अपने मुख्य परिचालनों के लिए एक आईटी प्रणाली और साफ्टवेयर प्राप्त करने की प्रक्रिया में है तथा इसे वे पूरी कंपनी में कार्यान्वित करेंगे और समस्त वर्तमान और संबंधित नवीकरण डेटा को ईआरपी प्रणाली में अंतरित करेंगे। यह पहल व्यवसाय पर बेहतर नियंत्रण प्राप्त करने के लिए है तथा वे इसे एक सरल, कारगर और लाभप्रद तरीके से संचालित करेंगे एवं अपेक्षा (सलिसिटेशन) और समापन की इलेक्ट्रानिक खोज के साथ तथा स्कैनिंग, भंडारण और दस्तावेजों, जैसे अधिदेशों (मैंडेट्स), भावों, चेकों आदि की पुनःप्राप्ति को एक प्रणाली में व्यवस्थित करते हुए परिचालनों को जोखिम-रहित बनाएँगे।

<u>निर्णयः</u>

दलाल को यह अवश्य ध्यान रखना चाहिए कि प्राधिकरण द्वारा निरीक्षण का प्रयोजन दलाल के द्वारा उस विधि, नियमों, विनियमों, परिपत्रों के उपबंधों के अनुपालन की जाँच और सत्यापन करना है जिनके अधीन दलाल है। दलाल को पंजीकरण प्रदान करना इस शर्त पर है कि संबंधित सांविधिक और विनियामक उपबंधों का अनुपालन किया जाएगा। अतः विनियामक निर्धारणों के संबंध में दलाल के अनुपालन की जाँच करने के लिए दलाल को अनिवार्यतः सभी दस्तावेज और अभिलेख आदि निरीक्षण टीम को (जैसा निरीक्षण टीम द्वारा आवश्यक माना जाएगा) उपलब्ध कराने चाहिए। परंतु निरीक्षण टीम द्वारा माँगे गये दस्तावेज दलाल उपलब्ध नहीं करा सका। कई संबंधित दस्तावेजों तक पहुँच के अभाव में निरीक्षण टीम दलाल के द्वारा विनियामक अपेक्षाओं के अनुपालन की जाँच और सत्यापन नहीं कर सकी। इस बात पर ध्यान दिया गया है कि दलाल ने स्वयं अपने प्रस्तुतीकरण में स्वीकार किया है कि उन्होंने दस्तावेजों का रखरखाव उचित रूप से नहीं किया है।

दलाल को उक्त चूक के लिए चेतावनी दी जाती है तथा यह सुनिश्चित करने का निदेश दिया जाता है कि वह आवश्यक दस्तावेज सतर्कतापूर्वक अनुरक्षित करे तथा आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के विनियम 34 के खंड 4 तथा विनियम 42(3) के अंतर्गत अनुसूची II – फार्म जेड के खंड 1(ग) और 1(ङः) का पालन करते हुए निरीक्षण टीम द्वारा जब भी माँग की जाती है तब उन्हें उपलब्ध कराए।

4. <u>आरोप सं. 2</u>

आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2013 के विनियम 8 के खंड 2(ii) का उल्लंघन।

उनके कार्यालयों के विधिमान्य पट्टा (लीज़) करार के अभाव में अनुचित परिसर प्रबंध है।

दलाल ने निरीक्षण रिपोर्ट के उत्तर में प्रस्तुतीकरण किया कि दिल्ली कार्यालय पट्टा करार की सूचना लेखा-परीक्षकों को दी जा चुकी है तथा उसने उक्त टिप्पणी में निहित निष्कर्षों का खंडन करने के लिए कोई दस्तावेजी प्रमाण प्रस्तुत नहीं किया है। दलाल ने इस बात की जाँच नहीं की कि निरीक्षण टीम के साथ साझा किया गया पट्टा करार विधिमान्य है अथवा नहीं।

उक्त टिप्पणी के निष्कर्षों और दलाल के प्रस्तुतीकरण से यह स्पष्ट है कि दलाल के पास उसके कार्यचालन के लिए उचित पट्टा करार नहीं है जिसके विषय में दलाल ने आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2013 के विनियम 8 के खंड 2(ii) का उल्लंघन किया है।

दलाल का प्रस्तुतीकरणः

दलाल ने प्रस्तुतीकरण किया कि उसके पास नई दिल्ली में कार्यालय परिसर के संबंध में भारतीय जीवन बीमा निगम (एलआईसी) के साथ एक पट्टा दिनांक 14 फरवरी 1995 है। कंपनी का नाम उस समय सोहन एसेल प्राइवेट लि. के रूप में था तथा यह नाम बाद में 2003 में लाइसेंसीकरण से पहले सेफ़वे इंश्योरेंस ब्रोकर्स प्राइवेट लि. के रूप में परिवर्तित किया गया।

