

न्यू इंडिया एशयोरेंस कंपनी लिमिटेड (एनआईएसीएल)

वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग)

सरकारी उपक्रमों संबंधी समिति

(2021-22)

सोलहवां प्रतिवेदन

(सत्रहवीं लोक सभा)



लोक सभा सचिवालय
नई दिल्ली

सोलहवां प्रतिवेदन

सरकारी उपक्रमों संबंधी समिति

(2021-22)

(सत्रहवीं लोक सभा)

न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एनआईएसीएल)

वित्त मंत्रालय

(वित्तीय सेवाएं विभाग)

[न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एनआईएसीएल) के संबंध में "अविवेकपूर्ण हामीदारी और समुचित जोखिम आकलन न किए जाने के कारण क्षति (2019 के सीएंडएजी प्रतिवेदन संख्या 13 के पैरा संख्या 3.2 पर आधारित)" विषयक सरकारी उपक्रमों संबंधी समिति (17वीं लोक सभा) के नौवें प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की गई कार्रवाई]

*24 मार्च 2022 को लोक सभा में प्रस्तुत किया गया
24 मार्च, 2022 को राज्य सभा के पटल पर रखा गया*



लोक सभा सचिवालय

नई दिल्ली

मार्च, 2022 / चैत्र , 1943 (शक)

सीपीयू सं.1037

मूल्य: रु.

© 2021 लोक सभा सचिवालय

लोक सभा के प्रक्रिया तथा कार्य-संचालन नियमों (.....संस्करण) के नियम 382 के अंतर्गत प्रकाशित और महाप्रबंधक, भारत सरकार का मुद्रणालय, मिंटो रोड, नई दिल्ली-110002 द्वारा मुद्रित।

विषय सूची

| | पृष्ठ |
|---|-------|
| समिति (2021-22) की संरचना | v |
| प्राक्कथन | vii |
| अध्याय एक प्रतिवेदन | 1 |
| अध्याय दो टिप्पणियां/सिफारिशें जिन्हें सरकार ने स्वीकार कर लिया है..... | 16 |
| अध्याय तीन टिप्पणियां/सिफारिशें जिनके संबंध में सरकार के उत्तरों को देखते हुए समिति आगे कार्रवाई नहीं करना चाहती है..... | 27 |
| अध्याय चार टिप्पणियां/सिफारिशें जिनके संबंध में सरकार के उत्तरों को समिति ने स्वीकार नहीं किया है और जिन्हें दोहराये जाने की आवश्यकता है..... | 28 |
| अध्याय पांच टिप्पणियां/सिफारिशें जिनके संबंध में सरकार ने अंतरिम उत्तर दिए हैं..... | 29 |

परिशिष्ट

| | |
|--|----|
| एक समिति की 16 फरवरी, 2022 को हुई 23वीं बैठक का कार्यवाही सारांश..... | 30 |
| दो न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एनआईएसीएल) के संबंध में सरकारी उपक्रमों संबंधी समिति के 9वें प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की गई कार्रवाई का विश्लेषण..... | 32 |

सरकारी उपक्रमों संबंधी समिति (2021-22) की संरचना

*श्री संतोष कुमार गंगवार - सभापति

सदस्य

लोक सभा

2. श्री लावू श्रीकृष्णा देवरायालू
3. डॉ. हिना विजयकुमार गावीत
4. श्री सी.पी. जोशी
5. श्रीमती कनिमोझी करुणानिधि
6. श्रीमती पूनमबेन माडम
7. श्री अर्जुन लाल मीणा
8. श्री जनार्दन मिश्र
9. श्री राम मोहन नायडू किंजरापु
10. श्री नामा नागेश्वर राव
11. डॉ. अरविन्द कुमार शर्मा
12. श्री रवनीत सिंह
13. श्री सुशील कुमार सिंह
14. श्री उदय प्रताप सिंह
15. श्री रामदास तडस

राज्य सभा

16. श्री बीरेन्द्र प्रसाद बैश्य
17. श्री अनिल देसाई
18. श्री सैय्यद नासिर हुसैन
19. श्री ओम प्रकाश माथुर
20. श्री सुरेन्द्र सिंह नागर
21. श्री के.सी. रामामूर्ति
22. श्री एम.शनमुगम

सचिवालय

1. श्री आर.सी. तिवारी श्री - अपर सचिव
2. श्रीनिवासुलु गुंडा - निदेशक
3. श्री जी.सी. प्रसाद - अपर निदेशक
4. श्रीमती मृगांका अचल - उप सचिव
5. श्री हाकिप ककाई - कार्यकारी अधिकारी

* श्रीमती मीनाक्षी लेखी के 07 जुलाई, 2021 को मंत्री नियुक्त किए जाने पर श्री संतोष कुमार गंगवार को 13 अगस्त, 2021 से सरकारी उपक्रमों संबंधी समिति का सभापति नियुक्त किया गया ।

प्राक्कथन

मैं, सरकारी उपक्रमों संबंधी समिति का सभापति, समिति द्वारा उसकी ओर से प्रतिवेदन प्रस्तुत करने हेतु प्राधिकृत किए जाने पर "न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एनआईएसीएल) के संबंध में अविवेकपूर्ण हामीदारी और समुचित जोखिम आकलन न किए जाने के कारण क्षति (2019 के सीएंडएजी प्रतिवेदन संख्या 13 के पैरा संख्या 3.2 पर आधारित)" विषयक सरकारी उपक्रमों संबंधी समिति (17वीं लोक सभा) के नौवें प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की गई कार्रवाई से संबंधित यह सोलहवां प्रतिवेदन प्रस्तुत करता हूँ।

2. सरकारी उपक्रमों संबंधी समिति (2020-21) का 9वां प्रतिवेदन 24 मार्च, 2021 को लोक सभा में प्रस्तुत किया गया और राज्य सभा के पटल पर रखा गया। प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट सभी 05 सिफारिशों के संबंध में की-गई-कार्रवाई उत्तर वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय से 28 अक्टूबर, 2021 को प्राप्त हो गए थे।

3. समिति ने 16 फरवरी, 2022 को हुई अपनी बैठक में प्रारूप प्रतिवेदन पर विचार किया और उसे स्वीकार किया।

4. समिति (2020-21) के 9वें प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की गई कार्रवाई का विश्लेषण परिशिष्ट-दो पर दिया गया है।

नई दिल्ली;

22 मार्च, 2022

01 चैत्र, 1943 (शक)

संतोष कुमार गंगवार

सभापति

सरकारी उपक्रमों संबंधी समिति

प्रतिवेदन

अध्याय-एक

समिति का यह प्रतिवेदन न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड के संबंध में " अविवेकपूर्ण हामीदारी तथा समुचित जोखिम आकलन न किए जाने के कारण क्षति [नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक की वर्ष 2019 की रिपोर्ट सं. 13 के पैरा 3.2 पर आधारित]" विषय पर सरकारी उपक्रमों संबंधी समिति (2020-21) के नौवें प्रतिवेदन (17वीं लोक सभा), जिसे 24 मार्च, 2021 को लोक सभा में प्रस्तुत किया गया था, में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की-गई-कार्रवाई से संबंधित है।

2. प्रतिवेदन में पाँच टिप्पणियां/सिफारिशें अंतर्विष्ट थीं। प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट सभी पाँच टिप्पणियों/सिफारिशों के संबंध में सरकार से की गई कार्रवाई टिप्पण प्राप्त हो गए हैं। इन्हें निम्न प्रकार से वर्गीकृत किया गया है-

(एक) टिप्पणियां/सिफारिशें, जिन्हें सरकार ने स्वीकार कर लिया है (अध्याय दो)

क्रम सं. 1, 2, 3, 4, 5

(कुल 05)

(दो) टिप्पणियां/सिफारिशें, जिनके संबंध में सरकार के उत्तरों को देखते हुए समिति आगे कार्रवाई नहीं करना चाहती है। (अध्याय तीन)

शून्य

(कुल 0)

(तीन) टिप्पणियां/सिफारिशें, जिनके संबंध में सरकार के उत्तरों को समिति ने स्वीकार नहीं किया है । (अध्याय-चार)

शून्य

(कुल 0)

(चार) टिप्पणियां/सिफारिशें, **जिनके** संबंध में सरकार ने अंतरिम उत्तर दिए हैं। (अध्याय पांच)

शून्य

(कुल 0)

3. आगे समिति यह भी इच्छा व्यक्त करती है कि वित्तीय सेवाएँ विभाग, वित्त मंत्रालय प्रतिवेदन के अध्याय एक में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों के संबंध में की-गई-कार्रवाई टिप्पण/उत्तर संसद में प्रतिवेदन प्रस्तुत होने के 3 महीने के भीतर प्रस्तुत करे ।
4. समिति अब अनुवर्ती पैराओं में कुछेक टिप्पणियों/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की-गई-कार्रवाई पर विचार करेगी।

सिंहावलोकन

सिफारिश क्रम सं 1

5. समिति ने अपने नौवें प्रतिवेदन में निम्नवत सिफारिश की:-

" समिति द्वारा परीक्षित वर्तमान सीएंडएजी लेखापरीक्षा की रिपोर्ट 2019 (अनुपालन ऑडिट अवलोकन) के अनुच्छेद सं. 3.2 का संबंध न्यू इंडिया एश्योरंस कंपनी लिमिटेड द्वारा 'अविवेकपूर्ण बीमालेखन के कारण हानि और उचित जोखिम मूल्यांकन की कमी' है। समिति को सूचित किया गया था कि प्रश्नगत नीति का नियंत्रण भारतीय बीमा विनियामक विकास प्राधिकरण द्वारा किया जाता है और इसे जून 2013 में एनआइएसीएल द्वारा जारी किया गया था परंतु इसे नवंबर 2015 में वापस ले लिया गया। ऐप्स डेली सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड (बीमाधारक) एक मोबाइल एप्लिकेशन प्रदाता ने मोबाइल बिक्री केंद्र पर अपने एजेंटों के माध्यम से मोबाइल एप्लिकेशन बेचे। इसने नए मोबाइल हैंडसेट के लिए मुफ्त बीमा आवरण की पेशकश की, बशर्ते कि ग्राहक ने मोबाइल हैंडसेट खरीदने के 15 दिनों के भीतर एप्लिकेशन खरीदा हो। कंपनी ने कुल रु 33.78 करोड़ का प्रीमियम प्राप्त किया और इसके विरुद्ध 125.10 करोड़ रुपए के दावों का निपटान किया परिणामस्वरूप 91.30 करोड़ रुपए की हानि सक्षम प्राधिकारियों के अनुमोदन के बिना अविवेकपूर्ण बीमालेखन, उचित जोखिम आकलन में कमी, बीमाहित और प्रीमियम दर निर्धारित करते समय बीमांकक के द्वारा पॉलिसी का मूल्यांकन न किए जाने के कारण हुई। सीवीओ द्वारा की गई प्रारंभिक जांच के आधार पर, एनआइएसीएल ने पाया कि पॉलिसी में त्रुटियाँ थीं, मामला केंद्रीय सतर्कता आयोग को भेज दिया गया। केंद्रीय सतर्कता आयोग से मिले परामर्श पर, तत्कालीन महाप्रबंधक

