



# भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 322]

नई दिल्ली, मंगलवार, दिसम्बर 10, 2013/अग्रहायण 19, 1935

No. 322]

NEW DELHI, TUESDAY, DECEMBER 10, 2013/AGRAHAYANA 19, 1935

## बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण

### अधिसूचना

हैदराबाद, 3 दिसंबर, 2013

## बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण

### (वेब संग्राहक) विनियम, 2013

फा. सं. बी.वि.वि.प्रा./विनियम/22/80/2013.—बीमा अधिनियम, 1938 की धाराओं 42डी और 42ई के साथ पठित धारा 114ए तथा बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 की धाराओं 14 और 26 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, प्राधिकरण बीमा सलाहकार समिति के साथ परामर्श करने के बाद निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात् :-

#### 1. संक्षिप्त नाम और प्रारंभ –

- क) ये विनियम बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (वेब संग्राहक) विनियम, 2013 कहलाएँगे।
- ख) ये विनियम सरकारी राजपत्र में इनके प्रकाशन की तारीख को प्रवृत्त होंगे।

#### 2. परिभाषाएँ – इन विनियमों में, जब तक संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो-

- क) 'अधिनियम' से बीमा अधिनियम, 1938 (1938 का 4) अभिप्रेत है;
- ख) इन विनियमों के प्रयोजन के लिए 'करार' से एक वेब संग्राहक और एक बीमाकर्ता के बीच किया गया करार अभिप्रेत है;

ग) 'प्राधिकरण' से बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 (1999 का 41) की धारा 3 के उपबंधों के अधीन स्थापित बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अभिप्रेत है;

घ) इन विनियमों के प्रयोजन के लिए 'दूरस्थ विपणन' से बीमा उत्पादों अथवा सेवाओं की अपेक्षा अथवा बिक्री की वह प्रक्रिया अभिप्रेत है जहाँ अपेक्षा अथवा बिक्री अथवा बिक्री के निर्णय के स्थान पर उपभोक्ता स्वयं उपस्थित नहीं है, तथा प्रक्रिया टेलीफोन या संक्षिप्त संदेश सेवाओं (एसएमएस) या ई-मेल या इंटरनेट या वेब सेवाओं के माध्यम से पूरी की जाती है;

ङ) इन विनियमों के प्रयोजन के लिए 'अग्रता' से उस व्यक्ति से संबंधित सूचना अभिप्रेत है जिसने वेब संग्राहक की वेबसाइट में प्रवेश किया है तथा बीमा उत्पादों की कीमतों अथवा विशेषताओं/लाभों के संबंध में जानकारी प्राप्त करने के लिए किसी भी प्रकार की संपर्क सूचना प्रस्तुत की है;

च) इन विनियमों के प्रयोजनों के लिए 'अग्रता उत्पादन' बीमा उत्पादों की अपेक्षा के साथ आगे बढ़ने से पहले बीमा खरीदने के विषय में संभावित ग्राहकों का उद्देश्य जानने के लिए उनका विवरण संगृहीत करने की प्रक्रिया है।

छ) इन विनियमों के प्रयोजन के लिए 'अग्रता प्रबंध प्रणाली' (एलएमएस) से वेब संग्राहक की वेबसाइट पर प्राप्त पृष्ठताछ से अग्रताओं को अंकित करने, छानने, मान्य करने, श्रेणीबद्ध करने, उनका वितरण करने, अनुवर्तन करने और समापन करने के लिए वेब संग्राहक द्वारा कार्यान्वित सॉफ्टवेयर अभिप्रेत है;

ज) 'बाह्य स्रोत-उपयोग' (आउटसोर्सिंग) से इन विनियमों के प्रयोजनों के लिए वे कार्यकलाप अभिप्रेत हैं जो अनुसूची IX में यथाविनिर्दिष्ट सीमा तक वेब संग्राहकों द्वारा किये जा सकते हैं;

झ) 'व्यक्ति' से अभिप्रेत है-

1 कंपनी अधिनियम, 1956 (1956 का 1) के अधीन बनाई गई कंपनी; अथवा

2 सीमित देयता भागीदारी अधिनियम, 2008 (2009 का 6) के अधीन बनाई गई सीमित देयता वाली भागीदारी जिसमें कोई भी भागीदार विदेशी मुद्रा प्रबंध अधिनियम, 1999 (1999 का 42) फेमा की धारा 2 के खंड (डब्ल्यू) में परिभाषित रूप में भारत के बाहर स्थित अनिवासी संस्था/व्यक्ति न हो, तथा उसके अधीन पंजीकृत विदेशी सीमित देयता वाली भागीदारी न हो; अथवा

3 वेब संग्राहक के रूप में कार्य करने के लिए प्राधिकरण द्वारा मान्यताप्राप्त कोई अन्य व्यक्ति;

ञ) 'प्रधान अधिकारी' से अभिप्रेत है -

1. निदेशक/साझेदार, जो निगमित निकाय के मामले में वेब संग्राहक के कार्यकलापों के लिए जिम्मेदार है; अथवा

2. केवल वेब संग्राहक के कार्य करने के लिए नियुक्त मुख्य कार्यपालक अधिकारी;

ट) 'अपेक्षा' (सॉलिसिटेशन) इन विनियमों के प्रयोजन हेतु बीमा पॉलिसी खरीदने के लिए संभावित ग्राहक को मनवाने के उद्देश्य से बीमाकर्ता अथवा मध्यवर्ती द्वारा संभावित ग्राहक के साथ संपर्क के रूप में परिभाषित है;

ठ) 'टेली कॉलर' इन विनियमों के प्रयोजन के लिए दूरविपणन और दूरस्थ विपणन से संबंधित कार्य संचालित करने के लिए दूरविपणनकर्ता (टेलीमार्केटर) द्वारा नियुक्त व्यक्ति है।

ड) 'दूरविपणनकर्ता' (टेलीमार्केटर) इन विनियमों के प्रयोजन के लिए दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक अधिमान विनियम, 2010 (समय-समय पर यथासंशोधित) के अध्याय III के अंतर्गत भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण के पास पंजीकृत संस्था है;

ढ) 'वेब संग्राहक' (वेब ऐग्रीगेटर) इन विनियमों के प्रयोजन के लिए इन विनियमों के अंतर्गत प्राधिकरण द्वारा लाइसेंसप्राप्त व्यक्ति है।

ण) 'वेबसाइट' ऐसे संबंधित वेब पृष्ठों का समूह है जो एकल वेब क्षेत्र से व्यवहृत हैं। एक वेबसाइट कम से कम एक वेब सर्वर पर आयोजित की जाती है, जिसमें इंटरनेट अथवा एकरूप संसाधन स्थापक के रूप में ज्ञात इंटरनेट पते के माध्यम से किसी निजी स्थानीय क्षेत्र नेटवर्क जैसे नेटवर्क द्वारा प्रवेश किया जा सकता है। इन विनियमों के प्रयोजन के लिए 'वेबसाइट' शब्द में वेब पोर्टल और/या मोबाइल साइट शामिल है।

त) इन विनियमों के प्रयोजन के लिए 'नामित वेबसाइट' ऐसी वेबसाइट (वेबसाइटें) है (हैं) जिसका/जिसके क्षेत्र नाम (डोमेन नेम/नेम्स) पंजीकृत है/हैं, तथा वेब संग्राहक के स्वामित्व में विद्यमान और केवल वेब संग्राहक के कार्य करने के लिए ही प्रयुक्त है/हैं;

थ) इन विनियमों में प्रयुक्त और अपरिभाषित, परंतु बीमा अधिनियम, 1938 (1938 का 4), बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 अथवा उनके अंतर्गत बनाये गये किसी भी विनियम में परिभाषित शब्दों और अभिव्यक्तियों के अर्थ वही होंगे जो उन अधिनियमों अथवा विनियमों में क्रमशः उनके लिए निर्धारित किये गये हैं।

### 3. वेब संग्राहक के लाइसेंस के लिए पात्रता मानदंड :

क) वेब संग्राहक का लाइसेंस प्रदान करने / लाइसेंस का नवीकरण करने के लिए आवेदक उन शर्तों की पूर्ति सुनिश्चित करेगा, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं, परंतु जो निम्नलिखित तक ही सीमित नहीं हैं :

- i) आवेदक विनियम 2(i) के अंतर्गत यथा-परिभाषित व्यक्ति है।
- ii) कंपनी की संस्था के बहिर्नियमों अथवा आवेदकों के इस प्रकार के अन्य दस्तावेजों में केवल बीमा उत्पादों के वेब संग्रहण का व्यवसाय ही उनका मुख्य उद्देश्य होगा।
- iii) आवेदक अपने मुख्य उद्देश्य (बीमा उत्पादों का वेब संग्रहण) को छोड़कर किसी भी अन्य कारोबार में लिप्त नहीं है।
- iv) आवेदक प्राधिकरण द्वारा बनाये गये संबंधित विनियमों के अंतर्गत बीमा एजेंट, कारपोरेट एजेंट, व्यक्ति-बीमा एजेंट, टीपीए, सर्वेक्षक, हानि निर्धारक अथवा किसी अन्य बीमा मध्यवर्ती के रूप में लाइसेंसप्राप्त / पंजीकृत नहीं होगा।
- v) किसी बीमाकर्ता के साथ आवेदक की कोई निर्दिष्ट (रिफरल) व्यवस्था नहीं होगी।

- vi) आवेदक किसी भी समय किसी बीमाकर्ता, बीमा दलाल, कारपोरेट एजेंट, व्यक्ति-बीमा एजेंट, टीपीए, सर्वेक्षक या हानि-निर्धारक अथवा अन्य बीमा मध्यवर्ती का संबंधित पक्षकार नहीं होगा।
- ख) प्रधान अधिकारी अनुसूची V में यथाविनिर्दिष्ट अर्हता से युक्त होगा।
- ग) वेब संग्राहक के प्रधान अधिकारी को चाहिए कि वह प्रारंभिक तौर पर 50 घंटों का प्रशिक्षण तथा उसके बाद प्रत्येक तीन वर्ष की समाप्ति पर 25 घंटों का नवीकरण प्रशिक्षण प्राप्त कर चुका हो।
- घ) प्रधान अधिकारी/निदेशकों/प्रवर्तक(कों)/शेयरधारकों/साझेदारों/मुख्य प्रबंध कार्मिकों को समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा अधिसूचित योग्य और उपयुक्त (फिट एण्ड प्रोपर) मानदंडों में निहित शर्तों को पूरा करना चाहिए।
- ङ) वेब संग्राहक को चाहिए कि उसने इन विनियमों की अनुसूची VI में यथाविनिर्दिष्ट दायित्वों तथा अनुसूची VII में यथाविनिर्दिष्ट रूप में आचरण-संहिता का उल्लंघन नहीं किया हो।
- च) प्राधिकरण की राय में लाइसेंस प्रदान करना पॉलिसीधारकों के हित में हो।

#### 4. लाइसेंस प्रदान करने की अपेक्षा करते हुए आवेदन

- क. वेब संग्राहक के रूप में लाइसेंस प्रदान करने की अपेक्षा करनेवाला आवेदक इन विनियमों की अनुसूची I के आवेदन फार्म-ए में प्राधिकरण को आवेदन प्रस्तुत करेगा।
- ख. आवेदन के साथ दस हजार रुपये का वापस न करने योग्य शुल्क अदा किया जाएगा जो हैदराबाद में देय 'बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण' के नाम आहरित बैंक ड्राफ्ट के रूप में संलग्न होगा।
- ग. बाह्य स्रोत-उपयोग (आउटसोर्सिंग) और दूरविपणन कार्य / सुविधा के लिए अनुमति चाहनेवाले आवेदक अपने आवेदन फार्म में विशेष रूप से इसका उल्लेख करेंगे।  
टिप्पणी : वेब संग्राहक के रूप में लाइसेंस प्रदान करने के लिए आवेदन के साथ प्रस्तुत किये जाने वाले दस्तावेज इन विनियमों की अनुसूची III में उल्लिखित हैं।
- घ. वेब संग्राहक के रूप में लाइसेंस प्रदान करने की अपेक्षा करने वाला आवेदक इन विनियमों के संबंधित खंडों के अंतर्गत विनिर्दिष्ट रूप में पात्रता की सभी शर्तें पूरी करेगा तथा इन विनियमों में उल्लिखित शर्तों का पालन करेगा।
- ङ. वेब संग्राहक के रूप में लाइसेंस प्रदान करने के लिए प्रस्तुत आवेदन पर प्राधिकरण द्वारा प्रयोज्य उपबंधों के अनुसार और इन विनियमों के अंतर्गत कार्रवाई की जाएगी।
- च. आवेदक द्वारा इन विनियमों में उल्लिखित पात्रता के सभी मानदंडों और अपेक्षाओं को पूरा करने पर; प्राधिकरण इन विनियमों की अनुसूची II, फार्म बी के अनुसार वेब संग्राहक के रूप में कार्य करने के लिए आवेदक को लाइसेंस प्रदान करेगा।
- छ. एक बार जारी किया गया लाइसेंस उसके निर्गम की तारीख से तीन वर्ष की अवधि के लिए वैध होगा, जब तक कि इन विनियमों के अनुसरण में उसे निलंबित अथवा निरस्त नहीं किया जाता।

**ज.** आवेदन जो हर प्रकार से पूर्ण नहीं होगा, अस्वीकृत किये जाने की संभावना के अधीन होगा।

- 1) बशर्ते कि, ऐसे किसी भी आवेदन को अस्वीकृत किये जाने से पहले आवेदक को प्राधिकरण से सूचना प्राप्त करने की तारीख से तीस दिन की अवधि के अंदर ऐसी औपचारिकताएँ पूरी करने के लिए एक अवसर दिया जाएगा।
- 2) प्राधिकरण आवेदक से अपेक्षा कर सकता है कि वह ऐसी अतिरिक्त सूचना अथवा स्पष्टीकरण प्रस्तुत करे जो प्राधिकरण द्वारा अपेक्षित हो।
- 3) यदि प्राधिकरण से पत्र भेजने के बाद 30 दिन के अंदर अपेक्षाएँ प्रेषित/दाखिल/प्रस्तुत नहीं की जातीं; तो आवेदन को अमान्य समझा जाएगा तथा आवेदक से यह अपेक्षित होगा कि वह एक नया आवेदन प्रस्तुत करे।

**झ.** सूचना का प्रस्तुतीकरण, स्पष्टीकरण और वैयक्तिक निरूपण-

- 1) प्राधिकरण आवेदक से आवेदन के निपटान के प्रयोजन से तथा उसके बाद प्राधिकरण द्वारा आवश्यक समझे जानेवाले किसी भी अन्य विषय के संबंध में कोई भी अतिरिक्त सूचना और/या स्पष्टीकरण प्रस्तुत करने की अपेक्षा कर सकता है।
- 2) यदि अपेक्षित हो तो आवेदक अथवा उसका प्रधान अधिकारी आवेदन के संबंध में वैयक्तिक निरूपण के लिए प्राधिकरण के समक्ष उपस्थित होगा।
- 3) प्राधिकरण उसके पास इस प्रकार प्रस्तुत किये गये आवेदन के निपटान के लिए प्रस्तुत की जाने वाली सूचना/स्पष्टीकरण और/या उसे प्रस्तुत करने की विधि समय-समय पर निर्धारित कर सकता है।
- 4) आवेदक ऐसी अतिरिक्त सूचना और/या स्पष्टीकरण स्वयं ही प्राधिकरण की जानकारी में लाएगा, जो विनियम 3 के अनुसार उसके आवेदन पर विचार किये जाने से संबंधित हो।

## 5. लाइसेंस के नवीकरण के लिए आवेदन-

क) अपना कारोबार जारी रखने के लिए इच्छुक वेब संग्राहक लाइसेंस के नवीकरण के लिए अपना आवेदन प्राधिकरण के पास पूर्ववर्ती लाइसेंस की समाप्ति से कम से कम तीस दिन पहले प्रस्तुत करेंगे। लाइसेंस के नवीकरण के लिए आवेदन के साथ दस हजार रुपये का शुल्क अदा किया जाएगा जो हैदराबाद में देय 'बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण' के नाम आहरित बैंक ड्राफ्ट के रूप में संलग्न होगा तथा इन विनियमों की अनुसूची I के फार्म ए में विनिर्दिष्ट रूप में सूचना भी आवेदन के साथ प्रस्तुत की जाएगी। बाह्य स्रोत-उपयोग (आउटसोर्सिंग) और दूरविपणन कार्य / सुविधा के लिए अनुमति की अपेक्षा करने वाले आवेदक अपने आवेदन फार्म में इसका विशिष्ट रूप से उल्लेख करेंगे।

तथापि, शर्त यह होगी कि यदि आवेदन उपर्युक्त उप-विनियम 5 (क) में उल्लिखित अवधि के बाद, परंतु वर्तमान लाइसेंस की वास्तविक समाप्ति से पहले प्राधिकरण के पास पहुँचता है तो आवेदक द्वारा केवल एक सौ रुपये का अतिरिक्त शुल्क प्राधिकरण को अदा किया जाएगा।

आगे यह भी शर्त है कि विलंब के लिए पिछले परंतुक द्वारा सम्मिलित नहीं किये गये पर्याप्त कारण आवेदक द्वारा लिखित में प्रस्तुत किये जाने पर प्राधिकरण नवीकरण के लिए आवेदन लाइसेंस की समाप्ति की तारीख के बाद लाइसेंस की समाप्ति से 60 दिन की अवधि तक आवेदक द्वारा केवल सात सौ पचास रुपये का अतिरिक्त शुल्क अदा करने पर स्वीकार कर सकता है।

आगे यह भी शर्त है कि लाइसेंस की समाप्ति के 60 दिन के बाद नवीकरण के लिए प्राप्त आवेदन पर विलंब से आवेदन की प्रस्तुति की तारीख से 12 महीने की अवधि समाप्त होने के बाद ही विचार किया जाएगा। तथापि, अंतराल की अवधि के दौरान वेब संग्राहक के लाइसेंस की विद्यमानता समाप्त हो जाती है तथा वह किसी नये व्यवसाय की अपेक्षा नहीं करेगा और कोई अन्य कार्य नहीं करेगा जिसके लिए लाइसेंस प्रदान किया गया हो।

ख) लाइसेंस की समाप्ति के बाद किसी भी वेब संग्राहक को वेब संग्राहक के कार्य करने की अनुमति नहीं दी जाएगी।

*टिप्पणी : वेब संग्राहक को नवीकरण के लिए आवेदन लाइसेंस की समाप्ति से नब्बे दिन पहले प्रस्तुत करने की अनुमति है।*

- क) वेब संग्राहक के रूप में लाइसेंस के लिए आवेदन पर प्राधिकरण द्वारा कार्रवाई लागू उपबंधों के अनुसार और इन विनियमों के अंतर्गत की जाएगी।
- ख) वेब संग्राहक लाइसेंस के नवीकरण की अपेक्षा करने से पहले यह सुनिश्चित करेगा कि उनके प्रधान अधिकारी ने प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर मान्यताप्राप्त किसी संस्था से कम से कम पच्चीस घंटों का सैद्धांतिक और व्यावहारिक प्रशिक्षण प्राप्त कर लिया है।
- ग) प्राधिकरण इस बात से संतुष्ट होने पर कि लाइसेंस के नवीकरण के लिए विनिर्दिष्ट सभी शर्तों को आवेदक पूरा करता है, लाइसेंस का नवीकरण अनुसूची II, फार्म बी में तीन वर्ष की अवधि के लिए करेगा तथा आवेदक को इस आशय की सूचना प्रेषित करेगा।
- घ) यदि यह पाया जाता है कि वेब संग्राहक पिछले लाइसेंस की पूरी / आंशिक अवधि के दौरान कोई कारोबार नहीं कर रहा है, तो प्राधिकरण लाइसेंस का नवीकरण करने से इनकार कर सकता है।

टिप्पणी : वेब संग्राहक द्वारा नवीकरण के लिए आवेदन के साथ प्रस्तुत किये जाने वाले दस्तावेज इन विनियमों की अनुसूची IV के अनुसार हैं।

## 6. वेब संग्राहक के कर्मचारी :

- क) बीमे की अपेक्षा और उसका सत्यापन करने से संबद्ध वेब संग्राहक के कर्मचारियों से अपेक्षित है कि वे समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा मान्यताप्राप्त किसी संस्था से बीमे के संबंध में पचास घंटों का सैद्धांतिक और व्यावहारिक प्रशिक्षण प्राप्त कर चुके हों तथा उपर्युक्त प्रशिक्षण की अवधि की समाप्ति पर राष्ट्रीय बीमा अकादमी, पुणे अथवा प्राधिकरण द्वारा मान्यताप्राप्त किसी अन्य परीक्षक निकाय द्वारा आयोजित परीक्षा उत्तीर्ण कर चुके हों।
- ख) व्यवसाय की अपेक्षा करने के लिए वेब संग्राहकों द्वारा नियोजित टेली-कॉलरों को वेब संग्राहक के रजिस्ट्रों में दर्ज कर्मचारी होने चाहिए तथा इन विनियमों की अनुसूची X के अंतर्गत निर्धारित रूप में प्रशिक्षण-प्राप्त होने चाहिए।
- ग) वेब संग्राहक अपनी ओर से नियोजित कर्मचारियों की भूल-चूक के सभी कार्यों के लिए जिम्मेदार होंगे।

## 7. वार्षिक शुल्क :

- क) प्रत्येक वेब संग्राहक 5,000/- रुपये का वार्षिक लाइसेंस शुल्क अदा करेगा।

ख) उक्त वार्षिक लाइसेंस शुल्क वेब संग्राहक के वार्षिक लेखा-परीक्षित खातों को अंतिम रूप देने के 15 दिन के अंदर अथवा 30 सितंबर तक, जो भी पहले हो, अदा किया जाएगा।

ग) उक्त शुल्क हैदराबाद में देय 'बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण' के नाम आहरित आदाता खाता (अकाउंट पेई) ड्राफ्ट द्वारा देय होगा।

### 8. पूँजीगत अपेक्षाएँ

क) जहाँ वेब संग्राहक कंपनी अधिनियम, 1956 के अधीन पंजीकृत कंपनी है, वहाँ वेब संग्राहक की पूँजी का निर्गम और अभिदान ईक्विटी शेयरों के रूप में किया जाएगा।

ख) वेब संग्राहक हर समय कम से कम दस लाख रुपये की निवल मालियत (नेट वर्थ) रखेगा।

ग) वेब संग्राहक प्रत्येक वर्ष खाता-बहियों को अंतिम रूप देने के बाद सनदी लेखाकार (चार्टर्ड अकाउंटेंट) द्वारा विधिवत् प्रमाणित निवल मालियत (नेट वर्थ) का एक प्रमाणपत्र प्रस्तुत करेगा।

घ) वेब संग्राहक के ईक्विटी शेयरों अथवा अंशदान के संबंध में विदेशी कंपनी द्वारा स्वयं अथवा उसकी सहायक कंपनियों अथवा उसके नामितियों के माध्यम से धारित कुल राशि किसी भी समय वेब संग्राहक की चुकता ईक्विटी पूँजी के छब्बीस प्रतिशत से अधिक नहीं होगी। इन विनियमों के प्रयोजनों के लिए विदेशी प्रत्यक्ष निवेश का परिकलन उसी तरीके से किया जाएगा जैसा कि समय-समय पर यथासंशोधित बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (भारतीय बीमा कंपनियों का पंजीकरण) विनियम, 2000 में बीमाकर्ता के लिए विनिर्दिष्ट है।

### 13. व्यावसायिक क्षतिपूर्ति बीमा –

क) प्रत्येक वेब संग्राहक एक व्यावसायिक क्षतिपूर्ति बीमा रक्षा प्राप्त करेगा और उसे बनाये रखेगा तथा उसे प्राधिकरण द्वारा उन्हें प्रदत्त लाइसेंस की वैधता की सारी अवधि के दौरान हर समय चालू रखेगा। उक्त व्यावसायिक क्षतिपूर्ति पॉलिसी प्राधिकरण द्वारा लाइसेंस-प्राप्त बीमाकर्ता से प्राप्त की जाएगी।

