रजिस्ट्री सं. डी.एल.- 33004/99 REGD. No. D. L.-33004/99

भारत का राजपत्र
The Gazette of India

सी.जी.-डी.एल.-अ.-02032021-225587
CG-DL-E-02032021-225587

असाधारण
EXTRAORDINARY

भाग II—खण्ड 3—उप-खण्ड (i)
PART II—Section 3—Sub-section (i)

प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 106] नई दिल्ली, मंगलवार, मार्च 2, 2021/फाल्गुन 11, 1942
No. 106] NEW DELHI, TUESDAY, MARCH 2, 2021/PHALGUNA 11, 1942

WWW.TAXSCAN.IN

वित्त मंत्रलाय

(वित्तीय सेवाएं विभाग)

अधिसूचना

नई दिल्ली 2 मार्च, 2021

सा.का.नि. 147(अ).—कतिपय प्रारुप नियम, अर्थात् बीमा लोकपाल (संशोधन) नियम, 2020 भारत सरकार के वित्त मंत्रालय, वित्तीय सेवाएं विभाग की अधिसूचना संख्या 788 (अ), तारीख 22 दिसंबर, 2020 द्वारा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग II, खण्ड-3, उपखण्ड (i), तारीख 22 दिसंबर, 2020 में उन सभी व्यक्तियों से, जिनका उससे प्रभावित होना संभाव्य है, उस तारीख से, जिसको उक्त अधिसूचना अंतर्विष्ट करने वाले राजपत्र की प्रतियां जनसाधारण को उपलब्ध कराई गई थी, पैंतालीस दिवस की अवधि की समाप्ति से पहले आक्षेप और सुझाव आमंत्रित करते हुए प्रकाशित किए गए थे ;

और, उक्त राजपत्र की प्रतियां जनसाधारण को 22 दिसंबर, 2020 को उपलब्ध कर दी गई थी ;

और, उक्त प्रारुप नियमों के संबंध में जनसाधारण से प्राप्त आक्षेपों और सुझाव पर केंद्रीय सरकार द्वारा विचार कर लिया गया है ।

अत: अब केंद्रीय सरकार, बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 (1999 का 41) की धारा 24 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए बीमा लोकपाल नियम, 2017 (जिसे इसमें इसके पश्चात् उक्त नियम कहा गया है) का और संशोधन करने के लिए निम्नलिखित नियम बनाती है, अर्थात् :—

1. (1) इन नियमों का संक्षिप्त नाम बीमा लोकपाल (संशोधन) नियम, 2021 है ।

(2) ये राजपत्र में उनके प्रकाशन की तारीख से प्रवृत्त होंगे ।

2. बीमा लोकपाल नियम, 2017 में, —

(i) "आईआरडीएआई" शब्द, जहां-जहां वे आते हैं, के स्थान पर "प्राधिकरण" शब्द रखे जाएंगे;

(ii) "बीमाकर्ता की कार्यकारी परिषद्" शब्द, जहां-जहां वे आते हैं, के स्थान पर, "बीमा लोकपाल परिषद" शब्द रखे जाएंगे ।

3. उक्त नियमों के नियम 4 के उपनियम (1) में, —

(i) खंड (घ) के स्थान पर निम्नलिखित खंड रखा जाएगा, अर्थात् :—

'(घ) "बीमाकर्ता की कार्यकारी परिषद" से नियम 5 के अधीन गठित बीमा लोकपाल परिषद अभिप्रेत है ;'

(ii) खंड (ङ) में "स्थापित" शब्द के स्थान पर, "नियुक्त" शब्द रखा जाएगा ;

(iii) खंड (च) का लोप किया जाएगा ;

(iv) खंड (ट) के पश्चात् निम्नलिखित खंड अंत:स्थापित किया जाएगा, अर्थात् :—

'(ठ) "बीमा दलाल" से ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है जिसे प्राधिकरण द्वारा बीमा दलाल के रुप में रजिस्ट्रीकरण प्रमाणपत्र प्रदान किया गया है ;'।

4. उक्त नियमों के नियम 5 के उपनियम (2) के खंड (v) में, "निदेशक" शब्द के स्थान पर "संयुक्त सचिव या समतुल्य" शब्द रखे जाएंगे ।

5. उक्त नियमों के नियम 7 के स्थान पर निम्नलिखित नियम रखे जाएंगे, अर्थात् :—

"7. बीमा लोकपाल की नियुक्ति के लिए चयन समिति.— (1) बीमा लोकपाल परिषद इन नियमों के अधीन कर्तव्यों और कृत्यों के निर्वहन के लिए ऐसी राज्यक्षेत्रीय अधिकारिता के लिए ऐसी संख्या में बीमा लोकपाल की नियुक्ति कर सकेगी जो बीमा लोकपाल परिषद विनिर्दिष्ट करें ।"।

(2) बीमा लोकपाल, निम्नलिखित सदस्यों से मिलकर बनी चयन समिति की सिफारिशों पर बीमा लोकपाल परिषद द्वारा नियुक्त किया जाएगा, अर्थात् :—

(क) प्राधिकरण का अध्यक्ष या प्राधिकरण का ऐसा अन्य पूर्णकालिक सदस्य जिसे साधारण या जीवन बीमा कारबार से संबंधित मामले न्यस्त किए गए हैं जो अध्यक्ष प्राधिकृत करे — अध्यक्ष;