इस पट्टे में किराये में वृद्धि सहित प्रत्येक तीन वर्ष पर स्वतः-नवीकरण खंड है तथा यह 29-01-2004 को समाप्त हो गया है जब एक नये पट्टे का निष्पादन करना चाहिए था। तथापि, व्यवहार में यह कभी नहीं किया गया तथा दलाल अभी भी किरायेदार है और भारतीय जीवन बीमा निगम को नियमित किराया अदा कर रहा है। एलआईसी को देय किराये की मात्रा के संबंध में एक वाद (लिटिगेशन) है, जिसके कारण अब तक कोई नया पट्टा निष्पादित नहीं किया गया है। तथापि, दलाल अदालत से बाहर भारतीय जीवन बीमा निगम के साथ विवाद का निपटारा करने का प्रयास कर रहा है तथा उक्त परिसर के लिए नये लीज़ पर हस्ताक्षर करने के उपरांत आईआरडीएआई को सूचित करेगा।

दलाल के मुंबई कार्यालय ने फोर्ट इलाके में कार्य किया और उनके शाखा प्रबंधक की मृत्यु होने पर परिचालन दलाल के एक कर्मचारी के निवास पर अंतरित किया गया। वह आवासीय कार्यालय भी बंद किया गया, जैसा कि दलाल के पत्र दिनांक 24 मई 2018 द्वारा प्राधिकरण को सूचित किया गया था।

दलाल ने उनके दिल्ली कार्यालय के लिए नया पट्टा करार प्रस्तुत कर दिया है, जो निर्दिष्ट करता है कि उन्होंने दिल्ली में अपना कार्यालय परिसर स्थानांतरित किया है।

निर्णयः

उपर्युक्तानुसार प्रस्तुतीकरणों को ध्यान में रखते हुए उपर्युक्त आरोप पर आगे और जोर नहीं दिया जाता है; तथापि दलाल को यह सुनिश्चित करने के लिए निदेश दिया जाता है कि उसके पास उचित पट्टा करार सहित बुनियादी संरचना हो, जिससे आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के विनियम 8 के खंड 2(ख) का अक्षरशः अनुपालन किया जा सके।

5. **आरोप सं. 3**

आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2013 के विनियम 8 के अंतर्गत अनुसूची ॥ के उपबंधों के साथ पठित विनियम 8 के खंड 2(iii) और 2(xiv) का उल्लंघन।

यह आरोप दलाल के द्वारा उसके दो अर्हताप्राप्त व्यक्तियों के लिए नवीकरण प्रशिक्षण प्रमाणपत्र प्राप्त न करने से संबंधित है जो दर्शाता है कि अर्हताप्राप्त व्यक्तियों ने उक्त विनियमों के अंतर्गत अधिदेशात्मक (मैंडेटरी) किये गये रूप में नियमित अंतरालों पर प्रशिक्षण प्राप्त नहीं किया है।

दलाल ने अपने प्रस्तुतीकरण में उल्लेख किया है कि अतीत में उसने प्राधिकरण को सूचित किया है तथा नवीकरण प्रशिक्षण में विलंब के लिए उसे चेतावनी दी गई है। परंतु उसने संबंधित अर्हताप्राप्त व्यक्तियों के नवीकरण प्रशिक्षण के संबंध में अपनी ओर से अनुपालन के विषय में कोई दस्तावेजी प्रमाण प्रस्तुत नहीं किया है।

दलाल के पास उक्त विनियमों में अनिवार्य (मैंडेट) किये गये रूप में शाखा कार्यालय में न्यूनतम संख्या में अर्हताप्राप्त व्यक्ति नहीं थे। दलाल ने कुछ समय के दौरान मुंबई कार्यालय से पालिसियों की अपेक्षा (सलिसिटेशन) की है, जब उक्त शाखा में कोई अर्हताप्राप्त व्यक्ति नहीं था तथा एक कर्मचारी के प्रशिक्षण की विधिमान्यता भी समाप्त हो गई थी।

दलाल ने अपेक्षा (सलिसिटेशन) के लिए अपने कार्यालय और शाखाओं से कर्मचारियों की सेवाओँ का उपयोग करने के द्वारा, जिन्होंने अपना नवीकरण प्रशिक्षण पूरा नहीं किया है, आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2013 के विनियम 8 के अंतर्गत अनुसूची II के उपबंधों के साथ पठित विनियम 8 के खंड 2(iii) और 2(xiv) का उल्लंघन किया है।