बशर्ते कि प्राधिकरण उपयुक्त मामलों में नये लाइसेंसप्राप्त वेब संग्राहक को इस बात की अनुमति देगा कि वह मूल लाइसेंस जारी करने की तारीख से छह महीने के अंदर ऐसी गारंटी प्रस्तुत करे।

ख) उक्त क्षतिपूर्ति रक्षा लाइसेंस की पूरी अवधि के लिए वार्षिक आधार पर होगी;

ग) उक्त बीमा रक्षा अनिवार्यतः निम्नलिखित के संबंध में वेब संग्राहक की क्षतिपूर्ति करेगी :

- (i) उसकी ओर से अथवा उसके कर्मचारियों और निदेशकों की ओर से कोई त्रुटि अथवा भूल-चूक अथवा उपेक्षा;
- (ii) धनराशि अथवा अन्य संपत्ति की कोई हानि जिसके लिए किसी वित्तीय अथवा कपटपूर्ण कार्य अथवा भूल-चूक के परिणामस्वरूप वेब संग्राहक कानूनी तौर पर बाध्य है;
- (iii) दस्तावेजों की हानि तथा ऐसे दस्तावेजों को प्रतिस्थापित करने अथवा पुनःस्थापित करने में आई लागत और किया गया व्यय;
- (iv) वेब संग्राहक के कर्मचारियों अथवा भूतपूर्व कर्मचारियों द्वारा किये गये बेईमानी के अथवा कपटपूर्ण कार्य अथवा भूल-चूक।

घ) पॉलिसी की क्षतिपूर्ति रक्षा न्यूनतम दस लाख रुपये के अधीन पूर्ववर्ती वित्तीय वर्ष के दौरान प्राप्त पारिश्रमिक की तिगुनी होगी।

### 10. प्रक्रिया जहाँ लाइसेंस/ नवीकरण प्रदान नहीं किया गया है –

क. लाइसेंस / नवीकरण की अपेक्षा करते हुए आवेदक द्वारा प्राधिकरण को प्रस्तुत आवेदन को प्राधिकरण अस्वीकार कर सकता है यदि वह इन विनियमों के अंतर्गत निर्धारित शर्तें पूरी नहीं करता अथवा यह पाया जाता है कि इस प्रकार का लाइसेंस प्रदान करना जनसाधारण के हित में नहीं है।

ख. प्राधिकरण का निर्णय इसके लिए लिखित में दर्ज किये जाने वाले कारणों सहित आवेदक को निर्णय की तारीख से चौदह दिन की अवधि के अंदर सूचित किया जाएगा।

ग. वेब संग्राहक के लिए आवेदन की अस्वीकृति की स्थिति में आवेदक ऐसी अस्वीकृति की सूचना देनेवाले प्राधिकरण के पत्र की तारीख से तीस दिन के अंदर प्राधिकरण के अध्यक्ष को उनके निर्णय के विरुद्ध अपील कर सकता है।

### 11. वेब संग्राहकों के कर्तव्य और कार्य

क) वेब संग्राहक निम्नलिखित कार्य करेगा-

i) विनियम 13 के अनुसार, वेब संग्राहकों के साथ करार पर जिन बीमाकर्ताओं ने हस्ताक्षर किये हैं, उनसे संबंधित जानकारी प्रदर्शित करेगा।

ii) बीमाकर्ताओं के लिए अग्रता उत्पादन के प्रयोजन हेतु कार्यकलाप संपन्न करेगा।

iii) यह सुनिश्चित करेगा कि संग्रहण वेबसाइट(टों)/पोर्टलों, अग्रता प्रबंध प्रणाली तथा वेबसाइट(टों)/पोर्टल(लों)/ अग्रता प्रबंध प्रणाली का पोषण करने वाले डेटा केंद्रों सहित सूचना प्रणालियाँ (दोनों हार्डवेयर और साफ्टवेयर) समय-समय पर भारत में प्रचलित सामान्यतः स्वीकृत सूचना सुरक्षा मानकों और प्रक्रियाओं के अनुरूप हैं।

iv) यह सुनिश्चित करेगा कि अग्रताओं और अन्य डेटा का प्रेषण 128 बिट कोडीकरण (इन्क्रिप्शन) जैसी सुरक्षित स्तर की डेटा कोडीकरण प्रौद्योगिकियों का प्रयोग करनेवाले बीमाकर्ताओं और अन्यो को किया जाए।

v) वेब संग्राहक को जब बीमाकर्ता की ओर से प्रीमियम का संग्रहण करने के लिए बीमाकर्ता द्वारा प्राधिकृत किया जाता है तब प्रीमियम के संग्रहण और बीमाकर्ताओं को प्रीमियम का अंतरण करने के लिए केवल भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा लाइसेंसप्राप्त भुगतान संबंधी गेटवेओं का ही प्रयोग करेगा।

vi) संग्रहण वेबसाइट(टों)/पोर्टलों, अग्रता प्रबंध प्रणाली तथा वेबसाइट(टों)/पोर्टल(लों)/ अग्रता प्रबंध प्रणाली का पोषण करनेवाले डेटा केंद्रों सहित सूचना प्रणालियों (दोनों हार्डवेयर और साफ्टवेयर) की वित्तीय वर्ष में एक बार सर्ट-इन द्वारा सूचीबद्ध सूचना सुरक्षा लेखा-परीक्षक संगठनों द्वारा लेखा-परीक्षा करवाना एवं लेखा-परीक्षा प्रमाणपत्र / रिपोर्ट की प्राप्ति की तारीख से 15 दिन के अंदर उसकी एक प्रतिलिपि बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीए) और उन बीमाकर्ताओं को जिनके साथ वेब संग्राहक ने करार किया है, प्रस्तुतीकरण सुनिश्चित करेगा।

ख) वेब संग्राहक निम्नलिखित कार्य नहीं करेगा :



i) अन्य वित्तीय संस्थाओं / एफएमसीजी के उत्पादों अथवा सेवाओं या किसी उत्पाद अथवा सेवा से संबंधित सूचना को वेबसाइट पर प्रदर्शित करना।

ii) वेब संग्राहक की वेबसाइट पर बीमा उत्पाद या सेवा सहित, किसी उत्पाद या सेवा, अन्य वित्तीय उत्पादों या सेवा / अथवा किसी अन्य उत्पाद या सेवा से संबंधित किसी भी प्रकार का विज्ञापन प्रदर्शित करना।

**iii) निम्नलिखित अपवादों के अधीन बहु वेबसाइटों का परिचालन अथवा**

अग्रणी उत्पादन/उत्पाद की तुलना आदि के लिए अन्य अनुमोदित/अननुमोदित/लाइसेंसरहित संस्थाओं/वेबसाइटों के साथ गठजोड़ करना :

**क.** बीमा उत्पादों की तुलना के लिए प्रयुक्त वेब संग्राहक की प्राथमिक वेबसाइट हेतु बहुविध डोमेन नामों अथवा .com अथवा .in अथवा .co.in जैसे प्रत्ययों के साथ उन्हीं डोमेन नामों का उपयोग करने की अनुमति है बशर्ते कि

- 1) प्राथमिक अथवा अनुपंगी अथवा उत्पाद श्रेणी विशिष्ट वेबसाइटों अथवा मोबाइल साइटों के डोमेन नाम वेब संग्राहक के स्वामित्व में हों तथा वेब संग्राहक के नाम से पंजीकृत हों।
- 2) वेब संग्राहक से अपेक्षित है कि वह लाइसेंस प्रदान करने के लिए प्रस्तुत किये जानेवाले आवेदन में ऐसी वेबसाइटों अथवा मोबाइल साइटों के पंजीकरण की तारीख और साथ ही उनके डोमेन नाम प्रवर्तित करने की तारीख के बारे में प्राधिकरण को लिखित में सूचित करे तथा उसके बाद वर्तमान वेबसाइटों अथवा नई वेबसाइटों के नाम(नामों) में किसी भी परिवर्तन की स्थिति में क्रमशः डोमेन नाम के पंजीकरण की तारीख और प्रारंभ करने की तारीख से 15 दिन के अंदर उसके बारे में प्राधिकरण को लिखित में सूचित करे।

iv) उत्पादों की तुलना आदि के लिए अन्य वित्तीय/वाणिज्यिक/विपणन अथवा विक्रय अथवा सेवा संस्थाओं की वेबसाइटों अथवा अन्य सोशल मीडिया साइटों आदि का परिचालन करना।

v) इन विनियमों के अंतर्गत की गई व्यवस्था को छोड़कर बीमा व्यवसाय में लिप्त किसी भी संस्था को अग्रताओं का प्रेषण करने के प्रयोजन के लिए किसी अन्य प्रकार से परिचालन करना।

**ग) वेब संग्राहकों के नाम**

i) सभी वेब संग्राहकों के लिए बीमा दलाली कंपनी के नाम में 'बीमा वेब संग्राहक' शब्द होगा जिससे उनके कार्यकलाप की दिशा प्रतिबिंबित हो सके तथा जनसाधारण के लिए अन्य लाइसेंसरहित बीमा संबंधी संस्थाओं से बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीए) द्वारा लाइसेंसप्राप्त बीमा वेब संग्राहकों का अंतर स्पष्ट हो सके। नाम संबंधी इस अपेक्षा का पालन न होने की स्थिति में वेब संग्राहक के रूप में कार्य करने के लिए लाइसेंस अपेक्षित करते हुए आवेदन प्रस्तुत करनेवाली नई आवेदक कंपनियों के आवेदन पर विचार नहीं किया जाएगा।

ii) प्रत्येक लाइसेंसप्राप्त बीमा वेब संग्राहक सभी हितधारकों के साथ अपने समस्त पत्रव्यवहार में प्राधिकरण के पास पंजीकृत अपना नाम, पंजीकृत और कारपोरेट कार्यालय का पता, आईआरडीए लाइसेंस संख्या और लाइसेंस की विधिमान्यता की अवधि प्रदर्शित करेगा।

iii) बीमा वेब संग्राहकों को प्राधिकरण के पूर्व अनुमोदन के बिना अपने पत्रव्यवहार/साहित्य/पत्रशीर्षों में किसी भी अन्य नाम का प्रयोग करने की अनुमति नहीं है।

## 12. वेब संग्राहक के साथ बीमाकर्ता का करार

(क) वेब संग्राहक से अग्रताएँ प्राप्त करने का इच्छुक बीमाकर्ता प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित वेब संग्राहक के साथ एक 'करार' करेगा जिसमें आवश्यक रूप से निम्नलिखित से संबंधित, परंतु इन्हीं तक सीमित न रहनेवाला विवरण शामिल होगा :

- i. साझेदारी की जानेवाली अग्रताओं की निर्धारित समय-सीमा और प्रेषण की विधि
- ii. करार से संबंधित दोनों पक्षकारों पर विनियामक और अन्य कानूनी अपेक्षाओं का पालन करने का दायित्व
- iii. साझेदारी किये जानेवाले विभिन्न डेटा घटकों [उदा. संभावित ग्राहक (वेब साइट के विजिटर) का नाम, संपर्क का ब्योरा आदि] की पहचान करना
- iv. करार कर लेने के बाद वेब संग्राहक को सहमत उत्पादों का प्रीमियम और विशेषताओं की सारणियाँ उपलब्ध कराने के लिए निर्धारित समय-सीमा निर्दिष्ट करना तथा उन्हें अद्यतन बनाये रखना।

(ख) वेब संग्राहक के लाइसेंस की विधिमान्यता के अधीन, बीमाकर्ता और वेब संग्राहक के बीच किया जानेवाला करार उसकी तारीख से तीन वर्ष की अवधि के लिए वैध होगा।

(ग) वेब संग्राहक करार करने की तारीख से पंद्रह दिन के अंदर प्राधिकरण के पास करार दाखिल करेगा।

## 13. वेबसाइट पर उत्पादों की तुलनाओं का प्रदर्शन

(क) वेब संग्राहक होम पेज पर प्रमुख रूप से एक सूचना प्रकट करेंगे कि :

- i. संभावित ग्राहक / विजिटर के विवरण की साझेदारी बीमाकर्ताओं के साथ की जा सकती है;
- ii. "बीमा अपेक्षा (सॅलिसिटेशन) का विषय है"
- iii. "इस वेबसाइट पर दर्शाई गई सूचना उन बीमाकर्ताओं की है जिनके साथ हमारी कंपनी ने करार किया है"

(ख) वेब संग्राहकों द्वारा प्रदर्शित की गई उत्पाद संबंधी जानकारी प्रामाणिक होगी और केवल बीमाकर्ताओं से प्राप्त सूचना पर आधारित होगी।

(ग) वेब संग्राहक अपनी वेबसाइट पर बीमा उत्पादों के श्रेणी निर्धारण (रेटिंग), स्थान निर्धारण (रैंकिंग), समर्थन (इन्डॉर्समेन्ट) अथवा सर्वाधिक बिक्री वालों (बेस्ट सेलर्स) का प्रदर्शन नहीं करेंगे। वेब संग्राहकों की वेबसाइटों की विषय-वस्तु निष्पक्ष और तथ्यात्मक स्वरूप की होगी; वे अपने संपादकीयों में अथवा अपनी वेबसाइटों में किसी अन्य स्थान पर बीमाकर्ताओं अथवा उनके उत्पादों के संबंध में टिप्पणी करने से बचेंगे।

(घ) उत्पादों का श्रेणीकरण निम्नानुसार होगा :

## i. जीवन :

- क. आजीवन पॉलिसियाँ
- ख. मीयादी बीमा उत्पाद
- ग. बंदोबस्ती उत्पाद
- घ. स्वास्थ्य बीमा उत्पाद
- ङ. सेवानिवृत्ति – तात्कालिक वार्षिकी
- च. सेवानिवृत्ति – आस्थगित वार्षिकी
- छ. बच्चों के लिए उत्पाद

## ii. जीवनेतर :

- क. गृह बीमा
- ख. मोटर बीमा
- ग. स्वास्थ्य बीमा
- घ. यात्रा बीमा
- ङ. वैयक्तिक दुर्घटना बीमा
- च. ग्रामीण बीमा

(ङ) उपर्युक्तानुसार एक श्रेणी के अंतर्गत आनेवाले उत्पादों की तुलना की जा सकती है।

(च) उत्पादों की मूलभूत विशेषताओं की तुलना की जा सकती है, जैसे :

## i. पात्रता के मानदंड

ii. योजना/पॉलिसी अवधि/प्रीमियम अवधि/न्यूनतम और अधिकतम बीमाकृत राशि (एस.ए.)/आयु/न्यूनतम और अधिकतम परिपक्वता आदि

iii. अंतर्निहित लाभ / अनुलाभ (राइडर) (अतिरिक्त अनुलाभों की तुलना अलग से की जानी चाहिए)

iv. विभिन्न आयु-वर्गों के लिए प्रीमियम

v. अभ्यर्पण (सरंडर) लाभ / ऋण आदि

vi. लाभ जैसे जीवित रहने के लाभ / परिपक्वता लाभ / मृत्यु होने पर लाभ आदि

vii. समय-समय पर आईआरडीए द्वारा अनुमोदित रूप में लाभ निदर्शनों के अनुसार प्रतिलाभ

viii. उत्पादों से संबंधित कोई अन्य अतिरिक्त सूचना / उत्पाद के विशेष लक्षण

(छ) साँचे (टेम्प्लेट) वेब संग्राहकों और बीमाकर्ताओं, जिनके उत्पादों की तुलना की जा रही है, के बीच पारस्परिक तौर पर तैयार किये जा सकते हैं।

(ज) उत्पादों की तुलनाएँ जो प्रदर्शित की जाती हैं, अद्यतन होनी चाहिए तथा उत्पादों की सही स्थिति प्रतिबिंबित करनेवाली होनी चाहिए।

(झ) वेब संग्राहक उत्पादों से संबंधित जानकारी पूर्ण रूप से बीमाकर्ताओं द्वारा उन्हें दी गई सूचना के आधार पर प्रदर्शित करेंगे।

(ञ) वेब संग्राहक आईआरडीए डेटा पर आधारित "ग्राहकों को अतिरिक्त सूचना" के लिए प्रकाशित डेटा का उपयोग कर सकते हैं।

(ट) वेब संग्राहक निम्नलिखित के लिए बीमाकर्ताओं की वेबसाइट के साथ अपनी वेबसाइटों को एकीकृत कर सकते हैं :

- i. ऑनलाइन बिक्री;
- ii. ग्राहक से संबंधित डेटा अथवा प्रस्ताव फार्म का पंजीकरण।

(ठ) उपर्युक्त विनियम 13(घ) के अंतर्गत बताई गई उत्पादों की श्रेणियाँ आईआरडीए द्वारा समय-समय पर विनिर्दिष्ट की जा सकती हैं।

#### 14. साझेदारी की जानेवाली अग्रताओं का प्रेषण :

(क) वेब संग्राहक की नामित वेबसाइट में आनेवाले आगंतुकों (विजिटर्स) का पूरा ब्योरा दर्ज करने की क्षमता वाली एक अग्रता प्रबंध प्रणाली (एलएमएस) एवं आगंतुक के अधिमान सहित उत्पन्न की गई अग्रताओं का उपयोग वेब संग्राहक करेगा।

(ख) एलएमएस डेटा की साझेदारी उन बीमा कंपनियों के साथ की जानी चाहिए जिन्होंने वेब संग्राहकों के साथ करारों पर हस्ताक्षर किये हैं।

(ग) एलएमएस को पारदर्शिता और जवाबदेही सुनिश्चित करनी चाहिए।

(घ) वेब संग्राहक होम पेज में प्रमुख रूप से प्रकट करेंगे कि संभावित ग्राहक/आगंतुक के विवरण की साझेदारी बीमाकर्ताओं के साथ की जा सकती है।

(ङ) वेब संग्राहक को आगंतुक द्वारा तीन बीमाकर्ताओं का चयन करने के लिए विकल्प की व्यवस्था करनी चाहिए जिन्हें एक ही समय अग्रता का प्रेषण किया जा सके।

(च) वेब संग्राहक संभावित ग्राहक का डेटा संभावित ग्राहक द्वारा वरीयता दिये गये बीमाकर्ताओं को छोड़कर किसी अन्य बीमाकर्ता को प्रेषित नहीं करेगा।

- i. बशर्ते कि यदि संभावित ग्राहक बीमे की खरीद करने में रुचि दर्शाता है, परंतु किसी बीमाकर्ता को वरीयता नहीं देता तो वेब संग्राहक अग्रता का प्रेषण बीमा व्यवसाय की एक ही श्रेणी में तीन से अधिक बीमाकर्ताओं को नहीं करेगा।

(छ) वेब संग्राहक संभावित ग्राहकों का डेटा बीमाकर्ता को निम्नानुसार प्रेषित करेगा

- i. वेबसाइट में विजिट करने से तीन दिन के अंदर।
- ii. अनधिकृत प्रवेश और दुरुपयोग से संभावित ग्राहकों की सूचना की रक्षा यथोचित रूप से करते हुए;

iii. उचित स्तर की उपयुक्तता, विश्वसनीयता और विशुद्धता के साथ, तथा;

iv. सामान्य रूप से स्वीकृत सूचना प्रौद्योगिकी (आई.टी.) संबंधी सुरक्षा की प्रक्रियाओं का पालन करते हुए।

(ज) वेब संग्राहकों को चाहिए कि वे कम से कम 12 महीनों में एक बार एलएमएस प्रणालियों की प्रक्रिया की लेखा-परीक्षा करने के लिए एक लेखा-परीक्षा फर्म को अभिनियोजित करें।

(झ) लेखा-परीक्षा फर्म की लेखा-परीक्षा रिपोर्ट बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण एवं उन बीमाकर्ताओं, जिन्होंने वेब संग्राहकों के साथ संविदा पर हस्ताक्षर किये हैं, को रिपोर्ट की प्राप्ति की तारीख से 15 दिन के अंदर प्रस्तुत की जानी चाहिए।

(ञ) बीमाकर्ताओं के लिए यह अनिवार्य है कि वे अग्रता को पॉलिसी में परिवर्तित करने के बाद पॉलिसी संबंधी विवरण उस वेब संग्राहक की एलएमएस पर वापस दर्ज करें जिससे अग्रता उनके द्वारा प्राप्त की गई थी।

(ट) विक्रय की जमा को पारित करने के लिए बीमाकर्ता द्वारा वेब संग्राहक की एलएमएस पर प्राप्त अग्रताओं का पता लगाने के लिए समय-सीमा बीमाकर्ता और वेब संग्राहक द्वारा आपस में तय की जानी चाहिए जो उनके द्वारा किये गये करार में विनिर्दिष्ट की जाएगी।

## 15. पारिश्रमिक

बीमाकर्ताओं द्वारा वेब संग्राहकों को किसी भी रूप में पारिश्रमिक निम्नलिखित उपबंधों का पालन करते हुए देय होगा :

- क) वेब संग्राहक उपर्युक्त विनियम 14 में बताये गये अनुसार एक सशक्त एलएमएस की व्यवस्था करेगा तथा बीमाकर्ताओं को अग्रताओं का प्रेषण करेगा। बीमाकर्ता द्वारा ऐसी अग्रताओं के लिए कोई प्रभार अदा नहीं किया जाना चाहिए।
- ख) वेब संग्राहक द्वारा अपनी वेबसाइट के तुलनात्मक चार्टों में प्रदर्शित किये गये प्रत्येक उत्पाद के लिए प्रति वर्ष पचास हजार से अनधिक एक समान दर का शुल्क।
- ग) वेब संग्राहक उनके माध्यम से अधिप्राप्त पॉलिसियों के संबंध में इन विनियमों की **अनुसूची IX** के अनुसार 'बीमा सेवाएँ' उपलब्ध कराने के लिए बाह्य-स्रोत उपयोग (आउटसोर्सिंग) कार्य कर सकता है। ऐसे दृष्टांतों में बीमाकर्ता वेब संग्राहकों के साथ किये गये सेवा करारों में निर्धारित दरों पर उचित सेवा प्रभार वेब संग्राहकों को अदा कर सकता है।
- घ) वेब संग्राहक अपनी संग्रहण वेबसाइट से उत्पन्न की गई अग्रताओं के आधार पर बीमे की अपेक्षा के लिए इन विनियमों की अनुसूची X में दिये गये अनुदेशों के अनुसार दूरविपणन / दूरस्थ विपणन विधियों का उपयोग कर सकता है। वेब संग्राहक की इस प्रकार की सेवाओं के माध्यम से अधिप्राप्त पॉलिसी के लिए बीमाकर्ता द्वारा अदा किया गया पारिश्रमिक बीमाकर्ता द्वारा नियोजित किसी अन्य बीमा मध्यवर्ती को ऐसी पॉलिसी अधिप्राप्त करने के लिए अदा किये गये पारिश्रमिक सहित, बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 42-ई के अनुसार समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा निर्धारित सीमाओं से अधिक नहीं होगा।

## 16. वेब संग्राहक द्वारा व्यवसाय का संचालन

वेब संग्राहक व्यवसाय का संचालन उचित तरीके से करेगा तथा निम्नलिखित का पालन करेगा

- क) अनुसूची VI में बताये गये अनुसार वेब संग्राहक के दायित्व;  
 ख) अनुसूची VII में बताये गये अनुसार वेब संग्राहकों की आचरण-संहिता।

### 17. सूचना के साथ लाइसेंस का निरस्तीकरण अथवा निलंबन—

क) किसी वेब संग्राहक का लाइसेंस उचित सूचना और उसको अपनी बात कहने के लिए उचित अवसर देने के बाद निरस्त अथवा निलंबित किया जा सकता है :

