

**भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक का
प्रतिवेदन**

मार्च 2007 को समाप्त हुए वर्ष के लिए

**संघ सरकार (वाणिज्यिक)
सार्वजनिक क्षेत्र साधारण बीमा कम्पनियों
के चयनित कार्यकलापों की समीक्षा
2008 की संख्या पीए 15
(निष्पादन लेखापरीक्षा)**



विषय सूची

| अध्याय संख्या | विषय | पृष्ठ संख्या |
|---------------|--|--------------|
| | प्राक्कथन | iii |
| | विहंगावलोकन | v |
| | मुख्य बार्ते | vii |
| | सिफारिशों का सारांश | ix |
| I | बीमा उद्योग का विकास | 1 |
| II | मोटर तृतीय पक्ष दावे | 12 |
| III | पुनर्बीमा | 24 |
| IV | दावा निपटारा तथा शिकायत निवारण पद्धतियाँ | 39 |
| V | एजेंसी कमीशन तथा दलाली | 50 |
| VI | निष्कर्ष | 64 |
| | अनुबंध | 66 |
| | संकेताक्षरों की शब्दावली | 77 |

प्रावक्तथन

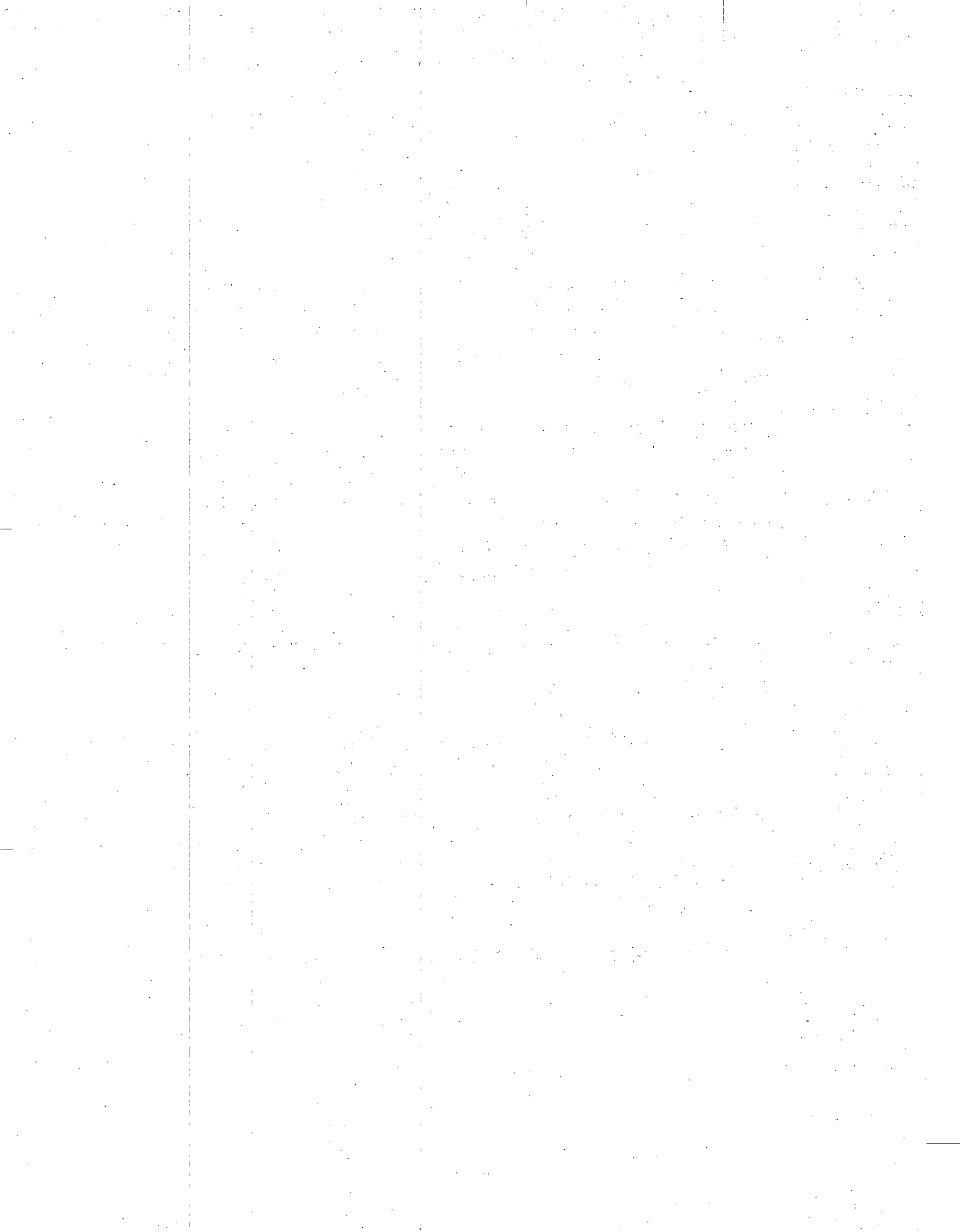
भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक की 2008 की प्रतिवेदन संख्या 9 (सी ए)- संघ सरकार (वाणिज्यिक) की प्रस्तावनात्मक अभ्युक्तियों की ओर ध्यान आकर्षित किया जाता है जहां यह उल्लेख किया गया है कि भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक (नि म ले प) द्वारा कम्पनी/निगमों के निष्पादन की समीक्षाएं अलग लेखापरीक्षा प्रतिवेदनों में दी गई हैं जिनमें अलग से निष्पादन लेखापरीक्षा प्रतिवेदन शामिल हैं।

लेखापरीक्षा बोर्ड तन्त्र नि म ले प के पर्यवेक्षण और नियन्त्रण के अधीन 2005-06 के दौरान पुनः संरचित किया गया। बोर्ड जो स्थायी स्वरूप का होता है, की अध्यक्षता उपनियंत्रक-महालेखापरीक्षक हैं और इसमें नि म ले प के वरिष्ठ अधिकारी हैं। दो तकनीकी विशेषज्ञ यदि आवश्यक हों, विशेष आमन्त्रित व्यक्तियों, के रूप में शामिल किए जाते हैं। बोर्ड निष्पादन लेखापरीक्षा के लिए विषयों का अनुमोदन करता है। यह प्रमुख निष्पादन लेखापरीक्षा करने के लिए दिशानिर्देशों, लेखापरीक्षा उद्देश्यों, मापदण्ड और कार्यप्रणाली का भी अनुमोदन करता है। बोर्ड द्वारा सम्बन्धित मंत्रालय और प्रबन्धन के प्रतिनिधियों के साथ चर्चा के बाद निष्पादन लेखापरीक्षा प्रतिवेदनों को अन्तिम रूप दिया जाता है।

इस अकेले प्रतिवेदन में सामान्य बीमा सार्वजनिक क्षेत्र की कम्पनियों यथा भारतीय साधारण बीमा निगम, न्यू इंडिया एश्योरेन्स कम्पनी लिमिटेड, यूनाइटेड इंडिया इन्श्योरेन्स कम्पनी लिमिटेड, नेशनल इन्श्योरेंस कम्पनी लिमिटेड और ओरियन्टल इन्श्योरेन्स कम्पनी लिमिटेड के चयनित कार्यकलापों की समीक्षा की गई। प्रतिवेदन को श्री के सी मिश्रा, निदेशक, राष्ट्रीय बीमा अकादमी, पुणे और श्री डी बी मलिक, प्रबन्ध निदेशक (सेवा निवृत्त), भारतीय हानि निरोधी संघ, मुम्बई, जी आई सी की एक सहायक कम्पनी-विशेष आमन्त्रितों के रूप में भारत सरकार (वित्त मंत्रालय) द्वारा नियुक्त किए गए दो तकनीकी विशेषज्ञों की सहायता से लेखापरीक्षा बोर्ड द्वारा अन्तिम रूप दिया गया।

यह प्रतिवेदन जो कि आगामी अध्यायों में प्रदर्शित किया गया है चार बीमा कम्पनियों के निगमित कार्यालयों और 32 क्षेत्रीय कार्यालयों, 160 मण्डल कार्यालयों और 128 शाखा कार्यालयों के अभिलेखों की नमूना जांच और इन कम्पनियों के प्रबन्धन और प्रशासनिक मन्त्रालय के साथ हुई चर्चा पर आधारित है। पुनर्बीमा की लेखापरीक्षा जी आई सी में और चार सामान्य बीमा कम्पनियों के मुख्य कार्यालयों में पुनर्बीमा विभागों में की गई।

प्रतिवेदन में उल्लिखित मामले उनमें से हैं जो वर्ष 2007-08 के दौरान लेखापरीक्षा करते समय ध्यान में आए।



विहंगावलोकन

भारत में बीमा उद्योग 1999 से पूर्ण परिवर्तनों का साक्षी रहा जब बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम अधिनियमित किया गया। जबकि उस अवस्था में मात्र एक जीवन बीमाकर्ता और पांच सार्वजनिक क्षेत्र के गैर बीमाकर्ता थे तथापि अगस्त 2007 तक सोलह जीवन बीमाकर्ता और पन्द्रह गैर जीवन बीमाकर्ता थे।

बीमा उद्योग आजकल बढ़ती हुई निजी सहभागिता और वर्धित होते हुए उत्पाद पोर्टफोलियो के साथ एक उच्च प्रतिस्पर्धी परिवेश में कार्य कर रहा है। जबकि सार्वजनिक क्षेत्र के बीमाकर्ताओं ने अपने बाजार भाग में गिरावट का अनुभव किया है तथापि उन्होंने प्रीमियम आय में समग्र वृद्धि दर्ज की है। भारत में बीमा प्रवेश के दिए गए चालू स्तरों पर वृद्धि की संभाव्यता पर्याप्त है। मोटर तृतीय पक्षकार प्रीमियम को छोड़कर जनवरी 2008 से टैरिफ के पूर्णतया अविनियमित होने के साथ सार्वजनिक क्षेत्र के बीमाकर्ताओं के सामने नई चुनौतियों के आने से बीमा बाजारों में पर्याप्त परिवर्तन होंगे।

सार्वजनिक क्षेत्र की बीमा कम्पनियों के कार्यकलापों की एक निष्पादन लेखापरीक्षा की गई जिसमें मोटर तृतीय पक्षकार दावों; पुनर्बीमा; कमीशन और दलाली के भुगतानों और दावा निपटान और शिकायत को दूर करने की क्रियाविधियों से सम्बन्धित मुद्दों पर संकेन्द्रण किया गया। लेखापरीक्षा का प्राथमिक उद्देश्य यह अभिनिश्चित करना था कि क्या इन क्षेत्रों में पर्याप्त और प्रभावी प्रचालन और नियंत्रण प्रणालियाँ कम्पनियों में थीं और सुधार के लिए उपायों का सुझाव देना था।

मोटर तृतीय पक्षकार कारोबार पर परम्परागत रूप से बीमा कारोबार के एक हानि उठाने वाले भाग के रूप में माना गया है। एक केन्द्रीयकृत डाटा बेस की स्थापना से धोखाधड़ी पूर्ण दावों से सम्बन्धित निम्न जोखिमों की सूचना की प्रक्रिया में अधिक सुधार आएगा और दावों का शीघ्रता से निपटान होगा। अधिकरण के अर्थदण्ड (अवार्डस) के विलम्बित निपटान के कई मामले रहे जिसके परिणामस्वरूप ब्याज का अधिक भुगतान किया गया।

पुनर्बीमा के सम्बन्ध में देश के अन्दर प्रतिधारण स्तरों को अधिकतम करने का उद्देश्य व्यापक रूप से प्राप्त किया गया है। ऐसे दृष्टांत पाये गये जहाँ नियामक दिशानिर्देशों के विपरीत ऐसे पुनर्बीमाकर्ताओं के पास कारोबार रहा जिनके पास अनुबद्ध श्रेणी नहीं थी। पुनर्बीमा के दलालों की नामावली की एक विश्वसनीय प्रणाली संस्थापित करने के लिए भी कदम उठाने की आवश्यकता है।

दावों का निपटान एक ऐसा क्षेत्र है जहाँ सुधारों को प्रभावी करने की आवश्यकता है विशेषकर चालू प्रतिस्पर्धी परिवेश में। अनेकों दावे छह महीने से अधिक के लिए बकाया थे। कम्पनियों ने सर्वेक्षकों और हानि निर्धारकों के कार्य के औपचारिक और आवधिक निर्धारण के लिए क्रियाविधियाँ संस्थापित नहीं कीं। सर्वेक्षकों की विलम्बित नियुक्ति और सर्वेक्षण रिपोर्टों के प्राप्त होने में विलम्बों से दावा निपटान प्रक्रिया में बाधा आई जो ग्राहक सन्तुष्टि पर परिणामी प्रभाव के साथ थी।

कम्पनियों ने अपनी कारोबार प्रोन्नति कार्यनीतियों के भाग के रूप में आटोमोबाइल विनिर्माताओं, व्यापारियों, वित्त पोषकों आदि के साथ विभिन्न करार किए। तथापि करारों की विषयवस्तु और इन

सत्त्वों को निर्मुक्त किए गए भुगतानों के स्वरूप में स्पष्टता का अभाव है और वे या तो सांविधिक प्रावधानों अथवा नियामक अनुबन्धों के अनुसार नहीं है। एजेन्टों को निर्मुक्त किए गए कमीशन के अनेकों ऐसे दृष्टान्त रहे जिनके लाइसेंस समाप्त हो चुके थे और उपयुक्त प्राधिकार के बिना कमीशन के विपथन के दृष्टान्त भी रहे।

मुख्य बातें

चार सार्वजनिक क्षेत्र की बीमा कम्पनियों की प्रीमियम आय में सतत वृद्धि हो रही है तथापि उनके बाजार शेयर में कमी हो रही थी।

(पैरा 1.3)

बीमा कारबार के विविध भाग जिसमें मोटर पोर्टफोलियों शामिल है खराब और ऋणात्मक परिणाम दर्ज किए गए। यह मोटर तृतीय पक्षकार कारबार में दावों के उच्च आवर्तन के कारण था।

(पैरा 1.4)

मोटर दावों पर सुधारित नियंत्रण को सुकर बनाने के लिए या तो कम्पनी अथवा उद्योग स्तर पर कोई केन्द्रीयकृत डाटा बेस नहीं था।

(पैरा 2.4)

समीक्षा किए गए 1845 मामलों में अपेक्षित तीस दिन के अन्दर अर्थदण्ड के निपटान में विलम्ब रहे। इसके परिणामस्वरूप 2.20 करोड़ रूपए की राशि के ब्याज का भुगतान हुआ।

(पैरा 2.7)

457 भुगतान और वसूली मामलों के सम्बन्ध में वसूल की जाने वाली राशि 8.87 करोड़ रूपए थी।

(पैरा 2.8)

पुनर्बीमा दलालों की नामावली और चयन के लिए कोई औपचारिक प्रणाली नहीं थी।

(पैरा 3.13)

कुछ मामलों में कारबार पुनर्बीमाकर्ताओं के पास था जिनके पास बी बी बी दर निर्धारण नहीं था जैसाकि आई आर डी ए द्वारा अनुबद्ध किया गया।

(पैरा 3.15)

24.36 करोड़ रूपए की राशियों की उन पुनर्बीमाकर्ताओं से वसूली नहीं की जा सकी जो परिसमापन में चले गए थे। 42.91 करोड़ रूपए की राशि की छह वर्षों से अधिक के लिए पुनर्बीमाकर्ताओं से वसूली नहीं की जा सकी।

(पैरा 3.17)

16,158 करोड़ रूपए मूल्य के कुल 14.87 लाख दावे 31 मार्च 2007 को निपटान के लिए लम्बित थे। इनमें से 70.62 प्रतिशत दावे छह महीने से अधिक के लिए लम्बित थे।

(पैरा 4.3)

सर्वेक्षकों की नियुक्ति, सर्वेक्षण रिपोर्टों के प्राप्त होने में और मामलों के अन्तिम निपटान में विलम्ब के अनेकों मामले थे।

(पैरा 4.4, 4.5 तथा 4.7)

अनेकों दावे, जो प्रारम्भ में कम्पनियों द्वारा अस्वीकार कर दिए गए, अन्त में बीमाकृत के पक्ष में निपटाए गए जिसके कारण ब्याज/शास्तियों का भुगतान हुआ।

(पैरा 4.14)

946 एजेन्टों जिनके लाइसेंसों की वैधता समाप्त हो चुकी थी, में आई आर डी ए विनियमों के उल्लंघन में बीमा कम्पनियों के लिए कारबार अधिप्राप्त किया।

(पैरा 5.4)

उपयुक्त प्राधिकार के बिना पोलिसियाँ जारी करने के बाद 54.35 लाख रूपए की राशि का कमीशन 'प्रत्यक्ष कोड' से एजेन्सी कोड में अन्तर्लित कर दिया गया।

(पैरा 5.5)

कम्पनियों ने आटोमोबाइल के विनिर्माताओं, व्यापारियों, वित्तपोषकों आदि को भिन्न करारों के अन्तर्गत विभिन्न भुगतान प्रभावी बनाए। इन करारों में स्पष्टता का अभाव है और ये सांविधिक और नियामक अपेक्षाओं के अनुपालन में नहीं थे।

(पैरा 5.6 से 5.14)

सिफारिशों का सारांश

कम्पनी को निम्नलिखित करना चाहिए:

1. दावे की मानीटरिंग के लिए मुख्य कार्यालय स्तर पर मोटर दावों के एक केन्द्रीयकृत डाटा बेस का सृजन और रखरखाव करना;
2. वकीलों और अन्वेषकों के निष्पादन की यह सुनिश्चित करने के लिए समीक्षा की प्रणाली विकसित करना कि मात्र उनको रोका गया है जो सन्तोषजनक सेवाएं प्रदान कर रहे हैं;
3. जहां अपीलें आवश्यक न समझी जाएं वहां मोटर वाहन अधिनियम में अनुबद्ध समय के अन्दर अर्थदण्ड की शीघ्र सन्तुष्टि के लिए प्रचालन कार्यालयों में समर्पित कक्ष सृजित करना;
4. सम्बन्धित क्षेत्रीय परिवहन प्राधिकरण और राज्यों में पुलिस विभाग के सहयोग से अबीमाकृत वाहनों की पहचान करना और बीमा करने के लिए कदम उठाना;
5. ओवर आर्किंग नीतिगत दस्तावेज का उन नीतियों और क्रियाविधियों की रूपरेखा तैयार करते हुए विकास करना जिसके अन्तर्गत वार्षिक पुनर्बीमा कार्यक्रम तैयार किए जाने चाहिए जैसा कि निगमित अभिशासन पर आई आर डी ए के दिशानिर्देशों द्वारा अपेक्षित है;
6. दलालों की नामावली और चयन के लिए एक सुस्पष्ट प्रणाली संस्थापित करना जैसाकि सितम्बर 2002 के वित्त मन्त्रालय के परिपत्र द्वारा अपेक्षित है;
7. पुनर्बीमाकर्ताओं से प्राप्यों की मानीटरिंग के लिए और क्षेत्रीय कार्यालयों से पुनर्बीमा विभाग को सूचना के सामयिक प्रवाह के लिए आन्तरिक नियंत्रण उपायों को सुदृढ करना;
8. दावों के शीघ्र निपटान को समर्थ बनाने के लिए उपयुक्त उपाय करना विशेषकर उन दावों को लक्ष्य बनाते हुए जो छह महीने से अधिक से बकाया है;
9. दावों के छोड़ने से पहले पर्याप्त जांच सुनिश्चित करने के लिए उनके प्रचालन कार्यालयों को उपयुक्त अनुदेश जारी करना। यह ओम्बड्समेन अथवा कन्ज्यूमर फोरा द्वारा बाद में अनुमत किए जाने वाले दावों की संभावना को निराकृत करेगा और शिकायतों/ फरियादों के कम करने में भी सहायता करेगा;
10. यह सुनिश्चित करना कि मात्र उन एजेन्टों को कारबार अधिप्राप्त करने की अनुमति प्रदान की गई है जिनके पास वैध लाइसेंस है; और
11. बीमा अधिनियम 1938 के प्रावधानों और नियामक दिशानिर्देशों के अनुपालन और स्पष्टता को सुनिश्चित करने के लिए आटोमोबाइल विनिर्माता/व्यापारियों, वित्त कम्पनियों आदि के साथ करारों की समीक्षा करना।

साक्षेउ द्वारा उपरोलिखित क्षेत्रों पर कदम उठाने के अतिरिक्त उद्योग स्तर पर निम्नलिखित प्रयास करने की आवश्यकता है :

1. तृतीय पक्षकार दावों को जांच ब्यूरो स्थापित करना जैसाकि नवम्बर 2006 में मद्रास उच्च न्यायालय द्वारा निर्देश दिया गया।
2. मोटर पालिसियाँ जारी करने वाले सभी बीमाकर्ताओं के उद्योग स्तर के डाटा बेस का सृजन और समेकन करना ताकि दोहरे दावे और सम्भव धोखाधडीपूर्ण दावों की पहचान करने में समर्थ बनाया जा सके और प्रीमियम के उपयुक्त भारित करने के लिए दुर्घटनाओं में वाहनों के सम्मिलित होने की पहचान करने में समर्थ बनाया जा सके।
3. मोटर वाहन अधिनियम की धारा 158 (6) की अपेक्षाओं के अनुसरण पर सर्वोच्च न्यायालय के दिशानिर्देशों के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए राज्य सरकारों के साथ सामान्य बीमा परिषद को कार्य पर लगाना।

अध्याय 1

बीमा उद्योग का विकास

1.1 प्रस्तावना

भारत में बीमा उद्योग का प्रारम्भ उन्नीसवीं शताब्दी की पूर्वतिथि में हुआ जब 1818 में कोलकाता में पहली जीवन बीमा कम्पनी स्थापित की गई। तदनन्तर पहली जीवन बीमा कम्पनी ने 1850 में कोलकाता में प्रचालन प्रारम्भ किये। इन वर्षों में जीवन और साधारण बीमा दोनों भागों में प्रचालन करने वाले अनेकों सत्त्वों के साथ उद्योग में विस्तार हुआ। बीमा कारबार सामान्यतः दो भागों में यथा जीवन और गैर जीवन में वर्गीकृत किया जाता है। साधारण बीमा गैर जीवन वाले भाग का अंश है और यह अग्नि, समुद्री और विविध बीमा से सन्दर्भित है। शब्द 'विविध बीमा' में अभियान्त्रिकी, मोटर वाहन बीमा, स्वास्थ्य बीमा आदि शामिल है। बीमा क्षेत्र के विकास में महत्वपूर्ण मील के पत्थरों का बाक्स 1.1. में विवरण दिया गया है।

बाक्स 1.1

भारत में बीमा : मील के पत्थर

- 1938 - बीमा अधिनियम, 1938 का अधिनियमन पूर्व विधान का प्रतिस्थापन और जीवन और साधारण बीमा दोनों से सम्बन्धित विधि का समेकन किया गया।
- 1956- जीवन बीमा निगम अधिनियम, 1956 के अधिनियमन द्वारा जीवन बीमा कारबार का राष्ट्रीयकरण
- 1968- बीमा अधिनियम, 1938 का संशोधन जो पोलिसियों की प्रीमियम दरों और शर्तों का नियतन नियंत्रण और विनियमन करने के लिए टैरिफ परामर्शी समिति (टी ए सी) की स्थापना का प्रावधान करने के लिए था।
- 1971- केन्द्र सरकार ने साधारण बीमा (आपातकालीन प्रावधान) अधिनियम, 1971 के अन्तर्गत साधारण बीमा कम्पनियों का प्रबन्धन अधिकार में लिया।
- 1972- साधारण बीमा कारोबार (राष्ट्रीयकरण) अधिनियम, 1972 का अधिनियमन भारतीय साधारण बीमा निगम (जी आई सी) के इसकी चार सहायक कम्पनियों के साथ यथा दि युनाइटेड इंडिया इन्श्योरेन्स कम्पनी (यू आई आई सी) दि न्यू इंडिया एश्योरेन्स कम्पनी लिमिटेड (एन आई ए सी), नेशनल इन्श्योरेन्स कम्पनी लिमिटेड (एन आई सी) और दि ओरियन्टल इन्श्योरेन्स कम्पनी लिमिटेड (ओ आई सी) के गठन के लिए मार्ग प्रशस्त करने के लिए था। इन कम्पनियों को भारत में साधारण बीमा कारबार करने के लिए एक मात्र विशेषाधिकार प्रदान किया गया।
- 1994- श्री आर एल मल्होत्रा की अध्यक्षता वाली समिति ने बीमा उद्योग की संरचना पर अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत की जिसमें महत्वपूर्ण सिफारिश की गई जैसे घरेलू और विदेशी प्रचालकों की क्षेत्र में प्रविष्टि अनुमत करना और एक स्वतन्त्र बीमा नियामक प्राधिकरण स्थापित करना।

- 1999- बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण (आई आर डी ए) अधिनियम, 1999 बीमा पालिसियों के धारकों के हितों की रक्षा करने और बीमा उद्योग के क्रमिक विकास को विनियमित, प्रोन्नत और सुनिश्चित करने के उद्देश्यों के साथ अधिनियमित किया गया है। आई आर डी ए अधिनियम में जीवन बीमा अधिनियम, 1956 और साधारण बीमा कारबार (राष्ट्रीयकरण) अधिनियम, 1972 में भी संशोधन किया जिसमें जीवन और साधारण बीमा कारबार करने वाले एल आई सी और जी आई सी और इसकी सहायक कम्पनियों के एक मात्र विशेषाधिकार को वापस ले लिया गया।
- 2002- साधारण बीमा कारबार (राष्ट्रीयकरण) अधिनियम, 1972 में संशोधन किया गया। फलस्वरूप जी आई सी की चार सहायक कम्पनियाँ भारत सरकार के पूर्व स्वामित्व वाली स्वतन्त्र कम्पनियाँ बन गईं। जी आई सी की भूमिका पुनर्बीमा के कारबार तक सीमित कर दी गई।

1.2 विधायी और नियामक ढांचा

बीमा अधिनियम (अधिनियम), 1938 जो 1 जुलाई 1939 से प्रभावी हुआ भारत में बीमा उद्योग को मजबूत बनाते हुए विधायी ढांचे की आधारशिला था। अधिनियम द्वारा जीवन और साधारण बीमा दोनों के बीमा कारबार से सम्बन्धित विधि का समेकन और संशोधन किया गया और इसके द्वारा बीमा कारबार में लगे हुए सभी सत्वों के पर्यवेक्षण में वृद्धि की। अधिनियम द्वारा भारत में बीमा कारबार करने पर केन्द्र सरकार का नियंत्रण स्थापित किया गया है। बीमा नियन्त्रक का कार्यालय सृजित किया गया है।

अधिनियम में बीमा कम्पनियों के कार्यचालन के निम्नलिखित पहलुओं के विनियमन के लिए प्रावधान दिए गए हैं :

- निवेश,
- प्रबन्धकीय खर्च,
- एजेन्टों और अन्य मध्यस्थ व्यक्तियों का पंजीकरण, लाइसेंसिंग और पारिश्रमिक,
- शोधन क्षमता,
- प्रीमियम की प्राप्ति और जोखिम का प्रारम्भरण,
- पुनर्बीमा और,
- वार्षिक लेखे और लेखापरीक्षा

अधिनियम में 1968 में संशोधन किया गया जो परिसम्पत्तियाँ और निवेशों पर अधिक नियन्त्रण स्थापित करने और साथ ही टी ए सी के माध्यम से टैरिफ को विनियमित करने के लिए था जिसकी स्थापना उन दरों, लाभों, निबन्धन और शर्तों का विनियमन करने के लिए की गई जिनका साधारण बीमा कारबार के सम्बन्ध में बीमाकर्ताओं द्वारा प्रस्ताव किया जा सकता था।

समुद्री (कार्गो और समुद्री (हल) टैरिफ क्रमशः 1 अप्रैल 1994 और 1 अप्रैल 2005 से अविनियमित किया गया। तथापि बीमा उद्योग में एक महत्वपूर्ण विकास 1 जनवरी 2007 से टैरिफ का हटाया जाना था। तदनन्तर मोटर तृतीय पक्षकार प्रीमियम के अपवाद के साथ 1 जनवरी 2008 से टैरिफ को पूर्णतया अविनियमित किया गया है। चालू अविनियमित परिदृश्य के कारण बीमा बाजारों में पर्याप्त परिवर्तन होगा।

आई आर डी ए अधिनियम, 1999 के अधिनियमन और बीमा उद्योग के बदलते हुए परिवेश के साथ आई आर डी ए अब उन कार्यों का निष्पादन करता है जो पहले बीमा नियन्त्रक में निहित थे। बीमा उद्योग के क्रमिक विकास का विनियमन, प्रोन्नत और सुनिश्चित करने और साथ ही पालिसी धारकों के हित की रक्षा करने के प्राथमिक उद्देश्यों के अनुसरण में आई आर डी ने बीमा कारबार के विशेष पहलुओं से सम्बन्धित विभिन्न विनियम जारी किए गए। जारी किए गए विनियमों के विवरण अनुबन्ध I में दिए गए हैं।

1.3 भारत में बीमा उद्योग

जब आई आर डी ए अधिनियम, 1999 में अधिनियमित किया गया तब मात्र एक जीवन बीमाकर्ता यथा एल आई सी और पांच सार्वजनिक क्षेत्र के गैर जीवन बीमाकर्ता थे। इसके अतिरिक्त एक विशेषज्ञता प्राप्त संस्थान-एक्सपोर्ट क्रेडिट गारन्टी कारपोरेशन आफ इंडिया था। तथापि अगस्त 2007 तक सोलह जीवन बीमाकर्ता और पन्द्रह गैरजीवन बीमाकर्ता प्रचालन में थे (बाक्स 1.2)। यह उस परिवर्तन का सूचक है जिसमें पिछले कुछ वर्षों में बीमा क्षेत्र को समाप्त कर दिया है। (जी आई सी अब राष्ट्रीय बीमाकर्ता अथवा "नेशनल आर ई" के रूप में केवल पुनर्बीमा के कारबार में लगी हुई है)।

बाक्स 1.2

| जीवन बीमाकर्ता | गैर- जीवन बीमाकर्ता |
|---|--|
| बजाज एलायंज लाईफ इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड | बजाज एलायंज जनरल इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड |
| बिरला सनलाईफ लाईफ इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड | आई सी आई सी आई लोमबार्ड जनरल इंश्योरेंस कम्पनी |
| एच डी एफ सी स्टेण्डर्ड लाईफ इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड | इफको टोकियो जनरल इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड |
| आई सी आई सी आई प्रोडेंशियल लाईफ इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड | नेशनल इन्श्योरेंस कम्पनी लिमिटेड |
| आई एन जी वैश्य लाईफ इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड | दि न्यू इंडिया एश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड |
| भारतीय जीवन बीमा निगम | दि ओरिएंटल इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड |
| मैक्स न्यूयार्क लाईफ इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड | रिलायंस जनरल इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड |
| मैट लाईफ इंडिया इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड | रायल सुन्दरम एलायंस इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड |
| कोटक महिन्द्रा ओल्ड म्युचुअल लाईफ इंश्योरेंस लिमिटेड | टाटा ए आई जी जनरल इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड |
| एस बी आई लाईफ इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड | यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड |
| टाटा ए आई जी लाईफ इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड | चोलाभंडलम एम एस जनरल इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड |
| रिलायंस लाईफ इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड | एच डी एफ सी-युब जनरल इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड |
| अवीवा लाईफ इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड | एक्सपोर्ट क्रेडिट गारंटी कारपोरेशन आफ इंडिया लिमिटेड |
| सहारा इंडिया लाईफ इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड | भारतीय कृषि बीमा कम्पनी लिमिटेड |
| श्रीराम लाईफ इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड | स्टार हैल्थ एंड एलायड इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड |
| भारती अक्ष लाईफ इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड | |

(आई आर डी ए वैबसाइट)

