रजिस्ट्री सं० डी० एल०-33004/99 REGD. NO. D. L.-33004/99

भारत का राजपत्र
The Gazette of India

असाधारण
EXTRAORDINARY
भाग III—खण्ड 4
PART III—SectIon 4
प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 283] नई दिल्ली, शुक्रवार, अगस्त 2, 2019/श्रावण 11, 1941
No. 283] NEW DELHI, FRIDAY, AUGUST 2, 2019/SHRAVANA 11, 1941

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण

अधिसूचना

हैदराबाद, 30 जुलाई, 2019

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण

(सामान्य लोक सेवा केन्द्रों द्वारा बीमा सेवाएँ) विनियम, 2019

फा.सं. भा.बी.वि.वि.प्रा./विनियम/12/163/2019.— बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 (1999 का 41) की धाराओं 2(1)(एफ), 14 और 26 के साथ पठित बीमा अधिनियम, 1938 (1938 का 4) की धाराओं 42डी और 42ई के साथ पठित धारा 114ए की उप-धारा 2 के खंड (एस), (टी), (यू), (वी) और (वीबी) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए प्राधिकरण, बीमा सलाहकार समिति के साथ परामर्श करने के बाद, इसके द्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात्:-

उद्देश्यः भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (सामान्य लोक सेवा केन्द्रों द्वारा बीमा सेवाएँ) विनियम, 2019 का उद्देश्य केन्द्र और राज्य सरकारों द्वारा निगमित सीपीएससी-एसपीवी द्वारा प्रदान की जानेवाली बीमा संबंधी सेवाओँ का विनियमन करना है।

1. संक्षिप्त नाम और प्रारंभः

1.1 ये विनियम भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (सामान्य लोक सेवा केन्द्रों द्वारा बीमा सेवाएँ) विनियम, 2019 के नाम से जाने जाएँगे ।

1.2 ये विनियम भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (सामान्य सेवा केन्द्रों द्वारा बीमा सेवाएँ) विनियम, 2015 का अधिक्रमण करेंगे।

1.3 ये विनियम सरकारी राजपत्र में इनके प्रकाशन की तारीख को प्रवृत्त होंगे।

अध्याय I
प्रारंभिक

2. परिभाषाएँ : इन विनियमों में जब तक संदर्भ के द्वारा अन्यथा अपेक्षित न हो,-

2.1 **"अधिनियम"** से समय-समय पर यथासंशोधित बीमा अधिनियम, 1938 (1938 का 4) अभिप्रेत है।

2.2 **"प्राधिकरण"** से बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 (1999 का 41) की धारा 3 के उपबंधों के अधीन स्थापित भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अभिप्रेत है।

2.3 **इन विनियमों के प्रयोजन के लिए "सीपीएससी" (सामान्य लोक सेवा केन्द्र)** से भारत सरकार के डिजिटल इंडिया कार्यक्रम के अंतर्गत स्थापित और मेसर्स सीएससी ई-गवर्नेंस सर्विसेज़ इंडिया लिमिटेड द्वारा कार्यान्वित "सामान्य सेवा केन्द्र" अभिप्रेत है तथा इसमें संबंधित राज्य सरकारों के विशेष प्रयोजन माध्यम द्वारा स्थापित इसी प्रकार के केन्द्र शामिल हैं।

2.4 **"सीपीएससी-एसपीवी"** से सामान्य सेवा केन्द्रों (सीएससी) के नेटवर्क अथवा उसके समकक्ष माध्यम से भारत के नागरिकों के लिए सरकारी, निजी और सामाजिक क्षेत्र की सेवाओं के वितरण को सुसाध्य बनाने के लिए निगमित तथा इन विनियमों के अंतर्गत प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित (i) सीएससी योजना को कार्यान्वित करने के लिए भारत सरकार द्वारा स्थापित मेसर्स सीएससी ई-गवर्नेंस सर्विसेज़ इंडिया लिमिटेड, विशेष प्रयोजन माध्यम (एसपीवी) और (ii) संबंधित राज्य सरकार का विशेष प्रयोजन माध्यम अभिप्रेत है, जो पारिश्रमिक हेतु अपने ग्राहकों की ओर से बीमाकर्ताओं के साथ प्राधिकरण के द्वारा अनुमोदित विशिष्ट उत्पादों के लिए बीमा संविदाओं की व्यवस्था करता है और सीएससी नेटवर्क के माध्यम से अन्य बीमा संबंधी सेवाएँ प्रदान करता है।

स्पष्टीकरण: बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 की धारा 2(1)(एफ) के प्रयोजनों के लिए सीपीएससी-एसपीवी एक "बीमा मध्यवर्ती" होगा।

2.5 **"परीक्षा एजेंसी"** से सीपीएससी-एसपीवी के प्रधान अधिकारी और ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्तियों (आरएपी) के लिए परीक्षाएँ आयोजित करने के प्रयोजन के लिए प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित कोई भी एजेंसी अभिप्रेत है तथा इसके अंतर्गत राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी संस्थान (एनआईईएलआईटी), इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रोद्योगिकी विभाग, भारत सरकार की एक स्वायत्त वैज्ञानिक सोसाइटी शामिल है।

2.6 **"सीएससी-एसपीवी का प्रधान अधिकारी"** से सीपीएससी-एसपीवी के नियोजन के अधीन स्थित और सीपीएससी-एसपीवी के प्रधान अधिकारी के रूप में कार्य करने के लिए सीपीएससी-एसपीवी द्वारा नामित व्यक्ति अभिप्रेत है।

2.7 **"ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति"** (आरएपी) एक वैयक्तिक ग्राम-स्तरीय उद्यमी (वीएलई) है तथा जिसने अनुसूची I के भाग IV में विनिर्दिष्ट रूप में प्रशिक्षण तथा परीक्षा एजेंसी द्वारा परीक्षा और प्रमाणीकरण को सफलतापूर्वक पूर्ण किया है।

2.8 **"अपेक्षा"** (सॅलिसिटेशन) इन विनियमों के प्रयोजन हेतु बीमा पॉलिसी खरीदने के लिए संभावित ग्राहक को समर्थ बनाने के उद्देश्य से आरएपी अथवा वीएलई- आईएनएस द्वारा संभावित ग्राहक से संपर्क अभिप्रेत है तथा इसमें यदि संभावित ग्राहक बीमा पॉलिसी खरीदने का निर्णय करता है तो सहायता उपलब्ध कराना शामिल है।

2.9 **"ग्राम-स्तरीय उद्यमी"** (वीएलई) सामान्य लोक सेवा केन्द्र का परिचालन करने के लिए सीपीएससी-एसपीवी द्वारा पंजीकृत और प्राधिकृत व्यक्ति है, जो सीपीएससी के दैनिक परिचालन संचालित करने का प्रभारी है।

2.10 **"ग्राम स्तरीय उद्यमी-आईएनएस"** (वीएलई-आईएनएस) एक वैयक्तिक वीएलई है तथा जिसने अनुसूची I के भाग V में विनिर्दिष्ट रूप में सफलतापूर्वक प्रशिक्षण और परीक्षा पूर्ण की है।

2.11 इन विनियमों में प्रयुक्त और अपरिभाषित, परंतु समय-समय पर यथासंशोधित बीमा अधिनियम, 1938 (1938 का 4), बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 अथवा उनके अधीन बनाये गये किसी भी विनियम और

दिशानिर्देश में परिभाषित शब्दों और अभिव्यक्तियों के अर्थ वही होंगे जो उन अधिनियमों अथवा विनियमों अथवा दिशानिर्देशों में क्रमशः उनके लिए निर्धारित किये गये हैं।

अध्याय II

सीपीएससी-एसपीवी का पंजीकरण

I. पंजीकरण प्रमाणपत्र

3. पंजीकरण प्रमाणपत्र प्रदान करने के लिए आवेदनः

3.1 बीमा मध्यवर्ती के रूप में कार्य करने के लिए पंजीकरण प्राप्त करने का इच्छुक आवेदक सीपीएससी-एसपीवी निम्नलिखित क्रियाविधि का अनुसरण करेगा –

(क) इन विनियमों में विनिर्दिष्ट रूप में फार्म-ए में प्राधिकरण को आवेदन प्रस्तुत करेगा।

(ख) पंजीकरण प्रदान करने के लिए आवेदन के साथ दस हजार रुपये का वापस न करने योग्य आवेदन शुल्क विप्रेषित करेगा।

(ग) आवेदन फार्म-ए में उल्लिखित रूप में सभी आवश्यक दस्तावेज अनुसूची-I (भाग-I) में विनिर्दिष्ट योग्यता और उपयुक्तता (फिट एण्ड प्रोपर) मानदंडों को पूरा करने वाले प्रधान अधिकारी से प्राप्त फार्म के साथ प्रस्तुत करेगा।

3.2 कोई भी आवेदन जो सभी प्रकार से पूर्ण नहीं है और/या आवेदन फार्म में विनिर्दिष्ट अनुदेशों के अनुरूप नहीं है और/या अपेक्षाओं और/या प्राधिकरण के निदेशों का पालन नहीं करता है, अस्वीकृत किया जा सकता है।

बशर्ते कि ऐसे किसी आवेदन को अस्वीकृत करने से पहले सीपीएससी-एसपीवी को आवेदन सभी प्रकार से पूर्ण करने और त्रुटियाँ, यदि कोई हों, तो उन्हें ठीक करने के लिए एक उपयुक्त अवसर दिया जाएगा।

4. सीपीएससी-एसपीवी को पंजीकरण प्रदान करनाः

4.1 प्राधिकरण इस बात से संतुष्ट होने पर कि आवेदक पंजीकरण प्रदान करने के लिए विनिर्दिष्ट सभी शर्तों को पूरा करता है, फार्म-बी में पंजीकरण प्रदान करेगा और उसकी सूचना सीपीएससी-एसपीवी को प्रेषित करेगा।

4.2 पंजीकरण सीपीएससी-एसपीवी द्वारा शर्तों और अनुसूची-IV में विनिर्दिष्ट रूप में आचरण-संहिता का पालन करने के अधीन जारी किया जाएगा।

4.3 प्राधिकरण द्वारा भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (सामान्य सेवा केन्द्रों द्वारा बीमा सेवाएँ) विनियम, 2015 के अधीन सीएससी-एसपीवी को प्रदान किया गया पंजीकरण उसकी समाप्ति तक वैध होगा तथा उसके बाद सीएससी-एसपीवी नीचे दिये गये विनियम 6 के अनुसार पंजीकरण के नवीकरण के लिए आवेदन प्रस्तुत करेगा।

5. सीपीएससी-एसपीवी के पंजीकरण की वैधता की अवधिः

5.1 इन विनियमों के अधीन जारी किया गया पंजीकरण उसके निर्गम की तारीख से तीन वर्ष की अवधि के लिए वैध होगा।

5.2 यदि प्राधिकरण द्वारा सीपीएससी-एसपीवी के पंजीकरण का नवीकरण नहीं किया जाता तो पंजीकरण की समाप्ति के बाद सीपीएससी-एसपीवी को इस रूप में कार्य करने की अनुमति नहीं दी जाएगी।

5.3 यदि सीपीएससी-एसपीवी के पंजीकरण का नवीकरण नहीं किया जाता अथवा उसे निलंबित किया जाता है अथवा निरस्त किया जाता है, तो पालिसीधारकों को सेवा संबंधित बीमाकर्ताओं द्वारा प्रदान की जाएगी।

II. पंजीकरण प्रमाणपत्र का नवीकरण

6. सीपीएससी-एसपीवी के पंजीकरण के नवीकरण के लिए क्रियाविधि

6.1 सीँपीएससी-एसपीवी पंजीकरण की समाप्ति से कम से कम तीस दिन पहले फार्म-ए में प्राधिकरण को पंजीकरण के नवीकरण के लिए आवेदन प्रस्तुत करेगा। तथापि, सीपीएससी-एसपीवी को नवीकरण के लिए आवेदन पंजीकरण की समाप्ति से नब्बे दिन पहले प्रस्तुत करने की अनुमति है।

6.2 नवीकरण के लिए आवेदन फार्म के साथ सीपीएससी-एसपीवी द्वारा प्रस्तुत किये जानेवाले दस्तावेज नवीकरण आवेदन फार्म-ए में उल्लिखित हैं।

6.3 पंजीकरण के नवीकरण के लिए आवेदन केवल दो हजार रुपये के नवीकरण शुल्क के साथ प्रस्तुत किया जाएगा।

बशर्ते कि वर्तमान पंजीकरण के संबंध में पंजीकरण के नवीकरण के लिए आवेदन प्राधिकरण के पास उपर्युक्त 6.1 के अंतर्गत निर्धारित अवधि के बाद पहुँचता है, तो केवल एक सौ रुपये का एक अतिरिक्त शुल्क आवेदक द्वारा प्राधिकरण को देय होगा :

परंतु आगे यह भी शर्त होगी कि प्राधिकरण आवेदक के द्वारा लिखित में दिये गये पर्याप्त कारणों के लिए पंजीकरण की समाप्ति की तारीख के बाद नवीकरण के लिए प्रस्तुत आवेदन सीपीएससी-एसपीवी द्वारा केवल सात सौ पचास रुपये के अतिरिक्त शुल्क का भुगतान करने पर स्वीकार कर सकता है।

6.4 प्राधिकरण सीपीएससी-एसपीवी से नवीकरण के लिए आवेदन पर कार्रवाई करने के लिए उपयुक्त समझी जानेवाली कोई अतिरिक्त सूचना/ दस्तावेज माँग सकता है।

6.5 प्राधिकरण, इस बात से संतुष्ट होने पर कि सीपीएससी-एसपीवी पंजीकरण के नवीकरण के लिए विनिर्दिष्ट सभी शर्तों को पूरा करता है, फार्म-बी में पंजीकरण का नवीकरण करेगा।

6.6 पंजीकरण का नवीकरण तीन वर्ष की अवधि के लिए वैध होगा।

III. पंजीकरण प्रमाणपत्र की अनुलिपि (डूप्लिकेट)

7. पंजीकरण प्रमाणपत्र की अनुलिपि (डूप्लिकेट) जारी करना—

7.1 पंजीकरण प्रमाणपत्र के खो जाने अथवा नष्ट होने अथवा कटे-फटे होने की स्थिति में सीपीएससी-एसपीवी प्राधिकरण को फार्म–बी1 में एक आवेदन एक हजार रुपये के शुल्क के साथ पंजीकरण प्रमाणपत्र की अनुलिपि जारी करने का अनुरोध करते हुए और पंजीकरण प्रमाणपत्र के निर्गम तथा उसके खो जाने अथवा नष्ट होने अथवा कटे-फटे होने के संबंध में पूरा विवरण देते हुए प्रस्तुत करेगा।

7.2 प्राधिकरण स्वयं इस बात से संतुष्ट होने के बाद कि पंजीकरण प्रमाणपत्र की मूल प्रति खो गई है अथवा नष्ट हो गई है अथवा कटी-फटी है, फार्म बी-2 में दिए गए फार्मेट के अनुसार पंजीकरण प्रमाणपत्र की अनुलिपि उस पर एक पृष्ठांकन के साथ कि यह एक अनुलिपि (डूप्लिकेट) है, जारी करेगा। तथापि यह शर्त होगी कि यदि खोया हुआ प्रमाणपत्र पुनः प्राप्त किया जाता है तो वह प्राधिकरण को अभ्यर्पित किया जाएगा।

अध्याय III

बीमे की अपेक्षा (सॅलिसिटेशन), परिचालन संबंधी विषय तथा सीपीएससी-एसपीवी, आरएपी और वीएलई-आईएनएस के कार्य

8. अपेक्षा (सॉलिसिटेशन) के लिए नियुक्त व्यक्तिः

8.1 बीमा व्यवसाय की अपेक्षा करने के लिए ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति (आरएपी) और ग्राम स्तरीय उद्यमी (वीएलई)-आईएनएस प्राधिकृत हैं।

8.2 सीपीएससी-एसपीवी अपनी ओर से नियोजित आरएपी और वीएलई-आईएनएस द्वारा किये गये भूल-चूक के सभी कार्यों के लिए जिम्मेदार होगा।

8.3 प्रधान अधिकारी. ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति (आरएपी) और वीएलई-आईएनएस के पास अनुसूची-I, भाग-III में विनिर्दिष्ट रूप में न्यूनतम योग्यता होगी।

8.4 आरएपी और वीएलई-आईएनएस का प्रशिक्षण, परीक्षा और प्रमाणीकरण अनुसूची-I, भाग-IV और भाग-V में विनिर्दिष्ट रूप में होगा।

8.5 ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति (आरएपी) और वीएलई-आईएनएस के लिए आचरण- संहिता अनुसूची-IV में निर्धारित है।

9. ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति (आरएपी) और वीएलई-आईएनएस द्वारा बीमा व्यवसाय के पंजीकरण को समर्थ बनानाः

9.1 सीपीएससी-एसपीवी का पोर्टल किसी वीएलई को आरएपी के रूप में सीपीएससी-एसपीवी के पोर्टल में बीमा व्यवसाय करने के लिए केवल उक्त वीएलई द्वारा परीक्षा उत्तीर्ण करने के बाद तथा परीक्षा एजेंसी द्वारा जारी किये गये प्रमाणपत्र को उक्त सीपीएससी-एसपीवी के पोर्टल में अद्यतन करने के बाद ही समर्थ बनायेगा।

9.2 इसी प्रकार, सीपीएससी-एसपीवी का पोर्टल वीएलई-आईएनएस को सीपीएससी-एसपीवी के पोर्टल में बीमा व्यवसाय करने के लिए केवल लागू प्रशिक्षण और परीक्षा की सभी अपेक्षाएँ पूरी करने के बाद तथा तदनुरूपी विवरण को सीपीएससी-एसपीवी पोर्टल में अद्यतन करने के बाद ही समर्थ बनायेगा।

9.3 यदि आरएपी अथवा वीएलई-आईएनएस में बहिर्गमन अथवा प्राधिकार को वापस लेने अथवा किसी अन्य कारण से कोई परिवर्तन हो, तो अन्य आरएपी अथवा वीएलई-आईएनएस, जैसी स्थिति हो, बीमा सेवा कर सकता है।

10. सीपीएससी-एसपीवी के कार्यः सीपीएससी-एसपीवी के कार्य अनुसूची-II, भाग-I में दिये गये हैं।

11. आरएपी और वीएलई-आईएनएस के कार्य और दायित्वः

11.1 आरएपी और वीएलई-आईएनएस के कार्य अनुसूची-II, भाग-II में दिये गये हैं।

11.2 आरएपी और वीएलई-आईएनएस से संबंधित दायित्व अनुसूची-II, भाग-III में दिये गये हैं।

12. सीपीएससी-एसपीवी, आरएपी और वीएलई-आईएनएस को देय पारिश्रमिकः

12.1 बीमाकर्ता द्वारा सीपीएससी-एसपीवी को देय पारिश्रमिक नीचे दिये गये द्विभाजन के अनुसार होगाः

क) आरएपी और वीएलई-आईएनएस द्वारा बीमा पालिसियों (सूक्ष्म बीमा उत्पादों और सरकार द्वारा प्रायोजित बीमा योजनाओँ सहित) की अपेक्षा और प्राप्ति करने के लिए सीपीएसवी-एसपीवी को पारिश्रमिक।