(आईटी) और क्षेत्रीय कार्यालय बंगलौर के तत्कालीन प्रभारी उप महाप्रबन्धक और अन्य 4 अधिकारियों के खिलाफ बड़ी जुर्माना कार्यवाही शुरू की गई थी। समिति ने अपनी रिपोर्ट में अपनी टिप्पणियों को अंतिम रूप देने से पहले ऑडिट करने वाले सीएंडएजी के अधिकारियों के विचार और एनआईएसीएल के प्रतिनिधियों और वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएँ विभाग) के प्रतिनिधियों के विचारों को भी सुना। सभी संबंधितों से मिले विचारों के आधार पर, समिति को यह बताया गया है कि बीमा जोखिम को कम करने का व्यवसाय है लेकिन जोखिम की गणना की जानी चाहिए। इसे बीमांकक की गणना पर आधारित होना चाहिए। फिर भी, समिति महसूस करती है कि सभी मौजूदा नियमों/विनियमों/दिशानिर्देशों का अनुपालन करते हुए लिए गए सचेत निर्णयों को हर समय वांछित परिणाम नहीं मिल सकते हैं और कभी-कभी ये गलत भी हो सकते हैं। समिति इस बात से अवगत है कि निजी कंपनियों में अपने समकक्षों के समान, सार्वजनिक कंपनियों के अधिकारी सार्वजनिक जवाबदेही लेते हैं और सरकार की कई एजेंसियों के प्रति जवाबदेह होते हैं, जो अंततः त्वरित निर्णय लेने की पूरी प्रक्रिया को बाधित करता है। समिति ने अपनी रिपोर्ट में कहा कि, इसलिए ही संबंधित अधिकारियों की सत्यनिष्ठा या क्षमता पर कोई आक्षेप किए बिना; इसके बजाय निर्णय लेने की प्रक्रिया में सुधार लाने के एक बड़े मुद्दे को संबोधित करने का प्रयास किया गया है, तकनीकी प्रणाली पर और अधिक जोर देने के लिए मानवीय त्रुटियों और बीमा व्यवसाय से जुड़े जोखिम को कम करने के लिए पारदर्शिता और जवाबदेही के स्तर में भी वृद्धि हुई है।".

6. वित्तीय सेवाएँ विभाग, वित्त मंत्रालय ने अपने की-गई-कार्रवाई उत्तर में निम्नवत बताया:-

" एनआईएसीएल ने कोर प्रौद्योगिकी कार्यान्वयन पहले ही शुरू कर लिया था, जिससे आंकड़ा सत्यापन में पारदर्शिता आएगी। इसमें मोटर दावों के लिए दावे की ऑनलाइन सूचना और पंजीकरण जैसी सुविधाओं से संबद्ध तकनीक का प्रयोग करके डिजीटल माध्यम और बिक्री पूर्व सेवा के माध्यम से पॉलिसियों को जारी करना शामिल है। स्वास्थ्य बीमा के मामले में, प्रौद्योगिकी को इरडाई द्वारा अनुमोदित टीपीए के माध्यम से लागू किया गया है।".

बीमाधारक के पक्ष में प्रीमियम दरों और मूल्यहास की शर्तों में संशोधन

सिफारिश क्रम सं. 2

7. समिति ने अपने नौवें प्रतिवेदन बीमाधारक के पक्ष में प्रीमियम दरों और मूल्यहास की शर्तों में संशोधन के संबंध में निम्नवत सिफारिश की.:-

"समिति यह नोट करती है कि प्रारम्भ में न्यू इंडिया एश्योरंस कंपनी ने 5 करोड़ रुपए के अनुमानित बीमा राशि के साथ मास्टर पैकेज पॉलिसी जारी की थी और 04 जून, 2013 से 03 जून, 2014 तक की अवधि के लिए रु.6 लाख का प्रीमियम संग्रहीत किया था. पॉलिसी रद्द कर दी गई और उपगत दावा अनुपात (आईसीआर) की बढ़ती रुझान के बावजूद बीमाधारक व्यक्ति के पक्ष में शर्तों पर पुनः बातचीत के बाद अक्टूबर, 2013 और फरवरी, 2014 के दौरान दो बार जारी की गई. एनआईएसीएल ने अपनी प्रतिक्रिया में अपने फैसले का बचाव करते हुए कहा कि पहली मास्टर पॉलिसी के लिए प्रीमियम दर 75 करोड़ रुपये के अनुमानित लक्षित कारोबार को ध्यान में रखते हुए उद्धृत की गई थी. कंपनी द्वारा लगाए गए 1.20% + सेवा कर के मुकाबले इस तरह के लक्षित जोखिमों के लिए उस चरण में प्रचलित बाजार दर 0.08% से 0.90% तक बहुत कम थी. बीमाधारक ने व्यवसाय की याचना करने के लिए एक नए मध्यस्थ की मांग की और तकनीकी कारणों से (पॉलिसी अवधि के दौरान मध्यस्थ को संशोधित/बदलने का कोई प्रावधान नहीं है) इसलिए पुरानी मास्टर पॉलिसी को बंद करना पड़ा और 15 अक्टूबर, 2013 से एक नई पॉलिसी जारी की गई. एनआईएसीएल ने पुष्टि की, कि हालांकि आरंभिक पॉलिसी को रद्द नहीं किया गया है परंतु नई पॉलिसी जारी करने के लिए केवल घोषणाओं को जारी नहीं रखा गया है. पॉलिसी को पुनः जारी करते समय, आश्वासित टर्नओवर को बढ़ाकर 250/300 करोड़ रुपये कर दिया गया, जिससे दर को थोड़ा कम दर पर समायोजित किया जा सके. इसके अतिरिक्त इस समय दावा अनुभव प्रतिकूल नहीं था. नई पॉलिसी जो 01 फरवरी, 2014 से जारी की गई थी, में मूल्य से संबन्धित कई परिवर्तन किए गए थे जैसे पॉलिसी के अंतर्गत वार्षिक टर्नओवर रु.1000 करोड़ (बीमा राशि) की न्यूनतम आवश्यकता थी, जिसमें रु.100 करोड़ रुपये के बीमित मूल्य के लिए प्रारंभिक प्रीमियम का भुगतान किया जाना था और बाद में रु.100 करोड़ रुपये की समान बीमा राशि के लिए वृद्धि की जानी थी. केवल इस बदलाव के साथ न्यूनतम रु.11 करोड़ रुपये प्रीमियम का आश्वासन दिया गया, जबकि उस अवधि के दौरान बाजार में ऐसी किसी भी पॉलिसी ने इतनी मात्रा में

प्रीमियम उत्पन्न नहीं किया था. हालांकि समिति एनआईएसीएल द्वारा पुरानी मास्टर पॉलिसी रद्द करने या नई पॉलिसी पुनः जारी करने के बारे में दिये गए स्पष्टीकरण से सहमत नहीं थी. यह इस तथ्य से प्रमाणित होता है कि एनआईएसीएल ने एक अन्य प्रतिक्रिया में कहा है कि "समूह प्रबंधक पॉलिसी के रूप में एप्सडेली को जारी "मास्टर पॉलिसी में 'बीमाधारक' को एप्सडेली सोल्युशन प्राइवेट लिमिटेड द्वारा निर्मित और विपणन किए गए एप्लिकेशन के साथ इंस्टॉल किए गए मोबाइल हैंडसेट के खरीददार के रूप में परिभाषित करती है". दिये गए स्पष्टीकरण में, यदि पॉलिसी को जारी नहीं रखा जाना है तो इसे केवल तभी बंद किया जा सकता था जब मोबाइल हैंडसेट के सभी खरीददार (इस मामले में बीमाधारक) एक नए मध्यस्थ की मांग करें. समिति को यह समझ में नहीं आ रहा है कि क्यों एप्सडेली की पुरानी मास्टर पॉलिसी को नए मध्यस्थ की तलाश में क्यूँ बंद कर दिया गया, जबकि यह मास्टर पॉलिसी में परिभाषित 'बीमाधारक' नहीं था. और इससे भी अधिक आश्चर्य की बात यह थी कि एनआईएसीएल के अधिकारी एप्सडेली के अनुरोध पर मध्यस्थ के परिवर्तन और पुरानी पॉलिसी को बंद कर एप्सडेली के पक्ष में एक और नई पॉलिसी लाने के लिए नरम रुख अपना लिया. यह तथ्य स्वीकार किया जाता है की उक्त वर्णित के अनुसार सभी दावों का निपटान बीमाधारक व्यक्ति को किया गया और इसकी प्रीतिपूर्ति एप्सडेली को की गई।

समिति ने महसूस किया कि इस मामले में सभी उचित सतर्कता रखी गई है. समिति यह आशा करते हुए कि एनआईएसीएल कंपनी की पॉलिसियों को कार्यान्वित करने वाले अपने अधिकारियों को दिए गए विवेक पर अब पर्याप्त नियंत्रण और संतुलन रखती होगी ताकि किसी अयोग्य के पक्ष में न होकर यह कंपनी की सद्भावना के लिए नियोजित हो। "

8. वित्तीय सेवाएँ विभाग, वित्त मंत्रालय ने अपने की-गई-कार्रवाई उत्तर में निम्नवत बताया:-

"खुदरा उत्पादों के मूल्य का निर्धारण छूट के विस्तार संबंधी दिशानिर्देशों के साथ किया जाता है जो प्रत्येक ग्राहक द्वारा ब्यौरे की घोषणा और प्रस्तुत करने के आधार पर किया जा सकता है। कंपनी प्रौद्योगिकी के कारण प्रधान कार्यालय की हामीदारी दिशानिर्देशों के

आधार पर उत्पाद के मूल्य को शामिल और अभिचिह्नित किया गया है और सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित किया गया है।

विभिन्न परिपत्रों के माध्यम से किसी विशेष छूट की अनुमोदन प्रक्रिया में अनुमोदन प्राधिकारी का उल्लेख किया गया है, ऐसे दिशानिर्देशों/परिपत्रों को लागू करने की निगरानी सुदृढ़ आंतरिक लेखा परीक्षा तंत्र करता है।".

सिफारिश क्रम सं. 3

9. रिकॉर्ड का सही रखरखाव नहीं होने के संबंध में समिति ने अपने नौवें प्रतिवेदन में एनआईसीएल से निम्नवत सिफारिश की.:-

" समिति ने निरीक्षण में यह भी पाया कि प्रीमियम के संशोधन और मूल्यहास की शर्तों से संबंधित दस्तावेज़/कागजात रिपोर्ट में उपलब्ध नहीं हैं तथा शाखा/मण्डल और क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर प्रीमियम की स्वीकृति तथा मूल्यहास की शर्तों से संबंधित कार्यवाही के निर्णय मौखिक रूप से लिए गए हैं । समिति को यह लगता है कि सार्वजनिक व्यवहार/कारोबार की कंपनी में ढुलमुल रवैया न केवल पारदर्शिता सुनिश्चित करने के विरुद्ध है बल्कि निर्णय लेने वाले अधिकारियों की सत्यनिष्ठा की संदिग्धता को भी बढ़ाता है । समिति को यह नोट करते हुए हर्ष हुआ कि एनआईसीएल ने वर्ष 2015 में मोबाइल बीमा , जोखिम आकलन और बीमांकिक मूल्यांकन से संबन्धित लोगों हेतु करणीय और अकरणीय की सूची जारी की थी।

समिति चाहती है कि भविष्य में कंपनी का रिकॉर्ड समुचित रूप से रखा जाए तथा बड़े निर्णयों का रिकॉर्ड रखा जाए ताकि किसी अनियमितता की दशा, कठिनाई में त्रुटि करने वाले अधिकारी की पहचान करते हुए और ज़िम्मेदारी तय की जा सके।".