(ख) बैंक बोर्ड ब्यूरो के गैर-शासकीय सदस्यों में से साधारण बीमा कारबार से संबंधित मामलों में आवश्यक विशेषज्ञता और अनुभव रखने वाला एक व्यक्ति — सदस्य;

(ग) बैंक बोर्ड ब्यूरो के गैर-शासकीय सदस्यों में से जीवन बीमा कारबार से संबंधित मामलों में आवश्यक विशेषज्ञता और अनुभव रखने वाला एक व्यक्ति — सदस्य;

(घ) एक व्यक्ति जिसका बीमा क्षेत्र में उपभोक्ता अधिकारों को प्रोन्नत करने या उपभोक्ता संरक्षण के उद्देश्यों में अभिवृद्धि का ट्रैक रिकार्ड हो — सदस्य;

(ङ) नियम 5 के उप नियम (2) के खंड (v) में निर्दिष्ट केंद्रीय सरकार का एक प्रतिनिधि— सदस्य

स्पष्टीकरण—इस उप नियम में "बैंक बोर्ड ब्यूरो" पद से पब्लिक सैक्टर बीमा कंपनियों के पूर्णकालिक निदेशकों के चयन के लिए केंद्रीय सरकार द्वारा ऐसे नाम से स्थापित स्वायत निकाय अभिप्रेत है ।

(3) जहां उपनियम (2) के खंड (ख) या खंड (ग) में निर्दिष्ट गैर-शासकीय सदस्य का पद रिक्त है, केंद्रीय सरकार उक्त खंडों में निर्दिष्ट मामलों में ऐसे गैर-शासकीय सदस्य होने के लिए पात्र अन्य व्यक्ति को चयन समिति का सदस्य होने के लिए नामनिर्दिष्ट कर सकेगी ।

(4) बीमा लोकपाल परिषद, बीमा लोकपाल के चयन के लिए विज्ञापन द्वारा आवेदन आमंत्रित करेगी और ऐसा विज्ञापन कलैंडर वर्ष के प्रारंभ पर बीमा लोकपाल की प्रत्येक विद्यमान रिक्ति जिसके अंतर्गत उस कलैंडर वर्ष में उदभूत होने वाली कोई रिक्ति भी है, के संबंध में जारी किया जाएगा ।

WWW.TAXSCAN.IN

7क. बीमा लोकपाल की नियुक्ति के लिए अर्हता—कोई व्यक्ति बीमा लोकपाल के रुप में नियुक्ति के लिए पात्र नहीं होगा जब तक कि,—

(i) वह विज्ञापन में आवेदन की प्राप्ति के लिए विनिर्दिष्ट अंतिम तारीख को पचपन वर्ष से कम किंतु पैंसठ वर्ष से अधिक आयु का नहीं हो ;

(ii) वह अखिल भारतीय सेवा या संघ की सिविल सेवा का सदस्य नहीं है या नहीं रहा है और उसने भारत सरकार में संयुक्त सचिव या समतुल्य पद धारण नहीं किया है ; या

(iii) उसने बीमा उद्योग में कम से कम पच्चीस वर्ष की सेवा नहीं की है और बोर्ड में निदेशक से अन्यून पद धारण नहीं किया है ।

7ख. बीमा लोकपाल की नियुक्ति के लिए प्रक्रिया—(1) बीमा लोकपाल परिषद, आवेदकों के संबंधित प्रवर्ग में उनकी सेवा अवधि के आधार पर संगणित पात्र आवेदकों में से प्रत्येक रिक्ति के लिए, नियम 7क के खंड (ii) और (iii) में विनिर्दिष्ट आवेदकों के प्रत्येक प्रवर्ग में से पांच अभ्यर्थियों को चयनित करेगी :

परंतु जहां समान सेवा अवधि रखने वाले दो या अधिक अभ्यर्थियों के कारण चयनित किए जाने वाले अभ्यर्थियों की संख्या इस नियम के अधीन विनिर्दिष्ट संख्या से अधिक है, ऐसी सेवा अवधि वाले सभी अभ्यर्थी चयनित सूची में सम्मिलित किए जाएंगे ।

स्पष्टीकरण—इस नियम के प्रयोजनों के लिए किसी आवेदक के संबंध में—

(i) जो अखिल भारतीय सेवा या संघ की सिविल सेवा के सदस्य के रुप में सेवारत है या जिसनें सेवा की है, सेवा अवधी की गणना केंद्रीय सरकार में उनकी भारत सरकार के संयुक्त सचिव या समतुल्य के रुप में पहली नियुक्ति की तारीख से की जाएगी, और

(ii) जिन्होंने किसी बीमा उद्योग में सेवा की है, सेवा अवधी की गणना बीमा उद्योग में बोर्ड के निदेशक स्तर के अव्यवहित न्यून या बोर्ड के निदेशक स्तर पर प्रथम नियुक्ति की तारीख से, जो भी पहले हो, की जाएगी

(2) प्रत्येक चयनित अभ्यर्थी, ऐसी रीति और प्ररुप में, जो बीमा लोकपाल परिषद विनिर्दिष्ट करे, निम्नलिखित विशिष्टियां प्रस्तुत करेगा, अर्थात् :—