तथापि विश्वव्यापी स्तरों की तुलना में भारत में साधारण बीमा घनत्व और बीमा प्रवेश के चालू स्तरों के होने पर वृद्धि के लिए पर्याप्त संभाव्यता विद्यमान थी। बीमा घनत्व कुल जनसंख्या के प्रति प्रीमियम की प्रतिशतता होती है जबकि बीमा प्रवेश सकल घरेलू उत्पाद (स घ उ) के प्रति कुल प्रीमियम के अनुपात की एक अभिव्यक्ति होती है।

तालिका 1.1 में तुलनात्मक आंकड़े दर्शाए गए हैं।

तालिका 1.1

वर्षवार तुलना- साधारण बीमा घनत्व और बीमा प्रवेश

| वर्ष | बीमा घनत्व | | बीमा प्रवेश | |
|------|------------|------|-------------|------|
| | विश्व | भारत | विश्व | भारत |
| 2003 | 202.5 | 3.5 | 3.48 | 0.62 |
| 2004 | 220.0 | 4.0 | 3.43 | 0.65 |
| 2005 | 219.0 | 4.4 | 3.18 | 0.61 |

(आई आर डी ए की वार्षिक रिपोर्टें)

जबकि 2006-07 तक चार वर्षों में चार सार्वजनिक क्षेत्र के बीमाकर्ताओं के लिए प्रीमियम आय में सतत वृद्धि रही तथा निजी बीमाकर्ताओं की प्रविष्टि के साथ बाजार शेयर में कमी रही। इसे तालिका 1.2 में सोदाहरण दिया गया है।

तालिका 1.2

सार्वजनिक क्षेत्र के बीमाकर्ताओं की वृद्धि और बाजार शेयर में गिरावट

(करोड़ रूपए में)

| वर्ष | कुल प्रीमियम | साक्षेउ | कुल प्रीमियम के प्रति प्रतिशतता | निजी | कुल प्रीमियम के प्रति प्रतिशतता |
|---------|--------------|---------|---------------------------------|------|---------------------------------|
| 2003-04 | 15595 | 13337 | 85.52 | 2258 | 14.48 |
| 2004-05 | 17481 | 13973 | 79.93 | 3508 | 20.07 |
| 2005-06 | 20359 | 14997 | 73.66 | 5361 | 26.34 |
| 2006-07 | 25003 | 16286 | 65.13 | 8717 | 34.87 |

(आई आर डी ए की वार्षिक रिपोर्ट/रिपोर्ट कार्ड मार्च 2007)

1.4 सार्वजनिक क्षेत्र के साधारण बीमाकर्ताओं का निष्पादन

चार सार्वजनिक क्षेत्र की साधारण बीमा कम्पनियों का समग्र निष्पादन कतिपय प्रमुख संकेतकों का उपयोग करते हुए निर्धारित किया गया जैसे प्रतिधारण अनुपात, किए गए दावे अनुपात, भिन्न कारबार भागों में प्रचालन लाभ अथवा हानियाँ और कारबार अधिप्राप्त करने की लागते जिसका प्रतिनिधित्व कमीशन पे आउटस द्वारा किया जाता है। इन संकेतकों का नीचे संक्षेप में उल्लेख किया गया है।

बीमा कम्पनियाँ अपने द्वारा कवर किए गए जोखिम का एक भाग पुनर्बीमाकर्ताओं को पारित कर देती है अथवा सौंप देती है। इस सुरक्षा के लिए प्रीमियम के एक पूर्व अवधारित भाग को पुनर्बीमाकर्ताओं को सौंप दिया जाता है। इसी प्रकार कम्पनियाँ अन्य बीमाकर्ताओं के जोखिम का भार स्वीकार करती है जिसके लिए उन्हें सौंपने वाली कम्पनियों के प्रीमियमों का एक पूर्व अवधारित भाग "स्वीकृतियों" के नाम से प्राप्त होता है। प्रीमियम का वह भाग जो लेंखाकन वर्ष से सम्बन्धित होता है वह निवल अर्जित प्रीमियम के रूप में जाना जाता है। प्रतिधारण अनुपात पुनर्बीमाकर्ताओं, सकल प्रीमियम को प्रदान करने के बाद बीमाकर्ताओं द्वारा रोके गए प्रीमियम को आंकता है जिसमें स्वीकृतियाँ शामिल हैं। तालिका 1.3 में प्राप्त किए गए सकल प्रीमियम, निवल अर्जित प्रीमियम, और प्रतिधारण अनुपातों के विवरण नीचे दिए गए हैं

तालिका 1.3 सार्वजनिक क्षेत्र के बीमाकर्ताओं की सकल प्रीमियम प्राप्ति और प्रतिधारण

(करोड़ रूपए में)

| | 2002-03 | 2003-04 | 2004-05 | 2005-06 | 2006-07 |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|
| स्वीकृतियों सहित सकल प्रीमियम | | | | | |
| एन आई ए | 5083 | 5146 | 5418 | 6008 | 6405 |
| एन आई सी | 2976 | 3469 | 3906 | 3636 | 3880 |
| यू आई आई सी | 3095 | 3164 | 3045 | 3217 | 3573 |
| ओ आई सी | 2990 | 3009 | 3196 | 3691 | 4128 |
| जी आई सी* | 4515 | 4641 | 5122 | 4881 | 7404 |
| शुद्ध अर्जित प्रीमियम | | | | | |
| एन आई ए | 3297 | 3589 | 3767 | 4121 | 4535 |
| एन आई सी | 1966 | 2388 | 2664 | 2763 | 2768 |
| यू आई आई सी | 2109 | 2137 | 2163 | 2194 | 2373 |
| ओ आई सी | 1856 | 1972 | 2123 | 2356 | 2691 |
| जी आई सी* | 3186 | 3992 | 4374 | 4459 | 5264 |
| प्रतिधारक प्रतिशतता (स्वीकृतियों द्वारा सकल प्रीमियम द्वारा विभाजित निवल प्रीमियम) | | | | | |
| एन आई ए | 73 | 74 | 76 | 77 | 80 |
| एन आई सी | 74 | 74 | 74 | 76 | 75 |
| यू आई आई सी | 70 | 70 | 73 | 71 | 72 |

| | | | | | |
|-----------|----|----|----|----|----|
| ओ आई सी | 66 | 70 | 72 | 69 | 72 |
| जी आई सी* | 85 | 90 | 90 | 87 | 87 |

* स्वीकृत पुनर्बीमा पर प्रीमियम का द्योतक है

निवल किए गए दावे उन प्रदत्त और देय दावों के द्योतक है जो पुनर्बीमाकर्ताओं को नहीं सौंपे गए थे। निवल किया गया दावा अनुपात उस सीमा को दर्शाता है जो इस बाध्यता को पूरा करने के लिए "निवल प्रीमियम" को लागू किया जाना है और यह बीमाकर्ता द्वारा प्रतिधारित जोखिम का एक माप है। यह बीमाकन प्रचालनों की लाभप्रदता और पुनर्बीमा व्यवस्थाओं का निर्धारण करने में समर्थ बनाता है। 31 मार्च 2007 को समाप्त हुई पांच वर्ष की अवधि में पांच कम्पनियों का किया गया दावा अनुपात (आई सी आर) तालिका 1.4 में दिया गया है।

तालिका 1.4 : सार्वजनिक क्षेत्र के बीमाकर्ताओं का उपगत दावा अनुपात

(करोड़ रूपए में)

| | 2002-03 | 2003-04 | 2004-05 | 2005-06 | 2006-07 |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|
| शुद्ध उपगत दावे | | | | | |
| एन आई ए | 2699 | 2713 | 2905 | 3632 | 3644 |
| एन आई सी | 1620 | 2110 | 2263 | 2830 | 2394 |
| यू आई आई सी | 1905 | 1842 | 1998 | 2043 | 2142 |
| ओ आई सी | 1466 | 1588 | 1908 | 2065 | 2359 |
| जी आई सी | 2744 | 2895 | 3703 | 4573 | 3622 |
| शुद्ध अर्जित प्रीमियम के प्रति शुद्ध उपगत दावा प्रतिशतता | | | | | |
| एन आई ए | 82 | 75 | 77 | 88 | 80 |
| एन आई सी | 82 | 88 | 85 | 102 | 86 |
| यू आई आई सी | 90 | 86 | 92 | 93 | 90 |
| ओ आई सी | 79 | 80 | 90 | 87 | 88 |
| जी आई सी | 86 | 73 | 85 | 103 | 69 |

कारबार की अधिप्राप्ति की लागत में 2006-07 को समाप्त हुए पिछले पांच वर्षों में सतत वृद्धि दर्ज की गई। सभी चार कम्पनियों के कमीशन खर्चों में बीमा बाजारों के चालू प्रतिस्पर्धी स्वरूप को दर्शाते हुए वृद्धि हुई जैसाकि नीचे दर्शाया गया है :

तालिका 1.5 : सार्वजनिक क्षेत्र के बीमाकर्ताओं के कमीशन खर्च

(करोड़ रूपए में)

| | 2002-03 | 2003-04 | 2004-05 | 2005-06 | 2006-07 |
|--------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| कमीशन | | | | | |
| एन आई ए | 418 | 453 | 529 | 611 | 607 |
| एन आई सी | 199 | 245 | 273 | 296 | 315 |
| यू आई आई सी | 167 | 202 | 203 | 244 | 266 |
| ओ आई सी | 151 | 192 | 228 | 280 | 302 |
| जी आई सी | शून्य | शून्य | शून्य | शून्य | शून्य |

भिन्न कारबार भागों में कम्पनियों के प्रचालन परिणामों का तालिका 1.6 में उल्लेख किया गया है। यह नोट किया जाएगा कि विविध भाग जिसमें मोटर पोर्टफोलियो शामिल है में ऋणात्मक अथवा खराब परिणामों का दर्ज किया जाना जारी रहा। यह मोटर तृतीय पक्षकार कारबार में दावों के उच्च आवर्तन के कारण था।

तालिका 1.6 : प्रचालन लाभ/हानि (निवेशों से शुद्ध आय)

(करोड़ रूपए में)

| कम्पनी/कारबार भाग | 2002-03 | 2003-04 | 2004-05 | 2005-06 | 2006-07 |
|--------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| एन आई ए | | | | | |
| अग्नि | 32 | 167 | 107 | -155 | 17 |
| समुद्री | 45 | 52 | 4 | -16 | 35 |
| विविध | -639 | -907 | -793 | -1072 | -708 |
| शुद्ध प्रचालन लाभ | -562 | -688 | -682 | -1243 | -656 |
| एन आई सी | | | | | |
| अग्नि | 133 | 147 | 98 | -34 | 48 |
| समुद्री | -2 | 74 | 0 | -5 | -38 |
| विविध | -432 | -748 | -633 | -1050 | -618 |
| शुद्ध प्रचालन लाभ | -301 | -527 | -535 | -1089 | -608 |
| यू आई आई सी | | | | | |
| अग्नि | 139 | 150 | 111 | 27 | -69 |
| समुद्री | 38 | 8 | -15 | -16 | -53 |
| विविध | -619 | -702 | -841 | -943 | -648 |
| शुद्ध प्रचालन लाभ | -442 | -544 | -745 | -932 | -770 |

| ओ आई सी | | | | | |
|-------------------|------|------|------|-------|------|
| अग्नि | 127 | 76 | 53 | -26 | 81 |
| समुद्री | 8 | 18 | -14 | -18 | -53 |
| विविध | -384 | -556 | -649 | -634 | -564 |
| शुद्ध प्रचालन लाभ | -249 | -462 | -610 | -678 | -536 |
| जी आई सी | | | | | |
| अग्नि | 110 | 276 | 61 | -85 | -182 |
| समुद्री | -6 | -6 | -90 | -60 | -172 |
| विविध | -593 | -289 | -542 | -1117 | 275 |
| शुद्ध प्रचालन लाभ | -489 | -19 | -571 | -1262 | -79 |

निवेशों से आय सभी कम्पनियों के लिए राजस्व और उनके समग्र लाभों के लिए लेखाओं का संवेदी स्रोत है जैसाकि तालिका 1.7 और 1.8 से स्पष्ट होता है।

तालिका 1.7: निवेशो से आय और अन्य आय

(करोड़ रुपए में)

| कम्पनी | 2002-03 | 2003-04 | 2004-05 | 2005-06 | 2006-07 |
|-------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| एन आई ए | 805 | 1030 | 1128 | 1422 | 1557 |
| एन आई सी | 419 | 508 | 505 | 606 | 627 |
| यू आई आई सी | 545 | 676 | 742 | 858 | 864 |
| ओ आई सी | 413 | 536 | 741 | 642 | 735 |
| जी आई सी | 844 | 1033 | 1158 | 1225 | 1309 |

तालिका 1.8 : कर से पूर्व लाभ

(करोड़ रुपए में)

| कम्पनी | 2002-03 | 2003-04 | 2004-05 | 2005-06 | 2006-07 |
|-------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| एन आई ए | 313 | 648 | 798 | 856 | 1614 |
| एन आई सी | 139 | 73 | 141 | -60 | 456 |
| यू आई आई सी | 214 | 393 | 318 | 453 | 520 |
| ओ आई सी | 176 | 454 | 472 | 334 | 630 |
| जी आई सी | 343 | 1277 | 800 | 443 | 1790 |

1.5 संयुक्त अनुपात

बीमा कम्पनियां अपने समग्र निष्पादन के मूल्यांकन को सुकर बनाने के लिए अपनी वार्षिक रिपोर्टों में विभिन्न निष्पादन संकेतक/अनुपात प्रकाशित करती हैं। संयुक्त अनुपात में अर्जित समग्र प्रीमियम में से प्रदत्त प्रबन्धन के खर्चों और दावे सहसम्बद्ध किए जाते हैं। अनुपात में दर्शाया गया है कि क्या अर्जित प्रीमियम प्रबन्धन के खर्चों और दावों के भुगतान को पूरा करने के लिए पर्याप्त था। 2002-03 से 2006-07 तक की अवधि के लिए कम्पनियों द्वारा यथा संगणित और सूचित अनुपातों का तालिका 1.9 में विवरण दिया गया है :

तालिका 1.9 : संयुक्त अनुपातों का विवरण

(आंकड़े प्रतिशत में)

| कम्पनी | 2002-03 | 2003-04 | 2004-05 | 2005-06 | 2006-07 |
|-------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| एन आई ए | 75 | 82 | 80 | 87 | 81 |
| एन आई सी | 81 | 99 | 98 | 115 | 107 |
| यू आई आई सी | 91 | 93 | 106 | 127 | 116 |
| ओ आई सी | 87 | 97 | 102 | 121 | 99 |

$$\text{संयुक्त अनुपात} = \frac{\text{प्रबन्धन के खर्च} + \text{प्रदत्त दावे}}{\text{सकल प्रीमियम (प्रत्यक्ष)}}$$

तथापि प्रबन्धन के खर्चों की संगणना करते समय प्रदत्त कमीशन को शामिल नहीं किया गया है जबकि यह कारबार की अधिप्राप्ति की लागत की द्योतक है। बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 40 सी में प्रबन्धन के खर्चों पर सीमाएं निर्धारित करते समय खर्चों के भाग के रूप में कमीशन को शामिल किया गया है। कमीशन का इस प्रकार शामिल करना मानक अन्तर्राष्ट्रीय पद्धति भी है। यदि संयुक्त अनुपात की संगणना करते समय कमीशन पेआउट को भी हिसाब में लिया जाता है तो अधिक सही स्थिति प्रकट होगी जैसाकि तालिका 1.10 में दिया गया है।

तालिका 1.10 : प्रदत्त कमीशन पर विचार करने के बाद संयुक्त अनुपातों के विवरण

(आंकड़े प्रतिशतता में)

| कम्पनी | 2002-03 | 2003-04 | 2004-05 | 2005-06 | 2006-07 |
|-------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| एन आई ए | 72 | 93 | 92 | 100 | 102 |
| एन आई सी | 96 | 100 | 104 | 122 | 114 |
| यू आई आई सी | 98 | 101 | 117 | 134 | 122 |
| ओ आई सी | 97 | 99 | 97 | 109 | 94 |

$$\text{संयुक्त अनुपात} = \frac{\text{प्रबन्धन के खर्च} + \text{प्रदत्त दावे} + \text{कमीशन}}{\text{कुल प्रीमियम (स्वीकृतियों सहित)}}$$

जब संयुक्त अनुपात 100 प्रतिशत से अधिक हो तब निहितार्थ यह रहता है कि वर्ष के दौरान कम्पनी इन खर्चों को पूरा करने के लिए पर्याप्त आय की उगाही करने में समर्थ नहीं रही। यह देखा गया कि एन आई सी और यू आई आई सी तीन वर्षों के लिए सतत रूप से प्रचालन हानियां उठा रहे थे। चार सा क्षेत्र के बीमाकर्ताओं ने पांच वर्षों के दौरान कम लाभ पर अथवा हानि पर प्रचालन किए।

निवेशों से आय द्वारा कर पूर्व लाभ व्यापक तौर पर प्राप्त किए गए हैं। अपर्याप्त प्रचालन लाभ यह दर्शाएंगे कि या तो प्रीमिया अपर्याप्त थे अथवा प्रबन्धन के खर्चों को सीमित करने के प्रयासों को सुदृढ करने की आवश्यकता है।

1.6 निष्पादन लेखापरीक्षा का कार्यक्षेत्र और उद्देश्य

मार्च और अगस्त 2007 के बीच एक निष्पादन लेखापरीक्षा की गयी जिसमें सार्वजनिक क्षेत्र की बीमा कम्पनियों यथा एन आई ए, यू आई आई सी, एन आई सी और ओ आई आई सी और नामित भारतीय पुनर्बीमाकर्ता, जी आई सी के प्रचालनों और निष्पादन पर संकेन्द्रण किया गया।

निष्पादन लेखापरीक्षा सार्वजनिक क्षेत्र की बीमा कम्पनियों के कार्यचालन के चार विशेष पहलुओं तक सीमित थी यथा मोटर तृतीय पक्षकार दावे पुनर्बीमा, दावों का निपटान और शिकायत दूर करने की क्रियाविधियां और एजेंसी और दलाली का कमीशन। जी आई सी के सम्बन्ध में स्वीकृतियों और पुनर्बीमा व्यवस्थाओं की जांच की गयी चूंकि कम्पनी मात्र पुनर्बीमा कारबार करती है। लेखापरीक्षा में 2004-05 से 2006-07 तक की अवधि के लिए संव्यवहारों पर संकेन्द्रण किया गया है।

निष्पादन लेखापरीक्षा के व्यापक उद्देश्य निम्न के लिए कम्पनियों द्वारा स्थापित प्रणालियों के निर्धारण और प्रभावकारिता की जांच करना थे :

- पुनर्बीमा प्रचालन जिसमें हानियाँ को कम करना और बीमाकन क्षमता में सुधार करना सुनिश्चित करना;
- मोटर तृतीय पक्षकार दावों में हानियाँ को कम करना;
- दावों का निपटान और शिकायत दूर करना जिससे ग्राहक सन्तुष्टि में वृद्धि की जा सके; और
- दलालों और एजेंटों जैसे मध्यवर्तियों को भुगतानों को शासित करने वाली क्रियाविधियों और विनियमों का अनुपालन।

जबकि लेखापरीक्षा के व्यापक उद्देश्यों की ऊपर रूपरेखा प्रस्तुत की गई है तथापि समीक्षा किए गए और जांच किए गए चार क्षेत्रों में से प्रत्येक के लिए विशेष लेखापरीक्षा उद्देश्यों और उपयुक्त अध्यायों में उल्लेख किया गया है।

सभी पांच कम्पनियों के वरिष्ठ प्रबन्धन के साथ मार्च 2007 में प्रवेश सम्मेलन आयोजित किए गए जहाँ लेखापरीक्षा के कार्यक्षेत्र और उद्देश्यों का उनको उल्लेख किया गया। वित्त मंत्रालय ने 10 जनवरी 2008 को कम्पनियों के उत्तर भेजे। लेखापरीक्षा निष्कर्षों और सिफारिशों पर

विस्तृत चर्चा 24 जनवरी 2008 को वित्त मंत्रालय और कम्पनियों के वरिष्ठ प्रबन्धन के साथ की गई। मंत्रालय/ कम्पनियों के दृष्टिकोण पर विचार किया गया है और इस प्रतिवेदन को अन्तिम रूप देने के समय उपयुक्त प्रकार से शामिल किया गया है।

1.7 लेखापरीक्षा कार्यप्रणाली

चार साधारण बीमा कम्पनियों के राष्ट्रीय स्तर पर विद्यमान और व्यापक रूप से फैले हुए प्रचालन हैं। प्रत्येक कम्पनी के कई क्षेत्रीय कार्यालय हैं जो मण्डल कार्यालयों और शाखा कार्यालयों पर नियंत्रण रखते हैं। एक प्रतिनिधि प्रतिदर्श को सुनिश्चित करने के लिए आई सी आर को मापदण्ड के रूप में अपनाते हुए मण्डल कार्यालयों का चयन करने के लिए यादृच्छिक प्रतिदर्श अपनाया गया जहाँ मण्डल कार्यालयों की शाखाएं थीं वहाँ एक शाखा को इस लेखापरीक्षा में कवर किया गया। कुल मिलाकर चार कम्पनियों के 32 क्षेत्रीय कार्यालयों, 160 मण्डल कार्यालयों और 128 शाखा कार्यालयों की लेखापरीक्षा की गई। पुनर्बीमा कार्यकलापों की लेखापरीक्षा जी आई सी और चार साधारण बीमा कम्पनियों के मुख्य कार्यालयों में की गई। लेखापरीक्षित इकाइयों के विवरण अनुबन्ध II में दिए गए हैं

1.8 लेखापरीक्षा मापदण्ड

लेखापरीक्षा करते समय लागू मापदण्ड में कम्पनियों की अपनी पालिसियों, दिशानिर्देश और प्रचालन क्रियाविधियाँ शामिल थीं। इसके अतिरिक्त बीमा कारबार के विशेष पहलुओं को शासित करते हुए आई आर डी ए द्वारा जारी किए गए विनियमों के सन्दर्भ में कम्पनियों के प्रचालनों की भी जांच की गई।

समीक्षाधीन अवधि से सम्बन्धित मामलों और अभिलेखों का प्रतिदर्श तकनीकों का उपयोग करते हुए चयन किया गया। उपयुक्त रूप से कम्पनियों के डाटा बेस के बारे में प्रत्यक्षतः पूछताछ की गई, कतिपय डाटा निकाला गया और विश्लेषण किया गया, जैसा उपयुक्त था। लेखापरीक्षा कार्यप्रणाली और नमूना आकार का अनुबन्ध III में विवरण दिया गया है।

1.9 अभिस्वीकृति

पांच कम्पनियों के प्रबन्धन और विभिन्न स्तर पर स्टाफ द्वारा लेखापरीक्षा को प्रदान की गई सहायता और सहयोग के लिए आभार व्यक्त किया जाता है।

अध्याय 2

मोटर तृतीय पक्ष दावे

2.1 प्रस्तावना

मोटर वाहन (एमवी) अधिनियम, 1988, स्वामी अथवा स्वामियों द्वारा, जैसा भी मामला हो, सार्वजनिक स्थानों में मोटर वाहन अथवा मोटर वाहनों के उपयोग से होने वाली दुर्घटनाओं के पीड़ितों को क्षतिपूर्ति के भुगतान का आदेश देता है।

एमवी अधिनियम में यह भी प्रावधान है कि कोई भी व्यक्ति, एमवी अधिनियम की अपेक्षाओं का पालन करते हुए बीमे की पॉलिसी के बिना सार्वजनिक स्थानों पर मोटर वाहन का उपयोग नहीं करेगा। बीमे की इस पॉलिसी में बीमाकर्ता, मोटर वाहन के उपयोग से होने वाली दुर्घटनाओं (मृत्यु, चोट, अशक्तता, सम्पत्ति क्षतियां, आदि) के पीड़ितों (थर्ड पार्टीज़) को भुगतान योग्य क्षतिपूर्ति का भुगतान करने के लिए कानूनी देयता के प्रति वाहन के प्रयोक्ता की रक्षा के लिए सहमत होता है।

तृतीय पक्षों को कानूनी देयताओं के अतिरिक्त, साधारण बीमाकर्ता बीमाकृत के वाहन को होने वाली क्षतियों से होने वाली आर्थिक हानियों को भी शामिल करते हैं। बीमा कवर सामान्यतः ओन डेमेज कवर के नाम से जाना जाता है। अतः मोटर बीमा विभाग के दो अलग-अलग अनुभाग होते हैं एक वाहन तथा उसकी भौतिक क्षति (ओडी) के लिए कवर से संबंधित है तथा दूसरा अन्य पार्टियों (टीपी) की चोट अथवा मृत्यु से संबंधित है। ओडी को शामिल करना एच्छिक है तथा टीपी को शामिल करना अनिवार्य है। मोटर थर्ड पार्टी पॉलिसियों को एमवी अधिनियम की अपेक्षाओं का पालन करना पड़ता है। दावेदारों को क्षतिपूर्ति का भुगतान, एमवी अधिनियम के अन्तर्गत स्थापित मोटर दुर्घटना दावा अधिकरण (एमएसीटी) द्वारा निर्धारित किया जाता है।

मोटर पत्राधान भारत में हस्ताक्षरित गैर-जीवन बीमा प्रीमियम का लगभग 40 प्रतिशत बनता है। मोटर पॉलिसियां, टैरिफ सलाहकार समिति द्वारा निर्धारित टैरिफ द्वारा अधिशासित थी। टैरिफ जनवरी 2007 से वापिस ले लिए गए थे। आईआरडीए ने जनवरी 2007 से मोटर थर्ड पार्टी प्रीमियम निर्धारित किया।

बॉक्स 2.1

एमवी अधिनियम, 1988: मुख्य बातें

- एक यात्री के अतिरिक्त कोई भी व्यक्ति तक सार्वजनिक स्थानों पर मोटर वाहन का उपयोग नहीं करेगा जब तक एमवी अधिनियम की अपेक्षाओं का पालन करने वाली बीमे की पॉलिसी न हो। (धारा 146)
- पॉलिसी, किसी व्यक्ति की मृत्यु अथवा शारीरिक चोट अथवा थर्ड पार्टी की किसी सम्पत्ति की क्षति के संबंध में बीमाकृत द्वारा वहन की गई देयता के प्रति होनी चाहिए। (धारा 147)
- बीमाकर्ता को मोटर दुर्घटना दावा अधिकरण की कार्यवाही के लिए एक पार्टी बनाया जा सकता है। (धारा 149)
- जब एक बीमाकर्ता द्वारा जारी कवर नोट का निर्धारित समय के अन्दर अनुसरण नहीं किया जाता तो बीमाकर्ता सम्बन्धित पंजीयन प्राधिकारी को तथ्य अधिसूचित करने के लिए बाध्य है। (धारा 147)
- एक दावेदार, वाहन मालिक के भाग पर त्रुटि के प्रमाण के बोझ के बिना मृत्यु के मामलों में 50,000 रूपए अथवा चोट के मामलों में 25,000 रूपए की क्षतिपूर्ति का हकदार है। (धारा 140-त्रुटि के बिना देयता)
- एक दावेदार अधिनियम में निर्धारित फार्मुले के आधार पर भी क्षतिपूर्ति की मांग कर सकता है। (धारा 163ए)
- दावेदार अपनी इच्छा के अनुसार उस क्षेत्र के क्षेत्राधिकार वाले अधिकरण को सिफारिश कर सकता है (i) जिसमें दुर्घटनाएं हुईं, (ii) जहां वह रहता है, (iii) जहां वह कारबार करता है अथवा (iv) जहां प्रतिवादी रहता है। (धारा 166)
- हिट एण्ड रन के मामलों में अर्थात् जहां वाहन की पहचान अभिनिश्चित नहीं की जा सकती, वहां बीमाकर्ता को निर्धारित क्षतिपूर्ति का भुगतान करना होता है। (धारा 161)
- अधिकरण, उसके द्वारा निर्धारित तारीख से तथा दरों पर ब्याज के भुगतान का भी निदेश दे सकता है। (धारा 171)
- अधिकरण, निर्णय की तारीख से पन्द्रह दिनों की अवधि के अन्दर संबंधित पार्टियों को निर्णय की प्रतियां देने की व्यवस्था करेगा। (धारा 168)
- निर्णय का पालन करने वाला व्यक्ति, निर्णय की घोषणा के तीस दिन के अन्दर उसका पालन करेगा। (धारा 168)

2.2 मुख्य संकेतक

मोटर पत्राधान को बीमा उद्योग द्वारा सामान्यतः हानि उठाने वाले खण्ड के रूप में देखा जाता है। मोटर बीमा कारबार पर किए गए दावे 2002-03 से 2006-07 की अवधि के दौरान निवल प्रीमियम के 87 तथा 132 प्रतिशत के बीच थे जिनका विवरण तालिका 2.1 तथा 2.2 में दिया गया है।

तालिका 2.1: शुद्ध प्रीमियम-मोटर कारोबार

(करोड़ रूपए में)

| कम्पनी | 2002-03 | 2003-04 | 2004-05 | 2005-06 | 2006-07 |
|----------|---------|---------|---------|---------|---------|
| एनआईए | 1342 | 1547 | 1661 | 1874 | 1985 |
| एनआईसी | 904 | 1209 | 1482 | 1545 | 1534 |
| यूआईआईसी | 864 | 945 | 932 | 904 | 944 |
| ओआईसी | 818 | 916 | 1034 | 1167 | 1328 |

(ब्योरे वार्षिक रिपोर्टों से संकलित)

तालिका 2.2: उपगत दावे-मोटर कारोबार

(कोष्ठ में दिए गए आंकड़े प्राप्त दावा अनुपात को निरूपित करते हैं)

(करोड़ रूपए में)

| कम्पनी | 2002-03 | 2003-04 | 2004-05 | 2005-06 | 2006-07 |
|----------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| एनआईए | 1271 (95) | 1522 (98) | 1577 (95) | 1881 (100) | 1806 (91) |
| एनआईसी | 998 (110) | 1245 (103) | 1449 (98) | 1823 (118) | 1333 (87) |
| यूआईआईसी | 1144 (132) | 1166 (123) | 1196 (128) | 1160 (128) | 900 (95) |
| ओआईसी | 928 (113) | 981 (107) | 1237 (120) | 1143 (98) | 1304 (98) |

(ब्योरे वार्षिक रिपोर्टों से संकलित)

थर्ड पार्टी दावा खण्ड का ओन डेमेज सेगमेंट की तुलना में काफी अधिक दावा अनुपात था जैसा कि नीचे दर्शाया गया है:

तालिका 2.3: मोटर ओडी तथा टीपी पत्राधान का उपगत दावा अनुपात

(प्रतिशतता में आंकड़ें)

| कम्पनी | मोटर ओडी | | मोटर टीपी | |
|----------|----------|---------|-----------|---------|
| | 2005-06 | 2006-07 | 2005-06 | 2006-07 |
| एनआईए | 53 | 49 | 209 | 181 |
| एनआईसी | 60 | 60 | 252 | 155 |
| यूआईआईसी | 153 | 45 | 87 | 170 |
| ओआईसी | 51 | 48 | 192 | 190 |

(ब्योरे वार्षिक रिपोर्टों से संकलित)

2006-07 के दौरान एनआईसी तथा यूआईआईसी में आईसीआर में कमी मोटर टीपी प्रीमियम में वृद्धि तथा अधिकरण तथा अन्य फोरा के माध्यम से दावों के बढ़े हुए निपटान के कारण थी। पहले से निपटाए गए दावे बकाया दावों की सूची से हटा दिए गए थे।

दावों के निपटान की प्रक्रिया भी बहुत लम्बी है जैसा कि तालिका 2.4 से देखा जा सकता है। कोष्ठों में दिए गए आंकड़े तीन वर्ष से अधिक से बकाया दावों को निरूपित करते हैं।

तालिका 2.4: वित्तीय वर्ष के अन्त में बकाया दावे

| कम्पनी | 2002-03 | 2003-04 | 2004-05 | 2005-06 | 2006-07 |
|----------|--------------------------|--------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| एनआईए | 209471 (उपलब्ध नहीं)* | 236213 (उपलब्ध नहीं)* | 244915 (114133) | 248850 (120575) | 266604 (127714) |
| एनआईसी | 195193 (65004) | 233772 (91098) | 271444 (108277) | 299481 (122111) | 277104 (115731) |
| यूआईआईसी | 89618 (39235) | 264001 (122610) | 274198 (139172) | 260609 (144873) | 233241 (136612) |
| ओआईसी | 234950 (96086) | 248476 (107123) | 243027 (104616) | 231370 (96135) | 238174 (99161) |