ख) पालिसी की विक्रय के बाद की सेवा के लिए सेवा प्रभार।

12.2 आरएपी और वीएलई-आईएनएस द्वारा बीमा पालिसियों (सूक्ष्म बीमा उत्पादों और सरकार द्वारा प्रायोजित बीमा योजनाओँ सहित) की अपेक्षा के लिए बीमाकर्ता द्वारा सीपीएससी-एसपीवी को देय पारिश्रमिक भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (बीमा एजेंटों और बीमा मध्यवर्तियों को कमीशन अथवा पारिश्रमिक अथवा प्रतिफल का भुगतान) विनियम, 2016 के अनुसार होगा।

12.3 अन्य सेवाओं के लिए बीमाकर्ता द्वारा सीपीएससी-एसपीवी को देय प्रभार समय-समय पर बीमाकर्ता और सीपीएससी-एसपीवी के बीच पारस्परिक तौर पर सहमति-प्राप्त रूप में होंगे। तथापि, सीपीएससी-एसपीवी भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (बीमा एजेंटों और बीमा मध्यवर्तियों को कमीशन अथवा पारिश्रमिक अथवा प्रतिफल का भुगतान) विनियम, 2016 के अंतर्गत किसी प्रतिफल के लिए पात्र नहीं होगा।

12.4 सीपीएससी-एसपीवी बीमाकर्ता से कोई भी पारिश्रमिक अथवा प्रभार प्राप्त करने के बाद इसके 90% से अन्यून राशि का वितरण संबंधित आरएपी को तथा इसके 85% से अन्यून राशि का वितरण संबंधित वीएलई-आईएनएस को, जैसी स्थिति हो, करेगा।

12.5 तथापि, यदि आरएपी अथवा वीएलई-आईएनएस सीपीएससी-एसपीवी को छोड़कर चला जाता है और वह किसी अन्य आरएपी अथवा वीएलई-आईएनएस द्वारा प्रतिस्थापित किया जाता है, तो पालिसियों के लिए नवीकरण का पारिश्रमिक नये आरएपी अथवा वीएलई-आईएनएस को देय होगा जो उन पालिसियों की सर्विसिंग की जिम्मेदारी लेगा।

12.6 सीपीएससी-एसपीवी बीमाकर्ताओं के साथ करार करेगा तथा करार में सीपीएससी-एसपीवी द्वारा प्राप्त पारिश्रमिक अथवा प्रभारों के वितरण के प्रतिशत और पद्धति का स्पष्ट रूप से उल्लेख करेगा।

12.7 सीपीएससी-एसपीवी को देय पारिश्रमिक अथवा प्रभारों के संबंध में बीमाकर्ताओं द्वारा खातों का निपटान मासिक आधार पर किया जाएगा तथा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि बकाया शेष राशियों के संबंध में कोई प्रति-निपटान (क्रास सेटिलमेंट) नहीं होगा।

13. सीपीएससी माडल के अंतर्गत अनुमति-प्राप्त उत्पादः

13.1 सीपीएससी मॉडल के लिए विकसित किये गये बीमा उत्पादों के लिए प्रकार, प्रक्रिया और शर्तें अनुसूची-III में दी गई हैं।

13.2 भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (सामान्य सेवा केन्द्रों द्वारा बीमा सेवाएँ) विनियम, 2015 के अनुसार प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित सभी सीएससी उत्पाद विधिमान्य होंगे।

14. सीपीएससी-एसपीवी और बीमाकर्ता के बीच करारः बीमाकर्ताओं और सीपीएससी-एसपीवी के बीच एक करार अथवा सेवा स्तरीय करार अथवा सहमति ज्ञापन किया जाएगा। उक्त करार में निम्नलिखित को शामिल किया जाएगाः

14.1 निम्नलिखित के लिए कार्यविधियाँ :

क) अनुमोदित बीमा उत्पादों के वितरण के लिए आरएपी और वीएलई-आईएनएस को समर्थ अथवा असमर्थ बनाने के लिए।

ख) आरएपी और वीएलई-आईएनएस के लेन-देनों और कार्यकलापों का पता लगाने और उनकी निगरानी करने के लिए।

ग) सीपीएससी-एसवीपी द्वारा आबंटित विशिष्ट कूट को सम्मिलित करने के लिए।

घ) संभावित ग्राहक / पालिसीधारक और नामांकित व्यक्ति की आधार संख्या को सम्मिलित करने के लिए, यदि उपलब्ध कराई गई हो।

ङ) आरएपी और वीएलई-आईएनएस द्वारा बीमाकर्ता को प्रस्ताव के डेटा, दावा संबंधी डेटा और किसी भी अन्य सूचना की इलेक्ट्रानिक प्रति भेजने के लिए।

च) बीमाकर्ता द्वारा आरएपी और वीएलई-आईएनएस को पूरी की गई पॉलिसी संबंधी डेटा, दावा संबंधी डेटा और किसी भी अन्य सूचना की इलेक्ट्रानिक प्रति भेजने के लिए।

छ) बीमाकर्ता को बीमाकृत व्यक्ति के दावों से संबंधित इलेक्ट्रानिक फाइलें और दस्तावेज भेजने के लिए।

ज) बीमाकर्ता द्वारा एक सुरक्षित पद्धति में डेटा का अनुरक्षण करने के लिए।

झ) बीमाकर्ता द्वारा एक सुरक्षित पद्धति में डेटा को अद्यतन करने और प्रेषण करने के लिए।

14.2 एकरूपता बनाये रखने के लिए सभी बीमाकर्ताओं द्वारा आरएपी और वीएलई-आईएनएस की पैन / आधार संख्या का उपयोग किया जा सकता है।

14.3 खोज-कूट (ट्रैकिंग कोड) बीमाकर्ताओं और सीपीएससी-एसपीवी द्वारा परस्पर सहमति से तय किया जा सकता है।

14.4 सीपीएससी-एसपीवी के माध्यम से विपणन किये जानेवाले उत्पादों की सूची।

14.5 दोनों सीपीएससी-एसपीवी स्तर पर और बीमाकर्ता के स्तर पर एक सशक्त शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित की जानी चाहिए। बीमाकर्ताओं को चाहिए कि वे प्रत्येक तिमाही में प्राधिकरण को एक शिकायत निवारण विश्लेषण रिपोर्ट प्रस्तुत करें।

14.6 सीपीएससी-एसपीवी और बीमाकर्ता पॉलिसीधारकों को आरएपी और वीएलई- आईएनएस द्वारा प्रदान की जानेवाली सेवाओं में, पंजीकृत आरएपी और वीएलई- आईएन्नएस के साथ किये गये करार की समाप्ति के बाद भी निरंतरता को सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त प्रणाली विकसित करेंगे।

14.7 सीपीएससी-एसपीवी द्वारा बीमाकर्ता से प्राप्त पारिश्रमिक अथवा प्रभारों के वितरण की पद्धति।

15. बीमाकर्ता के दायित्वः बीमाकर्ता के दायित्व अनुसूची-V में विनिर्दिष्ट किये गये हैं।

16. प्राधिकरण को प्रस्तुत की जानेवाली रिपोर्टें : बीमाकर्ता और सीपीएससी-एसपीवी यहाँ नीचे विनिर्दिष्ट रूप में प्राधिकरण को आवधिक रिपोर्टें प्रस्तुत करेंगे।

16.1 सीपीएससी-एसपीवी प्राधिकरण को बीमा कार्यकलापों के संबंध में प्राधिकरण द्वारा निर्धारित तिमाही रिपोर्टें प्रस्तुत करेगा।

16.2 बीमाकर्ता आरएपी और वीएलई-आईएनएस के माध्यम से प्राप्त किये जाने वाले व्यवसाय के संबंध में प्राधिकरण द्वारा निर्धारित की जानेवाली छमाही रिपोर्ट प्रस्तुत करेंगे।

17. निरीक्षण करने के लिए प्राधिकरण का अधिकारः प्राधिकरण सीपीएससी-एसपीवी के कार्यकलापों का पता लगाने के लिए सीपीएससी-एसपीवी अथवा सीपीएससी के परिसर का, एवं इन विनियमों में विनिर्दिष्ट किसी भी प्रयोजन के लिए सीपीएससी-एसपीवी, आरएपी तथा वीएलई-आईएनएस और वीएलई की खाता-बहियों, अभिलेखों और दस्तावेजों का भी निरीक्षण करने के लिए तथा निम्नलिखित प्रयोजनों के लिए निरीक्षण प्राधिकारी के रूप में अपने एक अथवा उससे अधिक अधिकारियों को नियुक्त कर सकता है;

क) अधिनियम, नियमों और विनियमों के उपबंधों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए;
ख) आरएपी अथवा वीएलई-आईएनएस अथवा वीएलई अथवा सीपीएससी-एसपीवी के कार्यकलापों से संबंधित किसी भी विषय में किसी बीमाकृत व्यक्ति, अथवा बीमाकर्ता, अथवा किसी अन्य व्यक्ति से प्राप्त शिकायतों की जाँच करने के लिए; तथा
ग) बीमा व्यवसाय के समुचित विकास के हित में अथवा पॉलिसीधारकों के हित में स्वप्रेरणा से अपने आप आरएपी अथवा वीएलई-आईएनएस अथवा वीएलई अथवा सीपीएससी-एसवीपी के कार्यों की जाँच करने के लिए।

अध्याय IV

18. अनुशासनिक कार्यवाही के लिए क्रियाविधिः- सीपीएससी-एसपीवी, आरएपी, वीएलई-आईएनएस और वीएलई द्वारा बीमा अधिनियम, बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999, विनियमों, दिशानिर्देशों, परिपत्रों, अधिसूचनाओं के किसी भी उपबंध का उल्लंघन किये जाने की स्थिति में प्राधिकरण द्वारा अनुसरण की जानेवाली क्रियाविधि इन विनियमों की अनुसूची-VI में विनिर्दिष्ट रूप में होगी।

19. सीपीएससी-एसपीवी के पंजीकरण; आरएपी और वीएलई-आईएन्नएस के प्रमाणपत्र का निलंबन अथवा निरसनः पंजीकरण का निलंबन अथवा निरसन इन विनियमों की अनुसूची-VI में दिये गये रूप में होगी।

20. स्पष्टीकरण जारी करने के लिए प्राधिकरण का अधिकारः इन विनियमों के किसी भी उपबंध को लागू करने अथवा उसका अर्थनिर्णय करने के संबंध में किसी भी कठिनाई को दूर करने के लिए प्राधिकरण का अध्यक्ष समय-समय पर उपयुक्त स्पष्टीकरण जारी कर सकता है।

21. भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (बीमा एजेंटों और बीमा मध्यवर्तियों को कमीशन अथवा पारिश्रमिक अथवा प्रतिफल का भुगतान) विनियम, 2016 का संशोधन – भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (बीमा एजेंटों और बीमा मध्यवर्तियों को कमीशन अथवा पारिश्रमिक अथवा प्रतिफल का भुगतान) विनियम, 2016 का संशोधन इन विनियमों की अनुसूची-VII में विनिर्दिष्ट तरीके से किया जाएगा।

22. बचत खंड

1. जब तक इन विनियमों में अन्यथा प्रावधान नहीं किया जाता, तब तक इन विनियमों में निहित किसी भी बात के संबंध में यह नहीं समझा जाएगा कि उससे इन विनियमों के प्रवृत्त होने से पहले की गई संविदाओं को अमान्य ठहराया जाएगा।

अनुसूचियाँ और फार्म

अनुसूची-I

भाग-I

प्रधान अधिकारी के लिए योग्यता और उपयुक्तता (फिट एण्ड प्रोपर) मानदंड

(विनियम 3.1(ग))

1) पंजीकरण की अपेक्षा करनेवाले सीपीएससी-एसपीवी के प्रधान अधिकारी को `योग्य और उपयुक्त व्यक्ति' के रूप में माना जाएगा यदि वह उन शर्तों को पूरा करता है, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं, परंतु जो निम्नलिखित मानदंडों तक ही सीमित नहीं हैं-
   - (क) वित्तीय सत्यनिष्ठा से संबद्ध कोई अपराध नहीं किया है;
   - (ख) किसी आपराधिक दुर्व्यवहार के लिए दोषी नहीं ठहराया गया है;
   - (ग) अनुसूची-I – भाग-III में निर्धारित रूप में आवश्यक अर्हताएँ और अनुभव रखता है;
   - (घ) अनुसूची-I – भाग-IV में निर्धारित किये अनुसार प्रशिक्षण प्राप्त किया है और परीक्षा उत्तीर्ण की है।
   - (ङ) अच्छा पिछला (ट्रैक) रिकॉर्ड रखता है;
   - (च) अधिनियम में निर्धारित रूप में बीमा मध्यवर्ती के रूप में कार्य करने के लिए किसी अनर्हता से ग्रस्त नहीं है।

भाग-II

सीपीएससी-एसवीपी के लिए पात्रता मानदंड (विनियम 2.4)

1) वह भारत सरकार अथवा किसी राज्य सरकार द्वारा स्थापित किया जाना चाहिए।
2) वह भारत सरकार के डिजिटल इंडिया कार्यक्रम अथवा किसी राज्य सरकार की इसी प्रकार की योजना के अधीन होना चाहिए।

भाग-III

प्रधान अधिकारी की योग्यता – सीपीएससी-एसपीवी (विनियम 8.3)

1) किसी मान्यताप्राप्त विश्वविद्यालय से स्नातक उपाधि प्राप्त (ग्रैजुएट) हो।

ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति (आरएपी) की योग्यता (विनियम 8.3)

1) किसी मान्यताप्राप्त बोर्ड/ संस्थान से 10वीं कक्षा अथवा उसकी समकक्ष परिक्षा में उत्तीर्णता।
2) कंप्यूटर अनुप्रयोगों / परिचालनों का न्यूनतम ज्ञान।

ग्राम स्तरीय उद्यमी-आईएनएस (वीएलई-आईएनएस) की योग्यता (विनियम 8.3)

1) जैसी कि बिक्री केन्द्र विक्रेता (पाइन्ट आफ़ सेल्सपर्सन) के लिए दिशानिर्देशों के अंतर्गत विनिर्दिष्ट की गई है।

भाग-IV

प्रधान अधिकारी का प्रशिक्षण, परीक्षा और प्रमाणीकरण (विनियम 8.4)

1) जैसा कि ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति के लिए लागू है।

ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति (आरएपी) का प्रशिक्षण, परीक्षा और प्रमाणीकरण (विनियम 8.4)

प्रशिक्षणः-

1) वीएलई समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा मान्यताप्राप्त / अनुमोदित किसी संस्थान से निर्धारित पाठ्यक्रम में बताये गये विषयों को समाविष्ट करते हुए कम से कम 20 घंटे का सैद्धांतिक प्रशिक्षण प्राप्त करेगा।
2) उपर्युक्त प्रशिक्षण के लिए पाठ्यक्रम में समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा निर्धारित रूप में बीमा के सिद्धांत और व्यवहार, बीमा के कानूनी पहलू, एएमएल/पीएमएल और केवाईसी, साधारण बीमा और जीवन बीमा शामिल किये जाएँगे।

परीक्षा और प्रमाणीकरणः-

1) आरएपी की आनलाइन परीक्षा एनआईईएलआईटी अथवा समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा यथाअनुमोदित किसी अन्य परीक्षा एजेंसी द्वारा भारत भर में व्याप्त अपने केन्द्रों में संचालित की जाएगी।
2) वीएलई को उपर्युक्त प्रशिक्षण की अवधि के अंत में एनआईईएलआईटी (राष्ट्रीय इलेक्ट्रानिकी और सूचना प्रौद्योगिकी संस्थान) अथवा समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित किसी अन्य परीक्षा एजेंसी द्वारा संचालित परीक्षा उत्तीर्ण करनी चाहिए।
3) आनलाइन परीक्षा की आवधिकता प्राधिकरण द्वारा आवश्यकताओं के आधार पर, संबंधित परीक्षा एजेंसी के साथ परामर्श करने के बाद निर्धारित की जाएगी।
4) परीक्षा एजेंसी परीक्षा का परिणाम घोषित करेगी तथा आरएपी को एक प्रमाणपत्र जारी किया जाएगा।
5) प्रशिक्षण के समापन और परीक्षा में उत्तीर्णता का प्रमाणीकरण केवल उसी अवधि के दौरान विधिमान्य होगा जिसमें सीपीएससी के परिचालनों का प्रबंध करने के लिए वीएलई को प्राधिकृत किया जाता है। यदि सीपीएससी-एसपीवी द्वारा वीएलई की सेवाओं को समाप्त अथवा निलंबित किया जाता है तो उसके बाद उक्त प्रमाणपत्र विधिमान्य नहीं होगा।

भाग-V

ग्राम-स्तरीय उद्यमी-आईएनएस (वीएलई-आईएनएस) का प्रशिक्षण, परीक्षा और प्रमाणीकरण (विनियम 8.4)

1. **जीवन बीमा – जैसा कि** समग्र-समय पर प्राधिकरण द्वारा बिक्री केन्द्र विक्रेता (पाइंट आफ़ सेल्स पर्सन) के लिए जारी किये गये दिशानिर्देशों के अंतर्गत निर्धारित किया गया है।
2. **साधारण बीमा, स्वास्थ्य बीमा सहित –** जैसा कि समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा बिक्री केन्द्र विक्रेता (पाइंट आफ़ सेल्स पर्सन) के लिए जारी किये गये दिशानिर्देशों के अंतर्गत निर्धारित किया गया है।

अनुसूची-II

भाग-I

सीपीएससी-एसपीवी के कार्य (विनियम 10)

क) सीपीएससी-एसपीवी, एक बीमा मध्यवर्ती के रूप में प्राधिकरण से वैध पंजीकरण किये जाने के बाद इन विनियमों के विनियम 14 में विनिर्दिष्ट रूप में बीमाकर्ताओं के साथ करार कर सकता है।

ख) सीपीएससी-एसपीवी अनुसूची-I में विनिर्दिष्ट रूप में निर्धारित प्रशिक्षण और प्रमाणीकरण प्राप्त करने के लिए वीएलई की सहायता करेगा।

ग) प्रशिक्षण की सफलतापूर्वक समाप्ति और निर्धारित परीक्षा में उत्तीर्णता के बाद तथा आरएपी अथवा वीएलई-आईएनएस को परीक्षा एजेंसी द्वारा जारी किये गये प्रमाणपत्र के आधार पर सीपीएससी-एसपीवी अनुमोदित बीमा उत्पादों की अपेक्षा करने के लिए उसको प्राधिकृत करते हुए आरएपी अथवा वीएलई-आईएनएस के साथ एक करार करेगा।

घ) सीपीएससी-एसपीवी आरएपी अथवा वीएलई-आईएनएस के साथ किये गये करार में, आरएपी अथवा वीएलई-आईएनएस के लिए निर्धारित आचरण-संहिता सहित, इन विनियमों के अनुपालन के लिए प्राधिकरण द्वारा निर्धारित रूप में संबंधित शर्तें और खंड शामिल करेगा।

ङ) सीपीएससी-एसपीवी आरएपी और वीएलई-आईएनएस के कार्यकलापों की निरंतर निगरानी सुनिश्चित करेगा तथा आरएपी और वीएलई-आईएनएस द्वारा इन विनियमों और आचरण-संहिता के अनुपालन के लिए जिम्मेदार होगा।

च) सीपीएससी-एसपीवी प्रत्येक बीमाकर्ता के साथ किये गये करार की एक प्रति रखेगा।

भाग-II

ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति (आरएपी) और ग्राम-स्तरीय उद्यमी-आईएनएस (वीएलई-आईएनएस) के कार्य (विनियम 11.1)

आरएपी और वीएलई-आईएनएस के बीमा संबंधी कार्यों में निम्नलिखित शामिल होंगेः

क) बीमे की आवश्यकता के आधार पर बीमा पॉलिसी का चयन करने के लिए संभावित ग्राहकों की सहायता करना।