<u>दलाल का प्रस्तुतीकरणः</u>

दलाल ने प्रस्तुतीकरण किया कि उनके पास मुंबई में उनकी उपस्थिति पंजी (रोल्स) में दो प्रशिक्षित बीमा व्यवसायी न्यूनतम संख्या में थे जो बीमा अपेक्षा (सलिसिटेशन) के लिए जिम्मेदार थे। नवीकरण प्रशिक्षण में समय के अंतराल के संबंध में इसके लिए कारण उसके लाइसेंस के नवीकरण के समय आईआरडीएआई को स्पष्ट किया गया था तथा दलाल ने उक्त अंतराल और नवीकरण प्रशिक्षण प्रक्रिया में शिथिलता के लिए क्षमायाचना की। आजकल यह एक निरंतर प्रक्रिया है, अतः अनुपालन सेफ़वे दलाल के लिए अधिक आसान है।

<u>निर्णयः</u>

यह देखा गया कि श्री पंकज कुमार गुप्ता का नवीकरण प्रशिक्षण प्रमाणपत्र प्राप्त करने में अंतराल था। उन्होंने नवीकरण प्रशिक्षण 10 अगस्त 2013 को पूरा किया है जिसके बाद सितंबर 2016 के उपरांत आगे कोई नवीकरण प्रशिक्षण प्राप्त नहीं किया गया।

श्री जार्ज मणि ने पहला नवीकरण प्रशिक्षण 25 जून 2009 को पूरा किया है। अगला नवीकरण प्रशिक्षण तीन महीने के विलंब के बाद 28 सितंबर 2012 को प्राप्त किया गया। साथ ही, अक्तूबर 2015 के उपरांत आगे कोई नवीकरण प्रशिक्षण प्राप्त नहीं किया गया।

दलाल के द्वारा प्रस्तुत किये गये दस्तावेजों के आधार पर अभिलेखबद्ध रूप में दलाल से यह पता किया गया है कि अद्यतन स्थिति के अनुसार बीक्यूपी के संबंध में प्रशिक्षण की अपेक्षाओं का सही तौर पर अनुपालन किया जा रहा है।

तथापि, इस आरोप के अंतर्गत यथाउल्लिखित उल्लंघन के लिए, बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 102 (ख) के अंतर्गत निहित शक्तियों के आधार पर, प्राधिकरण उक्त दलाल पर रु. 2,00,000/- (केवल दो लाख रुपये) का अर्थदंड लगाता है, जिसका परिकलन निर्धारित समय-सीमा के अंदर अपना नवीकरण प्रशिक्षण पूरा न करनेवाले दलाल के दो पूर्वोक्त व्यक्तियों के आधार पर (दो व्यक्तियों के लिए रु. 1 लाख प्रति व्यक्ति की दर पर) किया गया है।

इसके अलावा, दलाल को यह सुनिश्चित करने का निदेश दिया जाता है कि आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के विनियम 14 के खंड 3 के अनुसार उसके दलाल- अर्हताप्राप्त व्यक्ति (बीक्यूपी) निर्धारित समय-सीमा के अंदर अपना नवीकरण प्रशिक्षण पूरा करें।

6. **<u>आरोप सं. 4</u>**

आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2013 के विनियम 29(2) और विनियम 30(1) तथा प्राधिकरण के परिपत्र सं. आईआरडीए/दलाल/विविध/सीआईआर/232/10/2014 दिनांक 21 अक्तूबर 2014 के खंड VI का उल्लंघन।

दलाल के द्वारा तिमाही और छमाही विवरणियों की प्रस्तुति में विलंब हुआ। दिनों की संख्या न्यूनतम 5 दिन से अधिकतम 5 महीनों के दायरे में है।

वर्ष	विवरणियाँ	विनियम के अनुसार प्रस्तुति के लिए अंतिम तारीख	प्राधिकरण को प्रस्तुतीकरण की तारीख	विलंब
2015-16	अंतिम लेखे	30-सितंबर-16	18-अक्तूबर-16	18 दिन
2014-15	अप्रैल-सितंबर 2014	31-अक्तूबर-14	2-मार्च-15	5 महीने
2014-15	अक्तूबर 2014-मार्च 2015	30-अप्रैल-15	प्रस्तुत नहीं की	5 महीने
2015-16	अप्रैल-सितंबर 2015	31-अक्तूबर-15	29-जनवरी-16	4 महीने
2015-16	अक्तूबर 2015-मार्च 2016	30-अप्रैल-16	30-जून-16	2 महीने
2016-17	अप्रैल-सितंबर 2016	31-अक्तूबर-16	16-दिसंबर-16	45 दिन
2016-17	अक्तूबर 2016-मार्च 2017	30-अप्रैल-17	5-मई-17	5 दिन