2.3 लेखापरीक्षा उद्देश्य

चार कम्पनियों की निष्पादन लेखापरीक्षा निम्नलिखित बातों के निर्धारण हेतु की गई थी:

- मोटर दावे पर समग्र नियंत्रण को सुधारने के लिए दावा संबंधी सूचना के सृजन तथा मानीटरिंग हेतु प्रणालियों की उपयुक्तता तथा पर्याप्तता;
- जोखिम स्वीकार करते समय बीमा लेखन सिद्धान्तों का अनुपालन;
- दावों के निपटान में तत्परता, मितव्ययिता तथा दक्षता; एवं
- मोटर दुर्घटना दावे अधिकरण मामलों में हानियों को नियंत्रित करने के लिए कम्पनियों द्वारा किए गए उपायों की पर्याप्तता।

2.4 केन्द्रीकृत डाटाबेस का अभाव

संचालित दावों के संबंध में उद्योग स्तर पर अथवा कम्पनी स्तर पर कोई केन्द्रीकृत डाटाबेस नहीं है। दावे, संबंधित मंडल कार्यालयों द्वारा संचालित तथा नियंत्रित किए जाते हैं। एक केन्द्रीकृत डाटाबेस निम्नलिखित मामलों में कम्पनियों की सहायता करेगा:

* एनआईए ने ब्यारे प्रस्तुत नहीं किए।

- क) निर्णयों, अनुमत ब्याज, विलम्ब, वाहन बनावट-वार दावों, आयु-वार दावों, आदि में प्रवृत्ति की तलाश;
- ख) प्रक्षेपणों के लिए डाटा का श्रेणीकरण;
- ग) दुर्घटनाओं की भौगोलिक स्थिति का संकलन एवं खोज
- घ) सम्भव कपटपूर्ण दावों की शीघ्र पहचान
- ङ) दावों, निर्णयों तथा ब्याज दरों के प्रति बचाव के बेहतर प्रस्तुतिकरण के योग्य बनाने के लिए निर्धारित ब्याज दरों तथा अधिकरण वार निर्णयों का संकलन
- च) विशिष्ट प्रबन्धन निर्णय लेना।

आईआरडीए ने अपने वर्ष 2004-05 के वार्षिक प्रतिवेदन में, विशेष रूप से उल्लेख किया कि सार्वजनिक क्षेत्र बीमाकर्ता बीमांकन, मोटर बीमा पर पालिसी-वार तथा वाहन-वार प्रदत्त दावों तथा बकाया दावों से संबंधित डाटा अनुरक्षित करने में विफल रहा। परिणामस्वरूप, टैरिफ के संशोधन हेतु संग्रहीत डाटा में विश्वसनीयता का अभाव था जिसके कारण तदर्थ आधार पर संशोधन हुए। अतः विस्तृत डाटाबेस का अभाव मूल कारण है जिससे अपर्याप्त प्रीमियम दरों की गणना अधशायी हुई।

सभी कम्पनियों ने बताया कि वे विभिन्न आईटी परिचालित समाधानों जैसे कोर बीमा समाधान तथा कारबार प्रक्रिया पुनः अभियांत्रिकी, कार्यान्वित करने की प्रक्रिया में थे जिससे वे उपर्युक्त मामलों का पता लगा सकेंगे।

2.5 प्रीमियम लोड करने के लिए डाटा का अभाव

टीएसी द्वारा जुलाई 2002 से मोटर टैरिफ संशोधित कर दिया गया था। टैरिफ में बीमाकृत वाहनों के प्रतिकूल दावा अनुभव तथा बीमाकर्ता के व्यक्तिगत जोखिम के लिए 100 प्रतिशत तक टैरिफ दरों की लोडिंग अनुमत थी। अनुभव के आगे भी प्रतिकूल रहने की स्थिति में 100 प्रतिशत की और लोडिंग भी अनुमत थी। आईआरडीए ने स्पष्ट किया (अक्टूबर 2002) कि उन मामलों में जिनमें पिछले वर्ष में कोई दावा नहीं किया गया अथवा जहां मालिकों ने दावारहित बोनस का लाभ उठाया हो उनमें कोई लोडिंग नहीं की जानी चाहिए। टीएसी ने यह भी स्पष्ट किया (अगस्त 2003) कि टैरिफ में निर्धारित प्रतिकूल दावा अनुभव के लिए लोडिंग अनिवार्य नहीं थी, यद्यपि उसने समाप्त होने वाले पॉलिसी अवधि तथा पिछली पॉलिसी अवधियों के लिए भी भार दर्शाते हुए लोडिंग के लिए एक जांच सूची निर्धारित की थी (जून 2003)।

इन स्पष्टीकरणों का समग्र प्रभाव यह था कि बीमाकर्ता तब तक प्रीमियम की लोडिंग का सहारा नहीं ले सकते थे जब तक हाल ही में समाप्त होने वाली पॉलिसी अवधि के दावे न हों।

कुछ चुनी हुई फाईलों की समीक्षा में, लेखापरीक्षा ने देखा कि प्रचालन कार्यालयों के पास उनके द्वारा बीमाकृत वाहनों के दावा अनुभव पर पर्याप्त डाटा नहीं था। अतः लेखापरीक्षा के

लिए यह अभिनिश्चित करना सम्भव नहीं था कि क्या बीमाकन सही था और न ही छोड़े गए प्रीमियम को परिमात्रित करना सम्भव था।

उदाहरणार्थ, एनआईसी के तीन मंडल कार्यालयों (कुकाटपल्ली, नामक्कल तथा सलेम) में बीमाकन दस्तावेजों की नमूना जांच से पता चला कि बीमाकृत से प्रस्ताव फार्म संग्रहीत करने में विफलता के कई कारण थे। डाटा के अभाव के बावजूद, प्रीमियम की लोडिंग का सहारा 10 तथा 125 प्रतिशत के बीच की दरों पर तदर्थ आधार पर लिया गया था।

एनआईसी ने बताया कि पिछली पॉलिसी अवधि के आधार पर सदैव मोटर टीपी प्रीमियम लोड करना सम्भव नहीं था क्योंकि दावे पॉलिसी अवधि के पश्चात् दाखिल किए गए थे। तथापि, आईआरडीए के परिपत्र के अनुसार उस वर्ष के संदर्भ में लोडिंग अपेक्षित है जिसमें दावा सूचित किया गया था।

2.6 एमएसीटी दावों में धोखाधड़ी

एक केन्द्रीकृत डाटाबेस के निर्माण की आवश्यकता पता लगाए गए कपटपूर्ण थर्ड पार्टी दावों की बाधक प्रवृत्ति के संदर्भ में महत्वपूर्ण है। बीमा कम्पनियों द्वारा यह स्थापित किया गया था कि बहुत से मामलों में शामिल व्यक्तियों जैसे ड्राइवरों, डाक्टरों/अस्पतालों तथा कुछ मामलों में संबंधित पुलिस स्टेशनों के बीच मौन सहमति थी। कुछ मामलों में वही कार शामिल थी। एक केन्द्रीकृत डाटाबेस, समान पार्टियों के बारबार अन्तर्वेशन के मामलों की पहचान करने तथा सूचना एकत्र करने में सहायक होगा। उदाहरण के माध्यम से कुछ मामलों का वर्णन नीचे किया गया है। इन मामलों का संबंधित कम्पनियों को पहले ही पता है।

एनआईसी ने एक झूठा प्रतीत होने वाले थर्ड पार्टी दावे की पुलिस द्वारा जांच कराने के लिए उच्च न्यायालय मद्रास को सिफारिश की (2002)। पुलिस अधिकारियों द्वारा की गई जांच से सिद्ध हो गया कि दावा कपटपूर्ण था। न्यायालय ने निदेश दिया (अक्टूबर 2003) कि बीमाकर्ता द्वारा संदर्भ के 60 दिन के अन्दर बोगस दावे से संबंधित सभी शिकायतों की जांच के उद्देश्य से एक केन्द्रीय एजेंसी का गठन किया जाए। तदनुसार, चेन्नई में तमिलनाडु पुलिस के अपराध अन्वेषण विभाग (सीबी-सीआईडी) द्वारा एक केन्द्रीय एजेंसी का गठन किया गया था।

एनआईसी ने उच्च न्यायालय को सूचित किया (2005) कि सीबी-सीआईडी, के निर्माण के परिणामस्वरूप 410 दावे वापिस ले लिए गए थे। तथापि, उसने यह भी निवेदन किया कि केन्द्रीय एजेंसी जांच में "उदासीनता" दिखा रही थी तथा सीबी-सीआईडी द्वारा बन्द किए गए मामलों में केन्द्रीय अन्वेषण ब्यूरो (सीबीआई) द्वारा जांच की प्रार्थना की। सुनवाई के दौरान, तीन अन्य बीमाकर्ताओं ने भी जांच के कपटपूर्ण दावों के विवरण भेजे। न्यायालय ने सीबीआई द्वारा शिकायतों की जांच का आदेश दिया (मार्च 2006)। तथापि, सीबीआई ने इतनी बड़ी संख्या में मामलों के संचालन में अक्षमता व्यक्त की। अतः न्यायालय इस बात से सहमत हो गया कि सीबीआई ने 13 विशिष्ट मामलों (11 कपटपूर्ण तथा दो झूठी पहली जांच रिपोर्टों के मामले) में जांच शुरू कर दी थी।

केन्द्रीय एजेंसी का गठन तथा जांच सीबीआई को सौंपने के कारण चार साक्षेउ से संबंधित 1647 मामले (दावित राशि 60 करोड़ रूपए) वापिस ले लिए गए थे। सीबीआई को मामले सौंपने के पश्चात्, अकेले एनआईसी, कोयम्बटूर क्षेत्र के संबंध में ही दावेदारों ने 418 मामलों (17.56 करोड़ रूपए) में "नॉट प्रेस्सड" याचिकाएं दायर की। इनमें से 44 मामलों में मोटर दावा अधिकरणों द्वारा पहले से ही सौंपी गई राशि 81.70 लाख रूपए थी जो "नॉट प्रेस्सड" याचिकाओं के मद्देनजर दावेदारों को नहीं दी गई थी।

(क) एनआईसी तथा यूआईआईसी के कोयम्बटूर के क्षेत्रीय कार्यालयों में न्यायालय के उपर्युक्त आदेशों के परिणामस्वरूप वापिस लिए गए मामलों की सूची की समीक्षा से पता चला कि:

- वापिस लिए गए 111 मामलों (एनआईसी) में से एक ही वकील 23 याचिकाओं का प्रतिनिधित्व कर रहा था। उसी प्रकार वापिस लिए गए (यूआईआईसी-डीओ-ईरोड), 263 मामलों में से, 47 मामलों का प्रतिनिधित्व उसी वकील द्वारा किया गया था।
- वापिस लिए गए 13 में से 7 मामलों में एक ही डाक्टर द्वारा अशक्तता प्रमाण पत्र जारी किया गया था (यूआईआईसी एवं एनआईसी-डीओ-नामक्कल)।
- मुकद्दमा चलाए गए दस मामलों में एक वाहन शामिल था तथा 5 दावों में एक अन्य वाहन शामिल था (एनआईसी, कोयम्बटूर)।

(ख) अतिरिक्त ज़िला एवं सेशन न्यायाधीश, उदयपुर (राजस्थान) ने अप्रैल 2006 में बड़ी संख्या में कपटपूर्ण दावों के बारे में आईआरडीए को सूचित किया। आईआरडीए ने संदिग्ध मामलों की जांच करने के लिए मई 2006 में एनआईसी को अनुदेश दिया। कम्पनी ने सतर्कता विभाग द्वारा जांच हेतु कुछ दावे भेजे (फरवरी 2007)। कार्रवाई लम्बित थी।

(ग) पुलिस अधीक्षक, उज्जैन (मध्यप्रदेश) ने भी एनआईसी में बड़ी संख्या में कपटपूर्ण दावों के बारे में आईआरडीए को सूचित किया। कम्पनी के प्रधान कार्यालय ने अक्टूबर 2006 में इन्दौर क्षेत्रीय कार्यालय से एक विस्तृत रिपोर्ट मांगी। रिपोर्ट अभी प्रस्तुत की जानी थी (अक्टूबर 2007)।

(घ) ओआईसी के कोलकाता क्षेत्रीय कार्यालय ने चोट के 85 कपटपूर्ण मामलों में एक नर्सिंग होम की संलिप्तता का पता लगाया (जुलाई-सितम्बर 2006) तथा पुलिस अधिकारियों के पास एक मामला दर्ज किया (मार्च 2007)।

कम्पनियों ने बताया कि कपटपूर्ण दावों से संबंधित सूचना का उनके बीच आदान-प्रदान किया जा रहा था तथा जनरल इन्वयोरेंस कौंसिल ने इस संबंध में कुछ पहल की थी। यह भी महसूस किया गया था कि कपटपूर्ण दावों की पहचान से संबंधित समस्याओं का कोर बीमा समाधान शुरू करके पता लगाया जाएगा।

2.7 निर्णयों के निपटान में विलम्ब

एमवी अधिनियम में यह प्रावधान है कि एमएसीटी 15 दिनों के अन्दर निर्णय भेजेगा। अधिनियम में यह निर्धारित है कि निर्णय का उसकी घोषणा के 30 दिन के अन्दर पालन किया जाएगा। लेखापरीक्षित मंडल कार्यालयों में, समीक्षित 7571 मामलों में से 1845 मामलों में इस समय सीमा का पालन नहीं किया गया था। इन मामलों में विलम्ब के कारण 2003-2004 से 2006-07 की अवधि के दौरान 220.28 लाख रूपए* के ब्याज का भुगतान किया गया था।

2.8 भुगतान तथा वसूली मामले

अधिकरणों ने कुछ मामलों में निर्णयों का पालन करने तथा बीमाकृत से राशि वसूल करने के निदेश दिए थे। चुने हुए मंडल कार्यालयों/शाखाओं में जांच से पता चला कि मार्च 2007 के अन्त में 167, 104, 51 तथा 135 मामलों में इस मामले में अभी वसूल की जाने वाली राशि क्रमशः एनआईए में 296.70 लाख रूपए, एनआईसी में 200.62 लाख रूपए, यूआईआईसी में 126.52 लाख रूपए तथा ओआईसी में 262.98 लाख रूपए थी।

उत्तर में कम्पनियों ने बताया कि कानूनी क्रियाविधि में समय लग रहा था और उन्होंने अपने प्रचालन कार्यालयों को समुचित अनुदेश दे दिए थे।

2.9 एमएसीटी दावों की जांच में विलम्ब

अपनी क्षति (ओडी) दावों की नमूना जांच से पता चला कि इन दुर्घटनाओं के संबंध में मोटर थर्ड पार्टी (टीपी) दावे भी थे। कम्पनी-वार ब्यौरे तालिका 2.5 में दर्शाए गए हैं।

तालिका 2.5: अपनी क्षति तथा थर्ड पार्टी दावे
(दावों की संख्या)

| कम्पनी | 2004-05 | 2005-06 | 2006-07 |
|----------|---------|---------|---------|
| एनआईए | 520 | 428 | 386 |
| एनआईसी | 281 | 187 | 66 |
| यूआईआईसी | 930 | 821 | 787 |
| ओआईसी | 239 | 266 | 296 |

यह देखा गया था कि ओडी दावों का निपटान करते समय टीपी दावे से संबंधित सूचना एकत्र करने की कोई प्रणाली नहीं थी। चूंकि संबंधित मामले बाद में सूचित किए गए थे तथा उनकी जांच की गई थी, ये कार्यालय ओडी दावे के निर्धारण के दौरान प्रमाणित तथ्यों को संबद्ध नहीं

* 368,686,255 तथा 536 मामलों में क्रमशः एनआईए 45.87 लाख रूपए, एनआईसी 76.22 लाख रूपए, यूआईआईसी 34.70 लाख रूपए तथा ओआईसी 63.49 लाख रूपए

कर सके। इसके अतिरिक्त, जहां टीपी मामलों का संचालन, पॉलिसी जारी करने वाले कार्यालय के अतिरिक्त किसी कार्यालय द्वारा किया गया था, अतः ओडी दावों, यदि कोई हों, की स्थिति अभिनिश्चित करने की कोई प्रणाली नहीं थी। ओआईसी के चेन्नई क्षेत्रीय कार्यालय, जो क्षेत्र में सभी मंडल कार्यालयों के टीपी दावों का संचालन करता था, ने बताया कि उसके पास संबंधित ओडी दावों का कोई डाटा नहीं था। वास्तव में, ओआईसी के हसन मण्डल कार्यालय ने उक्त सूचना का अनुरक्षण नहीं किया, यद्यपि डीओ ने स्वयं ओडी दावों का संचालन किया। पूर्वी क्षेत्र में लेखापरीक्षित किसी भी यूनिट ने इन सह-विद्यमान दावों को संबद्ध करते हुए पर्याप्त डाटा अनुरक्षित नहीं किया।

एमवी अधिनियम 1988 की धारा 158 (6) के अन्तर्गत, दुर्घटना की सूचना/रिपोर्ट प्राप्त करने वाला अधिकारी संबंधित क्षेत्राधिकार वाले अधिकरण को 30 दिन के अन्दर रिपोर्ट की प्रति भेजेगा और उसकी एक प्रति बीमाकर्ता को देगा। उन सभी मंडल कार्यालयों में, जिनकी यात्रा की गई, यह देखा गया था कि ये रिपोर्टें प्राप्त नहीं हुई थी। कम्पनियां प्रथम सूचना रिपोर्ट अथवा लाइसेंस विवरण अथवा परमिट विवरण की प्रतियां प्राप्त करने के लिए अधिकरण से सम्मन की प्राप्ति के पश्चात् अन्वेषक नियुक्त करती हैं। यदि कम्पनियों को पुलिस से सूचना रिपोर्ट समय पर प्राप्त हो जाती तो उससे उन्हें सम्भव टीपी दावों की पहचान में सहायता मिल सकती थी।

कम्पनियों ने बताया कि उनके प्रयासों के परिणामस्वरूप, सर्वोच्च न्यायालय ने अभी हाल ही में एमवी अधिनियम की धारा 158(6) की अपेक्षाओं का कड़ाई से पालन करने के लिए राज्य सरकारों को निदेश दिए थे।

2.10 वैकल्पिक फोरम के माध्यम से निपटान

कानूनी सेवा प्राधिकरण अधिनियम, 1987 में किसी न्यायालय के समक्ष किसी मामले के संबंध में जिसके लिए लोक अदालत की स्थापना की गयी है, किसी विवाद के लिए पार्टियों के बीच समझौता अथवा समाधान करने के लिए विभिन्न स्तरों पर कानूनी सेवा समितियों द्वारा लोक अदालत स्थापित करने का प्रावधान है। एक क्षेत्र के लिए स्थापित प्रत्येक लोक अदालत में सेवारत अथवा सेवानिवृत्त न्यायिक अधिकारी तथा अन्य व्यक्ति शामिल होंगे। अधिनियम बीमा सेवाओं को लोक उपयोगिता सेवाओं के रूप में भी मानता है।

बीमा उद्योग ने दावा समाधान समितियों तथा जल्द, राहत योजना की भी स्थापना की है जो फोरा हैं जो पराक्रमित निपटान परिचालित करती हैं। इन फोरा द्वारा दिए गए निर्णयों में ब्याज शामिल नहीं होता। इस प्रकार, उपर्युक्त फोरा के माध्यम से निपटान से कम्पनियों को ब्याज तथा प्रशासनिक प्रभारों की बचत होगी।

लेखापरीक्षित यूनिटों में यह देखा गया था कि 2003-2004 से 2006-07 की अवधि के दौरान इन फोरा के माध्यम से निपटाए गए मामलों की संख्या 12547* थी।

* एनआईए-4955, ओआईसी-4063, एनआईसी-2906, तथा यूआईआईसी-623

एनआईसी तथा यूआईआईसी ने बताया कि वे वैकल्पिक फोरा के माध्यम से शीघ्र निपटान हेतु मामलों की लगातार मानीटरिंग कर रहे थे।

2.11 नवीनतम गतिविधियां

साक्षेउ बीमाकर्ताओं द्वारा गठित एक निकाय, दी जनरल इन्श्योरर्ज़ (सार्वजनिक क्षेत्र) एसोसिएशन ऑफ इण्डिया (जीआईपीएसए) ने मोटर बीमा कारबार से संबंधित विभिन्न मुद्दों की जांच के लिए अक्टूबर, 2002 में एक समिति का गठन किया। समिति ने लोक अदालतों तथा समझौताकारी फोरा, थर्ड पार्टी सैलॉ के निर्माण आदि के माध्यम से निपटान प्रोत्साहित करने के लिए एमवी अधिनियम में कई संशोधनों की सिफारिश की।

समिति ने निम्नलिखित बातों की आवश्यकता पर भी बल दिया:

- (क) बीमाकर्ता की देयता पर सीमा;
- (ख) पुलिस अधिकारियों द्वारा बीमाकर्ता को पूर्ण ब्यौरों का प्रस्तुतिकरण सुनिश्चित करने के लिए मोटर वाहन अधिनियम का संशोधन;
- (ग) एकरूप ब्याज दरें प्रदान करना ;
- (घ) वैकल्पिक फोरा के माध्यम से निपटानों को प्रोत्साहन ;
- (ङ) निर्णयों पर कार्रवाई में विलम्ब के लिए वकील/कर्मचारियों पर उत्तरदायित्व नियत करना; तथा
- (च) जीआईपीएसए सदस्यों के बीच टक्कर के मामलों में देयता बांटना।

तत्पश्चात, भारत सरकार ने एमवी अधिनियम को संशोधित करने के लिए एक बिल बनाया (मई 2007)। बिल की मुख्य बातें बॉक्स 2.2 में दर्शाई गई हैं:

बाक्स 2.2

- **मोटर वाहन बिल, 2007: मुख्य बातें**
 - दावेदार, सरंचनागत फार्मुले के अधीन अथवा अन्यथा क्षतिपूर्ति के निर्धारण हेतु विकल्प दे सकता है तथा एक बार दिया गया विकल्प अन्तिम होगा।
 - बीमाकर्ता, प्रीमियम की प्राप्ति न होने के आधार पर दावों का समर्थन कर सकते हैं।
 - दुर्घटना में अन्तर्ग्रस्त वाहन का मालिक, बीमाकर्ता को विवरण देने के लिए बाध्य है।
 - कुछ मामलों में दावे सिविल न्यायालयों में भी फाईल किए जा सकते हैं।
 - परिवहन वाहन मालिक, चालक के लाइसेंस, पंजीयन प्रमाण पत्रों तथा परमिट की सत्यापित प्रतियां अपने पास रखेंगे तथा मांग करने पर बीमाकर्ता को देंगे।
 - सरंचनागत फार्मुले के इलावा निर्णय मांगने वाले व्यक्ति से मालिक अथवा चालक के भाग पर लापरवाही अथवा चूक प्रमाणित करना अपेक्षित होगा।

- न्यायालय/अधिकरण मामलों की शीघ्रता से सुनवाई करेंगे तथा दो वर्ष की अवधि के अन्दर दावों के निपटान का प्रयास करेंगे।
- बीमाकर्ता, तीन महीने की अवधि के अन्दर अधिकरण अथवा न्यायालय से बाहर दावों का निपटान करने का प्रयास करेंगे।
- निर्णय साठ दिन के अन्दर (वर्तमान में तीस दिन के बजाए) लागू किए जाएंगे।
- न्यायालय/अधिकरण बैंक दर से दो प्रतिशत अधिक की दर पर ब्याज का निर्णय कर सकते हैं।

वित्त मंत्रालय के साथ हुई एक बैठक में आईआरडीए ने बताया (मई 2006) कि कुल 7.7 करोड़ पंजीकृत वाहनों में से, केवल 3.25 करोड़ वाहन बीमाकृत थे। यदि सभी बीमाकृत वाहन पंजीकृत करा लिए जाते तो मोटर पत्राधान में हानि विलुप्त हो सकती थी। यह निर्णय लिया गया था कि प्रत्येक ज़िले में एक बीमाकर्ता, स्थानीय प्राधिकारियों के सहयोग से उक्त अबीमाकृत वाहनों की पहचान करने तथा उन्हें इस कवरेज के अन्तर्गत लाने के लिए एक अभियान शुरू करेंगे। यह कार्य मार्च 2007 तक पूरा किया जाना था। तथापि, चार कम्पनियों द्वारा किए गए इस प्रयोग का कोई साक्ष्य नहीं है।

2.12 मोटर थर्ड पार्टी पुल

दिसम्बर 2006 में, आईआरडीए ने निदेश जारी किए कि सभी साधारण बीमाकर्ता अथवा साधारण बीमा कारबार, समस्त मोटर थर्ड पार्टी बीमा कारबार में भाग लेने के लिए पूर्णिक करार में सामूहिक रूप से भाग लेंगे। आईआरडीए द्वारा पूर्णिक करार के प्रशासक के रूप में जीआईसी को नामित किया गया था।

पूल 1 अप्रैल 2007 से चालू है। पूल की मुख्य विशेषताएं निम्न प्रकार से हैं:

- (क) बीमाकृत मोटर कारबार के सभी साधारण बीमाकर्ता, वाणिज्यिक वाहनों के संबंध में पूल में भागीदारी करेंगे।
- (ख) जीआईसी का हिस्सा उसके द्वारा प्राप्त सांविधिक अर्पण होगा।
- (ग) अन्य सभी सदस्य भारत में सकल प्रत्यक्ष प्रीमियम मूल्यांकन के उनके बाज़ार हिस्से के अनुपात में पूल को देंगे।
- (घ) जनरल इन्श्योरेंस काँसिल विस्तृत बीमाकृत पालिसियां तथा पद्धतियां तथा विस्तृत दावा प्रोसेसिंग क्रियाविधियां निर्धारित करने के लिए एक समिति नियुक्त करेगी।

पूल केवल सभी साधारण बीमाकर्ताओं द्वारा जारी पॉलिसियों द्वारा आवृत्त वाणिज्यिक वाहन संचालित करेंगे।

जीआईसी ने पूल प्रशासक के रूप में, पॉलिसियों, प्रीमियम तथा दावों से संबंधित सभी डाटा को प्राप्त करने के लिए अब आईटी सिस्टम स्थापित कर लिए हैं।

सिफारिश सं. 1

(i) कम्पनियों को:

- दावों की मानीटरिंग के लिए प्रधान कार्यालय स्तर पर मोटर दावों का एक केन्द्रीकृत डाटाबेस बनाना तथा सृजित करना चाहिए (दावों को मृत्यु, गहरी चोट, लघु चोट तथा सम्पत्ति में श्रेणीकृत करके)।
- यह सुनिश्चित करने के लिए कि केवल सन्तोषजनक सेवाएं प्राप्त करने वालों को ही रखा गया है, वकीलों तथा अन्वेषकों के निष्पादन की समीक्षा के लिए सिस्टम विकसित करना।
- एमवी अधिनियम, जहां अपीलों पर विचार करना आवश्यक न हो, वहां एमवी अधिनियम में निर्धारित समय के अन्दर निर्णयों का शीघ्रता से पालन करने के लिए प्रचालन कार्यालयों पर समर्पित सैलों का सृजन करना।
- राज्यों में संबंधित क्षेत्रीय परिवहन प्राधिकरण तथा पुलिस विभागों में अभीमाकृत वाहनों की पहचान करने तथा उनका बीमा कराने के लिए कार्रवाई कराना।

(ii) नवम्बर 2006 में मद्रास उच्च न्यायालय द्वारा निदेशित, टीपी दावों का जांच ब्यूरो स्थापित करने के लिए उद्योग स्तर पर प्रयास किए जाने चाहिए।

(iii) दोहरे दावों तथा सम्भव कपटपूर्ण दावों की पहचान करने; तथा प्रीमियम की समुचित लोडिंग के लिए दुर्घटनाओं में वाहनों की अन्तर्ग्रस्तता की पहचान करने के लिए मोटर पॉलिसियां जारी करने वाले सभी बीमाकर्ताओं का एक समेकित उद्योग-स्तर डाटाबेस सृजित किया जाए।

(iv) मोटर वाहन अधिनियम की धारा 158(6) की अपेक्षाओं का पालन करने के लिए सर्वोच्च न्यायालय के निदेशों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए साधारण बीमा परिषद को राज्य सरकारों के साथ वचनबद्ध होना चाहिए।

अध्याय-3

पुनर्बीमा

3.1 नियामक ढाँचा

बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 101 ए में अनुबन्ध किया जाता है कि प्रत्येक बीमाकर्ता प्रत्येक पॉलिसी पर बीमाकृत राशि की ऐसी प्रतिशतता का भारतीय पुनर्बीमाकर्ताओं के साथ पुनर्बीमा करेगा जैसाकि आईआरडीए द्वारा विनिर्दिष्ट किया गया। आईआरडीए में 1 अप्रैल 2007 से प्रत्येक पॉलिसी की बीमाकृत राशि का 15 प्रतिशत निर्धारित किया गया। पहले यह 20 प्रतिशत था। इसे अनिवार्य अर्पण के नाम से पुकारा जाता है। बीमा कम्पनियों ने अपनी वित्तीय क्षमता के साथ जोखिम आनुपातिक की अवरोधन सीमा का नियत करने के उद्देश्य से जोखिमों के विभिन्न वर्गों के लिए पुनर्बीमा कार्यक्रम बनाये।

आईआरडीए (साधारण बीमा - पुनर्बीमा) विनियमावली, 2000 पुनर्बीमा प्रबन्धों को शासित करती है। विनियम 3(1) में अनुबन्ध किया जाता है कि बीमा कम्पनियों के पुनर्बीमा कार्यक्रमों को निम्नलिखित उद्देश्यों द्वारा मार्गदर्शन किया जाना चाहिए :

- देश के अन्दर प्रतिधारण को अधिक बढ़ाना,
- पर्याप्त क्षमता को विकसित करना,
- व्यय की गई पुनर्बीमा लागत के लिए श्रेष्ठ संभव सुरक्षा को निरापद करना, और
- कारोबार के प्रशासन को सरल बनाना।

3.2 निगमित अभिशासन

आईआरडीए ने अपने 3 नवम्बर 2004 के परिपत्र में तुरन्त प्रभाव से अच्छे निगमित अभिशासन के लिए मार्गनिर्देशों सहित अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक आन्तरिक क्रियाविधियों के प्रारम्भ करने हेतु सभी साधारण बीमाकर्ताओं को सलाह दी।

बीमा कम्पनियों के निदेशक बोर्ड से मार्गनिर्देशों में निम्नलिखित अपेक्षित था:

- बीमांकन मार्गनिर्देशों, पॉलिसी की निबन्धन एवं शर्तों, सम्पूर्ण अरक्षितता के नियत करने, पुनर्बीमा द्वारा अपने आप से कवर किये जाने वाली राशि पर सीमाओं और स्वचालित क्षमता के बढ़ते हुए जोखिम के स्वीकरण की क्रियाविधियों को स्थापित करने सहित पुनर्बीमा नीति के कार्यान्वयन के लिए स्पष्ट पॉलिसी एवं क्रियाविधियों का निर्धारण करना,
- कारोबार के प्रत्येक वर्ग के लिए प्रति जोखिम एवं प्रति घटना के निवल प्रतिधारण के बारे में सुअनुसंधानित सिफारिशों के आधार पर प्रतिधारण स्तर को नियत करना,
- अनुमोदित बीमाकर्ताओं की अद्यतन सूची का रखरखाव करना जो अरक्षितता के अनुमोदित स्तर के साथ न्यूनतम मूल्य निर्धारण करता है,