10. वित्तीय सेवाएँ विभाग, वित्त मंत्रालय ने अपने की-गई-कार्रवाई उत्तर में निम्नवत बताया:-

" निवारक सतर्कता के रूप में, दिशानिर्देशों का पालन करने के लिए प्रत्येक तकनीक विभाग को संवेदनशील बनाया गया है। मुख्य विचलन की पहचान करने के लिए कंपनी को आवधिक जांच और विभिन्न प्रकटीकरण तंत्र जैसे धोखाधड़ी निगरानी करने और

समुचित अनुशासनात्मक कार्रवाई करने का अधिकार दिया जाता है। पॉलिसी अथवा अनुलेखन जारी करते समय सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन को अपलोड करने के लिए हमारे कार्यालयों को अनुदेश जारी किए गए हैं। इसकी अनुपालना की जांच आंतरिक लेखापरीक्षकों द्वारा की जाती है और यदि विचलन पाया जाता है तो इसकी सूचना दी जाती है। इसके अलावा, मौखिक अनुमोदनों को 7 दिनों के भीतर नियमित करने के लिए परिपत्र जारी किया जाता है। इसके अलावा, मौखिक अनुमोदन को नियमित करने के लिए परिपत्र जारी किए गए हैं। इसके अलावा, कंपनी बोर्ड द्वारा अनुमोदित पॉलिसी का रिकॉर्ड रखती है। समस्त भारत के हमारे सभी कार्यालयों द्वारा इसका तत्परतापूर्वक पालन किया जाता है।".

सिफारिश क्रम सं. 4

11. जांच को पूर्ण करने में शीघ्रता के संबंध में समिति ने अपने नौवें प्रतिवेदन में निम्नवत सिफारिश की:-

" समिति ने पाया कि एनआईएसीएल में किसी भी प्रकार की अनियमितता या धोखाधड़ी के लिए कोई चेतावनी प्रणाली नहीं है जो उन्हें सावधान कर सके कि उनकी कंपनी में कुछ गलत या अनुचित हो रहा है। शिकायत प्राप्त होने और मुख्य सतर्कता अधिकारी की प्रारंभिक जांच के बाद मामला केंद्रीय सतर्कता आयोग को सूचित किया गया तथा अविवेकपूर्ण बीमालेखन और सही जोखिम प्रबंधन का मामला प्रकाश में आया था। यद्यपि यह मामला जब वर्ष 2016 में प्रकाश में आया तब संलिप्त अधिकारी वर्ष 2018 में अपनी सेवानिवृत्ति के अंतिम दिन चार्जशीट किए गए थे और उनके विरुद्ध दिसम्बर 2020 में जांच शुरू हुई। अधिकारियों के विरुद्ध प्राथमिक रूप से दो बार आरोप तय किए गए। पहला, क्या अधिकारियों के पास जिम्मेवारियों को अंतरित करने का प्राधिकार था या दावा निस्तारण के उन वित्तीय अधिकार को अंतरित करने के लिए उन्हें मंडल के अनुमोदन की आवश्यकता थी और दूसरा अनाधिकृत दावा निस्तारण से संबन्धित था। समिति ने पाया कि जांच के प्रारम्भ होने में असाधारण देरी हुई। समिति जानती है कि बीमा कारोबार बीमालेखन का व्यवसाय है जहां जोखिम की गणना तथा आरोपित अधिकारियों द्वारा किए गए बीमालेखन में त्रुटि हो सकती है। लेकिन अनियमितता जो कंपनी की आंतरिक प्रणाली द्वारा नहीं खोजी गई थी बल्कि बाहरी शिकायतकर्ता ने इसे प्रकाश में लाया। कंपनी ने इन अधिकारियों पर आरोप तय करने में विलंब किया तथा जांच देर से शुरू

करना कंपनी के अधिकारियों की संलिप्तता की पुष्टि करता है जबकि वे इसमें शामिल नहीं हो सकते हैं। यद्यपि गलत जोखिम आकलन से कंपनी को मात्र रु 91.32 करोड़ की हानि हुई जबकि यह सार्वजनिक धन है जिसे बचाया जा सकता था। समिति आरोपित अधिकारियों की सत्यनिष्ठा और क्षमता पर बिना आरोप लगाते हुये तथा ऐप्स प्रदाता और बीमाकर्ता के बीच किसी भी मिलीभगत की संभावना पर विचार किए बिना जांच को पूरी करने में तेजी लाने की इच्छा जाहिर करती है ताकि आरोपित अधिकारी यदि गलत नहीं है तो आरोप मुक्त हो सकें अथवा यदि उन्होने जानबूझकर गलती की है तो शीघ्र दंडित हो सकें। "

12. वित्तीय सेवाएँ विभाग, वित्त मंत्रालय ने अपने की-गई-कार्रवाई उत्तर में बताया कि डीएफएस द्वारा जांच की जा रही है। प्रबंधन और प्रतिवाद साक्षी की जांच पूरी हो चुकी है और प्रतिवेदन अधिकारियों की रिपोर्ट की प्रतीक्षा है। उन्होंने आगे बताया कि सीवीओ, एनआईएसीएल की रिपोर्ट के आलोक में, डीएफएस द्वारा मामले की जांच की गयी थी और संबंधित अधिकारियों के विरुद्ध बड़ी शास्ति की कार्रवाई शुरू कर दी गयी थी। तदनुसार, श्री के. सनथ कुमार, पूर्व सीएमडी, एनआईएसीएल, तत्कालीन महाप्रबंधक और निदेशक, एनआईएसीएल, जो दिनांक 30.4.2018 को सेवानिवृत्त हो गए और सी. नरम्बुनाथन, पूर्व महाप्रबंधक और निदेशक, एनआईएसीएल (तत्कालीन डीजीएम), जो दिनांक 31.5.2019 को सेवानिवृत्त हो गए, के विरुद्ध आरोप-पत्र जारी किए गए थे। परिणामस्वरूप, श्री के. सनथ कुमार और श्री सी. नरम्बुनाथन को आरोप-पत्र जारी किया गया था। श्री डी. के. मल्होत्रा, पूर्व अध्यक्ष, भारतीय जीवन बीमा निगम और बल्लास्वामी, पूर्व महाप्रबंधक, एनआईएसीएल को आरोपित अधिकारियों, अर्थात् सनथ कुमार और श्री नरम्बुनाथन के विरुद्ध बड़ी शास्ति संबंधी कार्रवाई के लिए संयुक्त/सामान्य जांच करने के लिए क्रमशः जांचकर्ता अधिकारी (आईओ) और प्रतिवेदन अधिकारी बनाया गया। दोनों आरोपित अधिकारियों के विरुद्ध दिनांक 14.12.2020 को कार्रवाई शुरू की गयी।

श्री डी. के. मल्होत्रा, आईओ ने सूचित किया है कि दोनों आरोपित कार्मिकों ने दिनांक 2.9.2021 को अपना अंतिम विवरण दिया है, जिसमें सुनवाई अंतिम दौर तक पहुंची। पीओ ने आईओ को अपनी रिपोर्ट जमा करने के लिए कहा है। आईओ को विभागीय कार्रवाई को पूरा करने के मौजूदा दिशानिर्देशों पर समयबद्ध तरीके से विचार करके जांच रिपोर्ट शीघ्र प्रस्तुत करने का अनुरोध किया है।"

सिफारिश क्रम सं. 5

13. समिति ने अपने नौवें प्रतिवेदन में आंतरिक नियंत्रण तंत्र को सुदृढ़ बनाने के संबंध में निम्नवत सिफारिश की थी:

“समिति नोट करती है कि एनआईएसीएल के पास किसी चूक की घटना से पूर्व इसे रोकने/पता लगाने हेतु कोई सुदृढ़ आंतरिक नियंत्रण प्रणाली नहीं है। प्रथमतः, एनआईएसीएल के पास आरंभिक दर निर्धारित करने एवं तदुपरांत संशोधन करने का औचित्य होने का रिकार्ड नहीं है। दूसरे, नई पॉलिसी जारी करने और सक्षम प्राधिकारियों के अनुमोदन के बिना इसका नवीनीकरण करने के मुद्दे की भी जांच नहीं की गई। तीसरे, कंपनी ने बीमांकिक मूल्यांकन नहीं कराया जोकि बीमा कारोबार में किसी भी जोखिम प्रबंधन की मूल आवश्यकता होती है। और अंत में, कंपनी को अपनी प्रणाली द्वारा चूक का पता लगाना चाहिए था जबकि बाहरी शिकायतकर्ता के माध्यम से इसका पता चला और एनआईएसीएल के मुख्य सतर्कता अधिकारी जो केंद्रीय सतर्कता आयोग का अंग है, द्वारा प्राथमिक जांच की गई। इन सभी तथ्यों के परिणामस्वरूप सरकारी राजकोष में 91.32 करोड़ की हानि हुई, जिसे बचाया जा सकता था। समिति का मानना है कि अगर यहाँ पर समुचित आंतरिक नियंत्रण प्रणाली होती तो किसी भी असामान्य गतिविधि की अग्रिम चेतावनी मिल सकती थी अथवा धोखाधड़ी का पता चल सकता था और सार्वजनिक धन और बहुमूल्य समय को बचाया जा सकता था। अतः समिति सिफारिश करती है कि एनआईएसीएल निर्णय लेने की प्रक्रिया को तर्कसंगत बनाए और अपने व्यवसाय और कार्यकलाप की प्रकृति के आधार पर कार्यशील आंतरिक चेतावनी प्रणाली स्थापित करे ताकि कंपनी की ओर से होने वाली विभिन्न धोखाधड़ियों और चूकों का पता चल सके।
ऐसा

(i) डाटा सुरक्षा के समुचित उपायों के साथ उनके सिस्टम में समाविष्ट प्रोद्योगिकी के उपयोग द्वारा किया जा सकता है।”

(ii)

14. वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय ने अपने की-गई-कार्रवाई उत्तर में निम्नवत बताया:

“कंपनी ने आईआरडीएआई के दिशानिर्देशों के अनुरूप डाटा की गोपनीयता, सत्यता और उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए निम्नानुसार एक बहुस्तरीय उपागम विकसित किया है:

- संग्रहित करते समय पीआईआई (व्यक्तिगत पहचान की जानकारी) डाटा को एनक्रिप्ट किया जाता है।
- परिवर्तन के समय डाटा को एनक्रिप्ट किया जाता है।
- परीक्षण के लिए जारी किए गए डाटा के लिए डाटा मास्किंग/ पीआईआई का डीआईडेन्टिफिकेशन किया जाता है।
- दोहरी ओईएम फ़ायरवॉल, आईपीएस, डब्ल्यूएएफ इत्यादि का इस्तेमाल करके परिधीय सुरक्षा को सुदृढ़ किया गया है।
- कार्यक्रम सह-संबंध और घटना की रिपोर्टिंग के लिए एसआईईएम का प्रयोग किया गया है।
- एंड पॉइंट्स/सर्वर्स में एंटीमैलवेयर, ईडीआर, हिप्स, डीएलपी आदि को लगाया गया है।
- प्रशासकों द्वारा महत्वपूर्ण संपत्ति पहुंच को विशेषाधिकार पहचान प्रबंधन (पीआईएम) समाधान द्वारा प्रबंधित और मानीटर किया जाता है।
- डाटा केंद्रों का आईएसओ 27001 प्रमाणीकरण प्रगति पर है।