ख) बीमा किये जानेवाले प्रस्तावकों/ व्यक्तियों/ जोखिमों तथा सुरक्षा की आवश्यकताओं से संबंधित विस्तृत सूचना प्राप्त करना तथा उपयुक्त बीमा रक्षा संबंधी परामर्श देना।

ग) बीमाकर्ता को आयु, आय, परिवार / चिकित्सा से संबंधित पूर्ववृत्त, कोई आक्रांत बीमारी जैसी जोखिम-अंकन संबंधी सूचना तथा जोखिम का निर्धारण करने में अपेक्षित रूप में ऐसी अन्य जानकारी उपलब्ध कराना।

घ) ग्राहक से अनुदेश प्राप्त होने पर तत्परतापूर्वक कार्य करना और उसको लिखित प्राप्ति-स्वीकृतियाँ तथा प्रस्ताव की स्वीकृति और दावों के निपटान की स्थिति के संबंध में सूचना उपलब्ध कराना।

ङ) समय-समय पर यथासंशोधित बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 64वीबी का अनुपालन करते हुए प्रीमियम का भुगतान करने में ग्राहकों की सहायता करना।

च) नामांकन, समनुदेशन और पॉलिसी संबंधी अन्य सेवाएँ कार्यान्वित करने में ग्राहकों को परामर्श देना और उनकी सहायता करना तथा निवासीय पते में परिवर्तन, नामांकन में परिवर्तन, वाहन की बिक्री आदि जैसे परिवर्तनों के बारे में बीमाकर्ताओं को सूचित करना एवं यदि अपेक्षित हो तो पॉलिसी दस्तावेजों को अद्यतन करने और उनमें आवश्यक पृष्ठांकन (इंडार्समेंट) करवाने की व्यवस्था करना।

छ) दावा फार्म भरने में बीमाकृत व्यक्ति की सहायता करने के द्वारा दावा निपटान प्रक्रिया में सहयोग करना और उसे सुसाध्य बनाना, बीमाकर्ताओं द्वारा दावों के निपटान के लिए आवश्यक मृत्यु प्रमाणपत्र, नामांकन, समनुदेशन, और ऐसे अन्य दस्तावेजों की प्रतियाँ संगृहीत करना।

ज) नवीकरण प्रीमियम के भुगतान के बारे में ग्राहकों को सूचित करना तथा यदि बीमाकर्ता उक्त सेवाएँ बाह्य स्रोत से प्राप्त करता हो तो बीमाकर्ताओं की ओर से ग्राहकों को पॉलिसी नवीकरण नोटिस प्रेषित करना।

झ) समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये एएमएल/ केवाईसी संबंधी दिशानिर्देशों का पालन करना।

ञ) पालिसीधारक का ई-बीमा खाता खोलने में सहायता करना।

ट) पॉलिसी संबंधी सुचारु और प्रभावी सर्विसिंग के लिए अपेक्षित अन्य सभी ग्राहक केन्द्रित सेवाएँ प्रदान करुना।

भाग-III

ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति (आरएपी) और ग्राम-स्तरीय उद्यमी-आईएनएस

(वीएलई-आईएनएस) के दायित्व (विनियम 11.2)

1) सीपीएससी-एसपीवी तथा आरएपी और वीएलई-आईएनएस के बीच करार में निम्नलिखित विषय शामिल होंगेः

क) आरएपी और वीएलई-आईएनएस के लिए आचरण-संहिता।

ख) विनियामक उपबंधों, अनुपालनों, प्रकटीकरणों, व्यवसाय के नैतिक आचरण और समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये विशिष्ट अनुदेशों का पालन।

ग) बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 के उपबंधों का पालन।

2) आरएपी और वीएलई-आईएनएस को भी उसके द्वारा किये गये बीमा व्यवसाय संबंधी लेन-देनों में भूल-चूक के किसी भी कार्य के लिए जिम्मेदार ठहराया जाएगा।

क) बीमा व्यवसाय की अपेक्षा करने और दावों से संबंधित सेवा उपलब्ध कराने की प्रक्रिया में आरएपी और वीएलई-आईएनएस केवाईसी मानदंडों, एएमएल दिशानिर्देशों, तथा विनियमों, प्रकटीकरण मानदंडों, एवं इस संबंध में समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये दिशीनिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करेंगे।

ख) आरएपी और वीएलई-आईएनएस को सीपीएससी मॉडल को छोड़कर किसी अन्य व्यक्ति, संगठन, अथवा बीमाकर्ता की ओर से किसी भी पद्धति में अपनी व्यक्तिगत हैसियत से बीमे की अपेक्षा करने और बीमा व्यवसाय से संबंधित कोई भी अन्य सेवा प्रस्तावित करने से वर्जित किया गया है।

ग) आरएपी और वीएलई-आईएनएस बीमे से संबंधित कार्यकलापों के अभिलेखों और रिपोर्टों का अनुरक्षण सीपीएससी-एसपीवी के साथ किये गये नियुक्ति करार में विनिर्दिष्ट तरीके से करेंगे।

घ) बीमाकर्ता और सीपीएससी-एसपीवी के बीच करार में विनिर्दिष्ट रूप में पारिश्रमिक अथवा प्रभारों को छोड़कर आरएपी और वीएलई-आईएनएस बीमाकर्ताओं से कोई भी अन्य भुगतान स्वीकार नहीं करेंगे।

3) प्रत्येक आरएपी और वीएलई-आईएनएस अपने माध्यम से पहले से प्राप्त बीमा व्यवसाय को सुरक्षित रखने की दृष्टि से पॉलिसीधारक को उचित सूचना देते हुए निर्धारित समय के अंदर पॉलिसीधारकों द्वारा प्रीमियमों का विप्रेषण सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करेगा।

अनुसूची-III

आरएपी और वीएलई-आईएनएस द्वारा विक्रय के लिए उपलब्ध सीपीएससी मॉडल के अंतर्गत जीवन और साधारण बीमा उत्पादों के लिए प्रकार, क्रियाविधि और शर्तें

(विनियम 13.1)

1. **सीपीएससी-एसपीवी के आरएपी और वीएलई-आईएनएस द्वारा विक्रय के लिए उपलब्ध उत्पादों के प्रकार - जीवन बीमा**

1) जीवन बीमाकर्ता आरएपी के माध्यम से निम्नलिखित उत्पादों का प्रस्ताव कर सकते हैं :

(i) बिक्री केन्द्र विक्रेता (पाइंट आफ़ सेल्स पर्सन) – जीवन बीमा द्वारा वितरित किये जाने के लिए अनुमति-प्राप्त जीवन बीमा उत्पाद।

(ii) जीवन बीमाकर्ताओं के सूक्ष्म-बीमा उत्पाद।

(iii) जीवन बीमाकर्ताओं द्वारा जोखिम-अंकित सरकारी योजनाएँ।

(iv) प्राधिकरण द्वारा विशिष्ट रूप से अनुमत किसी अन्य प्रकार का उत्पाद।

2) जीवन बीमाकर्ता वीएलई-आईएनएस के माध्यम से निम्नलिखित उत्पादों का प्रस्ताव कर सकते हैं :

(i) बिक्री केन्द्र विक्रेता (पीओएस) – जीवन बीमा द्वारा वितरित किये जाने के लिए अनुमति-प्राप्त जीवन बीमा उत्पाद।

(ii) जीवन बीमाकर्ताओं के सूक्ष्म-बीमा उत्पाद।

(iii) जीवन बीमाकर्ताओं द्वारा जोखिम-अंकित सरकारी योजनाएँ।

(iv) प्राधिकरण द्वारा विशिष्ट रूप से अनुमत किसी अन्य प्रकार का उत्पाद।

3) प्रत्येक बीमाकर्ता के पास सीपीएससी के माध्यम से वितरित की जानेवाली बीमा पालिसी के लिए "पालिसी सर्विसिंग मैनुअल" होगा जो बोर्ड अथवा बीमाकर्ता की बोर्ड द्वारा प्रत्यायुक्त जोखिम समिति द्वारा अनुमोदित हो, तथा उसमें निम्नलिखित विषय शामिल होंगेः

(i) सीपीएससी द्वारा उपलब्ध कराई जानेवाली प्रत्येक सेवा के लिए अनुसरण की जानेवाली प्रक्रिया का विवरण।

(ii) पालिसी सर्विसिंग पूरी करने के लिए बीमाकर्ता द्वारा अनुसरण की जानेवाली तदनुरूपी प्रक्रिया।

(iii) प्रत्येक प्रकार की सेवा के लिए लगनेवाला (टर्नअराउंड) समय।

(iv) प्रत्येक प्रकार की सेवा के लिए सेवा प्रभार।

(v) पालिसी सर्विसिंग के विवरण में निम्नलिखित को शामिल किया जाएः

क) पालिसी के मुद्रण के लिए प्रक्रिया।

ख) पृष्ठांकन (इंडार्समेंट) के मुद्रण के लिए प्रक्रिया।

ग) प्रीमियमों के संग्रहण और बीमाकर्ताओं को विप्रेषण के लिए प्रक्रिया।

घ) पते में परिवर्तन के लिए प्रक्रिया।

ङ) समनुदेशन / नामांकन / नामांकन में परिवर्तन के लिए प्रक्रिया।

च) पुनःप्रवर्तन (रिवाइवल) के लिए प्रक्रिया।

छ) आंशिक आहरणों के लिए प्रक्रिया।

ज) अभ्यर्पण लाभ दावों के लिए प्रक्रिया।

झ) मृत्यु दावों के लिए प्रक्रिया।

ञ) परिपक्वता दावों के लिए प्रक्रिया।

ट) उत्पादों के लिए विशिष्ट होनेवाले अन्य सेवा परिचालनों के लिए प्रक्रियाएँ।

4) प्रत्येक बीमाकर्ता के पास पालिसी सर्विसिंग मैनुअल में निम्नलिखित दस्तावेज होंगेः

क) उत्पाद का नाम

ख) सीपीएससी केन्द्र में प्रयुक्त किये जानेवाले आन्नलाइन ई-प्रस्ताव फार्म की प्रति।

ग) ई-पालिसी मुद्रांकन (स्टांपिंग) / ई-हस्ताक्षर, आदि सहित सीपीएससी केन्द्र में मुद्रित किये जानेवाले पालिसी दस्तावेज की प्रति।

घ) प्रयुक्त किये जानेवाले फार्मों की प्रतियाँ, जैसे-

i. नामांकन फार्म

ii. नामांकन फार्म का परिवर्तन

iii. समनुदेशन फार्म

iv. पुनःप्रवर्तन (रिवाइवल) फार्म

v. आंशिक आहरण फार्म

vi. उत्तरजीविता लाभ फार्म / मृत्यु दावा फार्म

vii. परिपक्वता पर दावा फार्म

viii. पालिसी की सर्विसिंग हेतु बीमाकर्ता द्वारा अपेक्षित किया जानेवाला कोई अन्य फार्म।

5) बीमाकर्ता बीमित व्यक्ति / पालिसीधारक की सहमति के रूप में प्रस्ताव फार्म पर आर्द्र (वेट) हस्ताक्षर प्राप्त करने के बदले प्रस्ताव फार्म पर बीमित व्यक्ति / पालिसीधारक का जीवमितीय (बायोमेट्रिक) अंगूठे का निशान और जीवमितीय आईआरआईएस स्वीकार करेंगे।

2. **सीपीएससी-एसपीवी के आरएपी और वीएलई-आईएनएस द्वारा अपेक्षा (सॅलिसिटेशन) के लिए उपलब्ध उत्पादों के प्रकार – साधारण बीमा, स्वास्थ्य बीमा सहित**

1) स्टैंड-अलोन स्वास्थ्य बीमाकर्ताओं सहित साधारण बीमाकर्ता आरएपी के माध्यम से निम्नलिखित उत्पादों का प्रस्ताव कर सकते हैं :

(i) नीचे (III) के अंतर्गत उल्लिखित उत्पादों को छोड़कर स्वास्थ्य बीमा सहित साधारण बीमा उत्पाद ऐसी सीमा के साथ जो बिक्री केन्द्र विक्रेता (पीओएस) – साधारण बीमा द्वारा वितरित किये जाने हेतु अनुमत उत्पादों की सीमा से दुगुनी हो।

(ii) स्टेंड-अलोन स्वास्थ्य बीमाकर्ताओं सहित साधारण बीमाकर्ताओं के सूक्ष्म-बीमा उत्पाद।

(iii) सरकारी योजनाओं के अंतर्गत स्वास्थ्य बीमा सहित सभी साधारण बीमा उत्पाद।

(iv) प्राधिकरण द्वारा विशिष्ट रूप से अनुमत किसी अन्य प्रकार का उत्पाद।

2) स्टैंड-अलोन बीमाकर्ताओं सहित साधारण बीमाकर्ता वीएलई-आईएनएस के माध्यम से निम्नलिखित उत्पादों का प्रस्ताव कर सकते हैं :

(i) स्वास्थ्य बीमा सहित साधारण बीमा उत्पाद जो बिक्री केन्द्र (पीओएस) विक्रेता – साधारण बीमा द्वारा बेचे जाने के लिए अनुमति-प्राप्त हैं।

(ii) स्टैंड-अलोन स्वास्थ्य बीमाकर्ताओं सहित साधारण बीमाकर्ताओं के सूक्ष्म-बीमा उत्पाद।

(iii) सरकारी योजनाओं के अंतर्गत स्वास्थ्य बीमा सहित सभी साधारण बीमा उत्पाद।

(iv) प्राधिकरण द्वारा विशिष्ट रूप से अनुमोदित किया जानेवाला किसी अन्य प्रकार का उत्पाद।

3) प्रत्येक बीमाकर्ता के पास सीपीएससी के माध्यम से वितरित की जानेवाली बीमा पालिसी के लिए "पालिसी सर्विसिंग मैनुअल" होगा जो बोर्ड अथवा बीमाकर्ता की बोर्ड द्वारा प्रत्यायुक्त जोखिम समिति द्वारा अनुमोदित हो, तथा उसमें निम्नलिखित विषय शामिल होंगेः

(i) सीपीएससी द्वारा उपलब्ध कराई जानेवाली प्रत्येक सेवा के लिए अनुसरण की जानेवाली प्रक्रिया का विवरण।

(ii) पालिसी सर्विसिंग पूरी करने के लिए बीमाकर्ता द्वारा अनुसरण की जानेवाली तदनुरूपी प्रक्रिया।

(iii) प्रत्येक प्रकार की सेवा के लिए लगनेवाला (टर्नअराउंड) समय।

(iv) प्रत्येक प्रकार की सेवा के लिए सेवा प्रभार।

(v) पालिसी सर्विसिंग के विवरण में निम्नलिखित को शामिल किया जाएः

(क) पालिसी के मुद्रण के लिए प्रक्रिया।

(ख) पृष्ठांकन (इंडार्समेंट) के मुद्रण और निर्गम के लिए प्रक्रिया।

(ग) प्रीमियमों के संग्रहण और बीमाकर्ताओं को विप्रेषण के लिए प्रक्रिया।

(घ) दावे की सूचना के समय सर्वेक्षक की नियुक्ति के लिए प्रक्रिया।

(ङ) दावे पर कार्रवाई और निपटान की प्रक्रिया।

(च) उत्पादों के लिए विशिष्ट होनेवाले अन्य सेवा परिचालनों के लिए प्रक्रियाएँ।

4) प्रत्येक बीमाकर्ता के पास पालिसी सर्विसिंग मैनुअल में निम्नलिखित दस्तावेज होंगेः

क) उत्पाद का नाम

ख) सीपीएससी केन्द्र में प्रयुक्त किये जानेवाले आनलाइन ई-प्रस्ताव फार्म की प्रति।

ग) ई-पालिसी मुद्रांकन (स्टांपिंग) / ई-हस्ताक्षर आदि सहित सीपीएससी केन्द्र में मुद्रित किये जानेवाले पालिसी दस्तावेज की प्रति।

घ) प्रयुक्त किये जानेवाले फार्मों की प्रति, जैसे-

i) प्रस्ताव फार्म

ii) पालिसी दस्तावेज

iii) पृष्ठांकन (इंडार्समेंट)

iv) दावा फार्म

v) समनुदेशन फार्म

vi) पालिसी की सर्विसिंग के लिए बीमाकर्ता द्वारा अपेक्षित किया जानेवाला कोई अन्य फार्म

3. आरएपी द्वारा अपेक्षा (सॅलिसिटेसन) के लिए सीपीएससी माडल के अंतर्गत उपलब्ध जीवन और साधारण बीमा उत्पादों के लिए क्रियाविधि और शर्तें

1) सीपीएससी-एसपीवी करार के अनुसार बीमाकर्ता को विभिन्न सेवाएँ उपलब्ध करा सकता है / विभिन्न सेवाओं के लिए व्यवस्था कर सकता है जहाँ उक्त सेवाएँ प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (भारतीय बीमाकर्ताओं द्वारा कार्यकलापों का बाह्यस्रोतीकरण) विनियम, 2017 के अनुपालन में होंगी।

2) सीपीएससी-एसपीवी को बीमाकर्ताओं की ओर से ऐसे उत्पादों के लिए विधिमान्य पालिसी के प्रमाण के रूप में सादा ए4 आकार के कागज पर पालिसी दस्तावेज मुद्रित करने के लिए अनुमति दी जाएगी।

3) बीमाकर्ता को उक्त पालिसी दस्तावेज अर्थात् ई-पालिसी किसी भी पंजीकृत बीमा भंडार (रिपोजिटरी) के पास इलेक्ट्रानिक रूप में रखने के लिए प्रोत्साहित किया जाएगा।

4) प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये सामान्य रूप से सभी संबंधित नियमों और विनियमों तथा विशेष रूप से धारा 64वीबी का सख्त अनुपालन किया जाएगा।

अनुसूची-IV

I. सीपीएससी-एसपीवी की आचरण-संहिता (विनियम 4.2)

1. सीपीएससी-एसपीवी व्यावसायिक आचरण के मान्यताप्राप्त मानकों का अनुसरण करेगा तथा पॉलिसीधारकों के हित में अपने कार्य करेगा।

2. ग्राहक संबंध से संबंधित विषयों में आचरण – सीपीएससी-एसपीवी आरएपी, वीएलई-आईएनएस और वीएलई के माध्यम सेः

(क) हर समय ग्राहकों के साथ परम सद्भावना और सत्यनिष्ठा सहित अपना व्यवहार करेगा;

(ख) सावधानी और कर्मठता के साथ कार्य करेगा;

(ग) यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक सीपीएससी-एसपीवी के साथ अपने संबंध को समझते हैं;

(घ) संभावित ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई संपूर्ण जानकारी को अपने तक और उस/उन बीमाकर्ता(ओं) तक जिसको/जिनको व्यवसाय का प्रस्ताव किया जा रहा है, पूर्णतः गोपनीय रखेगा;

(ङ) अपने कब्जे में स्थित गोपनीय दस्तावेजों की सुरक्षा को बनाये रखने के लिए उपयुक्त कदम उठाएगा;

(च) यह समझेगा कि जिस ग्राहक के साथ व्यवहार किया जा रहा है वह किस प्रकार का है तथा जोखिम और बीमे के संबंध में ग्राहक की जागरूकता किस सीमा तक है;

(छ) हितों के संघर्ष से बचेगा;

(ज) `अपने ग्राहक को जानिए' (केवाईसी) मानदंडों के अंतर्गत अपेक्षित रूप में आवश्यक दस्तावेज प्राप्त करेगा;

3. विक्रय की प्रथाओं से संबंधित विषयों में आचरण- सीपीएससी-एसपीवी आरएपी और वीएलई-आईएनएस के माध्यम सेः