- उस नीति में जिसमें इसका अवधारण किया गया के लिए कार्य सहित स्वचालित बीमा क्षमता और आपात कवर का अवधारण,
- पुनर्बीमा कार्यक्रम द्वारा अनुमत की अपेक्षा उच्चतर स्तर पर जोखिम के प्रतिधारण के मामले में निवल लेखा में अरक्षितता के बारे में सूचित किया जाए,
- पूर्व लिखित अनुमोदन प्रदान करना जहाँ पुनर्बीमा शर्तें मूल बीमा की शर्तों से भिन्न हैं और इससे उद्भूत हुई अतिरिक्त अरक्षितता पर रिपोर्टों को प्राप्त करना,
- यह सुनिश्चित करना कि प्रत्येक दावा के ब्यौरे की बारम्बारता और स्तर के सूचित करने पर आवश्यकता को समनुरूप करने के बंदले में एक प्रबन्धन सूचना प्रणाली है,
- यह सुनिश्चित करना कि उपयुक्त बीमाकर्ताओं को दावों को सूचित करने के लिए एक पर्याप्त आन्तरिक नियंत्रण प्रणाली है।

मार्गनिर्देशों में दावा वसूली की नियमित लेखापरीक्षा और जाँच करने की आवश्यकता पर भी जोर दिया गया है।

बाक्स 3.1

पुनर्बीमा शर्तों की शब्दावली

बैकल्पिक का मतलब एकल पॉलिसी के भाग अथवा सभी के पुनर्बीमा से है जिसमें अर्पण के लिए पृथक रूप से समझौता किया जाता है। पुनर्बीमाकर्ता और बीमाकर्ता के पास प्रत्येक अलग से प्रस्तुत करने के स्वीकार करने अथवा अस्वीकार करने का विकल्प है।

पूल का मतलब बीमा अथवा पुनर्बीमा के किसी संयुक्त बीमांकन प्रचालन से है जिसमें भागीदार सभी कारोबार बीमांकन में पूर्व अवधारित और नियत ब्याज को मान लेता है।

पश्चगमन का मतलब संव्यवहार से है जहाँ पुनर्बीमाकर्ता पुनर्बीमा के सभी अथवा भाग को दूसरे बीमाकर्ता अथवा पुनर्बीमाकर्ता को दे देता है जिसे पहले ही माना हुआ है।

प्रतिधारण का मतलब उस राशि से है जिसे एक बीमाकर्ता अपने निजी लेखा के लिए मान लेता है। आनुपातिक ठेकाओं में प्रतिधारण पॉलिसी सीमा की प्रतिशतता हो सकती है। 'अधिक हानि' के ठेकाओं में प्रतिधारण हानि की राशि है।

संधि का मतलब सामान्यतः एक वर्ष अथवा अधिक के लिए बीमाकर्ता और पुनर्बीमाकर्ता के मध्य पुनर्बीमा प्रबन्ध से है जिसमें कारोबार के कुछ वर्ग अथवा वर्गों के पुनर्बीमा को लागू तकनीकी ब्यौरों और वित्तीय शर्तों का अनुबन्ध किया जाता है।

अधिक हानि (एक्सएल) कवर इसमें सामान्य रेंजों से परे और आपात हानियों के विरुद्ध दावों के प्रति कम्पनी के निवल लेखा की सुरक्षा के लिए पुनर्बीमा प्रबन्ध है।

संभावित अधिकतम हानि (पीएमएल) यह 'संभावित अधिकतम हानि' जो होती है का आकलन है। पुनर्बीमा अर्पण पुनर्बीमा प्रीमियम में बचतों को प्रभावित करने के लिए पी एम एल के आधार पर किया जाता है।

बेशी संधि एक कम्पनी उस राशि को दे देती है जिसे यह अपने निवल लेखा में रोक नहीं सकती अथवा रोकना नहीं चाहती। ऐसे ठेकाओं को बेशी संधि के रूप में जाना जाता है।

आन्तरिक स्वीकरण जब एक कम्पनी दूसरे बीमाकर्ता की संधि में भाग लेती है तो इसे

आन्तरिक स्वीकरण पुकारा जाता है।
जीएनपीआई सकल निवल प्रीमियम आय (जीएनपीआई) का मतलब सकल प्रीमियम आय में से पुनर्बीमा अर्पण को कम करने से है।
क्षमता यह पुनर्बीमा कार्यक्रम में यथा प्रस्तावित जोखिम के स्तर को स्वीकार करने के लिए बीमाकर्ता की सामर्थ्यता का उल्लेख करता है।

3.3 लेखापरीक्षा उद्देश्य

निष्पादन लेखापरीक्षा का उद्देश्य पुनर्बीमा कार्यक्रमों के निष्पादन का निर्धारण करना और अभिनिश्चित करना है कि :

- कम्पनियों के पुनर्बीमा कार्यक्रमों को देश के अन्दर बीमा प्रीमियम के प्रतिधारण को अधिकतम करने के लिए बनाया गया था;
- नियामक ढाँचा का अनुपालन किया गया;
- दलालों और पुनर्बीमाकर्ताओं के चयन की प्रक्रिया पारदर्शी और विषयपरक थी;
- विद्यमान प्रबंधन सूचना प्रणाली प्रभावी थी; और
- पुनर्बीमा के संबंध में आन्तरिक लेखापरीक्षा नियमित और पर्याप्त थी।

3.4 पुनर्बीमा विभाग प्रचालनों के परिणाम

पिछले तीन वर्षों के लिए चार साक्षेड के पुनर्बीमा प्रचालनों के निष्पादन को तालिका 3.1 में दिया गया है :

तालिका 3.1 : साक्षेड द्वारा पुनर्बीमा प्रचालनों का निष्पादन

(करोड़ रु. में)

| वर्ष | अर्पण | | | | स्वीकृतियां | | | | निवल लाभ/हानि |
|---|----------|---------|-------------|--------------|-------------|--------|-----------------|--------------|---------------|
| | प्रीमियम | दावा | जमा : कमीशन | लाभ/हानि (-) | प्रीमियम | दावा | कम किया : कमीशन | लाभ/हानि (-) | |
| न्यू इंडिया एश्युरेंस कम्पनी | | | | | | | | | |
| 2004-05 | 1522.64 | 862.08 | 263.37 | -397.19 | 314.58 | 98.12 | 65.61 | 150.85 | -246.34 |
| 2005-06 | 1665.02 | 1659.64 | 285.94 | 280.56 | 332.13 | 310.56 | 51.60 | -30.03 | 250.53 |
| 2006-07 | 1653.54 | 1288.81 | 296.74 | -67.99 | 468.53 | 155.27 | 81.00 | 232.26 | 164.27 |
| नेशनल इश्युरेंस कम्पनी | | | | | | | | | |
| 2004-05 | 1073.88 | 809.15 | 214.90 | -49.83 | 95.38 | 43.92 | 19.30 | 32.16 | -17.67 |
| 2005-06 | 953.62 | 977.57 | 174.63 | 198.58 | 100.28 | 54.23 | 19.30 | 26.75 | 225.33 |
| 2006-07 | 1024.92 | 882.10 | 214.19 | 71.37 | 53.15 | 24.18 | 13.55 | 15.42 | 86.79 |
| यूनाइटेड इंडिया इश्युरेंस कम्पनी | | | | | | | | | |
| 2004-05 | 871.00 | 539.00 | 198.00 | -134.00 | 101.00 | 40.00 | 15.00 | 46.00 | -88.00 |
| 2005-06 | 991.02 | 1729.88 | 197.72 | 936.58 | 62.08 | 51.62 | 17.31 | -6.85 | 929.73 |
| 2006-07 | 1043.39 | 634.47 | 214.85 | -194.07 | 74.15 | 35.29 | 16.17 | 22.69 | -171.38 |

| ओरियन्टल इंश्योरेंस कम्पनी | | | | | | | | | |
|----------------------------|---------|---------|--------|---------|--------|-------|-------|-------|---------|
| 2004-05 | 977.80 | 602.18 | 172.20 | -203.42 | 105.26 | 35.77 | 28.34 | 41.15 | -162.27 |
| 2005-06 | 1190.83 | 1497.37 | 199.68 | 506.22 | 81.52 | 47.52 | 22.58 | 11.42 | 517.64 |
| 2006-07 | 1247.26 | 922.85 | 231.98 | -92.43 | 106.78 | 61.16 | 29.56 | 16.06 | -76.37 |

(संबंधित पुनर्बीमा विभागों के वार्षिक लेखाओं से संकलित ब्यौरे)

पुनर्बीमा प्रचालनों में लाभ तब उत्पन्न होता है जब अदा किये गये दावा के प्रति पुनर्बीमाकर्ताओं से वसूलियाँ सत्तान्तरित प्रीमियम से अधिक हो जाती है। पुनर्बीमा में हानि दर्शाती है कि किये गये अर्पण पुनर्बीमाकर्ताओं से वसूल की गई हानि की अपेक्षा अधिक थे।

जीआईसी के प्रचालन परिणाम, राष्ट्रीय पुनर्बीमाकर्ता, तालिका 3.2 में दिये गये हैं।

तालिका 3.2 : जीआईसी के प्रचालन परिणाम

(करोड़ रु. में)

| | 2004-05 | 2005-06 | 2006-07 |
|--|---------|----------|---------|
| सकल प्रीमियम | 5121.55 | 4880.77 | 7404.17 |
| निवल प्रीमियम | 4613.87 | 4234.88 | 6420.87 |
| कमीशन/दलाली | 1207.49 | 1102.93 | 1670.12 |
| प्रचालन खर्चे | 40.60 | 45.33 | 48.11 |
| दावा असमाप्त जोखिम आरक्षित और अन्य बाह्य निर्गमों में वृद्धि | 3942.99 | 4349.12 | 4779.78 |
| प्रचालन लाभ/हानि (निवेश आय को छोड़कर) | -577.21 | -1262.50 | -77.14 |

2005-2006 में हानि में वृद्धि मुख्यतः लेखाकरण पॉलिसी में परिवर्तन के कारण हुई थी जिसके परिणामस्वरूप आगामी वर्ष से वर्ष की चतुर्थ तिमाही के राजस्व का आस्थगन हुआ।

3.5 देश के अन्दर पर्याप्त क्षमता का प्रतिधारण

तालिका 3.3: कुल विदेशी और भारतीय अर्पण का ब्यौरा

(करोड़ रु. में)

| वर्ष/कम्पनी | एनआईए | एनआईसी | यूआईआईसी | ओआईसी | |
|-------------|---------------------------|---------|----------|--------|---------|
| 2004-05 | कुल अर्पण | 1522.64 | 1073.88 | 871.00 | 977.80 |
| | विदेशी अर्पण | 216.18 | 175.37 | 142.90 | 294.37 |
| | भारतीय अर्पण | 1306.46 | 898.51 | 728.10 | 683.43 |
| | भारतीय अर्पण की प्रतिशतता | 85.80 | 83.67 | 83.59 | 69.90 |
| 2005-06 | कुल अर्पण | 1665.02 | 953.62 | 991.02 | 1190.83 |
| | विदेशी अर्पण | 233.49 | 74.42 | 98.41 | 384.74 |
| | भारतीय अर्पण | 1431.53 | 879.20 | 892.61 | 806.09 |
| | भारतीय अर्पण की प्रतिशतता | 85.98 | 92.20 | 90.07 | 67.69 |

| | | | | | |
|---------|---------------------------|---------|---------|---------|---------|
| 2006-07 | कुल अर्पण | 1653.54 | 1024.92 | 1043.39 | 1247.26 |
| | विदेशी अर्पण | 223.56 | 3.20 | 171.27 | 343.39 |
| | भारतीय अर्पण | 1429.98 | 1021.72 | 872.12 | 903.87 |
| | भारतीय अर्पण की प्रतिशतता | 86.48 | 99.69 | 83.59 | 72.47 |

(कुल अर्पणों से संबंधित आंकड़ों को पुनर्बीमा विभाग के खातों में संकलित किया गया है)

तालिका 3.3 दर्शाती है कि देश के अन्दर अधिकतम प्रतिधारण के विस्तृत उद्देश्यों को बहुत प्राप्त कर लिया गया है। तथापि, जीआईसी ने बताया कि देश के अन्दर प्रतिधारण स्तरों के सुधार में पुनः गुंजाइश थी और बीमा करने एवं जोखिम को स्वीकार करने के लिए इसकी क्षमता का उपयोग कम्पनियों द्वारा पूर्णतः किया जाना चाहिए। एनआईसी में, 2006-07 के दौरान विदेशी अर्पण सामान्यतः भारतीय अर्पण के रूप में भारतीय दलालों के माध्यम से विदेशी पुनर्बीमाकर्ताओं के लिए अर्पणों की बुकिंग के कारण कम था।

3.6 पुनर्बीमा नीति

आईआरडीए ने 3 नवम्बर 2004 के अपने परिपत्र द्वारा सलाह दी कि प्रत्येक बीमाकर्ता को अपने निदेशक बोर्ड द्वारा बनाई गई पुनर्बीमा नीति को लागू करने के लिए स्पष्ट पॉलिसियों एवं क्रियाविधियों के दस्तावेज रखने चाहिए। तथापि, यह पाया गया था कि यद्यपि परिपत्र को संबंधित बोर्ड (एनआईसी को छोड़कर) के समक्ष प्रस्तुत किया गया था फिर भी परिपत्र द्वारा यथापरिकल्पित पॉलिसियों एवं क्रियाविधियों के ब्यौरे वाले कोई पृथक दस्तावेज किसी भी कम्पनी द्वारा तैयार नहीं किए गए थे।

कम्पनियों ने बताया कि उनके वार्षिक पुनर्बीमा कार्यक्रम व्यापक दस्तावेज थे जिनका अनुमोदन उनके संबंधित बोर्ड द्वारा किया गया था और आईआरडीए के पास फाईल किया गया। पुनर्बीमा कार्यक्रम स्वरूप में गत्यात्मक थे और जिन्हें बाजार स्थितियों के आधार पर आशोधित किया जा सकता था। ऐसे आशोधनों/विचलनों को बोर्ड द्वारा उनको प्रत्यायोजित शक्तियों के अन्तर्गत कम्पनियों के सीएमडी द्वारा प्राधिकृत किया गया था।

जबकि यह सहमति हुई कि वार्षिक पुनर्बीमा कार्यक्रम व्यापक थे तब उन्होंने 3 नवम्बर 2004 के आईआरडीए के परिपत्र में उल्लिखित सभी मामलों पर ध्यान नहीं दिया था। आवश्यक रूप से, आईआरडीए परिपत्र में ओवर-आर्चिंग नीति दस्तावेज के बनाने का अवलोकन किया गया था जिसके अन्तर्गत वार्षिक पुनर्बीमा कार्यक्रमों को तैयार किया जाना है।

3.7 आतंकवाद पूल की क्षमता का उपयोग न होना

जीआईसी द्वारा प्रबन्ध किये जाने वाले एक मार्केट आतंकवाद पूल का सृजन 1 अप्रैल 2002 से किया गया था। भारत में सभी बीमा कम्पनियाँ पूल के सदस्य हैं। पूल 200 करोड़ रू तक कवर की जाने वाली क्षमता सहित प्रारम्भ हुआ जिसे समय-समय पर टैरिफ सलाहकार समिति (टीएसी)/पूल प्रबंधक द्वारा नियत पूल दर सहित प्रति अवस्थिति 600 करोड़ रू तक संशोधित किया गया। टैरिफ सलाहकार समिति ने निदेश दिये (अप्रैल 2002) कि निर्धारित

सीमाओं तक सभी आतंकवाद जोखिम का देश में बीमांकन किया जाना और पूल दर का प्रभारित करना अपेक्षित था।

मेगा जोखिमों के मामले में (पूल क्षमता से बढ़ते हुए जोखिम) पृथक आतंकवाद जोखिम पॉलिसियों को कम्पनियों द्वारा पूल क्षमता से परे जोखिमों को कवर करते हुए जारी किया गया था (2004-07)। लागू दर पुनर्बीमाकर्ता की दर के अनुसार थी और पूर्ण पुनर्बीमा प्रबन्ध पूल क्षमता का लाभ लेने के बजाए देश के बाहर विकल्पी आधार पर किया गया था।

आतंकवाद जोखिम का उपर्युक्त बीमांकन टीएसी परिपत्र के अनुपालन में नहीं था और परिणामतः सृजित राष्ट्रीय क्षमता का उपयोग नहीं हुआ। इस प्रकार पूल को सत्तान्तरित न की गई प्रीमियम की राशि 6.51 करोड़ रू थी (4.33 करोड़ रू - एनआईए, 1.05 करोड़ रू - यूआईआईसी और 1.13 करोड़ रू - एनआईसी)।

यूआईआईसी ने उत्तर दिया (सितम्बर 2007) कि पूल के लिए अर्पण व्यवहार्य नहीं होगा क्योंकि बाजार से प्राप्त हुई दरें पूल दरों की अपेक्षा कम थीं। तथापि, इस उत्तर की जांच पूल की क्षमता तक पूल दर पर जोखिमों के बीमांकन के लिए टीएसी के विशिष्ट निदेशों के संदर्भ में की जानी है।

कम्पनियों ने बताया कि 600 करोड़ रू से अधिक मेगा जोखिमों के मामले में अर्पणों को अलग करना व्यवहार्य नहीं था। जब लेखापरीक्षा के सुझाव को नोट किया गया तब पूल प्रबंधक अर्थात् जीआईसी ने बताया कि पूल की बीमांकन समिति ने मामले को पकड़ लिया था और मामले के शीघ्र ही निराकरण की प्रत्याशा थी।

3.8 वैकल्पिक प्रस्तुतीकरण

आईआरडीए (साधारण बीमा - पुनर्बीमा) विनियमावली, 2000 के विनियमन 3(10) में अनुबंध किया जाता है कि प्रत्येक बीमाकर्ता भारत से बाहर ऐसे अर्पणों के प्रस्तुतीकरण से पूर्व अपने विकल्पी और संधि बेशियों में भाग लेने के लिए भारतीय पुनर्बीमाकर्ता सहित दूसरे भारतीय बीमाकर्ताओं को एक अवसर प्रदान करेगा। यह पाया गया था कि एनआईए के पास 2004-05, 2005-06 और 2006-07 में अग्नि शमन विभाग में क्रमशः 75 करोड़ रू, 100 करोड़ रू और 200 करोड़ रू की प्रतिधारण क्षमता है। यूआईआईसी, ने 11 पॉलिसियों के बारे में विकल्पी अर्पणों को करते समय एनआईए की प्रतिधारण क्षमता पर ध्यान नहीं दिया। इसके परिणामस्वरूप लेखापरीक्षा में नमूना जांच की गई 11 पॉलिसियों के बारे में क्षमता का कम उपयोग हुआ और 8.45 करोड़ रू के विकल्पी प्रीमियम का परिणामी बहिर्गमन हुआ।

जबकि कम्पनियों (एनआईसी, यूआईआईसी और ओआईसी) ने अन्तर-कम्पनी विकल्पी पुनर्बीमा सहायता प्राप्त करने में कतिपय कठिनाईयों व्यक्त की फिर भी इस मामले पर अन्तर कम्पनी बैठकों में चर्चा करनी वांछनीय होगी। इससे देश के अन्दर प्रीमियम के अधिकतम प्रतिधारण के उद्देश्य को प्राप्त करने में सुविधा होगी।

3.9 जीआईसी में पुनर्बीमा प्रीमियम के संग्रहण में विलम्ब

आन्तरिक संधियों के बारे में प्रीमिया को संधियों की शर्तों के अनुसार त्रैमासिक अथवा अर्धवार्षिक रूप से संग्रहीत किया जाना था। 2004-07 की अवधि के दौरान यह पाया गया था कि आनुपातिक और गैर आनुपातिक संधियों दोनों के बारे में जीआईसी में पुनर्बीमा प्रीमिया संग्रहीत करने में विलम्ब हुआ था। ब्यौरा तालिका 3.4 में दिया गया है।

तालिका 3.4 : प्रीमियम प्राप्ति में विलम्ब

| ब्यौरा | गैर - आनुपातिक | आनुपातिक |
|---|----------------|----------|
| संधियों की संख्या, जहाँ विलम्ब ध्यान में आया था | 219 | 51 |
| विलम्बित प्रीमियम की राशि (करोड़ रु में) | 19.84 | 14.62 |
| विलम्ब की अवधि | | |
| 30 दिनों तक | 77 | 71 |
| 31 - 90 दिन | 264 | 93 |
| 91-180 दिन | 147 | 49 |
| 181 - 365 दिन | 58 | 29 |
| 365 दिनों से अधिक | 5 | शून्य |
| दृष्टांतों की कुल संख्या | 551 | 242 |

प्रीमियम की विलम्बित प्राप्ति ने कम्पनी के नगद प्रवाह को प्रभावित किया।

यह सहमत होते हुए कि कुछ स्वीकृतियों में प्रीमियम की प्राप्ति में विलम्ब हुआ था, जीआईसी ने बताया कि इसने ऐसी वसूलियों पर अनुवर्ती के लिए क्रेडिट नियंत्रण विभाग को हाल में सक्रियित किया था।

3.10 समायोजन प्रीमियम की प्राप्ति में विलम्ब

जी आई सी संधि में दर्शाई गई अनुमानित सकल निवल प्रीमियम आय (ईजीएनपीआई) के आधार पर न्यूनतम जमा प्रीमियम (एमडीपी) संग्रहीत करते हुए भारतीय बीमा कम्पनियों से गैर-आनुपातिक संधियाँ स्वीकार करता है। जैसे ही संधि करार की समाप्ति के पश्चात् व्यवहार्य हो वैसे ही पुनर्बीमाकृत (बीमा कम्पनी) जीआईसी को अपना वास्तविक सकल निवल प्रीमियम आय का विवरण प्रस्तुत करेगा। तथापि, यह देखा गया था कि 93 लाख रु के समायोजन प्रीमियम की प्राप्ति में तालिका 3.5 में ब्यौरे के अनुसार विलम्ब हुआ था।

तालिका 3.5 : समायोजन प्रीमियम की प्राप्ति में विलम्ब

(करोड़ रु. में)

| संधियों की संख्या | विलम्बित मामलों की संख्या | | | | जोड़ | राशि |
|---------------------------------|---------------------------|---------------|----------------|------|------|------|
| | 90 दिनों तक | 91 से 180 दिन | 181 से 365 दिन | जोड़ | | |
| जांच की गई 24 संधियों में से 12 | 5 | 8 | 5 | 18 | 0.83 | |
| जांच की गई 28 संधियों में से 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 0.10 | |
| जोड़ | | | | 26 | 0.93 | |

जीआईसी ने बताया कि यह अपने क्रेडिट नियंत्रण विभाग के माध्यम से भविष्य में ऐसे विलम्बों पर नियंत्रण करेगा।

3.11 पुनर्बीमा की शर्तों में अन्तर के कारण अतिरिक्त अरक्षितता

अच्छे निगमित अभिशासन पर आईआरडीए मार्गनिर्देशों के अनुसार पुनर्बीमा विभागों के पास बोर्ड के पूर्व अनुमोदन के बिना मूल जोखिम की शर्तों से विभिन्न शर्तों पर या तो पुनर्बीमा के प्रस्तुत करने की विफलता के माध्यम से अथवा पुनर्बीमा के प्रस्तुत करने के माध्यम से बीमाकर्ता के निवल प्रतिधारण की वृद्धि के लिए प्राधिकार नहीं होंगे।

यूआईआईसी ने 10 पॉलिसियाँ जारी कीं और उन शर्तों जो पुनर्बीमाकर्ताओं के साथ सहमत शर्तों सहित अन्तर पर थी पर छः पॉलिसियों के बारे में सह-बीमा शेयर स्वीकार किये। इसमें 2004-07 के दौरान कम्पनी के लिए 511.66 करोड़ रु. की अतिरिक्त अरक्षितता शामिल थी। यह अतिरिक्त अरक्षितता पुनर्बीमा की शर्तों और बीमा पॉलिसी की शर्तों के अनुसार कटौतीयोग्य अन्तर के कारण उत्पन्न हुई।

एक विशिष्ट मामले (टाटा मोटर्स) में यह पाया गया था कि दावे का कम्पनी का शेयर 58.46 करोड़ रु. था और मात्र 24.02 करोड़ रु. की राशि पुनर्बीमाकर्ताओं से वसूलीयोग्य थी। 34.44 करोड़ रु. के शेष को कम्पनी द्वारा वहन किया गया था। यह पुनर्बीमा कार्यक्रम के अनुसार 15 करोड़ रु. की प्रति हानि सीमा से अधिक हो गया था।

इसी प्रकार, ओआईसी में 39 पुनर्बीमा पॉलिसियों को उन शर्तों जो पुनर्बीमाकर्ताओं के साथ सहमत शर्तों सहित अन्तर पर थी पर 2004-07 की अवधि के दौरान जारी किया गया था। इसके परिणामस्वरूप कम्पनी को 303.31 करोड़ रु. की अतिरिक्त अरक्षितता हुई।

जबकि मामले को बाद में अनुसमर्थन के लिए बोर्ड के समक्ष लाया गया था, फिर भी कोई पूर्व अनुमोदन आईआरडीए मार्गनिर्देशों में अपेक्षित के रूप में नहीं लिया गया था। इसके अतिरिक्त, यह पाया गया था कि अतिरिक्त जोखिम अरक्षितता वाले मात्र पृथक मामलों को अनुसमर्थन के लिए बोर्ड के समक्ष लाया जा रहा था। ऐसे मामलों से उत्पन्न हुए समग्र, संचयी अरक्षितता को कम्पनियों की जोखिम अरक्षितता के पूर्ण और उचित मूल्यांकन को सुकर बनाने के लिए संबंधित बोर्ड के समक्ष प्रस्तुत करने की आवश्यकता है।

कम्पनियों ने बताया कि बाजार में प्रतिस्पर्धा के कारण कुछ जोखिमों को उन शर्तों जो पुनर्बीमाकर्ताओं के साथ सहमत मूल शर्तों से भिन्न थीं पर बीमांकन करने की आवश्यकता है। जोखिम के बढ़ने के कारण यह असंभव था कि कुल अतिरिक्त निवल अरक्षितता किसी एकल दुर्घटना/घटना द्वारा प्रभावित होगी। ऐसे सभी मामलों में संबंधित बोर्ड का अनुमोदन प्राप्त किया जा रहा था। तथापि, ये उत्तर लेखापरीक्षा द्वारा उठाये गये मामलों का समर्थन नहीं करते अर्थात् ऐसे सभी मामलों से उत्पन्न हुए समग्र, संचयी अरक्षितता को जोखिम अरक्षितता के व्यापक मूल्यांकन को सुकर बनाने के लिए संबंधित बोर्ड के समक्ष प्रस्तुत किया जाना चाहिए।

3.12 संभावित अधिकतम हानि के आधार पर अर्पण

संभावित अधिकतम हानि (पीएमएल) हमेशा बीमाकृत राशि की अपेक्षा कम होगी। 2004-07 की अवधि के दौरान यूआईआईसी में 1653 अर्पणों में से 500 में संभावित अधिकतम हानि पृथक छोटी पॉलिसियों के लिए बीमाकृत राशि की अपेक्षा उच्चतर थी। कम्पनी ने पीएमएल के आधार पर उन पॉलिसियों के बारे में अर्पण किये थे। चूंकि उन पॉलिसियों में अधिकतम हानि बीमाकृत राशि से अधिक नहीं होगी इसलिए अर्पणों को करने के लिए पीएमएल का अभिग्रहण अनउपयुक्त था। इसके परिणामस्वरूप अग्नि शमन विभाग में 3.32 करोड़ रु की प्रीमियम राशि का अधिक अर्पण हुआ।

यूआईआईसी ने बताया (सितम्बर 2007) कि एक गलती हुई थी। कम्पनी ऐसी पॉलिसियों के बीमांकन और उन पर अर्पणों के लिए एक प्रणाली की स्थापना करने का प्रयास कर रही थी ताकि भविष्य में ऐसी गलतियाँ न हो।

इसी प्रकार, लेखापरीक्षा में समीक्षित 1653 अर्पणों में से 183 में यूआईआईसी ने अर्पणों को करने के लिए पीएमएल के मात्र अपने शेयर के बजाए समस्त पीएमएल को स्वीकार किया। इसके परिणामस्वरूप, कम्पनी के लेखा में अतिरिक्त प्रकटन हुआ। यूआईआईसी सहमत हुआ (अक्टूबर 2007) कि भविष्य में जोखिमों को जोखिम के अपने शेयर के आधार पर उपयुक्त रूप से वर्गीकृत किया जाएगा।

3.13 दलालों की सूची

निगमित अभिशासन पर बीमा कम्पनियों के लिए भारत सरकार, वित्त मंत्रालय ने अपने सितम्बर 2002 के परिपत्र में अनुदेश दिये थे कि दलालों की सूची की विश्वास -योग्य प्रणाली होनी चाहिए। आगे यह बताया गया कि प्रबन्धन को सूची और इन मध्यस्थों के उपयोग के लिए विस्तृत मार्गनिर्देश विकसित करने चाहिए। इन मार्गनिर्देशों को अनुमोदन के लिए संबंधित बोर्ड को प्रस्तुत किया जाना था।

तथापि, कम्पनियों ने दलालों की सूची के लिए विस्तृत मार्गनिर्देश नहीं बनाये। यह पाया गया था कि यूआईआईसी और एनआईए ने भौगोलिक क्षेत्र जिससे उनको दरें प्राप्त करनी पड़ी थी को दर्शाते हुए मात्र पुनर्बीमाकर्ताओं से दरों को प्राप्त करने के लिए कतिपय दलालों से सम्पर्क किया। यूआईआईसी में तीन दलालों ने 2005-06 और 2006-07 में दलालों के माध्यम से स्थापित कुल कारोबार का क्रमशः 45 और 51 प्रतिशत प्राप्त किया। यूआईआईसी ने बताया (सितम्बर 2007) कि लेखापरीक्षा अभ्युक्तियों को विधिवत नोट कर लिया गया था और मध्यस्थों का उपयोग संभव सीमा तक प्रगामी रूप से विस्तृत आधार पर किया जा रहा था।

एनआईसी में यह पाया गया था कि 5.23 करोड़ रु की राशि को दलालों के माध्यम से कतिपय पुनर्बीमाकर्ताओं को सत्तान्तरित किया गया था हालांकि कम्पनी सीधे उन्हीं पुनर्बीमाकर्ताओं के साथ कारोबार भी स्थापित कर रही थी।

कम्पनियों ने प्रतिक्रिया की कि अन्तर्राष्ट्रीय पुनर्बीमा बाजार में प्रतिष्ठा, दलालों के साथ कम्पनियों का पिछला अनुभव, पुनर्बीमा कार्यक्रमों पर सलाह आदि को शामिल करते हुए दलालों का चयन करते समय वे कतिपय मानदण्ड का अनुसरण कर रहे थे। तथापि, मंत्रालय के सितम्बर 2002 के परिपत्र का आशय है कि कम्पनियों को विस्तृत मार्गनिर्देश विकसित करने चाहिए जो दलालों की सूची की विश्वास-योग्य प्रणाली का आधार होना चाहिए। इन मार्गनिर्देशों का अनुमोदन संबंधित बोर्ड द्वारा भी किया जाना अपेक्षित है।

3.14 बाह्य अर्पण पर पुनर्बीमा कमीशन की दरें

भारत सरकार, वित्त मंत्रालय के दिनांक 18 सितम्बर 2002 के परिपत्र के अनुसार बोर्ड से किसी पॉलिसी मार्गनिर्देशों के अभाव में कम्पनियों को सत्तान्तरित पुनर्बीमा पर प्राप्त कमीशन को कम करने का सहारा नहीं लेना था जिससे ग्राहकों को दरें कम हुईं। पुनर्बीमा कमीशन अधिप्राप्ति की लागत की देखभाल करने, वसूली तक दावों की लागत का निधियन पुनर्बीमाकर्ताओं से किया गया था और उनके दिवालिया होने की स्थिति में किसी गैर वसूली को लेखाबद्ध करने के तात्पर्य से था। कम्पनियों को अन्धाधुन्ध पुनर्बीमा कमीशन को कम न करने की सलाह दी गई थी। एक उचित पॉलिसी को प्रत्येक कम्पनी द्वारा बनाया जाना था और किसी भी विचलन को तर्कसंगत आदेश के आधार पर अध्यक्ष एवं प्रबन्ध निदेशक द्वारा मात्र किया जाना था। ऐसे निर्णयों के सार को तुरन्त बोर्ड को सूचित किया जाएगा।