कंपनी द्वारा अन्य उन्नत सुरक्षा उपायों जैसे एनबीएडी (नेटवर्क व्यवहार विसंगति की पहचान), डाटा वर्गीकरण और डीएलपी (डाटा खोने की रोकथाम), डाटाबेस कार्यकलाप निगरानी, एसओएआर (सुरक्षा आयोजन, स्वचालन और प्रतिक्रिया), यूईबीए (उपयोगकर्ता और इकाई व्यवहार विश्लेषण), पैकेट फोरेंसिक आदि की खरीद प्रक्रिया चल रही है।

कंपनी के पास प्रमुख जोखिम अधिकारी और मुख्य सूचना सुरक्षा अधिकारी है। वे जोखिम प्रबंधन समिति और बोर्ड को रिपोर्ट करते हैं। इसके अतिरिक्त आईटी सुरक्षा और साइबर सुरक्षा पर तिमाही अद्यतन रिपोर्ट/मुद्दे/समस्याएं जब भी आवश्यकता हो, सलाह या भविष्य की कार्रवाई के लिए जोखिम प्रबंधन समिति और बोर्ड के सामने रही जाती हैं।"

(ii) समिति ने अपने मूल प्रतिवेदन में इस बात पर भी बल दिया कि एनआईएसीएल अपने स्थानीय हितों की पूर्ति और तर्कसंगत निर्णय में सहायता लेने हेतु स्वतंत्र सर्वेक्षकों एवं विश्लेषकों की तैनाती के लिए डाटाबेस तैयार कर सकती है।

एनआईएसीएल ने अपने उत्तर में बताया कि कंपनी सर्वेयर्स ट्रेकर, क्लेमस ट्रेकर और महत्वपूर्ण रेटिंग योजना द्वारा सर्वेक्षकों के कार्यनिष्पादन पर आवधिक फीडबैक के माध्यम से दैनिक डाटा विश्लेषण कर रही है ताकि कार्यनिष्पादन की नियमितता और गुणवत्ता को समझा जा सके ।

(iii) समिति ने आगे इस बात पर बल दिया कि भविष्य में जोखिम का प्रबंधन व्यावसायिक रूप से होना चाहिए और कोई भी आकलन बीमांकिक मूल्यांकन पर आधारित होना चाहिए तथा शोध एवं वैज्ञानिक कार्यप्रणाली द्वारा समर्थित होना चाहिए।

इस संबंध में कंपनी ने अपने की-गई-कार्रवाई उत्तर में बताया कि जोखिम की रेटिंग हमारे द्वारा नियुक्त बीमांकक द्वारा व्यापार मालिकों की संबंधित श्रेणी द्वारा उत्पाद के प्रस्तावित वर्णन के बाद की जाती है। बीमांकक विश्लेषणात्मक साधनों से उत्पाद का अनुभव और वह दर निर्धारित करते हैं, जो पॉलिसीधारकों के लिए निर्वाह्य और सस्ती है।"

(iv) यह भी सिफारिश की गई कि कंपनी की कार्यप्रणाली और ग्राहकों हेतु लिए गए सभी निर्णय पारदर्शी होने चाहिए और जबाबदेही तय करने हेतु समुचित प्रणाली होनी चाहिए।

एनआईसीएल ने अपने की-गई-कार्रवाई उत्तर में बताया कि कंपनी प्रत्येक लेनदेन पर बहुस्तरीय नियंत्रण रखने के लिए मेकर -चेकर तकनीक का पालन करती है। वित्तीय प्राधिकारी इसकी सीमा तय करता है कि कौन सा लेन-देन प्रत्येक संवर्ग द्वारा किया जा सकता है। मण्डल द्वारा प्रत्येक कार्य के लिए अनुमोदित वित्तीय प्राधिकरण के अलावा संबंधित तकनीकी मैनुअल, ऑडिट मैनुअल, लेखा मैनुअल द्वारा जबाबदेही तय की जाती है।

पॉलिसीधारकों के हित में और जागरूकता बढ़ाने के लिए कंपनी ग्राहक पोर्टल का उपयोग करती है जिसमें मंत्रालय द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार डिजिटल छूट का विशिष्ट उल्लेख किया गया है। कंपनी ग्राहक को सामान्य मूल्य के अलावा डिजिटल छूट का लाभ उठाने के लिए ग्राहक पोर्टल का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित करती है ताकि ग्राहक प्रीमियम का 10% बचा सके। यह मंत्रालय के डिजिटल छूट परिपत्र के अनुसार है।

(v) समिति ने यह भी सिफारिश की कि एनआईसीएल की ऑनलाइन शिकायत निपटान प्रणाली और शिकायत प्राप्त करने के अन्य माध्यमों को सुदृढ़ किया जाना चाहिए तथा प्रत्येक शिकायत को गंभीरता से लिया जाना चाहिए और प्रबंधक और उच्च स्तर के अधिकारी द्वारा व्यक्तिगत रूप से उपभोक्ता/ग्राहक की शिकायत को संतोषजनक रूप से निपटाया जाना चाहिए।

कंपनी ने अपने उत्तर में बताया कि शिकायत निवारण प्रणाली त्रिस्तरीय है। इसमें शीर्ष स्तर पर कारपोरेट शिकायत प्रकोष्ठ, क्षेत्रीय कार्यालय में क्षेत्रीय शिकायत प्रकोष्ठ और शाखा/मंडल कार्यालय में शाखा/मंडल शिकायत प्रकोष्ठ कार्यरत है। जबकि शाखा/मंडल शिकायत प्रकोष्ठ का मुख्य कार्य

शिकायतों का निवारण करना है, यह आशा की जाती है कि क्षेत्रीय और कॉर्पोरेट स्तर पर शिकायत प्रकोष्ठ न केवल शिकायतों के निवारण में बल्कि उनकी पुनरावृत्ति को कम करने में भी अधिक सक्रिय भूमिका निभाते हैं। ये दोनों प्रकोष्ठ न केवल विषयवस्तु बल्कि प्रसंग के संदर्भ में भी शिकायतों का निवारण करते हैं ताकि उन परिस्थितियों को दूर किया जा सके जिनके कारण शिकायतों की पुनरावृत्ति होती है।

सभी स्रोतों से पंजीकृत शिकायतों की निगरानी करने हेतु प्रधान कार्यालय में एक पूर्णकालिक ग्राहक सेवा विभाग भी है। सीपीग्राम और राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन पर पंजीकृत शिकायतों पर प्रधान कार्यालय द्वारा गहन दृष्टि रखी जाती है और इन पोर्टलों में शिकायतों के निवारण की निगरानी केवल प्रधान कार्यालय से की जाती है। आईजीएमएस और सीआरएम में पंजीकृत शिकायतों का समाधान और निस्तारण मंडल/क्षेत्रीय/प्रधान कार्यालय द्वारा किया जाता है। सभी क्षेत्रीय कार्यालयों में ग्राहक सेवा के प्रभारी क्षेत्रीय प्रबंधक होते हैं और उन्हें उस क्षेत्रीय कार्यालय में स्थित ग्राहक सेवा नोडल कार्यालय द्वारा सहयोग दिया जाता है।

कंपनी के पास ग्राहकों की शिकायतों और सेवा संबंधी मुद्दों को प्राप्त करने के लिए समर्पित ई-मेल आईडी customercare.ho@newindia.co.in है और इसकी निगरानी प्रधान कार्यालय द्वारा की जाती है। वरिष्ठ नागरिकों की शिकायतों और सेवा संबंधी मुद्दों पर विशेष ध्यान देने के उद्देश्य से कंपनी के पास समर्पित ई-मेल seniorcitizencare.ho@newindia.co.in है। इसकी निगरानी भी प्रधान कार्यालय द्वारा की जाती है।

शिकायत निवारण प्रणाली सभी प्रचालन स्तरों पर कार्य करती है। शाखा/माइक्रो इकाई स्तर पर कार्यालय प्रभारी शिकायत निवारण अधिकारी होते हैं। मंडल कार्यालय स्तर पर मंडलीय प्रबंधक/वरिष्ठ मंडल प्रबंधक शिकायत निवारण अधिकारी होते हैं। क्षेत्रीय कार्यालय में शिकायत निवारण अधिकारी के रूप में नामित वरिष्ठ स्तर का एक अधिकारी शिकायत को देखेगा। प्रधान कार्यालय स्तर पर, मुख्य प्रबंधक या उससे वरिष्ठ संवर्ग का एक अधिकारी शिकायत निवारण अधिकारी के रूप में काम करेगा।

पॉलिसीधारक/संभावित ग्राहक शिकायत के निवारण/प्रश्न के समाधान हेतु पहले पॉलिसी जारीकर्ता कार्यालय से संपर्क करेगा। यदि संतोषजनक समाधान प्राप्त नहीं होता है, तो पॉलिसीधारक/संभावित

ग्राहक क्षेत्रीय कार्यालय ग्राहक सेवा विभाग और फिर प्रधान कार्यालय ग्राहक सेवा विभाग से संपर्क कर सकता है।

हमारी शिकायत निवारण पॉलिसी में क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर क्षेत्रीय निवारण समिति और प्रधान कार्यालय स्तर पर कॉर्पोरेट निवारण समिति का प्रावधान है। इन समितियों के दायरे में आने वाली शिकायतों को अधिनिर्णय हेतु उनके पास भेजा जा सकता है।

15.1 समिति ने न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एनआईएसीएल) द्वारा “अविवेकपूर्ण हामीदारी तथा समुचित जोखिम आकलन न किए जाने के कारण क्षति” से संबंधित वर्ष 2019 की लेखापरीक्षा रिपोर्ट संख्या 13 के सीएंडएजी लेखापरीक्षा पैरा संख्या 3.2 की जांच के दौरान यह पाया कि कंपनी ने जून 2013 में 33.78 करोड़ रुपए का कुल प्रीमियम एकत्र किया था। इसकी तुलना में कंपनी ने 125.10 करोड़ रुपए के दावों का निपटान किया जिसके परिणामस्वरूप कंपनी को 91.30 करोड़ रुपए का नुकसान हुआ। यह नुकसान अविवेकपूर्ण हामीदारी, समुचित जोखिम आकलन न किए जाने, बीमा योग्य ब्याज और कंपनी द्वारा प्रीमियम दर का निर्धारण करते हुए पॉलिसी का बीमांकिक मूल्यांकन न किए जाने के कारण हुआ और इसे रोका जा सकता था। यह आश्चर्य की बात है कि प्रीमियम और हास की शर्तों में संशोधन से संबंधित दस्तावेज/पत्र रिकार्ड में नहीं थे और प्रीमियम स्वीकृति और हास की शर्तों में संशोधन की कार्यवाही संबंधी सभी निर्णय शाखा, प्रभागीय और क्षेत्रीय स्तर पर मौखिक स्वीकृति के माध्यम से लिए गए। यह आश्चर्य की बात है कि जिस खामी का पता कंपनी के अपने तंत्र के माध्यम से पता चलना चाहिए था, वह किसी बाहरी व्यक्ति की शिकायत पर उजागर हुई और इसकी प्रारम्भिक जांच सीवीओ, एनआईएसीएल द्वारा की गई जो कि सीवीसी का ही एक अंग है।