2016-17 के लिए बीएपी माड्यूल के माध्यम से आनलाइन विवरणियाँ प्रस्तुत नहीं की गई हैं। इसके अलावा, 2014-15 और 2015-16 के लिए उनकी आनलाइन विवरणियाँ बीएपी पोर्टल में 21 फरवरी 2017 और 18 सितंबर 2017 को प्रस्तुत की गईं। उक्त आरोप विनियमों में अधिदेशात्मक (मैंडेटरी) किये गये रूप में निर्धारित समय-सीमा के अंदर प्राधिकरण को विवरणियाँ प्रस्तुत करने में दलाल की विफलता से संबंधित है, जिसे दलाल के द्वारा स्वीकार भी किया गया है। निष्कर्षों से यह स्पष्ट है कि विवरणियाँ प्राधिकरण के पास समय-सीमा के अंदर फाइल करने के प्रति दलाल की अभिरुचि नहीं है और यह विभिन्न उदाहरणों में पाया गया है।

दलाल का प्रस्तुतीकरणः

दलाल ने इस तथ्य को स्वीकार किया कि तिमाही विवरणियाँ और बीएपी विवरणियाँ प्रस्तुत करने में कुछ संदर्भों में विलंब हुआ था, परंतु अब वह अपनी प्रस्तुति में सावधान है। दलाल ने कहा कि अधिकांश मामलों में विलंब बीएपी प्रणाली के साथ प्रारंभिक कठिनाइयों की समस्या तथा बीएपी कार्यान्वयन के निष्पादन को उसके स्टाफ द्वारा सीखने और अतीत में सरकारी क्षेत्र बीमाकर्ताओं से टीडीएस प्रमाणपत्र प्राप्त करने में विलंब होने से डेटा संग्रहण में कुछ चुनौतियों के कारण था। अधिकांश चुनौतियाँ अब तक समाप्त हो चुकी हैं तथा दलाल निर्धारित समय-सीमाओं के दौरान बीएपी पर विनियामक फाइलिंग पूरी करने के लिए प्रयासरत है।

निर्णयः

दलाल ने अपने प्रस्तुतीकरण में निर्धारित समय-सीमा के अंदर अपनी ओर से विवरणियाँ प्रस्तुत न करने की बात स्वीकार की है। यह उल्लेख करना प्रासंगिक होगा कि दलाल ने इस संबंध में प्राधिकरण द्वारा नियमित रूप से बताये जाने के बावजूद विवरणियाँ प्रस्तुत करने में विलंब करना जारी रखा है।

दलाल को इस चूक के लिए चेतावनी दी जाती है। इसके अलावा, दलाल को यह सुनिश्चित करने के लिए निदेश दिया जाता है कि वह आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के विनियम 39 में परिकल्पित रूप में निर्धारित समय-सीमाओं के अंदर प्राधिकरण को विवरणियाँ प्रस्तुत करे।

7. **आरोप सं. 5**

आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2013 के विनियम 28 के अंतर्गत अनुसूची VI-ए के खंड 3(ख) का उल्लंघन।

दलाल ने व्यक्तियों को सेवा प्रदाताओं की उनकी क्षमता में भारी भुगतान किये हैं, यद्यपि दलाल ने प्राधिकरण को घोषणा प्रस्तुत की है कि वह सेवा प्रदाता की सेवाओं का उपयोग नहीं कर रहा है।

करार (दलाल और सेवा प्रदाता के बीच निष्पादित) में सूचीबद्ध कार्य दलाल के अंगभूत कार्य हैं जिन्हें उसे अपने स्वयं के कर्मचारियों के द्वारा निष्पादित करवाने की आवश्यकता है तथा एक अन्य पक्ष सेवा प्रदाता को इन कार्यों का बाह्यस्रोतीकरण (आउटसोर्सिंग), एजेंटों और अनुयाचकों की सेवाओं का उपयोग करने के समान है।

दलाल ने अपने प्रस्तुतीकरण में कहा है कि उक्त टिप्पणी में उल्लिखित सभी व्यक्ति उसके नियमित कर्मचारी हैं। परंतु दलाल इन तथाकथित कर्मचारियों का कोई नियुक्ति-पत्र प्रस्तुत नहीं कर सका और इस प्रकार दलाल का उक्त प्रस्तुतीकरण मात्र अपने उल्लंघनों को छिपाने के लिए किया गया प्रयास प्रतीत होता है।

दलाल का प्रस्तुतीकरणः

विनियमनकर्ता ने सेवा प्रदाताओं का उपयोग करने की प्रथा का संज्ञान लिया है तथा सभी दलालों को सेवा प्रदाताओं का उपयोग न करने के लिए सूचित किया है क्योंकि पालिसी सर्विसिंग एक ऐसा मुख्य (कोर) कार्य है कि दलालों को इसका बाह्यस्रोतीकरण (आउटसोर्सिंग) नहीं करना चाहिए। जुलाई 2015 से आईआरडीएआई की सलाह पर दलाल ने सेवा प्रदाताओं का उपयोग करना बंद किया है।