तथापि, यह पाया गया था कि कम्पनियों ने ओआईसी को छोड़कर वित्त मंत्रालय के परिपत्र में यथा अपेक्षित पॉलिसियाँ विकसित नहीं की थीं। जैसाकि साधारण बीमाकर्ताओं (सार्वजनिक क्षेत्र) के संघ (जीआईपीएसए) द्वारा पहले (मार्च 2002) सहमति हुई थी, कम से कम 10 प्रतिशत पुनर्बीमा कमीशन के रूप में संग्रहीत किया जाएगा। तथापि, ओआईसी ने कारोबार के विभिन्न वर्गों के लिए 5 से 20 प्रतिशत कमीशन की रेंज अनुबद्ध की थी।

यह पाया गया था कि 2004-07 की अवधि के दौरान चार कम्पनियों ने 10 प्रतिशत/कम्पनी द्वारा अनुमोदित दरों की अपेक्षा कम दरें पर कमीशन संग्रहीत किया। इसके परिणामस्वरूप तालिका 3.6 में ब्यौरे के अनुसार 29.34 करोड़ रु की आय को छोड़ना पड़ा।

तालिका 3.6 : छोड़ी गई आय

(करोड़ रु. में)

| कम्पनी | अर्पणों की संख्या | छोड़ी गई आय |
|----------|-------------------|-------------|
| एनआईए | 84 | 14.38 |
| एनआईसी | 22 | 1.90 |
| यूआईआईसी | 441 | 10.76 |
| ओआईसी | 36 | 2.30 |
| जोड़ | 583 | 29.34 |

तालिका 3.6 में उल्लिखित 583 अर्पणों में से 206 अर्पणों में कोई कमीशन संग्रहीत नहीं किया गया था।

उत्तर में, कम्पनियों (एनआईसी, यूआईआईसी और ओआईसी) ने बताया कि 10 प्रतिशत की सहमत दर से ऐसे विचलन प्रतिस्पर्धात्मक परिवेश द्वारा आवश्यक थे। ओ आई सी आवधिक रूप से ऐसे विचलनों के बारे में अपने बोर्ड को सूचित करता है। यह सुझाव दिया गया कि अन्य कम्पनियाँ अपने संबंधित बोर्ड को ऐसे विचलनों के सूचित करने पर विचार कर सकती है।

3.15 पुनर्बीमाकर्ताओं के साथ कारोबार का स्थापन

आईआरडीए (साधारण बीमा - पुनर्बीमा) विनियमावली, 2000 के विनियम 3(7) में अनुबंध किया जाता है कि बीमाकर्ताओं को उन पुनर्बीमाकर्ताओं के साथ मात्र कारोबार स्थापित करना है जो कम से कम पांच वर्षों के लिए कम से कम बीबीबी (मानक एवं घटिया) की क्रेडिट रेटिंग अथवा किसी अन्य अन्तर्राष्ट्रीय रेटिंग एजेंसी के बराबर रेटिंग का उपभोग कर रही है।

2004-07 की अवधि के दौरान पांच साधारण बीमा कम्पनियों में चयनित संधियों की समीक्षा से निम्नलिखित का पता चला :

- (क) यूआईआईसी में 2005-06 के दौरान 7.91 करोड़ रु और 2006-07 के दौरान 9.96 करोड़ रु की राशि 'बीबीबी' से, कम रेटिंग सहित पांच पुनर्बीमाकर्ताओं को सत्तान्तरित की गई थी। कम्पनी ने उत्तर दिया (अगस्त/सितम्बर 2007) कि उनके आईआरडीए के गठन से पूर्व भी दीर्घकालिक समय के लिए कुछ बीमाकर्ताओं के साथ अन्योन्य आधार पर कारोबार सम्बन्ध थे। तथापि, यह स्वीकार्य नहीं था क्योंकि यह आईआरडीए के विनियमों के उल्लंघन में था।
- (ख) जीआईसी में 'बीबीबी' से कम रेटिंग सहित 2004 और 2005 के दौरान दो पुनर्बीमाकर्ताओं और 2006 के दौरान तीन पुनर्बीमाकर्ताओं को कारोबार दिये गये थे। 2004, 2005 और 2006 में क्रमशः 21,48 और 46 पुनर्बीमाकर्ताओं के संबंध में रेटिंग के बारे में डॉटा का रखरखाव जीआईसी द्वारा नहीं किया गया था जो यह दर्शाता है कि सूचना प्रणाली को सुदृढ़ करने की आवश्यकता है।
- (ग) ओआईसी में 2004-07 की अवधि के दौरान पुनर्बीमा कारोबार को 'बीबीबी' की अपेक्षा कम क्रेडिट रेटिंग के साथ पांच कम्पनियों के साथ स्थापित किया गया था।

कम्पनियों ने बताया कि पुनर्बीमाकर्ताओं जिनके साथ उन्होंने ऐसे कारोबार को स्थापित किया था उनमें से एक था जिसके साथ उन्होंने या तो व्युत्क्रम प्रबन्ध किये थे अथवा सर्वश्रेष्ठ गारंटियों द्वारा समर्थित थे अथवा उनका मूल्यांकन नहीं किया गया था। तथापि, इन स्थापनाओं की विशिष्ट नियामक आवश्यकता के मद्देनजर जाँच करने की आवश्यकता थी कि पुनर्बीमाकर्ताओं को 'बीबीबी' (मानक एवं घटिया) अथवा किसी अन्य अन्तर्राष्ट्रीय क्रेडिट रेटिंग एजेंसी के बराबर रेटिंग के न्यूनतम को रखने की आवश्यकता है। यदि अपेक्षित हो तो कम्पनियों को विशेष प्रबन्ध के लिए आईआरडीए से सम्पर्क करना चाहिए।

3.16 क्षेत्रीय कार्यालयों से सूचना प्रवाह

कम्पनियों के क्षेत्रीय कार्यालयों द्वारा भेजी गई क्षेत्रीय बीमांकन कक्ष (आरयूसी) रिपोर्टों में अर्पणों के करने के लिए मुख्यालय पर पुनर्बीमा विभाग के लिये किये गये बड़े और मध्यम जोखिम के ब्यौरों की सूची दी गई है। विलम्ब तालिका 3.7 में दर्शाये गये के अनुसार ऐसी सूचना प्रस्तुत करने में ध्यान में आये थे।

सारणी 3.7: विलम्बों के विवरण

| विलम्ब प्रसार | दृष्टान्तों की संख्या | | |
|-----------------|-----------------------|-----------|------------|
| | एनआईए | एनआईसी | यूआईआईसी |
| 30 से 60 दिवस | 12 | 52 | 265 |
| 61 से 90 दिवस | 2 | 5 | 177 |
| 91 से 180 दिवस | 3 | 3 | 66 |
| 181 से 365 दिवस | 1 | - | 2 |
| > 365 दिवस | 3 | - | - |
| योग | 21 | 60 | 510 |

सूचना की प्राप्ति में हुई देरी के कारण कम्पनियां आवश्यक पुनर्बीमा व्यवस्था अथवा पुनर्बीमाकर्ताओं से वसूली आरम्भ नहीं कर सकीं। कुछ उदाहरणात्मक मामलों पर आगे चर्चा की गई है:

- (क) एनआईए के मंडलीय कार्यालय III, एमआरओ-II ने महाराष्ट्र स्टेट इन्श्योरेन्स फण्ड (एमएसआईएफ) द्वारा बीमांकित एक निर्माण जोखिम को सहबीमा स्वीकार किया। सुरक्षा अप्रैल 2000 से मार्च 2005 तक के पांच वर्षों की अवधि के लिए थी तथा प्रीमियम 19 किशतों में प्राप्त होना था। मंडल ने 11 किशतें प्राप्त कीं तथा पुनर्बीमा विभाग को जोखिम की स्वीकृति का तथ्य सूचित नहीं किया। परिणामतः पुनर्बीमा व्यवस्था नहीं की गई। बकाया किशतों की अप्राप्ति के बारे में एमएसआईएफ से बातचीत नहीं की गई। एमएसआईएफ ने सुरक्षा की अवधि अप्रैल 2005 से मार्च 2007 तक बढ़ा दी। एमएसआईएफ ने बकाया आठ किशतों का जनवरी 2006 में तथा बढ़ी हुई अवधि के लिए प्रीमियम का भुगतान मई 2007 में जा के किया। एनआईए के अंश के साथ 36.48 करोड़ रुपए का बड़ा दावा जून 2005 में प्राप्त हुआ। चूंकि पुनर्बीमा व्यवस्था नहीं थी इसलिए कम्पनी ने 22.24 करोड़ रुपए का दावा इन्टर कम्पनी ग्रुप ट्रीटी (आईजीटी) को भेज दिया तथा 14.24 करोड़ रुपए की शेष राशि वहन की। जोखिम की स्वीकृति की सूचना पुनर्बीमा विभाग को देने की मंडलीय कार्यालय की विफलता के फलस्वरूप प्रतिभागी बीमाकर्ताओं की पूर्व स्वीकृति के बिना आईजीटी पर दावे को बोझ पड़ा।

- (ख) ओआईसी में, यह पाया गया कि 2005-06 तथा 2006-07 के दौरान क्रमशः 28 तथा 85 ऐसी पालिसिसयां थी जो पुनर्बीमाकर्ताओं के साथ निर्धारित की गई थीं। सम्बन्धित वर्षों में लागू पुनर्बीमा कार्यक्रम की शर्तों के अनुसार 1262.93 करोड़ रुपए की पुनर्बीमा सुरक्षा बनाई जानी चाहिए थी। कम्पनी ने 2006-07 के दौरान 85 पालिसियों का विलम्बित सेशन किया फलतः 1052.47 करोड़ रुपए का अधिक प्रकटन हुआ। इनमें से 25 पालिसियों के सम्बन्ध में कम्पनी को जोखिम अपने खाते डालनी पड़ी क्योंकि इस विलम्बित अवस्था में वैकल्पिक सहायता की व्यवस्था नहीं हो सकती थी। इसके परिणामस्वरूप 2005-06 के लिए 210.46 करोड़ रुपए की राशि का अतिरिक्त प्रकटन हुआ।
- (ग) यूआईआईसी में 2006-07 के दौरान नौ दुर्घटनाओं के सम्बन्ध में पुनर्बीमा विभाग द्वारा 54.65 लाख रुपए की राशि की वसूलियां नहीं की गईं क्योंकि प्रचालन कार्यालयों द्वारा इनकी सूचना पुनर्बीमा विभाग को नहीं दी गई थी। यूआईआईसी ने बताया (जुलाई 2007) कि वे उपरोक्त मामलों की वसूलियाँ प्रारम्भ कर रहे हैं तथा वसूलियाँ 2007-08 में प्रभावी होंगी।
- (घ) यह भी पाया गया था कि एनआईसी के नामक्कल मंडलीय कार्यालय ने 2004-05 के दौरान पुनर्बीमा विभाग को 1.08 करोड़ रुपए (दो दुर्घटनाओं) के बड़े दावों को पुनर्बीमाकर्ताओं से शीघ्र वसूली के लिए सूचित नहीं किया था।
- (ङ) यूआईआईसी में, 2006-07 के दौरान यह पाया गया कि दो पालिसियों (विविध विभाग) के बारे में सेशन एकीकृत पुनर्बीमा प्रणाली (पुनर्बीमा विभाग में प्रयुक्त इनहाउस साफ्टवेयर) द्वारा स्वयंसेवक किया गया था। इसके परिणामस्वरूप वर्ष हेतु पुनर्बीमा कार्यक्रम के अन्तर्गत सात करोड़ रुपए की अनुमत प्रतिधारण के प्रति 25 करोड़ रुपए का प्रतिधारण हुआ। यूआईआईसी ने बताया (अगस्त 2007) कि असावधानीवश चूक हो गई थी तथा चालू वर्ष के दौरान शुद्धि कर ली जाएगी।

कम्पनियों ने बताया कि एक बार कोर इन्श्योरेन्स सोल्यूशन्स/आईएनएलआईएस आरम्भ हो जाने के बाद विलम्बों पर नियन्त्रण हो जाएगा।

3.17 पुनर्बीमाकर्ताओं से वसूलीयोग्य

यह पाया गया कि यूआईआईसी तथा ओआईसी को वित्तीय वर्ष 2004-05 से 2006-07 की समाप्ति पर पुनर्बीमाकर्ताओं से बड़ी राशियों की वसूली करनी थी। वर्ष 2004-05, 2005-06 तथा 2006-07 के लिए क्रमशः यूआईआईसी में 225.80 करोड़ रुपए, 1428.39 करोड़ रुपए तथा 140.73 करोड़ रुपए तथा ओआईसी में 245.43 करोड़ रुपए, 401.33 करोड़ रुपए तथा 580.31 करोड़ रुपए की राशियां बकाया थीं। 31 मार्च 2007 को जीआईसी में 924.17 करोड़ रुपए तथा एनआईसी में 1489.63 करोड़ रुपए तथा एनआईसी में 118.95 करोड़ रुपए की राशियाँ पुनर्बीमाकर्ताओं से वसूली योग्य थीं।

यूआईआईसी में यह देखा गया था कि 31 मार्च 2007 को अप्राप्त राशियों में से 22.92 करोड़ रूपए की राशि 25 पुनर्बीमाकर्ताओं से वसूली योग्य थी जो परिसमापन में चले गए थे। इसी प्रकार, ओआईसी के सम्बन्ध में 42.91 करोड़ रूपए की राशि छः वर्षों से अधिक समय तक बिना वसूली के पड़ी थी। ओआईसी में यह भी पाया गया कि 1.44 करोड़ रूपए उन पुनर्बीमाकर्ताओं से प्राप्य थे जो परिसमापन में चले गये थे।

एनआईए में विदेश वैकल्पिक पुनर्बीमा से 4.64 करोड़ रूपए (अभियांत्रिकी विभाग) तथा 1.67 करोड़ रूपए (विविध विभाग) तक की वसूली तीन वर्षों से अधिक समय से लम्बित थी।

कम्पनियों (जीआईसी, यूआईआईसी तथा ओआईसी) ने बताया कि प्राप्य राशियों की वसूली हेतु कदम उठाए जा रहे थे।

3.18 अधिशेषों का निपटारा तथा लेखाओं का प्रस्तुतीकरण

एनआईसी में, 31 मार्च 2007 को पुनर्बीमा विभाग में रखे गए मेरिन हुल रजिस्टर के अनुसार बकाया दावे 131.36 करोड़ रूपए थे तथा तुलन पत्र के अनुसार यह 37.33 करोड़ रूपए था। इस राशि का मिलान नहीं किया गया है।

एनआईसी ने बताया कि मिलान कर लिया जाएगा।

3.19 आंतरिक लेखापरीक्षा

पुनर्बीमा विभागों की आन्तरिक लेखापरीक्षा सामान्यतः पुनर्बीमा नीति को लागू करने के मुख्य पहलुओं को शामिल करती है। इनमें यह जांच करना शामिल होगा कि क्या सेशन अनुमोदित पुनर्बीमा कार्यक्रम के अनुसार दिए गए हैं; क्या सभी जोखिम समयानुसार शामिल किए गए थे और क्या प्रत्येक संधि के सम्बन्ध में वसूलियाँ किए गए सेशन के अनुसार की गई थीं। आन्तरिक लेखापरीक्षा सभी सन्धियों (आवक, जावक, वैकल्पिक एवं हानि का आधिक्य) के निबन्धन और शर्तों की भी जांच करेगी तथा समीक्षा करेगी कि क्या ये संधि विभाग द्वारा लेखा विभाग के समयानुसार संसूचित कर दिए थे। आन्तरिक लेखापरीक्षा बनाई गई प्रणालियों एवं कार्यविधियों की क्षमता की भी समीक्षा करेगी। इन क्षेत्रों का खुलसा यूआईआईसी की आन्तरिक लेखापरीक्षा नियमपुस्तिका में किया गया है। दूसरी कम्पनियों की आन्तरिक लेखापरीक्षा को भी इन पहलुओं की समीक्षा करने की आवश्यकता होगी।

यह देखा गया था कि 2004-05 से 2006-07 की अवधि के दौरान, यूआईआईसी तथा ओआईसी में पुनर्बीमा विभागों की आन्तरिक लेखापरीक्षा नहीं की गई थी। एनआईए तथा एनआईसी में आन्तरिक लेखापरीक्षा 2006-07 तक पूरी की गई थी। जीआईसी में, 2006-07 से आगे की आन्तरिक लेखापरीक्षा का कार्य बाह्य साधनों से करवाया जा रहा है। पुनर्बीमा संयवहारों के स्वरूप एवं महत्व को देखते हुए, यह आवश्यक है कि नियमित एवं प्रभावी आन्तरिक लेखापरीक्षा की जाए। नियमित आन्तरिक लेखापरीक्षा की आवश्यकता सामूहिक अभिशासन पर आईआरडीए के नवम्बर 2004 के परिपत्र में भी जोर दिया गया था।

ओआईसी ने बताया कि वर्ष 2007-08 के लिए पुनर्बीमा विभाग की आन्तरिक लेखापरीक्षा का कार्यक्रम बनाया गया था।

सिफारिश संख्या 2

कम्पनियों को चाहिए:

- (i) सामूहिक अभिशासन पर आईआरडीए के दिशानिर्देशों में यथाअपेक्षित नीतियों एवं कार्यविधियों का खुलासा करते हुए एक आदर्श नीतिगत प्रलेखा विकसित करे जिसके अन्तर्गत वार्षिक पुनर्बीमा कार्यक्रमों का ढांचा तैयार किया जाए ;
- (ii) पुनर्बीमा कार्यक्रमों से विचलनों को संचयी जोखिम प्रकटन के विवरणों सहित कम्पनियों के बोर्डों के सक्षम अनुमोदन हेतु प्रस्तुत करें ;
- (iii) वित्त मंत्रालय के सितम्बर 2002 के परिपत्र में यथा अपेक्षित दलालों के नामिकायन एवं चयन हेतु एक पारदर्शी पद्धति प्रारम्भ करें ;
- (iv) पुनर्बीमाकर्ताओं के मूल्यांकन पर समुचित आंकड़ों तैयार करने के उपायों को सुदृढ़ करने के साथ-साथ पुनर्बीमाकर्ताओं के मूल्यांकन पर आईआरडीए की शर्तों का अनुपालन सुनिश्चित करें ; तथा
- (v) पुनर्बीमाकर्ताओं से वसूली योग्यों को मानिटर करने के लिए आन्तरिक नियन्त्रण उपायों तथा क्षेत्रीय कार्यालयों से पुनर्बीमा विभाग को सूचना के समायोजित प्रवाह को सुदृढ़ करें।

अध्याय 4

दावा निपटारा तथा शिकायत निवारण पद्धतियाँ

4.1 प्रस्तावना

बीमा एक संविदा है जिसमें एक व्यक्ति या सत्व हानियों के प्रति वित्तीय सुरक्षा अथवा प्रतिपूर्ति (क्षतिपूर्ति) बीमा कम्पनी से प्राप्त करता है। इस प्रकार, बीमाकर्ता उसके द्वारा जारी पॉलिसियों के प्रति दावों का निपटारा करता है। दावा प्रबन्धन एवं निपटारा प्रक्रिया की कार्यक्षमता का कम्पनी की ग्राहकों को बनाए रखने तथा शिकायतों को कम करने की योग्यता पर सीधा प्रभाव पड़ता है।

4.2 लेखापरीक्षा उद्देश्य

चार सार्वजनिक क्षेत्र कम्पनियों के 32 क्षेत्रीय कार्यालयों, 160 मंडलीय कार्यालयों तथा 128 शाखा कार्यालयों में बीमाकृत को प्रदान की गई सेवा की गुणवत्ता का आंकलन करने के उद्देश्य से समीक्षा द्वारा निष्पादन लेखापरीक्षा की गई:

- दावा निपटारा कार्यविधियाँ तथा पालिसियों की सेवाएं;
- हानि आकलनकर्ताओं/सर्वेक्षकों की भूमिका तथा उनके द्वारा प्रदत्त सेवा; तथा
- शिकायतों/परिवादों पर ध्यान देने तथा निवारण करने हेतु अपनाई गई क्रियाविधियाँ।

चयनित मामलों एवं फाइलों की समीक्षा करते समय दावा निपटारे (बाक्स 4.1) और शिकायतों के निपटान के संबंध में आईआरडीए के विनियमों के अनुपालन के स्तर के मूल्यांकन के अलावा कम्पनियों की निजी कार्यविधियों का अध्ययन किया गया।

बाक्स 4.1

आईआरडीए (पालिसीधारकों के हितों की सुरक्षा) विनियम, 2002: विनियम 9

दावा सूचना की प्राप्ति पर:

- बीमाकर्ता तुरन्त उत्तर देगा तथा बीमाकृत को अपनाए जाने वाली क्रियाविधियों को निर्देशित करेगा
- 72 घन्टों के भीतर सर्वेक्षक की नियुक्ति की जानी है।
- अपनी नियुक्ति के 30 दिनों के भीतर सर्वेक्षक अपने निष्कर्षों की सूचना बीमाकर्ता को देगा।
- विशेष परिस्थितियों में, दावे के विशेष तथा जटिल स्वरूप के होने के कारण सर्वेक्षक अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत करने हेतु समय वृद्धि की मांग करेगा, किसी भी मामले में सर्वेक्षक अपनी रिपोर्ट तैयार करने में अपनी नियुक्ति की तिथि से छः मास से अधिक समय नहीं लेगा।

- बीमाकर्ता को सर्वेक्षक से यदि आवश्यक हो तो कोई भी अतिरिक्त सूचना मूल सर्वेक्षण प्रतिवेदन की प्राप्ति से 15 दिनों के भीतर मांगनी होगी।
- सर्वेक्षक बीमाकर्ता से सूचना की प्राप्ति की तिथि से तीन सप्ताहों के भीतर/मांगी गई अतिरिक्त सूचना प्रस्तुत करेगा।
- दावे के निपटारे या अस्वीकरण का प्रस्ताव बीमाकर्ता द्वारा सर्वेक्षण प्रतिवेदन या अतिरिक्त सर्वेक्षण प्रतिवेदन जैसा मामला हो, की प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर जारी किया जाना है।
- बीमाकर्ता द्वारा निपटारे के प्रस्ताव की स्वीकृति होने पर, भुगतान सात दिनों के भीतर किया जाएगा। भुगतान में किसी प्रकार की देरी के लिए, बैंक दर से दो प्रतिशत अधिक की दर से ब्याज बीमाकर्ता द्वारा भुगतान योग्य होगा।

तथापि, यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि, मोटर थर्ड पार्टी दावे मोटर दुर्घटना दावा अधिकरणों की कार्यविधियों तथा समय सारणियों द्वारा शासित हैं।

4.3 बकाया दावे

2006-07 को समाप्त होने वाले पाँच वर्षों के लिए चार कम्पनियों के सम्बन्ध में सूचित भुगतान किए गए, प्रदत्त तथा बकाया दावों के विवरण सारणी 4.1 से 4.4 में दिए गए हैं। इन आंकड़ों में मोटर थर्ड पार्टी दावों से सम्बन्धित दावे भी शामिल हैं। यह सूचना कम्पनियों के वार्षिक प्रतिवेदनों से उद्धृत है।

सारणी 4.1 सूचित, निपटाए गए तथा बकाया दावे-एनआईए

| वर्ष | दावों की संख्या | | | | बकाया राशि का मूल्य (करोड़ रूपए में) | छः मास से अधिक समय से बकाया दावों की संख्या |
|---------|-----------------|------------------------|----------------------------|------------------|---|---|
| | बकाया अथ शेष | वर्ष के दौरान सूचित | वर्ष के दौरान निपटाए गए | बकाया अंत शेष | | |
| 2002-03 | 355551 | 1271986 | 1267423 | 360114 | 3929 | 230384 |
| 2003-04 | 360114 | 1405705 | 1378480 | 387339 | 4380 | 247059 |
| 2004-05 | 387339 | 1450229 | 1455845 | 381723 | 4845 | 242475 |
| 2005-06 | 381723 | 1192640 | 1190122 | 384241 | 5505 | 234968 |
| 2006-07 | 384241 | 942598 | 930590 | 396249 | 5759 | 247777 |

सारणी 4.2 : सूचित, निपटाए गए तथा बकाया दावे-एनआईसी

| वर्ष | दावों की संख्या | | | | बकाया राशि का मूल्य (करोड़ रुपए में) | छः मास से अधिक समय से बकाया दावों की संख्या |
|---------|-----------------|---------------------|-------------------------|---------------|--------------------------------------|---|
| | बकाया अथ शेष | वर्ष के दौरान सूचित | वर्ष के दौरान निपटाए गए | बकाया अंत शेष | | |
| 2002-03 | 299951 | 746894 | 708085 | 338760 | 2253 | 206560 |
| 2003-04 | 338760 | 870690 | 822671 | 386779 | 2642 | 253794 |
| 2004-05 | 386779 | 844195 | 860515 | 416258** | 2809 | 282437 |
| 2005-06 | 416258 | 813143 | 780424 | 448977* | 3381 | 319248 |
| 2006-07 | 439798* | 622210 | 648769 | 413239 | 3359 | 304323 |

* 9197 अनुलिपि दावे विलोपित किए गए

** आंकड़े कम्पनी के वार्षिक प्रतिवेदन के अनुसार बकाया दावों के अथ शेष में जोड़ें वर्ष में सूचित दावे घटाएं वर्ष में निपटाए गए दावे 370459 बनते हैं।

सारणी 4.3 : सूचित, निपटाए तथा बकाया दावे-यूआईआईसी

| वर्ष | दावों की संख्या | | | | बकाया राशि का मूल्य (करोड़ रुपए में) | छः मास से अधिक समय से बकाया दावों की संख्या |
|---------|-----------------|---------------------|-------------------------|---------------|--------------------------------------|---|
| | बकाया अथ शेष | वर्ष के दौरान सूचित | वर्ष के दौरान निपटाए गए | बकाया अंत शेष | | |
| 2002-03 | 417557 | 765132 | 747712 | 434977 | 3244 | 302482 |
| 2003-04 | 434977 | 772372 | 773349 | 434000 | 3444 | 306167 |
| 2004-05 | 434000 | 767345 | 775398 | 425947 | 3673 | 315411 |
| 2005-06 | 425947 | 676766 | 684789 | 417924 | 3754 | 314443 |
| 2006-07 | 417924 | 627772 | 677228 | 368468 | 3753 | 281127 |

सारणी 4.4 : सूचित, निपटाए तथा बकाया दावे-ओआईसी

| वर्ष | दावों की संख्या | | | | बकाया राशि का मूल्य (करोड़ रूपए में) | छः मास से अधिक समय से बकाया दावों की संख्या |
|---------|-----------------|---------------------|-------------------------|---------------|--------------------------------------|---|
| | बकाया अथ शेष | वर्ष के दौरान सूचित | वर्ष के दौरान निपटाए गए | बकाया अंत शेष | | |
| 2002-03 | 312264 | 618780 | 619013 | 312031* | 2490 | 219349 |
| 2003-04 | 330906* | 612342 | 570673 | 372575 | 2293 | 233922 |
| 2004-05 | 372575 | 539835 | 594499 | 317911 | 2859 | 231400 |
| 2005-06 | 317911 | 564123 | 575440 | 306594 | 2949 | 215550 |
| 2006-07 | 306594 | 557861 | 555302 | 309153 | 3287 | 216960 |

* मुद्रित वार्षिक रिपोर्टों में अन्तर

2002-03 को आधार वर्ष मानते हुए, यह देखा गया है कि 2006-07 में सभी चार कम्पनियों को सूचित दावों की कुल संख्या में कमी हुई थी। इसी प्रकार, 2006-07 में उनके द्वारा निपटाए गए दावों की संख्या भी घट गई थी। तथापि, बकाया दावे को निपटाने में कोई महत्वपूर्ण प्रगति नहीं हुई थी। कुल बकाया दावे (सारणी 4.1 से सारणी 4.4) 2003-04 में बढ़े तथा वर्षों से 2006-07 तक तुलनात्मक रूप से स्थिर रहे। तथापि, बकाया दावों को निपटाने में प्रगति यूआईआईसी तथा ओआईसी द्वारा दर्ज की गई थी।

छह माह से अधिक के कुल बकाया दावे 2006-07 में कुल बकाया दावे के 70.62 प्रतिशत बनते थे। एनआईसी (62.53 प्रतिशत) के मामलों में अनुपात निम्नतम था इसके बाद ओआईसी (70.18 प्रतिशत) एनआईसी (73.64 प्रतिशत) तथा यूआईआईसी (76.30 प्रतिशत) थे।

बकाया दावों के मसले को हल के लिए उपाय किए जाने की आवश्यकता है। वर्तमान प्रतिस्पर्धात्मक परिवेश में ऐसा किया जाना अत्यावश्यक हो जाता है।

कम्पनियों ने बताया कि वे दावों के निपटाने की सक्रिय रूप से मॉनीटरिंग कर रहे थे तथा अपने चालन कार्यालयों को उचित अनुदेश दे दिए थे। गैर-मुकदमों के दावों* के सम्बन्ध में, निपटारा अनुपात सामान्यतः अधिक था। तथापि, जैसा पहले उल्लेख किया गया, छह माह से अधिक समय के बकाया दावों के निपटारे पर ध्यान केन्द्रित किए जाने की आवश्यकता है।

* दावे जो किसी मुकदमों के अधीन नहीं हैं।

4.4 सर्वेक्षकों की नियुक्ति

आईआरडीए विनियमों में बीमाकर्ताओं से दावों की प्राप्ति के 72 घन्टों के भीतर हानि को निर्धारित करने हेतु सर्वेक्षक भी नियुक्ति की अपेक्षा की गई है। लेखापरीक्षित मंडलीय कार्यालयों/शाखाओं में यह पाया गया था कि एनआईए में 13,819 मामलों में से 4026, एनआईसी में 26657 मामलों में से 3676, यूआईआईसी में 18365 मामलों में से 5115 तथा ओआईसी में 40775 मामलों में से 430 में सर्वेक्षकों की नियुक्ति में विलम्ब हुआ था।

4.5 सर्वेक्षकों से सर्वेक्षण रिपोर्टों की प्राप्ति में विलम्ब

सर्वेक्षकों को नियुक्ति के 30 दिनों के भीतर अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत करनी अपेक्षित है। लेखापरीक्षित मंडल कार्यालयों/शाखाओं में यह पाया गया कि 2004-07 की अवधि के दौरान एनआईए में 13819 मामलों में से 4550, एनआईसी में 26657 मामलों में से 2595, यूआईआईसी में 18365 मामलों में से 14435 तथा ओआईसी में 40775 मामलों में से 1161 में समयसीमा का अनुपालन नहीं किया गया था।

4.5.1 सर्वेक्षण कार्य का मूल्यांकन

सर्वेक्षक तथा क्षति निर्धारक दावे को निपटारे की प्रक्रिया में विवेचनात्मक होते हैं। आईआरडीए बीमा सर्वेक्षक एवं क्षति निर्धारक (लाइसेंसिंग, व्यावसायिक अपेक्षाएं तथा आचार संहिता) विनियम, 2000 में उनके कर्तव्यों तथा उत्तरदायित्वों का व्यापक विवरण दिया गया है। सर्वेक्षकों से क्षति जो विभिन्न आकस्मिकताओं से हो सकती हैं, की छानबीन, प्रबन्धन, प्रभागीकरण तथा वैधीकरण की अपेक्षा की जाती है तथा उन्हें अपना कार्य सक्षमता, वास्तविकता तथा व्यावसायिक सत्यनिष्ठा से करना होता है।

सर्वेक्षक तथा उनकी रिपोर्टें दावों के निपटारे में महत्वपूर्ण भूमिका अदा करते हैं। तथापि, कम्पनियों ने कोई औपचारिक कार्यविधि जिससे सर्वेक्षकों के कार्य का आवधिक, आद्योपान्त तथा वास्तविक मूल्यांकन सुसाध्य होगा, निर्धारित नहीं किया था। किसी उपयुक्त मूल्यांकन प्रक्रिया का प्रारम्भ किया जाना कम्पनियों के हित में है, क्योंकि अपर्याप्त या गुणात्मक रूप से खराब सर्वेक्षण कार्य का दावों के निपटारे तथा वित्तीय प्रवाह पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है। किसी कम्पनी द्वारा सर्वेक्षक की अयोग्यता सम्बन्धी सूचना को दूसरी कम्पनियों से बांटना चाहिए।