15.2 समिति ने संबंधित अधिकारियों की सत्यनिष्ठा और क्षमता को संदेह से परे रखते हुए निर्णयन प्रक्रिया में सुधार लाने जैसे बड़े मुद्दे का समाधान करने हेतु कई सुझाव दिए थे और मानवीय त्रुटियों एवं बीमा व्यवसाय से जुड़े जोखिमों को कम करने के लिए पारदर्शिता और जवाबदेही का स्तर बढ़ाने हेतु प्रौद्योगिकीय प्रणालियों का अधिक से अधिक उपयोग करने पर बल दिया था। इन सुझावों में समस्याओं की पहचान करने और चूक के लिए चूककर्ता अधिकारियों की जिम्मेदारी तय करने संबंधी प्रमुख निर्णयों का समुचित रिकॉर्ड रखना, निर्णयन प्रक्रिया को तर्कसंगत बनाना और कार्यशील इंटरनेट वार्निंग सिस्टम विकसित करना जो कि (i) समुचित डाटा संरक्षण के साथ

कंपनी की प्रणालियों में प्रौद्योगिकी के समावेशन द्वारा, (ii) कंपनी के हित के लिए डाटाबेस बनाने और तर्कसंगत निर्णयन प्रक्रिया में सहयोग हेतु स्वतंत्र सर्वेक्षकों और विश्लेषकों की तैनाती करने, (iii) शोध और वैज्ञानिक प्रविधि द्वारा जोखिम का व्यावसायिक आकलन करने, (iv) निर्णयन प्रक्रिया में पारदर्शिता सुनिश्चित करने और (v) शिकायत निवारण तंत्र को सुदृढ़ बनाने इत्यादि के माध्यम से कंपनी की ओर से हुई विभिन्न प्रकार की धोखाधड़ी/चूक का पता लगा सके, आदि शामिल हैं।

15.3 समिति की गई कार्रवाई उत्तरों से यह नोट कर प्रसन्न है कि एनआईएसीएल ने समिति की सिफारिशों पर समुचित कार्य किया है और डाटा सत्यापन में पारदर्शिता लाने हेतु महत्वपूर्ण प्रौद्योगिकी को अपनाया है। इसने मुख्य कार्यालय के हामीदारी संबंधी दिशानिर्देशों जिन्हें सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित किया गया है, के आधार पर उत्पादों का मूल्य निर्धारण करने और उन्हें शामिल करने के लिए भी प्रौद्योगिकी का उपयोग किया है। निवारक सतर्कता के भाग के रूप में एनआईएसीएल ने अपने प्रत्येक तकनीकी विभाग से दिए गए दिशानिर्देशों का अनुपालन करने को कहा है और अब कंपनी पॉलिसी अथवा एंडोर्समेंट जारी करते समय सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन को अपलोड करती है। कंपनी ने रिकार्डों के अनुरक्षण से संबंधित नीति बनाई है जिसका इसके बोर्ड ने अनुमोदन कर दिया है। इसके अतिरिक्त, कंपनी ने आईआरडीएआई के दिशानिर्देशों के अनुरूप डाटा की गोपनीयता, सत्यता और उपलब्धता सुनिश्चित करने हेतु एक बहु स्तरीय उपागम विकसित किया है और अब यह सर्वेयर्स ट्रेकर, क्लेम्स ट्रेकर के माध्यम से रोज डाटा का विश्लेषण कर रहा है और विश्लेषणात्मक उपकरणों के माध्यम से बीमांकिक शोधों सहित रेटिंग द्वारा सर्वेयर के कार्य निष्पादन पर आवधिक फीडबैक प्राप्त कर रही है। इसके साथ-साथ कंपनी उच्चतम स्तर पर कार्यरत कारपोरेट शिकायत प्रकोष्ठ के साथ मिलकर एक सक्षम त्रि-स्तरीय शिकायत निपटान तंत्र सुनिश्चित कर रही है। समिति यह आशा करती है कि इन सभी प्रणालियों से निर्णयन प्रक्रिया में सुधार आएगा और कंपनी के कार्यकरण में पारदर्शिता और जवाबदेही बढ़ेगी जिससे कि भविष्य में कंपनी द्वारा धोखाधड़ी/नुकसान को रोका जा सकेगा।

15.4 तथापि, समिति को यह नोट कर खेद है कि यद्यपि धोखाधड़ी/चूक का पता 2016 में चला लेकिन संबंधित अधिकारियों के विरुद्ध 2018/2019 में उनकी सेवानिवृत्ति के आखिरी दिन पर ही आरोप-पत्र दाखिल लिया जा सका और जांच दिसंबर, 2020 में शुरू हो सकी। तदुपरांत, 02 सितंबर 2021 को मामले की सुनवाई पूरी हो चुकी है लेकिन रिपोर्ट अभी भी जांच अधिकारी के पास

लंबित है। समिति चाहती थी कि जांच शीघ्र पूरी की जाए ताकि आरोपित अधिकारी यदि दोषी नहीं है तो दोषमुक्त कर दिए जाएं अथवा यदि यह पाया जाए कि उन्होंने चूक की है तो उन्हें दंड दिया जाए। समिति आरोपित अधिकारियों के खिलाफ विभागीय कार्यवाही को तत्काल पूरा करने पर जोर देती है ।

अध्याय - दो

टिप्पणियां/सिफारिशें जिन्हें सरकार ने स्वीकार कर लिया है

एनआईएसीएल - अवलोकन

सिफारिश (क्रम सं. 1)

समिति द्वारा परीक्षित वर्तमान सीएंडएजी लेखापरीक्षा की रिपोर्ट 2019 (अनुपालन ऑडिट अवलोकन) के अनुच्छेद सं. 3.2 का संबंध न्यू इंडिया एश्योरंस कंपनी लिमिटेड द्वारा 'अविवेकपूर्ण बीमालेखन के कारण हानि और उचित जोखिम मूल्यांकन की कमी' है। समिति को सूचित किया गया था कि प्रश्नगत नीति का नियंत्रण भारतीय बीमा विनियामक विकास प्राधिकरण द्वारा किया जाता है और इसे जून 2013 में एनआईएसीएल द्वारा जारी किया गया था परंतु इसे नवंबर 2015 में वापस ले लिया गया। ऐप्स डेली सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड(बीमाधारक) एक मोबाइल एप्लिकेशन प्रदाता ने मोबाइल बिक्री केंद्र पर अपने एजेंटों के माध्यम से मोबाइल एप्लिकेशन बेचे। इसने नए मोबाइल हैंडसेट के लिए मुफ्त बीमा आवरण की पेशकश की, बशर्ते कि ग्राहक ने मोबाइल हैंडसेट खरीदने के 15 दिनों के भीतर एप्लिकेशन खरीदा हो। कंपनी ने कुल रु 33.78 करोड़ का प्रीमियम प्राप्त किया और इसके विरुद्ध 125.10 करोड़ रुपए के दावों का निपटान किया परिणामस्वरूप 91.30 करोड़ रुपए की हानि सक्षम प्राधिकारियों के अनुमोदन के बिना अविवेकपूर्ण बीमालेखन, उचित जोखिम आकलन में कमी, बीमाहित और प्रीमियम दर निर्धारित करते समय बीमांकक के द्वारा पॉलिसी का मूल्यांकन न किए जाने के कारण हुई। सीवीओ द्वारा की गई प्रारंभिक जांच के आधार पर, एनआईएसीएल ने पाया कि पॉलिसी में त्रुटियाँ थीं, मामला केंद्रीय सतर्कता आयोग को भेज दिया गया। केंद्रीय सतर्कता आयोग से मिले परामर्श पर, तत्कालीन महाप्रबंधक (आईटी) और क्षेत्रीय कार्यालय बंगलौर के तत्कालीन प्रभारी उपमहाप्रबंधक और अन्य 4 अधिकारियों के खिलाफ बड़ी जुर्माना कार्यवाही शुरू की गई थी। समिति ने अपनी रिपोर्ट में अपनी टिप्पणियों को अंतिम रूप देने से पहले ऑडिट करने वाले सीएंडएजी के अधिकारियों के विचार और एनआईएसीएल के प्रतिनिधियों और वित्त मंत्रालय(वित्तीय सेवाएँ विभाग) के प्रतिनिधियों के विचारों को भी सुना। सभी संबंधितों से मिले विचारों के आधार पर, समिति को यह बताया गया है कि बीमा जोखिम को कम करने का व्यवसाय है लेकिन जोखिम की गणना की जानी चाहिए। इसे बीमांकक की गणना पर आधारित होना चाहिए। फिर भी, समिति महसूस करती है कि सभी मौजूदा नियमों/विनियमों/दिशानिर्देशों का अनुपालन करते हुए लिए गए सचेत निर्णयों को हर समय वांछित परिणाम नहीं मिल सकते हैं और

कभी-कभी ये गलत भी हो सकते हैं। समिति इस बात से अवगत है कि निजी कंपनियों में अपने समकक्षों के समान, सार्वजनिक कंपनियों के अधिकारी सार्वजनिक जवाबदेही लेते हैं और सरकार की कई एजेंसियों के प्रति जवाबदेह होते हैं, जो अंततः त्वरित निर्णय लेने की पूरी प्रक्रिया को बाधित करता है। समिति ने अपनी रिपोर्ट में कहा कि, इसलिए ही संबंधित अधिकारियों की सत्यनिष्ठा या क्षमता पर कोई आक्षेप किए बिना; इसके बजाय निर्णय लेने की प्रक्रिया में सुधार लाने के एक बड़े मुद्दे को संबोधित करने का प्रयास किया गया है, तकनीकी प्रणाली पर और अधिक जोर देने के लिए मानवीय त्रुटियों और बीमा व्यवसाय से जुड़े जोखिम को कम करने के लिए पारदर्शिता और जवाबदेही के स्तर में भी वृद्धि हुई है।

सरकार का उत्तर

एनआईएसीएल ने कोर प्रौद्योगिकी कार्यान्वयन पहले ही शुरू कर लिया था, जिससे आंकड़ा सत्यापन में पारदर्शिता आएगी। इसमें मोटर दावों के लिए दावे की ऑनलाइन सूचना और पंजीकरण जैसी सुविधाओं से संबद्ध तकनीक का प्रयोग करके डिजिटल माध्यम और बिक्री पूर्व सेवा के माध्यम से पॉलिसियों को जारी करना शामिल है। स्वास्थ्य बीमा के मामले में, प्रौद्योगिकी को आईआरडीएआई द्वारा अनुमोदित टीपीए के माध्यम से लागू किया गया है।

[वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग)]

(एच-12013/01/2021-आईएनएस. II, दिनांक 28.10.2021)

बीमाधारक के पक्ष में प्रीमियम दरों और मूल्यहास की शर्तों में संशोधन

सिफारिश (क्रम सं. 2)