(क) इस बात की पुष्टि करेगा कि वह व्यवसाय प्राप्त करने के लिए एजेंटों अथवा अनुयाचकों को नियुक्त नहीं करता;

(ख) स्वयं की पहचान करेगा तथा यथाशीघ्र प्रस्तावाधीन उत्पादों में विकल्प की मात्रा स्पष्ट करेगा;

(ग) यह सुनिश्चित करेगा कि जिस प्रकार की सेवा का वह प्रस्ताव कर सकता है उसे ग्राहक समझता है;

(घ) संभावित ग्राहक की आवश्यकताओं के लिए उपयुक्त पॉलिसी का प्रस्ताव करेगा;

(ङ) केवल उन्हीं विषयों के संबंध में परामर्श देगा जिनका वह जानकार है तथा जहाँ भी आवश्यक हो वहाँ अन्य विशेषज्ञ की सलाह माँगेगा अथवा उसकी सिफारिश करेगा;

(च) किसी भी बीमाकर्ता की गलत अथवा अनुचित आलोचना नहीं करेगा;

(छ) जहाँ भी संभव हो वहाँ यह दर्शाएगा कि कोई पॉलिसी अथवा पॉलिसियाँ क्यों प्रस्तावित हैं तथा जहाँ उत्पादों का विकल्प हो वहाँ कीमत, रक्षा अथवा सेवा के तौर पर तुलना उपलब्ध कराएगा;

(ज) हानि की स्थिति में अनुसरण की जानेवाली प्रक्रियाएँ समझाएगा;

(झ) किसी भी प्रकार के धन-शोधन (मनी लांडरिंग) संबंधी कार्यकलापों में लिप्त नहीं होगा;

(ञ) यह सुनिश्चित करेगा कि सीपीएससी-एसपीवी स्वयं अथवा गुमराह करनेवाले कॉलों अथवा छल-कपटपूर्ण कॉलों के द्वारा कॉल सेंटरों के माध्यम से व्यवसाय को प्राप्त करने में लिप्त नहीं होगा।

4. सूचना प्रस्तुत करने से संबंधित आचरण- सीपीएससी-एसपीवी आरएपी और वीएलई-आईएनएस के माध्यम सेः

(क) यह सुनिश्चित करेगा कि प्रकटीकरण न करने और गलत विवरण देने के परिणाम संभावित ग्राहक को बताये जाएँगे;

(ख) संभावित ग्राहक को प्रभावित करने से बचेगा और यह स्पष्ट करेगा कि जो उत्तर और वक्तव्य दिये गये हैं उन सभी का उत्तरदायित्व संभावित ग्राहक का है। ग्राहक से कहेगा कि वह दस्तावेजों में दी गई सूचना का विवरण सावधानीपूर्वक जाँच ले तथा ग्राहक से अनुरोध करेगा कि वह सही, उचित और पूर्ण प्रकटीकरण करे जहाँ यह विश्वास हो कि ग्राहक ने ऐसा नहीं किया है, और यदि आगे अतिरिक्त प्रकटीकरण नहीं किया जा रहा है, तो वहाँ उन्हें आगे और कार्य करने से इनकार करने पर विचार करना चाहिए;

(ग) ग्राहक को उन सभी अनुवर्ती परिवर्तनों का प्रकटीकरण करने का महत्व स्पष्ट करेगा जो पॉलिसी की पूरी अवधि के दौरान बीमे को प्रभावित कर सकेंगे; तथा

(घ) अपने ग्राहक की ओर से अपनी जानकारी में निहित सभी महत्वपूर्ण तथ्य प्रकट करेगा तथा जोखिम का एक उचित प्रस्तुतीकरण करेगा।

5. बीमा संविदा के स्पष्टीकरण से संबंधित आचरण- सीपीएससी-एसपीवी आरएपी और वीएलई-आईएनएस के माध्यम सेः

(क) बीमा संविदा के अंतर्गत सहभागिता करनेवाले बीमाकर्ता(ओं) की सूची उपलब्ध कराएगा तथा उसके बाद घटित होनेवाले कोई भी परिवर्तन सूचित करेगा;

(ख) अपने द्वारा सिफारिश की गई पॉलिसी द्वारा वहन की गई रक्षा के अत्यावश्यक प्रावधान स्पष्ट करेगा ताकि जहाँ तक संभव हो, संभावित ग्राहक यह समझ सके कि क्या खरीदा जा रहा है;

(ग) पाँलिसी के अंतर्गत लागू की गई किसी भी वारंटी तथा पॉलिसी के अंतर्गत प्रमुख और असाधारण प्रतिबंधों और अपवर्जनों की ओर ध्यान आकर्षित करेगा तथा यह स्पष्ट करेगा कि संविदा कैसे निरस्त की जा सकती है;

(घ) किसी भी बीमा संविदा की शर्तों में परिवर्तन सूचित करेगा तथा किसी परिवर्तन के घटित होने से पहले उचित सूचना देगा।

6. पॉलिसियों के नवीकरण से संबंधित आचरण- सीपीएससी-एसपीवी आरएपी और वीएलई-आईएनएस के माध्यम से यह सुनिश्चित करेगा कि उसका ग्राहक बीमा समाप्त होने की तारीख जानता है।

7. ग्राहक द्वारा दावे से संबंधित आचरण- सीपीएससी-एसपीवी आरएपी और वीएलई-आईएनएस के माध्यम सेः-

(क) अपने ग्राहकों को, दावों की सूचना तत्परतापूर्वक देने, सभी महत्वपूर्ण तथ्यों को प्रकट करने तथा परवर्ती घटनाओं को य़थाशीघ्र सूचित करने का उनका दायित्व स्पष्ट करेगा;

(ख) ग्राहक से सही, उचित और पूर्ण प्रकटीकरण करने का अनुरोध करेगा जहाँ यह विश्वास हो कि ग्राहक ने ऐसा नहीं किया है;

(ग) दावे से संबंधित किसी भी आवश्यकता की सूचना ग्राहक को तत्परतापूर्वक देगा;

(घ) दावे के संबंध में अथवा दावा उत्पन्न करनेवाली किसी घटना के संबंध में ग्राहक से प्राप्त सूचना बीमाकर्ता को अविलंब आगे प्रेषित करेगा;

(ङ) दावे के संबंध में बीमाकर्ता के निर्णय अथवा अन्यथा स्थिति की सूचना अविलंब ग्राहक को देगा; तथा ग्राहक को अपने दावे का अनुसरण करने में हर संभव सहयोग प्रदान करेगा; बशर्ते कि सीपीएससी-एसपीवी ऐसी पॉलिसी संविदा के संबंध में वसूली कार्य स्वीकार नहीं करेगा जिसकी व्यवस्था उसके द्वारा नहीं की गई हो अथवा उसे ऐसी किसी पॉलिसी के संबंध में दावा परामर्शदाता के रूप में कार्य नहीं करना चाहिए जिसकी व्यवस्था उसके माध्यम से नहीं की गई हो।

8. शिकायतों की प्राप्ति से संबंधित आचरण- सीपीएससी-एसपीवी आरएपी, वीएलई-आईएनएस और वीएलई के माध्यम सेः-

(क) यह सुनिश्चित करेगा कि अनुदेश पत्रों, पॉलिसियों और नवीकरण प्रलेखों में शिकायतों पर कार्रवाई करने की प्रक्रियाओँ का विवरण निहित होगा;

(ख) फोन अथवा लिखित में प्राप्त शिकायतों को स्वीकार करेगा तथा उनके संबंध में यह सुनिश्चित करेगा कि वे शीघ्रातिशीघ्र बीमाकर्ता को प्रेषित की जाएँगी;

(ग) यह सुनिश्चित करेगा कि प्रत्युत्तर भेजे जाएँगे तथा शिकायतकर्ता को यह सूचित करेगा कि उत्तर से असंतुष्ट होने की स्थिति में वह क्या कर सकता है।

9. प्रलेखीकरण से संबंधित आचरण- सीपीएससी-एसपीवी आरएपी, वीएलई-आईएनएस और वीएलई के माध्यम सेः-

(क) यह सुनिश्चित करेगा कि जारी किये गये किसी भी दस्तावेज के संबंध में समय-समय पर प्रचलित सभी सांविधिक अथवा विनियामक अपेक्षाओं का पालन किया जाएगा;

(ख) पॉलिसी प्रलेखीकरण उपलब्ध कराएगा, यह सूचित करेगा कि प्रलेखीकरण को सावधानीपूर्वक पढ़ लिया जाए और ग्राहक द्वारा रख लिया जाए;

(ग) किसी बीमा पॉलिसी के संबंध में प्राप्त सभी धनराशियों की प्राप्ति-सूचना देगा;

(घ) यह सुनिश्चित करेगा कि उत्तर तत्परतापूर्वक भेज दिया जाएगा अथवा समस्त पत्राचार के लिए तत्काल उत्तर प्राप्त करने के लिए अपनी ओर से सर्वोत्तम प्रयास करेगा;

10. विज्ञापन से संबंधित विषयों में आचरण- सीपीएससी-एसपीवी बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (बीमा विज्ञापन और प्रकटीकरण) विनियम, 2000 और परवर्ती परिपत्रों के संबंधित उपबंधों के अनुरूप होगा, तथाः-

(क) यह सुनिश्चित करेगा कि दिये गये वक्तव्य भ्रामक अथवा असंयत नहीं हैं;

(ख) जहाँ उपयुक्त हो, वहाँ संविदागत लाभों, जिन्हें उपलब्ध कराने के लिए बीमा पॉलिसी बाध्य है, और असंविदागत लाभों, जिन्हें उपलब्ध कराया जा सकता है, के बीच भेद दिखलाएगा;

(ग) यह सुनिश्चित करेगा कि विज्ञापन केवल एक ही बीमाकर्ता की पॉलिसियों तक सीमित नहीं होंगे, केवल उन स्थितियों को छोड़कर जहाँ ऐसे प्रतिबंध के लिए कारण उस बीमाकर्ता के पूर्व-अनुमोदन के साथ पूर्णतः स्पष्ट किये जाते हैं;

(घ) यह सुनिश्चित करेगा कि विज्ञापनों में ऐसा कुछ नहीं होगा जिससे कानून का उल्लंघन हो तथा ऐसा कुछ भी नहीं छोड़ दिया जाएगा जो कानूनन अपेक्षित हो;

(ङ) यह सुनिश्चित करेगा कि विज्ञापन कानून की अवज्ञा अथवा उसके उल्लंघन को प्रोत्साहित नहीं करेगा अथवा उससे छूट नहीं देगा;

(च) यह सुनिश्चित करेगा कि विज्ञापनों में ऐसा कुछ भी नहीं होगा जो संभवतः शालीनता और मर्यादा के सामान्यतः प्रचलित मानकों के आलोक में गंभीर अथवा व्यापक अपराध का कारण बने अथवा जिसके कारण असामंजस्य की स्थिति उत्पन्न हो;

(छ) यह सुनिश्चित करेगा कि विज्ञापन इस प्रकार न बनाये जाएँ कि उनके कारण ग्राहकों के विश्वास का दुरुपयोग हो अथवा उनके अनुभव या ज्ञान की कमी का शोषण हो;

(ज) यह सुनिश्चित करेगा कि सभी विवरण, दावे और तुलनाएँ, जो वस्तुनिष्ठ रूप से जानने योग्य विषयों से संबंधित हैं, प्रमाणीकरण के लिए सक्षम होंगी।

11. पारिश्रमिक की प्राप्ति से संबंधित विषयों में आचरण- सीपीएससी-एसपीवी आरएपी और वीएलई-आईएनएस के माध्यम सेः

(क) ग्राहक को बीमा प्रीमियम की सूचना लिखित में देगा;

(ख) यदि किसी ग्राहक ने अनुरोध किया हो तो पारिश्रमिक की राशि अथवा उस ग्राहक के लिए बीमा उत्पन्न करने के परिणामस्वरूप उसे प्राप्त होनेवाले अन्य पारिश्रमिक को प्रकट करेगा। इसके अंतर्गत ऐसा कोई भी भुगतान शामिल होगा जो बीमा संविदा की व्यवस्था के अतिरिक्त, ग्राहक की ओर से किसी भी सेवा को सुनिश्चित करने के फलस्वरूप प्राप्त किया गया हो।

12. प्रशिक्षण से संबंधित विषयों के संबंध में आचरण- सीपीएससी-एसपीवीः

(क) यह सुनिश्चित करेगा कि उसका स्टाफ इस आचरण-संहिता द्वारा उनसे प्रत्याशित मानकों से अवगत हैं और वे उनका पालन करेंगे;

(ख) यह सुनिश्चित करेगा कि उसका स्टाफ सक्षम हैं, उपयुक्त हैं तथा उन्हें पर्याप्त प्रशिक्षण दिया गया है;

(ग) यह सुनिश्चित करेगा कि उसके स्टाफ द्वारा दी गई सलाह की गुणवत्ता की निगरानी करने के लिए एक प्रणाली विद्यमान है;

(घ) यह सुनिश्चित करेगा कि आरएपी और वीएलई-आईएनएस उनके कार्यकलापों को प्रभावित करनेवाले एजेंसी के कानून सहित विधि संबंधी अपेक्षाओं से अवगत हैं; तथा वे व्यवसाय की उन्हीं श्रेणियों को सँभालेंगे जिनमें वे सक्षम हैं;

(ङ) अधिनियम की धारा 41 की ओर ग्राहक का ध्यान आकर्षित करेगा, जो कमीशन में छूट और साझेदारी को प्रतिबंधित करती है।

13. सीपीएससी-एसपीवी यह सुनिश्चित करेगा कि प्रत्येक आरएपी और वीएलई-आईएनएस प्रत्येक कार्यालय में जहाँ वह व्यवसाय करता है और जहाँ जनसाधारण के लिए पहुँच है, इस आशय का एक नोटिस प्रदर्शित करेगा कि अनुरोध करने पर आचरण-संहिता की प्रति उपलब्ध है तथा यदि जनता का कोई सदस्य कोई शिकायत करना चाहता है अथवा किसी विवाद का समाधान करने में प्राधिकरण की सहायता की अपेक्षा करता है तो वह प्राधिकरण को लिख सकता है।

14. इन विनियमों में परिभाषित रूप में सीपीएससी-एसपीवी अथवा आरएपी अथवा वीएलई-आईएनएस अथवा वीएलई अधिनियम की धारा 42 के अधीन किसी बीमाकर्ता के बीमा एजेंट के रूप में कार्य नहीं करेगा।

15. सीपीएससी-एसपीवी बीमा अधिनियम, 1938 (1938 का 4), बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 (1999 का 41), उनके अधीन बनाये गये नियमों और विनियमों के उपबंधों का पालन करेगा जो सीपीएससी-एसपीवी के रूप में उनके द्वारा किये जानेवाले कार्यकलापों पर लागू हों और उनसे संबंधित हों।

II. ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति (आरएपी) और ग्राम स्तरीय उद्यमी – आईएनएस (वीएलई-आईएनएस) की आचरण-संहिता (विनियम 8.5)

1. प्रत्येक ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति और वीएलई-आईएनएसः

1) हर समय ग्राहकों के साथ परम सद्भावना और सत्यनिष्ठा के साथ अपना व्यवहार करेगा;

2) उचित सावधानी और कर्मठता के साथ कार्य करेगा;

3) जैसी स्थिति हो, ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति अथवा वीएलई-आईएनएस के रूप में अपनी पहचान रखेगा और माँगने पर पंजीकरण प्रमाणपत्र संभावित ग्राहक को प्रस्तुत करेगा;

4) विक्रय के लिए प्रस्तावित बीमा उत्पादों के संबंध में अपेक्षित सूचना का प्रसार करेगा तथा संभावित ग्राहक को किसी विशिष्ट बीमा योजना की सिफारिश करते समय संभावित ग्राहक की आवश्यकताओं को ध्यान में रखेगा;

5) संभावित ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई संपूर्ण जानकारी को अपने तक और उस/ उन बीमाकर्ता(ओं) तक जिसको/जिनको व्यवसाय का प्रस्ताव किया जा रहा है, पूर्णतः गोपनीय रखेगा;

6) यदि संभावित ग्राहक द्वारा पूछा गया हो तो विक्रय के लिए प्रस्तावित बीमा उत्पाद के संबंध में पारिश्रमिक के मान प्रकट करेगा;

7) विक्रय के लिए प्रस्तावित बीमा उत्पाद के लिए बीमाकर्ता द्वारा प्रभारित किया जानेवाला प्रीमियम निर्दिष्ट करेगा;

8) संभावित ग्राहक को बीमाकर्ता द्वारा प्रस्ताव फार्म में अपेक्षित सूचना का स्वरूप. तथा बीमा संविदा की खरीद में महत्वपूर्ण सूचना के प्रकटीकरण का महत्व भी स्पष्ट करेगा;

9) बीमाकर्ता को प्रस्तुत किये जानेवाले प्रत्येक प्रस्ताव के साथ संभावित ग्राहक के स्वास्थ्य की कोई भी प्रतिकूल स्थिति, वैयक्तिक आदतें, अथवा आय की असंगति एक रिपोर्ट (जो "गोपनीय रिपोर्ट" कहलाती है) के रूप में बीमाकर्ता की जानकारी में लाएगा;

10) यह सुनिश्चित करेगा कि प्रकटीकरण न करने और गलत सूचना देने के परिणाम संभावित ग्राहक को बताये जाएँगे;

11) बीमाकर्ता द्वारा प्रस्ताव की स्वीकृति अथवा अस्वीकृति के बारे में संभावित ग्राहक को तत्परतापूर्वक सूचित करेगा;

12) प्रत्येक वैयक्तिक पॉलिसीधारक को नामांकन अथवा समनुदेशन अथवा पते में परिवर्तन अथवा विकल्पों का प्रयोग, जैसी स्थिति हो, करने के लिए परामर्श देगा तथा जहाँ भी आवश्यक हो वहाँ इसके लिए आवश्यक सहायता प्रदान करेगा;

13) बीमाकर्ता द्वारा दावों के निपटान के लिए अपेक्षाओं का पालन करने में पॉलिसीधारकों अथवा दावेदारों अथवा लाभार्थियों को आवश्यक सहायता प्रदान करेगा;

14) किसी दावे अथवा दावा उत्पन्न करनेवाली किसी घटना के संबंध में ग्राहक से प्राप्त कोई भी सूचना अविलंब बीमाकर्ता को आगे प्रेषित करेगा;

15) दावे के संबंध में बीमाकर्ता के निर्णय अथवा अन्यथा स्थिति की सूचना ग्राहक को अविलंब देगा; तथा ग्राहक को अपने दावे का अनुसरण करने में समस्त उपयुक्त सहायता प्रदान करेगा;

16) यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक को पॉलिसियों के संबंध में दिये गये वक्तव्य भ्रामक अथवा असंयत नहीं होंगे;

17) अधिनियम की धारा 64वीबी(4) का अनुपालन सुनिश्चित करेगा;

18) अधिनियम की धारा 41 की ओर ग्राहक का ध्यान आकर्षित करेगा, जो कमीशन/ पारिश्रमिक में छूट और साझेदारी को प्रतिबंधित करती है;

19) धन-शोधन निवारण (एएमएल) और अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) संबंधी प्रचलित दिशानिर्देशों का पालन सुनिश्चित करेगा।

2. कोई भी आरएपी अथवा वीएलई–आईएनएस -

1) वैध प्रमाणपत्र धारित किये बिना बीमा व्यवसाय की अपेक्षा अथवा प्रापण नहीं करेगा;