4.6 आन्तरिक सर्वेक्षकों का अनुपयोग

बीमा अधिनियम, 1938 में अनुबद्ध है कि एक लाइसेंसशुदा सर्वेक्षक का होना वहां अनिवार्य है जहां दावे की अनुमानित राशि 20,000 रुपए तथा इससे अधिक हो। इस सीमा से कम के दावों का सर्वेक्षण कम्पनियों के आन्तरिक सर्वेक्षकों द्वारा किया जा सकता है।

उत्तरी क्षेत्र में चार कम्पनियों के चयनित मंडलीय तथा शाखा कार्यालयों के अभिलेखों की समीक्षा से पता चला कि लाइसेंसशुदा सर्वेक्षकों को उन मामलों में भी नियुक्त किया गया था जहां आंतरिक सर्वेक्षकों के उपयोग किए जा सकते थे। इसके फलस्वरूप सारणी 4.5 में यथावर्णित 1.46 करोड़ रूपए की सर्वेक्षण फीस का परिहार्य भुगतान हुआ।

सारणी 4.5: सर्वेक्षण फीस के परिहार्य भुगतान का विवरण

(लाख रु. में)

| वर्ष | ओआईसी-क्षे.का., अम्बाला | | एनआईसी-क्षे.का., देहरादून | | यूआईआईसी-क्षे.का., लखनऊ | | एनआईए-क्षे.का., कानपुर | |
|-------------|-------------------------|--------------|---------------------------|--------------|-------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| | मामलों की संख्या | राशि | मामलों की संख्या | राशि | मामलों की संख्या | राशि | मामलों की संख्या | राशि |
| 2004-05 | 2754 | 28.82 | 734 | 5.59 | 590 | 2.95 | 1639 | 19.17 |
| 2005-06 | 2357 | 24.19 | 620 | 4.48 | 456 | 2.28 | 1366 | 16.53 |
| 2006-07 | 1822 | 20.43 | 830 | 6.12 | 535 | 2.67 | 1026 | 12.53 |
| जोड़ | 6933 | 73.44 | 2184 | 16.19 | 1581 | 7.90 | 4031 | 48.23 |

ओआईसी चेन्नई तथा बेंगलुरु क्षेत्रों में 459 दृष्टान्तों में भी आंतरिक सर्वेक्षकों का अनुपयोग पाया गया था, फलस्वरूप 3.54 लाख रूपए का परिहार्य भुगतान हुआ।

4.7 दावों के निपटारे में विलम्ब

आईआरडीए विनियमों में अपेक्षा है कि दावेदार को सर्वेक्षण रिपोर्टों की प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर निपटारे का प्रस्ताव किया जाए। तथापि चयनित मंडलीय कार्यालयों/शाखाओं में 2004-05 से 2006-07 की अवधि के दौरान लेखापरीक्षा में समीक्षित 99616 मामलों में से एनआईए में 3005 मामलों, एनआईसी में 4637 मामलों, यूआईआईसी में 4103 मामलों तथा ओआईसी में 1021 मामलों में इस अवधि से अधिक देरी हुई थी।

4.8 "कोई दावा न करने पर बोनस" का गलत दिया जाना

निजी क्षतियों (ओडी) की सुरक्षा प्रदान करने वाली मोटरकार पालिसियों में बीमा कम्पनियां "कोई दावा न करने पर बोनस" (एनसीबी) प्रदान करती हैं। एक बीमाकृत एनसीबी का तभी हकदार होता है जब 12 महीनों की पूरी अवधि बीतने के बाद, पालिसी का नवीकरण करवाया जाना हो। एनसीबी ओडी प्रीमियम पर छूट के रूप में दिया जाता है तथा नवीकरण के समय दावारहित पालिसी वर्षों के आधार पर 20 से 50 प्रतिशत के बीच होता है।

दक्षिणी क्षेत्र में चार कम्पनियों के चयनित मंडलों में समीक्षा में पता चला कि उन्होंने एनसीबी गलत तरीके से दिया। यद्यपि दावे उन्हीं मंडलों में पहले दाखिल किए जा चुके थे, परन्तु पालिसी धारकों को एनसीबी पॉलिसियों के नवीकरण करते समय दिया गया। सुस्पष्ट है, कि, इस क्षेत्र में आन्तरिक नियन्त्रणों को सुदृढ़ करने की आवश्यकता है। विवरण सारणी 4.6 में है।

सारणी 4.6: दिए गए परिहार्य "नो क्लेम बोनस" का विवरण

| कम्पनी | क्षेत्र | 2004-05 | | 2005-06 | | 2006-07 | | जोड़ | |
|----------|-----------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|------|--------|
| | | सं. | रूपए | सं. | रूपए | सं. | रूपए | सं. | रूपए |
| एनआईए | चेन्नई | 9 | 10316 | 6 | 8130 | 6 | 1121 | 21 | 19567 |
| | बेंगलुरु | 35 | 62831 | 25 | 45269 | 25 | 38127 | 85 | 146227 |
| एनआईसी | कोयम्बटूर | 40 | 106528 | 16 | 43026 | 19 | 23106 | 75 | 172660 |
| | हैदराबाद | 13 | 34778 | 12 | 27558 | 10 | 23093 | 35 | 85429 |
| यूआईआईसी | कोयम्बटूर | 31 | 68705 | 19 | 54451 | 14 | 24256 | 64 | 147412 |
| | हैदराबाद | 16 | 34565 | 16 | 16132 | 7 | 15723 | 39 | 66420 |
| ओआईसी | चेन्नई | 34 | 75639 | 19 | 44357 | 11 | 28704 | 64 | 148700 |
| | बेंगलुरु | 43 | 73867 | 29 | 38895 | 28 | 33184 | 100 | 145946 |
| जोड़ | | 221 | 467229 | 142 | 277818 | 120 | 187314 | 483 | 932361 |

एनआईसी तथा यूआईआईसी ने बताया कि एनसीबी अनुमत करने की प्रणाली को सरल व कारगर बनाए जाने के प्रयास किए जा रहे थे।

4.9 नवीकरण नोटिस जारी न करना

समयानुसार नवीकरण नोटिस जारी करना ग्राहक सेवा का एक साधन है। एनआईसी, एनआईए, तथा यूआईआईसी द्वारा प्रयोग की जा रही जैनिसिस प्रणाली तथा ओआईसी द्वारा प्रयुक्त आईएनएलआईएस प्रणाली में प्रचालन कार्यालयों में समयानुसार नवीकरण नोटिस जारी करने को सुसाध्य बनाने के लिए अन्तःनिर्मित कार्यक्रम हैं। तथापि, उत्तरी क्षेत्र की नमूना जांच से ज्ञात हुआ कि कतिपय मंडलीय कार्यालय जैसाकि सारणी 4.7 में विवरणित हैं नवीकरण नोटिस जारी करने में विफल रहे। यह सेवा में त्रुटि का सूचक है।

सारणी 4.7: नवीकरण नोटिसें जारी न करने का ब्यौरा

| कम्पनी | क्षे. का. | नमूना जांच की गई पॉलिसियों की संख्या | | | जारी न की गई नवीकरण नोटिस | | |
|----------|--------------------|--------------------------------------|---------|---------|---------------------------|---------|---------|
| | | 2004-05 | 2005-06 | 2006-07 | 2004-05 | 2005-06 | 2006-07 |
| ओआईसी | अम्बाला | 2057 | 2026 | 1781 | 2057 | 2026 | 1781 |
| एनआईसी | दिल्ली क्षे. का. I | 6000 | 3998 | 3961 | 149 | 235 | 185 |
| यूआईआईसी | लखनऊ | 21596 | 21920 | 23698 | 18450 | 19230 | 17211 |

एनआईसी ने बताया कि कोर इन्श्योरेन्स सॉल्यूशन लागू करने से इस विषय में सहायता होगी। ओआईसी ने बताया कि प्रचालन कार्यालयों को नवीकरण नोटिस समयानुसार जारी करना सुनिश्चित करने के अनुदेश जारी किये जा चुके थे।

4.10 पुरानी पॉलिसियों का गैर-प्रतिधारण

उत्तरी क्षेत्र में, यह भी पाया गया था कि 2004-05 से 2006-07 की तीन वर्षों की अवधि के दौरान अनेक पॉलिसियाँ बनी नहीं रहीं, जिसके कारण 51.46 करोड़ रूपए तक के कारबार की हानि हुई (सारणी 4.8)।

सारणी 4.8: कारबार की हानि के ब्यौरे

(करोड़ रूपए में)

| कम्पनी | क्षेत्रीय कार्यालय | पॉलिसियों की सं. | प्रतिधारित न की गई प्रीमियम राशि |
|----------|--|------------------|----------------------------------|
| ओआईसी | अम्बाला (पांच मं. का. तथा चार शा. का.) | 51053 | 16.93 |
| यूआईआईसी | दिल्ली क्षे.का.- II (पांच मं. का.) | 99977 | 34.53 |
| जोड़ | | 151030 | 51.46 |

इन मण्डलीय तथा शाखा कार्यालयों में पॉलिसियों के गैर-प्रतिधारण की समुचित समीक्षा तथा सम्बद्ध कम्पनियों द्वारा कारबार एवं बाजारी हिस्सेदारी दोनों को बनाए रखने के लिए कार्रवाई करने की आवश्यकता होगी। यदि ऐसी समीक्षा कम्पनीवार आधार पर की गई तो पॉलिसियों के गैर-प्रतिधारण के मसले का पता लगाने में सहायता होगी।

4.11 शिकायत निवारण कार्यविधि

आईआरडीए (पॉलिसी धारकों के हित की सुरक्षा) विनियम 2002 का विनियम 5 अनुबद्ध करता है कि प्रत्येक बीमाकर्ता के पास पालिसीधारकों की शिकायतों तथा परिवादों के प्रभावशाली ढंग से तथा शीघ्र निवारण के लिए उचित कार्यप्रणालियाँ तथा प्रणाली तन्त्र होगा तथा बीमा ओमबड्समैन सम्बन्धी सूचना के साथ-साथ पालिसी धारकों को यह पालिसी दस्तावेज के साथ जैसा आवश्यक पाया जाए संसूचित किया जाएगा।

दावों का निपटान अलग-अलग कम्पनियों द्वारा बनाई गई आन्तरिक परिचालन कार्यप्रणालियों तथा वित्तीय प्राधिकरण द्वारा शासित होता है। कम्पनियों के पास सभी संस्थागत शिकायत निवारण प्रणालियाँ हैं। आईआरडीए बीमा कम्पनियों द्वारा निपटाई गई शिकायतों को मोनीटर भी करता है। इसके अतिरिक्त आईआरडीए में पालिसी धारकों की शिकायतों की जांच पड़ताल के लिए शिकायत निवारण के लिए एक कक्ष है।

यूआईआईसी ने बताया कि शाखा से मुख्य कार्यालय तक में विभिन्न स्तरों पर शिकायतें दूर करने के लिए प्रभावशाली उपाय अपनाए जा रहे थे। एनआईसी ने बताया कि ग्राहक सन्तुष्टि अभिसूचक को विकसित करने के लिए कदम उठाए जा रहे थे जिनका नियमित अन्तरालों में मूल्यांकन किया जाएगा।

4.12 शिकायत निपटान

लेखापरीक्षा द्वारा समीक्षित कार्यालयों के सम्बन्ध में 2004-05 से 2006-07 तक की अवधि के दौरान कम्पनियों द्वारा प्राप्त तथा निपटाई गई शिकायतों का विवरण सारणी 4.9 में दिया गया है।

तालिका 4.9: प्राप्त शिकायतों, उनके निपटान और बकाया शेष के ब्यौरे

| कम्पनी | शिकायतों की संख्या | | | |
|-------------|--------------------|-------------------------------------|---|------------------------|
| | प्रारम्भ में बकाया | 2003-04 से 2006-07 के दौरान प्राप्त | 2003-04 से 2006-07 के दौरान किया गया निपटान | 31 मार्च 2007 को बकाया |
| एनआईए | 8 | 659 | 380 | 287 |
| एनआईसी | 8 | 237 | 93 | 152 |
| यूआईआईसी | 17 | 1093 | 474 | 636 |
| ओआईसी | 4 | 627 | 588 | 43 |
| जोड़ | 37 | 2616 | 1535 | 1118 |

2006-07 को समाप्त होने वाले तीन वर्षों के दौरान 2653 शिकायतों में से केवल 1535 निपटाई गई थी। अवधि के दौरान एक हजार एक सौ अठारह शिकायतें जो कुल शिकायतों का 42.14 प्रतिशत थीं, 31 मार्च 2007 तक निपटान के लिए लम्बित थीं। जहां क्लियरेंस के लिए लम्बित शिकायतों की संख्या तुलनात्मक रूप से अधिक है, वहां एनआईए, एनआईसी और यूआईआईसी प्रबंधन द्वारा कार्रवाई की जाए।

चार कम्पनियों के चयनित क्षेत्रीय कार्यालयों के संबंध में 2006-07 को समाप्त होने वाले गत तीन वर्षों के दौरान आम्बुड्समैन, उपभोक्ता फोरम, मध्यस्थ तथा सिविल न्यायालयों के माध्यम से निपटाई गई शिकायतों के ब्यौरे तालिका संख्या 4.10 के अनुसार हैं।

तालिका 4.10: वैकल्पिक फोरा के माध्यम से निपटाए गए मामलों की संख्या

| कम्पनी | इनके माध्यम से निपटाए गए मामलों की संख्या | | |
|-------------|---|---------------|------------------|
| | आम्बुड्समैन | उपभोक्ता फोरम | मध्यस्थ/न्यायालय |
| एनआईए | 8 | 231 | 2 |
| एनआईसी | 11 | 188 | 0 |
| यूआईआईसी | 54 | 204 | 0 |
| ओआईसी | 40 | 297 | 1 |
| जोड़ | 113 | 920 | 3 |

यूआईआई सी ने बताया कि वर्षों से शिकायत निपटान निरन्तर सुधर रहा था और यह कि संदर्भाधीन अवधि के दौरान निपटान दर कम्पनी द्वारा प्राप्त शिकायतों की समग्र संख्या के संदर्भ में 88.5 प्रतिशत थी। ओआईसी ने बताया कि इसने शिकायत सुधार को अधिक प्रभावी एवं समयबद्ध बनाने के लिए एक संशोधित तंत्र लागू करना प्रारम्भ किया था। एनआईसी ने ग्राहक संबंध प्रबंधन और शिकायतों के निपटान से संबंधित मामलों की संख्या चिन्हित की है, जिनकी कारबार प्रक्रिया रिंजीनियरिंग प्रयोग के माध्यम से निपटाए जाने की आशा है।

4.13 आम्बुड्समेन को सूचित शिकायतें

बीमा परिषद ने पूरे देश में 12 आम्बुड्समेन नियुक्त किए हैं। सभी बीमाकर्ताओं से तीन महीने के अन्दर आम्बुड्समेन द्वारा पारित निर्णय का सम्मान करना अपेक्षित है। आम्बुड्समेन 20 लाख रू तक दावा का निर्णय कर सकता है। सभी ग्राहक, जिनके मामले आम्बुड्समेन परिक्षेत्र के अन्तर्गत नहीं आते हैं सहित, जिला/राज्य और राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निपटान फोरमों तक पहुंच कर सकते हैं। इसके अतिरिक्त, ये सभी बीमा पॉलिसियां और दावे उपयुक्त अधिकार क्षेत्र के सिविल न्यायालयों के अन्तर्गत आते हैं।

2005-06 को समाप्त होने वाली चार वर्ष की अवधि के लिए आम्बुड्समेन तंत्र के माध्यम से निपटाई गई शिकायतों के ब्यौरे तालिका 4.11 में हैं:

तालिका 4.11: आम्बुड्समेन के माध्यम से निपटाए गए मामलों के ब्यौरे

| वर्ष | शिकायतों की कुल संख्या (अथशेष + वर्ष के दौरान प्राप्त) | निपटाई गई कुल शिकायतें | अवधिवार बकाया शिकायतें | | | |
|---------|---|------------------------|------------------------|------------|---------|------|
| | | | < 1 माह | 1 से 3 माह | > 3 माह | जोड़ |
| 2002-03 | 3898 | 2497 | 253 | 461 | 687 | 1401 |
| 2003-04 | 5707 | 3528 | 661 | 1175 | 343 | 2179 |
| 2004-05 | 6714 | 5173 | 606 | 923 | 12 | 1541 |
| 2005-06 | 5635 | 4290 | 458 | 722 | 165 | 1345 |

(आईआरडीए की वार्षिक रिपोर्ट)

4.14 कम्पनियों द्वारा परित्यक्त दावे

ऐसे अनेक दृष्टांत थे जहां कम्पनियों द्वारा परित्यक्त दावे बाद में आम्बुड्समेन/उपभोक्ता फोरम द्वारा बीमाकृत के पक्ष में निपटाए गए थे। इसके परिणामस्वरूप 49.84 लाख रू की राशि के ब्याज/शास्ति का अतिरिक्त भुगतान हुआ, जिसके ब्यौरे तालिका 4.12 में दिए गए हैं।

तालिका 4.12: अतिरिक्त शास्ति/ब्याज के भुगतान का विवरण

(लाख रूपए में)

| कम्पनी | क्षेत्र | मामलों की संख्या | अतिरिक्त ब्याज/शास्ति |
|----------|--------------|------------------|-----------------------|
| एनआईए | जयपुर | 152 | 23.15 |
| | पुणे | 4 | 0.38 |
| | अहमदाबाद | 1 | 2.13 |
| | मुंबई आरओ-IV | 2 | 2.40 |
| एनआईसी | देहरादून | 80 | 11.75 |
| यूआईआईसी | लखनऊ | 16 | 1.73 |
| | मुंबई आरओ -I | 1 | 7.00 |
| ओआईसी | अहमदाबाद | 1 | 1.30 |
| जोड़ | | 257 | 49.84 |

ये मामले दावों के छोड़ने से पहले कम्पनी को उचित सावधानी का पालन करने की आवश्यकता स्पष्ट करते हैं, क्योंकि यदि पर्याप्त पूर्व जांच नहीं की गई तो मामलों का अंत में कम्पनी के विरुद्ध निर्णय हो सकता है।

एनआईए तथा ओआईसी ने बताया कि, प्रचालन कार्यालयों को भविष्य में दावों के अस्वीकरण से पूर्व अधिक सावधानी बरतने के निदेश दिए गए थे।

सिफारिश संख्या 3

कम्पनियों को:

- (i) सर्वेक्षकों की नियुक्ति तथा उनकी रिपोर्ट के समय से प्रस्तुतीकरण से संबंधित मुद्दों पर कार्रवाई करनी चाहिए ताकि आईआरडीए (पालिसी धारकों के हित की सुरक्षा) विनियमन, 2002 की अपेक्षा का अनुपालन सुनिश्चित किया जा सके।
- (ii) सर्वेक्षकों के कार्य का मूल्यांकन करने के लिए कम्पनी-वार आधार पर औपचारिक, आवधिक तथा सुदस्तावेजी प्रक्रिया लागू की जानी चाहिए।
- (iii) विशेषरूप से उन दावों को जो छः महीनों से अधिक समय से बकाया हैं, लक्ष्य बनाकर दावों के त्वरित निपटान को समर्थ बनाने के लिए उचित उपाय करने चाहिए।
- (iv) दावों के अस्वीकरण से पूर्व पर्याप्त जांच सुनिश्चित करने की आवश्यकता पर अपने परिचालन कार्यालयों को उचित निर्देश जारी करने चाहिए। इससे ओबड्समेन या कन्ज्यूमर फोरा द्वारा बाद में अनुमत किए जा रहे दावों की सम्भावना का निराकरण होगा और शिकायतों को कम करने में भी सहायता मिलेगी।

अध्याय 5

एजेंसी कमीशन तथा दलाली

5.1 प्रस्तावना

एजेंसी कमीशन तथा दलाली बीमा कम्पनियों के लिए कारबार प्राप्त करने की लागत के द्योतक हैं। बीमा अधिनियम 1938, आईआरडीए द्वारा जारी विनियम तथा परिपत्र विधिक तथा नियामक ढांचे का प्रावधान करते हैं जो एजेंटों तथा दलालों जैसे मध्यस्थों के कार्यचालन तथा देय पारिश्रमिक को शासित करते हैं।

एजेंट बीमा कम्पनियों का प्रतिनिधित्व करते हैं जबकि दलाल बीमाकृत अर्थात बीमा कम्पनी के ग्राहक द्वारा नियुक्त किए जाते हैं। इसके विपरीत बीमा एजेंट, दलाल केवल हाल ही में मध्यस्थों के रूप में बीमा बाजार में आए हैं। दलाल या तो साधारण बीमा अथवा पुनर्बीमा का कार्य करते हैं। संयुक्त दलाल भी हैं, जो साधारण बीमा तथा पुनर्बीमा दोनों का कार्य करते हैं।

बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 40 बीमा एजेंट, मध्यस्थ या बीमा मध्यस्थ को छोड़कर किसी अन्य व्यक्ति को कारबार मांगने या प्राप्त करने के लिए कमीशन के रूप में किसी पारिश्रमिक या पुरस्कार के भुगतान को प्रतिबंधित करती है। धारा 42 में निर्दिष्ट है कि आईआरडीए एजेंटों के रूप में काम करने के लिए व्यक्तियों को, अपने द्वारा तैयार विनियमों के अनुसार बीमा लाइसेंस जारी करेगा।

जहां तक बीमा एजेंटों को देय कमीशन की दरों का सम्बन्ध है, बीमा अधिनियम 1938 की धारा 40 ए (3) बताती है कि अग्नि, समुद्री तथा विविध बीमा से संबंधित पालिसी पर देय प्रीमियम के अधिकतम 15 प्रतिशत का भुगतान किया जा सकता है।

दलालों का पारिश्रमिक बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 42 ई द्वारा शासित किया जाता है जो प्रीमियम के 30 प्रतिशत की सीमा निर्धारित करती है, बशर्ते उसकी दरें आईआरडीए द्वारा निर्धारित हों।

अधिनियम की धारा 40 सी साधारण बीमा कारबार में प्रबंधन के खर्च पर समग्र सीमा की शर्त भी लगाती है। कमीशन के प्रति भुगतान प्रबंधन के खर्चों के क्षेत्र में आते हैं और ऐसी सीमाओं तक सीमित किए जाने अपेक्षित हैं जैसी कि समय-समय पर आईआरडीए द्वारा निर्धारित की जाएं।

5.2 प्रमुख संकेतक

चारों पीएसयूज द्वारा भारतीय कारबार में सभी खण्डों यथा ; अग्नि, समुद्री तथा विविध (मोटर सहित) 2002-03 से 2006-07 तक की अवधि के लिए अर्जित कुल प्रीमियम और भारतीय कारबार पर दिए गए कुल कमीशन के ब्यौरे तालिका 5.1 में दिए गए हैं।

तालिका संख्या 5.1: अर्जित कुल प्रत्यक्ष प्रीमियम की तुलना में प्रदत्त कुल कमीशन

(करोड़ रूपए में)

| वर्ष | एनआईए | | | एनआईसी | | | यूआईआईसी | | | ओआईसी | | |
|---------|---------|------|----|---------|------|---|----------|------|---|---------|------|---|
| | प्रीमि. | कमी. | % | प्रीमि. | कमी. | % | प्रीमि. | कमी. | % | प्रीमि. | कमी. | % |
| 2002-03 | 4813 | 418 | 9 | 2870 | 199 | 7 | 2970 | 167 | 6 | 2868 | 151 | 5 |
| 2003-04 | 4921 | 453 | 9 | 3400 | 245 | 7 | 3063 | 202 | 7 | 2900 | 192 | 7 |
| 2004-05 | 5103 | 529 | 10 | 3810 | 273 | 7 | 2944 | 203 | 7 | 3090 | 228 | 7 |
| 2005-06 | 5675 | 611 | 11 | 3536 | 296 | 8 | 3155 | 244 | 8 | 3610 | 280 | 8 |
| 2006-07 | 5937 | 607 | 10 | 3827 | 315 | 8 | 3499 | 266 | 8 | 4021 | 302 | 7 |

भारतीय विविध कारबार (मोटर सहित) पर कुल कमीशन खर्च 2002-03 से 2006-07 तक की अवधि के लिए कुल भारतीय कारबार पर कुल कमीशन के 74 से 91 प्रतिशत के बीच था (तालिका 5.2)

तालिका 5.2 : कुल कमीशन की तुलना में विविध कमीशन

(करोड़ रूपए में)

| वर्ष | एनआईए | | | एनआईसी | | | यूआईआईसी | | | ओआईसी | | |
|---------|-------|-------|----|--------|-------|----|----------|-------|----|-------|-------|----|
| | कुल | विविध | % | कुल | विविध | % | कुल | विविध | % | कुल | विविध | % |
| 2002-03 | 418 | 315 | 75 | 199 | 181 | 91 | 167 | 137 | 82 | 151 | 125 | 83 |
| 2003-04 | 453 | 337 | 74 | 245 | 213 | 87 | 202 | 162 | 80 | 192 | 158 | 82 |
| 2004-05 | 529 | 402 | 76 | 273 | 235 | 86 | 203 | 163 | 80 | 228 | 186 | 82 |
| 2005-06 | 611 | 469 | 77 | 296 | 250 | 84 | 244 | 192 | 79 | 280 | 227 | 81 |
| 2006-07 | 607 | 460 | 76 | 315 | 271 | 86 | 266 | 207 | 78 | 302 | 244 | 81 |

जबकि मोटर खण्ड एक हानि वाला खण्ड है, यह देखने में आएगा कि 2002-03 से 2006-2007 की अवधि के दौरान कुल भारतीय मोटर कारबार पर दिया गया कमीशन कुल भारतीय विविध कारबार पर दिए गए कुल कमीशन का 34 से 69 प्रतिशत बनता है (तालिका 5.3)।

तालिका संख्या 5.3: मोटर कमीशन की तुलना में प्रदत्त विविध कमीशन

(करोड़ रूपए में)

| वर्ष | एनआईए | | | एनआईसी | | | यूआईआईसी | | | ओआईसी | | |
|---------|-------|------|----|--------|------|----|----------|------|----|-------|------|----|
| | विविध | मोटर | % | विविध | मोटर | % | विविध | मोटर | % | विविध | मोटर | % |
| 2002-03 | 315 | 177 | 56 | 181 | 121 | 67 | 137 | 70 | 51 | 125 | 67 | 54 |
| 2003-04 | 337 | 187 | 55 | 213 | 129 | 61 | 162 | 79 | 49 | 158 | 93 | 59 |
| 2004-05 | 402 | 212 | 53 | 235 | 162 | 69 | 163 | 63 | 39 | 186 | 99 | 53 |
| 2005-06 | 469 | 247 | 53 | 250 | 148 | 59 | 192 | 70 | 36 | 227 | 116 | 51 |
| 2006-07 | 460 | 206 | 45 | 271 | 168 | 62 | 207 | 70 | 34 | 244 | 124 | 51 |

(टिप्पणी: आटोमोबाइल व्यापारियों/वित्तीय संस्थाओं के साथ संबंध बनाने पर किया गया खर्च शामिल नहीं किया गया है)

5.3 लेखापरीक्षा उद्देश्य

निष्पादन लेखापरीक्षा का उद्देश्य निर्धारित करना कि:

- केवल वैध लाइसेंसधारी एजेंटों को कारबार प्राप्त करने और कमीशन प्राप्त करने के लिए अनुमति दी गई ;
- "डायरेक्ट कोड" से कारबार का "एजेंट कोड" में हस्तान्तरण न्यायोचित थे;
- कमीशन/दलाली से संबंधित बीमा अधिनियम, 1938 तथा आईआरडीए विनियमों/के सुसंगत प्रावधानों परिपत्रों का अनुपालन संतोषजनक था ;
- एजेंटों/दलालों के तकनीकी तथा अन्य प्रोत्साहन खर्चों को पूरा करने के भुगतान समुचित थे और आईआरडीए द्वारा निर्धारित पारिश्रमिक की दरों से अधिक नहीं थे ; और
- बीमाकृत से विशेष आदेश पत्र वाले दलालों के पर्याप्त साक्ष्य विद्यमान थे और कि उन्होंने आईआरडीए द्वारा निर्धारित सेवाएं प्रदान की हैं।

5.4 वैध लाइसेंस के बिना एजेंटों को भुगतान

प्रचालन कार्यालयों में अभिलेखों की समीक्षा के दौरान, यह देखा गया, कि 946 एजेंटों जिनके लाइसेंस समाप्त हो गए थे, को कमीशन का भुगतान किया गया था। ऐसे भुगतान 2004-05 से 2006-07 के दौरान किए गए थे और ब्यौरे तालिका 5.4 में दिए गए हैं।

तालिका संख्या 5.4: समाप्त लाइसेंस वाले एजेंटों को प्रदत्त कमीशन के ब्यौरे

(लाख रूपए में)

| कम्पनी | एजेंटों की संख्या | पॉलिसियों की संख्या | राशि |
|-------------|-------------------|---------------------|---------------|
| एनआईए | 268 | 2456 | 16.25 |
| एनआईसी | 368 | 14504 | 56.84 |
| यूआईआईसी | 214 | 7151 | 186.99 |
| ओआईसी | 96 | 5200 | 8.61 |
| जोड़ | 946 | 29311 | 268.69 |

ऐसा ही एक मुद्दा भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक-जेनिसिस में आई टी नियंत्रण के 2007 के प्रतिवेदन संख्या 10 के पैराग्राफ 3.5.2.2 में भी सूचित किया गया था।

5.5 "डाइरेक्ट कोड" से "एजेंट कोड" में हस्तान्तरण

यह देखा गया कि पॉलिसियों को जारी करने के बाद "डाइरेक्ट कोड" से "एजेंट कोड" में कारबार के हस्तान्तरण के मामले हुए थे। कम्पनी-वार ब्यौरे तालिका 5.5 में दिए गए हैं।

तालिका संख्या 5.5: "डाइरेक्ट कोड" से "एजेंट कोड" में कारबार हस्तान्तरण के ब्यौरे

(लाख रूपए में)

| कम्पनी | 2004-05 | | 2005-06 | | 2006-07 | |
|-------------|------------------|--------------|------------------|--------------|------------------|--------------|
| | मामलों की संख्या | राशि | मामलों की संख्या | राशि | मामलों की संख्या | राशि |
| एनआईए | 165 | 1.38 | 94 | 1.37 | 87 | 0.52 |
| एनआईसी | 194 | 1.50 | 786 | 5.09 | 298 | 12.86 |
| यूआईआईसी | 402 | 10.35 | 204 | 2.06 | 212 | 3.30 |
| ओआईसी | 1 | 4.38 | 4 | 6.02 | 9 | 5.52 |
| जोड़ | 762 | 17.61 | 1088 | 14.54 | 606 | 22.20 |

(पूर्वी क्षेत्र की यूनिटों के संबंध में कोई मामले सूचित नहीं किए गए)

ये हस्तान्तरण उचित प्राधिकरण के बिना किए गए थे।

एनआईए ने बताया कि डाइरेक्ट कोड से एजेंट कोड में हस्तान्तरण सामान्यतया अनुमत नहीं किए गए जब तक किसी ग्राहक ने आग्रह नहीं किया हो कि कारबार किसी विशेष एजेंट के

माध्यम से किया जाए। यू आईआईसी ने बताया कि उचित प्राधिकरण के बिना ऐसे हस्तान्तरण न करने के लिए प्रचालन कार्यालयों को पहले निदेश दिया जा चुका था।

5.6 मोटर कारबार-व्यापारियों द्वारा प्रस्तुत सुविधाओं हेतु समर्थित भुगतान

कुछ बीमा कम्पनियों ने विभिन्न आटोमोबाइल विनिर्माताओं तथा व्यापारियों के साथ अनुबन्ध किए हैं। ऐसे अनुबन्ध उनकी ग्राहक सेवा नीतियों का भाग बनाने के लिए अभिप्रेत हैं। फलस्वरूप व्यापारी अपने परिसरों में स्थान प्रदान करने, कवरनोट तथा पॉलिसियाँ जारी करने और ग्राहकों जिन्होंने इन व्यापारियों के माध्यम से अपने वाहनों का बीमा कराया है, के दावों पर कार्रवाई करने सहित कम्पनियों के लिए विभिन्न सेवाएं प्रदान कर रहे हैं।