चूँकि वित्तीय वर्ष 1 अप्रैल 2015 से प्रारंभ होता है, अतः वित्तीय वर्ष 2015-16 के दौरान कुछ प्रभाव-विस्तार (स्पिल ओवर) हो सकता है, जो तुलन-पत्र में प्रतिबिंबित हो सकता है क्योंकि ये सभी लेनदेन प्रकट थे और उचित टीडीएस की कटौती और भुगतान के साथ तुलन-पत्र की प्रविष्टियों के रूप में प्रतिबिंबित हुए। परंतु जुलाई 2015 से आगे जब विनियमनकर्ता ने दलाल से उक्त प्रथा को बंद करने के लिए कहा और ऐसा करने के लिए रु. 10.20 लाख का अर्थदंड लगाया, जिसे उसने आईआरडीएआई के पास एक वचनपत्र के साथ जमा कर दिया है कि वह सेवा प्रदाताओं को नियुक्त नहीं करेगा जिन्हें सेवा प्रदाताओं के रूप में नियुक्त करना उसने समाप्त किया है। विनियमनकर्ता को चाहिए कि वित्तीय वर्ष 2015-16 में तुलन-पत्र प्रविष्टि का अवलोकन जुलाई 2015 से पहले के वर्तमान व्यवसाय के लिए एक अवशिष्ट प्रविष्टि अथवा रन आफ़ प्रविष्टि के रूप में करे।

जैसा कि अन्य दलालों को भी इसी तरह की प्रथा के लिए दंडित किया गया था, वैसे ही चूँकि उक्त चूक के लिए दलाल पर अर्थदंड लगाया गया था, अतः दलाल ने एक वचनपत्र प्रस्तुत किया कि वह जुलाई 2015 के बाद सेवा प्रदाताओं को अब नियुक्त नहीं कर रहा है तथा प्राधिकरण से अनुरोध किया है कि इसी चूक के लिए कोई अर्थदंड न लगाएँ क्योंकि उसने इसके लिए एक बार अर्थदंड अदा कर दिया है।

दलाल के सांविधिक लेखा-परीक्षक मेसर्स चरणजीत मल्होत्रा एण्ड कंपनी ने भी एक तिमाही प्रमाणपत्र 18 नवंबर 2015, 3 मार्च 2016, 28 मई 2016, 22 जुलाई 2016 और 2 दिसंबर 2016 को आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2002 की आचरण-संहिता के विनियम 3(ख) के उसके द्वारा अनुपालन के संबंध में आईआरडीएआई को जारी किये थे, जिनके जरिये उन्होंने दलाल की लेखा-बहियों के विश्लेषण के बाद प्रमाणित किया कि दलाल अब सेवा प्रदाताओं (एजेंटों और अनुयाचकों) की सेवाओं का उपयोग नहीं कर रहा है।

<u>निर्णयः</u>

आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2013 के विनियम 28 के अंतर्गत अनुसूची VI-ए का खंड 3(ख) दलाल के लिए व्यवसाय लाने के लिए एजेंटों और अनुयाचकों को नियुक्त न करना अधिदेशात्मक (मैंडेटरी) बनाता है। दलाल इसी उल्लंघन के लिए पूर्व में दंडित किया गया था तथा दलाल के सांविधिक लेखा-परीक्षकों ने यह पुष्टि करते हुए प्रमाणीकरण प्रस्तुत किया कि वह एजेंटों और अनुयाचकों की सेवाओँ का उपयोग नहीं कर रहा है। प्राधिकरण द्वारा अर्थदंड लगाने और दलाल के सांविधिक लेखा-परीक्षकों द्वारा प्रमाणीकरण के बावजूद, दलाल ने सेवा प्रदाताओं (एजेंटों और अनुयाचकों) की सेवाओं का उपयोग किया और वर्ष 2016-17 में सेवा प्रदाताओं को भुगतान किये। व्यक्तियों को किये गये भुगतानों को दलाल उचित सिद्ध नहीं कर सका और अपने इस दावे के समर्थन में कोई प्रमाण प्रस्तुत नहीं कर सका कि ये व्यक्ति दलाल के कर्मचारी थे।

निरीक्षण टिप्पणी में अभिनिर्धारित उदाहरणों में से नौ व्यक्तियों के लिए दलाल यह प्रमाण प्रस्तुत नहीं कर सका कि उक्त व्यक्ति दलाल के कर्मचारी थे तथा वे कारण भी प्रस्तुत नहीं कर सका (प्रमाण सहित) जिनके बदले उन्हें नियमित भुगतान किये गये थे। इसका अर्थ यह है कि इन नौ व्यक्तियों को व्यवसाय लाने के लिए अनुयाचकों (कैनवासरों) के रूप में नियुक्त किया गया है।