2. समिति यह नोट करती है कि प्रारम्भ में न्यू इंडिया एश्योरंस कंपनी ने 5 करोड़ रुपए के अनुमानित बीमा राशि के साथ मास्टर पैकेज पॉलिसी जारी की थी और 04 जून, 2013 से 03 जून, 2014 तक की अवधि के लिए रु.6 लाख का प्रीमियम संग्रहीत किया था. पॉलिसी रद्द कर दी गई और उपगत दावा अनुपात(आईसीआर) की बढ़ती रुझान के बावजूद बीमाधारक व्यक्ति के पक्ष में शर्तों पर पुनः बातचीत के बाद अक्टूबर, 2013 और फरवरी, 2014 के दौरान दो बार जारी की गई. एनआईएसीएल ने अपनी प्रतिक्रिया में अपने फैसले का बचाव करते हुए कहा कि पहली मास्टर पॉलिसी के लिए प्रीमियम दर 75 करोड़ रुपये के अनुमानित लक्षित कारोबार को ध्यान में रखते हुए

उद्धृत की गई थी. कंपनी द्वारा लगाए गए 1.20% + सेवा कर के मुकाबले इस तरह के लक्षित जोखिमों के लिए उस चरण में प्रचलित बाजार दर 0.08% से 0.90% तक बहुत कम थी.बीमाधारक ने व्यवसाय की याचना करने के लिए एक नए मध्यस्थ की मांग की और तकनीकी कारणों से (पॉलिसी अवधि के दौरान मध्यस्थ को संशोधित/बदलने का कोई प्रावधान नहीं है) इसलिए पुरानी मास्टर पॉलिसी को बंद करना पड़ा और 15 अक्टूबर, 2013 से एक नई पॉलिसी जारी की गई. एनआईएसीएल ने पुष्टि की, कि हालांकि आरंभिक पॉलिसी को रद्द नहीं किया गया है परंतु नई पॉलिसी जारी करने के लिए केवल घोषणाओं को जारी नहीं रखा गया है. पॉलिसी को पुनः जारी करते समय,आश्वासित टर्नओवर को बढ़ाकर 250/300 करोड़ रुपये कर दिया गया, जिससे दर को थोड़ा कम दर पर समायोजित किया जा सके. इसके अतिरिक्त इस समय दावा अनुभव प्रतिकूल नहीं था. नई पॉलिसी जो 01 फरवरी, 2014 से जारी की गई थी, में मूल्य से संबन्धित कई परिवर्तन किए गए थे जैसे पॉलिसी के अंतर्गत वार्षिक टर्नओवर रु.1000 करोड़ (बीमा राशि)की न्यूनतम आवश्यकता थी,जिसमें रु.100 करोड़ रुपये के बीमित मूल्य के लिए प्रारंभिक प्रीमियम का भुगतान किया जाना था और बाद में रु.100 करोड़ रुपये की समान बीमा राशि के लिए वृद्धि की जानी थी. केवल इस बदलाव के साथ न्यूनतम रु.11 करोड़ रुपये प्रीमियम का आश्वासन दिया गया, जबकि उस अवधि के दौरान बाजार में ऐसी किसी भी पॉलिसी ने इतनी मात्रा में प्रीमियम उत्पन्न नहीं किया था. हालांकि समिति एनआईएसीएल द्वारा पुरानी मास्टर पॉलिसी रद्द करने या नई पॉलिसी पुनः जारी करने के बारे में दिये गए स्पष्टीकरण से सहमत नहीं थी. यह इस तथ्य से प्रमाणित होता है कि एनआईएसीएल ने एक अन्य प्रतिक्रिया में कहा है कि "समूह प्रबंधक पॉलिसी के रूप में ऐप्सडेली को जारी "मास्टर पॉलिसी में 'बीमाधारक' को ऐप्सडेली सोल्युशन प्राइवेट लिमिटेड द्वारा निर्मित और विपणन किए गए एप्लिकेशन के साथ इंस्टॉल किए गए मोबाइल हैंडसेट के खरीददार के रूप में परिभाषित करती है". दिये गए स्पष्टीकरण में, यदि पॉलिसी को जारी नहीं रखा जाना है तो इसे केवल तभी बंद किया जा सकता था जब मोबाइल हैंडसेट के सभी खरीददार (इस मामले में बीमाधारक) एक नए मध्यस्थ की मांग करें. समिति को यह समझ में नहीं आ रहा है कि क्यों ऐप्सडेली की पुरानी मास्टर पॉलिसी को नए मध्यस्थ की तलाश में क्यों बंद कर दिया गया, जबकि यह मास्टर पॉलिसी में परिभाषित 'बीमाधारक' नहीं था. और इससे भी अधिक आश्चर्य की बात यह थी कि एनआईएसीएल के अधिकारी ऐप्सडेली के अनुरोध पर मध्यस्थ के परिवर्तन और पुरानी पॉलिसी को बंद कर ऐप्सडेली के पक्ष में एक और नई पॉलिसी लाने के लिए नरम रुख अपना लिया। यह तथ्य स्वीकार किया जाता है की उक्त वर्णित के अनुसार सभी दावों का निपटान बीमाधारक व्यक्ति को किया गया और इसकी प्रीतिपूर्ति ऐप्सडेली को की गई। समिति ने महसूस किया कि इस मामले में सभी उचित सतर्कता रखी गई है. समिति यह आशा करते हुए कि एनआईएसीएल कंपनी की पॉलिसियों को कार्यान्वित करने वाले अपने अधिकारियों को दिए गए

विवेक पर अब पर्याप्त नियंत्रण और संतुलन रखती होगी ताकि किसी अयोग्य के पक्ष में न होकर यह कंपनी की सद्भावना के लिए नियोजित हो।

सरकार का उत्तर

खुदरा उत्पादों के मूल्य का निर्धारण छूट के विस्तार संबंधी दिशानिर्देशों के साथ किया जाता है जो प्रत्येक ग्राहक द्वारा ब्यौरे की घोषणा और प्रस्तुत करने के आधार पर किया जा सकता है। कंपनी प्रौद्योगिकी के कारण प्रधान कार्यालय की हामीदारी दिशानिर्देशों के आधार पर उत्पाद के मूल्य को शामिल और अभिचिह्नित किया गया है और सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित किया गया है।

विभिन्न परिपत्रों के माध्यम से किसी विशेष छूट की अनुमोदन प्रक्रिया में अनुमोदन प्राधिकारी का उल्लेख किया गया है, ऐसे दिशानिर्देशों/परिपत्रों को लागू करने की निगरानी सुदृढ़ आंतरिक लेखा परीक्षा तंत्र करता है।

[वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग)]

(एच-12013/01/2021-आईएनएस. II, दिनांक 28.10.2021)

रिकॉर्ड का सही रखरखाव नहीं होना

सिफारिश (क्रम सं. 3)

3. समिति ने निरीक्षण में यह भी पाया कि प्रीमियम के संशोधन और मूल्यहास की शर्तों से संबंधित दस्तावेज़/कागजात रिपोर्ट में उपलब्ध नहीं हैं तथा शाखा / मण्डल और क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर प्रीमियम की स्वीकृति तथा मूल्यहास की शर्तों से संबंधित कार्यवाही के निर्णय मौखिक रूप से लिए गए हैं। समिति को यह लगता है कि सार्वजनिक व्यवहार / कारोबार की कंपनी में दुलमुल रवैया न केवल पारदर्शिता सुनिश्चित करने के विरुद्ध है बल्कि निर्णय लेने वाले अधिकारियों की सत्यनिष्ठा की संदिग्धता को भी बढ़ाता है। समिति को यह नोट करते हुए हर्ष हुआ कि एनआईसीएल ने वर्ष 2015 में मोबाइल बीमा, जोखिम आकलन और बीमांकिक मूल्यांकन से संबंधित लोगों हेतु करणीय और अकरणीय की सूची जारी की थी।

समिति चाहती है कि भविष्य में कंपनी का रिकॉर्ड समुचित रूप से रखा जाए तथा बड़े निर्णयों का रिकॉर्ड रखा जाए ताकि किसी अनियमितता की दशा, कठिनाई में त्रुटि करने वाले अधिकारी की पहचान करते हुए और ज़िम्मेदारी तय की जा सके।

सरकार का उत्तर

निवारक सतर्कता के रूप में, दिशानिर्देशों का पालन करने के लिए प्रत्येक तकनीक विभाग को संवेदनशील बनाया गया है। मुख्य विचलन की पहचान करने के लिए कंपनी को आवधिक जांच और विभिन्न प्रकटीकरण तंत्र जैसे धोखाधड़ी निगरानी करने और समुचित अनुशासनात्मक कार्रवाई करने का अधिकार दिया जाता है।

पॉलिसी अथवा अनुलेखन जारी करते समय सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन को अपलोड करने के लिए हमारे कार्यालयों को अनुदेश जारी किए गए हैं। इसकी अनुपालना की जांच आंतरिक लेखापरीक्षकों द्वारा की जाती है और यदि विचलन पाया जाता है तो इसकी सूचना दी जाती है। इसके अलावा, मौखिक अनुमोदनों को 7 दिनों के भीतर नियमित करने के लिए परिपत्र जारी किया जाता है।

इसके अलावा, मौखिक अनुमोदन को नियमित करने के लिए परिपत्र जारी किए गए हैं। इसके अलावा, कंपनी बोर्ड द्वारा अनुमोदित पॉलिसी का रिकॉर्ड रखती है। समस्त भारत के हमारे सभी कार्यालयों द्वारा इसका तत्परतापूर्वक पालन किया जाता है।

[वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग)]

(एच-12013/01/2021-आईएनएस. II दिनांक 28.10.2021)

जांच को पूर्ण करने में शीघ्रता

सिफारिश (क्रम सं. 4)

4. समिति ने पाया कि एनआईएसीएल में किसी भी प्रकार की अनियमितता या धोखाधड़ी के लिए कोई चेतावनी प्रणाली नहीं है जो उन्हें सावधान कर सके कि उनकी कंपनी में कुछ गलत या अनुचित हो रहा है। शिकायत प्राप्त होने और मुख्य सतर्कता अधिकारी की प्रारंभिक जांच के बाद मामला केंद्रीय सतर्कता आयोग को सूचित किया गया तथा अविवेकपूर्ण बीमालेखन और सही जोखिम प्रबंधन का मामला प्रकाश में आया था। यद्यपि यह मामला जब वर्ष 2016 में प्रकाश में आया तब संलिप्त अधिकारी वर्ष 2018 में अपनी सेवानिवृत्ति के अंतिम दिन चार्जशीट किए गए थे और उनके विरुद्ध दिसम्बर 2020 में जांच शुरू हुई। अधिकारियों के विरुद्ध प्राथमिक रूप से दो