यदि वह—

- i) बीमा अधिनियम, 1938 (1938 का 4), बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 (1999 का 41) अथवा उनके अधीन बनाये गये नियमों अथवा विनियमों के समय-समय पर यथासंशोधित उपबंधों का उल्लंघन करता है;
- ii) अनुसूची VI में विनिर्दिष्ट रूप में वेब संग्राहकों के दायित्वों के अनुसार कार्य नहीं करता तथा इन विनियमों की अनुसूची X में विनिर्दिष्ट रूप में दूरविपणन और दूरस्थ विपणन कार्य संचालित नहीं करता;
- iii) इन विनियमों की अनुसूची VII में विनिर्दिष्ट रूप में आचरण-संहिता का पालन नहीं करता;
- iv) लाइसेंस प्राप्त करने के लिए गलत या झूठी सूचना प्रस्तुत करता है; अथवा लाइसेंस प्राप्त करने के लिए प्रस्तुत आवेदन में महत्वपूर्ण तथ्यों को छिपाता है या प्रकट नहीं करता;
- v) प्राधिकरण द्वारा की गई अपेक्षानुसार बीमा वेब संग्राहक के रूप में अपने कार्यकलापों से संबंधित कोई सूचना प्रस्तुत नहीं करता अथवा गलत या झूठी सूचना प्रस्तुत करता है अथवा लाइसेंस की विधिमान्यता की अवधि के दौरान प्राधिकरण को महत्वपूर्ण तथ्यों को छिपाता है या प्रकट नहीं करता;
- vi) प्राधिकरण की अपेक्षानुसार आवधिक विवरणियाँ प्रस्तुत नहीं करता;
- vii) प्राधिकरण द्वारा संचालित किसी निरीक्षण अथवा जाँच में सहयोग नहीं करता;
- viii) पॉलिसीधारकों की शिकायतों का समाधान नहीं करता अथवा इस संबंध में प्राधिकरण का संतोषजनक उत्तर नहीं देता;
- ix) किसी ग्राहक अथवा ग्राहक के किसी भी निदेशक अथवा अन्य कर्मचारियों अथवा परिचयकर्ता के रूप में कार्य करनेवाले किसी व्यक्ति को छूटें अथवा नकद या वस्तु रूप में प्रलोभन देने में लिप्त है;
- x) इन विनियमों के विनियम 7 के अंतर्गत अपेक्षित शुल्क का भुगतान नहीं करता;
- xi) इन विनियमों के विनियम 8 के उपबंधों के अनुसार पूँजीगत अपेक्षाओं का अनुरक्षण नहीं करता;
- xii) यदि प्रधान अधिकारी विनियम में उल्लिखित शर्तें पूरी नहीं करता;
- xiii) यदि वेब संग्राहक भ्रमजनक कॉलों अथवा अप्रामाणिक कॉलों से स्वयं अथवा कॉल सेंटरों के माध्यम से व्यवसाय की अपेक्षा करने में लिप्त है;

- ख) उन परिस्थितियों में जहाँ प्राधिकरण यह महसूस करता है कि वेब संग्राहक की स्थापना केवल कंपनियों के समूह अथवा उनकी सहयोगी संस्थाओं के अंदर निधियों का विपथन करने के लिए है, वह अपने द्वारा की गई उचित जाँच के बाद वेब संग्राहक को प्रदत्त लाइसेंस निरस्त कर सकता है।
- ग) वेब संग्राहक जिसका लाइसेंस उचित सूचना और उसे अपनी बात कहने के लिए उचित अवसर देने के बाद निलंबित किया जाता है, ऐसे निलंबन आदेश की प्राप्ति की तारीख से ऐसे समय तक जब उक्त निलंबन को वापस नहीं लिया जाता, वेब संग्राहक के किसी ऐसे नये व्यवसाय की अपेक्षा नहीं करेगा अथवा वेब संग्राहक का कोई ऐसा अन्य कार्य नहीं करेगा जिसके लिए लाइसेंस प्रदान किया गया है।
- घ) यदि तथ्यों, आंकड़ों, परिस्थितियों और अन्य पर्याप्त दस्तावेजी साक्ष्य से यह प्रमाणित हो जाता है कि वेब संग्राहक द्वारा विनियमों के उपबंधों का उल्लंघन किया गया है/उनका अतिक्रमण किया गया है तो प्राधिकरण पॉलिसीधारकों के हित में ऐसे उल्लंघनों/अतिक्रमणों के लिए वेब संग्राहक के लाइसेंस का निरस्तीकरण/निलंबन करने के बदले उस पर वित्तीय दंड लगाने के संबंध में विचार कर सकता है।

**18. सूचना दिये बिना लाइसेंस का निरस्तीकरण अथवा निलंबन –** वेब संग्राहक का लाइसेंस सूचना दिये बिना निरस्त अथवा निलंबित किया जा सकता है, यदि वह-

- (क) धोखाधड़ी करने का दोषी पाया गया है अथवा दंडनीय अपराध का दोषी ठहराया गया है;
- (ख) ऐसी चूकें करता है जिनके लिए प्राधिकरण की राय में तत्काल कार्रवाई अपेक्षित है, बशर्ते कि प्राधिकरण ने निरस्तीकरण के लिए कारण लिखित में सूचित कर दिये हों;
- (ग) उसने लाइसेंस प्रदान करने के बाद छह महीने के अंदर कारोबार प्रारंभ नहीं किया है;
- (घ) यदि बीमा दलाल का लाइसेंस सूचना दिये बिना निलंबित किया गया है, तो इस प्रकार का लाइसेंस तब तक निरस्त नहीं किया जाएगा जब तक इन विनियमों में विनिर्दिष्ट क्रियाविधि के अनुसार जाँच नहीं की जाती;
- (ङ) वेब संग्राहक जिसका लाइसेंस सूचना दिये बिना निलंबित किया जाता है, ऐसे निलंबन आदेश की प्राप्ति की तारीख से ऐसे समय तक जब उक्त निलंबन को वापस नहीं लिया जाता, वेब संग्राहक के किसी ऐसे नये व्यवसाय की अपेक्षा नहीं करेगा अथवा वेब संग्राहक का कोई ऐसा अन्य कार्य नहीं करेगा जिसके लिए लाइसेंस प्रदान किया गया है।

**19. निलंबन अथवा निरसन के पहले जाँच आयोजित करने की विधि—**इन विनियमों के अंतर्गत जाँच आयोजित करने के प्रयोजन के लिए प्राधिकरण एक जाँच अधिकारी को नियुक्त कर सकता है:—

- (क) जाँच अधिकारी ऐसी जानकारी जो वह जाँच के संचालन के लिए आवश्यक समझता है, माँगते हुए वेब संग्राहक को उसके पंजीकृत कार्यालय अथवा उसके व्यवसाय के प्रधान स्थान पर, जैसी स्थिति हो, एक नोटिस जारी करेगा;
- (ख) वेब संग्राहक ऐसी नोटिस की प्राप्ति की तारीख से पंद्रह दिन के अंदर ऐसे दस्तावेजी अथवा अन्य साक्ष्य, जिसपर वह निर्भर है अथवा जो जाँच अधिकारी द्वारा माँगा गया है, की प्रतिलिपियों के साथ एक उत्तर जाँच अधिकारी को प्रस्तुत करेगा;

- (ग) जाँच अधिकारी वेब संग्राहक को सुनवाई का एक उचित अवसर देगा ताकि वह अपने द्वारा प्रस्तुत उत्तर के समर्थन में निवेदन कर सके;
- (घ) वेब संग्राहक या तो स्वयं उपस्थित हो सकता है अथवा अपने द्वारा प्राधिकृत किसी व्यक्ति के माध्यम से मामला प्रस्तुत कर सकता है;
- (ङ) यदि आवश्यक समझा जाता है तो जाँच अधिकारी प्राधिकरण से अपेक्षा कर सकता है कि वह अपने एक अधिकारी के माध्यम से अपना मामला प्रस्तुत करे; तथा
- (च) यदि आवश्यक समझा जाता है, तो जाँच अधिकारी जाँच के दौरान बीमाकर्ता अथवा किसी अन्य संबंधित संस्था से प्रतिसूचना / जानकारी माँग सकता है;
- (छ) जाँच अधिकारी सभी संबंधित तथ्यों और वेब संग्राहक द्वारा की गई प्रस्तुतियों को ध्यान में रखने के बाद जाँच की कार्यवाही के समापन के 30 दिन के अंदर प्राधिकरण को एक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।

**20. प्राधिकरण को नये सिरे से आवेदन करने की क्रियाविधि, जहाँ प्राधिकरण ने लाइसेंस को निरस्त किया हो अथवा लाइसेंस के नवीकरण को अस्वीकृत किया हो—**

- क. उन मामलों में वेब संग्राहक नये सिरे से लाइसेंस के लिए आवेदन कर सकता है, जहाँ लाइसेंस का निरस्तीकरण किया गया हो और/या लाइसेंस के नवीकरण को अस्वीकृत किया गया हो तथा इस प्रकार नया आवेदन वह प्राधिकरण के ऐसे निर्णय की तारीख से बारह महीनों की अवधि के बाद ही कर सकता है। इसके अलावा, यदि प्राधिकरण का निर्णय किसी मुकदमे में रोक दिया गया है तो आवेदन पर न्यायालय के अंतिम निर्णय की तारीख से 12 महीनों के बाद विचार किया जाएगा।
- ख. अभ्यर्पण अथवा अनुशासनिक कार्रवाई के कारण जिस कंपनी के लाइसेंस को निरस्त किया गया हो (अथवा नवीकरण अस्वीकृत किया गया हो) उस कंपनी द्वारा वेब संग्राहक के लाइसेंस के लिए नये सिरे से प्रस्तुत किया गया आवेदन निम्नलिखित एक या उससे अधिक को संबद्ध करते हुए उचित सावधानी की प्रक्रिया सफलतापूर्वक पूरी करने के बाद स्वीकार किया जाएगा :
- i. पिछले विनियामक उल्लंघनों की गंभीरता;
  - ii. वेब संग्राहक का एलएमएस मॉडल और वर्तमान बुनियादी संरचना की व्यवस्था;
  - iii. वर्षों से कारोबार की निरंतरता;
  - iv. विभिन्न बीमा कंपनियों / ग्राहकों द्वारा वेब संग्राहक के विरुद्ध दर्ज की गई शिकायतें;
  - v. उचित सावधानी और वर्तमान व्यवसाय का पिछला रिकार्ड;
  - vi. उपर्युक्त प्रयोजन के लिए निर्धारित आवेदन के साथ प्राप्त अन्य जानकारी;
  - vii. प्राधिकरण द्वारा जारी किसी आदेश अथवा दिशानिर्देश द्वारा समय-समय पर विनिर्दिष्ट किया जाने वाला कोई अन्य विषय।
- ग. प्राधिकरण आवेदन की जाँच करने के लिए एक समिति नियुक्त करेगा तथा उक्त समिति की सिफारिश के आधार पर नवीकरण को निरस्त करने/लाइसेंस के संबंध में निर्णय लिया जाएगा।



## 21. स्वामित्व का अंतरण :

क) वेब संग्राहक शेयरों का कोई अंतरण अथवा अंशदान, जैसी स्थिति हो, प्राधिकरण के पूर्व लिखित अनुमोदन के बिना पंजीकृत नहीं करेगा जहाँ अंतरण के बाद अंतरिती की कुल चुकता ईक्विटी धारिता अथवा अंशदान उनकी चुकता पूँजी अथवा अंशदान के पाँच प्रतिशत से अधिक होने की संभावना हो।

ख) इस खंड के उपबंधों के अनुसार पूँजी के रूप में धारित वेब संग्राहक के शेयर ऋण अथवा किसी अन्य सुविधा की जमानत देने के लिए किसी भी रूप या तरीके से गिरवी नहीं रखे जा सकते तथा ये हर समय एक भार रहित पूँजी के रूप में होने चाहिए।

ग) इसी प्रकार, जहाँ किसी व्यक्ति, फर्म, समूह, एक ही प्रबंधन के अंतर्गत समूह अथवा कंपनी निकाय के घटकों द्वारा संयुक्त रूप से अथवा पृथक् रूप से अंतरण किये जाने के लिए अभीष्ट शेयरों का अभिहित मूल्य चुकता पूँजी अथवा अंशदान के पाँच प्रतिशत से अधिक है वहाँ प्राधिकरण का पूर्व लिखित अनुमोदन प्राप्त किया जाएगा।

घ) शेयरों अथवा अंशदान का हितकारी स्वामित्व और नियंत्रण सर्वथा और संपूर्ण रूप से प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित संस्था/व्यक्ति के पास होगा।

## 22. खाता-बहियों, अभिलेखों, आदि का अनुरक्षण –

क) प्रत्येक वेब संग्राहक प्रत्येक वित्तीय वर्ष के लिए निम्नलिखित को तैयार करेगा –

i. प्रत्येक लेखांकन अवधि की समाप्ति पर तुलन-पत्र अथवा स्थिति विवरण;

ii. उस अवधि के लिए लाभ-हानि लेखा;

iii. नकदी/निधि प्रवाह का विवरण;

iv. वेब संग्राहकों के व्यवसाय संबंधी अतिरिक्त विवरण जैसे कि प्राधिकरण द्वारा अपेक्षित किये जा सकते हैं।

टिप्पणी: इन विनियमों के प्रयोजनों के लिए, वित्तीय वर्ष 12 महीने (अथवा कम जहाँ व्यवसाय 1 अप्रैल के बाद प्रारंभ किया गया हो) की अवधि का होगा जो वर्ष के अप्रैल के पहले दिन प्रारंभ होगा और अनुवर्ती वर्ष के मार्च के 31वें दिन समाप्त होगा, तथा खातों का अनुरक्षण उपचय के आधार पर किया जाएगा।

ख) प्रत्येक वेब संग्राहक प्रत्येक वर्ष लेखांकन वर्ष की समाप्ति से नब्बे दिन के अंदर लेखा-परीक्षित वित्तीय विवरणों की प्रतिलिपि उन पर लेखा-परीक्षक की रिपोर्ट के साथ प्राधिकरण को कारोबार के संचालन, खातों की स्थिति आदि के संबंध में लेखा-परीक्षकों की अभ्युक्तियों अथवा टिप्पणियों, यदि कोई हों, सहित प्रस्तुत करेगा तथा प्राधिकरण के पास दाखिल किये गये ऐसे खातों के साथ इस प्रकार की टिप्पणियों पर उपयुक्त स्पष्टीकरण दिया जाएगा।

ग) प्रत्येक वेब संग्राहक लेखा-परीक्षक की रिपोर्ट की तारीख से नब्बे दिन के अंदर लेखा-परीक्षक की रिपोर्ट में बताई गई कमियाँ यदि कोई हों तो उन्हें सुधारने के लिए कदम उठाएगा और तदनुसार प्राधिकरण को सूचित करेगा।

घ) सभी खाता-बहियों, विवरणों, दस्तावेजों, आदि का अनुरक्षण वेब संग्राहक के प्रधान कार्यालय अथवा उनके द्वारा नामित और प्राधिकरण को सूचित ऐसे किसी अन्य शाखा कार्यालय में किया जाएगा तथा उन्हें प्राधिकरण के उन अधिकारियों को सभी कार्यदिवसों पर उपलब्ध कराया जाएगा जो निरीक्षण के लिए उसके द्वारा इस प्रयोजन के लिए प्राधिकृत किये जाएँगे।

ड) इन विनियमों में उल्लिखित और वेब संग्राहक द्वारा अनुरक्षित सभी इलेक्ट्रॉनिक अभिलेखों, बहियों और दस्तावेजों, विवरणों, संविदा नोटों आदि को उनके संबंधित वर्ष की समाप्ति से कम से कम दस वर्ष की अवधि के लिए रखा जाएगा। तथापि, उन मामलों से संबंधित डिजिटल अभिलेख/दस्तावेज जहाँ कानूनी विवाद सूचित किये गये हैं और उनका निपटान न्यायालयों के फैसले के लिए लंबित है, यह अपेक्षित है कि ऐसे अभिलेख न्यायालय द्वारा मामले का निपटान होने तक रखे जाएँ।

च) प्रत्येक वेब संग्राहक निम्नलिखित अभिलेखों का अनुरक्षण बीमाकर्ता-वार करेगा :

- i. उत्पन्न और प्रेषित की गई अग्रताएँ;
- ii. पॉलिसियों में परिवर्तित अग्रताएँ;
- iii. प्राप्त और निपटाई गई शिकायतें;
- iv. तुलना के लिए वेबसाइट पर प्रदर्शित उत्पाद;
- v. प्रदर्शित उत्पादों के लिए प्राप्त पारिश्रमिक;
- vi. पॉलिसियों में परिवर्तित अग्रताओं के लिए प्राप्त पारिश्रमिक;
- vii. बाह्य-स्रोत उपयोग (आउटसोर्सिंग) के कार्यकलापों से प्राप्त पारिश्रमिक;
- viii. बीमाकर्ताओं से प्राप्त कोई अन्य पारिश्रमिक (ब्यौरा लिखें)।

### 23. प्राधिकरण को प्रकटीकरण –

क) वेब संग्राहक प्राधिकरण को जब भी उसके द्वारा अपेक्षित किया जाता है तब ऐसी अपेक्षा करने से लेकर किसी भी स्थिति में अधिक से अधिक तीस दिन की अवधि में निम्नलिखित सूचना प्रकट करेगा, अर्थात्-

- (i) पूर्व में प्रस्तुत की गई सूचना अथवा विवरण में कोई भी परिवर्तन, जिसका संबंध उन्हें प्रदान किये गये लाइसेंस से हो;
- (ii) उन ग्राहकों के नाम जिनके बीमा संविभाग का प्रबंध वे कर रहे हैं अथवा पहले कर चुके हैं;
- (iii) समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट कोई भी अन्य सूचना/अपेक्षा।

ख) वेब संग्राहक प्राधिकरण को ऐसे किसी भी महत्वपूर्ण परिवर्तन, जो वेब संग्राहक की संरचना में हो, का प्रकटीकरण स्वयं ही ऐसा परिवर्तन होने के 30 दिन के अंदर करेगा;

ग) वेब संग्राहक निम्नलिखित के लिए प्राधिकरण का पूर्व अनुमोदन प्राप्त करेगा :

- (i) प्रधान अधिकारी का परिवर्तन;
- (ii) निदेशक/निदेशकों अथवा नामोद्दिष्ट साझेदार/साझेदारों, जैसी स्थिति हो, में परिवर्तन;
- (iii) कंपनी के नाम में परिवर्तन;
- (iv) पंजीकृत कार्यालय/कारपोरेट कार्यालय के पते में परिवर्तन;
- (v) निम्नलिखित जैसे, परंतु जो इन्हीं तक सीमित नहीं होंगे, वेब संग्राहक के मुख्य कार्यकलापों के लिए सेवा प्रदाताओं अथवा अन्य पक्ष विक्रेताओं की सेवाओं का नियोजन करना :

क. अग्रता प्रबंध प्रणाली

ख. वेब पोषण

ग. अन्य मुख्य कार्यकलाप

(vi) तुलना दर्शानेवाली वेबसाइट(वेबसाइटों) का पोषण करने वाले सर्वरों के स्थान में परिवर्तन

घ) वेब संग्राहक प्राधिकरण को निम्नलिखित सूचना प्रस्तुत करेगा।

(i) शाखा कार्यालयों का प्रारंभ/समापन;

(ii) दूरविपणन/दूरस्थ विपणन विधियों के माध्यम से बीमा व्यवसाय की अपेक्षा करने वाले अर्हता-प्राप्त व्यक्तियों की सूची;

(iii) व्यावसायिक क्षतिपूर्ति पॉलिसी के अंतर्गत दावे के संबंध में;

(iv) किसी संपत्ति का अभिग्रहण;

(v) समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा माँगी जाने वाली कोई अन्य सूचना

## 24. वेब संग्राहक के विरुद्ध कार्रवाई :

क) यदि वेब संग्राहक उचित सावधानी नहीं बरतता अथवा इन विनियमों के अंतर्गत किसी भी दायित्व का पालन नहीं करता अथवा अधिनियम, बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999, उनके अधीन बनाये गये नियमों और विनियमों तथा समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये ऐसे अन्य निदेशों के उपबंधों के विरुद्ध कार्य करता है, तो प्राधिकरण वेब संग्राहक को प्रदान किये गये लाइसेंस को निरस्त कर सकता है अथवा अधिनियम के अंतर्गत उपयुक्त समझी जाने वाली कोई अन्य कार्रवाई कर सकता है।

ख) बशर्ते कि वेब संग्राहक को अपनी बात कहने के लिए सुनवाई का एक अवसर दिये बिना प्राधिकरण द्वारा ऐसी कोई कार्रवाई प्रारंभ नहीं की जाएगी और उसके बाद आदेश पारित नहीं किया जाएगा।

## 25. दंडात्मक व्यवस्था

यदि लाइसेंसप्राप्त वेब संग्राहक बीमा अधिनियम, 1939, बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 तथा उनके अधीन बनाये गये नियमों और विनियमों, समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये किसी परिपत्र/मार्गदर्शी सिद्धांतों/आदेशों के किसी भी उपबंध का उल्लंघन करता है, तो प्राधिकरण उल्लंघन के स्वरूप/गंभीरता के आधार पर उपयुक्त दंड लागू कर सकता है।

**26. बीमाकर्ता के विरुद्ध कार्रवाई :** बीमाकर्ता अधिनियम, बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 (1999 का 41) और उनके अधीन बनाये गये संबंधित विनियमों के अंतर्गत की गई व्यवस्था के अनुसार प्राधिकरण द्वारा कार्रवाई के लिए बाध्य होगा, यदि :

क) बीमाकर्ता इन विनियमों की अनुसूची VIII में दर्शाये गये रूप में बीमाकर्ताओं के दायित्वों का पालन नहीं करता; अथवा

ख) बीमाकर्ता वेब संग्राहक के साथ करार और लेनदेनों के संबंध में प्राधिकरण को कोई सूचना नहीं देता अथवा गलत सूचना देता है, अथवा;

ग) बीमाकर्ता इन विनियमों और समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये ऐसे अन्य निदेशों का पालन नहीं करता।

बशर्ते कि बीमाकर्ता को अपनी बात कहने के लिए सुनवाई का एक अवसर दिये बिना प्राधिकरण द्वारा कोई कार्रवाई प्रारंभ नहीं की जाएगी और उसके बाद कोई आदेश पारित नहीं किया जाएगा।

## 27. प्राधिकरण का निरीक्षण करने का अधिकार –

क) वेब संग्राहक के परिसर का निरीक्षण करने के लिए प्राधिकरण "निरीक्षण प्राधिकारी" के रूप में अपने एक अथवा उससे अधिक अधिकारियों अथवा अर्हता-प्राप्त सनदी लेखाकारों अथवा सूचना प्रौद्योगिकी अधिकारियों को नियुक्त कर सकता है जिससे यह पता लगाया जा सके और देखा जा सके कि कारोबार कैसे संचालित किया जा रहा है तथा किसी भी प्रयोजन के लिए वेब संग्राहक की खाता-बहियों, अभिलेखों और दस्तावेजों का निरीक्षण भी किया जा सके।

ख) इन विनियमों में उल्लिखित प्रयोजन निम्नानुसार हैं :

(i) यह सुनिश्चित करना कि अधिनियम, नियमों और विनियमों के उपबंधों का पालन किया जा रहा है;

(ii) यह सुनिश्चित करना कि अग्रता प्रबंध प्रणाली की व्यवस्था इन विनियमों के उपबंधों के अनुसार की जा रही है;

(iii) बीमा व्यवसाय के समुचित विकास के हित में अथवा पॉलिसीधारकों के हित में अपने आप वेब संग्राहक के कार्यों की जाँच-पड़ताल करना।

## 28. स्पष्टीकरण जारी करने के लिए प्राधिकरण का अधिकार :

इन विनियमों के किसी भी उपबंध की प्रयोज्यता अथवा व्याख्या के संबंध में किसी भी कठिनाई को दूर करने के लिए प्राधिकरण उपयुक्त स्पष्टीकरण जारी कर सकता है।