(क) एक घोषणा और वचनबंध कि वह बीमा लोकपाल के कृत्यों और कर्तव्यों के निर्वहन में हितों के टकराव के न होने देने को सुनिश्चित करेंगे; और

(ख) निम्नलिखित के संबंध में सूचना—

(i) व्यक्तिगत पहचान के ब्यौरे जिसके अंतर्गत आय-कर स्थायी खाता संख्या, बैंक खाता संख्या और निदेशक पहचान संख्या भी है;

(ii) वृत्तिक इतिहास जिसके अंतर्गत निदेशक का पद धारण करना भी है;

(iii) आपराधिक अभियोजन के संबंध प्रकटीकरण, यदि कोई हो;

(iv) वित्तीय हित जिसके अंतर्गत अभ्यर्थी और उसके नातेदारों का फायदाप्रद स्वामित्व भी है;

(v) संगठन, जिससे वह संबंधित हो ;

(vi) अभ्यर्थी या उसके नातेदारों के संबंध में प्रकटीकरण—

(क) जो उसके प्रवर्तक या निदेशक या कर्मचारी है,

(ख) उनके साथ तात्विक धनीय संबंध रखते है,

(ग) लेखा परीक्षक, कंपनी सचिव या लागत लेखाकार फर्म या उसके साथ तात्विक संव्यवहार रखने वाली विधिक या परामर्शी फर्म में कर्मचारी या स्वत्वधारी या भागीदार है, और

WWW.TAXSCAN.IN

(घ) जो किसी अलाभकारी संगठन का मुख्यकार्यकारी या निदेशक है, जिसके पास बीमाकर्ता या उसकी नियंत्री, अनुषंगी या सहायक कंपनी की तात्विक प्राप्तियां है,

(vii) ऐसे अभ्यर्थी या उसके नातेदारों के बारे में प्रकटन, जो बीमाकर्ता में, दो प्रतिशत से अधिक शेयर धारण करते हैं या जो उसके सामग्री प्रदायकर्ता, सेवा प्रदाता या ग्राहक हैं, या जो उसके पट्टाकर्ता या पट्टेदार हैं ।

(3) लोकपाल बीमा परिषद्, उपनियम (2) के अधीन, संप्रेषित जानकारी और ऐसी अन्य जानकारी, जो वह सुसंगत समझे, को ध्यान में रखते हुए, आवेदक की उपयुक्तता, सत्यनिष्ठा और हित टकराव के अभाव के बारे में अपनी राय के लिए विशिष्टियां प्राधिकरण को संप्रेषित करेगी ।

(4) उपनियम (3) के अधीन प्राधिकरण की राय पर विचार करने के पश्चात्, उपनियम (2) में निर्दिष्ट अभ्यर्थियों की विशिष्टियां चयन समिति के समक्ष रखी जाएगी, जो अभ्यर्थियों की उपयुक्तता, जिसके अंतर्गत हितों के टकराव के अभाव के बारे में उपयुक्तता भी है, पर विचार करेगी और अन्योन्यक्रिया के लिए अभ्यर्थियों की चयन सूची की प्रक्रिया को अंतिम रूप देगी ।

(5) उपनियम (4) के अधीन चयन समिति द्वारा अंतिम रूप दी गई चयन सूची में दर्शित किए जाने वाले ऐसे अभ्यर्थियों के संबंध में, जो केंद्रीय सतर्कता आयोग अधिनियम, 2003 (2003 का 45) के अधीन स्थापित केंद्रीय सतर्कता आयोग की शक्तियों और कृत्यों की परिधि के अंतर्गत आने वाले लोक सेवक या पदाधिकारी हैं, लोकपाल बीमा परिषद्, वित्त मंत्रालय, वित्तीय सेवा विभाग के माध्यम से सतर्कता अनापत्ति प्राप्त करेगी ।

(6) उपनियम (4) के अधीन चयन समिति द्वारा अंतिम रूप दी गई चयन सूची में दर्शित किए जाने वाले ऐसे अभ्यर्थियों के संबंध में, जो उपनियम (5) में निर्दिष्ट लोक सेवकों या पदाधिकारियों से भिन्न हैं, लोकपाल बीमा परिषद्, उपनियम (2) में निर्दिष्ट जानकारी, प्रवर्तन निदेशालय, राजस्व आसूचना तथा माल और सेवा कर आसूचना को तथा केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड को ऐसे अभ्यर्थी के विरुद्ध संस्थित किसी जांच या अन्वेषण या कार्यवाही पर उनकी रिपोर्टों के लिए प्रस्तुत करेगी ।

(7) चयन समिति, उपनियम (4) के अधीन उसके द्वारा चयनित सभी अभ्यर्थियों को अन्योन्यक्रिया के लिए अवसर प्रदान करने के पश्चात्, लोकपाल बीमा के कार्यालय में प्रत्येक रिक्ति के संबंध में नियुक्ति के लिए, आरक्षित अभ्यर्थियों के रूप में अधिमान के क्रम में दो अतिरिक्त अभ्यर्थियों सहित, अभ्यर्थी की सिफारिश करेगी ।