दलाल ने निरीक्षण टिप्पणी में अभिनिर्धारित इन नौ एजेंटों/अनुयाचकों को उनके सेवा प्रदाता होने के बहाने भुगतान करने के द्वारा प्राधिकरण के आदेश दिनांक 28 जुलाई 2015 का उल्लंघन किया है। अतः बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 102(बी) के अंतर्गत अपने में निहित शक्तियों के आधार पर प्राधिकरण उक्त दलाल पर रु. 9.00 लाख (केवल नौ लाख रुपये) का अर्थदंड लगाता है, जिसकी गणना उन व्यक्तियों की संख्या के आधार पर की गई है जिन्हें दलाल के द्वारा भुगतान किये गये थे।

इसके अतिरिक्त दलाल को यह सुनिश्चित करने का परामर्श दिया जाता है कि व्यवसाय लाने के लिए किन्हीं एजेंटों अथवा अनुयाचकों को नियुक्त नहीं किया जाए, जिससे आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के विनियम 30 के अंतर्गत अनुसूची I फार्म एच के खंड 3(ख) और विनियम 8(2) का अक्षरशः अनुपालन किया जा सके।

8. **<u>आरोप सं. 6</u>**

आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2013 के विनियम 13 के साथ पठित अनुसूची III के खंड 2(क) का उल्लंघन।

दलाल द्वारा ली गई व्यावसायिक क्षतिपूर्ति पालिसी उक्त विनियमों का पालन नहीं करती है। उक्त पालिसी में उल्लिखित क्षतिपूर्ति खंड दलाल विनियमों में विनिर्दिष्ट रूप में सभी जोखिम स्थितियों को कवर नहीं करता। साथ ही, पूर्वप्रभावी तारीख वह तारीख होनी चाहिए जब दलाल ने अपना व्यवसाय प्रारंभ किया था, परंतु पालिसी में उल्लिखित तारीख दलाल के व्यवसाय के प्रारंभ की तारीख से 10 वर्ष बाद की है। दलाल ने उक्त विनियमों में निर्धारित रूप में व्यावसायिक क्षतिपूर्ति पालिसी प्राप्त किये बिना, आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2013 की अनुसूची III के उपबंधों के साथ पठित विनियम 13 का उल्लंघन किया है। उपर्युक्त उपबंध के अनुसार, प्रत्येक बीमा दलाल उक्त दलाल विनियमों की अनुसूची III में विनिर्दिष्ट रूप में प्राधिकरण द्वारा उन्हें प्रदान किये गये लाइसेंस की पूरी विधिमान्यता अवधि के दौरान हर समय एक व्यावसायिक क्षतिपूर्ति बीमा कवर प्राप्त करेगा और उसे बनाये रखेगा। इसके अलावा, अनुसूची III के खंड 2(क) के अनुसार, उक्त क्षतिपूर्ति कवर लाइसेंस की पूरी अवधि के लिए वार्षिक आधार पर होगा।

<u>दलाल का प्रस्तुतीकरणः</u>

दलाल ने प्रस्तुतीकरण किया कि वह 2003 से परिचालन में रहा है तथा उक्त पालिसी की प्रारंभ से कोई पूर्वप्रभावी तारीख नहीं है परंतु 2013 से है, क्योंकि उसका व्यवसाय अधिकांशतः गैर-जीवन का है, जो वार्षिक तौर पर नवीकरणयोग्य संविदाएँ हैं तथा आईपीसी के अंतर्गत सिविल विधिक परिसीमा खंड केवल 3 वर्ष है, अतः किसी पूर्वप्रभावी तारीख की प्रवर्तनीयता नहीं है, क्योंकि बीमा पालिसियाँ तब

तक समाप्त हो गई होंगी और संविदाएँ पूरी की गई होंगी। अतः 2013 से पूर्वप्रभावी अवधि 2003 जैसी ही है।

किसी भी स्थिति में दलाल जानता है कि ऐसी किसी त्रुटि अथवा भूल-चूक अथवा धोखाधड़ी के लिए जो उक्त पालिसी में कवर नहीं की गई है, उसके निवल खाते में है तथा उस सीमा तक वह उसके स्वयं के बीमाकर्ता की है।

चूँकि दलाल नकदी में व्यवहार नहीं करता अथवा ग्राहक की धनराशि को नहीं संभालता, अतः दलाल ने कोई विश्वस्तता अथवा नकदी कवर नहीं खरीदा था क्योंकि वह ऐसे किसी विस्तार की आवश्यकता को महसूस नहीं करता।