## 29. वैध लाइसेंस के बिना वेब संग्राहक के रूप में कार्य करने वाले व्यक्ति के विरुद्ध कार्रवाई –

i. इन विनियमों के प्रारंभ होने की तारीख से कोई भी व्यक्ति वेब संग्राहक के रूप में तब तक कार्य नहीं कर सकता जब तक इन विनियमों के अधीन प्राधिकरण द्वारा उसको एक लाइसेंस प्रदान नहीं किया जाता।

ii. ऐसे किसी भी व्यक्ति के विरुद्ध, जो इन विनियमों के अधीन जारी किये गये वैध लाइसेंस को धारण किये बिना वेब संग्राहक के रूप में कार्य करता है, कोई आपराधिक कार्यवाही प्रारंभ करने के बावजूद और उस पर विपरीत प्रभाव डाले बिना प्राधिकरण ऐसे व्यक्ति के विरुद्ध अधिनियम के अधीन दंडात्मक कार्रवाई की अपेक्षा कर सकता है।

## 30. अनुपालन का प्रमाणीकरण

प्रत्येक वेब संग्राहक का प्रधान अधिकारी प्रत्येक वित्तीय वर्ष के अंत में प्राधिकरण को इस बात की पुष्टि करते हुए एक प्रमाणपत्र प्रस्तुत करेगा कि वेब संग्राहक ने वित्तीय वर्ष के दौरान इन विनियमों के सभी उपबंधों का पालन किया है।

**31. निरसन और बचत :**

क. ये विनियम प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये "वेब संग्राहकों संबंधी मार्गदर्शी सिद्धांत" – संदर्भ आईआरडीए/एडीएमएन/जीडीएल/एमआईएससी/253/11/2011 दिनांक 21 नवंबर, 2011 को प्रतिस्थापित करेंगे।

ख. पिछले उपबंध में उल्लिखित मार्गदर्शी सिद्धांतों के अधीन पहले से अनुमोदित वेब संग्राहक उक्त मार्गदर्शी सिद्धांतों के अधीन प्रदत्त अनुमोदन की समाप्ति तक उक्त मार्गदर्शी सिद्धांतों के अधीन होंगे।

बशर्ते कि दिनांक 21-11-2011 के वेब संग्राहकों संबंधी मार्गदर्शी सिद्धांतों के अधीन अनुमोदित वेब संग्राहक :

- i. इन विनियमों के विनियम संख्या 8. ग) का पालन करेंगे जो इन विनियमों की अधिसूचना की तारीख से 12 महीने की अवधि के अंदर वेब संग्राहक की पूँजी में विदेशी प्रत्यक्ष निवेश के 26% की सीमा को विनिर्दिष्ट करता है;
  - ii. यदि वेब संग्राहक ऊपर विनिर्दिष्ट वेब संग्राहकों संबंधी मार्गदर्शी सिद्धांतों के अधीन प्रदत्त अनुमोदन की समाप्ति से पहले इन विनियमों के अधीन कार्य करना चाहता है तो इन विनियमों के अंतर्गत विनिर्दिष्ट सभी आवश्यक अपेक्षाओं का पालन करते हुए इन विनियमों के अधीन लाइसेंस प्रदान करने के लिए नये सिरे से आवेदन कर सकता है।
- ग. इन विनियमों के अधिसूचित होने से पहले अनुमोदन प्रदान करने के लिए प्राधिकरण में प्राप्त आवेदन इस प्रकार के आवेदनों पर अंतिम रूप से विचार किये जाने / उनका निपटान किये जाने तक प्राधिकरण द्वारा 21 नवंबर, 2011 को जारी किये गये "वेब संग्राहकों संबंधी मार्गदर्शी सिद्धांतों" के उपबंधों द्वारा नियंत्रित होंगे।
- घ. 21 नवंबर, 2011 को प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये "वेब संग्राहकों संबंधी मार्गदर्शी सिद्धांतों" के उपबंधों के अधीन प्रारंभ की गई कार्यवाही/विभागीय जाँच/विभागीय निरीक्षण को प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये "वेब संग्राहकों संबंधी मार्गदर्शी सिद्धांतों" के उपबंधों जिनके अंतर्गत कार्यवाई प्रारंभ की गई है, से तब तक नियंत्रित किया जाएगा जब तक ऐसे मामलों का अंतिम रूप से निपटान नहीं किया जाता।

**32. सामान्य –**

क. वेब संग्राहक और बीमाकर्ता के बीच उत्पन्न होने वाले किसी भी विवाद को उस व्यक्ति द्वारा प्राधिकरण के पास भेजा जा सकता है जो इस प्रकार प्रभावित हुआ है; तथा आवेदन अथवा अभ्यावेदन के प्राप्त होने पर प्राधिकरण शिकायत की जाँच कर सकता है और यदि आवश्यक पाया जाता है तो इन विनियमों के अनुसार जाँच अथवा निरीक्षण अथवा अन्वेषण संचालित करने के लिए आगे बढ़ सकता है।

ख. यदि वेब संग्राहक का लाइसेंस निरस्त किया गया है अथवा आवेदक का आवेदन अस्वीकृत किया गया है, तो वेब संग्राहक अथवा आवेदक को इस बात की अनुमति है कि वह प्राधिकरण के आदेश/न्यायालय के आदेश की तारीख, जो भी बाद में हो, से एक वर्ष के बाद पुनः आवेदन करे। प्राधिकरण ऐसे आवेदन पर नये सिरे से उसके गुण-दोष के आधार पर विचार कर सकता है।

**अनुसूची I****फार्म ए**

[विनियम 4 और 5 देखें]

बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (वेब संग्राहक) विनियम, 2013

**वेब संग्राहकों का लाइसेंस प्रदान करने/लाइसेंस का नवीकरण करने के लिए आवेदन****फार्म भरने के लिए अनुदेश :**

यह महत्वपूर्ण है कि यह फार्म भरने से पहले बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (वेब संग्राहक) विनियम, 2013 का सावधानीपूर्वक अध्ययन किया जाए।

आवेदक अनिवार्यतः सभी उपयुक्त, समर्थक दस्तावेजों के साथ, विधिवत् भरा गया आवेदन फार्म प्राधिकरण को प्रस्तुत करें।

आवेदन पर केवल तभी विचार किया जाएगा जब वह सभी प्रकार से पूर्ण हो।

आवेदक अपने आवेदन पत्रों पर स्वयं हस्ताक्षर करें।

जो सूचना अधिक विस्तार से देने की आवश्यकता हो, वह अलग पत्रकों (शीटों) पर दी जाए जिन्हें आवेदन फार्म के साथ संलग्न किया जाना चाहिए।

**आवेदक का विवरण**

1.1 आवेदक का नाम : \_\_\_\_\_

1.2 पता – व्यवसाय का प्रधान स्थान/पंजीकृत कार्यालय

पिन कोड	ईमेल
टेलीफोन संख्या	फैक्स संख्या

1.3 पत्रव्यवहार के लिए पता :

पिन कोड	ईमेल
टेलीफोन संख्या	फैक्स संख्या

@@(यदि कोई शाखा कार्यालय हों तो उनके पत्तों की सूची संलग्न करें)

प्रधान अधिकारी का नाम और पदनाम

--	--

## 2. संगठन – संरचना

### 2.1 आवेदक की स्थिति :

(उदा. लिमिटेड कंपनी-निजी/सरकारी, एलएलपी, अन्य। यदि सूचीबद्ध हो तो शेयर बाजारों के नाम और नवीनतम शेयर मूल्य दिये जाएँ)

कंपनी का नाम	स्थिति	संस्थापन की तारीख दिन_माह_वर्ष_____	संस्थापन का स्थान	शेयर बाजारों का नाम जहाँ सूचीबद्ध है

### 2.2 व्यवसाय का विस्तार जैसा कि संस्था के बहिर्नियमों में वर्णित है

(संस्था के बहिर्नियमों और संस्था के अंतर्नियमों की प्रतिलिपि के साथ संक्षेप में दिया जाए)

### 2.3 प्रमुख शेयरधारकों की सूची (जो प्रत्यक्ष रूप से अथवा सहयोगियों के साथ 5% और उससे अधिक धारित करते हैं)

_____ को शेयरधारिता		
शेयरधारक का नाम	धारित शेयरों की संख्या	कंपनी की कुल चुकता पूँजी का प्रतिशत (%)

### 2.4 सभी निदेशकों/नामोद्दिष्ट साझेदारों (एलएलपी के मामले में) का विवरण –

नाम	पदनाम / स्थिति	योग्यता	आवेदक कंपनी में शेयर का %	अन्य कंपनियों में निदेशन

### 2.5 सहयोगी कंपनियों / संस्थाओं के नाम और कार्यकलाप

कंपनी/फर्म का नाम	पता	संचालित कार्यकलाप का प्रकार	प्रवर्तक/निदेशक के हित का स्वरूप	आवेदक कंपनी का स्वरूप और हित

क्या सहयोगी कंपनियों/संस्थाओं के कोई एक या उससे अधिक व्यक्ति आवेदक के व्यवसाय में हित रखते हैं?

2.6 आवेदक के प्रधान बैंकरो का नाम और पता

2.7 संविधिक लेखा-परीक्षकों का नाम और पता

### 3. व्यवसाय संबंधी सूचना

3.1 तीन वर्ष के लिए कार्यकलापों और आय की पूर्वानुमानित मात्रा (प्रत्याशित सहित) के साथ व्यवसाय का योजना प्रलेख जिसके लिए लाइसेंस की अपेक्षा की गई है, विशिष्ट रूप से बताया जाना चाहिए और इस आवेदन के साथ संलग्न किया जाना चाहिए।

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

3.3 मुख्य प्रबंद कार्मिकों का ब्योरा

नाम	पदनाम / स्थिति	योग्यता	बीमा संबंधी अनुभव	नियुक्ति की तारीख	कार्यात्मक क्षेत्र

3.4 बीमा वेब संग्रहण व्यवसाय के लिए प्रस्तावित/प्रयुक्त वेबसाइटों का विवरण

(डोमेन नाम के पंजीकरण का सबूत संलग्न किया जाना चाहिए)

क्रम सं.	वेबसाइट (डोमेन नाम) पता	प्राथमिक / अनुषंगी / श्रेणी विशिष्ट	वेब सर्वर के होस्टिंग का स्थान	वेबसाइट का होस्टिंग करनेवाले विक्रेता का नाम व पता

आवेदक द्वारा प्रदत्त सेवाओं के स्वरूप से संबंधित समझी जाने वाली कोई अन्य सूचना

### 4. वित्तीय सूचना

#### 4.1 पूँजीगत संरचना

क्रम सं.	पूँजी	चालू वर्ष	पिछला वर्ष	पिछले वर्ष से पूर्ववर्ती वर्ष
		वर्ष का उल्लेख करें	वर्ष का उल्लेख करें	वर्ष का उल्लेख करें
		लाख रुपये	लाख रुपये	लाख रुपये
1	प्राधिकृत पूँजी (क)			
2	निर्गमित पूँजी (ख)			
3	चुकता पूँजी (ग)			



4	निर्बंध प्रारक्षित निधियाँ (पुनर्मूल्यन प्रारक्षित निधियों को छोड़कर)(घ)			
5	कुल (ग + घ)			
विवरण	चालू वर्ष	पिछला वर्ष	पिछले वर्ष से पूर्ववर्ती वर्ष	
अचल परिसंपत्तियाँ	(वर्ष का उल्लेख करें)	(वर्ष का उल्लेख करें)	(वर्ष का उल्लेख करें)	
	लाख रुपये	लाख रुपये	लाख रुपये	
संयंत्र और मशीनरी				
कार्यालय उपस्कर				
निर्दिष्ट भाव वाले निवेश				
अनिर्दिष्ट भाव वाले निवेश				
चल परिसंपत्तियों का विवरण				
अन्य				

(सहयोगी कंपनियों / फर्मों में किये गये निवेशों, उन्हें दिये गये ऋणों और अग्रिमों का विवरण, जहाँ प्रवर्तकों/निदेशकों का हित हो, अलग से दिया जाना चाहिए)

टिप्पणी : कृपया तीन वर्षों के लेखा-परीक्षित वार्षिक खाते संलग्न करें। यदि पिछले लेखा-परीक्षित वार्षिक खातों के बाद न्यूनतम पूँजीगत अपेक्षा पूरी की गई हो, तो परवर्ती तारीख को समाप्त अवधि के लिए खातों का लेखा-परीक्षित विवरण भी प्रस्तुत किया जाना चाहिए।

## 5. अन्य जानकारी, यदि कोई हो

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

विवाद का स्वरूप	पक्षकार का नाम	लंबित / निपटाये गये

@@यदि आवश्यक हो तो शीट संलग्न करें

5.2 पिछले तीन वर्षों के दौरान यदि आवेदक अथवा किसी निदेशक, अथवा मुख्य प्रबंधकीय कार्मिकों द्वारा कोई आर्थिक अपराध किये गये हों तो उनका विवरण दें।

के लिए और उनकी ओर से

के लिए और उनकी ओर से

(आवेदक का नाम और हस्ताक्षर)

(आवेदक का नाम और हस्ताक्षर)

पदनाम

पदनाम

(स्पष्ट अक्षरों में)

(स्पष्ट अक्षरों में)

स्थान :

दिनांक :

### दूरविपणन/बाह्य स्रोत-उपयोग (आउटसोर्सिंग) कार्य के लिए अनुमति हेतु आवेदन

1.1 आवेदक का नाम : \_\_\_\_\_

1.2 पता – व्यवसाय का प्रधान स्थान / पंजीकृत कार्यालय।

पिन कोड	ईमेल
टेलीफोन संख्या	फैक्स संख्या

1.3 पत्रव्यवहार के लिए पता :

पिन कोड	ईमेल
टेलीफोन संख्या	फैक्स संख्या

@@ (उन कार्यालयों / शाखा कार्यालयों के पतों की सूची संलग्न करें जहाँ से कार्यकलाप किये जाएँगे)

1.4 सभी निदेशकों / पदनामित साझेदारों का विवरण : -

नाम	पदनाम / स्थिति	योग्यता	आवेदक फर्म / कंपनी में शेयर	अन्य कंपनियों में निदेशन

1.5 सहयोगी कंपनियों / संस्थाओं के नाम और उनके कार्यकलाप

कंपनी / एलएलपी का नाम	पता	संचालित कार्यकलाप का प्रकार	प्रवर्तक / निदेशक के हित का स्वरूप	आवेदक कंपनी का स्वरूप और हित

1.6 कार्यात्मक दायित्वों को अलग से दर्शानेवाला संगठन चार्ट संलग्न किया जाए।

1.7 मुख्य प्रबंध कार्मिकों का विवरण

नाम	पदनाम / स्थिति	योग्यताएँ	बीमा संबंधी कार्यकलापों के संदर्भ में अनुभव	नियुक्ति की तारीख	कार्यात्मक क्षेत्र

यदि आवश्यक हो तो अतिरिक्त चार्ट संलग्न करें

### 1.8 दूरविपणन कार्मिकों का विवरण

नाम	पदनाम / स्थिति	योग्यताएँ	बीमा संबंधी कार्यकलापों के संदर्भ में अनुभव	नियुक्ति की तारीख	कार्यात्मक क्षेत्र

यदि आवश्यक हो तो अतिरिक्त चार्ट संलग्न करें

### 1.9 आवेदक द्वारा प्रदत्त सेवाओं के स्वरूप से संबंधित समझी जाने वाली कोई अन्य सूचना

#### घोषणा

इस घोषणा पर दो निदेशकों /पदनामित साझेदारों के हस्ताक्षर किये जाने चाहिए।

मैं/हम इसके द्वारा बीमे से संबंधित दूरविपणन/बाह्य स्रोत-उपयोग (आउटसोर्सिंग) कार्य करने के लिए लाइसेंस हेतु आवेदन करता हूँ/करती हूँ/करते हैं।

मैंने/हमने बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (वेब संग्राहक) विनियम, 2013 का अवलोकन किया है तथा मैं/हम इस बात से संतुष्ट हूँ/हैं कि मैं/हम वेब संग्राहक के लाइसेंस के लिए आवेदन करने के लिए पात्र हूँ/हैं।

मैं/हम यह स्पष्ट करता हूँ/करती हूँ/करते हैं कि मैंने/हमने उपर्युक्त प्रश्नों का सत्यनिष्ठापूर्वक और पूर्णतः उत्तर दिया है तथा वह समस्त सूचना उपलब्ध कराई है जो मेरे/हमारे लाइसेंस के प्रयोजनों के लिए उचित रूप से संबंधित मानी जा सकती है।

मैं/हम घोषणा करता हूँ/करती हूँ/करते हैं कि आवेदन फार्म में उपलब्ध कराई गई सूचना पूर्ण और सही है।

मैं/हम वचन देता हूँ/देती हूँ/देते हैं कि मैं/हम लाइसेंस की अवधि के दौरान मेरे/हमारे द्वारा अर्जित पारिश्रमिक में पूर्णतः अथवा अंशतः किसी छूट की अनुमति किसी भी व्यक्ति को प्रलोभन के रूप में प्रत्यक्ष अथवा परोक्ष रूप से नहीं दूँगा/दूँगी/देँगे अथवा किसी छूट की अनुमति का प्रस्ताव नहीं करूँगा/करूँगी/करेंगे।

मैं/हम वचन देता हूँ/देती हूँ/देते हैं कि लाइसेंस के निरस्तीकरण अथवा उसका नवीकरण न होने के समय बहियों पर व्यवसाय से हट जाने (रन-ऑफ बिजनेस) का अंकन करूँगा/करूँगी/करेंगे।

के लिए और उनकी ओर से

के लिए और उनकी ओर से

आवेदक का नाम और हस्ताक्षर

आवेदक का नाम और हस्ताक्षर

पदनाम

पदनाम

(स्पष्ट अक्षरों में)

(स्पष्ट अक्षरों में)

स्थान :

दिनांक :

**बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण  
(वेब संग्राहक) विनियम, 2013**

**अनुसूची II**

**फार्म बी**

**(विनियम 4 और 5 देखें)**

**लाइसेंस**

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

.....को उपर्युक्त अधिनियम के अंतर्गत **वेब संग्राहक** के रूप में कार्य करने के लिए लाइसेंस प्रदान करता है।

उक्त वेब संग्राहक के लिए लाइसेंस कूट.....है

1. यह लाइसेंस ..... से ..... तक वैध होगा।

2. यह लाइसेंस बीमा अधिनियम, 1938, 1939 के बीमा नियम, बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 (1999 का 4) एवं बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (वेब संग्राहक) विनियम, 2013 के अधीन है तथा इसके संबंध में यह नहीं समझा जाएगा कि यह किसी अन्य अधिनियम, नियमों और विनियमों के अनुसार अथवा उनके अनुरूप है।

स्थान :

आदेशानुसार

दिनांक : .....

बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण  
के लिए और उनकी ओर से

बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण  
(वेब संग्राहक) विनियम, 2013

**दूरविपणनकर्ता के रूप में कार्य करने के लिए और बाह्य स्रोत-उपयोग (आउटसोर्सिंग) के लिए अनुमोदन**

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

मेसर्स.....

.....को उपर्युक्त अधिनियम के अंतर्गत बीमा दूरविपणन और बीमा बाह्य स्रोत-उपयोग (आउटसोर्सिंग) कार्य करने के लिए अनुमोदन प्रदान करता है।

उक्त वेब संग्राहक के लिए लाइसेंस कूट..... है

- 1) यह लाइसेंस ..... से ..... तक वैध होगा ।
- 2) यह लाइसेंस बीमा अधिनियम, 1938, 1939 के बीमा नियम, बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 (1999 का 4) एवं बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (वेब संग्राहक) विनियम, 2013 के अधीन है तथा इसके संबंध में यह नहीं समझा जाएगा कि यह किसी अन्य अधिनियम, नियमों और विनियमों के अनुसार अथवा उनके अनुरूप है ।

स्थान :

आदेशानुसार

दिनांक : .....

बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण  
के लिए और उनकी ओर से

### **अनुसूची III**

आवेदन फार्म ए के साथ संलग्न किये जाने वाले फार्म

1. कंपनियों के रजिस्ट्रार द्वारा जारी किये गये पंजीकरण प्रमाणपत्र की प्रतिलिपि
2. सनदी लेखाकार द्वारा विधिवत् प्रमाणित संस्था के बहिर्नियमों और संस्था के अंतर्नियमों अथवा एलएलपी करार की प्रतिलिपियाँ
3. कंपनी के पैन कार्ड की प्रतिलिपि
4. योग्यता प्रमाणपत्रों की प्रतिलिपियों के साथ निदेशकों/एलएलपी के पदनामित साझेदारों के सी.वी.
5. योग्यता प्रमाणपत्रों की प्रतिलिपियों के साथ प्रधान अधिकारी का सी.वी.
6. विधिवत् नोटरीकृत दो निदेशकों अथवा एलएलपी के दो पदनामित साझेदारों द्वारा निष्पादित शपथ पत्र यह प्रमाणित करते हुए कि :
  - क) कंपनी के निदेशक और प्रधान अधिकारी वयस्क हैं तथा सक्षम क्षेत्राधिकार के किसी न्यायालय द्वारा विक्षिप्त नहीं पाये गये हैं तथा पिछले पाँच वर्षों में सक्षम क्षेत्राधिकार के किसी न्यायालय द्वारा आपराधिक दुर्विनियोजन अथवा आपराधिक विश्वासघात अथवा धोखाधड़ी अथवा जालसाजी अथवा इस प्रकार का कोई अपराध करने के प्रयास के लिए अवप्रेरित करने के दोषी नहीं पाये गये हैं। आवेदक/निदेशक पिछले तीन वर्षों में किसी आर्थिक अपराध में संबद्ध नहीं हैं।
  - ख) कंपनी का कोई भी निदेशक/कर्मचारी बीमा संबंधी किसी अन्य संस्था में निदेशन/ रोजगार धारित नहीं करता है अथवा उसका प्रतिनिधित्व नहीं करता है।
  - ग) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि लाइसेंस की अवधि के दौरान किसी भी समय कंपनी की निवल मालियत (नेट वर्थ) दस लाख रुपये से कम नहीं होगी।
  - घ) आवेदक कंपनी अथवा उसके निदेशक अथवा प्रधान अधिकारी बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण के संबंधित विनियमों के अंतर्गत बीमा एजेंट अथवा कारपोरेट एजेंट अथवा व्यक्ति बीमा एजेंट अथवा टीपीए अथवा सर्वेक्षक अथवा हानि निर्धारक अथवा बीमा दलाल के रूप में लाइसेंसप्राप्त/पंजीकृत नहीं है/हैं।