(8) लोकपाल बीमा परिषद्, उपनियम (7) के अधीन चयन समिति की सिफारिशों पर विचार करने के पश्चात्, किसी अभ्यर्थी की बीमा लोकपाल के रूप में नियुक्त करने की सिफारिश तब तक नहीं करेगी, जब तक, —

(i) उपनियम (5) के अधीन अपेक्षित सतर्कता अनापत्ति प्राप्त न हो गयी हो ; या

(ii) लोकपाल बीमा परिषद् की यह राय है कि इनपुट की प्रकृति ऐसी है कि वह लोक हित में नहीं होगी कि उसे इस प्रकार नियुक्त किया जाए,

और ऐसे मामले में लोकपाल बीमा परिषद् अधिमान के क्रम के अनुसार आरक्षित अभ्यर्थी पर नियुक्ति के लिए विचार करेगी ।

(9) लोकपाल बीमा परिषद्, अभ्यर्थियों की उपयुक्तता पर विचार करने के पश्चात्, किसी अभ्यर्थी को बीमा लोकपाल के रूप में नियुक्त करेगी :

परंतु यदि नियुक्त किया गया व्यक्ति अपना पद ग्रहण नहीं करता है या उसी कलैण्डर वर्ष के दौरान किसी भी समय पद ग्रहण करने के पश्चात् या तो अपने पद से त्यागपत्र दे देता है या उससे हटा दिया जाता है या उसकी मृत्यु हो जाती है तो लोकपाल बीमा परिषद्, अधिमान के क्रम के अनुसार उपनियम (7) में निर्दिष्ट आरक्षित अभ्यर्थी को, उसकी रजामंदी अभिनिश्चित करने के पश्चात्, नियुक्त कर सकेगी ।"।

6. उक्त नियम के उपनियम (8) के स्थान पर, निम्नलिखित नियम रखा जाएगा, अर्थात् :—

"**8. बीमा लोकपाल की पदावधि—**बीमा लोकपाल, तीन वर्ष की अवधि के लिए या उसके द्वारा अड़सठ वर्ष की आयु प्राप्त करने तक, इनमें से जो भी पहले हो, पद धारण करेगा और पुन:नियुक्ति के लिए पात्र नहीं होगा :

परंतु तारीख 2 मार्च, 2021 को उस रूप में पद धारण करने वाला प्रत्येक बीमा लोकपाल, अपनी नियुक्ति के समय विनिर्दिष्ट अवधि के लिए या उसके द्वारा सत्तर वर्ष की आयु प्राप्त करने तक, इनमें से जो भी पहले हो, पद धारण करता रहेगा ।"।

7. उक्त नियम के नियम (9) में, "कार्यकाल के दौरान गंभीर कदाचार" शब्दों के स्थान पर, "पदावधि के दौरान घोर अवचार या शारीरिक अक्षमता, चित्त विकृति या दिवालियापन या किसी अपराध के लिए दोषसिद्धि, जिसमें नैतिक अधमता अंतर्वलित है, या किसी अन्य संदत्त नियोजन में वचनबंध या हित का टकराव या चयन प्रक्रिया के भाग के रूप में ऐसी जानकारी का दिया जाना, जो मिथ्या है या तात्त्विक तथ्यों को विनिर्दिष्ट करने का लोप करती है," शब्द रखे जाएंगे ।

8. उक्त नियम के नियम (11) में, उपनियम (3) के पश्चात्, निम्नलिखित उपनियम अंत:स्थापित किया जाएगा, अर्थात्:—

"(4) उपनियम (1) और उपनियम (2) में किसी बात के होते हुए भी, जहां बीमा लोकपाल कार्यालय में, जो उपनियम (1) के अधीन लोकपाल बीमा परिषद् द्वारा यथा विनिर्दिष्ट राज्य क्षेत्रीय अधिकारिता रखता है, कोई रिक्ति है, वहां लोकपाल बीमा परिषद्, यदि उसका यह समाधान हो जाता है कि लोकहित में ऐसा करना आवश्यक है, आदेश द्वारा, छह मास से अनधिक की अवधि के लिए या रिक्त पद को भरे जाने तक या उसकी पदावधि के समाप्त होने तक, इनमें से जो भी पूर्वतम हो, अपनी अधिकारिता के क्षेत्र के अतिरिक्त ऐसे पद के कृत्यों का निर्वहन करने के लिए किसी अन्य लोकपाल को प्राधिकृत कर सकेगी ।"।

9. उक्त नियम के नियम (13) के उपनियम (1) में, —

(क) "या संबंधित विवादों को स्वीकार करेगा या उन पर विचार करेगा" शब्दों के स्थान पर, "बीमाकर्ता (जिसके अंतर्गत उसके अभिकर्ता और मध्यवर्ती भी हैं) या बीमा दलाल के अपेक्षित कार्य निष्पादन में निम्नलिखित आधारों में से किसी आधार पर कमी का अभिकथन करने से संबंधित शिकायतों पर विचार करेगा," शब्द रखे जाएंगे ;