इनमें से कुछ अनुबन्धों की निष्पादन लेखापरीक्षा के दौरान समीक्षा की गई। इस तथ्य के अतिरिक्त कि ऐसे अनुबन्ध तथा उनके अन्तर्गत प्रदान किए जाने के लिए अपेक्षित सेवाएं हित के सम्भावित विरोध के प्रश्न उठा सकेंगे जिसमें अन्य मुद्दे भी शामिल हैं।

प्रथमतः कुछ अनुबन्धों के मूल पाठ/वाक्य रचना की समीक्षा से पता चला कि अन्य पार्टी अर्थात् विनिर्माता/व्यापारी की भूमिका कुछ मामलों में स्पष्टतया परिभाषित नहीं की गई है। यह सन्देह पैदा करते हैं कि क्या अनुबन्ध, जैसा कथन है, बीमा अधिनियम, 1938 के प्रावधानों के अनुपालन में हैं जहाँ तक इनका निगमित एजेंटों सहित बीमा एजेंटों की भूमिका तथा नियुक्ति से संबंध है।

दूसरे संविधि के अनुसार एजेंटों को "पारिश्रमिक" विशेष अर्थ रखता है और आईआरडीए ने एजेंटों को पारिश्रमिक के अलावा किसी भुगतान के लिए प्रतिबंधित किया है। तथापि यह देखा गया कि व्यापारियों/विनिर्माताओं को कम्पनियों द्वारा किए गए कुछ भुगतान बीमा अधिनियम या आईआरडीए के निर्देश दोनों में से किसी के अनुपालन में होते प्रतीत नहीं होते। " तकनीकी तथा प्रोत्साहन खर्च ", "अवसंरचना खर्चों की प्रतिपूर्ति" आदि के रूप में भुगतानों के वर्गीकरण में स्पष्टता की कमी थी, जब सांविधिक प्रावधानों या विनियामक निर्देशों की नजर से देखा गया।

इन मुद्दों को स्पष्ट करने के उद्देश्य से विशेष मामलों पर नीचे चर्चा की गई है।

5.7 मारुति उद्योग लिमिटेड को भुगतान

2 सितम्बर, 2004 को मारुति उद्योग लिमिटेड(एम यू एल) तथा एनआईसी के बीच एक अनुबंध हुआ। अनुबंध स्पष्ट करता है कि:

- एमयूएल तथा इसके व्यापारियों ने कारबार चलाने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) अवसंरचना, सम्बद्धता आदि का विकास करने में निवेश किए;
- एमयूएल व्यापारी बिक्री बाद सेवा प्रदान करने सहित उपरोक्त अवसंरचना तथा उपभोग्यों का उपयोग करने के लिए एनआईसी को अनुमति देंगे;

- एनआईसी द्वारा यथा वसूल निवल प्रीमियम के अनधिक पांच प्रतिशत उनकी अवसंरचना के उपयोग के प्रति अपने व्यापारियों को इसके द्वारा प्रदत्त राशि की एमयूएल को प्रतिपूर्ति करने के लिए एनआईसी सहमत हो गया ;
- उनकी अवसंरचना का उपयोग करने के लिए अपने व्यापारियों को एमयूएल द्वारा प्रदत्त वास्तविक राशि की प्रतिपूर्ति मांगते हुए अपने लेखापरीक्षकों द्वारा यथा प्रमाणित मासिक बीजक एमयूएल भेजेगा; और
- व्यापारी स्वयं को किसी भी तरह एनआईसी के एजेंट के रूप में प्रस्तुत नहीं करेंगे।

एनआईसी ने मई 2002 में मास्त्रि इन्वयोरेंस ब्रोकर्स लिमिटेड (एमआईबीएल) के साथ एक करार किया था। करार जो तीन वर्षों के लिए वैध था, में निम्न कहा गया कि:

- एनआईसी एमआईबीएल को अपने कारपोरेट एजेन्ट के रूप में कार्य करने के लिए नियुक्त करने के लिए सहमत हुई, जिसके लिए एमआईबीएल समय-समय पर लागू निबन्धन एवं शर्तों तथा प्रचलित विनियमों पर सहमत हुआ।
- एमआईबीएल बीमा डेस्कों की स्थापना/रखरखाव करेगा, बीमा कारबार के लिए अनुरोध करेगा और अधिप्राप्त करेगा और आपस में सहमत आउटलेट्स पर संवितरण करेगा।
- एनआईसी एमआईबीएल को प्रशिक्षित कर्मचारी/प्रतिनिधि उपलब्ध कराएगी तथा लेखन सामग्री अपनी तरफ से उपलब्ध कराएगा।
- एनआईसी ने एमआईबीएल को कवर नोटों पालिसियों, पृष्ठांकनों, समाशवासनों तथा प्रतिबन्धों पर हस्ताक्षर करने तथा ग्राहकों को सीधे जारी करने हेतु प्राधिकृत किया।
- एनआईसी, अपनी लागत पर मंडलीय कार्यालय X नई दिल्ली में एमआईबीएल के केन्द्रीय डाटाबेस सहित अन्तरापृष्ठ उपलब्ध कराएगा।
- एनआईसी एमआईबीएल को आईआरडीए की दरों पर कमीशन का भुगतान करेगा।
- एमआईबीएल आवधिक प्रतिवेदन विवरणियों तथा लेखाओं की आपूर्ति करेगा।

चूंकि एनआईसी मई 2002 में एमआईबीएल को अपना कारपोरेट एजेन्ट नियुक्त कर चुकी थी इसलिए यह स्पष्ट नहीं है कि उसने सितम्बर 2004 में विनिर्माता अर्थात् एमयूएल के साथ अनुवर्ती करार क्यों किया। जब एमआईबीएल को एनआईसी के साथ किए गए करार में वर्णित परस्पर सहमत आउटलेट्स में सारी सेवाएं उपलब्ध करानी अपेक्षित थीं तब ऐसा प्रतीत होगा कि आधारभूत संरचना सुविधाएं प्रदान करने के लिए एमयूएल (तथा इसके व्यापारियों) को प्रतिपूर्ति देय नहीं थी। यहां यह भी वर्णन किया जाता है कि एनआईसी द्वारा एमआईबीएल को उसके द्वारा उपलब्ध कराए गए कारबार के लिए अलग से कमीशन प्रदत्त किया जा रहा था।

प्रचालन कार्यालयों में अभिलेखों की एक संवीक्षा से पता लगा कि 2004-05, 2005-06 तथा 2006-07 में एमयूएल को क्रमशः 21.73 करोड़ रु., 38.01 करोड़ रु. तथा 59.81 करोड़ रु. अतिरिक्त प्रोत्साहन व्यय के रूप में प्रदत्त किए गए थे। एनआईसी एमयूएल के व्यापारियों द्वारा आधारभूत संरचना पर किए गए वास्तविक व्यय सुनिश्चित नहीं कर रही थी जबकि

सितम्बर 2004 के करार में प्रावधान था कि एमयूएल एनआईसी को मासिक सत्यापित बीजकों का अग्रेषण करेगा जिनमें इसके व्यापारियों को उनकी आधारभूत संरचना के प्रयोग के लिए इसके द्वारा प्रतिपूर्ति की गई राशियों का विवरण दिया गया होगा। चूंकि एनआईसी द्वारा एमयूएल को जारी किए भुगतान व्यापारियों द्वारा सृजित कारबार से सम्बन्धित है; इसलिए बीमा अधिनियम 1938 के प्रावधानों के अनुसार ये "कारबार के लिए अनुरोध करने हेतु दिये गये पारिश्रमिक" के समान है। व्यापारियों को ऐसी पारिश्रमिक प्रदत्त नहीं किया जा सकता चूंकि वे एजेन्ट नहीं हैं।

यह भी देखा गया था कि एनआईसी एमयूएल को न केवल "व्यय सहायता की प्रतिपूर्ति कर रहा था बल्कि बाद में (अगस्त 2005) इसने अतिरिक्त व्यय सहायता को नए कारबार में प्रवेश करने के लिए तथा कारबार मात्रा में वृद्धि करने हेतु बढ़ाने का निर्णय लिया। ये "अतिरिक्त व्यय सहायता" नए तथा अतिरिक्त कारबार से प्राप्त हुए प्रीमियम की भिन्न प्रतिशतताओं पर देय थी।

एनआईसी ने बताया कि व्यापारियों के आऊटलेट्स पर बीमा सेवाएँ प्रदान करना "एकल खिड़की" (सिंगल विंडो) संकल्पना का भाग था तथा इसके परिणामस्वरूप गुणात्मक रूप से वधित ग्राहक सेवाएँ रहीं। इसके परिणामस्वरूप कम्पनी के प्रशासकीय उम्ररी व्ययों में कमी आई। व्यापारियों की आधारभूत संरचना का एनआईसी उपयोग कर रही थी, जिसकी लागत की प्रतिपूर्ति की जा रही थी। एनआईसी ने यह भी बताया कि 1 जनवरी 2007 से एमयूएल को आधारभूत संरचना के व्ययों की और प्रतिपूर्ति नहीं की जा रही थी।

तथापि, एनआईसी को उत्तर में उस विशेष प्रश्न के उल्लेख नहीं है कि इसने एमयूएल के साथ सितम्बर 2004 में करार क्यों किया जब इसने वही सेवाएँ प्रदान करने के लिए मई 2002 में एमआईबीएल कर साथ पहले ही ठेका कर लिया था। इसके अतिरिक्त जबकि एमयूएल को 1 जनवरी 2007 से आधारभूत संरचना की प्रतिपूर्ति नहीं की जा रही थी, तथापि एनआईसी ने 1 जनवरी 2007 तक इसके द्वारा एमयूएल को प्रदत्त अतिरिक्त सहायता पर अतिरिक्त प्रोत्साहन व्यय पर कोई स्पष्टीकरण प्रस्तुत नहीं किया है।

5.8 हीरो होन्डा को भुगतान

एनआईसी तथा हीरो होन्डा कॉर्पोरेट सर्विसेस लिमिटेड (एचसीएसएल) के बीच, 2 जनवरी 2004 को एक करार हुआ। एनआईसी की ओर से उसके कॉर्पोरेट एजेन्ट के रूप में एचसीएसएल को कारबार का अनुरोध करने तथा कारबार अधिप्राप्त करने हेतु लाइसेंस दिया गया था। करार में अन्य बातों के साथ-साथ प्रावधान था कि:

- एचसीएसएल अपने आउटलेट्स पर बीमा उत्पादों के लिए अनुरोध तथा विक्रय करेगा।
- एचसीएसएल अपने दिल्ली कार्यालय या एनआईसी द्वारा सूचित अन्य स्थानों पर बीमा डेस्क की स्थापना तथा रखरखाव करेगा।

- एनआईसी अपनी लागत से, एचसीएसएल के केन्द्रीय डाटाबेस से अन्तरापृष्ठ विकसित करेगा तथा लेखन सामग्री उपलब्ध कराएगा।
- एचसीएसएल प्रस्ताव फार्मों, कवरनोटों, जारी होने वाली पालिसियों तथा भुगतान संबंधी दस्तावेजों के संकलन, समेकन तथा शुद्धता की जांच तथा प्रीमियम की प्राप्ति हेतु वचनबद्ध था।
- एनआईसी एचसीएसएल/उसके कर्मचारियों, प्राधिकृत प्रतिनिधियों, कारबार सहयोगियों को प्रतिदायों को छोड़कर पालिसी दस्तावेजों, पृष्ठांकनों पर हस्ताक्षर करने तथा जारी करने हेतु प्राधिकृत करेगा।
- एनआईसी एचसीएसएल से दस्तावेजों, प्रेषणों के संग्रहण हेतु व्यवस्था करेगा एवं एचसीएसएल के विनिर्दिष्ट आउटलेट्स पर आनलाइन पालिसी नोटस जारी करेगा।
- वाहनों की मरम्मत एचसीएसएल विनिर्दिष्ट वर्कशापों में कराई जाएगी तथा ऐसी वर्कशापों का निपटारा एनआईसी करेगा। कुल क्षति दावे एनआईसी द्वारा ग्राहकों से सीधे निपटाए जायेंगे।
- एनआईसी एचसीएसएल को नई तथा पुरानी पालिसियों से उपार्जित प्रीमियम (ओडी एवं टीपी) के 15 प्रतिशत अधिकतम कमीशन के हिसाब से कमीशन/पारिश्रमिक का भुगतान करेगा।
- वर्कशाप विनिर्माता द्वारा अनुशंसित श्रम को शामिल करके दरें प्रभारित करेगी।
- एचसीएसएल बीमाकर्ता को दावे संबंधी डाटा उपलब्ध कराएगी।

यह देखा गया कि नई तथा पुरानी पालिसियों से उपार्जित प्रीमियम पर एचसीएसएल को अदा किए गए 15 प्रतिशत कमीशन के अतिरिक्त एनआईसी ने हीरो होन्डा व्यापारियों को 2004-05, 2005-06 तथा 2006-07 के दौरान क्रमशः 0.09 करोड़ रूपए, 1.74 करोड़ रूपए तथा 5.90 करोड़ रूपए की राशि की आधारभूत संरचना लागतों की प्रतिपूर्ति भी की। एचसीएसएल के साथ हुए करार में व्यापारियों को ऐसी प्रतिपूर्ति के लिए कोई प्रावधान नहीं था। एचसीएसएल एजेन्ट था तथा करार में यथावर्णित विशिष्ट कार्यों को उसे करना ही था। ऐसी सेवाओं के लिए, एनआईसी द्वारा तदनुसार कमीशन प्रदत्त किया गया। अतः यह स्पष्ट नहीं है कि एनआईसी द्वारा हीरो होन्डा के व्यापारियों को अतिरिक्त भुगतान क्यों किए जा रहे थे। इसके अतिरिक्त व्यापारियों द्वारा वहन किए गए वास्तविक व्ययों, जिनके लिए प्रतिपूर्ति की जा रही थी का कोई अभिलेख नहीं था। इससे अधिक महत्वपूर्ण यह है कि चूंकि आधारभूत संरचना लागतें व्यापारियों द्वारा किए गए कारबार से प्रत्यक्ष रूप से संबंधित हैं, यह कारबार के लिए अनुरोध हेतु 'पारिश्रमिक' बनेगा, जोकि बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 40 के अनुसार, केवल एजेन्टों को प्रदत्त किया जा सकता है।

जबकि एनआईसी ने इन अभ्युक्तियों के प्रति विशेष उत्तर प्रस्तुत नहीं किए तथापि इसने बताया कि एमयूएल के साथ उसके करार के बारे में प्रस्तुत किए गए इसके स्पष्टीकरण का सन्दर्भ किया जाए। तथापि, जैसा कि बताया गया, आधारभूत संरचना की लागत का भुगतान हीरो होन्डा के व्यापारियों को किया जा रहा था जबकि एचसीएसएल के साथ करार में ऐसा कोई प्रावधान नहीं था। इसके अलावा, चूंकि व्यापारियों को आधारभूत संरचना लागतों का

भुगतान उनके द्वारा किए गए कारबार की मात्रा के अनुपातानुसार किया जा रहा था इसलिए ऐसे भुगतान बीमा अधिनियम की धारा 40 के उल्लंघन थे।

5.9 अद्वैत मोटर्स को भुगतान

क्षेत्रीय कार्यालय, एनआईसी, बेंगलुरु ने अद्वैत मोटर्स लिमिटेड तथा उसकी तीन ग्रुप कम्पनियों अर्थात् अद्वैत मार्किटिंग प्राइवेट लिमिटेड, कावेरी मोटर्स प्राइवेट लिमिटेड तथा गरुड़ आटोक्राफ्ट प्राइवेट लिमिटेड के साथ 1 मार्च 2005 में "व्यय की प्रतिपूर्ति" के लिए करार किया। करार में प्रावधान था कि:

- (क) अद्वैत ग्रुप अपने बीमा एजेन्टों (i) प्रमिला देवी (ii) एमवी कोटेश्वर राव तथा (iii) अद्वैत ग्रुप के अन्य एजेन्टों के माध्यम से अपने ग्राहकों को मोटर बीमा जैसी सेवाएं प्रदान करेगा।
- (ख) अद्वैत ग्रुप ने सूचना प्रौद्योगिकी तथा अन्य आधारभूत संरचनाओं में निवेश किया था और एनआईसी को मोटर तथा साधारण बीमा उत्पाद जारी करने तथा विक्रय उपरान्त सेवाओं के लिए आधारभूत संरचना, उपभोज्यों तथा श्रमबल उपयोग करने के लिए अनुमति प्रदान करेगा।
- (ग) अद्वैत ग्रुप आधारभूत संरचना के ऐसे व्यय की आंशिक प्रतिपूर्ति की मांग करेगा। एनआईसी ऐसे व्यय की प्रतिपूर्ति हेतु सहमत हुआ। अद्वैत ग्रुप सनदी लेखाकारों द्वारा प्रमाणित मासिक बीजकों को उपलब्ध कराएगा।
- (घ) अद्वैत ग्रुप को प्रतिपूर्ति उपरोक्त बीमा एजेन्टों के माध्यम से एनआईसी द्वारा उगाही किए गए निवल प्रीमियम के पांच प्रतिशत से अधिक नहीं थी।

अभिलेखों की संवीक्षा से ज्ञात हुआ कि 2004-05 से 2006-07 तक की अवधि के दौरान अद्वैत ग्रुप को व्यय की क्षतिपूर्ति हेतु 0.47 करोड़ रु, (2004-05, 2005-06 तथा 2006-07 के दौरान क्रमशः 0.03 करोड़ रुपये, 0.16 करोड़ रु तथा 0.28 करोड़ रु) प्रदत्त किए गए।

ऐसे भुगतान बीमा अधिनियम 1938 के उल्लंघन में है चूंकि कारबार एक ऐसे व्यक्ति के माध्यम से अधिप्राप्त किया गया जो बीमा कम्पनी का प्रतिनिधित्व नहीं कर रहा था। अतः उनको कोई कमीशन देय नहीं है।

एनआईसी ने बताया कि आधारभूत संरचना की लागतों की प्रतिपूर्ति उसी रीति में की जा रही थी जो एमयूएल के मामले में है।

5.10 प्रेरणा मोटर्स, बेंगलुरु-अतिरिक्त पारिश्रमिक भुगतान

ओआईसी मण्डल कार्यालय 8, बेंगलुरु और प्रेरणा मोटर्स (व्यापारी) के बीच दिनांक 30 जनवरी 2004 को एक सहमति पत्र (1 फरवरी 2004 से तीन वर्षों के लिए प्रभावी) पर

हस्ताक्षर किए गए। व्यापारी के बिक्रीत नए वाहनों के लिए अपना समस्त बीमा कारबार ओआईसी के साथ रखना था। सहमति पत्र में प्रावधान था कि:

- प्रस्ताव फार्म तथा कवरनोट की आपूर्ति ओआईसी करेगा।
- व्यापारी कवर नोटस जारी करेगा।
- ओआईसी पालिसियाँ जारी करेगा।
- श्रम प्रभार/दावा निपटान में पुर्जों की लागत सहमति पत्र में स्वीकृत/संलग्न अनुसूचियों पर आधारित होगी।
- लागू प्रतिशतता पर एजेन्सी कमीशन कलोवर इन्टरप्राइजेज, कॉरपोरेट एजेन्ट को हस्तांतरित किया जाएगा।
- दावा भुगतान सीधे प्रेरणा मोटर्स को किए जाएंगे।

तदनन्तर, ओआईसी ने 16 दिसम्बर 2004 के एक पत्र द्वारा एजेन्सी कमीशन के अतिरिक्त पांच प्रतिशत "अतिरिक्त पारिश्रमिक" अनुमोदित किया। इसे बाद में (फरवरी 2006) आधारभूत संरचना में अतिरिक्त भुगतान के रूप में माना गया।

2004-05 से 2007-08 (जुलाई 2007 तक) की अवधि के दौरान अभिलेखों की संवीक्षा से पता चला कि 2004-05, 2005-06 तथा 2006-07 के दौरान ओआईसी ने प्रेरणा मोटर्स को क्रमशः 4.57 लाख रूपये, 40.48 लाख रूपए तथा 36.85 लाख रू के आधारभूत संरचना व्यय प्रदत्त किए। एमओयू के अनुसार कमीशन, मैसर्ज क्लेवर इन्टरप्राइसेस, एमओयू में चिन्हित कारपारेट एजेन्ट, को जारी की जा रही थी। किसी 'अतिरिक्त पारिश्रमिक' का भुगतान नहीं किया जा सकता, जैसाकि ओआईसी के दिनांक 16 दिसम्बर 2004 के पत्र में उल्लेख किया गया था, चूंकि बीमा अधिनियम, 1938 के अनुसार, पारिश्रमिक केवल एजेन्टों को प्रदत्त किया जा सकता है। प्रेरणा मोटर्स बीमा एजेन्ट नहीं था।

5.11 मैग्मा लीसिंग के साथ करार

एनआईसी ने मैग्मा लीसिंग लिमिटेड (एमएलएल), कोलकाता की सहयोग कम्पनी वासुकिनाथ कामर्स प्राइवेट लिमिटेड (बीसीपीएल) के बीच 27 जुलाई 2004 को तीन वर्षों के लिए वैध एक करार किया। करार में प्रावधान था कि:

- बीसीपीएल कॉरपोरेट एजेन्ट के रूप में कार्य करेगा तथा एनआईसी प्रस्ताव प्रारूप उपलब्ध करायेगा।
- बीसीपीएल पालिसियाँ जारी करने के लिए सेटिंग काऊटर्स के उद्देश्य से अपने कार्यालयों को चिन्हित करेगा।
- बीसीपीएल भरे हुए प्रस्तावना प्रारूप को जमा करेगा तथा अपेक्षित दस्तावेजों के मुद्रण हेतु व्यवस्था करेगा तथा एनआईसी लागतों की प्रतिपूर्ति करेगा।
- एनआईसी केन्द्रीकरण के लिए तथा दस्तावेजों को जारी करने एवं दावों के निपटारे के लिए बीसीपीएल में विस्तारपटल स्थापित कर सकता था।

- एनआईसी आईआरडीए द्वारा नियत दरों पर कमीशन का भुगतान करेगा।

अभिलेखों की एक संवीक्षा से पता चला कि 2004-05, 2005-06 तथा 2006-07 की अवधि के दौरान एनआईसी ने क्रमशः 0.23 करोड़ रूपए, 0.28 करोड़ रूपए तथा 3.11 करोड़ रूपए की "व्यय सहायता" बीसीपीएल को प्रदत्त की।

बीसीपीएल एनआईसी द्वारा कारपोरेट एजेन्ट के रूप में नियुक्त किया गया था। करार में उन विशेष सेवाओं का भी उल्लेख किया गया जो बीसीपीएल द्वारा प्रदान की जानी थीं। करार में कमीशन के अतिरिक्त एमएलएल को आधारभूत संरचना व्यय की प्रतिपूर्ति सहायता व्यय के रूप में किए जाने का कोई प्रावधान नहीं था। इसलिए ऐसे भुगतान गलत थे। इसके अलावा, यह स्पष्ट नहीं है कि अतिरिक्त भुगतानों की आवश्यकता क्यों थी, चूंकि एनआईसी को ऐसी सेवायें बीसीपीएल द्वारा करार की शर्तों के अनुसार प्रदान कराई ही जानी अपेक्षित हैं।

एनआईसी ने बताया कि बीसीपीएल एक कारपोरेट एजेन्ट था। एमएलएल द्वारा अतिरिक्त सेवाएं प्रदान की जा रही थी जिसके लिए आधारभूत संरचना लागतों की प्रतिपूर्ति की जा रही थी।

5.12 डीएससी मोटर्स प्राइवेट लिमिटेड

एनआईसी ने प्रचालन कार्यालयों को सम्बन्ध के माध्यम से मोटर पैकेज पालिसियों की बिक्री के लिए कतिपय व्ययों की प्रतिपूर्ति की अनुमति दी। चेन्नई मंडल कार्यालय V ने मैसर्स डीएससी मोटर्स प्राइवेट लिमिटेड को 2004-05 से 2007-08 (जुलाई 2007 तक) 32.02 लाख रूपए प्रदत्त किए। तथापि, मंडल कार्यालय द्वारा डीएससी मोटर्स प्राइवेट लिमिटेड के साथ कोई औपचारिक सम्बन्ध व्यवस्था नहीं की गई थी।

5.13 देना बैंक को रेफरल फीस का भुगतान

ओआईसी ने जुलाई 2004 में देना बैंक के साथ एक करार ज्ञापन (एमओए) किया। एमओए में प्रावधान था कि बीमा करवाने चाहने वाले अपने ग्राहकों को बैंक ओआईसी के पास भेजेगा। एमओए में ऐसे ग्राहकों से ओआईसी द्वारा संग्रहीत प्रीमियम पर आईआरडीए द्वारा अनुमत कमीशन की दर से अनधिक रेफरल चार्जिस के भुगतान का भी प्रावधान था। देना बैंक को वर्ष 2004-05, 2005-06 तथा 2006-07 में क्रमशः 28 लाख रूपए, 91 लाख रूपए तथा 1.63 करोड़ रूपए की रेफरल फीस प्रदत्त की गई।

आईआरडीए के परिपत्र सं. आईआरडीए/परिपत्र/003/2003 दिनांक 14 फरवरी 2003, के अनुसार रेफरल फीस केवल बैंक के ग्राहक डाटा बेस तक पहुंच रखने के लिए देय योग्य है। तथापि बीमा करवाने चाहने वाले ग्राहकों को ओआईसी हेतु निर्देश देने के अतिरिक्त, देना बैंक ने अपने ग्राहक डाटा बेस तक पहुंच मुहैया नहीं करवाई। इसलिए उपरोक्त आईआरडीए के परिपत्र के अनुसार देना बैंक को कोई रेफरल फीस देय नहीं थी।

5.14 श्रीराम ट्रान्सपोर्ट फाइनेंस कम्पनी लिमिटेड

श्रीराम ट्रान्सपोर्ट फाइनेंस कम्पनी लिमिटेड ने 28 जनवरी 2005, 20 अप्रैल 2006 तथा 18 दिसम्बर 2006 को ओआईसी मण्डल कार्यालय 3, चैन्नई के साथ उसके तथा उसकी सहायक कम्पनियों द्वारा वित्तीय सहायता प्रदत्त वाहनो का बीमा कारबार ओआईसी के किसी कार्यालय से करवाने के लिए तीन सहमति पत्रों पर हस्ताक्षर किए। एमओयू में विशेषतया वर्णित था कि "ओआईसी ने श्रीराम द्वारा मोटर बीमा कारबार स्वीकार करने का अनुरोध किया और श्रीराम ने ओआईसी के साथ कारबार करना स्वीकार किया। कवर नोट्स ओआईसी द्वारा उपलब्ध कराए जाएंगे तथा ओआईसी की तरफ से श्रीराम के प्राधिकृत प्रतिनिधियों द्वारा उन पर हस्ताक्षर किए जाने और जारी किए जाने थे।

तीनों दलालों के नाम एमओयूओं में वर्णित थे तथा ओआईसी द्वारा दलाली के भुगतान जैसा कि सारणी 5.6 में दर्शाया गया है, निर्मुक्त किए गए :

तालिका 5.6 ओआईसी द्वारा प्रदत्त दलाली का विवरण

(लाख रुपये में)

| दलाल का नाम | प्रदत्त राशि | | | |
|--|--------------|---------|---------|--------|
| | 2004-05 | 2005-06 | 2006-07 | Total |
| रिचर्ड स्ट्राज्ट्स इन्श्योरेंस ब्रोकिंग प्राईवेट लिमिटेड | - | 51.21 | 218.37 | 269.58 |
| भारत रिइन्स्योरेन्स प्राईवेट लिमिटेड | - | 15.62 | 40.81 | 56.43 |
| आरमर कन्सलटेन्ट्स डायरेक्ट इन्श्योरेन्स ब्रौकर्स | 58.70 | 218.55 | 75.24 | 352.49 |
| जोड़ | 58.70 | 285.38 | 334.42 | 678.50 |

"कारबार अनुरोध" शब्द बीमा अधिनियम 1938 में एक विशेष अर्थ रखता है। जब एमओयू में प्रावधान था कि "ओआईसी ने श्री राम द्वारा मोटर बीमा कारबार स्वीकार करने का अनुरोध किया", तब अधिनियम के अनुसार इसका अर्थ होगा कि कारबार सीधे ओआईसी द्वारा प्राप्त किया गया और अतः बिचौलियों को कोई कमीशन/दलाली देय नहीं थी। यह सुस्पष्ट है कि जहाँ तक ओआईसी का सम्बन्ध है, "कारबार अनुरोध" के सम्बन्ध में एमओयू की विषयवस्तु गलत थी।

5.15 पूर्ववर्ती पैराग्राफों में विचार किए गए मामलों में, मोटरकार व्यापारियों जैसे बिचौलियों को भुगतान किया गया था। ये भुगतान विभिन्न शब्दों जैसे "प्रोत्साहन व्ययों", "आधारभूत संरचना लागतों", "तकनीकी सहायता खर्चों" आदि का प्रयोग करते हुए किए गए थे। चूंकि ऐसे भुगतान अधिप्राप्त कारबार की प्रमात्रा से सम्बन्ध रखते हैं, इसलिए वे व्यापार अनुरोध हेतु "पारिश्रमिक" कहलायेंगे। ऐसा पारिश्रमिक चूंकि केवल एजेन्टों को देय है इसलिए ऐसे भुगतान बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 40 के उल्लंघन में होंगे। कम्पनियों (एनआईसी एवं एनआईए) ने बताया कि ऐसे उपायों का उद्देश्य प्रतिस्पर्धी ग्राहकसेवा परिवेश में सुधार करना

था तथा कि विभिन्न बिचौलियों द्वारा अदा की गई भूमिका को स्वीकार करने की आवश्यकता थी। कम्पनियां जिन परिस्थितियों में कार्य कर रहीं थीं उनकी प्रशंसा करने पर भी तथ्य यही है कि ये भुगतान वैधानिक प्रावधानों के अनुरूप नहीं हैं। यह भी उल्लेख किया जाता है कि जनरल इन्श्योरेंस काउंसिल ने, दिसम्बर 2007, में निर्णय लिया था कि बिचौलियों को भुगतान की सारी कमीशन/दलालियाँ आईआरडीए विनियमों में अनुबद्ध सीमाओं के अनुरूप होंगी। किसी बिचौलिए या अन्यों को, दिया गया कोई और खर्च, किसी भी शब्दावली का, 1 जनवरी 2008 से बन्द कर दिया जाएगा। परिणामस्वरूप, एनआईए, यूआईआईसी तथा ओआईसी ने अपने प्रचालन कार्यालयों को ऐसे भुगतानों को 1 जनवरी 2008 से बन्द करने के लिए परिपत्र जारी कर दिए हैं।

5.16 आवश्यक सेवा उपलब्ध कराने वाले दलालों को प्रमाण के बिना दलाली का भुगतान

आईआरडीए (दलाल) विनियम 2002 में प्रावधान था कि प्रत्यक्ष दलाल के कार्यों में निम्नलिखित शामिल हैं:

- कारबार ग्राहकों से जान पहचान तथा सूचना का बीमांकन ताकि बीमाकर्ता/ग्राहक को उसे समझाया जा सके।
- बीमाकर्ताओं से प्राप्त निविदाओं को ग्राहकों के विचारार्थ प्रस्तुत करना।
- कीमत तय करने/ कवर करने के लिए निबन्धन/शर्तों का निर्णय लेने के जोखिम का निर्धारण करने हेतु बीमाकर्ता द्वारा वांछित आवश्यक बीमांकन सूचना उपलब्ध कराना।
- दावों की वार्ता में सहायता करना।

निम्नांकित दृष्टान्तों (सारणी 5.7) में यह पाया गया कि यह सुझाव देने के लिए कोई साक्ष्य नहीं था कि निम्नलिखित कारबारों को प्राप्त करने में दलाल की भागीदारी समर्थित करने के लिए उचित प्रलेखों का रखरखाव किया गया।