- ड) आवेदक कंपनी अथवा उसके निदेशक अथवा प्रधान अधिकारी वेब संग्राहक के लाइसेंस के लिए आवेदन प्रस्तुत करने के समय किसी बीमाकर्ता, बीमा दलाल, कारपोरेट एजेंट, व्यक्ति बीमा एजेंट, टीपीए, सर्वेक्षक अथवा हानि निर्धारक अथवा किसी अन्य बीमा मध्यवर्ती का संबंधित पक्षकार नहीं है/हैं।
7. डोमेन नाम के पंजीकरण के प्रमाण के साथ प्रस्तावित वेबसाइट की विषय-वस्तु के स्लैप शॉट।
  8. वेबसाइट के पोषण (होस्टिंग) के स्थान, जैसे पंजीकृत कार्यालय, परिचालन कार्यालय की पुष्टि।
  9. बीमा वेब संग्रहण के संबंध में वेबसाइट की विषय-वस्तु पर नियंत्रण अथवा उसके लिए उत्तरदायित्व रखनेवाले व्यक्तियों की सूची।
  10. आवेदन प्रस्तुत करने की तारीख को विद्यमान स्थिति के अनुसार कंपनी की निवल मालियत (नेट वर्थ) और शेयरधारिता के स्वरूप के लिए सनदी लेखाकार (चार्टर्ड अकाउंटेंट) का प्रमाणपत्र।
  11. पिछले तीन वित्तीय वर्षों के लिए वार्षिक रिपोर्ट और लेखा-परीक्षित खातों की प्रतियाँ।
  12. अगले तीन वर्षों के लिए व्यवसाय की योजना।
  13. उपलब्ध बुनियादी संरचना का विवरण।
  14. कार्यात्मक उत्तरदायित्व दर्शानेवाला संगठनात्मक चार्ट।
  15. प्रधान अधिकारी और किन्हीं अन्य कर्मचारियों के प्रशिक्षण और परीक्षा के प्रमाणपत्र।
  16. अनुबंध I-ए और I-बी में विनिर्दिष्ट रूप में उचित और योग्य (फिट एण्ड प्रोपर) मानदंडों के संबंध में प्रधान अधिकारी/प्रवर्तकों/निदेशकों/साझेदारों/मुख्य प्रबंध कार्मिकों का विवरण और उनकी घोषणाएँ।
  17. बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीए) के सूचना प्रौद्योगिकी (आई.टी.) विभाग द्वारा संग्रहण वेबसाइट(टों)/पोर्टल/एलएमएस का सत्यापन करने के लिए यूज़र आई.डी. और अस्थायी पासवर्ड (केवल देखने की अनुमति के साथ) एक बंद लिफाफे में।
- टिप्पणी : दस्तावेजों की सभी प्रतियाँ प्रधान अधिकारी द्वारा अनुप्रमाणित की जानी चाहिए।

#### **अनुसूची IV**

नवीकरण के लिए आवेदन फार्म ए के साथ संलग्न किये जानेवाले फार्म

1. **हैदराबाद में देय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण** के नाम किसी अनुसूचित बैंक पर आहरित केवल दस हजार रुपये का माँग ड्राफ्ट (डीडी)।
2. कंपनियों के रजिस्ट्रार द्वारा जारी किये गये पंजीकरण प्रमाणपत्र की प्रतिलिपि, यदि पिछली लाइसेंस अवधि के दौरान कोई परिवर्तन हुआ हो।
3. संस्था के बहिर्नियमों और संस्था के अंतर्नियमों की प्रतिलिपियाँ, यदि पिछली लाइसेंस अवधि के दौरान कोई परिवर्तन हुआ हो।
4. निदेशकों के सी.वी., यदि लाइसेंस अवधि के दौरान किसी निदेशक की नियुक्ति हुई हो, योग्यता प्रमाणपत्रों की प्रतिलिपियों के साथ।
5. कम से कम दो निदेशकों अथवा दो पदनामित साझेदारों द्वारा विधिवत् निष्पादित शपथपत्र यह प्रमाणित करते हुए कि :
  - क. कंपनी के निदेशक और प्रधान अधिकारी वयस्क हैं तथा सक्षम क्षेत्राधिकार के किसी न्यायालय द्वारा विक्षिप्त नहीं पाये गये हैं तथा पिछले पाँच वर्षों में सक्षम क्षेत्राधिकार के किसी न्यायालय द्वारा आपराधिक दुर्विनियोजन अथवा आपराधिक विश्वासघात अथवा धोखाधड़ी अथवा

- जालसाजी अथवा इस प्रकार का कोई अपराध करने के प्रयास के लिए अवप्रेरित करने के दोषी नहीं पाये गये हैं। आवेदक/निदेशक पिछले तीन वर्षों में किसी आर्थिक अपराध में संबद्ध नहीं हैं।
- ख. कंपनी का कोई भी निदेशक/कर्मचारी बीमा संबंधी किसी अन्य संस्था में निदेशन/ रोजगार धारित नहीं करता है अथवा उसका प्रतिनिधित्व नहीं करता है।
- ग. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि लाइसेंस की अवधि के दौरान किसी भी समय कंपनी की निवल मालियत (नेट वर्थ) दस लाख रुपये से कम नहीं होगी।
- घ. आवेदक कंपनी अथवा उसके निदेशक अथवा प्रधान अधिकारी बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण के संबंधित विनियमों के अंतर्गत बीमा एजेंट अथवा कारपोरेट एजेंट अथवा व्यक्ति बीमा एजेंट अथवा टीपीए अथवा सर्वेक्षक अथवा हानि निर्धारक अथवा बीमा दलाल के रूप में लाइसेंसप्राप्त / पंजीकृत नहीं है/हैं।
- ङ. आवेदक कंपनी अथवा उसके निदेशक अथवा प्रधान अधिकारी वेब संग्राहक के लाइसेंस के लिए आवेदन प्रस्तुत करने के समय किसी बीमाकर्ता, बीमा दलाल, लाइसेंस के लिए आवेदन प्रस्तुत करने के समय किसी बीमाकर्ता, बीमा दलाल, कारपोरेट एजेंट, व्यक्ति बीमा एजेंट, टीपीए, सर्वेक्षक अथवा हानि निर्धारक का संबंधित पक्षकार नहीं है/हैं।
- च. लाइसेंस की अवधि के दौरान कंपनी अथवा निदेशकों अथवा प्रधान अधिकारी और उसके कर्मचारियों द्वारा किसी अधिनियम / नियम / विनियम / मार्गदर्शी सिद्धांत / आचरण संहिता / परिपत्र, जैसा लागू हो, का कोई उल्लंघन नहीं किया गया।
6. डोमेन नाम के पंजीकरण का प्रमाण।
  7. यदि वेबसाइट में कोई परिवर्तन किये गये हों तो विषय-वस्तु के स्लैप शॉट।
  8. वेबसाइट के पोषण (होस्टिंग) के स्थान, जैसे पंजीकृत कार्यालय. परिचालन कार्यालय की पुष्टि।
  9. बीमा वेब संग्रहण के संबंध में वेबसाइट की विषय-वस्तु पर नियंत्रण अथवा उसके लिए उत्तरदायित्व रखनेवाले व्यक्तियों की सूची।
  10. आवेदन प्रस्तुत करने की तारीख को विद्यमान स्थिति के अनुसार कंपनी की निवल मालियत (नेट वर्थ) और शेयरधारिता के स्वरूप के लिए सनदी लेखाकार (चार्टर्ड अकाउंटेंट) का प्रमाणपत्र।
  11. पिछले तीन वित्तीय वर्षों के लिए वार्षिक रिपोर्ट और लेखा-परीक्षित खातों की प्रतियाँ।
  12. पिछले तीन वित्तीय वर्षों के लिए परिचालन-परिणामों का सारांश और अगले तीन वर्षों के लिए व्यवसाय की योजना।
  13. उपलब्ध बुनियादी संरचना का विवरण।
  14. कार्यात्मक उत्तरदायित्व दर्शानेवाला संगठनात्मक चार्ट।
  15. जहाँ लाइसेंस दूरविपणन और/या बाह्य स्रोत-उपयोग (आउटसोर्सिंग) कार्य करने के लिए प्रदान किया गया हो वहाँ टेलीकॉलरों, सत्यापकों और आउटसोर्सिंग कार्यकलापों सहित, परिचालनों के लिए उत्तरदायी निदेशकों / प्रधान अधिकारी और अन्य कर्मचारियों द्वारा प्राप्त अर्हकारी प्रशिक्षण और उत्तीर्ण की गई परीक्षा के लिए प्रमाणपत्रों की प्रतिलिपियाँ।
  16. पिछले तीन वर्षों के लिए व्यावसायिक क्षतिपूर्ति बीमे की प्रतिलिपियाँ।
  17. अनुबंध I-ए और I-बी में विनिर्दिष्ट रूप में उचित और योग्य (फिट एण्ड प्रोपर) मानदंडों के संबंध में प्रधान अधिकारी / प्रवर्तकों / निदेशकों / साझेदारों / मुख्य प्रबंध कार्मिकों का विवरण और उनकी घोषणाएँ।

18. बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीए) के सूचना प्रौद्योगिकी (आई.टी.) विभाग द्वारा संग्रहण वेबसाइट(टों) / पोर्टल / एलएमएस का सत्यापन करने के लिए यूज़र आई.डी. और अस्थायी पासवर्ड (केवल देखने की अनुमति के साथ) एक बंद लिफाफे में।

टिप्पणी : दस्तावेजों की सभी प्रतिलिपियाँ प्रधान अधिकारी द्वारा अनुप्रमाणित की जानी चाहिए।

#### -----

#### अनुसूची V

1) प्रधान अधिकारी के लिए वांछनीय शैक्षिक योग्यताएँ नीचे सूचीबद्ध रूप में हैं :

- क. किसी राज्य सरकार अथवा केंद्र सरकार द्वारा मान्यताप्राप्त किसी संस्था/ विश्वविद्यालय से प्राप्त कला, विज्ञान, अथवा सामाजिक विज्ञान अथवा वाणिज्य अथवा इंजीनियरिंग अथवा विधि अथवा प्रबंधन में स्नातक/मास्टर की उपाधि अथवा उसकी समकक्ष योग्यता; अथवा
- ख. भारतीय बीमा संस्थान, मुंबई का एसोसिएट/ फेलो; अथवा
- ग. जोखिम प्रबंध संस्थान, मुंबई का एसोसिएट/ फेलो; अथवा
- घ. बीमा और जोखिम प्रबंध संस्थान, हैदराबाद की कोई स्नातकोत्तर अर्हता; अथवा
- ङ. भारतीय सनदी लेखाकार संस्थान, नई दिल्ली का एसोसिएट/ फेलो; अथवा
- च. इन्स्टीट्यूट ऑफ कॉस्ट एण्ड वर्क्स अकाउंटेंट्स ऑफ इंडिया, कोलकाता का एसोसिएट/ फेलो; अथवा
- छ. भारतीय कंपनी सचिव संस्थान, नई दिल्ली का एसोसिएट/ फेलो; अथवा
- ज. भारतीय बीमांकिक संस्थान का एसोसिएट/ फेलो; अथवा
- झ. भारतीय बैंकर संस्थान, मुंबई का सर्टिफाइड एसोसिएटशिप; अथवा
- ञ. इन विनियमों के अंतर्गत प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर विनिर्दिष्ट कोई अन्य योग्यता।

2) आवेदक के प्रधान अधिकारी को समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा मान्यताप्राप्त किसी संस्था से बीमे के संबंध में पचास घंटों का सैद्धांतिक और व्यावहारिक प्रशिक्षण पूरा कर लेना चाहिए तथा उपर्युक्त प्रशिक्षण की अवधि की समाप्ति पर राष्ट्रीय बीमा अकादमी, पुणे अथवा प्राधिकरण द्वारा मान्यताप्राप्त किसी अन्य परीक्षक निकाय द्वारा आयोजित परीक्षा उत्तीर्ण करनी चाहिए।

बशर्ते कि जहाँ आवेदक का प्रधान अधिकारी;

- क. इस प्रकार का आवेदन जिस वर्ष में किया गया है उससे पहले लगातार सात वर्ष की अवधि के लिए पुनर्बीमा संबंधी कार्यकलाप अथवा बीमा परामर्श कार्य करता रहा है; अथवा
- ख. प्राधिकरण को आवेदन प्रस्तुत करने से पहले कम से कम सात वर्ष की अवधि के लिए प्रधान जोखिम-अंकनकर्ता रहा है अथवा भारत में किसी भी एक राष्ट्रीयकृत बीमा कंपनी में प्रबंधक के पद पर कार्य करता रहा है; अथवा
- ग. भारतीय बीमा संस्थान, मुंबई का एसोसिएट/ फेलो; अथवा जोखिम प्रबंध संस्थान, मुंबई का एसोसिएट/ फेलो; अथवा भारतीय बीमांकिक संस्थान का एसोसिएट/ फेलो; अथवा बीमा और जोखिम प्रबंध संस्थान, हैदराबाद की कोई स्नातकोत्तर अर्हता प्राप्त है;



वहाँ प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित पाठ्यक्रम के अनुसार समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा मान्यताप्राप्त किसी संस्था से सैद्धांतिक और व्यावहारिक प्रशिक्षण पच्चीस घंटे का होगा।

### अनुसूची VI

#### वेब संग्राहकों के दायित्व

- क) वेब संग्राहक प्राधिकरण से प्राप्त लाइसेंस और लाइसेंस की विधिमान्यता का विवरण अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेगा।
- ख) वेब संग्राहक उन बीमाकर्ताओं के नाम प्रमुख रूप से वेबसाइट के होम पेज में प्रदर्शित करेगा जिनके साथ अग्रताओं को सौंपने के लिए उसने करार किया है।
- ग) दूरविपणन अथवा दूरस्थ विपणन कार्यकलाप करने के इच्छुक वेब संग्राहक को चाहिए कि वह दूरविपणनकर्ता के रूप में पंजीकरण करवा ले।
- घ) वेब संग्राहक एक प्रभावी अग्रता प्रबंध प्रणाली का अनुरक्षण करेगा तथा यह सुनिश्चित करेगा कि एलएमएस प्रणाली के माध्यम से अग्रताओं को दर्ज किया जाएगा और उनकी निगरानी की जाएगी।
- ङ) वेब संग्राहक बीमाकर्ता के साथ किये गये करार के अंतर्गत अपने कार्यकलापों के अभिलेखों और रिपोर्टों का अनुरक्षण उस तरीके से करेगा जो बीमाकर्ता और वेब संग्राहक के बीच करार में विनिर्दिष्ट हो।
- च) वेब संग्राहक अपने कर्मचारियों के साथ (चाहे उनका पदनाम कोई भी हो) अधिनियम, बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999, उनके अंतर्गत बनाये गये नियमों और विनियमों तथा समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये अन्य निदेशों के सभी उपबंधों का पालन करेगा।
- छ) वेब संग्राहक, उसके कर्मचारी अथवा प्रवर्तक विनियम 15 में विनिर्दिष्ट पारिश्रमिक को छोड़कर बीमाकर्ता से कोई अन्य भुगतान स्वीकार नहीं करेंगे।

### अनुसूची VII

#### वेब संग्राहक के लिए आचरण-संहिता

क) ग्राहक-संबंध से संबंधित मामलों में आचरण –

प्रत्येक वेब संग्राहक :

- i) हर समय अपने संभावित ग्राहकों से सर्वाधिक सद्भावना और सत्यनिष्ठा के साथ व्यवहार करेगा;
- ii) सावधानी और कर्मठता के साथ कार्य करेगा;
- iii) भावी ग्राहकों द्वारा उपलब्ध कराई गई सारी सूचना को पूर्णतः अपने तक और बीमाकर्ता(ओं) तक गोपनीय रखेगा जिन्हें व्यवसाय का प्रस्ताव किया जा रहा हो;
- iv) अपने कब्जे में स्थित गोपनीय दस्तावेजों की सुरक्षा को बनाये रखने के लिए उपयुक्त कदम उठायेगा;
- v) जिस ग्राहक के साथ वह व्यवहार कर रहा है, उसके प्रकार को तथा जोखिम और बीमे के संबंध में ग्राहक की जानकारी की सीमा को समझेगा;
- vi) हितों के संघर्ष से बचेगा।

ख) शिकायतों पर कार्रवाई से संबंधित आचरण –

प्रत्येक वेब संग्राहक :-

- i) शिकायतों को दर्ज करने और उनपर निगरानी रखने के लिए अपने पास एक प्रणाली रखेगा।
  - ii) यह सुनिश्चित करेगा कि वेबसाइटों में शिकायतों के संबंध में कार्रवाई करने की क्रियाविधियों का विवरण निहित होगा तथा शिकायतकर्ता को ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने के लिए सुविधा उपलब्ध कराई जाएगी;
  - iii) यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों से किसी भी रूप में, लिखित में/ फोन से / फैक्स से / ईमेल से / संदेश आदि के द्वारा शिकायत मिलने की प्राप्ति-सूचना तत्परतापूर्वक दी जाएगी तथा इस प्रकार की शिकायत की प्राप्ति की तारीख से किसी भी हालत में पाँच कार्य-दिवसों के अंदर पावती दी जाएगी;
  - iv) यह सुनिश्चित करेगा कि शिकायत का समाधान ग्राहक की अधिकतम संतोष के अनुरूप किया जाएगा;
  - v) यह सुनिश्चित करेगा कि शिकायत के समाधान के संबंध में शिकायतकर्ता को जवाबी पत्र भेजे जाएँगे तथा शिकायतकर्ता को सूचित किया जाएगा कि उसके लिए आगे समाधान की उपलब्ध प्रक्रिया क्या है;
  - vi) यह सुनिश्चित करेगा कि शिकायतों पर उचित रूप से वरिष्ठ स्तर पर कार्रवाई की जाएगी।
- ग) विज्ञापन से संबंधित मामलों में आचरण-
- प्रत्येक वेब संग्राहक यह सुनिश्चित करेगा कि नामोद्दिष्ट वेबसाइट में उपर्युक्त विनियम 11 के अंतर्गत निषिद्ध कोई भी विज्ञापन अथवा कोई भी सूचना देने का प्रयास नहीं किया जाएगा।
- घ) पारिश्रमिक की प्राप्ति से संबंधित मामलों में आचरण – प्रत्येक वेब संग्राहक यदि बीमाकृत व्यक्ति द्वारा अनुरोध किया जाता है तो पारिश्रमिक की राशि अथवा
- उस ग्राहक के लिए बीमा लागू करने के परिणामस्वरूप प्राप्त की जानेवाली अन्य पारिश्रमिक की राशि प्रकट करेगा।
- ड) प्रशिक्षण संबंधी मामलों से संबंधित आचरण –
- प्रत्येक वेब संग्राहक :
- i) यह सुनिश्चित करेगा कि उसका स्टाफ इस संहिता द्वारा उनसे प्रत्याशित मानकों को जानता है और उनका पालन करता है;
  - ii) यह सुनिश्चित करेगा कि स्टाफ सक्षम और उपयुक्त हैं तथा उन्हें पर्याप्त प्रशिक्षण दिया गया है;
  - iii) यह सुनिश्चित करेगा कि उसके स्टाफ द्वारा दिये गये परामर्श की गुणवत्ता की निगरानी करने के लिए प्रणाली विद्यमान है;
  - iv) यह सुनिश्चित करेगा कि स्टाफ के सदस्य अपने कार्यकलापों को प्रभावित करनेवाले एजेंसी के कानून सहित कानूनी अपेक्षाओं के जानकार हैं; तथा वे केवल उन्हीं श्रेणियों के व्यवसाय को संभालेंगे जिनमें वे सक्षम हैं;
  - v) अधिनियम की धारा 41 की ओर ग्राहक का ध्यान आकर्षित करेगा जो कमीशन में छूट और हिस्सेदारी को प्रतिबंधित करती है।
  - vi) प्रत्येक वेब संग्राहक ऐसे प्रत्येक कार्यालय में जहाँ वह व्यवसाय का संचालन कर रहा है तथा जहाँ जनसाधारण के लिए प्रवेश है, इस आशय की सूचना प्रदर्शित करेगा कि अनुरोध करने पर आचरण-संहिता की प्रति उपलब्ध है तथा जनता का कोई भी सदस्य कोई शिकायत करना चाहता है अथवा

किसी विवाद में समाधान के लिए प्राधिकरण की सहायता की अपेक्षा करता है, तो वह प्राधिकरण को लिख सकता है।

- vii)** प्रत्येक वेब संग्राहक प्राधिकरण को ऐसे फॉर्मेट में तिमाही विवरणियाँ तिमाही की समाप्ति से 15 दिन के अंदर अथवा ऐसे समय के अंदर प्रस्तुत करेगा जिस प्रकार से समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा अनुमति दी जाएगी और विनिर्दिष्ट की जाएगी।

### अनुसूची VIII

#### बीमाकर्ताओं के दायित्व

- क) बीमाकर्ता वेब संग्राहकों को इन विनियमों के खंड-15 में निर्धारित रूप के अलावा और कोई शुल्क अथवा पारिश्रमिक, चाहे वह किसी भी नाम से कहलाए, अदा नहीं करेंगे। वे डेटाबेस के अनुरक्षण, मूलभूत संरचना, प्रशिक्षण, अतिथि-सत्कार, विकास, संचार, विज्ञापन, विक्रय, संवर्धन और किसी भी अन्य व्यय के लिए वेब संग्राहकों द्वारा किये गये व्ययों की प्रतिपूर्ति करने से बचेंगे।
- ख) बीमाकर्ता वेब संग्राहकों को दूसरे वर्ष से लेकर और परवर्ती वर्षों के लिए देय किसी भी प्रकार के नवीकरण प्रीमियम/पॉलिसी के संबंध में कोई भी शुल्क अथवा पारिश्रमिक, चाहे वह किसी भी नाम से कहलाए, अदा नहीं करेगा।
- ग) बीमाकर्ता वेब संग्रहण अथवा उत्पाद/कीमत की तुलना में लिप्त ऐसी वेबसाइट का स्वामित्व रखने वाले/अनुरक्षण करने वाले किसी भी व्यक्ति/संस्था को कोई शुल्क अथवा पारिश्रमिक अदा नहीं करेगा, चाहे वह किसी भी नाम से कहलाए, जिसका अनुमोदन इन विनियमों के अंतर्गत प्राधिकरण द्वारा नहीं किया गया हो।
- घ) बीमाकर्ता वेब संग्राहक को अग्रिम के रूप में कोई भुगतान, चाहे वह किसी भी नाम से कहलाए, नहीं करेगा।
- ङ) बीमाकर्ता वेब संग्राहक को करार की समाप्ति के बाद किसी भी पारिश्रमिक का भुगतान नहीं करेगा।
- च) बीमाकर्ता वेब संग्राहक को प्राधिकरण द्वारा प्रदान किये गये लाइसेंस की विधिमान्यता के समाप्त होने के बाद कोई पारिश्रमिक अदा नहीं करेगा।
- छ) बीमाकर्ता वेब संग्राहक की अग्रता प्रबंध प्रणाली के माध्यम से प्रत्येक वेब संग्राहक से प्राप्त अग्रताओं/डेटा के अभिलेख, इस प्रकार प्राप्त अग्रताओं/डेटा में से बेची गई पॉलिसियों का विवरण और किये गये भुगतानों के संबंध में सूचना प्राप्त करेगा और उनका अनुरक्षण करेगा।
- ज) बीमाकर्ता प्राधिकरण को इन विनियमों के विभिन्न खंडों में उल्लिखित अभिलेख तथा जब भी कहा जाएगा तब इन विनियमों के प्रयोजन के लिए संबंधित रूप में उसके कार्यकलापों की रिपोर्टें, यदि कोई हों, प्रस्तुत करेगा।
- झ) बीमाकर्ता करार में विनिर्दिष्ट रूप में समय-सीमा के अंदर वेब संग्राहकों के साथ उत्पादों की सूचना और प्रीमियम दरों की साझेदारी करेंगे तथा इस प्रकार साझेदारी की गई जानकारी प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित उत्पाद के सदृश होगी।

**अनुसूची IX**

यहाँ इसके नीचे उल्लिखित कार्यकलापों का आउटसोर्सिंग बीमाकर्ताओं के विवेकाधीन होगा। तथापि, यह दुहराया जाता है कि सेवाओं का निष्पादन बीमाकर्ताओं द्वारा किये जाने वाले मुख्य कार्यकलाप के रूप में रहेगा।

बीमाकर्ताओं और वेब संग्राहकों के बीच आउटसोर्सिंग संबंध बीमाकर्ता और वेब संग्राहक के बीच लिखित संविदाओं द्वारा नियंत्रित होंगे जिनमें सेवाओं के लिए प्रभारों, सभी पक्षकारों के अधिकारों, जिम्मेदारियों और प्रत्याशाओं सहित आउटसोर्सिंग व्यवस्था के सभी महत्वपूर्ण पहलुओं को स्पष्ट रूप से वर्णित किया जाएगा।