(ख) खंड (झ) के स्थान पर, निम्नलिखित खंड रखा जाएगा, अर्थात् :—

"(झ) प्राधिकरण द्वारा, पालिसीधारकों के हितों की संरक्षा या अन्यथा के संबंध में बनाए गए किसी विनियम या प्राधिकरण द्वारा जारी किसी परिपत्र, मार्गदर्शी सिद्धांत या निदेश के या पालिसी संविदा के निबंधन और शर्तों के उपबंधों, जहां तक ऐसे विषयों का संबंध खंड (क) से खंड (ज) में निर्दिष्ट मुद्दों से हैं, के अननुपालन से उत्पन्न होने वाला कोई अन्य विषय ;";

(ग) निम्नलिखित स्पष्टीकरण अंत:स्थापित किया जाएगा, अर्थात् :—

'**स्पष्टीकरण—**इस उपनियम के प्रयोजन के लिए, "कमी" पद का वही अर्थ होगा, जो उसका उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2019 का 35) की धारा 2 के खंड (11) में है ।'।

10. उक्त नियम के नियम 14 में, —

(i) उपनियम (1) में, —

(क) "कोई बीमाकर्ता" शब्दों के पश्चात्,"या बीमा दलाल" शब्द अंत:स्थापित किए जाएंगे ;

(ख) "बीमाकर्ता" शब्द के स्थान पर, ", यथास्थिति, बीमाकर्ता या बीमा दलाल" शब्द रखे जाएंगे ;

(ii) उपनियम (2) में, "हस्ताक्षरित होगी" शब्दों के स्थान पर, "हस्ताक्षरित होगी या इलैक्ट्रानिक मेल के माध्यम से या लोकपाल बीमा परिषद् की वेबसाइट के माध्यम से आन-लाइन की जाएगी" शब्द रखे जाएंगे ;

(iii) उपनियम (3) में,—

(अ) "बीमाकर्ता" शब्द के स्थान पर, जहां-जहां वह आता है, ", यथास्थिति, बीमाकर्ता या बीमा दलाल" शब्द रखे जाएंगे ;

WWW.TAXSCAN.IN

(आ) खंड (क) में, "लिखित अभ्यावेदन नहीं करता है" शब्दों के स्थान पर, "लिखित में या इलैक्ट्रानिक मेल के माध्यम से या संबंधित बीमाकर्ता या बीमा दलाल की वेबसाइट के माध्यम से आन-लाइन अभ्यावेदन नहीं किया है" शब्द रखे जाएंगे ;

(iv) उपनियम (4) में, "बीमाकर्ता" शब्द के स्थान पर, ", यथास्थिति, बीमाकर्ता या बीमा दलाल" शब्द रखे जाएंगे ;

(v) उपनियम (5) के पश्चात्, निम्नलिखित उपनियम अंत:स्थापित किया जाएगा, अर्थात् :—

"(6) लोकपाल बीमा परिषद्, शिकायत प्रबंध प्रणाली विकसित करेगी, जिसके अंतर्गत उपनियम (14) के अधीन शिकायतों को आनलाइन प्रस्तुत करने के लिए और उसकी ट्रेंकिग के प्रयोजन के लिए विकसित आनलाइन प्लेटफार्म भी होगा ।"।

11. उक्त नियम के नियम 15 में, —

(i) उपनियम (2) में, "बीमाकर्ता" शब्द के स्थान पर, ", यथास्थिति, बीमाकर्ता या बीमा दलाल" शब्द रखे जाएंगे ;

(ii) उपनियम (4) के पश्चात्, निम्नलिखित उपनियम अंत:स्थापित किया जाएगा, अर्थात् :—

"(5) लोकपाल, यदि उसका यह समाधान हो जाता है कि परिस्थितियों में ऐसा करना अपेक्षित है तो इस संबंध में लोकपाल बीमा परिषद् द्वारा जारी और इसकी वेबसाइट पर प्रकाशित मार्गदर्शी सिद्धांतों के अधीन रहते हुए, संबंधित शिकायतकर्ता तथा बीमाकर्ता या बीमा दलाल को अधिसूचित करने के पश्चात्, स्वप्रेरणा से या शिकायतकर्ता के अनुरोध पर, वीडियो कांफ्रेंस के माध्यम से मामले की सुनवाई कर सकेगा :

परंतु लोकपाल, यथास्थिति, बीमाकर्ता (जिसके अंतर्गत उसके अभिकर्ता और मध्यवर्ती भी हैं) या बीमा दलाल को, वीडियो कांफ्रेंस के माध्यम से, सुने जाने के लिए अनुज्ञात कर सकेगा ।"।

12. उक्त नियम के नियम 16 में, "बीमाकर्ता" शब्द के स्थान पर, जहां-जहां वह आता है, ", यथास्थिति, बीमाकर्ता या बीमा दलाल" शब्द रखे जाएंगे ।

13. उक्त नियम के नियम 17 में, —

(i) उपनियम (5) में, "बीमाकर्ता" शब्द के स्थान पर, ", यथास्थिति, बीमाकर्ता या बीमा दलाल" शब्द रखे जाएंगे ;

(ii) उपनियम (6) में, —

(अ) "बीमाकर्ता" शब्द के स्थान पर, ", यथास्थिति, बीमाकर्ता या बीमा दलाल" शब्द रखे जाएंगे ;

(आ) "को सूचित करेगा" शब्दों के पश्चात्, "और शिकायत प्रबंध प्रणाली में ब्यौरों को अपलोड करेगा" शब्द अंत:स्थापित किए जाएंगे ;