सारणी 5.7 : भागीदारी के प्रलेखीकरण की कमी वाले दलालों के विवरण

(लाख रूपये में)

| कम्पनी | बीमाकृत | दलाल | भुगतान की गई दलाली |
|--------|------------------|--|--------------------|
| एनआईए | एचडीएफसी बैंक | हैरिटेज इन्श्योरेंस साल्यूशन्स | 55.08 |
| एनआईए | इन्टेलग्रुप | मार्श | 36.89 |
| एनआईसी | सीएट लिमिटेड | सेवियर इन्श्योरेंस ब्रोकिंग लिमिटेड | 13.40 |
| एनआईसी | फीएट इंडिया | सेवियर इन्श्योरेंस ब्रोकिंग लिमिटेड | 1.72 |
| एनआईसी | इंडोफिल कैमिकल्स | सेवियर इन्श्योरेंस ब्रोकिंग लिमिटेड | 1.54 |
| एनआईसी | गेम्मोन हेन्ज | मिकलोव्स इन्श्योरेंस सर्विसेज (पी) लिमिटेड | 1.39 |

| | | | |
|--------|--------------------|---------------------------------|--------|
| एनआईसी | मधुसूदन इंडस्ट्रीज | एआर इन्धोरेन्स ब्रौकर्स लिमिटेड | 2.16 |
| एनआईसी | सेरा सेनिटरीवेयर | एआर इन्धोरेन्स ब्रौकर्स लिमिटेड | 24.34 |
| एनआईसी | 17 नम्बरस | एसआरजी इन्धोरेन्स लिमिटेड | 1.76 |
| ओआईसी | केडिला | मंगल केशव इन्धोरेन्स ब्रौकर्स | 24.33 |
| ओआईसी | मोरारजी गुप | हिन्दुस्तान इन्धोरेन्स | 1.61 |
| जोड़ | | | 164.22 |

सिफारिश संख्या 4

कम्पनी को निम्नलिखित करना चाहिए:

- (i) यह सुनिश्चित करे कि कारबार पाने के लिए केवल वैध लाइसेन्सशुदा एजेन्टों को ही अनुमति प्रदान की गई है।
- (ii) यह सुनिश्चित करे कि एजेन्ट कोड को यथा निर्देशित मूल रूप से बुक किये गये कारबार का हस्तांतरण उचित प्राधिकारों द्वारा समर्थित होना चाहिए।
- (iii) ऑटोमोबाइल के विनिर्माताओं/व्यापारियों वित्त कम्पनियों आदि से हुए करारों की समीक्षा करना ताकि स्पष्टता तथा बीमा अधिनियम, 1938 तथा नियामक निर्देशों के प्रावधानों का अनुपालन सुनिश्चित किया जा सके।

अध्याय 6

निष्कर्ष

सार्वजनिक क्षेत्र की साधारण बीमा कम्पनियाँ कई चुनौतियों का सामना करती हैं चूंकि उद्योग का बढ़ते हुए प्रतिस्पर्धी परिवेश में विकास होना जारी है। टैरिफ अविनियमन भी ऐसी प्रतिस्पर्धा को बढ़ा देगा।

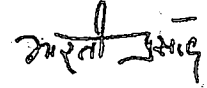
पूर्ववर्ती अध्यायों में उन विशेष क्षेत्रों पर सन्केन्द्रण किया गया है जहां कम्पनियाँ अपनी प्रणालियों और आन्तरिक नियंत्रण तन्त्र में सुधार कर सकती थी। मोटर तृतीय पक्षकार कारबार के मामले में डाटा बेस तैयार करने के लिए कदम उठाने की आवश्यकता है जो धोखाधड़ीपूर्ण दावों से सम्बद्ध जोखिमों को भी कम करते हुए सुधारित बीमाकन, दावा प्रबन्धन और निपटान में समर्थ बनाएगा। उद्योग को राज्य सरकारों के साथ सक्रिय रूप से कार्य करना चाहिए ताकि अभीमाकृत वाहनों को बीमा कवर के अन्तर्गत लाया जा सके। जबकि मोटर पूल का गठन मोटर तृतीय पक्षकार कारबार से उद्भूत देयताओं की सहभागिता में सहायता कर सकता है तथापि कम्पनियों को व्यापक डाटा के अभाव, अपर्याप्त बीमाकन और दावा प्रणालियों से सम्बन्धित इस प्रतिवेदन में उठाए गए मुद्दों को अभी सम्बोधित करने की आवश्यकता होगी। कम्पनियों ने वेब-समर्थ सूचना प्रौद्योगिकी प्रणालियों (कोर बीमा समाधान) प्रतिष्ठापित करने के लिए पहले ही उपाय किए हैं जिनसे डाटा बेस, दावा प्रबन्धन आदि से सम्बन्धित मुद्दों का निपटान करने की प्रत्याशा है।

पुनर्बीमा के सम्बन्ध में देश के अन्दर प्रतिधारण को अधिकतम करने का उद्देश्य व्यापक रूप से प्राप्त कर लिया गया है। तथापि कम्पनियों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि पुनर्बीमा कार्यनीतियों के कार्यान्वयन के लिए नीतियों और क्रियाविधियों का प्रलेखन करने के सम्बन्ध में दलालों की नामावली के उद्देश्य और सुस्पष्ट प्रणाली और पुनर्बीमाकर्त्ताओं का दर निर्धारण संस्थापित करते हुए नियामक अनुबन्धों का निरपवाद रूप से अनुपालन किया गया है। पुनर्बीमाकर्त्ताओं से प्रतिलभ्यों और प्रचालन कार्यालयों से सूचना के प्रवाह की मानीटरिंग करने के लिए आन्तरिक नियंत्रण को सुदृढ़ बनाया जाना चाहिए।

कम्पनी दिए गए प्रतिस्पर्धी परिवेश, जिसमें वे कार्य करती हैं, में बकाया दावों से सम्बन्धित मुद्दों को सम्बोधित करने की आवश्यकता है। छह महीने से अधिक पुराने बकाया दावों पर अधिक ध्यान देने की आवश्यकता है। उनको सर्वेक्षकों के कार्य का औपचारिक और आवधिक मूल्यांकन संस्थापित करने के लिए भी उपाय करने चाहिए।

कम्पनियों ने ओटोमोबाइल विनिर्माता और व्यापारियों (डीलरों) के साथ उनकी ग्राहक सेवा कार्यनीतियों के भाग के रूप में विभिन्न करार किए हैं। ऐसी व्यवस्थाएं निजी क्षेत्रों में भी प्रचलित हैं। जैसाकि इस प्रतिवेदन में उल्लेख किया गया, इन करारों में से कुछ में स्पष्टता का अभाव है और वे बीमा अधिनियम, 1938 के प्रावधानों और नियामक दिशानिर्देशों के अनुपालन में नहीं हैं। दिसम्बर 2007 में साधारण बीमा परिषद के दिशानिर्देशों को ध्यान में रखते हुए ऐसी व्यवस्थाओं की समीक्षा करने के लिए कदम उठाने की आवश्यकता है।

नई दिल्ली
दिनांक: 30 अप्रैल, 2008

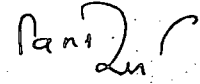


(भारती प्रसाद)

उप नियंत्रक-महालेखापरीक्षक
एवं अध्यक्ष, लेखापरीक्षा बोर्ड

प्रतिहस्ताक्षरित

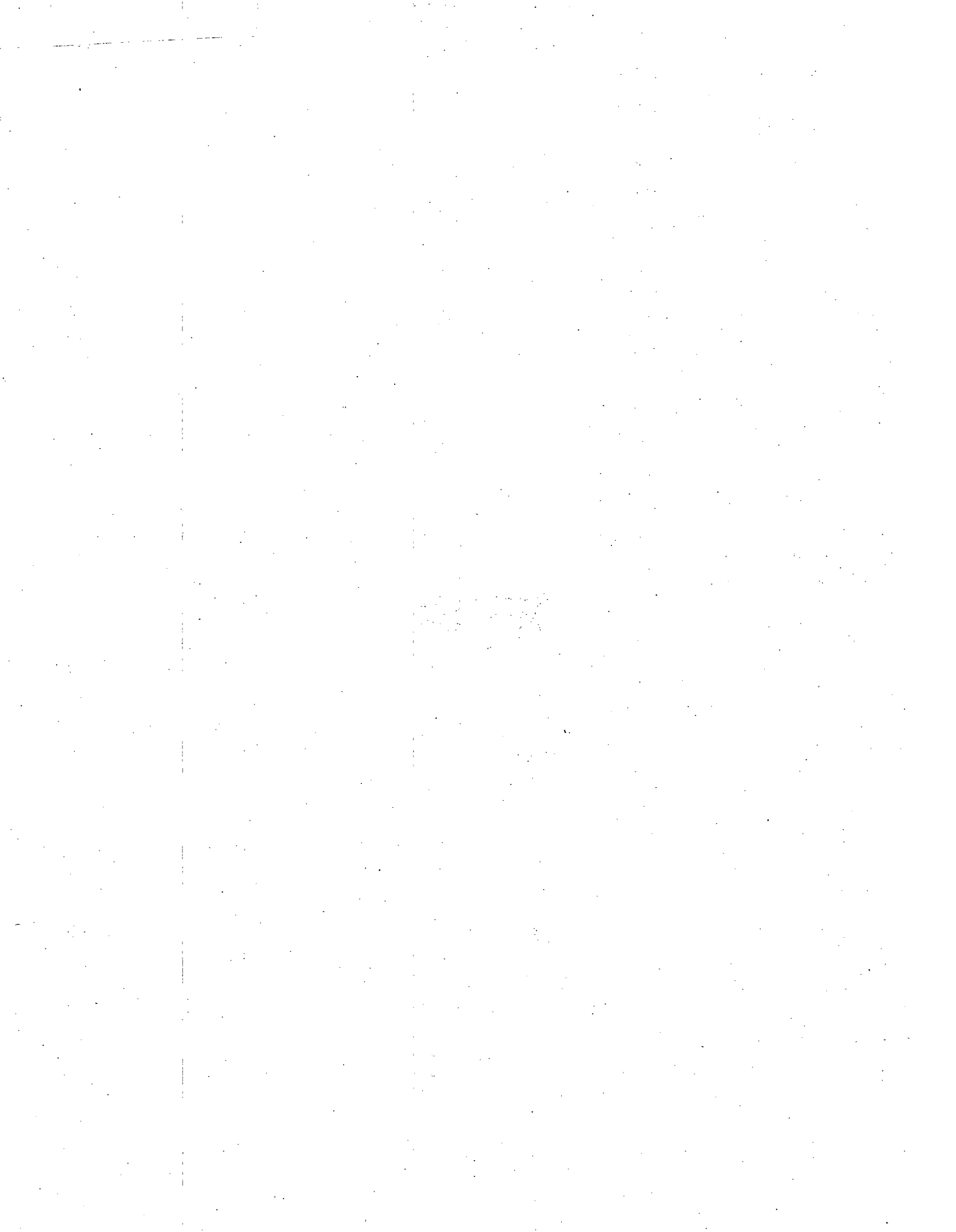
नई दिल्ली
दिनांक: 30 अप्रैल, 2008



(विनोद राय)

भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक

अनुबंध



अनुबंध-I
(पैरा 1.2 देखें)

आईआरडीए द्वारा जारी विनियम की सूची

1. आईआरडीए (बीमांकिक रिपोर्ट एवं सार) विनियम, 2000
2. आईआरडीए (नियुक्त बीमांकक) विनियम, 2002
3. आईआरडीए (परिसम्पत्तियां, देयताएं और बीमा का शोध क्षमता मार्जिन) विनियम, 2000
4. आईआरडीए (सामान्य बीमा-पुनर्बीमा), विनियम, 2000
5. आईआरडीए (बीमा विज्ञापन और प्रकटन) विनियम, 2000
6. आईआरडीए (बीमा एजेंटों की लाइसेंसिंग) विनियम, 2000
7. आईआरडीए (भारतीय जीवन बीमा कम्पनियों का पंजीकरण) विनियम, 2000
8. आईआरडीए -सर्वेक्षक और हानि निर्धारक (लाइसेंसिंग, व्यापारिक आवश्यकताएं और आचारसंहिता) विनियम, 2000
9. आईआरडीए (निवेश) विनियम, 2000
10. आईआरडीए (पुनर्बीमा सलाहकार समिति) विनियम, 2001
11. आईआरडीए (तीसरा पक्षकार प्रशासक-स्वास्थ्य सेवाएं) विनियम, 2001
12. आईआरडीए (अधिशेष का वितरण) विनियम, 2002
13. आईआरडीए (बीमा दलाल) विनियम, 2002
14. आईआरडीए (कार्पोरेट एजेंटों का लाइसेंसिंग) विनियम, 2002
15. आईआरडीए (प्रीमियम प्राप्ति का तरीका) विनियम, 2002
16. आईआरडीए (ग्रामीण सामाजिक क्षेत्रों के लिए बीमाकर्ताओं का दायित्व), विनियम 2002
17. आईआरडीए (बीमा कम्पनियों के वित्तीय विवरणों की तैयारी और लेखापरीक्षक की रिपोर्ट) विनियम, 2002
18. आईआरडीए (पालिसी-धारकों के हित की सुरक्षा) विनियम, 2002
19. आईआरडीए (बीमांकक की योग्यता) विनियम, 2004
20. आईआरडीए (माइक्रो-बीमा) विनियम, 2005

अनबंध-II

(पैरा 1.7 देखें)

निरीक्षित यूनिटें : न्यू इंडिया एश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड

| क्षेत्र | क्षेत्रीय कार्यालय | मंडल कार्यालय | शाखा कार्यालय |
|-----------------------|--------------------|--|---|
| उत्तर क्षेत्र | | | |
| जयपुर | जयपुर | कोटा जोधपुर मंडल कार्यालय- II जयपुर मंडल कार्यालय- II जयपुर मंडल कार्यालय- I जयपुर मंडल कार्यालय- III | कोटा बीकानेर नेहरू प्लेस, जयपुर धर्मा हाइट्स, जयपुर जयपुर टावर, एमआई रोड शाखा |
| कानपुर | कानपुर | हल्दवानी कानपुर मंडल कार्यालय IV कानपुर मंडल कार्यालय II इलाहाबाद मंडल कार्यालय I मिर्जापुर मंडल कार्यालय | रुद्रपुर उन्नाव माल रोड, कानपुर प्रतापगढ़ रोबर्टगढ़ |
| पश्चिम क्षेत्र | | | |
| मुम्बई IV | मुम्बई IV | तारदिओ 130500 बांद्रा 130200 दादर 130600 एनआई केन्द्र 130800 तारदिओ 130300 | |
| पुणे | पुणे | रत्नागिरी 150200 अहमदनगर मंडल कार्यालय 151300 सांगली मंडल कार्यालय II- 151100 कोल्हापुर- 150400 चिंचवाड़- 151000 | कुडाल सिटी ब्रांच विटा सिटी ब्रांच I बारामती |
| पूर्व जोन | | | |
| गुवाहाटी | गुवाहाटी | बोंगाईगांव गुवाहाटी मंडल कार्यालय-I गुवाहाटी मंडल कार्यालय - II डिब्रूगढ़ सिल्चर | उलुबारी बेलतोला जोरहाट आइजल |
| पटना | पटना | राची मंडल कार्यालय - I जमशेदपुर धनबाद गया पटना मंडल कार्यालय - II | राँची सिटी शाखा कार्यालय साक्ची शाखा कार्यालय धनबाद शाखा कार्यालय हज़ारीबाग शाखा कार्यालय पूर्णियाँ शाखा कार्यालय |
| दक्षिण क्षेत्र | | | |
| बेंगलुरु | बेंगलुरु | बेल्लारी सीडीयू V सीडीयू XI बेलगाम मैसूर मंडल कार्यालय 2 | हासपेट इंदिरा नगर आर टी नगर सिटी शाखा 1 मरकारा |

| | | | |
|--------|--------|---|--|
| चेन्नई | चेन्नई | कुडालोर सिटीबैंक मंडल कार्यालय पांडिचेरी आर्मेनियन सेंट. रोयपेट्टाह | नेलीकुप्पम (डीएबी) पांडिचेरी ब्र.1 त्रिवोत्रियुर रोयपेट्टाह (डीएबी) |
|--------|--------|---|--|

निरीक्षित यूनिटें: नेशनल इंड्योरेंस कम्पनी लिमिटेड

| जोन | क्षेत्रीय कार्यालय | मंडल कार्यालय | शाखा कार्यालय |
|-----------------------|--------------------|---|---|
| उत्तर जोन | | | |
| नई दिल्ली I | नई दिल्ली I | मंडल कार्यालय VI (नेहरू प्लेस) मंडल कार्यालय XXII (करोल बाग) मंडल कार्यालय III (आसफ अली रोड) मंडल कार्यालय XV (के जी मार्ग) मंडल कार्यालय XVI (न्यू प्रेंड्स कॉलोनी) | नेहरू प्लेस, नई दिल्ली भंडारी हाऊस, आसफ अली रोड आसफ अली रोड, नई दिल्ली डीएलएफ, गुडगाँव |
| देहरादून | देहरादून | अलीगढ़ मोरादाबाद हरिद्वार एम. नगर देहरादून | बुलंदशहर गजरौला ऋषिकेश सहारनपुर देहरादून |
| पश्चिम जोन | | | |
| मुम्बई II | मुम्बई II | मुम्बई मंडल कार्यालय II मुम्बई मंडल कार्यालय IX मुम्बई मंडल कार्यालय X मुम्बई मंडल कार्यालय XVI मुम्बई मंडल कार्यालय XIX | डीएबी 2 डीएबी 9 डीएबी 10 |
| अहमदाबाद | अहमदाबाद | गाँधीनगर अहमदाबाद मंडल कार्यालय I अहमदाबाद मंडल कार्यालय III अहमदाबाद मंडल कार्यालय IV अहमदाबाद VI | निदासा शाखा बाल्वा शाखा अहमदाबाद डाइरेक्ट शाखा 1 शाखा कार्यालय III |
| पूर्व जोन | | | |
| पटना | पटना | हजारीबाग गया भागलपुर पटना मंडल कार्यालय - I पटना मंडल कार्यालय - II | कोडरमा सासाराम दुमका बिहारशरीफ पटना शाखा कार्यालय 2 |
| गुवाहाटी | गुवाहाटी | बोंगाईगाँव इम्फाल मालीगाँव गुवाहाटी मंडल कार्यालय - I तिनसुकिया | धुबरी मंगावडोल गुवाहाटी दुल्लाजान |
| दक्षिण क्षेत्र | | | |
| हैदराबाद | हैदराबाद | विजाग 2 हैदराबाद IV कुकटपल्ली एलुरु सिकंदराबाद 2 | विजाग डीएबी ओसमानगंज कुकटपल्ली डीएबी भीमावरम सिकंदराबाद शाखा I |

| | | | |
|-----------|-----------|--|---|
| कोयम्बटूर | कोयम्बटूर | मदुराई नमक्कल तंजौर सलेम-I कोयम्बटूर 2 | मदुराई शाखा कार्यालय 1 कुम्बकोनम सलेम शाखा कार्यालय 1 कोयम्बटूर सिटी शाखा कार्यालय 1 |
|-----------|-----------|--|---|

निरीक्षित यूनिटें: यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड

| जोन | क्षेत्रीय कार्यालय | मंडल कार्यालय | शाखा कार्यालय |
|-----------------------|--------------------|--|---|
| उत्तर जोन | | | |
| नई दिल्ली II | नई दिल्ली II | मंडल कार्यालय 16 (कीर्ति नगर) मंडल कार्यालय 19 (रोहिणी) मंडल कार्यालय 10 (फरीदाबाद) मंडल कार्यालय 15 (लक्ष्मीनगर) मंडल कार्यालय 28 (फरीदाबाद) | नारायणा जनकपुरी डीएलएफ, गुडगांव शाहदरा |
| लखनऊ | लखनऊ | लखनऊ मंडल कार्यालय 4 इलाहाबाद वाराणसी मंडल कार्यालय 2 लखनऊ मंडल कार्यालय 1 वाराणसी मंडल कार्यालय 1 | बीओ VI, कैपिटल सिनेमा बिल्डिंग, लखनऊ नैनी, इलाहाबाद मिर्जापुर गोमती नगर वाराणसी |
| पश्चिम क्षेत्र | | | |
| मुम्बई I | मुम्बई आरओ I | मुम्बई मंडल कार्यालय 7 मुम्बई मंडल कार्यालय 9 मुम्बई मंडल कार्यालय 10 मुम्बई मंडल कार्यालय 17 मुम्बई मंडल कार्यालय 18 | डीएबी के साथ मुम्बई सिटी |
| मुम्बई II | मुम्बई आरओ II | मुम्बई मंडल कार्यालय 2 मंडल कार्यालय – सीबीडी (नेरुल) कल्याण मंडल कार्यालय थाणे मंडल कार्यालय वाशी मंडल कार्यालय | पनवेल शाखा कार्यालय भिवांडी शाखा कार्यालय थाणे शाखा कार्यालय I |
| पूर्व जोन | | | |
| पटना | पटना | मुजफ्फरपुर पटना मंडल कार्यालय II जमशेदपुर गया पटना मंडल कार्यालय – I | मुजफ्फरपुर शाखा कार्यालय दानापुर शाखा गोलमुरी शाखा कार्यालय झुमरीतिलैया शाखा कार्यालय पटना सिटी शाखा कार्यालय |
| कोलकाता | कोलकाता | कोलकाता मंडल कार्यालय – VII कोलकाता मंडल कार्यालय – IX बर्दमान मंडल कार्यालय सम्बलपुर मंडल कार्यालय हल्दिया मंडल कार्यालय | बारासत शाखा कार्यालय कृष्णानगर शाखा कार्यालय राजकेला शाखा कार्यालय I कोनटाई शाखा कार्यालय |

| दक्षिण क्षेत्र | | | |
|----------------|-----------|--|--|
| हैदराबाद | हैदराबाद | हैदराबाद 1 हैदराबाद 6 हैदराबाद 11 चित्तौड़ अदिलाबाद | कुशयगुडा बशीरबाग कोटी गांधी रोड मचेरियल |
| कोयम्बटूर | कोयम्बटूर | कोयम्बटूर 2 कांयम्बटूर 3 कोयम्बटूर 5 नमक्कल सलेम 1 (सीबीई मंडल कार्यालय 7) | नंजप्पा रोड पोल्लोची नमक्कल रामनगर (मेटूर) |

निरीक्षित यूनिटें : ओरियेंटल इश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड

| जोन | क्षेत्रीय कार्यालय | मंडल कार्यालय | शाखा कार्यालय |
|----------------------|--------------------|--|--|
| उत्तर क्षेत्र | | | |
| अम्बाला | अम्बाला | जम्मू मंडल कार्यालय - 1 जम्मू मंडल कार्यालय - 2 पानीपत शिमला अम्बाला | उधमपुर जम्मू पानीपत शिमला अम्बाला सिटी |
| लखनऊ | लखनऊ | झाँसी कानपुर मंडल कार्यालय - 3 लखनऊ मंडल कार्यालय - 2 कानपुर मंडल कार्यालय - 1 कानपुर मंडल कार्यालय - 2 | महोबा शाखा कार्यालय - 5 कानपुर सीतापुर शाखा कार्यालय - 1 कानपुर कानपुर |
| पश्चिम जोन | | | |
| मुम्बई I | मुम्बई I | मुम्बई मंडल कार्यालय 1 मुम्बई मंडल कार्यालय 10 मुम्बई मंडल कार्यालय 12 मुम्बई मंडल कार्यालय 18 मुम्बई मंडल कार्यालय 21 | 111101 परियोजना शाखा |
| अहमदाबाद | अहमदाबाद | अहमदाबाद I अहमदाबाद III अहमदाबाद V जामनगर मंडल कार्यालय गांधीनगर मंडल कार्यालय | अहमदाबाद शाखा कार्यालय 1 शाखा कार्यालय 3 अहमदाबाद शाखा कार्यालय 8 |
| पूर्व जोन | | | |
| कोलकाता | कोलकाता | कोलकाता मंडल कार्यालय - VII कोलकाता मंडल कार्यालय - II दुर्गापुर कोलकाता मंडल कार्यालय - V हावड़ा | साल्ट लेक ब्रांच डीएबी मिदनापुर शाखा कार्यालय |
| पटना | पटना | राँची मंडल कार्यालय - I राँची मंडल कार्यालय - II पूर्णिया गया पटना मंडल कार्यालय - I | ** ** शाखा कार्यालय, सहरसा शाखा कार्यालय, हजारीबाग ** |
| दक्षिण जोन | | | |
| चेन्नई | चेन्नई | चेन्नई III चेन्नई V चेन्नई VI चेन्नई IX चेन्नई X | गुडंडी माउंट रोड वाडापलानी |

| | | | |
|----------|----------|--|--|
| बेंगलुरु | बेंगलुरु | बेंगलुरु VIII बेंगलुरु XI हसन मंगलोर हुबली | सीबीओ एनआर एस्क्वेर आदुगोडी चिकमंगलूर शाखा कार्यालय 1 मंगलोर हुबली |
|----------|----------|--|--|

** शाखा कार्यालय से संबंधित मामले मंडल कार्यालय में निपटारा किये जाते हैं।

अनुबंध -III
(पैरा 1.8 देखें)

लेखापरीक्षा कार्यप्रणाली

लेखापरीक्षा कार्य चार सामान्य बीमा कम्पनियों यथा एनआईए, एनआईसी, यूआईआईसी और ओआईसी के चयनित परिचालन कार्यालयों में निष्पादित किया गया था। प्रत्येक कम्पनी में प्रत्येक क्षेत्र में दो क्षेत्रीय कार्यालयों का यादृच्छिक चयन किया गया जिनका जोड़ प्रति कम्पनी 8 क्षेत्रीय कार्यालय और कुल मिलाकर 32 क्षेत्रीय कार्यालय बनता था। प्रत्येक चयनित क्षेत्रीय कार्यालय के अधीन मानदण्ड के रूप में उपगत दावा अनुपात (आईसीआर) के साथ स्तरित प्रतिचयन तकनीक का उपयोग करते हुए पाँच मंडल कार्यालयों का चयन किया गया था। निर्णय के आधार पर प्रत्येक चयनित मंडल कार्यालय के अधीन एक शाखा कार्यालय का चयन किया गया था। कुल मिलाकर चार बीमा कम्पनियों के 160 मंडल कार्यालयों और 128 शाखा कार्यालयों की लेखापरीक्षा की गई थी।

चार सामान्य बीमा कम्पनियों के मुख्य कार्यालयों में जीआईसी और पुनर्बीमा विभागों में पुनर्बीमा क्रियाकलापों की लेखापरीक्षा की गई थी।

मामलों का उचित प्रतिदर्श तकनीकों का उपयोग करते हुए मंडल और शाखा कार्यालयों में लेखापरीक्षा संवीक्षा के लिए चयन किया गया था। चयनित मामलों के ब्यौरे नीचे दिये गये हैं।

नमूनों के ब्यौरे

मोटर तीसरी पार्टी दावा

| कम्पनी | मामले की कुल सं. | चयनित मामले की संख्या |
|----------|------------------|-----------------------|
| एनआईए | 12943 | 2352 |
| एनआईसी | 11177 | 1965 |
| यूआईआईसी | 6759 | 1760 |
| ओआईसी | 6145 | 1494 |
| जोड़ | 37024 | 7571 |

पुनर्बीमा

| कम्पनी | समझौताओं की कुल संख्या | चयनित समझौताओं की संख्या |
|----------|------------------------|--------------------------|
| जीआईसी | 7570 | 725 |
| एनआईए | 271 | 135 |
| एनआईसी | 257 | 78 |
| यूआईआईसी | 462 | 147 |
| ओआईसी | 574 | 116 |
| जोड़ | 9134 | 1201 |

दावा निपटारा और शिकायत पूर्ति प्रक्रिया

| कम्पनी | मामले की कुल संख्या | चयनित मामले की संख्या |
|----------|---------------------|-----------------------|
| एनआईए | 13819 | 1304 |
| एनआईसी | 26657 | 1631 |
| यूआईआईसी | 18365 | 1256 |
| ओआईसी | 40775 | 2470 |
| जोड़ | 99616 | 6661 |

एजेंसी की कमीशन और दलाली

- (1) एनआईए, एनआईसी और यूआईआईसी के चयनित परिचालन कार्यालयों के डाटाबेस में कम्पनियों के विनियमनों/परिपत्रों से विपथनों के सभी मामलों को उद्धृत करने के लिए स्ट्रक्चर्ड क्वेयरी लैंग्वेज (एसक्यूएल) का उपयोग किया गया था।
- (2) ओआईसी के परिचालन कार्यालयों में एजेंटों को भुगतान के कुल 109 मामलों जहां विपथन देखे गए का भुगतान के रजिस्ट्रों से त्रयन किया गया था।

संकेताक्षरों की शब्दावली

| क्र.सं. | संकेताक्षर | पूर्णरूप |
|---------|----------------|---|
| 1. | बीसीपीएल | बासुकीनाथ कॉमर्स प्राइवेट लिमिटेड |
| 2. | बीओ | शाखा कार्यालय |
| 3. | सीबी-सीआईडी | अपराध शाखा-अपराध अन्वेषण विभाग |
| 4. | सीबीआई | केन्द्रीय अन्वेषण ब्यूरो |
| 5. | सीएमडी | अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक |
| 6. | सीएसआई | उपभोक्ता संतुष्टि सूचकांक |
| 7. | डीओ | मंडल कार्यालय |
| 8. | ईजीएनपीआई | आवकलित सकल निवल प्रीमियम आय |
| 9. | जीडीपी | सकल घरेलू उत्पाद |
| 10. | जीईएनआईएसवायएस | साधारण बीमा प्रणाली |
| 11. | जीआईसी | भारतीय साधारण बीमा निगम |
| 12. | जीआईपीएसए | साधारण बीमाकर्ता (सार्वजनिक क्षेत्र) संगठन |
| 13. | जीएनपीआई | सकल निवल प्रीमियम आय |
| 14. | एचसीएसएल | हीरो होन्डा कार्पोरेट सर्विसेज लिमिटेड |
| 15. | आईसीआर | उपगत दावा अनुपात |
| 16. | आईजीटी | इंटर ग्रुप ट्रीटी |
| 17. | आईएनएलआईएस | इंटीग्रेटेड नॉन-लाइफ इंश्योरेंस एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर |
| 18. | आईआरडीए | बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण |
| 19. | आईटी | सूचना प्रौद्योगिकी |
| 20. | एमएसीटी | मोटर एसिडेंट क्लेम ट्रिबनल |
| 21. | एमडीपी | न्यूनतम जमा प्रीमियम |
| 22. | एमआईबीएल | मारुति इन्श्योरेंस ब्रोकर लिमिटेड |
| 23. | एमएलएल | मगमा लिजिंग लिमिटेड |
| 24. | एमओए | करार ज्ञापन |
| 25. | एमओयू | सहमति ज्ञापन |
| 26. | एमएसआईएफ | महाराष्ट्र स्टेट इंडस्ट्रीयल फंड |
| 27. | एमयूएल | मारुति उद्योग लिमिटेड |
| 28. | एमबीएक्ट | मोटर वाहन अधिनियम |
| 29. | एनसीबी | नो क्लेम बोनस |
| 30. | एनआईए | दि न्यू इंडिया एश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड |
| 31. | एनआईसी | नेशनल इश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड |
| 32. | ओडी | अपनी क्षति |
| 33. | ओआईसी | दि ओरियंटल इश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड |
| 34. | पीएमएल | संभावित अधिकतम हानि |
| 35. | आरआई | पुनर्बीमा |
| 36. | आरओ | क्षेत्रीय कार्यालय |
| 37. | आरयूसी | रिजनल अंडरराइटिंग सेल |
| 38. | टीएसी | टैरिफ सलाहकार समिति |
| 39. | टीपी | तीसरी पार्टी |
| 40. | यूआईआईसी | यूनाईटेड इंडिया इश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड |
| 41. | एक्स एल | अधिक हानि |