**कार्यकलाप जिन्हें बीमाकर्ता द्वारा वेब संग्राहक को आउटसोर्स किया जा सकता है**

क	प्रीमियम वसूली	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ वेब संग्राहक द्वारा बेची गई और सेवा प्रदान की गई पॉलिसियों से संबंधित प्रीमियम स्मरणपत्रों/अन्य स्मरणपत्रों का मुद्रण;</li> <li>▪ वेब संग्राहक द्वारा बेची गई और सेवा प्रदान की गई पॉलिसियों से संबंधित प्रीमियम स्मरणपत्रों/अन्य स्मरणपत्रों का प्रेषण;</li> <li>▪ उन बीमा ग्राहकों के लिए ऑनलाइन पद्धति में प्रीमियमों की वसूली जो वेब संग्राहकों की वेब सेवाओं का उपयोग करते हैं।</li> <li>▪ प्रीमियमों की वसूली बीमाकर्ता द्वारा यथाअनुमोदित बीमाकर्ता अथवा वेब संग्राहक की वेबसाइट के माध्यम से ऑनलाइन पेमेंट गेटवेओं द्वारा होनी चाहिए, जैसे- <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ वीज़ा</li> <li>➤ मास्टरकार्ड</li> <li>➤ बिल डेस्क</li> <li>➤ भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अनुमोदित गेटवे, जैसे एनईएफटी, आरटीजीएस के माध्यम से भुगतान</li> <li>➤ भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समाशोधित भुगतान वसूलीकर्ता</li> </ul> </li> <li>▪ प्रीमियमों की वसूली केवल वेब संग्राहकों की वेबसाइट का ही उपयोग करते हुए ऑनलाइन पद्धति में होनी चाहिए, नकदी/चेक आदि से नहीं।</li> <li>▪ यह बीमाकर्ता और वेब संग्राहक का दायित्व है कि वे बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 64-बीबी का अनुपालन सुनिश्चित करें।</li> </ul>
ख	पॉलिसी सेवाएँ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ पॉलिसी सेवाएँ प्रदान करने के निम्नलिखित क्षेत्रों के लिए ग्राहकों से प्रत्यक्ष/इलेक्ट्रॉनिक/टेलीफोनी रूप में अनुरोध प्राप्त करना तथा बीमाकर्ताओं के मूल डेटाबेस में प्रवेश किये बिना बीमाकर्ता को प्रेषित करना : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ पॉलिसी दस्तावेज/बीमा प्रमाणपत्रों का निर्गम</li> <li>○ नाम/पते का परिवर्तन</li> <li>○ निधि परिवर्तन/प्रीमियम अनुप्रेषण</li> <li>○ अभ्यर्पण, परिपक्वता, आहरण मुक्तदृष्टि निरसन भुगतान</li> <li>○ पॉलिसी की जमानत पर ऋण</li> <li>○ पॉलिसी शर्तों का परिवर्तन/विवरण का परिवर्तन</li> <li>○ समनुदेशन/नामांकन का पंजीकरण</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ पॉलिसी का पुनःप्रवर्तन/निरसन</li> <li>○ पॉलिसी का अंतरण</li> <li>○ पॉलिसीधारकों/दावेदारों को वाहन सूचनाओं, रिपोर्टों, प्रिंट आउटों का प्रतिस्थापन</li> <li>○ दावा न करने के लिए बोनस का आहरण</li> <li>○ घोषणाओं को अद्यतन बनाना</li> <li>○ रक्षा का विस्तार</li> <li>○ पॉलिसी की अनुलिपि (डुप्लिकेट)</li> <li>○ धन शोधन निवारण (एएमएल) और अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) मानदंडों का पालन करने के लिए दस्तावेजों का संग्रहण</li> </ul>
--	--	---

### अनुसूची X

#### वेब संग्राहकों द्वारा दूरविपणन और दूरस्थ विपणन

##### 1. दूरविपणन और दूरस्थ विपणन

बीमा व्यवसाय की अपेक्षा के प्रयोजन के लिए 'दूरविपणन' और 'दूरस्थ विपणन' करने का इच्छुक वेब संग्राहक :

- क) एक 'दूरविपणनकर्ता' के रूप में पंजीकरण करवाएगा।
  - ख) दूरविपणन और दूरस्थ विपणन संबंधी कार्य करने के लिए इन विनियमों के विनियम 2.(ठ) में दी गई परिभाषा के अनुसार 'टेलीकॉलरों' को नियुक्त करेगा।
  - ग) इस अनुसूची के खंड 2 में निर्धारित रूप में 'दूरविपणन' और 'दूरस्थ विपणन' को नियंत्रित करने वाले नियमों और विनियमों द्वारा नियंत्रित होगा।
  - घ) आवेदन पर विचार करते समय प्राधिकरण यदि अपेक्षित हो तो समर्थक दस्तावेजों सहित आवेदक द्वारा प्रस्तुत सूचना का सत्यापन कर सकता है तथा आवेदक के कार्यालयों और मूलभूत संरचना का निरीक्षण भी कर सकता है।
  - ङ) प्राधिकरण इन विनियमों में विनिर्दिष्ट विषयों के संदर्भ में आवेदन पर विचार करने के बाद दूरविपणनकर्ता के रूप में कार्य करने के लिए वेब संग्राहक को लाइसेंस प्रदान कर सकता है, जो इस प्रकार का लाइसेंस प्रदान करने की तारीख से तीन वर्ष की अवधि के लिए विधिमान्य होगा।
- वेब संग्राहक दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक अधिमान विनियम, 2010 (समय-समय पर यथासंशोधित) में दी गई रूपरेखा के अनुसार नियमों और विनियमों द्वारा नियंत्रित होगा।

##### 2. दूरविपणन के लिए वेब संग्राहक द्वारा नियुक्त व्यक्ति :

- क) 'दूरविपणन' और 'दूरस्थ विपणन' के माध्यम से बीमा व्यवसाय की अपेक्षा करने के प्रयोजन के लिए वेब संग्राहकों को चाहिए कि वे इन विनियमों के विनियम 2 में दी गई परिभाषा के अनुसार टेलीकॉलर को नियुक्त करें।
- ख) वेब संग्राहक अपनी ओर से नियोजित टेलीकॉलरों की भूल-चूक के सभी कार्यों के लिए उत्तरदायी होंगे।
- ग) दूरस्थ पद्धति में अपेक्षा करने के लिए केवल टेलीकॉलरों को अनुमति है, परंतु बीमा उत्पादों की बिक्री में निर्णय करने के लिए प्राधिकृत सत्यापक जिम्मेदार हैं।

घ) किसी भी पद्धति में टेलीकॉलरों को उनकी वैयक्तिक हैसियत में अथवा उन्हें नियुक्त करनेवाले वेब संग्राहक को छोड़कर किसी भी अन्य संगठन की ओर से बीमे की अपेक्षा करने से रोक दिया जाएगा।

### 3. बीमाकर्ता और वेब संग्राहक के बीच करार

बीमाकर्ता और वेब संग्राहक के बीच करार में अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित खंड होंगे :

- क) वेब संग्राहक सभी टेली-कॉलों के सभी रिकॉर्डिंगों का अनुरक्षण/परिरक्षण 5 वर्ष की अवधि के लिए करेगा।
- ख) दूरविपणनकर्ता अपने द्वारा नियुक्त सभी टेली-कॉलरों के प्रशिक्षण और मूल्यांकन विवरण सहित उनके अभिलेख (रिकार्ड) रखेगा।
- ग) उपर्युक्त (क) और (ख) के अंतर्गत उल्लिखित अभिलेख प्राधिकरण द्वारा निरीक्षण के लिए उपलब्ध होंगे।

### 4. वेब संग्राहकों द्वारा दूरस्थ विपणन

- क) वेब संग्राहक केवल किसी विशिष्ट बीमाकर्ता के उत्पादों का प्रवर्तन नहीं करेंगे तथा एक मानक पूर्व-अपेक्षा स्क्रिप्ट का उपयोग करते हुए बाजार में उपलब्ध सर्वोत्तम उत्पाद सुझाएँगे जो संभावित ग्राहक की आवश्यकताओं के लिए उपयुक्त हो।
- ख) प्रदर्शित किये जानेवाले कीमत की तुलना वाले चार्ट अद्यतन होंगे और सही स्थिति को प्रतिबिंबित करेंगे।
- ग) इन विनियमों में विनिर्दिष्ट रूप में भुगतानों को छोड़कर बीमाकर्ता वेब संग्राहकों को किसी भी अन्य पारिश्रमिक का भुगतान नहीं करेंगे। वेब संग्रहण और दूरस्थ पद्धति के द्वारा अपेक्षित और अधिप्राप्त पॉलिसियों पर अदायगियों को छोड़कर बीमाकर्ता वेब संग्राहकों अथवा उनके संबंधित पक्षकारों को बुनियादी संरचना अथवा अन्य कारण से किसी भी नाम से कोई भुगतान नहीं करेंगे।
- घ) बीमाकर्ता विशिष्ट रूप से दूरस्थ पद्धति से वेब संग्राहकों द्वारा अधिप्राप्त प्रस्तावों की पहचान करेंगे तथा ऐसी पॉलिसियों के संबंध में संगत अभिलेख प्राप्त करेंगे। वेब संग्राहक द्वारा आचरण-भंग संबंधी आरोपित उल्लंघन से संबद्ध विवाद की स्थिति में बीमाकर्ता ऐसे अभिलेख प्राधिकरण के समक्ष प्रस्तुत करेंगे।

### 5. टेली-कॉलरों का प्रशिक्षण

- क) व्यवसाय की अपेक्षा करने के लिए वेब संग्राहकों द्वारा नियोजित टेलीकॉलरों को वेब संग्राहक के रजिस्ट्रों में दर्ज कर्मचारी होने चाहिए।
- ख) प्रत्येक टेली-कॉलर को एजेंटों के लाइसेंस-पूर्व प्रशिक्षण के लिए अधिकृत अथवा प्राधिकरण द्वारा यथानिर्धारित किसी संस्था में प्रशिक्षित किया जाएगा।
- ग) उक्त प्रशिक्षण विनियमों, प्रकटीकरणों, व्यवसाय के नैतिक आचरण और कॉल करते समय पालन किये जानेवाले विशिष्ट अनुदेशों से संबंधित विषयों में बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण द्वारा निर्धारित किये जाने वाले पाठ्यक्रम के अनुसार कम से कम 25 घंटों की अवधि के लिए होगा।
- घ) टेली-कॉलर विनियमनकर्ता के द्वारा प्राधिकृत संस्था द्वारा आयोजित प्रशिक्षण के बाद की परीक्षा उत्तीर्ण करेगा।
- ङ) वेब संग्राहक बीमा व्यवसाय की अपेक्षा के प्रयोजन के लिए उनके द्वारा नियुक्त सभी व्यक्तियों का रजिस्टर रखेंगे। इस रजिस्टर में टेली-कॉलर के नाम और पते के अलावा, उसकी पहचान के सबूत और अन्य संबंधित प्रत्यय-पत्रों (क्रेडेन्शियल्स) की विधिमान्य प्रतियाँ भी होंगी। बीमाकर्ता प्रत्येक

टेली-कॉलर को एक विशिष्ट कूट संख्या आवंटित करेंगे और इस संख्या को इस प्रयोजन के लिए अनुरक्षित एक रजिस्टर में दर्ज करेंगे।

## 6. अपेक्षा की प्रक्रिया

वेब संग्राहक की वेबसाइट के माध्यम से उत्पन्न अग्रताओं के आधार पर बीमे की अपेक्षा निम्नलिखित मानदंडों का विशिष्ट पालन करते हुए होगी।

## 7. मानकीकृत स्क्रिप्ट

- i) बीमाकर्ता वेब संग्राहकों के साथ परामर्श करने के बाद दूरस्थ पद्धतियों द्वारा बेचने के लिए प्रस्तावित प्रत्येक उत्पाद के अंतर्गत लाभों, विशेषताओं और प्रकटीकरणों के प्रस्तुतीकरण के लिए मानकीकृत स्क्रिप्ट तैयार करेंगे। दूरस्थ पद्धति के अंतर्गत अपेक्षा मानकीकृत स्क्रिप्ट के अनुरूप होगी।
- ii) उक्त स्क्रिप्ट उत्पाद की सभी मुख्य विशेषताओं को समाविष्ट करेंगे तथा संबंधित बीमाकर्ताओं के अनुपालन अधिकारियों द्वारा अनुमोदित होंगे। ये स्क्रिप्ट बीमाकर्ता द्वारा 15 दिन के अंदर "यूज़ एण्ड फ़ाइल" प्रक्रिया के अंतर्गत प्राधिकरण के पास दाखिल किये जाएँगे।

## क) परिचय

- i) सूचना में बीमाकर्ता का नाम स्पष्ट रूप से बताया जाना चाहिए।
- ii) यह तथ्य कि संपर्क का उद्देश्य अग्रता का उत्पादन/बीमे की अपेक्षा है, स्पष्ट रूप से बताया जाना चाहिए।

## ख) संभावित ग्राहक की सहमति

- i) टेली-कॉलर यह पता लगायेगा कि संभावित ग्राहक विषय पर संपर्क जारी रखने में रुचि रखता है अथवा नहीं, तथा अपेक्षा की प्रक्रिया केवल स्पष्ट रूप से ग्राहक की सहमति प्राप्त करने पर ही आगे बढ़ेगी।
- ii) इलेक्ट्रॉनिक पद्धतियों की स्थिति में विषय में संपर्क आगे जारी रखने अथवा पेज से बाहर निकल जाने के लिए संभावित ग्राहक को प्रत्येक स्तर पर विकल्प दिया जाएगा। घंटे जिनके दौरान कॉल किये जाते हैं, समय-समय पर टीआरएआई (ट्राई)/दूरसंचार विभाग (डीओटी) द्वारा जारी किये गये आदेशों के अनुसार होंगे।
- iii) टेलीफोन के माध्यम से अपेक्षा के मामले में कॉलर का नाम प्रकट किया जाएगा तथा भाषा के उपलब्ध विकल्प अनिवार्य रूप से निर्दिष्ट किये जाएँगे। उसके बाद संवाद केवल संभावित ग्राहक द्वारा चयन की गई भाषा में ही जारी रहेगा।
- iv) टेली-कॉलर संभावित ग्राहकों को सूचित करेंगे कि कॉल को रिकॉर्ड किया जा रहा है और यदि ग्राहक चाहता है तो पॉलिसी की अवधि के दौरान अथवा दावे का संतोषजनक निपटान होने तक, जो भी बाद में हो, किसी भी समय वॉइस कॉपी प्राप्त करने के लिए वह हकदार है।
- v) अपेक्षा करने के दौरान अथवा उसके बाद संभावित ग्राहकों को कोई भी असुविधा, परेशानी अथवा हानि नहीं होनी चाहिए। दूरस्थ विपणन की सभी पद्धतियों के अंतर्गत संभावित ग्राहकों को पूरी तरह प्रकटीकरण किये जाएँगे तथा गोपनीयता, व्यक्तिगतता और प्रकट न करने की आवश्यकताओं का पालन किया जाएगा।

## ग) संभावित ग्राहक संबंधी जानकारी

संभावित ग्राहक एवं बीमाकृत किये जाने वाले व्यक्ति/बीमाकृत की जाने वाली परिसंपत्ति के संबंध में सारी संगत सूचना प्राप्त की जाएगी, तथा अपेक्षा पूर्णतः संभावित ग्राहक की आवश्यकताओं के विश्लेषण के आधार पर होगी।

**घ) उत्पाद के लाभ और विशेषताएँ**

उत्पाद के संबंध में प्रस्तुतीकरण के दौरान मानकीकृत स्क्रिप्टों के अंतर्गत निम्नलिखित मदें शामिल होंगी :

- i) दूरस्थ अपेक्षा की सभी पद्धतियों के अंतर्गत निम्नलिखित प्रत्येक मद के संबंध में, जैसा लागू हो, सहमत हूँ/सहमत नहीं हूँ, हाँ/नहीं, स्वीकार करता हूँ/स्वीकार नहीं करता हूँ, समझता हूँ/नहीं समझता हूँ, के रूप में संभावित ग्राहक की विशिष्ट प्रतिक्रियाएँ।
- ii) सुझाये गये उत्पाद का नाम तथा उसका स्वरूप और मानदंड (पैरामीटर)।
- iii) वार्षिक प्रीमियम की एक विशिष्ट राशि के लिए उत्पाद के अंतर्गत उपलब्ध बीमा रक्षा, अथवा विलोमतः, एक विशिष्ट परिमाण की बीमा रक्षा के लिए प्रभार्य प्रीमियम।
- iv) रक्षा का विस्तार, रक्षित/अरक्षित जोखिम, अपवर्जन, कटौती-योग्य राशियाँ अथवा विशेष विक्रय अधिकार (फ्रैन्चाइज़), सह-भुगतान, प्रीमियमों के संबंध में वृद्धि/छूट, संवर्धित रक्षा (ऐड-ऑन कवर), शर्तें, अन्य निबंधन और लाभ, मध्यावधि समावेशन, अल्पावधि विक्रय, बीमाकृत राशि का आधार, वारंटियाँ, वाक्य-खंड और पृष्ठांकन, बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 64बीबी का अनुपालन – जोखिम के प्रारंभ से पहले प्रीमियम का भुगतान आदि, जैसा लागू हो।
- v) प्राधिकरण द्वारा जैसा और जब विनिर्दिष्ट हो, तब उस प्रकार से "मुख्य विशेषताओं से युक्त दस्तावेज" (केएफडी) की विषय-वस्तु।
- vi) सभी जीवन संविदाओं और क्रेडिट/डेबिट/अन्य कार्डों से संबद्ध रक्षाओं के अंतर्गत तथा दूरस्थ पद्धति से बीमाकर्ताओं द्वारा प्रस्तावित 3 वर्ष या उससे अधिक अवधि वाली वैयक्तिक दुर्घटना और स्वास्थ्य बीमा पॉलिसी संविदाओं के लिए पॉलिसी की शर्तों के साथ असहमति की स्थिति में पॉलिसी की प्राप्ति से 30 दिन के अंदर पॉलिसी को निरस्त करने का अधिकार।
- vii) संभावित ग्राहक के अनुरोध पर अपेक्षित उत्पाद के संबंध में उपलब्ध कमीशन की दरों का प्रकटीकरण।

**8. जीवन बीमे की बिक्री के मामले में प्रीमियम की उच्चतम सीमाएँ तथा संबद्ध जीवन बीमा उत्पादों की बिक्री का निषेध**

- (i) बीमाकर्ता दूरविपणन पद्धति (वाइस एवं एसएमएस) से 50,000/- रुपये से अधिक वार्षिकीकृत प्रीमियमों के लिए एकल से इतर (नॉन-सिंगल) प्रीमियम के प्रकार वाली पॉलिसियों की अपेक्षा नहीं करेंगे।
- (ii) दूरविपणन पद्धति के द्वारा 50,000/- रुपये से अधिक के प्रीमियम के लिए एकल प्रीमियम वाली पॉलिसियों की अपेक्षा नहीं की जाएगी।
- (iii) दूरस्थ विपणन पद्धति के द्वारा संबद्ध जीवन बीमा उत्पाद की अपेक्षा अथवा बिक्री नहीं की जाएगी।

**9. अपेक्षा के बाद की प्रक्रिया**

संभावित ग्राहक जब एक बार पॉलिसी खरीदने के लिए सहमति देता है, तब प्रस्ताव फार्म और प्रीमियम स्वीकृति के संबंध में निम्नलिखित अपेक्षाओं का पालन किया जाएगा :

- (i) पॉलिसी के लिए प्रीमियम भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित क्रियाविधियों और नियंत्रणों का पालन करने के अधीन ऑनलाइन अथवा पारस्परिक क्रियाशील स्वर प्रतिक्रिया माध्यम (इंटर-



- एक्टिव वॉइस रेस्पांस मीडियम) द्वारा नामे डाला जाएगा अथवा हस्तचालित वसूली के माध्यम से प्राप्त किया जाएगा।
- (ii) दूरस्थ विपणन पद्धति के द्वारा पॉलिसी बेचने की प्रक्रिया में एएमएल और पीएएन के संबंध में बीमाकर्ताओं के लिए लागू मानदंडों का पालन किया जाएगा।
  - (iii) उन सभी स्थितियों में जहाँ पॉलिसी प्रत्यक्ष रूप में प्रस्ताव प्राप्त किये बिना जारी की गई हो, बीमाकर्ता पॉलिसी बांड के साथ, किये गये प्रश्नों और उनके लिए दिये गये उत्तरों के वॉइस/इलेक्ट्रॉनिक रिकार्ड का शाब्दिक प्रतिलेखन भी प्रेषित करेंगे जिसके आधार पर पॉलिसी का जोखिम-अंकन किया गया है।
  - (iv) दूरस्थ पद्धति के द्वारा अपेक्षित/बेची गई पॉलिसियों के लिए बीमाकर्ता बिल्कुल उसी फॉर्मेट और माध्यम में पॉलिसियाँ जारी करेंगे जैसा कि प्रत्यक्ष इंटरफ़ेस द्वारा विक्रय की स्थिति में किया जाता है।
  - (v) सेवा प्रदान करने की आवश्यकता अथवा शिकायत की स्थिति में पॉलिसीधारक द्वारा जिस कार्यालय से संपर्क किया जाना चाहिए, उसका पता और निःशुल्क (टोल-फ्री) संपर्क संख्या ग्राहक को सूचित की जाएगी।
  - (vi) बिक्री का निर्णय करने से पहले टेली-कॉलर संभावित ग्राहक को अपना नाम और विशिष्ट कूट संख्या प्रकट करेगा तथा यह भविष्य में सत्यापन के प्रयोजन के लिए अभिलिखित वार्तालाप का भाग बनेगा।
  - (vii) वेब संग्राहक द्वारा किये गये प्रत्येक कॉल और भेजे गये एसएमएस, जो पॉलिसी के रूप में परिणत होता है, से संबंधित अभिलेख बिक्री का निर्णय करने से 30 दिन के अंदर बीमाकर्ता के स्थान पर अंतरित किये जाएँगे। टेलीफोन कॉलों के मामले में अंतरित किये गये अभिलेख संपूर्ण वार्तालाप के अभिलेखन (रिकार्डिंग) होंगे।

#### 10. बीमा रक्षा का कोई अनुचित अस्वीकरण न हो

जब कोई भावी ग्राहक बीमा रक्षा के लिए प्रस्ताव करते हुए दूरस्थ पद्धति से वेब संग्राहक से संपर्क करता है, तब वेब संग्राहक मामले पर गुण-दोष के आधार पर तथा विनियामक निदेशों और अपने स्वयं के मानदंडों के अनुसार विचार करने के लिए कर्तव्य-बद्ध हैं। किसी भी स्थिति में वे बीमे की अपेक्षा करनेवाले भावी ग्राहक को रक्षा उपलब्ध कराने से अनुचित अस्वीकरण करने का सहारा नहीं लेंगे।

#### 11. अभिलेखों का परिरक्षण

बीमाकर्ता और वेब संग्राहक अग्रता के उत्पादन/अपेक्षा और बीमे की बिक्री में निर्णय के साथ प्रारंभ करते हुए समूची प्रक्रिया का, जैसा लागू हो, स्वर/इलेक्ट्रॉनिक/प्रत्यक्ष अभिलेख एक अपरिवर्तनीय और सुगमतापूर्वक पुनःप्राप्त करने योग्य रूप में, पॉलिसी की मीयाद के बाद छह महीने की अवधि के लिए अथवा दावे का संतोषजनक निपटान होने तक, जो भी बाद में हो, परिरक्षित करेंगे। डेटा की विश्वसनीयता और सुरक्षा को सुनिश्चित करने के लिए संचयन हेतु स्वर और इलेक्ट्रॉनिक अभिलेखों का अंकुरूपण (डिजिटाइजेशन) और कोडीकरण (इन्क्रिप्शन) किया जाएगा।

#### 12. सत्यापन की प्रक्रिया

क. वेब संग्राहक कॉलों की उनके घटित होते समय निगरानी, कम से कम 1% कॉल सुनने की व्यवस्था करने के द्वारा करेंगे।