(iii) उपनियम (8) में, "बीमाकर्ताओं" शब्द के स्थान पर, ", यथास्थिति, बीमाकर्ताओं या बीमा दलालों" शब्द रखे जाएंगे ।

[फा.सं. 14019/02/2019-आईएनएस.2]

सौरभ मिश्रा, संयुक्त सचिव

टिप्पण: मूल नियम, भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग II, खंड 3, उपखंड (i), तारीख 27 अप्रैल, 2017 में, अधिसूचना संख्या सा.का.नि. 413(अ), तारीख 25 अप्रैल, 2017 द्वारा प्रकाशित किए गए थे और तत्पश्चात् अधिसूचना संख्या सा.का.नि. 785(अ), तारीख 17 अगस्त, 2018 द्वारा उसमें संशोधन किया गया ।

WWW.TAXSCAN.IN

MINISTRY OF FINANCE

(Department of Financial Services)

NOTIFICATION

New Delhi, the 2nd March, 2021

G.S.R. 147(E).—Whereas, certain draft rules, namely, the Insurance Ombudsman (Amendment) Rules, 2020, were published in the Gazette of India, Extraordinary, Part II, Section 3, Sub-section (i), dated 22nd December, 2020 under the notification of the Government of India in the Ministry of Finance (Department of Financial Services) number G.S.R. 788 (E), dated the 22nd December, 2020, inviting objections or suggestions from persons likely to be affected thereby before the expiry of a period of forty-five days from the date on which the copies of the Official Gazette containing the said notification were made available to the public;

And whereas, copies of the said Official Gazette were made available to the public on the 22nd December 2020;

And whereas, the objections and suggestions received from the public on the said draft rules have been considered by the Central Government.

Now, therefore, in exercise of the powers conferred by section 24 of the Insurance Regulatory and Development Authority Act, 1999 (41 of 1999), the Central Government hereby makes the following rules further to amend the Insurance Ombudsman Rules, 2017 (hereinafter referred to as the said rules), namely:—

1. (1) These rules may be called the Insurance Ombudsman (Amendment) Rules, 2021.

(2) They shall come into force from the date of their publication in the Official Gazette.

2. In the Insurance Ombudsman Rules, 2017,—

(i) for the letters “IRDAI” wherever they occur, the word “Authority” shall be substituted;

(ii) for the words “Executive Council of Insurers” wherever they occur, the word “Council for Insurance Ombudsmen” shall be substituted.

3. In rule 4 of the said rules, in sub-rule (1),—

(i) for clause (d), the following clause shall be substituted, namely:—

‘(d) “Council for Insurance Ombudsmen” means the Council for Insurance Ombudsmen constituted under rule 5;’

(ii) in clause (e), for the word “established”, the word “appointed” shall be substituted;

(iii) clause (f) shall be omitted;

(iv) after clause (k), the following clause shall be inserted, namely:—

‘(l) “insurance broker” means a person who has been granted a certificate of registration as an insurance broker by the Authority;’.

4. In rule 5 of the said rules, in sub-rule (2), in clause (v), for the word “Director”, the words “Joint Secretary or equivalent” shall be substituted.

5. For rule 7 of the said rules, the following rules shall be substituted, namely:—

“7. Selection Committee for appointment of Insurance Ombudsman.—(1) The Council for Insurance Ombudsmen shall appoint such number of Insurance Ombudsman for such territorial jurisdiction as the Council for Insurance Ombudsmen may specify, for discharging the duties and functions under these rules.

(2) The Insurance Ombudsman shall be appointed by the Council for Insurance Ombudsmen on the recommendations of the Selection Committee consisting of the following members, namely:—

(a) the Chairperson of the Authority, or such other whole-time member of the Authority entrusted with matters relating to the general or life insurance business as the Chairperson may authorise — chairperson;

(b) one individual drawn from amongst the non-official members of the Banks Board Bureau possessing necessary expertise and experience in matters relating to general insurance business — member;

(c) one individual drawn from amongst the non-official members of the Banks Board Bureau possessing necessary expertise and experience in matters relating to life insurance business — member;

(d) one individual with a track record of promoting consumer rights or advancing the cause of consumer protection in the insurance sector — member; and

(e) the representative of the Central Government referred to in clause (v) of sub-rule (2) of rule 5 — member.

WWW.TAXSCAN.IN

Explanation.—In this sub-rule, the expression "Banks Board Bureau" means the autonomous body named as such, set up by the Central Government for selection of whole-time directors of public sector insurance companies.

(3) Where there is vacancy in the office of the non-official member referred to in clause (b) or clause (c) of sub-rule (2), the Central Government may nominate another individual eligible to be such non-official member in matters referred to in the said clauses to be a member of the Selection Committee.

(4) The Council for Insurance Ombudsmen shall invite applications by advertisement for selection of Insurance Ombudsman and such advertisement shall be issued in respect of each vacancy existing in the office of the Insurance Ombudsman at the beginning of a calendar year including any vacancy likely to arise in that calendar year.