बार आरोप तय किए गए । पहला , क्या अधिकारियों के पास जिम्मेवारियों को अंतरित करने का प्राधिकार था या दावा निस्तारण के उन वित्तीय अधिकार को अंतरित करने के लिए उन्हें मंडल के अनुमोदन की आवश्यकता थी और दूसरा अनाधिकृत दावा निस्तारण से संबन्धित था । समिति ने पाया कि जांच के प्रारम्भ होने में असाधारण देरी हुई । समिति जानती है कि बीमा कारोबार बीमालेखन का व्यवसाय है जहां जोखिम की गणना तथा आरोपित अधिकारियों द्वारा किए गए बीमालेखन में त्रुटि हो सकती है । लेकिन अनियमितता जो कंपनी की आंतरिक प्रणाली द्वारा नहीं खोजी गई थी बल्कि बाहरी शिकायतकर्ता ने इसे प्रकाश में लाया। कंपनी ने इन अधिकारियों पर आरोप तय करने में विलंब किया तथा जांच देर से शुरू करना कंपनी के अधिकारियों की संलिप्तता की पुष्टि करता है जबकि वे इसमें शामिल नहीं हो सकते हैं । यद्यपि गलत जोखिम आकलन से कंपनी को मात्र रु 91.32 करोड़ की हानि हुई जबकि यह सार्वजनिक धन है जिसे बचाया जा सकता था।

समिति आरोपित अधिकारियों की सत्यनिष्ठा और क्षमता पर बिना आरोप लगाते हुये तथा ऐप्स प्रदाता और बीमाकर्ता के बीच किसी भी मिलीभगत की संभावना पर विचार किए बिना जांच को पूरी करने में तेजी लाने की इच्छा जाहिर करती है ताकि आरोपित अधिकारी यदि गलत नहीं है तो आरोप मुक्त हो सकें अथवा यदि उन्होंने जानबूझकर गलती की है तो शीघ्र दंडित हो सकें।

सरकार का उत्तर

डीएफएस द्वारा जांच की जा रही है। हम यह मानते हैं कि प्रबंधन और प्रतिवाद साक्षी की जांच पूरी हो चुकी है और प्रतिवेदन अधिकारियों की रिपोर्ट की प्रतीक्षा है।

वित्तीय सेवाएं विभाग का उत्तर

- सीवीओ, एनआईएसीएल की रिपोर्ट के आलोक में, डीएफएस द्वारा मामले की जांच की गयी थी और संबंधित अधिकारियों के विरुद्ध बड़ी शास्ति की कार्रवाई शुरू कर दी गयी थी।
- तदनुसार, श्री के. सनथ कुमार, पूर्व सीएमडी, एनआईएसीएल, तत्कालीन महाप्रबंधक और निदेशक, एनआईएसीएल, जो दिनांक 30.4.2018 को सेवानिवृत्त हो गए और सी. नरम्बुनाथन, पूर्व महाप्रबंधक और निदेशक, एनआईएसीएल (तत्कालीन डीजीएम), जो दिनांक 31.5.2019 को सेवानिवृत्त हो गए, के विरुद्ध आरोप-पत्र जारी किए गए थे।
- परिणामस्वरूप, श्री के. सनथ कुमार और श्री सी. नरम्बुनाथन को आरोप-पत्र जारी किया गया था।

- श्री डी. के. मल्होत्रा, पूर्व अध्यक्ष, भारतीय जीवन बीमा निगम और बल्लास्वामी, पूर्व महाप्रबंधक, एनआईएसीएल को आरोपित अधिकारियों, अर्थात् सनथ कुमार और श्री नरम्बुनाथन के विरुद्ध बड़ी शास्ति संबंधी कार्रवाई के लिए संयुक्त/सामान्य जांच करने के लिए क्रमशः जांचकर्ता अधिकारी (आईओ) और प्रतिवेदन अधिकारी बनाया गया।
- दोनों आरोपित अधिकारियों के विरुद्ध दिनांक 14.12.2020 को कार्रवाई शुरू की गयी।
- श्री डी. के. मल्होत्रा, आईओ ने सूचित किया है कि दोनों आरोपित कार्मिकों ने दिनांक 2.9.2021 को अपना अंतिम विवरण दिया है, जिसमें सुनवाई अंतिम दौर तक पहुंची। पीओ ने आईओ को अपनी रिपोर्ट जमा करने के लिए कहा है।
- आईओ को विभागीय कार्रवाई को पूरा करने के मौजूदा दिशानिर्देशों पर समयबद्ध तरीके से विचार करके जांच रिपोर्ट शीघ्र प्रस्तुत करने का अनुरोध किया है।

[वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग)]

(एच-12013/01/2021-आईएनएस. II दिनांक 28.10.2021)

आंतरिक नियंत्रण प्रणाली को सुदृढ़ करना

सिफारिश (क्रम सं. 5)

5. समिति नोट करती है कि एनआईएसीएल के पास किसी अनियमितता की घटना से पूर्व इसे रोकने/पता लगाने हेतु कोई सुदृढ़ आंतरिक नियंत्रण प्रणाली नहीं है। प्रथम, एनआईएसीएल के पास आरंभिक दर निर्धारण एवं अभिलेखों पर पुनः संशोधन हेतु कोई विस्तृत औचित्य नहीं है। दूसरे, नई पॉलिसी जारी करने और नवीनीकरण के समय सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन नहीं है तथा अनियंत्रित है। तीसरे कंपनी ने बीमांकित मूल्यांकन प्राप्त नहीं किया जोकि बीमा कारोबार के किसी भी जोखिम प्रबंधन की मूल आवश्यकता होती है। और अंत में कंपनी को अपनी प्रणाली द्वारा अनियमितता का पता लगाया जाना था जबकि बाहरी शिकायतकर्ता के माध्यम से पता चला और एनआईएसीएल के मुख्य सतर्कता अधिकारी जो केंद्रीय सतर्कता आयोग का अंग है द्वारा प्राथमिक जांच की गई। इन सभी तथ्यों के परिणामस्वरूप सरकारी राजकोष में 91.32 करोड़ की हानि हुई, जिसे बचाया जा सकता था। समिति समझती है कि यहाँ पर पर्याप्त आंतरिक नियंत्रण प्रणाली होनी चाहिए ताकि किसी भी असामान्य गतिविधि की अग्रिम चेतावनी मिल सके और धोखाधड़ी का पता चल जिससे सार्वजनिक धन और अमूल्य समय को बचाया जा सके। अतः समिति

एनआईए सीएल को तर्कसंगत निर्णय लेने की प्रक्रिया का अनुमोदन करती है और आंतरिक चेतावनी प्रणाली बनाने का सुझाव देती है ताकि व्यवसाय और कार्यकलाप के आधार पर कंपनी की विभिन्न धोखाधड़ी और अनियमितता का पता चल सके।

(i) डाटा सुरक्षा को सक्षम करने वाले उपयुक्त उपायों के साथ उनके सिस्टम में प्रोद्योगिकी संशोधन के उपयोग।

एनआईएसीएल का उत्तर

कंपनी ने आईआरडीआई के दिशानिर्देशों के अनुरूप गोपनीयता, सत्यनिष्ठा और डेटा की उपलब्धता को सुनिश्चित करने के लिए निम्नानुसार एक बहुस्तरीय दृष्टिकोण को विकसित किया।

- संग्रहित करते समय पीआईआई डेटा को एनक्रिप्ट किया (व्यक्तिगत पहचान की जानकारी) है।
- परिवर्तन के समय डेटा को एनक्रिप्ट किया है।
- डेटा को पृथक करना परीक्षण के लिए जारी किए गए डेटा के पीआईआई का / डीआईडेन्टिफिकेशन।
- दोहरी ओईएम फ़ायरवॉल, आईपीएस, डब्ल्यूएफ इत्यादि का इस्तेमाल करके परिधीय सुरक्षाको सुदृढ़ किया गया है।
- कार्यक्रम सहसंबंध और घटना रिपोर्टिंग के लिए एसआईईएम का प्रयोग किया है।
- अंतिम बिंदुओं डीएलपी आदि के साथ परिनियोजित किया ,हिप्स,ईडीआर,मेलवेयर-सर्वर को एंटी/ है।
- प्रशासकों द्वारा महत्वपूर्ण संपत्ति पहुंच को विशेषाधिकार पहचान प्रबंधन (पीआईएमसमाधान (धित और निगरानी किया है।द्वारा प्रबंधन
- डेटा केंद्रों की आईएसओ 27001 प्रमाणीकरण प्रगति में है।

कंपनी द्वारा अन्य उन्नत सुरक्षा उपायों जैसे एनबीएडी(नेटवर्क व्यवहार विसंगति की पहचान), डेटा वर्गीकरण और डीएलपी(डेटा खोने की रोकथाम), डेटाबेस कार्यकलाप निगरानी, एसओएआर (सुरक्षा आयोजन, स्वचालन और प्रतिक्रिया), यूईबीए(उपयोगकर्ता और इकाई व्यवहार विश्लेषण), पैकेट फोरेंसिक आदि की खरीद प्रक्रिया चल रही है।

कंपनी के पास प्रमुख जोखिम अधिकारी और मुख्य सूचना सुरक्षा अधिकारी है। वे जोखिम प्रबंधन समिति और बोर्ड को रिपोर्ट करते हैं। इसके अतिरिक्त आई टी सुरक्षा और साइबर सुरक्षा पर तिमाही

अद्यतन रिपोर्ट/मुद्दे/मामले जोखिम प्रबंधन समिति और बोर्ड को दी है, सलाह या भविष्य की कार्रवाईके लिए जब कभी आवश्यक हो जोखिम प्रबंधन समिति और बोर्ड के सामने रखा है।

(ii) एनआईएसीएल अपने स्थानीय हितों और स्वतंत्र सर्वेक्षकों एवं विश्लेषकों से तर्कसंगत निर्णय में सहायता लेते हुये इनकी सेवा के लिए डाटा बेस तैयार कर सकती है।

एनआईएसीएल का उत्तर

कंपनी के पास सर्वेक्षक के ट्रेकर,दावा ट्रेकर और सर्वेक्षकों के कार्यनिष्पादन पर महत्वपूर्ण रेटिंगयोजना के साथ एक रेटिंग तंत्र से समयिक प्रतिक्रिया के माध्यम से कार्यनिष्पादन की अनुरूपता और गुणवत्ता को समझने के लिए दैनिक डेटा विश्लेषण मौजूद है।

(iii) भविष्य में जोखिम का प्रबंधन व्यवसायिक रूप से होना चाहिए और कोई भी आकलन बीमांकिक मूल्यांकन तथा शोध एवं वैज्ञानिक कार्यप्रणाली द्वारा समर्थित होना चाहिए।

एनआईएसीएल का उत्तर

जोखिम की रेटिंग हमारे नियुक्त बीमांकक द्वारा व्यापार मालिकों की संबंधित श्रेणी के बाद प्रस्तावित उत्पाद का वर्णन करके की जाती है।बीमांकक विश्लेषणात्मक साधनों से उत्पाद का अनुभव और उसकी दर प्राप्त करते हैं, जो टिकाऊ है और पॉलिसीधारकों के लिए सस्ती है।

(iv) कंपनी की कार्यप्रणाली और ग्राहकों हेतु लिए गए सभी लिए गए निर्णय पारदर्शी और जबाबदेही तय करने हेतु पर्याप्त प्रणाली होनी चाहिए।