- ख. वेब संग्राहक कॉलों का अभिलेखन सुनने के लिए समर्पित कर्मचारियों की एक टीम को नियुक्त करने के द्वारा अनुपालन के लिए बिक्री तक कारणभूत होनेवाले कम से कम 3% कॉलों का सत्यापन करेंगे। सत्यापन की प्रक्रिया के दौरान की गई टिप्पणियाँ कम से कम तीन वर्ष की अवधि के लिए अपरिवर्तनीय रूप में परिरक्षित की जाएँगी।
- ग. बीमाकर्ता प्रति माह दूरस्थ विपणन पद्धति के द्वारा बीमा खरीदनेवाले कम से कम 3% पॉलिसीधारकों तक, बिक्री की गुणवत्ता की निगरानी करने के लिए कॉलों का सत्यापन करेंगे। कॉलों के सत्यापन का उद्देश्य यह पता लगाना है कि क्या भावी ग्राहक ने खरीदे गये उत्पाद के लाभों, विशेषताओं और प्रकटीकरणों को सही रूप में समझा है कि नहीं। सत्यापन कॉलों का भी एक मानकीकृत स्क्रिप्ट होगा और कॉलों का अभिलेख (क) जीवनेतर संविदाओं के मामले में पॉलिसी की तारीख से कम से कम 15 महीने तक अथवा दावे का संतोषजनक निपटान होने तक, जो भी बाद में हो, तथा (ख) जीवन बीमा पॉलिसियों के मामले में कम से कम 3 वर्ष की अवधि के लिए परिरक्षित किया जाएगा।
- घ. उत्पाद की प्रत्येक श्रेणी और बिक्री की प्रत्येक पद्धति का समावेश सुनिश्चित करने के लिए उपर्युक्त (ii) और (iii) के अंतर्गत पॉलिसियों का चयन एक यादृच्छिक तरीके (रैण्डम पैटर्न) से किया जाएगा।

### 13. विवाद

इन विनियमों के प्रयोजन के लिए बीमे की संविदा के संबंध में यह मान लिया जाएगा कि इसमें केएफडी की विषय-वस्तु और उत्पाद के संबंध में संभावित ग्राहक को कॉलों के अभिलेख शामिल किये गये हैं। पॉलिसी की विशिष्ट वाक्यरचना/शब्दावली को संबद्ध करनेवाले विवादों के मामले में ग्राहक को पॉलिसी की विशिष्ट वाक्यरचना/शब्दावली की तुलना में केएफडी की वाक्यरचना/शब्दावली और कॉलों को प्रमुखता देने का अधिकार होगा।

अनुबंध-I-ए

### बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण

#### (वेब संग्राहक) विनियम, 2013

#### प्रधान अधिकारी/निदेशकों/साझेदारों/प्रवर्तकों/शेयरधारकों/मुख्य प्रबंध कार्मिकों का विवरण

#### [विनियम 3 देखें]

प्रधान अधिकारी / निदेशक / साझेदार / प्रवर्तक / मुख्य प्रबंध कार्मिकों का वैयक्तिक विवरण	
पूरा नाम	श्री/श्रीमती का उल्लेख करें
पता	
जन्मतिथि	फोन सं.
राष्ट्रीयता	सेल सं.
संगठन में स्थिति	फैक्स सं.
वर्तमान स्थिति कब से धारित	ई-मेल आईडी
	वेब पता

कर्तव्यों / दायित्वों का विवरण				
योग्यताएँ, अनुभव और उपलब्धियाँ				
संस्थान का नाम	देश	योग्यताएँ	अध्ययन/उपाधिग्रहण का वर्ष	
व्यावसायिक अर्हता (अनिवार्य व्यावसायिक अर्हताओं के लिए नीचे खंड 1 देखें)				
इस कंपनी में वर्तमान शेयरधारिता - _____ को स्थिति				
कंपनी का नाम	धारित शेयरों की संख्या	कंपनी में धारित शेयरों का %		
अन्य कंपनियों में ईक्विटी हित / अन्य कंपनियों में शेयरधारिता				
कंपनी का नाम	धारित शेयरों की संख्या	कंपनी में धारित शेयरों का प्रतिशत		
अन्य कंपनियों में धारित निदेशन/साझेदारी/स्वामित्व की स्थितियाँ				
कंपनी का नाम	संगठन में धारित स्थिति	अवधि (_____ से _____ तक)		
कार्य अनुभव				
कंपनी का नाम	व्यवसाय का स्वरूप	पदनाम	कर्तव्यों का विवरण	अवधि

- 1) मैं घोषित करता/करती हूँ कि इस आवेदन में ऊपर दी गई समस्त जानकारी वास्तविक और सही है।
- 2) मैं घोषित करता/करती हूँ कि मैंने योग्य और उपयुक्त (फिट एण्ड प्रोपर) विवरण भर दिया है और इस आवेदन फार्म के साथ संलग्न किया है।

हस्ताक्षर

नाम

दिनांक

**अनुबंध-I-बी**

### **बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण**

**(वेब संग्राहक) विनियम, 2013**

**योग्यता और उपयुक्तता मानदंड**

**(विनियम 3 देखें)**

आवेदक को इस बात के लिए प्राधिकरण को संतुष्ट करना चाहिए कि—

- क) प्रधान अधिकारी लाइसेंस प्रदान किये जाने के लिए योग्य और उपयुक्त व्यक्ति है;
- ख) मुख्य कार्यकारी अधिकारी (सीईओ) और निदेशक अपना पद सँभालने के लिए योग्य और उपयुक्त व्यक्ति हैं;
- ग) उसके सभी पर्याप्त शेयरधारक/साझेदार योग्य और उपयुक्त व्यक्ति हैं;
- घ) आवेदक पर प्रभावी नियंत्रण रखनेवाले सभी व्यक्ति कारोबार को संचालित करने के लिए योग्य और उपयुक्त व्यक्ति हैं;
- ङ) आवेदक के सभी मुख्य प्रबंध कार्मिक योग्य और उपयुक्त हैं।

**प्रधान अधिकारी/निदेशकों/साझेदारों/प्रवर्तकों/शेयरधारकों/मुख्य प्रबंध कार्मिकों**

**के लिए घोषणा और वचन-पत्र**

प्रधान अधिकारी/निदेशकों/साझेदारों/प्रवर्तकों/शेयरधारकों/मुख्य प्रबंध कार्मिकों की 'योग्य और उपयुक्त' स्थिति तय करने के लिए समुचित सावधानी बरतने के प्रयोजन हेतु निर्धारित 'घोषणा और वचन-पत्र' नीचे दिया गया है। वेब संग्राहक को चाहिए कि वह अबसे वर्तमान प्रधान अधिकारी और निदेशकों/साझेदारों एवं प्रधान अधिकारी/निदेशक/साझेदार के रूप में नियुक्त किये जानेवाले व्यक्ति से घोषणा और वचन-पत्र प्राप्त करने के लिए इस फार्मेट का प्रयोग करे।

प्रत्येक व्यक्ति द्वारा अलग फार्म प्रस्तुत करने की आवश्यकता होगी।

वेब संग्राहक का नाम : \_\_\_\_\_

I.	<b>वैयक्तिक विवरण</b>		
	क.	पूरा नाम	
	ख.	वेब संग्राहक कंपनी / एलएलपी में स्थिति	
	ग.	जन्मतिथि	
	घ.	शैक्षिक अर्हताएँ	
	ड.	संगत पृष्ठभूमि और अनुभव	
	च.	स्थायी पता	
	छ.	वर्तमान पता	
	ज.	ई-मेल पता / टेलीफोन संख्या	
	झ.	आयकर अधिनियम के अंतर्गत पैन आयकर मंडल का नाम और पता	
	ञ.	डीआईएन संख्या (यदि आबंटित हो) और आरओसी का स्थान	
	ट.	बीमे से संबंधित ज्ञान और अनुभव	
	ठ.	स्थिति से संबंधित कोई अन्य जानकारी	
II.	<b>संबंधित योग्य और उपयुक्त (फिट एण्ड प्रोपर) मानदंड</b>		
	<b>यदि किसी प्रश्न का उत्तर हाँ है तो कृपया पूरा विवरण दें।</b>		
	क.	क्या आप कभी किसी कानून के अंतर्गत सेबी, रिज़र्व बैंक, आईआरडीए, पीएफआरडीए, एफएमसी आदि किसी भी विनियामक प्राधिकरण द्वारा पंजीकृत हैं अथवा आपने उनसे लाइसेंस प्राप्त किया है	
	ख.	क्या आपने इस आवेदन में बताये गये नाम के अतिरिक्त किसी अन्य नाम से कभी कारोबार संचालित किया है	
	ग.	क्या कोई कारोबार, व्यापार अथवा व्यवसाय संचालित करने के संबंध में किसी विनियामक प्राधिकरण द्वारा आपको अस्वीकार किया गया है अथवा प्रतिबंधित किया गया है जिसके लिए कानूनन विशिष्ट लाइसेंस, पंजीकरण या अन्य प्राधिकार अपेक्षित है	
	घ.	क्या कोई व्यावसायिक कार्यकलाप संचालित करने के लिए किसी भी विनियामक प्राधिकरण द्वारा कभी आपके संबंध में निंदा अथवा अनुशासनिक कार्रवाई की गई है अथवा आपको निलंबित किया गया है अथवा अनुमति या लाइसेंस देने या पंजीकरण करने से इनकार किया गया है	
	ड.	क्या कभी किसी विनियामक प्राधिकरण द्वारा आप किसी जाँच अथवा अनुशासनिक कार्यवाही के अधीन रहे हैं अथवा आपको चेतावनी या फटकार दी गई है	
	च.	क्या कभी आपको कानून के अंतर्गत किसी अपराध के लिए दोषी ठहराया गया है अथवा आप किसी लंबित कार्यवाही के अधीन रहे हैं	
	छ.	क्या कभी आपको किसी व्यवसाय / पेशे में प्रवेश करने से प्रतिबंधित किया गया है	

ज.	आर्थिक कानूनों और विनियमों के उल्लंघन के लिए पूर्व में लंबित अथवा प्रारंभ किये गये अथवा दोष-सिद्धि में परिणत अभियोजन, यदि कोई हो, का विवरण	
झ.	आपके विरुद्ध पूर्व में लंबित अथवा प्रारंभ किये गये अथवा दोष-सिद्धि में परिणत आपराधिक अभियोजन, यदि कोई हो, का विवरण	
ञ.	क्या कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 164 के अंतर्गत परिकल्पित कोई भी अनर्हता आपके संबंध में लागू है?	
ट.	क्या सरकारी विभाग अथवा एजेंसी के कहने पर आप किसी जाँच के अधीन रहे हैं?	
ठ.	क्या कभी आप सीमाशुल्क / उत्पाद-शुल्क / आयकर / विदेशी मुद्रा / अन्य राजस्व प्राधिकरणों द्वारा नियमों / विनियमों / वैधानिक अपेक्षाओं के उल्लंघन का दोषी पाये गये हैं? यदि हाँ, तो ब्योरा दें	
ड.	क्या कभी आप सेबी, आईआरडीए, डीसीए जैसे विनियमनकर्ता की जानकारी में प्रतिकूल रूप से आये हैं?  (यद्यपि यह आवश्यक नहीं होगा कि उम्मीदवार विनियमनकर्ताओं द्वारा किये गये उन आदेशों और निष्कर्षों के बारे में इस स्तंभ में उल्लेख करे जो बाद में पूर्ण रूप से उलट दिये गये हों / रद्द किये गये हों, तथापि उनका उल्लेख करना आवश्यक होगा यदि उक्त विपर्यय / निरसन, परिसीमन अथवा क्षेत्राधिकार के अभाव आदि जैसे तकनीकी कारणों से हो और गुण-दोष के आधार पर न हो। यदि विनियमनकर्ता का आदेश अस्थायी तौर पर स्थगित किया गया हो और अपीलीय / न्यायालय की कार्यवाही लंबित हो, तो उसका भी उल्लेख किया जाना चाहिए)।	
ढ.	क्या आपकी किसी समूह कंपनी/सहयोगी कंपनी/संबंधित पक्षकार के पास आईआरडीए द्वारा जारी किया गया लाइसेंस रहा है?	
III.	मद I और II के संबंध में कोई अन्य स्पष्टीकरण / जानकारी तथा योग्य और उपयुक्त का निर्णय करने के लिए संगत समझी गई कोई अन्य सूचना	
	<b>वचन-पत्र</b>	
	मैं पुष्टि करता हूँ/करती हूँ कि उपर्युक्त सूचना मेरी अधिकतम जानकारी और विश्वास के अनुसार वास्तविक और पूर्ण है। मैं प्राधिकरण को यथाशीघ्र ऐसी सभी घटनाओं के बारे में पूर्णतः सूचित करने का वचन देता हूँ/देती हूँ जो मेरी नियुक्ति के बाद घटित होंगी और जो ऊपर प्रस्तुत की गई सूचना के साथ संबंधित होंगी।	
स्थान :	हस्ताक्षर :	
दिनांक :	नाम :	

टी. एस. विजयन, अध्यक्ष

[विज्ञापन.III/4/161/13/असाधारण]

## INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY

### NOTIFICATION

Hyderabad, the 3rd December, 2013

### Insurance Regulatory and Development Authority (Web Aggregators) Regulations, 2013

**F. No. IRDA/Reg/22/80/2013.**—In exercise of the powers conferred by section 114 A read with section 42 D and 42 E of the Insurance Act, 1938, sections 14 and 26 of the Insurance Regulatory and Development Authority Act, 1999, the Authority, in consultation with the Insurance Advisory Committee, hereby makes the following regulations, namely:

#### 1. Short title and commencement:

- a) These Regulations may be called the Insurance Regulatory and Development Authority (Web Aggregators) Regulations, 2013.
- b) These Regulations shall come into force on the date of their publication in the Official Gazette.

#### 2. Definitions: In these regulations, unless the context requires otherwise—

- a) “Act” means the Insurance Act, 1938 (4 of 1938);
- b) “Agreement” for the purpose of these regulations means an agreement entered into between a web aggregator and an Insurer;
- c) “Authority” means the Insurance Regulatory and Development Authority established under the provisions of Section 3 of the Insurance Regulatory and Development Authority Act, 1999 (41 of 1999);
- d) “Distance Marketing” for the purpose of these regulations refers to the process of solicitation or sale of insurance products or services where the consumer is physically not present at the point of solicitation or sale or the conclusion of the sale, and the process is accomplished through telephone or Short Messaging Service (SMS) or e-mail or Internet or web services;
- e) “Lead” for the purpose of these regulations means information pertaining to a person who has accessed the website of a web aggregator and has submitted contact information of any kind, for obtaining information on prices or features/benefits of insurance products;
- f) “Lead Generation” for the purpose of these Regulations, is the process of collecting the details of the prospects to ascertain their intention to purchase insurance, before proceeding with solicitation of insurance products;
- g) “Lead Management System” (LMS) for the purpose of these Regulations refers to the Software implemented by the Web Aggregator for recording, filtering, validating, grading, distribution, follow up and closure of leads from the enquiries received on the website of the Web Aggregator;
- h) “Outsourcing”: for the purpose of these Regulations means activities which can be carried out by the Web Aggregators to the extent as specified in Schedule IX;
- i) “Person” means—
  - 1 A company formed under the Companies Act, 1956 (1 of 1956); or
  - 2 A limited liability partnership formed under the Limited Liability Partnership Act, 2008 (6 of 2009) with no partner being a non-resident entity/person resident outside India as defined in clause (w) of section 2 of the Foreign Exchange Management Act, 1999 (42 of 1999) FEMA, and not being a foreign limited liability partnership registered there under; or
  - 3 Any other person recognized by the Authority to act as a Web Aggregator;

- j) "Principal Officer" means —
1. a director / partner, who is responsible for the activities of the Web Aggregator in the case of a body corporate; or
  2. The chief executive officer appointed exclusively to carry out the functions of an Web Aggregator;
- k) "Solicitation" for the purpose of these Regulations is defined as the approach of a Prospect by an insurer or an intermediary with a view to convince the Prospect to purchase an insurance policy;
- l) "Tele caller" for the purpose of these Regulations is a person engaged by a Telemarketer for carrying out the Telemarketing and Distance Marketing related work;
- m) "Telemarketer" for the purpose of these Regulations, is an entity registered with Telecom Regulatory Authority of India under Chapter III of The Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010 (as amended from time to time);
- n) "Web Aggregator" for the purpose of these regulations is a person licensed by the Authority under these Regulations;
- o) "Website" is a set of related web pages served from a single web domain. A website is hosted on at least one web server, accessible via a network such as the Internet or a private local area network through an Internet address known as a Uniform resource locator. The word "website" includes a web portal and/or a mobile site for the purpose of these regulations;
- p) "Designated Website" for the purpose of these regulations is a website(s) with domain name(s) registered, owned by and used exclusively for the functions of the Web Aggregator;
- q) Words and expressions used and not defined in these Regulations but defined in the Insurance Act, 1938 (4 of 1938), the Insurance Regulatory and Development Authority Act, 1999 or in any of the Regulations made there under shall have the meanings respectively assigned to them in those Acts or Regulations.

### **3. Eligibility criteria for License of the Web Aggregator:**

- a) For the grant of License / Renewal of license of the web aggregator, the applicant shall ensure the fulfillment of the conditions including but not limited to the following:
- i) The applicant is a person as defined under regulation 2 (i).
  - ii) The Memorandum of Association of the company or such other documents of applicants shall have the business of web aggregation of Insurance Products only as its main object.
  - iii) The applicant is not engaged in any other business other than the main object (Web Aggregation of Insurance Products) of the applicant;
  - iv) The applicant shall not be licensed / registered as an insurance agent, corporate agent, micro-insurance agent, TPA, surveyor, Loss assessor or any other Insurance Intermediary under the relevant Regulations framed by the Authority.
  - v) The applicant shall not have a referral arrangement with an Insurer.
  - vi) The applicant shall not be a related party of an insurer, insurance broker, corporate agent, micro-insurance agent, TPA, Surveyor or a loss assessor or other insurance intermediary at any time.
- b) The Principal Officer shall possess the qualification as specified in Schedule V.
- c) The Principal Officer of the Web Aggregator should have undergone 50 hours of training initially and 25 hours of renewal training at the end of every three years thereafter.
- d) The Principal Officer / Directors / Promoter(s) / Shareholders / Partners / Key Management Personnel should fulfill the conditions in the FIT and PROPER criteria notified by the authority from time to time.



- e) The web aggregator should not have violated the obligations as specified in Schedule VI and the code of conduct as specified in Schedule VII to these regulations.
- f) The Authority is of the opinion that the grant of license will be in the interest of policyholders.

#### 4. Application seeking Grant of License.

- a. An applicant, seeking grant of License as Web Aggregator shall make an application to the Authority in the application **Form-A** of Schedule I of these Regulations.
- b. The application shall be accompanied by a non-refundable fee of rupees ten thousand paid by way of a bank draft drawn in favour of 'Insurance Regulatory and Development Authority' payable at Hyderabad.
- c. Applicants seeking permission for Outsourcing and Telemarketing functions/facility shall mention the same specifically in the application Form.

**Note:** The documents to be submitted along with the application for grant of License as Web Aggregator are mentioned in Schedule III of these Regulations.

- d. The applicant seeking grant of license as Web Aggregator shall fulfill all the eligibility conditions as specified under the relevant sections of these regulations and fulfill the conditions mentioned in these Regulations.
- e. The application for grant of license as Web Aggregator shall be dealt by the authority as per the applicable provisions and under these Regulations.
- f. On the applicant fulfilling all the eligibility criteria and requirements mentioned in these Regulations; the authority shall grant License to the applicant to function as a Web aggregator as per Schedule II, Form B of these Regulations.
- g. A license once issued shall be valid for a period of three years from the date of its issue, unless the same is suspended or cancelled pursuant to these Regulations.
- h. An application, which is not complete in all respects, shall be liable to be rejected.
  - 1) Provided that, before rejecting any such application, the applicant shall be given an opportunity to complete such formalities within a period of thirty days from the date of receipt of communication from the Authority.
  - 2) The Authority may require the applicant to furnish such further information or clarification as may be required by it.
  - 3) In case the requirements are not furnished /filed/submitted within 30 days of the letter from the authority; the application shall be deemed invalid and the applicant shall be required to file a fresh application.
- i. Furnishing of information, clarification and personal representation —
  - 1) The Authority may require an applicant to furnish any further information and/or clarification and/or may direct the applicant to comply with certain requirement/s for the purpose of disposal of the application, and, thereafter, in regard to any other matter as may be deemed necessary by the Authority.
  - 2) The applicant or its principal officer shall, if so required, appear before the Authority for a personal representation in connection with an application.
  - 3) The Authority from time to time may prescribe the information/clarification to be provided and/or the manner in which it shall be provided for the disposal of the application so made to it.
  - 4) The applicant shall bring to the notice of the Authority, at its own, any such further information/or clarification, which might have bearing on consideration of its application in terms of Regulation 3.

**5. Application seeking Renewal of License:**

- a) Web Aggregators interested in continuing in the business shall apply with the Authority for renewal of the License at least THIRTY DAYS before expiry of the previous License. The application for renewal of license should be accompanied by a fee of rupees ten thousand paid by way of a bank draft in favour of 'Insurance Regulatory and Development Authority' payable at Hyderabad and containing such information as specified in Form A of Schedule I of these Regulations. Applicants seeking permission for Outsourcing and Telemarketing functions / facility shall mention the same specifically in the application Form.

Provided however that if the application reaches the Authority later than the period mentioned in sub-regulation 5 (a) above but before the actual expiry of the current license, 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 for a delay not covered by the previous proviso, accept an application for renewal after the date of the expiry of the license up to a period of 60 days of the expiry of license on payment of an additional fee of seven hundred and fifty rupees only by the applicant.

Provided further that, the application for renewal received after 60 days of the expiry of the license will be considered, only after a lapse of 12 months from the date of submission of belated application. However, during the interregnum period, the license of the Web Aggregator ceases to exist and shall not solicit any new business or carry out any other functions for which the License was granted.

- b) No Web Aggregator shall be allowed to carry out the functions of the Web Aggregator, after expiry of the license.

**Note:** A Web Aggregator is permitted to submit the renewal application within ninety days before expiry of the license.

- a. The application for renewal of license as Web Aggregator shall be dealt with by the authority as per the applicable provisions and under these Regulations.
- b. A Web Aggregator, before seeking a renewal of license, shall ensure that their Principal Officer has received at least twenty-five hours of theoretical and practical training from an institution recognized by the Authority from time to time.
- c. The Authority, on being satisfied that the applicant fulfills all the conditions specified for renewal of a license, shall renew the license as per Schedule II, Form B for a period of three years and send intimation to that effect to the applicant.
- d. Wherever it is found that the Web Aggregator is not doing any amount of business during the entire/part of the previous licensed period, the Authority may refuse to renew the license.

**Note:** The documents to be submitted along with the renewal application by Web Aggregator are as per Schedule IV of these Regulations.

**6. Employees of the Web Aggregator:**

- a) The employees of the Web Aggregator involved in insurance solicitation and verification should have completed the fifty hours of theoretical and practical training on insurance from an institution recognized by the Authority from time to time and passed an examination, at the end of the period of training mentioned above, conducted by the National Insurance Academy, Pune or any other examining body recognized by the Authority.
- b) Tele-callers deployed by Web Aggregators to solicit business should be employees on the rolls of the Web aggregator and should have undergone training as prescribed under Schedule X of these regulations.
- c) Web Aggregators shall be responsible for all acts of commission and omission of the

employees deployed on their behalf.

## **7. Annual Fees:**

- a) Every Web Aggregator shall pay annual license fees of Rs. 5,000/-.
- b) The annual license fee shall be paid within 15 days of the finalization of annual audited accounts of the Web Aggregator or 30th of September, whichever is earlier.
- c) The fees shall be payable by an Account Payee draft in favour of “The Insurance Regulatory and Development Authority” payable at Hyderabad.