तथापि, पिछले वर्ष की और चालू वर्ष की व्यावसायिक क्षतिपूर्ति पालिसी (पालिसी सं. 040703272पी101709453 जो 21.05.2020 से 20.05.20212 तक है और युनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस से ली गई है) पूर्ण कवरेज के साथ है और निम्नलिखित जोखिमों को कवर करती हैः

1. उनकी ओर से अथवा उनके कर्मचारियों और निदेशकों की ओर से कोई त्रुटि अथवा चूक अथवा उपेक्षा
2. किसी राशि अथवा अन्य संपत्ति की हानि जिसके लिए बीमा दलाल किसी वित्तीय अथवा धोखाधड़ीपूर्ण कार्य अथवा चूक के परिणामस्वरूप कानूनी तौर पर जिम्मेदार है
3. दस्तावेजों की कोई हानि अथवा ऐसे दस्तावेजों को प्रतिस्थापित करने अथवा पुनःस्थापित करने में उपगत लागतें और व्यय
4. बीमा दलाल के कर्मचारियों अथवा भूतपूर्व कर्मचारियों द्वारा बेईमानी अथवा धोखाधड़ीपूर्ण कार्य अथवा चूकें

निर्णयः

आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2013 के विनियम 13 के अंतर्गत अनुसूची III का खंड 2(क) दलाल के लिए यह अधिदेशात्मक (मैंडेटरी) बनाता है कि वह लाइसेंस की पूरी अवधि के लिए व्यावसायिक क्षतिपूर्ति पालिसी रखे। दलाल के द्वारा प्रस्तुत की गई व्यावसायिक क्षतिपूर्ति पालिसी में पूर्वप्रभावी तारीख 2013 से संबंधित है जबकि दलाल के परिचालनों के प्रारंभ का वर्ष 2003 है। दलाल का प्रस्तुतीकरण कि "दलाल जानता है कि ऐसी किसी त्रुटि अथवा भूल-चूक अथवा धोखाधड़ी के लिए जो उक्त पालिसी में कवर नहीं की गई है, उसके निवल खाते में है तथा उस सीमा तक वह उसके स्वयं के बीमाकर्ता की है" निर्दिष्ट करता है कि दलाल ने जानबूझकर उपर्युक्त विनियम का उल्लंघन किया है।

दलाल के प्रस्तुतीकरण के संबंध में कि गैर-जीवन बीमा संविदाओं के अंतर्गत उनकी देयता 3 वर्ष की विधिक परिसीमन द्वारा बाधित है और इस कारण से पूर्वप्रभावी तारीख की प्रवर्तनीयता नहीं है, यह दोहराया जाता है कि पूर्वप्रभावी तारीख कानून के अंतर्गत स्पष्ट रूप से प्रवर्तनीय है। पूर्वप्रभावी तारीख से प्रवर्तनीयता इस तथ्य से उत्पन्न होती है कि आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2013 के विनियम 13 के अंतर्गत अनुसूची III का खंड 2(क) यह अधिदेशात्मक (मैंडेटरी) बनाता है कि व्यावसायिक

क्षतिपूर्ति पालिसी दलाल के दायित्व को प्रारंभ की तारीख से ही कवर करे। इस प्रकार यह स्पष्ट है कि दलाल उनके द्वारा निष्पादित कार्यों से उत्पन्न होनेवाले किसी भी दावे के लिए प्रारंभ की तारीख से ही जिम्मेदार है।

दलाल को इस चूक के लिए चेतावनी दी जाती है। इसके अलावा, दलाल को निदेश दिया जाता है कि उचित समर्थन (इंडार्समेंट) प्राप्त करे जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि उसकी व्यावसायिक क्षतिपूर्ति पालिसी सभी प्रकार से आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के विनियम 24(1) के अंतर्गत अनुसूची II – फार्म एस के उपबंधों का पालन करे तथा दलाल प्राधिकरण को इसके संबंध में अनुपालन की पुष्टि इस आदेश की प्राप्ति से एक महीने के अंदर करे।

9. **<u>आरोप सं. 7</u>**

आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2013 के विनियम 29 के खंड 6 का उल्लंघन।

उक्त आरोप इस बात की पुष्टि करते हुए कि दलाल आईआरडीएआई दलाल विनियमों के विभिन्न उपबंधों का अनुपालन कर रहा है, अपने सांविधिक लेखा-परीक्षकों से प्राप्त एक प्रमाणपत्र प्रस्तुत न करना निर्दिष्ट करता है। दलाल ने अपने प्रस्तुतीकरण में कहा है कि वह अपने लेखा-परीक्षकों से आईआरडीएआई विनियमों के अनुपालन को प्रमाणित करने के लिए कह रहा है। यह दर्शाता है कि अब तक दलाल ने प्राधिकरण के विभिन्न विनियमों के अनुपालन के संबंध में लेखा-परीक्षकों से कोई प्रमाणपत्र प्राप्त नहीं किया है।