2) प्रस्ताव फार्म में कोई भी महत्वपूर्ण सूचना छोड़ने के लिए संभावित ग्राहक को प्रेरित नहीं करेगा;

3) प्रस्ताव की स्वीकृति के लिए बीमाकर्ता को प्रस्तुत किये गये प्रस्ताव फार्म अथवा दस्तावेजों में गलत सूचना प्रस्तुत करने के लिए संभावित ग्राहक को प्रेरित नहीं करेगा;

4) संभावित ग्राहक के साथ अभद्र तरीके से व्यवहार नहीं करेगा;

5) किसी अन्य बीमा एजेंट अथवा अन्य बीमा मध्यवर्तियों द्वारा प्रस्तुत किये गये किसी भी प्रस्ताव में हस्तक्षेप नहीं करेगा;

6) बीमाकर्ता द्वारा प्रस्तावित दरों, लाभों और शर्तों को छोड़कर कोई भी अन्य प्रकार की दरें, लाभ और शर्तें प्रस्तावित नहीं करेगा;

7) किसी बीमा संविदा के अंतर्गत लाभार्थी से आगम राशि का अंश नहीं माँगेगा अथवा नहीं प्राप्त करेगा;

8) किसी पॉलिसीधारक को वर्तमान पॉलिसी को समाप्त करने और उससे एक नया प्रस्ताव उत्पन्न करने के लिए ऐसे समापन की तारीख से तीन वर्ष के अंदर विवश नहीं करेगा।

अनुसूची-V

बीमाकर्ताओं के दायित्व (विनियम 15)

क) बीमाकर्ता इन विनियमों के विनियम 12 में विनिर्दिष्ट रूप में पारिश्रमिक अथवा प्रभारों को छोड़कर कोई भी शुल्क अथवा पारिश्रमिक, चाहे वह किसी भी नाम से कहलाए, अदा नहीं करेगा।

ख) आरएपी और वीएलई-आईएनएस के प्रशिक्षण के लिए बीमाकर्ता द्वारा उत्पाद विशिष्ट प्रशिक्षण की प्रक्रिया स्थापित की जानी चाहिए तथा तिमाही के दौरान दिये गये प्रशिक्षण संबंधी डेटा बीमाकर्ता द्वारा अनुरक्षित किया जाना चाहिए, जिसे जब भी माँगा जाए तब प्राधिकरण को प्रस्तुत करना होगा।

ग) ग्राहकों के परिवादों/ शिकायतों का निवारण करने के लिए उपयुक्त प्रणालियाँ विकसित करेगा।

घ) सरल बीमा उत्पाद विकसित करेगा, जो आरएपी, वीएलई-आईएनएस तथा ग्रामीण ग्राहकों और अन्य निम्न आय वाले खंडों द्वारा आसानी से समझे जा सकें तथा इन्हें अनुमोदन के लिए प्राधिकरण के पास फाइल करेगा।

ङ) प्रदत्त सेवाओं में सुधार लाने तथा पॉलिसी की शर्तों में अपेक्षित परिवर्तन, यदि कोई हों, करने के लिए उपयुक्त प्रतिसूचना (फीडबैक) की व्यवस्था विकसित करेगा।

च) ग्रामीण ग्राहकों के लिए निरंतर बीमा रक्षा और सर्विसिंग सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त प्रणाली विकसित करेगा।

छ) बीमाकर्ता आरएपी और वीएलई-आईएनएस द्वारा यदि कोई चूकें की गई हों तो उनका विवरण आवश्यक कार्रवाई के लिए सीपीएससी-एसपीवी को सूचित करेंगे।

अनुसूची-VI

सीपीएससी-एसपीवी तथा आरएपी और वीएलई-आईएनएस के विरुद्ध अनुशासनिक कार्यवाही तथा सीपीएससी-एसपीवी तथा आरएपी और वीएलई-आईएनएस के पंजीकरण के निलंबन अथवा निरसन के लिए क्रियाविधि

(विनियम 18 और 19)

भाग I

सूचना के साथ सीपीएससी-एसपीवी के पंजीकरण का निलंबन अथवा निरसन

प्राधिकरण निम्नलिखित किसी एक अथवा उससे अधिक कारणों से सीपीएससी-एसपीवी के पंजीकरण को निलंबित अथवा निरस्त कर सकता हैः

(i) पंजीकरण की अवधि के दौरान किसी भी समय, अधिनियम की धारा 42डी की उप-धारा (5) के अंतर्गत विनिर्दिष्ट किसी भी अनर्हता से ग्रस्त है;

(ii) अधिनियम, बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 के उपबंधों तथा उनके अधीन बनाये गये नियमों, विनियमों, दिशानिर्देशों, नोटिसों, परिपत्रों का उल्लंघन करता है, जैसे :

क. प्राधिकरण द्वारा अपेक्षित रूप में अपने बीमा संबंधी कार्यकलापों से संबंधित कोई सूचना प्रस्तुत नहीं करता;

ख. गलत अथवा झूठी जानकारी प्रस्तुत करता है; अथवा पंजीकरण प्राप्त करने के लिए प्रस्तुत आवेदन में महत्वपूर्ण तथ्यों को छिपाता है या प्रकट नहीं करता;

ग. किसी ग्राहक अथवा ग्राहक के किसी भी निदेशक अथवा अन्य कर्मचारी अथवा परिचयकर्ता के रूप में कार्य करनेवाले किसी भी व्यक्ति को नकद या वस्तु रूप में छूट अथवा प्रलोभन देने में लिप्त है;

घ. इन विनियमों में विनिर्दिष्ट किये अनुसार अपने दायित्वों का निर्वाह नहीं करता;

ङ. जिन शर्तों के अधीन पंजीकरण प्रदान किया गया है, उनमें से किसी शर्त का पालन नहीं करता;

च. आरएपी के प्रति सीपीएससी-एसपीवी के कर्तव्यों और दायित्वों का पालन नहीं करता;

छ. बीमाकर्ताओं के प्रति सीपीएससी-एसपीवी के कर्तव्यों और दायित्वों का पालन नहीं करता;

(iii) छल-कपट पूर्ण अप्रामाणिक कॉलों अथवा अपविक्रय का सहारा लेता है;

(iv) ऐसे तरीके से कार्य करता है जो पॉलिसीधारकों के हित के विरुद्ध अथवा जनहित के विरुद्ध है।

भाग II

सूचना के साथ सीपीएससी-एसपीवी के विरुद्ध कार्रवाई प्रारंभ करते समय अथवा उसके पंजीकरण का निलंबन या निरसन करते समय अनुसरण की जानेवाली प्रक्रिया

1. प्राधिकरण सीपीएससी-एसपीवी को उनसे यह अपेक्षा करते हुए एक कारण बताओ नोटिस जारी करेगा कि नोटिस की प्राप्ति की तारीख से 21 दिन के अंदर वे कारण दर्शाएँ कि सीपीएससी-एसपीवी को प्रदान किया गया पंजीकरण उक्त कारण बताओ नोटिस में बताये गये उल्लंघनों के लिए क्यों नहीं निलंबित अथवा निरस्त किया जाना चाहिए अथवा प्राधिकरण द्वारा उपयुक्त समझी जानेवाली कोई अन्य कार्रवाई क्यों नहीं की जानी चाहिए।

2. सीपीएससी-एसपीवी प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये कारण बताओ नोटिस के लिए अपना उत्तर उक्त नोटिस में निर्धारित समय-सीमा के अंदर प्रस्तुत करेगा।

3. उक्त उत्तर, यदि कोई हो, पर विचार करने के बाद प्राधिकरण सीपीएससी-एसपीवी को प्रदान किये गये पंजीकरण के निलंबन अथवा निरसन का निदेश देते हुए एक आदेश पारित कर सकता है अथवा मामले के तथ्यों के आधार पर उपयुक्त समझे गये रूप में कोई अन्य आदेश जारी करेगा।

4. प्राधिकरण उक्त निर्णय की सूचना सीपीएससी-एसपीवी को ऐसा निर्णय लेने की तारीख से तीस दिन के अंदर देगा जिसमें वे कारण बताये जाएँगे जिनके आधार पर उक्त निर्णय लिया गया हो।

5. सीपीएससी-एसपीवी, प्राधिकरण के निर्णय से असंतुष्ट होने पर एक अपील प्रतिभूति अपील न्यायाधिकरण (एसएटी) को ऐसी अपील के लिए निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार प्रस्तुत कर सकता है।

6. यदि प्रतिभूति अपील न्यायाधिकरण (एसएटी) उपर्युक्त खंड (5) के अंतर्गत किये गये आवेदन पर विचार करने के बाद अपील को अस्वीकार करता है, तो आवेदक पंजीकरण प्रदान करने के लिए नया आवेदन अंतिम रूप से अस्वीकृति की तारीख से एक वर्ष के बाद ही प्रस्तुत कर सकता है। प्राधिकरण ऐसे आवेदन पर गुण-दोष के आधार पर विचार कर सकता है।

भाग III

सूचना के बिना सीपीएससी-एसपीवी के पंजीकरण का निलंबन

सीपीएससी-एसपीवी का पंजीकरण सूचना के बिना निलंबित किया जा सकता है, बशर्ते कि प्राधिकरण ने लिखित रूप में इसके लिए कारण सूचित कर दिये हों :

(i) यदि वह धोखाधड़ी का दोषी पाया जाता है, अथवा आपराधिक दोष के लिए दोषी ठहराया जाता है;

(ii) ऐसी चूकें करता है जिसके लिए प्राधिकरण की राय में तत्काल कार्रवाई अपेक्षित है।

इस भाग के अंतर्गत पंजीकरण के निलंबन के बाद सीपीएससी-एसपीवी के विरुद्ध कार्रवाई प्रारंभ करते समय अनुसरण की जानेवाली प्रक्रिया उपर्युक्त भाग II के खंडों में विनिर्दिष्ट रूप में होगी।

भाग IV

सूचना के साथ आरएपी और वीएलई-आईएनएस के प्रमाणपत्र का निरसन अथवा निलंबन

(i) आरएपी और वीएलई-आईएनएस का प्रमाणपत्र उचित सूचना देने के बाद और अपनी बात कहने के लिए उसको एक उचित अवसर देने के बाद निरस्त अथवा निलंबित किया जा सकता है, यदि आरएपी और वीएलई-आईएनएस कदाचार का दोषी पाया जाता है अथवा उसका आचरण इन विनियमों में विनिर्दिष्ट रूप में आचरण-संहिता के अनुसार नहीं है, अथवा वह इन विनियमों के अंतर्गत विनिर्दिष्ट रूप में अपने दायित्वों का निर्वाह नहीं करता।

(ii) आरएपी और वीएलई-आईएनएस के विरुद्ध कार्रवाई प्रारंभ करते समय अनुसरण की जानेवाली प्रक्रिया उपर्युक्त भाग II में विनिर्दिष्ट किये अनुसार होगी जैसी कि सीपीएससी-एसपीवी के लिए लागू है।

(iii) ऊपर निरूपित प्रक्रिया सीपीएससी-एसपीवी द्वारा लागू की जाएगी जो तदुपरांत निर्णय लेने के लिए प्राधिकरण को एक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।

भाग V

सूचना के बिना आरएपी और वीएलई-आईएनएस के प्रमाणपत्र का निलंबन

(i) आरएपी और वीएलई-आईएनएस का प्रमाणपत्र सूचना दिये बिना निलंबित किया जा सकता है, यदि वह धोखाधड़ी का दोषी पाया जाता है अथवा आपराधिक दोष के लिए दोषी सिद्ध कर दिया जाता है, अथवा ऐसी चूकें करता है जिसके लिए प्राधिकरण की राय में तत्काल कार्रवाई अपेक्षित है, बशर्ते कि प्राधिकरण ने इसके लिए कारण लिखित रूप में सूचित कर दिये हों।

(ii) आरएपी और वीएलई-आईएनएस के विरुद्ध पंजीकरण के निलंबन के बाद कार्रवाई प्रारंभ करते समय अनुसरण की जानेवाली प्रक्रिया सीपीएससी-एसपीवी के लिए लागू रूप में उपर्युक्त भाग II में विनिर्दिष्ट है।

(iii) ऊपर निरूपित प्रक्रिया सीपीएससी-एसपीवी द्वारा लागू की जाएगी जो तदुपरांत निर्णय लेने के लिए प्राधिकरण को एक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।

भाग VI

सीपीएससी-एसपीवी के पंजीकरण के निलंबन अथवा निरसन का प्रभाव

(i) सीपीएससी-एसपीवी, जिसका पंजीकरण प्राधिकरण द्वारा निलंबित अथवा निरस्त किया गया है, इन विनियमों के अंतर्गत सूचना की प्राप्ति की तारीख को और उस तारीख से एक मध्यवर्ती के रूप में कार्य करना समाप्त करेगा तथा बीमा व्यवसाय की अपेक्षा करना बंद करेगा।

(ii) सीपीएससी-एसपीवी के पंजीकरण के निलंबन अथवा निरसन की तारीख को और उस तारीख से उक्त सीपीएससी-एसपीवी:

क) इस प्रकार के वर्जन अथवा निलंबन की अवधि के दौरान बीमा व्यवसाय से संबंधित कोई भी नया कार्य अथवा संविदा नहीं करेगा अथवा बीमा व्यवसाय की अपेक्षा नहीं करेगा अथवा उसे प्राप्त नहीं करेगा;

ख) किन्हीं भी अभिलेखों अथवा दस्तावेजों तथा पॉलिसीधारकों की पॉलिसियों अथवा धनराशि से संबंधित कार्रवाई सहित प्राधिकरण के निदेशों तथा इन विनियमों के संबंधित उपबंधों के अनुसार ऐसी अन्य कार्रवाई करेगा;

ग) इस प्रकार निरस्त किया गया पंजीकरण प्रमाणपत्र प्राधिकरण को लौटा देगा तथा जिस कार्य के लिए इस प्रकार का पंजीकरण प्रदान किया गया था वह कार्य संपन्न करने के लिए पंजीकरण के धारक के रूप में स्वयं को प्रस्तुत नहीं करेगा;

घ) अपने द्वारा व्यय की गई अथवा स्वीकृत देयता के संबंध में प्रावधान करेगा;

ङ) ऐसे व्यक्ति की अभिरक्षा अथवा नियंत्रण में रखे जाने वाले किन्हीं भी अभिलेखों अथवा दस्तावेजों तथा पॉलिसीधारकों की पॉलिसियों की पुनःप्राप्ति अथवा अभिग्रहण से संबंधित कार्रवाई सहित ऐसी अन्य कार्रवाई संबंधित विनियमों के अंतर्गत अपेक्षित रूप में अथवा इस अनुसूची के अधीन अथवा अन्य प्रकार से आदेश पारित करते समय प्राधिकरण द्वारा दिये जानेवाले निदेश के अनुसार निर्धारित समय-सीमा के अंदर और निर्धारित तरीके से करेगा;

च) इन विनियमों में विनिर्दिष्ट रूप में कार्रवाई करेगा।

अनुसूची-VII

(विनियम 21)

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (बीमा एजेंटों और बीमा मध्यवर्तियों को कमीशन अथवा पारिश्रमिक अथवा प्रतिफल का भुगतान) विनियम, 2016 में संशोधन

1. विनियम 2 - परिभाषाएँ

घ) "बीमा मध्यवर्ती" बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 की धारा 2(1)(एफ) में परिभाषित रूप में है तथा इस विनियम के प्रयोजन के लिए इसमें निम्नलिखित शामिल है –

जोड़ें "4. बीमा विपणन फर्म" के बाद "4क. सामान्य लोक सेवा केन्द्र – एसपीवी"

2. विनियम 4 – प्रयोज्यता

i. शब्द "भारतीय़ बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (सामान्य सेवा केन्द्र द्वारा बीमा सेवाएँ) विनियम, 2015 और" हटाये जाएँगे।

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (सामान्य लोक सेवा केन्द्रों द्वारा बीमा सेवाएँ) विनियम, 2019 के अधीन

फार्म-ए

<u>पंजीकरण / पंजीकरण का नवीकरण प्रदान करने के लिए आवेदन</u>

(विनियम 3.1(क), 6.1 और 6.2)

आवेदक का नाम : ………………………………………………………………………………………

संपर्क के लिए पता : ………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………

टेलीफोन सं. : ………………………………………………………………………………………

मोबाइल सं. : ………………………………………………………………………………………

फैक्स सं. : ………………………………………………………………………………………

ई-मेल : ………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………

फार्म भरने के लिए अनुदेश :

यह महत्वपूर्ण है कि इस आवेदन फार्म को भरने से पहले प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये विनियमों का सावधानीपूर्वक अध्ययन किया जाए।

यह आवश्यक है कि आवेदक प्राधिकरण को विधिवत् भरा गया आवेदन फार्म सभी उपयुक्त, समर्थक दस्तावेजों के साथ प्रस्तुत करे।

पंजीकरण के लिए आवेदन पर केवल तभी विचार किया जाएगा जब वह हर प्रकार से पूर्ण हो।

आवेदकों को चाहिए कि वे आवेदनों पर स्वयं हस्ताक्षर करें।

जो सूचना अधिक विवरण के साथ देने की आवश्यकता हो, वह अलग पत्रकों पर दी जाए जिन्हें आवेदन फार्म के साथ संलग्न करना चाहिए।

1. आवेदक का विवरण

1.1 आवेदक का नामः

1.2 पता – व्यवसाय का प्रधान स्थान/पंजीकृत कार्यालय :

पिन कोड:		ई-मेल:	
टेलीफोन सं.:		फैक्स सं.:	
		मोबाइल सं.:	

**(यदि कोई शाखा कार्यालय हों तो उनके पतों की सूची संलग्न करें)

प्रधान अधिकारी का नाम और पदनाम :

2 संगठन – संरचना

आवेदक की स्थिति :

(लिमिटेड कंपनी – निजी/सरकारी, अन्य। यदि सूचीबद्ध है, तो शेयर बाजारों के नाम दिये जाएँ)

कंपनी का नाम	स्थिति	निगमन की तारीख (दिन/माह/वर्ष)	निगमन का स्थान	शेयर बाजारों के नाम जहाँ सूचीबद्ध है

3. व्यवसाय संबंधी सूचना

3.1 जिन कार्यकलापों के लिए पंजीकरण की अपेक्षा की गई है, उनकी अनुमानित मात्रा और आय के साथ (प्रत्याशित सहित) व्यवसाय की तीन वर्षीय योजना के दस्तावेज का विशेष रूप से उल्लेख किया जाना चाहिए तथा इस आवेदन के साथ संलग्न किया जाना चाहिए ।

3.2 कार्यात्मक दायित्वों को अलग से दर्शानेवाला संगठन चार्ट संलग्न किया जाना चाहिए।

3.3 प्रमुख प्रबंध कार्मिकों का विवरण

नाम	पदनाम/स्थिति	योग्यता	अनुभव	नियुक्ति की तारीख	कार्यात्मक क्षेत्र

3.4 आवेदक द्वारा प्रदान की जानेवाली सेवाओं के स्वरूप से संबंधित समझी जानेवाली कोई अन्य सूचना।

4. वित्तीय सूचना

पूँजी-विन्यास (लाख रुपये)

क्रम सं.	पूँजी संरचना	पूर्ववर्ती वर्ष (X – 2)	पूर्ववर्ती वर्ष (X – 1)	पूर्ववर्ती वर्ष (X)
(क)	प्राधिकृत पूँजी और निर्गत पूँजी			
(ख)	चुकता पूँजी			
(ग)	निर्बंध प्रारक्षित निधियाँ (पुनर्मूल्यन प्रारक्षित निधियों को छोड़कर)			
(घ)	कुल (ख) + (ग)			

टिप्पणीः तीन वर्षों के लेखा-परीक्षित वार्षिक खाते संलग्न करें। यदि न्यूनतम पूँजीगत आवश्यकता पिछले लेखा-परीक्षित वार्षिक खातों के बाद पूरी की गई हो, तो किसी अगली तारीख को समाप्त अवधि के लिए लेखा-परीक्षित लेखा-विवरण भी प्रस्तुत किया जाना चाहिए।

5. अन्य सूचना, यदि कोई हो

5.1 सभी निपटाये गये और लंबित विवादों का विवरण** (अलग पत्रक संलग्न करें और नीचे दर्शाये गये फार्मेट में पूरी जानकारी दें)

विवाद का स्वरूप	पक्षकार का नाम	लंबित/निपटाया गया

**यदि आवश्यक हो तो पत्रक (शीट) संलग्न करें

5.2 पिछले तीन वर्षों में यदि आवेदक अथवा किसी भी निदेशक अथवा प्रबंधन के प्रमुख कार्मिक द्वारा कोई आर्थिक अपराध किये गये हों तो उनका ब्यौरा।

के लिए और उनकी ओर से

--- ---

प्रधान अधिकारी सीईओ / प्रबंध निदेशक

(आवेदक के हस्ताक्षर और नाम) (आवेदक के हस्ताक्षर और नाम)

(स्पष्ट अक्षरों में) (स्पष्ट अक्षरों में)

स्थानः

दिनांकः

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (सामान्य लोक सेवा केन्द्रों द्वारा बीमा सेवाएँ) विनियम, 2019 के अधीन

फार्म-बी

पंजीकरण प्रमाणपत्र

(विनियम 4.1 और 6.5)

बीमा अधिनियम, 1938 (1938 का 4) की धारा 42डी की उप-धारा (1) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए प्राधिकरण इसके द्वारा

मैसर्स ....

को भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (सामान्य लोक सेवा केन्द्रों द्वारा बीमा सेवाएँ) विनियम, 2019 के अधीन सीपीएससी माडल के अंतर्गत ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्तियों (आरएपी) और ग्राम स्तरीय उद्यमियों-आईएनएस (वीएलई-आईएनएस) के माध्यम से बीमा उत्पादों का विपणन करने के लिए प्राधिकृत मध्यवर्ती के रूप में कार्य करने के लिए पंजीकरण प्रदान करता है।

प्रदत्त पंजीकरण कूट निम्नलिखित हैः

………………………………………………………………………………………

1. यह पंजीकरण प्रमाणपत्र ……………………… से ………………………… तक विधिमान्य होगा।

यह पंजीकरण प्रमाणपत्र अधिनियम, बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 (1999 का 41) एवं भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (**सामान्य लोक सेवा केन्द्रों द्वारा बीमा सेवाएँ) विनियम, 2019** के अधीन है।

2. तथा इसके संबंध में यह नहीं समझा जाएगा कि यह किसी अन्य अधिनियम, नियमों अथवा विनियमों के अनुसार अथवा उनके अनुरूप है।

स्थान :

आदेशानुसार

दिनांक : ……………………………….

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण
के लिए और उनकी ओर से

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (सामान्य लोक सेवा केन्द्रों द्वारा बीमा सेवाएँ) विनियम, 2019 के अधीन

फार्म – बी1
(विनियम 7.1)
पंजीकरण प्रमाणपत्र की अनुलिपि (डूप्लिकेट) के लिए आवेदन

1. हम, ____ आपको सूचित करते हैं कि हमारा पंजीकरण प्रमाणपत्र सं. ________________

1. खो गया है
2. नष्ट किया गया है
3. कटा-फटा है

जिसके लिए कारण निम्नलिखित हैं

____

____

2. शुल्क का भुगतानः

1000/- रुपये का वापस न करने योग्य शुल्क भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण को अदा किया जाएगा

भुगतान का विवरणः

माँग ड्राफ्ट (डीडी) सं.: _______________दिनांकः__________बैंक का नामः

____

भुगतान की अन्य विधियाँ :

3. **घोषणा**

हम विनियम 7 के अधीन इसके द्वारा पंजीकरण प्रमाणपत्र की अनुलिपि (डूप्लिकेट) के लिए आवेदन प्रस्तुत करते हैं। अतः हम प्राधिकरण से अनुरोध करते हैं कि कृपया ऊपर स्पष्ट की गई परिस्थितियों के आलोक में पंजीकरण प्रमाणपत्र की एक अनुलिपि जारी करें।

हम ________________________________ सत्यनिष्ठापूर्वक घोषणा करते हैं और पुष्टि करते हैं कि ऊपर दिया गया विवरण हमारी अधिकतम जानकारी और विश्वास के अनुसार सही है।

निदेशक 1 के हस्ताक्षर निदेशक 2 के हस्ताक्षर

दिनांकः _____________

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (सामान्य लोक सेवा केन्द्रों द्वारा बीमा सेवाएँ) विनियम, 2019 के अधीन

फार्म-बी2
(विनियम 7.2)

पंजीकरण प्रमाणपत्र की अनुलिपि (डूप्लिकेट)
पंजीकरण सं.:

1. बीमा अधिनियम, 1938 (1938 का 4) की धारा 42डी की उप-धारा (7) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए प्राधिकरण इसके द्वारा खोये हुए/नष्ट किये गये/कटे-फटे पंजीकरण प्रमाणपत्र को प्रतिस्थापित करने के लिए

मेसर्स ....

को भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (सामान्य लोक सेवा केन्द्रों द्वारा बीमा सेवाएँ) विनियम, 2019 के अधीन सीपीएससी माडल के अंतर्गत ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्तिय़ों (आरएपी) और ग्राम स्तरीय उद्यमियों-आईएनएस (बीएलई-आईएनएस) के माध्यम से बीमा उत्पादों का विपणन करने के लिए प्राधिकृत मध्यवर्ती के रूप में कार्य करने के लिए पंजीकरण प्रमाणपत्र की एक अनुलिपि (डूप्लिकेट) प्रदान करता है।

प्रदत्त पंजीकरण कूट निम्नलिखित हैः
....
....

2. यह पंजीकरण प्रमाणपत्र .... से .... तक विधिमान्य होगा।

3. यह पंजीकरण प्रमाणपत्र अधिनियम, बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 (1999 का 41) एवं भारतीय़ बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (**सामान्य लोक सेवा केन्द्रों द्वारा बीमा सेवाएँ) विनियम, 2019** के अधीन है।

4. तथा इसके संबंध में यह नहीं समझा जाएगा कि यह किसी अन्य अधिनियम, नियमों अथवा विनियमों के अनुसार अथवा उनके अनुरूप है।

स्थान :

आदेशानुसार

दिनांक : ....

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण
के लिए और उनकी ओर से
डॉ. सुभाष सी. खुंटिआ, अध्यक्ष
[विज्ञापन. III/4/असा./169/19]

INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY OF INDIA

NOTIFICATION

Hyderabad, the 30th July, 2019

Insurance Regulatory and Development Authority of India

(Insurance Services by Common Public Service Centers) Regulations, 2019

F.No. IRDAI/Reg/12/163/2019.—In exercise of the powers conferred by clauses (s), (t), (u), (v) and (vb) of sub-section 2 of section 114A read with Section 42D and 42E of the Insurance Act, 1938 (4 of 1938) and read with section 2(1)(f), 14 and 26 of the Insurance Regulatory and Development Authority Act, 1999 (41 of 1999), the Authority, in consultation with the Insurance Advisory Committee, hereby makes the following regulations, namely: -

Objective: The objective of the Insurance Regulatory and Development Authority of India (Insurance Services by Common Public Service Centers) Regulations, 2019 is to regulate insurance related services offered by CPSC-SPV that are incorporated by Central and State governments.

1. **Short Title and commencement:**

   1.1 These Regulations may be called the Insurance Regulatory and Development Authority of India (Insurance Services by Common Public Service Centers) Regulations, 2019.

   1.2 These Regulations shall supersede the Insurance Regulatory and Development Authority of India (Insurance Services by Common Service Centres) Regulations, 2015.

   1.3 These Regulations shall come into force on the date of their publication in the Official Gazette.

CHAPTER I

Preliminary

2. **Definitions:** In this regulations, unless the context otherwise requires, -

   2.1 **"Act"** means the Insurance Act, 1938 (4 of 1938) as amended from time to time.

   2.2 **"Authority"** means the Insurance Regulatory and Development Authority of India established under the provisions of Section 3 of the Insurance Regulatory and Development Authority Act, 1999 (41 of 1999).

   2.3 **"CPSC"(Common Public Service Centre) for the purpose of these Regulations** means the "Common Service Centre" established under Digital India Programme of Government of India and implemented by M/s CSC e-Governance Services India Limited and includes similar centers established by the Special Purpose Vehicle of respective State Governments.

   2.4 **"CPSC-SPV"** means i) M/s CSC e-Governance Services India Limited, the Special Purpose Vehicle (SPV) set up by Government of India for implementing the CSC scheme, ii) the Special Purpose Vehicle of respective State Government incorporated to facilitate delivery of government, private and social sector services to citizens of India through the Common Service Centers (CSCs) network or its equivalent, and approved by the Authority under these Regulations, and who for remuneration arranges insurance contracts for specific products approved by the Authority with insurers on behalf of its clients and offers other insurance related services through CSC Network.

   Explanation: CPSC-SPV shall be an "insurance intermediary" for the purposes of Section 2(1) *(f) of the* Insurance Regulatory and Development Authority *Act, 1999.*

   2.5 **"Examination Agency"** means any agency approved by the Authority for the purpose of holding examinations for the Principal Officer and the Rural Authorized Persons (RAPs) of the CPSC-SPV and includes National Institute of Electronics and Information Technology (NIELIT), an autonomous scientific society of Department of Electronics and Information Technology, Government of India.

   2.6 **"Principal Officer of CPSC-SPV"** means a person under the employment of CPSC-SPV and nominated by the CPSC-SPV to function as the Principal Officer of CPSC-SPV.

   2.7 **"Rural Authorized Person"** (RAP) is an individual Village Level Entrepreneur (VLE) and has successfully completed training, examination and certification by the examination agency, as specified in Part IV of Schedule I.

   2.8 **"Solicitation"** for the purpose of these Regulations means the approach to a prospect by a RAP or VLE-Ins with a view to enabling the prospect to purchase an insurance policy and includes providing assistance in case the prospect decides to purchase an insurance policy.

2.9 **“Village Level Entrepreneur"** (VLE) is an individual registered and authorized by the CPSC-SPV to operate the Common Public Service Centre, who is in-charge of running the daily operations of the CPSC.

2.10 **“Village Level Entrepreneur-Ins"** (VLE-Ins) is an individual VLE and has successfully completed training and examination, as specified in Part - V of Schedule I.

2.11 Words and expressions used and not defined in these Regulations but defined in the Insurance Act, 1938 (4 of 1938), as amended from time to time, the Insurance Regulatory and Development Authority Act, 1999 or in any of the Regulations and Guidelines made there under shall have the meanings respectively assigned to them in those Acts or Regulations or Guidelines.

CHAPTER II

Registration of CPSC-SPV

I. Certificate of Registration

3. Application for grant of Certificate of Registration:

3.1 The Applicant, CPSC-SPV, desiring to obtain a Registration to act as an insurance intermediary shall follow the following procedure: -

(a) Submit an application to the Authority in the Form - A as specified in these Regulations.

(b) Remit non-refundable application fees of ten thousand rupees along with the application for grant of registration.

(c) Submit all the necessary documents as mentioned in the application Form - A along with a form from Principal Officer satisfying the fit & proper criteria specified in Schedule-I (Part-I).

3.2 An application, that is not complete in all respects and/or not conforming to the instructions specified in application form and/or not complying with the requirements and/or directions of the Authority, may be rejected.

Provided that, before rejecting any such application, the CPSC-SPV shall be given a reasonable opportunity to complete the application in all respects and rectify the errors, if any.

4. Grant of Registration to the CPSC-SPV:

4.1 The Authority on being satisfied that the applicant fulfills all the conditions specified for the grant of registration, shall grant a registration in Form - B and send intimation thereof to the CPSC-SPV.

4.2 The registration shall be issued subject to the CPSC-SPV adhering to the conditions and code of conduct as specified in Schedule-IV.

4.3 A registration granted to the CSC-SPV under the Insurance Regulatory and Development Authority of India (Insurance Services by Common Service Centres) Regulations, 2015 shall be valid till its expiry and the CSC-SPV shall thereafter apply for renewal of registration as per Regulation 6 below.

5. Period of Validity of Registration of the CPSC-SPV:

5.1 The registration issued under these Regulations shall be valid for a period of three years from the date of its issue.

5.2 CPSC-SPV shall not be allowed to function as such after the expiry of registration unless it is renewed by the Authority.

5.3 In case the registration of the CPSC-SPV is not renewed or suspended or cancelled, the policyholders shall be serviced by the respective insurers.

II. Renewal of Certificate of Registration

6. Procedure for the Renewal of Registration of CPSC-SPV

6.1 CPSC-SPV shall submit the application for renewal of registration to the Authority in Form - A at least thirty days before the expiry of the registration. However, the CPSC-SPV is permitted to apply for renewal ninety days before the expiry of the registration.

6.2 The documents to be submitted by the CPSC-SPV along with the renewal application form are mentioned in the renewal Application Form - A.

6.3 The application for renewal of registration shall be submitted along with a renewal fee of two thousand rupees only.

Provided that, if the application for renewal of the registration reaches the Authority later than prescribed period under 6.1 above, of the current registration, an additional fee of Rupees one hundred only shall be payable by the applicant to the Authority.

Provided further that the Authority may, for sufficient reasons offered in writing by the applicant, accept an application for renewal submitted after the date of the expiry of the registration on payment of an additional fee of seven hundred fifty rupees only by the CPSC-SPV.

6.4 The Authority may call for any additional information / documents as deemed fit for processing the renewal application, from the CPSC-SPV.

6.5 The Authority, on being satisfied that the CPSC-SPV fulfills all the conditions specified for renewal of the registration, shall renew the registration in Form - B.

6.6 The renewal of Registration shall be valid for a period of three years.

III.Duplicate Certificate of Registration

7. Issue of a duplicate certificate of registration —

7.1 In the event of a certificate of registration being lost or destroyed or mutilated, CPSC-SPV shall submit to the Authority an application in the format given in Form - B1 along with a fee of one thousand rupees requesting for the issue of a duplicate certificate of registration and with a declaration giving full details regarding the issue of the certificate of registration and its loss or destruction or mutilation.

7.2 The Authority, after satisfying itself that the original certificate of registration has been lost, destroyed or mutilated, shall issue a duplicate certificate of registration as per format given in Form - B2 with an endorsement thereon that it is a duplicate. Provided however that if the lost certificate is retrieved, it shall be surrendered to the Authority.

CHAPTER III

Insurance Solicitation, Operational Issues and Functions of CPSC-SPV, RAP and VLE-Ins

8. Persons engaged for solicitation:

8.1 RAP and VLE-Ins are authorized to solicit insurance business.

8.2 CPSC-SPV shall be responsible for all acts of commission and omission of the RAPs and VLEs-Ins deployed on their behalf.

8.3 Principal Officer, Rural Authorized Person (RAP) and VLE-Ins shall possess minimum qualification as specified in Schedule-I, Part-III.

8.4 The Training, examination and certification of RAP and VLE-Ins shall be as specified in Schedule-I, Part-IV & Part-V.

8.5 Code of Conduct for RAP and VLE-Ins is stipulated in Schedule-IV.

9. Enabling Registration of Insurance Business by RAP and VLE-Ins:

9.1 The CPSC-SPV's Portal shall enable any VLE to transact insurance business in the CPSC-SPV's Portal as a RAP only after the VLE passes the examination and the certificate issued by examination agency is updated in the CPSC-SPV's Portal.

9.2 Like-wise the CPSC-SPV’s portal shall enable a VLE-Ins to transact insurance business in the CPSC-SPV’s portal only after fulfilling all the training and examination requirements applicable and corresponding details are updated in the CPSC-SPV’s Portal.

9.3 In case there is a change in RAP or VLE-Ins due to exit or withdrawal of authorization or for any reasons, another RAP or VLE-Ins may carry out insurance servicing, as the case may be.

10. Functions of CPSC-SPV: The functions of CPSC-SPV are given in Schedule-II, Part-I.

11. Functions and Obligations of RAP and VLE-Ins:

11.1 The functions of RAP and VLE-Ins are given in Schedule-II, Part-II.

11.2 Obligations pertaining to RAP and VLE-Ins are given in Schedule-II, Part-III.

12. Remuneration payable to CPSC-SPV, RAP and VLE-Ins:

12.1 The remuneration payable to the CPSC-SPV by the insurer shall be as per the bifurcation given below:

a) Remuneration to the CPSC-SPV towards solicitation and procuring insurance policies (including Micro-insurance products and Government sponsored insurance schemes) by the RAP and VLE-Ins.

b) Service charges for post-sale service of the policy.

12.2 The remuneration payable to CPSC-SPV by the Insurer, for solicitation of insurance policies (including Micro-insurance products and Government sponsored insurance schemes) by the RAP and VLE-Ins shall be as per Insurance Regulatory and Development Authority of India (Payment of commission or remuneration or reward to insurance agents and insurance intermediaries) Regulations, 2016.

12.3 The charges payable to the CPSC-SPV by the insurer, for other services shall be as mutually agreed between the insurer and CPSC-SPV from time to time. However, the CPSC-SPV shall not be entitled to any rewards under the Insurance Regulatory and Development Authority of India (Payment of commission or remuneration or reward to insurance agents and insurance intermediaries) Regulations, 2016.

12.4 CPSC-SPV, on receipt of any remuneration or charges from the insurer, shall distribute not less than 90% of the same to the respective RAP and not less than 85% of the same to the respective VLE-Ins, as the case may be.

12.5 However, if the RAP or VLE-Ins exits the CPSC-SPV and is replaced by another RAP or VLE-Ins, the renewal remuneration for the policies shall be payable to the new RAP or VLE-Ins who takes over the responsibility of servicing those policies.

12.6 CPSC-SPV shall enter into an agreement with the insurers and mention clearly in the agreement the percentages and method of distribution of the remuneration or charges received by CPSC-SPV.

12.7 The settlement of accounts by insurers in respect of remuneration or charges payable to CPSC-SPV shall be done on a monthly basis and it shall ensure that there is no cross settlement of outstanding balances.

13. Products allowed under CPSC Model:

13.1 The types, procedure and conditions for insurance products developed for CPSC Model are given in Schedule-III.

13.2 All CSC products approved by the Authority as per the Insurance Regulatory and Development Authority of India (Insurance Services by Common Service Centres) Regulations, 2015 shall be valid.

14. Agreement between CPSC-SPV and the Insurer: An Agreement or a Service Level Agreement or Memorandum of Understanding shall be entered between the insurers and CPSC-SPV. The agreement shall cover the following:

14.1 Procedures for:

a) enabling or disabling the RAP and VLE-Ins for the delivery of the approved insurance products.

b) tracking and monitoring the transactions and activities of the RAP and VLE-Ins;

c) incorporating the Unique code allotted by CPSC-SPV.

d) incorporating the Aadhaar number of the prospect / policyholder and nominee, if made available.

e) sending the electronic copy of the proposal data, claims data and any other information by the RAP and VLE-Ins to the Insurer.

f) sending electronic copy of the completed policy data, claims data and any other information by the Insurer to the RAP and VLE-Ins.

g) sending electronic files and documents relating to claims of the insured to Insurer.

h) maintenance of data in a secure mode by the Insurer.

i) updation and transmission of data in a secure mode by the Insurer.