एनआईएसीएल का उत्तर

कंपनी प्रत्येक लेनदेन पर बहुस्तरीय नियंत्रण रखने के लिए मेकर -चेकर तकनीक का पालन करती है। वित्तीय प्राधिकारी इसकी सीमा तय करता है कि कौन सा लेन-देन प्रत्येक संवर्ग द्वारा किया जा सकता है। मण्डल द्वारा अनुमोदित वित्तीय प्राधिकरण के अलावा संबंधित तकनीकी मैनुअल, ऑडिट मैनुअल, लेखा मैनुअल मे जवाबदेही तय करने के लिए प्रत्येक की भूमिका इंगित की गई है। पॉलिसीधारकों के हित में और अधिक जागरूकता लाने के लिए कंपनी ग्राहक पोर्टल का उपयोग करती है, जिसे मंत्रालय द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार डिजिटल छूट का विशिष्ट उल्लेख करते हुए कोविड अवधि के दौरान अपलोड करने के लिए मंजूरी दी गई थी । कंपनी ग्राहक को सामान्य मूल्य के अलावा डिजिटल छूट का लाभ उठाने के लिए ग्राहक पोर्टल का उपयोग करने के

लिए प्रोत्साहित करती है ताकि ग्राहक प्रीमियम का 10% बचा सके। यह मंत्रालय के डिजिटल छूट परिपत्र के अनुसार है।

(v) एनआईसीएल को ऑनलाइन शिकायत प्रणाली और शिकायत प्राप्त करने के अन्य माध्यम सुदृढ़ किया जाना चाहिए तथा प्रत्येक शिकायत को गंभीरता से लेना चाहिए और प्रबंधक और उच्च स्तर के अधिकारी द्वारा व्यक्तिगत रूप से उपभोक्ता/ग्राहक की शिकायत को संतोषजनक रूप से निपटाया जाना चाहिए।

एनआईसीएल का उत्तर

शिकायत निवारण प्रणाली त्रिस्तरीय है, शीर्ष स्तर पर कार्यरत कारपोरेट शिकायत कक्ष ,क्षेत्रीय कार्यालय में क्षेत्रीय शिकायत कक्ष और शाखा/मंडल कार्यालय में शाखा/मंडल शिकायत कक्ष है। जबकि शाखा/मंडल शिकायत कक्ष का मुख्य कार्य शिकायतों का निवारण करना है, यह आशा की जाती है कि क्षेत्रीय और कॉर्पोरेट स्तर पर शिकायत कक्ष न केवल शिकायतों के निवारण में, बल्कि उनकी घटनाओं को कम करने में अधिक सक्रिय भूमिका निभाते हैं। ये दोनों कक्ष न केवल विषयवस्तु की शर्तों पर शिकायतों का निवारण करते हैं, बल्कि उनके संदर्भ में उन शर्तों को भी निपटाते हैं, जिन परिस्थितियों के कारण शिकायतों की बार-बार पुनरावृत्ति होती है।

सभी स्रोतों से पंजीकृत शिकायतों की निगरानी करने हेतु प्रधान कार्यालय में एक पूर्णकालिक ग्राहक सेवा विभाग भी है। सीपीग्राम और राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन पर पंजीकृत शिकायतों पर प्रधान कार्यालय द्वारा गहन दृष्टि रखी जाती है और इन पोर्टलों में शिकायतों के निवारण की निगरानी केवल प्रधान कार्यालय से की जाती है। आईजीएमएस और सीआरएम पर पंजीकृत शिकायतों का समाधान और निस्तारण मंडल/क्षेत्रीय/प्रधान कार्यालय द्वारा किया जाता है। सभी क्षेत्रीय कार्यालयों में ग्राहक सेवा के प्रभारी क्षेत्रीय प्रबंधक होते हैं और उन्हें उस क्षेत्रीय कार्यालय स्थित एक ग्राहक सेवा नोडल कार्यालय द्वारा समर्थित किया जाता है।

कंपनी के पास ग्राहकों की शिकायतों और सेवा संबंधी मुद्दों को प्राप्त करने के लिए समर्पित ई-मेल आईडी customercare.एचओ@newindia.co.in है और इसकी निगरानी प्रधान कार्यालय द्वारा की जाती है। वरिष्ठ नागरिकों की शिकायतों और सेवा संबंधी मुद्दों पर विशेष ध्यान देने के उद्देश्य से, कंपनी के पास समर्पित ई-मेल पता seniorcitizencare.एचओ@newindia.co.in है इसकी निगरानी भी प्रधान कार्यालय द्वारा की जाती है।

शिकायतों में वृद्धि :

शिकायत निवारण प्रणाली सभी परिचालन स्तर पर कार्य करती है। शाखा/माइक्रो इकाई स्तर पर कार्यालय प्रभारी शिकायत निवारण अधिकारी होते हैं। मंडल कार्यालय स्तर पर मंडलीय प्रबंधक/वरिष्ठ मंडल प्रबंधक शिकायत निवारण अधिकारी होते हैं। क्षेत्रीय कार्यालय में, शिकायत निवारण अधिकारी के रूप में नामित वरिष्ठ स्तर का एक अधिकारी शिकायत को देखेगा। प्रधान कार्यालय स्तर पर, मुख्य प्रबंधक या उससे वरिष्ठ संवर्ग का एक अधिकारी शिकायत निवारण अधिकारी के रूप में काम करेगा।

पॉलिसीधारक/संभावित ग्राहक शिकायत के निवारण/प्रश्न के समाधान हेतु पहले पॉलिसी जारीकर्ता कार्यालय से संपर्क करेगा। यदि संतोषजनक समाधान प्राप्त नहीं होता है, तो पॉलिसीधारक/संभावित ग्राहक क्षेत्रीय कार्यालय ग्राहक सेवा विभाग और फिर प्रधान कार्यालय ग्राहक सेवा विभाग से संपर्क कर सकता है।

हमारी शिकायत निवारण पॉलिसी में क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर क्षेत्रीय निवारण समिति और प्रधान कार्यालय स्तर पर कॉर्पोरेट निवारण समिति का प्रावधान है। इन समितियों के दायरे में आने वाली शिकायतों को अधिनिर्णय हेतु उनके पास भेजा जा सकता है।

[वित्त मंत्रालय (वित्तीय सेवाएं विभाग)]

(एच-12013/01/2021-आईएनएस. II दिनांक 28.10.2021)

अध्याय - तीन

टिप्पणियां/सिफारिशें जिनके संबंध में सरकार के उत्तरों को देखते हुए समिति आगे कार्रवाई नहीं करना चाहती है

- शून्य -

अध्याय - चार

टिप्पणियां/सिफारिशें जिनके संबंध में सरकार के उत्तरों को समिति ने स्वीकार नहीं किया है और जिन्हें दोहराए जाने की आवश्यकता है

- शून्य -

अध्याय - पांच

टिप्पणियां/सिफारिशें जिनके संबंध में सरकार ने अंतिम उत्तर प्रस्तुत कर दिये हैं

- शून्य -

नई दिल्ली;
22 मार्च, 2022
01 चैत्र, 1943 (शक)

संतोष कुमार गंगवार
सभापति,
सरकारी उपक्रमों संबंधी समिति

परिशिष्ट - एक

सरकारी उपक्रमों संबंधी समिति (2021-2022) की तेइसवीं बैठक का कार्यवाही सारांश

समिति की बैठक बुधवार 16 फरवरी, 2022 को 1500 बजे से 1630 बजे तक समिति कक्ष 'डी', भू तल, संसदीय सौध, नई दिल्ली में सम्पन्न हुई।

उपस्थित

श्री संतोष कुमार गंगवार - सभापति

सदस्य

लोक सभा

2. श्री अर्जुन लाल मीणा
3. श्री नामा नागेश्वर राव
4. श्री सुशील कुमार सिंह

राज्य सभा

5. श्री अनिल देसाई
6. श्री सैयद नासिर हुसैन
7. श्री ओम प्रकाश माथुर
8. श्री के.सी. रामामूर्ति

सचिवालय

1. श्री आर.सी.तिवारी - अपर सचिव
2. श्री श्रीनिवासुलु गुंडा - निदेशक
3. श्री जी. सी. प्रसाद - अपर निदेशक
4. श्रीमती मृगांका अचल - उप सचिव

2. सर्वप्रथम, माननीय सभापति ने तीन प्रारूप की-गर्ड-कार्रवाई प्रतिवेदनों पर विचार करने और इन्हें स्वीकार करने तथा भारतीय औद्योगिक वित्त निगम (आईएफसीआई) लिमिटेड विषय की व्यापक जांच के संबंध में संक्षिप्त जानकारी लेने के लिए बुलाई गई समिति की बैठक में सदस्यों का स्वागत किया। तीन प्रारूप की-गर्ड-कार्रवाई प्रतिवेदन निम्नलिखित से संबंधित हैं:-

(i) **** **** ****

(ii) **** **** ****

(iii) न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एनआईएसीएल) से संबंधित अविवेकपूर्ण हामीदारी और समुचित जोखिम आकलन न किए जाने के कारण क्षति (2019 की नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक रिपोर्ट संख्या 13 के पैरा संख्या 3.2 के आधार पर) विषय के संबंध में सरकारी उपक्रमों संबंधी समिति (17वीं लोक सभा) के नौवें प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट समिति की टिप्पणियों/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की-गर्ड-कार्रवाई

3. समिति ने इन प्रारूप कार्रवाई रिपोर्टों पर विचार किया और बिना किसी परिवर्तन/संशोधन के इन्हें स्वीकार कर लिया। तत्पश्चात् समिति ने संबंधित मंत्रालय/विभाग द्वारा तथ्यात्मक सत्यापन के आधार पर प्रतिवेदन को अंतिम रूप देने और आगामी सत्र में संसद में प्रतिवेदनों को प्रस्तुत करने पर विचार करने के लिए सभापति को प्राधिकृत किया।

4. इसके बाद समिति सचिवालय ने बैठक की कार्यसूची से संबंधित प्रमुख मुद्दों पर एक पावर-पॉइंट प्रेजेंटेशन दिया।

(तत्पश्चात् आईएफसीआई लिमिटेड के प्रतिनिधियों को बुलाया गया)

5. **** **** ****

6. **** **** ****

7. **** **** ****

8. ****

9. ****

तत्पश्चात् समिति की बैठक स्थगित हो गई ।

(समिति की कार्यवाही का शब्दशः रिकॉर्ड अलग से रखा गया है।)

(-----)

परिशिष्ट-दो

(देखिए प्राक्कथन का पैरा 4)

न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एनआईएसीएल) के संबंध में सरकारी उपक्रमों संबंधी समिति (2020-21) के 9वें प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की गई कार्रवाई का विश्लेषण

| | | |
|-------|---|------------------------------------|
| एक. | सिफारिशों की कुल संख्या | 5 |
| दो. | टिप्पणियां/सिफारिशें, जिन्हें सरकार ने स्वीकार कर लिया है | 05 |
| | [देखिए क्रम सं. 1, 2, 3 और 5 पर दी गई सिफारिशें] | |
| | | प्रतिशत - 100 |
| तीन. | टिप्पणियां/सिफारिशें, जिनके संबंध में सरकार के उत्तरों को देखते हुए समिति आगे कार्रवाई नहीं करना चाहती है | कुल - शून्य प्रतिशत - लागू नहीं |
| चार. | टिप्पणियां/सिफारिशें, जिनके संबंध में सरकार के उत्तरों को समिति ने स्वीकार नहीं किया है और जिन्हें दोहराए जाने की आवश्यकता है | कुल - शून्य प्रतिशत - लागू नहीं |
| पांच. | टिप्पणियां/सिफारिशें, जिनके संबंध में सरकार ने अंतरिम उत्तर दिए हैं | कुल - शून्य प्रतिशत - लागू नहीं |