पिछले अभिलेखों का अवलोकन करने से यह पाया गया है कि दलाल ने उक्त प्रमाणपत्र वित्तीय वर्ष 2014-15 से प्रस्तुत नहीं किया है।

दलाल ने आईआरडीएआई विनियमों के अनुपालन की पुष्टि करते हुए अपने सांविधिक लेखा-परीक्षकों से प्रमाणपत्र प्राप्त नहीं करने के द्वारा आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2013 के विनियम 29 के खंड 6 का उल्लंघन किया है।

<u>दलाल का प्रस्तुतीकरणः</u>

दलाल ने प्रस्तुतीकरण किया कि सांविधिक लेखा-परीक्षकों से वित्तीय वर्ष 2014-15 और 2015-16 के लिए प्राप्त उक्त प्रमाणपत्र आईआरडीएआई को प्रस्तुत किये जा चुके हैं।

<u>निर्णयः</u>

दलाल ने वर्ष 2018-19 और 2019-20 के लिए उक्त प्रमाणपत्र आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के अंतर्गत निर्धारित रूप में प्रस्तुत किया है। इसे ध्यान में रखते हुए, दलाल को आईआरडीएआई (बीमा दलाल) विनियम, 2018 के विनियम 34 के खंड 7 का निरंतर अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए परामर्श दिया जाता है।

10. **<u>निर्णयों का सारांशः</u>**

इस आदेश में निर्णयों का सारांश निम्नलिखित हैः

आरोप सं.	आरोप का संक्षिप्त शीर्षक और उल्लंघन किये गये उपबंध	निर्णय
1	**आरोपः आवश्यक सूचना प्रस्तुत न करना** **उपबंधः** आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2013 के विनियम 39 के साथ पठित विनियम 41 का खंड 1(ख), 1(घ) और 1(च) तथा अनुसूची VII का खंड 1(घ) और 1(ङ)	**चेतावनी और निदेश**
2	**आरोपः अनुचित परिसर प्रबंध** **उपबंधः** आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2013 के विनियम 8 का खंड 2(ii)	**निदेश**
3	**आरोपः बीक्यूपी के नवीकरण प्रशिक्षण में कमी** **उपबंधः** आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2013 के विनियम 8 के अंतर्गत अनुसूची II के उपबंधों के साथ पठित विनियम 8 का खंड 2(iii) और 2(xiv)	**रु. दो लाख का अर्थदंड और निदेश**
4	**आरोपः विवरणियों के प्रस्तुतीकरण में विलंब** **उपबंधः** आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2013 का विनियम 29(2) और विनियम 30(1) तथा प्राधिकरण के परिपत्र सं. आईआरडीए/दलाल/विविध/सीआईआर/232/10/2014 दिनांक 21 अक्तूबर 2014 का खंड VI	**चेतावनी और निदेश**
5	**आरोपः एजेंटों और अनुयाचकों (कैनवासरों) का उपयोग** **उपबंधः** आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2013 के विनियम 28 के अंतर्गत अनुसूची VI-ए का खंड 3(ख)	**रु. नौ लाख का अर्थदंड और परामर्श**
6	**आरोपः व्यावसायिक क्षतिपूर्ति पालिसी विनियामक अपेक्षा के अनुरूप नहीं है।** **उपबंधः** आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2013 के विनियम 13 के साथ पठित अनुसूची III का खंड 2(क)	**चेतावनी और परामर्श**
7	**आरोपः सांविधिक लेखा-परीक्षकों से प्राप्त प्रमाणपत्र प्रस्तुत न करना** **उपबंधः** आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2013 के विनियम 29 का खंड 6	**परामर्श**

11. जैसा कि संबंधित आरोपों के अंतर्गत निर्दिष्ट किया गया है, रु. ग्यारह लाख का अर्थदंड बीमा दलाल के 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, गच्चीबौली, हैदराबाद-500032 के पते पर भेजी जाए।
12. दलाल उपर्युक्त निर्णयों के संबंध में अनुपालन की पुष्टि इस आदेश की प्राप्ति की तारीख से 21 दिन के अंदर करेगा। यह आदेश दलाल की लेखा-परीक्षा समिति के समक्ष और साथ ही तत्काल अगली बोर्ड बैठक में भी प्रस्तुत किया जाएगा और दलाल विचार-विमर्श के कार्यवृत्त की एक प्रति प्राधिकरण को प्रस्तुत करेगा।

13. यदि दलाल 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।
14. दलाल से अपेक्षित है कि इस आदेश की प्राप्ति-सूचना दे।

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

स्थानः हैदराबाद
दिनांकः 4 अक्तूबर 2021