14.2 The PAN / Aadhaar number of RAP and VLE-Ins may be used by all insurers to maintain uniformity.

14.3 Tracking code may be agreed mutually by insurers and CPSC-SPV.

14.4 List of Products to be marketed through the CPSC-SPV.

14.5 A robust grievance redressal system should be set in at both the CPSC-SPV level and the insurer level. The insurers should submit a Complaint Redressal Analysis report to the Authority every quarter.

14.6 The CPSC-SPV and the Insurers shall develop suitable system to ensure continuity in the services rendered by RAP and VLE-Ins to policyholders, even after the termination of agreement with registered RAP and VLE-Ins.

14.7 The method of distribution of remuneration or charges received from the insurer by the CPSC-SPV.

15. Obligations of Insurer: Obligations of Insurer are specified given in Schedule-V.

16. Reports to be submitted to the Authority: The Insurer and the CPSC-SPV shall submit periodical reports to the Authority as specified hereunder.

16.1. CPSC-SPV shall furnish to the Authority Quarterly reports as may be stipulated by the Authority on Insurance activities.

16.2. Insurers shall furnish to the Authority half yearly report as may be stipulated by the Authority on business procured through RAPs and VLEs-Ins.

17. Power of Authority to inspect: The Authority may appoint one or more of its officers as inspecting authority to undertake inspection of the premises of the CPSC-SPV or CPSCs to ascertain the activities of CPSC-SPV, and also to inspect the books of accounts, records and documents of the CPSC-SPV, RAP and VLE-Ins and VLE for any of the purposes specified in these regulations; and

a) to ensure the compliance of provisions of the Act, Rules and Regulations;

b) to investigate the complaints received from any insured, or insurer, or any other person on any matter having a bearing on the activities of the RAP or VLE-Ins or VLE or CPSC-SPV; and

c) to investigate the affairs of the RAP or VLE-Ins or VLE or CPSC-SPV suo moto in the interest of proper development of insurance business or in the policy holders' interest.

CHAPTER IV

18. Procedure for disciplinary proceeding:–The procedure to be followed by the Authority in the event of CPSC-SPV, RAP, VLE-Ins and VLE violating any of the provisions of the Act, Insurance Regulatory and Development Authority Act, 1999, Regulations, Guidelines, Circulars, Notifications shall be as specified in Schedule-VI of these Regulations.

19. Suspension or Cancellation of Registration of CPSC-SPV; Certificate of RAP and VLE-Ins: Suspension or cancellation of registration shall be as given in Schedule-VI of these Regulations.

20. Power of the Authority to issue clarifications: In order to remove any difficulties in respect of the application or interpretation of any of the provisions of these Regulations, the Chairperson of the Authority may issue appropriate clarifications from time to time.

21. Amendment of Insurance Regulatory and Development Authority of India (Payment of commission or remuneration or reward to insurance agents and insurance intermediaries) Regulations, 2016 – The Insurance Regulatory and Development Authority of India (Payment of commission or remuneration or reward to insurance agents and insurance intermediaries) Regulations, 2016 shall be amended in the manner specified in Schedule-VII of these Regulations.

22. Savings clause

1. Unless otherwise provided by these regulations, nothing in these regulations shall deem to invalidate the contracts entered into prior to these regulations coming into force.

<u>Schedules & Forms</u>

SCHEDULE-I

Part-I

Fit & Proper Criteria of Principal Officer (Regulation 3.1 (c))

1) The Principal Officer of the CPSC-SPV seeking registration shall be considered as a 'fit and proper person', if he fulfills the conditions, including, but not limited to the following criteria–

(a) Has not committed an offence involving financial integrity;

(b) Has not been convicted for any criminal offence;

(c) Has requisite qualifications and experience as stipulated in Schedule – I, Part-III;

(d) Has undergone training and passed the exam as stipulated in Schedule – I, Part-IV;

(e) Has good track record; and

(f) absence of any disqualification to act as an insurance intermediary as stipulated in the Act.

PART-II

Eligibility criteria for CPSC-SPV (Regulation 2.4)

1) It should be established by the Government of India or a State Government.
2) It should be under Digital India Programme of Government of India or under similar plan of a State Government.

PART-III

Qualification of Principal Officer – CPSC-SPV (Regulation 8.3)

1) Is a Graduate from a recognized University.

Qualification of Rural Authorized Person (RAP) (Regulation 8.3)

1) Pass in 10th Class or equivalent examination from a recognized Board/ Institution.
2) Minimum knowledge of Computer applications / operations.

Qualification of Village Level Entrepreneur-Ins (VLE-Ins) (Regulation 8.3)

1) Same as those stipulated under the Guidelines for Point of Salesperson

PART-IV

Training, Examination and Certification of Principal Officer (Regulation 8.4)

1) Same as that of Rural Authorized Person.

Training, Examination and Certification of Rural Authorized Person (RAP) (Regulation 8.4)

Training: -

1) The VLE shall undergo at least 20 hours theoretical training covering the topics stated in the stipulated Syllabus from an institution recognized / approved by the Authority from time to time.

2) The syllabus for the above training shall cover Principles and Practice of Insurance, Legal aspects of Insurance, AML/PML & KYC, General Insurance and Life Insurance, as stipulated by the Authority from time to time.

Examination and Certification: -

1) The online examination of RAP shall be conducted by NIELIT or any other examination agency as approved by the Authority from time to time in their centres spread across India.

2) The VLE should pass an examination, at the end of the period of training mentioned above, conducted by the NIELIT (National Institute of Electronics and Information Technology) or any other examination agency approved by the Authority from time to time.

3) The periodicity of the online examination shall be decided by the Authority in consultation with respective examination agency, depending on the requirements.

4) The examination agency shall declare the result of the exam and a certificate shall be issued to the RAP.

5) The Certification of the completion of training and passing the examination shall be valid only during the period the VLE is authorized to manage operations of the CPSC. The certificate is no longer valid if the services of VLE are terminated or suspended by CPSC-SPV**.**

PART-V

Training, Examination and Certification of Village Level Entrepreneur-Ins (VLE-Ins) (Regulation 8.4)

1. **Life Insurance -** Same as those stipulated under the Guidelines for Point of Salesperson issued by the Authority from time to time.

2. **General Insurance including health insurance -** Same as those stipulated under the Guidelines for Point of Salesperson issued by the Authority from time to time.

SCHEDULE-II

Part-I

Functions of CPSC-SPV (Regulation 10)

a) CPSC-SPV, on valid registration from the Authority to act as an insurance intermediary, may enter into agreements with Insurers as specified in Regulation 14 of these regulations.

b) CPSC-SPV shall assist the VLEs to undergo the stipulated training and examination as specified in Schedule-I.

c) On successful completion of training and passing the stipulated examination and based on the certificate issued by examination agency to a RAP or VLE-Ins, CPSC-SPV shall enter into an agreement with the RAP or VLE-Ins authorizing him to solicit the approved insurance products.

d) CPSC-SPV shall include the relevant conditions and clauses as stipulated by the Authority for the compliance of these regulations including the stipulated code of conduct for RAP or VLE-Ins, in the agreement entered into with RAP or VLE-Ins respectively.

e) CPSC-SPV shall ensure continuous monitoring of the activities of the RAPs and VLEs-Ins and be responsible for the compliance of these regulations and the code of conduct by RAPs and VLEs-Ins.

f) CPSC-SPV shall maintain a copy of agreement entered with each insurer.

Part-II

Functions of Rural Authorized Person (RAP) and Village Level Entrepreneur-Ins (VLE-Ins) (Regulation 11.1)

Insurance related functions of a RAP and a VLE-Ins shall include the following:

a) Assisting the prospects to select the insurance policy based on the need for Insurance.

b) Obtaining detailed information relating to proposers / persons / risks to be insured and protection needs and render advice on appropriate insurance cover.

c) Providing the insurer with underwriting information like age, income, family / medical history, any illness suffered and such other information as required in assessing the risk.

d) Acting promptly on instructions from a client and providing him written acknowledgements and information on proposal acceptance and status of claims settlement.

e) Assisting clients in paying premium, in compliance with section 64VB of the Insurance Act, 1938 as amended from time to time.

f) Advise and assist clients in effecting nomination, assignment and other policy services, and inform insurers about changes like, change in residential address, change in nomination, sale of vehicle, etc. for updation and arrange to get necessary endorsement in the policy documents, if required.

g) Assist and facilitate claims settlement process by helping insured in filling claim form, collect copy of documents like death certificate, nomination, assignment, and such other documents required for settlement of claims by insurers.

h) Inform clients about payment of renewal premium and send policy renewal notices to clients on behalf of insurers, if the insurer outsources the services.

i) Comply with the AML / KYC guidelines issued by the Authority from time to time.

j) Facilitate opening of e-insurance account of the policyholder.

k) All other customer centric services as may be required for smooth and effective policy servicing.

Part-III

Obligations of Rural Authorized Person (RAP) and Village Level Entrepreneur-Ins (VLE-Ins) (Regulation 11.2)

1) The agreement between the CPSC-SPV and the RAP and VLE-Ins shall include:

a) Code of Conduct for RAPs and VLE-Ins.

b) Adherence to regulatory provisions, compliances, disclosures, ethical conduct of business and specific instructions that are issued by the authority from time to time.

c) Adherence to the provisions of the Insurance Regulatory and Development Authority Act, 1999.

2) RAP and VLE-Ins shall also be held responsible for any act of omission or commission in the insurance business transactions undertaken by him.

a) In the process of soliciting insurance business and providing claims service RAP and VLE-Ins shall ensure compliance of KYC norms, AML guidelines, and regulations, disclosure norms, guidelines issued by the Authority from time to time in this regard.

b) RAP and VLE-Ins is barred from soliciting insurance and offering any other insurance business related services in their individual capacity, in any mode, on behalf of any individual, organization, or insurer, other than the CPSC Model.

c) RAP and VLE-Ins shall maintain the records and the reports of the activities related to Insurance, in the manner specified in the appointment agreement with CPSC-SPV.

d) RAP and VLE-Ins shall not accept any payment from Insurers other than the remuneration or charges as specified in the agreement between the Insurer and the CPSC-SPV.

3) Every RAP and VLE-Ins shall, with a view to conserving the insurance business already procured through him, make every attempt to ensure remittance of the premiums by the policyholders within the stipulated time, by giving appropriate notice to the policyholder.

SCHEDULE-III

Types, procedure and conditions for Life and General Insurance products under CPSC Model available for sale by RAP and VLE-Ins (Regulation 13.1)

1. Types of products that are available for sale by RAP and VLE-Ins of CPSC-SPV - Life Insurance

1) Life insurers may offer the following products through the RAP:

(i) Life insurance products that are allowed to be distributed by Point of Sales Person – Life Insurance.

(ii) Micro-insurance products of life insurers.

(iii) Government Schemes underwritten by life insurers.

(iv) Any other type of product that may be specifically permitted by the Authority.

2) Life insurers may offer the following products through the VLE-Ins:

(i) Life insurance products that are allowed to be distributed by Point of Sales Person – Life Insurance.

(ii) Micro-insurance products of life insurers.

(iii) Government Schemes underwritten by life insurers.

(iv) Any other type of product that may be specifically permitted by the Authority.

3) Every insurer shall have the "Policy Servicing Manual" for insurance policy distributed through CPSCs, approved by the Board or the Board delegated risk committee of the insurer and include:

(i) Detailing the process to be followed for each of the service to be provided by the CPSC.

(ii) the corresponding process followed by the insurer to complete the policy servicing.

(iii) the turnaround times for each type of service.

(iv) Service charge for each type of the service.

(v) The policy servicing details may include:

a) Process for printing of the policy

b) Process for printing of endorsement

c) Process for collection of premiums and remittance to insurers

d) Process for change of address

e) Process for Assignment / Nomination / Change of Nomination

f) Process for assisting in revival

g) Process for Partial Withdrawals

h) Process for Surrender Benefit Claims

i) Process for Death Claims

j) Process for Maturity Claims

k) Processes for other Service operations as may be specific for the products.

4) Every insurer shall have the following documents in the Policy Servicing Manual:

a) Name of the product

b) Copy of the on-line e-proposal form to be used in the CPSC Centre.

c) Copy of the Policy document to be printed at the CPSC Centre with e-policy stamping / e-signature, etc.

d) Copy of the forms to be used such as

i. Nomination Form

ii. Change of Nomination Form

iii. Assignment Form

iv. Revival Form

v. Partial Withdrawals Form

vi. Survival Benefits Form / Death Claim Form

vii. Maturity Claim Form

viii. Any other form that the insurer will require for servicing the Policy

5) The insurers shall accept the insured's/ policyholder's biometric thumb impression on the proposal form and biometric IRIS instead of obtaining a wet signature on the proposal form, as his/her consent of the proposal form.

2. Types of products that are available for solicitation by RAP and VLE-Ins of CPSC-SPV – General Insurance including health Insurance

1) General insurers including stand-alone health insurers may offer the following products through the RAP:

(i) General insurance products, including health insurance other than the products mentioned under (iii) below, with a limit which is twice the limit for products that are allowed to be distributed by Point of Sales Persons – General Insurance.

(ii) Micro-insurance products of general insurers including stand-alone health insurers.

(iii) All general insurance products, including health insurance, under Government Schemes.

(iv) Any other type of product that may be specifically permitted by the Authority.

2) General insurers including stand-alone health insurers may offer the following products through the VLE-Ins:

(i) General insurance products including health insurance that are permitted to be sold by Point of Sales Persons – General Insurance.

(ii) Micro-insurance products of general insurers including stand-alone health insurers.

(iii) All general insurance products including health insurance under Government Schemes.

(iv) Any other type of product that may be specifically permitted by the Authority.

3) Every insurer shall have the "Policy Servicing Manual" for insurance policy distributed through CPSCs, approved by the Board or the Board delegated risk committee of the insurer and include:

(i) Detailing the process to be followed for each of the service to be provided by the CPSC.

(ii) the corresponding process followed by the insurer to complete the policy servicing.

(iii) the turnaround times for each type of service.

(iv) Service charge for each type of the service.

(v) The policy servicing details may include:

(a) Process for printing of the policy

(b) Process for printing and issuance of endorsement

(c) Process for collection of premiums and remittance to insurers

(d) Process for appointment of surveyor at the time of intimation of claim

(e) Process of processing and settlement of claim

(f) Processes for other Service operations as may be specific for the products.

4) Every insurer shall have the following documents in the Policy Servicing Manual:

a) Name of the product

b) Copy of the on-line e-proposal form to be used in the CPSC Centre.

c) Copy of the Policy document to be printed at the CPSC Centre with e-policy stamping / e-signature, etc.

d) Copy of the forms to be used such as

i) Proposal form

ii) Policy document

iii) Endorsement

iv) Claim form

v) Assignment Form

vi) Any other form that the insurer will require for servicing the Policy.

3. Procedure and conditions for Life and General Insurance products under CPSC Model available for solicitation by RAP

1) The CPSC-SPV may provide / arrange various services to the insurer in accordance with the agreement, where the services shall be in compliance with the Insurance Regulatory and Development Authority of India (Outsourcing of Activities by Indian Insurers) Regulations, 2017 issued by the Authority.

2) The CPSC-SPVs, on behalf of the insurers, shall be allowed to print the policy document on a plain A4 size paper, as proof of a valid policy for such products.

3) The insurer is encouraged to hold the policy documents i.e. e-policy in the electronic form with any of the registered Insurance Repositories.

4) There shall be strict compliance of all relevant rules and regulations issued by the Authority in general and Section 64VB in particular.

SCHEDULE-IV

I. CODE OF CONDUCT of CPSC-SPV (Regulation 4.2)

1. CPSC-SPV shall follow recognized standards of professional conduct and discharge their functions in the interest of the policyholders.

2. Conduct in matters relating to clients' relationship. — The CPSC-SPV through the RAP, VLE-Ins and VLE shall:

(a) conduct its dealings with clients with utmost good faith and integrity at all times;

(b) act with care and diligence;

(c) ensure that the clients understand their relationship with the CPSC-SPV;

(d) treat all information supplied by the prospective clients as completely confidential to themselves and to the insurer(s) to which the business is being offered;

(e) take appropriate steps to maintain the security of confidential documents in their possession;

(f) understand the type of client it is dealing with and the extent of the client's awareness of risk and insurance;

(g) avoid conflict of interest;

(h) obtain necessary documents required under KYC norms.

3. Conduct in matters relating to Sales practices. —The CPSC-SPV through the RAP and VLE-Ins shall:

(a) confirm that he does not employ agents or canvassers to bring in business;

(b) identify itself and explain as soon as possible the degree of choice in the products that are on offer;

(c) ensure that the client understands the type of services it can offer;

(d) offers a policy that is suitable to the needs of the prospective client;

(e) give advice only on those matters in which it is knowledgeable and seek or recommend other specialist for advice when necessary;

(f) not make inaccurate or unfair criticisms of any insurer;

(g) show, wherever possible, why a policy or policies are proposed and provide comparisons in terms of price, cover or service where there is a choice of products;

(h) explain the procedures to follow in the event of a loss;

(i) Not indulge in any sort of money laundering activities;

(j) ensure that the CPSC-SPV does not indulge in sourcing of business by themselves or through call centers by way of misleading calls or spurious calls.

4. Conduct in relation to furnishing of information. — The CPSC-SPV through the RAP and VLE-Ins shall:

(a) ensure that the consequences of non-disclosure and inaccuracies are pointed out to the prospective client;

(b) avoid influencing the prospective client and make it clear that all the answers or statements given are the latter's own responsibility. Ask the client to carefully check details of information given in the documents and request the client to make true, fair and complete disclosure where it believes that the client has not done so and in case further disclosure is not forthcoming it should consider declining to act further;

(c) explain to the client the importance of disclosing all subsequent changes that might affect the insurance throughout the duration of the policy; and

(d) disclose on behalf of its client all material facts within its knowledge and give a fair presentation of the risk.

5. Conduct in relation to explanation of insurance contract. — The CPSC-SPV through the RAP and VLE-Ins shall:

(a) provide the list of insurer(s) participating under the insurance contract and advise any subsequent changes thereafter;

(b) explain all the essential provisions of the cover afforded by the policy recommended by him so that, as far as possible, the prospective client understands what is being purchased;

(c) draw attention to any warranty imposed under the policy, major or unusual restrictions, exclusions under the policy and explain how the contract may be cancelled;

(d) notify changes to the terms and conditions of any insurance contract and give reasonable notice before any changes take effect.

6. Conduct in relation to renewal of policies. — The CPSC-SPV through the RAP and VLE-Ins shall ensure that its client is aware of the expiry date of the insurance.

7. Conduct in relation to claim by client: — The CPSC-SPV through the RAP and VLE-Ins shall: -

(a) explain to its clients their obligation to notify claims promptly and to disclose all material facts and advise subsequent developments as soon as possible;

(b) request the client to make true, fair and complete disclosure where it believes that the client has not done so;

(c) give prompt advice to the client of any requirements concerning the claim;

(d) forward to the insurer any information received from the client regarding a claim or an incident that may give rise to a claim without delay;

(e) advise the client without delay of the insurer's decision or otherwise of a claim; and give all reasonable assistance to the client in pursuing his claim. Provided that the CPSC-SPV shall not take up recovery assignment on a policy contract which has not been serviced through him or should not work as a claims consultant for a policy which has not been serviced through him.

8. Conduct in relation to receipt of complaints. — The CPSC-SPV through the RAP, VLE-Ins and VLE shall: —

(a) ensure that letters of instruction, policies and renewal documents contain details of complaints handling procedures;

(b) accept complaints either by phone or in writing to ensure that they are sent to the insurer at the earliest;

(c) ensure that response letters are sent and inform the complainant of what he may do if he is not satisfied with the response.