7A. Qualification for appointment of Insurance Ombudsman.—A person shall not be qualified for appointment as Insurance Ombudsman, unless he—

(i) is not less than fifty-five years but not exceeding sixty-five years of age as on the last date specified for receipt of application in the advertisement;

(ii) is, or has been, a member of an all-India service or a civil service of the Union and has held a post of Joint Secretary or equivalent to the Government of India; or

(iii) has served for at least twenty-five years in the insurance industry and has held a post not less than one level below that of a director of a board.

7B. Procedure and selection criteria for appointment of Insurance Ombudsman.—(1) The Council for Insurance Ombudsmen shall shortlist up to five candidates from each category of applicants specified in clauses (ii) and (iii) of rule 7A, for each vacancy from amongst eligible applicants, reckoned on the basis of the length of service of the applicants in their respective category:

Provided that where the number of candidates to be shortlisted exceeds the number specified under this rule, on account of two or more candidates having the same length of service, all candidates with such length shall be included in the shortlist.

Explanation.—For the purposes of this rule, the length of service, in respect of an applicant—

(i) who is serving as or has served as a member of an all-India service or a civil service of the Union, shall be reckoned from the date of his first appointment as Joint Secretary to the Government of India or equivalent thereof in the Central Government; and

(ii) who has served in the insurance industry, shall be reckoned from the date of his first appointment to a position either immediately below the level of a director of a board in the insurance industry or at the level of a director of a board, whichever is earlier.

(2) Each shortlisted candidate shall furnish the following particulars, in such manner and form as the Council for Insurance Ombudsmen may specify, namely:—

(a) a declaration and undertaking that he shall ensure absence of conflict of interest in the discharge of functions and duties of Insurance Ombudsman; and

(b) information in respect of—

(i) personal identification details, including income-tax Permanent Account Number, bank account numbers and Director Identification Number;

(ii) professional history, including directorships;

(iii) disclosure regarding criminal prosecution, if any;

(iv) the financial interests, including beneficial ownership, of the candidate and his relatives;

(v) organisational affiliations;

(vi) disclosure regarding the candidate or his relatives—

(A) being a promoter or director or employee of,

(B) having material pecuniary relationship with,

(C) being an employee or proprietor or partner in a firm of auditors, company secretaries or cost accountants of, or in a legal or consulting firm having material transactions with, and

(D) being chief executive or director of any non-profit organisation that has material receipts from,

an insurer or its holding, subsidiary or associate company;

WWW.TAXSCAN.IN

(vii) disclosure regarding the candidate or his relatives holding shares in excess of two *per cent.* in, or being a material supplier, service provider or customer of, or being a lessor or lessee of, an insurer.

(3) The Council for Insurance Ombudsmen shall convey to the Authority, the particulars under sub-rule (2) for its opinion as to the applicant's suitability, integrity and absence of conflict of interest, keeping in view the information conveyed and such other information as it may consider relevant.

(4) After considering the opinion of the Authority under sub-rule (3), the particulars of the candidates referred to in sub-rule (2) shall be laid before the selection committee which shall take into account the suitability of the candidates including as to absence of conflict of interest and finalise the process of shortlisting of candidates for interaction.

(5) In respect of candidates figuring in the shortlist finalised by the selection committee under sub-rule (4) who are public servants or officials falling within the scope of the powers and functions of the Central Vigilance Commission established under the Central Vigilance Commission Act, 2003 (45 of 2003), the Council for Insurance Ombudsmen shall obtain the vigilance clearance through the Ministry of Finance, Department of Financial Services.

(6) In respect of candidates figuring in the shortlist finalised by the selection committee under sub-rule (4) who are other than those referred to in sub-rule (5), the Council for Insurance Ombudsmen shall furnish the information referred to in sub-rule (2) to the Directorates of Enforcement, Revenue Intelligence and Goods and Service Tax Intelligence, and the Central Board of Direct Taxes for their reports on any inquiry or investigation or proceeding instituted against such candidate.

(7) The selection committee shall, after giving an opportunity for interaction to all the candidates shortlisted by it under sub-rule (4), recommend to the Council for Insurance Ombudsmen a candidate for appointment against each vacancy in the office of Insurance Ombudsman, along with up to two additional candidates in order of preference as reserve candidates.

(8) The Council for Insurance Ombudsmen shall, after considering the recommendations of the selection committee under sub-rule (7), appoint the recommended candidate as Insurance Ombudsman unless—

(i) the vigilance clearance required under sub-rule (5) has not been received, or

(ii) the Council for Insurance Ombudsmen is of the opinion that the nature of the inputs is such that it would not be in public interest that he be so appointed,

and in such a case, the Council for Insurance Ombudsmen may consider a reserve candidate, in accordance with the order of preference, for appointment.

(9) The Council for Insurance Ombudsmen, after considering of the suitability of the candidates, shall appoint a candidate as an Insurance Ombudsman:

Provided that if the appointed candidate does not assume office or, after assuming office at any time during the same calendar year, either resigns his office or is removed therefrom, or dies, then the Council for Insurance Ombudsmen may appoint the reserve candidate referred to in sub-rule (7), in accordance with the order of preference, after ascertaining his willingness.".

WWW.TAXSCAN.IN

6. For rule 8 of the said rules, the following rule shall be substituted, namely:—

"8. Term of office of Insurance Ombudsman.—An Insurance Ombudsman shall hold office for a term of three years or till he attains the age of sixty-eight years, whichever is earlier, and shall not be eligible for reappointment:

Provided that every Insurance Ombudsman holding office as such as on the 2nd day of March, 2021, may continue to hold office for the term specified at the time of his appointment or till he attains the age of seventy years, whichever is earlier.".

7. In rule 9 of the said rules, after the words "gross misconduct during the term of office,", the words "or physical incapacity, or unsoundness of mind, or insolvency, or conviction for an offence involving moral turpitude, or engagement in any other paid employment, or conflict of interest or furnishing as part of the selection process information that is false or omits to specify material facts," shall be inserted.

8. In rule 11 of the said rules, after sub-rule (3), the following sub-rule shall be inserted, namely:—

"(4) Notwithstanding anything contained in sub-rules (1) and (2), where there is a vacancy in an office of Insurance Ombudsman having territorial jurisdiction as specified by the Council for Insurance Ombudsmen under sub-rule (1), the Council for Insurance Ombudsmen may, if it is satisfied that it is necessary in public interest so to do, by order, authorise any other Ombudsman to discharge the functions of such office in addition to his area of jurisdiction for a period not exceeding six months or till the vacancy is filled or till the expiry of his term of office as Ombudsman, whichever is earliest.".

9. In rule 13 of the said rules, in sub-rule (1),—

(a) for the words "or disputes relating to—", the words "alleging deficiency in performance required of an insurer (including its agents and intermediaries) or an insurance broker, on any of the following grounds:—" shall be substituted;

(b) for clause (i), the following clause shall be substituted, namely:—

"(i) any other matter arising from non-observance of or non-adherence to the provisions of any regulations made by the Authority with regard to protection of policyholders' interests or otherwise, or of any circular, guideline or instruction issued by the Authority, or of the terms and conditions of the policy contract, insofar as such matter relates to issues referred to in clauses (a) to (h).";

(c) the following explanation shall be inserted, namely:—

"Explanation.– For the purpose of this sub-rule, the term "deficiency" shall have the meaning as assigned to it in clause (11) of section 2 of the Consumer Protection Act, 2019 (35 of 2019).".

10. In rule 14 of the said rules,—

(i) in sub-rule (1),—

(a) after the words "an insurer", the words "or insurance broker" shall be inserted;

(b) after the words "the insurer", the words "or the insurance broker, as the case may be," shall be inserted;

(ii) in sub-rule (2), for the word "signed", the words "signed or made by way of electronic mail or online through the website of the Council for Insurance Ombudsmen," shall be substituted;

(iii) in sub-rule (3),—

(A) after the word "insurer", wherever it occurs, the words "or insurance broker, as the case may be," shall be inserted;

(B) in clause (a), for the words "makes a written representation", the words "has made a representation in writing or through electronic mail or online through website of the insurer or insurance broker concerned" shall be substituted;

(iv) in sub-rule (4), after the word "insurer", the words "or insurance broker, as the case may be," shall be inserted;

(v) after sub-rule (5), the following sub-rule shall be inserted, namely:—

"(6) The Council for Insurance Ombudsmen shall develop a complaints management system, which shall include an online platform developed for the purpose of online submission and tracking of the status of complaints made under rule 14.".

11. In rule 15 of the said rules,—

(i) in sub-rule (2), after the word "insurer", the words "or insurance broker, as the case may be," shall be inserted;

(ii) after sub-rule (4), the following sub-rule shall be inserted, namely:—

"(5) The Ombudsman may, on his own or on the request of the complainant, hear a matter through video-conference if he is satisfied that circumstances so require, after notifying the complainant and the insurer or insurance broker concerned, subject to guidelines issued by the Council for Insurance Ombudsmen in this regard and published on its website:

Provided that the Ombudsman may allow the insurer (including its agents and intermediaries) or insurance broker, as the case may be, to be heard through video-conference.".

12. In rule 16 of the said rules, after the word "insurer", wherever it occurs, the words "or insurance broker, as the case may be," shall be inserted.

13. In rule 17 of the said rules,—

(i) in sub-rule (5), after the word "insurer", the words "or insurance broker, as the case may be," shall be inserted;

(ii) in sub-rule (6),—

(A) after the word "insurer", the words "or insurance broker, as the case may be," shall be inserted;

WWW.TAXSCAN.IN

(B) after the words "the Ombudsman", the words "and upload the details in the complaints management system" shall be inserted;

(iii) in sub-rule (8), after the word "insurers", the words "or insurance brokers, as the case may be," shall be inserted.

[F. No. 14019/02/2019-Ins.II]

SAURABH MISHRA, Jt. Secy.

Note: The principal rules were published in the Gazette of India, Extraordinary, Part II, Section 3, Sub-section (i), dated the 27th April, 2017, vide notification number G.S.R. 413 (E), dated the 25th April, 2017 and were subsequently amended by notification number G.S.R. 785(E), dated the 17th August, 2018.

WWW.TAXSCAN.IN

Uploaded by Dte. of Printing at Government of India Press, Ring Road, Mayapuri, New Delhi-110064
and Published by the Controller of Publications, Delhi-110054. ALOK KUMAR Digitally signed by ALOK KUMAR Date: 2021.03.02 22:37:09 +05'30'