9. Conduct in relation to documentation. — The CPSC-SPV through the RAP, VLE-Ins and VLE shall: —

(a) ensure that any documents issued comply with all statutory or regulatory requirements from time to time in force;

(b) make available policy documentation, advice that the documentation shall be read carefully and retained by the client;

(c) acknowledge receipt of all monies received in connection with an insurance policy;

(d) ensure that the reply is sent promptly or use its best endeavors to obtain a prompt reply to all correspondence.

10. Conduct in matters relating to advertising — The CPSC-SPV shall conform to the relevant provisions of the Insurance Regulatory and Development Authority (Insurance Advertisements and Disclosure) Regulations, 2000 and subsequent circulars, and: —

(a) ensure that statements made are not misleading or extravagant;

(b) where appropriate, distinguish between contractual benefits which the insurance policy is bound to provide and non-contractual benefits which may be provided;

(c) ensure that advertisements shall not be restricted to the policies of one insurer, except where the reasons for such restriction are fully explained with the prior approval of that insurer;

(d) ensure that advertisements contain nothing which is in breach of the law nor omit anything which the law requires;

(e) ensure that advertisement does not encourage or condone defiance or breach of the law;

(f) ensure that advertisements contain nothing which is likely, in the light of generally prevailing standards of decency and propriety, to cause grave or widespread offence or to cause disharmony;

(g) ensure that advertisements are not so framed as to abuse the trust of clients or exploit their lack of experience or knowledge;

(h) ensure that all descriptions, claims and comparisons, which relate to matters of objectively ascertainable fact shall be capable of substantiation.

11. Conduct in matters relating receipt of remuneration. — The CPSC-SPV through the RAP and VLE-Ins shall: —

(a) advise the client in writing of the insurance premium;

(b) if requested by a client, disclose the amount of remuneration or other remuneration it receives as a result of effecting insurance for that client. This will include any payment received as a result of securing on behalf of the client any service additional to the arrangement of the contract of insurance.

12. Conduct in relation to matters relating to training. — The CPSC-SPV shall:

(a) ensure that its staff are aware of and adhere to the standards expected of them by this code;

(b) ensure that its staff are competent, suitable and have been given adequate training;

(c) ensure that there is a system in place to monitor the quality of advice given by its staff;

(d) ensure that RAPs and VLEs-Ins are aware of legal requirements including the law of agency affecting their activities; and only handle classes of business in which they are competent;

(e) draw the attention of the client to Section 41 of the Act, which prohibits rebating and sharing of commission.

13. The CPSC-SPV shall ensure that every RAP and VLE-Ins shall display in every office where it is carrying on business and to which the public have access a notice to the effect that a copy of the code of conduct is available upon request and that if a member of the public wishes to make a complaint or requires the assistance of the Authority in resolving a dispute, he may write to the Authority.

14. The CPSC-SPV or RAP or VLE-Ins or VLE as defined in these regulations shall not act as an insurance agent of any insurer under section 42 of the Act.

15. CPSC-SPV shall abide by the provisions of the Insurance Act,1938 (4 of 1938), Insurance Regulatory and Development Authority Act, 1999 (41 of 1999), rules and regulations made there under which may be applicable and relevant to the activities carried on by them as CPSC-SPV.

II. Code of Conduct of Rural Authorized Person (RAP) and Village Level Entrepreneur – Ins (VLE-Ins) (Regulation 8.5)

1.Every Rural Authorized Person and VLE-Ins shall:

1) Conduct his dealings with clients with utmost good faith and integrity at all times;

2) Act with due care and diligence;

3) Identify himself as a Rural Authorized Person or VLE-Ins as the case may be and produce the Registration / Certificate to the prospect on demand;

4) Disseminate the requisite information in respect of insurance products offered for sale and take into account the needs of the prospect while recommending a specific insurance plan to the prospective client;

5) Treat all information supplied by the prospective clients as completely confidential to themselves and to the insurer(s) to which the business is being offered;

6) Disclose the scales of remuneration in respect of the insurance product offered for sale, if asked by the prospect;

7) Indicate the premium to be charged by the insurer for the insurance product offered for sale;

8) Explain to the prospect the nature of information required in the proposal form by the insurer, and also the importance of disclosure of material information in the purchase of an insurance contract;

9) Bring to the notice of the insurer any adverse health conditions, personal habits or income inconsistency of the prospect, in the form of a report (called "Confidential Report") along with every proposal submitted to the insurer;

10) Ensure that the consequences of non-disclosure and inaccuracies are pointed out to the prospective client;

11) Inform promptly the prospect about the acceptance or rejection of the proposal by the insurer;

12) Advise every individual policyholder to effect nomination or assignment or change of address or exercise of options, as the case may be, and offer necessary assistance in this behalf, wherever necessary;

13) Render necessary assistance to the policyholders or claimants or beneficiaries in complying with the requirements for settlement of claims by the insurer;

14) Forward to the insurer any information received from the client regarding a claim or an incident that may give rise to a claim without delay;

15) Advise the client without delay of the insurer's decision or otherwise of a claim; and give all reasonable assistance to the client in pursuing his claim;

16) Ensure that statements made regarding the policies to the customer are not misleading or extravagant;

17) Ensure the compliance of Section 64VB (4) of the Act;

18) Draw the attention of the client to Section 41 of the Act, which prohibits rebating and sharing of commission/remuneration;

19) Ensure the compliance of Anti Money Laundering and Know Your Customer guidelines in force;

2.No RAP or VLE-Ins shall -

1) Solicit or procure insurance business without holding a valid certificate;

2) Induce the prospect to omit any material information in the proposal form;

3) Induce the prospect to submit wrong information in the proposal form or documents submitted to the insurer for acceptance of the proposal;

4) Behave in a discourteous manner with the prospect;

5) Interfere with any proposal introduced by any other insurance agent or other insurance intermediaries;

6) Offer different rates, advantages, terms and conditions other than those offered by the insurer;

7) Demand or receive a share of proceeds from the beneficiary under an insurance contract;

8) Force a policyholder to terminate the existing policy and to effect a new proposal from him within three years from the date of such termination.

SCHEDULE-V

Obligations of Insurers (Regulation 15)

a) Insurer shall not pay any fee or remuneration, by whatever name called, other than the remuneration or charges as specified in the Regulation 12 of these regulations.

b) Product specific training process should be set in place by the Insurer for training of the RAPs and VLEs-Ins, and data on the training imparted during the quarter should be maintained by the Insurer to be submitted to the Authority as and when called for.

c) Develop suitable systems to redress customer grievances/complaints.

d) Develop simple insurance products, which are easy to understand by the RAPs, VLEs-Ins and rural customers and other lower income segments and file the same with the Authority for approval.

e) Develop suitable feedback mechanisms to bring in improvements in the services rendered, effect changes, if any, required in the policy terms and conditions.

f) Develop suitable system to ensure continued insurance protection and servicing to rural customers.

g) Insurers shall communicate the details of lapses, if any, committed by the RAPs and VLEs-Ins to CPSC-SPV for necessary action.

SCHEDULE-VI

Procedure for Disciplinary Proceedings against the CPSC-SPV and RAP and VLE-Ins and Suspension or cancellation of Registration of CPSC-SPV and RAP and VLE-Ins (Regulation 18 & 19)

Part I

Suspension or Cancellation of Registration of the CPSC-SPV with Notice

The Authority may suspend or cancel the registration of CPSC-SPV for any one or more of the following reasons:

(i) Suffers, at any time during the period of the registration, from any of the disqualifications specified under sub-section (5) of section 42D of the Act;

(ii) violates the provisions of the Act, Insurance Regulatory and Development Authority Act, 1999 and Rules, Regulations, Guidelines, Notices, Circulars made there under, such as:

a. Fails to furnish any information relating to its insurance related activities as required by the Authority.

b. Furnishes wrong or false information; or conceals or fails to disclose material facts in the application submitted for obtaining registration.

c. Indulges in rebates or inducements in cash or kind to a client or any of the client's Directors or other employees or any person acting as an introducer.

d. Fails to carry out its obligations as specified in these Regulations.

e. Fails to comply with any of the conditions subject to which the registration has been granted.

f. Fails to comply with duties and obligations of CPSC-SPV towards RAP.

g. Fails to comply with duties and obligations of CPSC-SPV towards Insurers.

(iii) Resort to spurious calls or mis-selling;

(iv) Acts in a manner against the interest of the policyholders or against public interest.

Part II

Procedure to be followed while initiation of Action against or Suspension or cancellation of Registration of the CPSC-SPV with Notice

1. The Authority shall issue a Show Cause Notice to the CPSC-SPV, requiring them to show cause within 21 days from the date of receipt of the notice, why the registration granted to the CPSC-SPV shall not be suspended or cancelled or any other action as considered appropriate by the Authority for the violations noted in the show cause notice shall not be taken.

2. The CPSC-SPV shall submit its reply to show cause notice issued by the Authority within the time limit stipulated in the notice.

3. Upon considering the reply, if any, the Authority may pass an order directing the suspension or cancellation of the registration granted to the CPSC-SPV or shall pass any other order as deemed appropriate based on the facts of the case.

4. The Authority shall communicate the decision to the CPSC-SPV within thirty days from the date of taking such decision stating therein the grounds on which the decision is taken.

5. The CPSC-SPV, aggrieved by the decision of the Authority may make an appeal to Securities Appellate Tribunal (SAT), as per the procedure prescribed for such an appeal.

6. In case the Securities Appellate Tribunal after consideration of the application made under clause (5) above, rejects the appeal, the Applicant can make a fresh application for grant of registration only after one year from the date of final rejection. The Authority may consider such application on merit.

Part III

Suspension of Registration of the CPSC-SPV without notice

The Registration of CPSC-SPV may be suspended without notice, provided the Authority has communicated the reasons for the same in writing:

(i) if it is found guilty of fraud, or is convicted for a criminal offence;

(ii) commits such defaults, which require immediate action in the opinion of the Authority.

The procedure to be followed while initiation of Action against the CPSC-SPV post suspension of registration, under this Part is as specified in clauses of Part II above.

Part IV

Cancellation or suspension of certificate of RAP and VLE-Ins with notice

(i) The Certificate of RAP and VLE-Ins may be cancelled or suspended after due notice and after giving him a reasonable opportunity of being heard, if the RAP and VLE-Ins is found guilty of misconduct or his conduct is not in accordance with the code of conduct as specified in these Regulations, or fails to carry out his obligations as specified under these Regulations.

(ii) The procedure to be followed while initiation of Action against the RAP and VLE-Ins will be as specified in Part II above as applicable to CPSC-SPV.

(iii) The procedure enunciated above shall be undertaken by the CPSC-SPV who shall then submit a report to the Authority for a decision.

Part V

Suspension of certificate of RAP and VLE-Ins without notice

(i) The certificate of RAP and VLE-Ins may be suspended without notice if he is found guilty of fraud, or is convicted for a criminal offence, or commits such defaults which require immediate action in the opinion of the Authority, provided that the Authority has communicated the reasons for the same in writing.

(ii) The procedure to be followed while initiation of Action against the RAP and VLE-Ins post suspension of registration, is specified in Part II above as applicable to CPSC-SPV.

(iii) The procedure enunciated above shall be undertaken by the CPSC-SPV who shall then submit a report to the Authority for a decision.

Part VI

Effect of Suspension or cancellation of registration of CPSC-SPV

(i) CPSC-SPV, whose registration has been suspended or cancelled by the Authority, shall, on and from the date of the receipt of the communication under these Regulations, shall cease to act as an intermediary and shall cease to solicit Insurance business.

(ii) On and from the date of suspension or cancellation of the registration of the CPSC-SPV, the CPSC-SPV shall:

a) not undertake any new assignment or contract related to insurance business or solicit or procure insurance business during the period of such debarment or suspension;

b) take such other action including the action relating to any records or documents and policies or money of the policyholders as per the directions of the Authority and relevant provisions of these regulations;

c) return the certificate of registration so cancelled to the Authority and shall not represent itself to be a holder of registration for carrying out the activity for which such registration had been granted;

d) make provisions as regards liability incurred or assumed by it;

e) take such other action including the action relating to recovery or seizure of any records or documents and policies of the policyholders that may be in custody or control of such person, within the time period and in the manner, as may be required under the relevant regulations or as may be directed by the Authority while passing order under this Schedule or otherwise;

f) take action as specified in these regulations.

SCHEDULE-VII

(Regulation 21)

Amendment to Insurance Regulatory and Development Authority of India (Payment of commission or remuneration or reward to insurance agents and insurance intermediaries) Regulations, 2016

1. **Regulation 2 – Definitions**
d) "Insurance Intermediary" is as defined in Section 2(1)(f) of the Insurance Regulatory and Development Authority Act, 1999 and for the purpose of this regulation includes -
Insert "4A. Common Public Service Centre-SPV" after "4. Insurance Marketing Firm".

2. **Regulation 4 – Applicability**
i. The words "Insurance Regulatory and Development Authority of India (Insurance Services by Common Service Centre) Regulations, 2015 and " shall be deleted.

INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY OF INDIA

Under Insurance Regulatory and Development Authority of India (Insurance Services by Common Public Service Centers) Regulations, 2019

Form - A

Application for Grant of Registration / Renewal of Registration

(Regulation 3.1(a), 6.1 & 6.2)

NAME OF THE APPLICANT : ______________________

CONTACT ADDRESS : ______________________

____

____

____

____

TELEPHONE NO. : ______________________

MOBILE NO. : ______________________

FAX NO. : ______________________

E-mail : ______________________

____

____

____

Instructions for filling up the form:

It is important that before this application form is filled in, the Regulations issued by the Authority are studied carefully.

Applicant must submit a duly completed application form together with all appropriate, supporting documents to the Authority.

Application for registration will be considered only if it is complete in all respects.

Applicants should sign the applications themselves.

Information which needs to be supplied in more details may be given on separate sheets which should be attached to the application form.

1. **PARTICULARS OF THE APPLICANT**

1.1 Name of the Applicant:

1.2 Address - Principal Place of business / Registered Office.

Pin Code:		Email:	
Tel No:		Fax No:	
		Mobile No:	

** (Attach List of Addresses of Branch Offices if any)

Name and Designation of the Principal Officer

2. ORGANISATION - STRUCTURE

Status of the Applicant:

(Limited Company-Private/ Public, Others. If listed, names of Stock Exchanges to be given)

Name of the Company	Status	Date of Incorporation (DD/MM/YYYY)	Place of Incorporation	Name of stock exchanges where listed

3. BUSINESS INFORMATION

3.1 Three years' business plan document with projected volume of activities and income (including anticipated) for which registration sought is to be specifically mentioned and attached to this application.

3.2 Organisation Chart separately showing functional responsibilities to be enclosed.

3.3 Particulars of Key Management Personnel.

Name	Designation/Position	Qualification	Experience	Date of Appointment	Functional Area

3.4 Any other information considered relevant to the nature of services rendered by the applicant.

4. FINANCIAL INFORMATION

Capital Structure (Rs. in lakhs)

SNo	Capital Structure	Preceding year (X - 2)	Preceding year (X-1)	Preceding year (X)
(a)	Authorized Capital and issued capital			
(b)	Paid-up capital			
(c)	Free Reserves (Excluding Re- valuation reserves)			
(d)	Total (b) + (c)			

Note: Please enclose three years' audited annual accounts. If minimum capital requirement has been met after last audited annual accounts, audited statement of accounts for the period ending on a later date should also be submitted.

5. OTHER INFORMATION, IF ANY

5.1 Details of all settled and pending disputes: (Attach separate sheet and give full information in the format shown below)

Nature of dispute	Name of the party	Pending/settled

** Attach sheet if required

5.2 Details, if any of any economic offences by the applicant or any of the Directors or Key Management Personnel in the last three years.

For and on behalf of

____

______________________________ ________________________

Principal Officer CEO / Managing

Director

(Signature and Name of Applicant) (Signature and Name of Applicant)

{Block Letters} {Block Letters}

Place:

Date:

INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY OF INDIA

Under Insurance Regulatory and Development Authority of India (Insurance Services by Common Public Service Centres) Regulations, 2019

Form - B

CERTIFICATE OF REGISTRATION

(Regulation 4.1 & 6.5)

In exercise of the powers conferred by sub-section (1) of section 42D of the Insurance Act, 1938 (4 of 1938) the Authority hereby grants a registration to

M/S……………………… ……………………………………………..

to act as Authorised Intermediary to market the insurance products through the Rural Authorised Persons (RAP) and Village Level Entrepreneurs-Ins (VLE-Ins) under CPSC Model under the Insurance Regulatory and Development Authority of India (Insurance Services by Common Public Service Centers) Regulations, 2019.

Registration Code granted is

1. This certificate of registration shall be valid from ________________to ___________

This certificate of registration is subject to the Act, Insurance Regulatory and Development Authority Act, 1999 (41 of 1999) and the Insurance Regulatory and Development Authority of India (Insurance Services by Common Public Service Centers) Regulations, 2019,

2. and shall not be construed to be in compliance with or in conformity to any other Act, rules or regulations.

Place:

By Order

Date: ________________

For and on behalf of
Insurance Regulatory and Development Authority of India

INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY OF INDIA

Under Insurance Regulatory and Development Authority of India (Insurance Services by Common Public Service Centers) Regulations, 2019

Form - B1
(Regulation 7.1)

Application for Duplicate Certificate of Registration

1. We, _________________________________ inform you that our Certificate of Registration No ________________________has been

   1. Lost
   2. Destroyed
   3. Mutilated

   By the following reasons ____

   ____

2. Fee payment:
   A non-refundable fee of Rs. 1000/- shall be paid to Insurance Regulatory and Development Authority of India

   Payment details:

   Demand Draft No: ______________Date: ____________________ Name of the bank:

   ____

   Other modes of payment:

3. Declaration

We hereby apply for the duplicate certificate of registration under regulation 7.

We therefore request the authority to kindly issue a duplicate certificate of registration in light of the circumstances explained above.

We ___________________ solemnly declare and confirm that the particulars given above are true to the best of our knowledge and belief.

Signature of Director 1 Signature of Director 2

Date: ________________

INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY OF INDIA

Under Insurance Regulatory and Development Authority of India (Insurance Services by Common Public Service Centers) Regulations, 2019

Form - B2
(Regulation 7.2)

DUPLICATE CERTIFICATE OF REGISTRATION
Registration No:

1. In exercise of the powers conferred by sub-section (7) of section 42D of the Insurance Act, 1938 (4 of 1938), the Authority hereby grants a duplicate certificate of registration to replace the Registration lost/destroyed/mutilated, to

____

to act as Authorized Intermediary to market the insurance products through the Rural Authorized Persons (RAP) and Village Level Entrepreneurs-Ins (VLE-Ins) under CPSC Model under the Insurance Regulatory and Development Authority of India (Insurance Services by Common Public Service Centers) Regulations, 2019.

Registration Code granted is

2. This certificate of registration shall be valid from _________________to ___________.

3.This certificate of registration is subject to the Act, Insurance Regulatory and Development Authority Act, 1999 (41 of 1999) and the Insurance Regulatory and Development Authority of India (Insurance Services by Common Public Service Centers) Regulations, 2019,

4. and shall not be construed to be in compliance with or in conformity to any other Act, rules or regulations.

Place:

By Order

Date: ________________

For and on behalf of

Insurance Regulatory and Development Authority of India

Dr. SUBHASH C. KHUNTIA, Chairman

[ADVT. III/4/Exty./169/19]

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: 2019.08.07 15:47:22 +05'30'