## **8. Capital requirements**

- a) The capital of the web aggregator shall be issued and subscribed in the form of Equity Shares where the web aggregator is a company registered under Companies Act, 1956.
- b) The web aggregator shall have a net worth not less than Rupees ten lakh at all times.
- c) The Web Aggregator shall submit to the Authority a net worth certificate duly certified by a Chartered Accountant every year after finalisation of books of accounts.
- d) The aggregate holdings of equity shares or contribution of the Web Aggregator by a foreign company, either by itself or through its subsidiary companies or its nominees, do not exceed twenty-six per cent paid-up equity capital of Web Aggregator at any time. For the purposes of these regulations, the calculations of foreign direct investment shall be made in the same manner as specified in Insurance Regulatory and Development Authority (Registration of Indian Insurance Companies) Regulations, 2000 for an insurer, as amended from time to time.

## **9. Professional indemnity insurance —**

- e) Every Web Aggregator shall take out and maintain and continue to maintain a professional indemnity insurance cover throughout the validity of the period of the license granted to them by the Authority. The Professional Indemnity Policy shall be obtained from the Insurer licensed by the Authority.

Provided that the Authority shall in suitable cases allow a newly licensed Web Aggregator to produce such a guarantee within six months from the date of issue of original license.

- b) The indemnity cover shall be on a yearly basis for the entire period of license;
- c) The insurance cover must indemnify the Web Aggregator against:
  - (i) any error or omission or negligence on his part or on the part of their employees and directors;
  - (ii) any loss of money or other property for which the web aggregator is legally liable in consequence of any financial or fraudulent act or omission;
  - (iii) any loss of documents and costs and expenses incurred in replacing or restoring such documents;
  - (iv) Dishonest or fraudulent acts or omissions by Web Aggregators’ employees or former employees.
- d) The Indemnity cover of the policy shall be three times of the remuneration received during the previous financial year subject to a minimum of rupees ten lakhs.

## **10. Procedure where License/renewal is not granted**

- a. The Authority may reject the application made by the applicant to the Authority seeking grant of License/renewal, if it does not satisfy the eligibility criteria laid down under these Regulations or if the grant of such License is not found to be in public interest.
- b. The decision of the Authority along with the reasons to be recorded in writing shall be communicated to the applicant within a period of fourteen days from the date of the decision.

- c. In case of rejection of application for web aggregator, the applicant may appeal against the decision to Chairman of the Authority within thirty days from the date of the Authority's letter communicating such rejection.

### 11. Duties and Functions of web Aggregators.

- a) The Web Aggregator shall
- i) Display Information, as per Regulation 13, pertaining to the Insurers who have signed agreement with the Web Aggregators.
  - ii) Carryout the activities for the purpose of Lead Generation for insurers.
  - iii) Ensure that the information systems, (both hardware and software) including the aggregation website(s) / portals, Lead Management System and the Data Centers hosting the website(s) / Portal(s) / Lead Management System are in compliance with the generally accepted information security standards and procedures in force in India from time to time.
  - iv) Ensure that the leads and other data is transmitted to the insurers and others using secured layer data encryption technologies like 128 bit encryption.
  - v) Use only RBI licensed payment gateways for collection and transfer of premium to insurers when the web aggregator is authorized by the insurer to collect the premium on behalf of the insurer.
  - vi) Ensure to get the information systems (both hardware and software) including the aggregation website(s) / portals, Lead Management System and the Data Centers hosting the website(s) / Portal(s) / Lead Management System Audited by CERT-In empanelled Information Security Auditing organisations once in a financial year and submit a copy of the Audit Certificate/Report to IRDA and the insurers with whom the web aggregator has entered into an agreement, within 15 days from the date of receipt of the same.
- b) The Web Aggregators shall not:
- i) Display any information pertaining to products or services of other Financial institutions / FMCG or any product or service on the website
  - ii) Display advertising of any sort, either pertaining to any product or service including insurance product or service, other financial products or service / or any other product or service in the Web Aggregators Website.
  - iii) Operate multiple websites or tie up with other approved/unapproved/unlicensed entities/websites for lead generation / comparison of product etc. **subject to the following exceptions:**
- a. Using multiple Domain names or same domain names with suffixes such as .com or .in or .co.in for the primary website of the Web Aggregator used for comparison of insurance products is allowed provided
- 1) the domain names of primary or secondary or product category specific websites or mobile sites are owned and registered in the name of the Web Aggregator.
  - 2) The Web Aggregator should inform the Authority in writing about the date of Registration and also date of launching of domain names of such websites or mobile sites in the application for grant of license and thereafter within 15 days from the date of Domain Name Registration and Date of launching respectively in case of any change in the name(s) of the existing websites or new websites.
- iv) Operate the websites of other Financial / Commercial / marketing or sales or service entities or use other Social Media sites etc. for comparison of products etc.

- v) Operate in any other manner for the purpose of transmitting leads to any entity engaged in insurance business except as provided under these Regulations.
- c) Nomenclature of Web Aggregators
  - i) All Web Aggregators shall have the word 'Insurance Web Aggregator' or 'Insurance Web Aggregators' in the name of the Insurance Broking Company to reflect its line of activity and to enable the public to differentiate IRDA licensed insurance Web Aggregator from other non-licensed insurance related entities. The application of the new applicant companies making an application to seek the license to act as web aggregator shall not be considered in the absence of the compliance of the nomenclature requirement.
  - ii) Every licensed insurance Web Aggregator shall display in all its correspondences with all stakeholders its name registered with the Authority, address of the Registered and Corporate Office, IRDA license number and validity period of the license.
  - iii) Insurance web aggregators are not permitted to use any other name in their correspondence/literature/letter heads without the prior approval of the Authority.

## **12. Agreement of Insurer with a Web Aggregator:**

- (a) An Insurer desirous of obtaining leads from web aggregator shall enter into an "agreement" with the web aggregator approved by the Authority which shall necessarily include details relating to, though not limited to, the following:
  - i. Time-frame and mode of transmission of leads to be shared
  - ii. Onus of complying with regulatory and other legal requirements on both the parties to the agreement
  - iii. Identifying the different data elements to be shared (viz., name of prospect / client (visitor of the web site), contact details etc)
  - iv. The timeframe for providing the premium and feature tables of the agreed products to the Web Aggregator after concluding the agreement and keeping them up to date.
- (b) The agreement between an insurer and web aggregator shall be valid for a period of three years from its date, subject to the validity of license of web aggregator.
- (c) The web aggregator shall file the agreement with the Authority within fifteen days from the date of entering the agreement.

## **13. Display of product comparisons on the web site:**

- (a) Web aggregators shall disclose prominently on the home page, a notice that:
  - i. the Prospect's / visitor's particulars could be shared with insurers.
  - ii. "Insurance is the subject matter of solicitation"
  - iii. "the information displayed on this website is of the insurers with whom our company has an agreement"
- (b) Product information displayed by web aggregators shall be authentic and be based solely on information received from insurers.
- (c) Web aggregators shall not display ratings, rankings, endorsements or bestsellers of insurance products on their website. The content of the websites of the web aggregators shall be unbiased and factual in nature; they shall desist from commenting on insurers or their products in their editorials or at any other location in their websites.

- (d) Products will be categorized as
  - i. Life:
    - a. Whole Life Policies
    - b. Term Insurance Products
    - c. Endowment Products
    - d. Health Insurance products
    - e. Retirement – Immediate annuities
    - f. Retirement – Deferred annuities
    - g. Children’s products
  - ii. Non Life:
    - a. Home Insurance
    - b. Motor Insurance
    - c. Health Insurance
    - d. Travel Insurance
    - e. Personal Accident Insurance
    - f. Rural Insurance
- (e) Products under a category as mentioned above can be compared.
- (f) Basic features of products may be compared, such as:
  - i. Eligibility criteria
  - ii. Plan / Policy Term / Premium term / Min and Max SA / Age / Min & Max Maturity etc.
  - iii. Inbuilt Benefits / riders (Additional Riders to be compared separately)
  - iv. Premiums for different age groups
  - v. Surrender benefits / Loans etc
  - vi. Benefits such as Survival benefits / Maturity Benefits / Death benefits etc.
  - vii. Returns as per the Benefit Illustrations as approved by IRDA from time to time
  - viii. Any other additional information / special product features relating to the products
- (g) Templates can be mutually worked out between the Web Aggregators and Insurers whose products are compared.
- (h) Product comparisons that are displayed shall be up to date and reflect a true picture of the products.
- (i) Web aggregators shall display product information purely on the basis of the information furnished to them by insurers.
- (j) Web Aggregators can use published data for “Additional Information to Customers” based on IRDA Data.
- (k) Web Aggregators can integrate their websites with the insurers website for:
  - i. ONLINE Sale;
  - ii. Registration of Customer data or Proposal Form.
- (l) The categories of products stated under Reg.13(d) above may be specified from time to time by IRDA.

**14. Transmission of leads to be shared:**

- (a) Web Aggregator shall use a Lead Management Systems (LMS) capable of recording the full details of the visitors to the designated website of the Web Aggregator and the Leads generated including the preference of the visitor.
- (b) LMS data should be shared with the Insurance companies that have signed agreements with the Web Aggregators.
- (c) LMS should ensure Transparency and Accountability.
- (d) Web aggregators shall disclose prominently on the home page that the Prospect's / visitor's particulars could be shared with insurers.
- (e) Web Aggregator should provide an option to select up to three insurers by the visitor, to whom the lead can be transmitted simultaneously.
- (f) Web aggregator shall not transmit the data of a Prospect to Insurer(s) other than the one(s) preferred by the Prospect.
  - i. Provided that, if the Prospect evinces interest in buying insurance but does not prefer any Insurer, web aggregator shall not transmit the lead to more than three Insurers in the same class of insurance business.
- (g) Web aggregator shall transmit the data of Prospects to Insurer
  - i. Not later than three days of visit to the web site.
  - ii. Reasonably securing the information of Prospects from unauthorized access and misuse;
  - iii. With a reasonable level of suitability, reliability and correctness, and;
  - iv. In compliance with generally accepted I.T. security procedures
- (h) Web Aggregators should deploy an Audit Firm to audit the process of LMS systems at least once in 12 months.
- (i) The Audit Report of the Audit Firm should be submitted to IRDA and to the Insurers who have signed contract with the Web aggregators within 15 days from the date of receipt of the report.
- (j) Insurers, on conversion of lead into to a policy, must post back the policy details on the LMS of the Web Aggregator from whom the lead was received.
- (k) The time limit for tracking the leads received on LMS of Web Aggregator by the insurer for passing on the credit of the sale, is to be mutually decided by the insurer and web aggregator which shall be specified in the agreement entered into.

**15. Remuneration.**

Remuneration in any form shall be payable to web aggregators by insurers in compliance with the following provisions:

- a) Web aggregator will put in place a robust LMS and transmit leads to the insurers as outlined in Regulation 14 above. No charges should be paid for such leads by the Insurer.
- b) A flat fee of not exceeding Fifty thousand per year towards each product displayed by the web aggregator in the comparison charts of its web site.
- c) Web Aggregator can undertake Outsourcing functions to provide 'Insurance Services' as per **Schedule IX** of these regulations in respect of policies procured through them. In such instances; the insurer may pay the web aggregators, reasonable service charges at rates fixed in the service agreements with the web aggregators.
- d) Web Aggregator can use the Telemarketing / Distance Marketing modes, as per the instructions outlined in Schedule X of these Regulations, for solicitation of Insurance based on the leads generated from its aggregation website. The Remuneration paid by the Insurer towards a policy

procured through such services of the Web Aggregator, including the remuneration paid towards procuring such a policy to any other insurance intermediary deployed by the insurer, shall not exceed the limits prescribed by the Authority from time to time in terms of the Sec. 42-E of the Insurance Act, 1938.

#### **16. Conduct of business by the Web aggregator.**

The Web aggregator shall conduct the business in a fair manner and shall abide by

- a) The Obligations of the Web Aggregators as outlined in Schedule VI
- b) The Code of conduct of the Web Aggregators as outlined in Schedule VII.

#### **17. Cancellation or suspension of license with notice —**

- a) The license of a Web Aggregator may be cancelled or suspended after due notice and after giving him a reasonable opportunity of being heard if he —
  - i) violates the provisions of the Insurance Act, 1938 (4 of 1938), Insurance Regulatory And Development Authority Act, 1999 (41 of 1999) or rules or regulations, made there under;
  - ii) fails to act in accordance with the Obligations of the Web Aggregators as specified in Schedule VI and in conducting telemarketing and distance marketing activities as specified in Schedule X of these Regulations;
  - iii) fails to adhere to the Code of Conduct specified in Schedule VII of these Regulations;
  - iv) furnishes wrong or false information for obtaining a license; or conceals or fails to disclose material facts in the application submitted for obtaining a license;
  - v) fails to furnish any information relating to his activities as an insurance Web Aggregator as required by the Authority or furnishes wrong or false information or conceals or fails to disclose material facts to the Authority during the validity of license;
  - vi) does not submit periodical returns as required by the Authority;
  - vii) does not co-operate with any inspection or enquiry conducted by the Authority;
  - viii) fails to resolve the complaints of the policy holders or fails to give a satisfactory reply to the Authority in this behalf;
  - ix) indulges in rebates or inducements in cash or kind to a Prospect or any of the Prospect's directors or other employees or any person acting as an introducer;
  - x) fails to pay the fees required under Regulation 7 of these Regulations;
  - xi) fails to maintain the capital requirements in accordance with the provisions of Regulation 8 of these regulations ;
  - xii) if the principal officer does fulfill the conditions mentioned in the regulation
  - xiii) If the Web Aggregator indulges in sourcing of business by themselves or through call centers by way of misleading calls or spurious calls;
- b) In the circumstances where the Authority feels that the establishment of a Web Aggregator is only to divert funds within a group of companies or their associates, it can after due enquiries made by it cancel the license granted to the Web Aggregator.
- c) A Web Aggregator whose license is suspended after due notice and after giving him a reasonable opportunity of being heard, shall not solicit any new business or carry out any other functions of web aggregator for which the License was granted, from the date of receipt of such Suspension Order till such time the suspension is revoked.
- d) If it is established on the examination of the facts, figures, circumstances and other substantial



documentary evidence that the provisions of regulations are violated/breached by the Web Aggregator and the Authority in the interest of policyholders may consider imposing financial penalty instead of cancellation/suspension of license of the Web Aggregator for such violations/breaches.

**18. Cancellation or suspension of license without notice** — The license of an Web Aggregator may be cancelled or suspended without notice, if it —

- (a) is found guilty of fraud, or is convicted of a criminal offence;
- (b) commits such defaults, which require immediate action in the opinion of the Authority, provided that the Authority has communicated the reasons for the cancellation in writing;
- (c) has not commenced business within six months of being granted a license.
- (d) in case the license of a Web Aggregator is suspended without notice, such license shall not be cancelled unless an enquiry has been held in accordance with the procedure specified in these Regulations.
- (e) a Web Aggregator whose license is suspended without notice shall not solicit any new business or carry out any other functions of Web Aggregator for which the License was granted, from the date of receipt of such Suspension Order till such time the suspension is revoked.

**19. Manner of holding enquiry before suspension or cancellation** — For the purpose of holding an enquiry under these Regulations, the Authority may appoint an enquiry officer;

- (a) the enquiry officer shall issue to the Web Aggregator a notice at the registered office or the principal place of business of the Web Aggregator, as the case may be, calling for such information as he considers necessary for the conduct of an enquiry;
- (b) the Web Aggregator may, within fifteen days from the date of receipt of such a notice, furnish to the enquiry officer a reply together with copies of documentary or other evidence relied on by him or sought by the enquiry officer;
- (c) the enquiry officer shall, give a reasonable opportunity of hearing to the Web Aggregator to enable him to make submissions in support of his reply made
- (d) the Web Aggregator may either appear in person or through any person duly authorized by him to present its case;
- (e) if it is considered necessary, the enquiry officer may require the Authority to present its case through one of its officers;
- (f) if it is considered necessary, the enquiry officer may call for feedback / information from the insurer or any other related entity during the course of enquiry; and
- (g) the enquiry officer shall, after taking into account all relevant facts and submissions made by the Web Aggregator, submit a report to the Authority within 30 days of the completion of the enquiry proceedings.

**20. Procedure to apply afresh to the Authority, in case where the Authority has cancelled or refused the renewal of license—**

- a. Web Aggregator can apply afresh for license as Web Aggregator in cases where there was a cancellation of License and / or rejection of renewal of license only after a period of twelve months from date of such decision from the Authority. Further, in case the Authority's decision is upheld in any litigation, the application shall be considered after 12 months from the date of the final judgment of the court.
- b. Application for Web Aggregator license applied afresh by the company whose license was cancelled (or renewal rejected) either due to surrender or disciplinary action shall be accepted on successful completion of due diligence process involving one or more of the following:

- i. Gravity of previous regulatory violations
  - ii. LMS model and existing infrastructure setup of Web Aggregator
  - iii. Persistency of business over the years
  - iv. Complaints registered against Web Aggregator through various insurance companies / customers
  - v. Due diligence and track record of existing business.
  - vi. Other information received with the application prescribed for the said purpose.
  - vii. any other matter which may be specified from time to time by an order or guideline issued by the Authority
- (c) Authority will appoint a committee to examine the application and based on the recommendation of the said committee, the decision to cancel a renewal/license would be taken.

## **21. Transfer of ownership:**

- a) The Web Aggregator shall not register any transfer of shares or contribution, as the case may be, without the prior written approval of the Authority where after the transfer the total paid up equity holding or contribution of the transferee is likely to exceed five per cent of their paid up capital or contribution.
- b) The Shares of a Web Aggregator held as capital as per provisions of this section cannot be pledged in any form or manner to secure credit or any other facility and at all times should be an unencumbered capital.
- c) Similarly, where the nominal of the value of shares intended to be transferred by any individual, firm, group, constituents of a group or a body corporate under the same management jointly or severally exceeds five per cent of the paid-up capital or the contribution, prior written approval of the Authority shall be obtained.
- d) The beneficial ownership and control of the shares or contribution shall totally and completely rest with the entity / individual approved by the Authority.

## **22. Maintenance of books of account, records, etc. —**

- a) Every Web Aggregator shall prepare for every accounting year —
  - i. a balance sheet or a statement of affairs as at the end of each accounting period;
  - ii. a profit and loss account for that period;
  - iii. a statement of cash/fund flow;
  - iv. Additional statements on Web Aggregators business as may be required by the Authority.

*Note: For purposes of these Regulations, the accounting year shall be a period of 12 months (or less where a business is started after 1<sup>st</sup> April) commencing on the first day of the April of an year and ending on the 31<sup>st</sup> day of March of the year following, and the accounts shall be maintained on accrual basis.*

- b) Every Web Aggregator shall submit to the Authority, a copy of the audited financial statements along with the auditor's report thereon within ninety days from the close of the accounting year along with the remarks or observations of the auditors, if any, on the conduct of the business, state of accounts, etc., and a suitable explanation on such observations shall be appended to such accounts filed with the Authority.
- c) Every Web Aggregator shall, within ninety days from the date of the Auditor's report take steps to rectify any deficiencies, made out in the auditor's report and inform the Authority accordingly.

- d) All the books of account, statements, document, etc., shall be maintained at the head office of the Web Aggregator or such other branch office as may be designated by them and notified to the Authority, and shall be available on all working days to such officers of the Authority, authorised in this behalf by it for an inspection.
- e) All the Electronic Records, books and documents, statements, contract notes etc., referred to in these Regulations and maintained by the Web Aggregator shall be retained for a period of at least ten years from the end of the year to which they relate. However the Digital Records / documents pertaining to the cases of legal disputes reported and the disposal of the same is pending for a decision from courts the Records are required to be maintained till the disposal of the cases by the court.
- f) Every Web Aggregator shall maintain the Insurer wise records of :
  - i. Leads generated and transmitted
  - ii. Leads converted into policies
  - iii. complaints received and disposed
  - iv. Products Displayed on the website for comparison
  - v. Remuneration received for Products displayed
  - vi. Remuneration received for leads converted to policies
  - vii. Remuneration received from outsourcing activities
  - viii. Any other Remuneration received from Insurers (mention details)

### **23. Disclosures to the Authority —**

- a) A Web Aggregator shall disclose to the Authority, as and when required by it, in any event not later than thirty days of a requisition, the following information, namely—
  - i) any change in the information or particulars previously furnished, which have a bearing on the license granted to it;
  - ii) the names of the clients whose insurance portfolio he manages or has managed;
  - iii) Any other Information / requirement specified by the Authority from time to time.
- b) A Web Aggregator shall disclose to the Authority on his own any material change in the composition of the Web Aggregator within 30 days of such change.
- c) A Web Aggregator shall take the prior approval of the Authority for the following.
  - i) Change of Principal Officer;
  - ii) Change in Director/s or Designated Partner/s as the case may be;
  - iii) Change in name of the company;
  - iv) Change of address of registered office / Corporate Office;
  - v) Engaging the services of service providers or third party vendors for the core activities of the Web Aggregator such as but not limited to:
    - a. Lead Management System
    - b. Webhosting
    - c. Other core activities
  - vi) Change of location of the Servers hosting the comparison website(s)
- d) A Web Aggregator shall furnish to the Authority the following information.
  - i) Opening/closing of branch offices ;

- ii) list of qualified persons to solicit insurance business through Telemarketing/Distance marketing modes;
- iii) in respect of a claim under the professional indemnity policy;
- iv) acquiring of any property;
- v) Any other information as called for by the authority from time to time

**24. Action against the web aggregator:**

- a) The Authority may cancel the License granted to a web aggregator or take any other action as deemed appropriate under the Act, in case the web aggregator fails to exercise due diligence or comply with any of the obligations under these Regulations or act contrary to the provisions of the Act, Insurance Regulatory and Development Authority Act, 1999, the rules and regulations framed thereunder and such other directions as issued by the Authority from time to time.
- b) Provided that no such action shall be initiated by the Authority and order passed thereafter without giving an opportunity of hearing to the web aggregator.

**25. Penal Provision**

In case a licensed Web Aggregator violates any of the provisions of Insurance Act, 1939, IRDA Act, 1999 and Rules and Regulations made thereunder, any circular/guidelines/orders issued by the Authority from time to time, the Authority may impose appropriate penalty depending on the nature/gravity of violation.

**26. Action against the Insurer:** An insurer shall be liable for action by the Authority as provided under the provisions of the Act, the Insurance Regulatory and Development Act, 1999 (41 of 1999) and the relevant Regulations made thereunder, if:

- a) An Insurer fails to comply with the Obligations of insurers as outlined in Schedule VIII of these Regulations; or
- b) An Insurer fails to furnish any information or furnishes wrong information to the Authority relating to the agreement and transactions with web aggregator, or;
- c) An Insurer fails to comply with these Regulations and such other directions issued by the Authority from time to time:

Provided that no such action shall be initiated by the Authority and order passed thereafter without giving an opportunity of hearing to the Insurer.

**27. Power of Authority to Inspect :**

- a) The Authority may appoint one or more of its officers or a qualified chartered accountants or Information Technology officials as inspecting authority to undertake inspection of the premises of the web aggregator to ascertain and see how activities are carried on, and also to inspect the books of account, records, and documents of the web aggregator for any of the purposes.
- b) The purposes referred to in these Regulations are as follows:
  - i) to ensure that the provisions of the Act, rules and regulations are being complied with.
  - ii) to ensure that the Lead management system is managed as per the provisions of these Regulations.
  - iii) To investigate the affairs of the web aggregator *suo moto* in the interest of proper development of insurance business or in policyholders' interest.

**28. 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 Authority may issue appropriate clarifications.

**29. Action against a person acting as a Web Aggregator without a valid license—**

- i. From the date of commencement of these Regulations no person can function as a Web Aggregator unless a license has been granted to him by the Authority under these Regulations.
- ii. Notwithstanding and without prejudice to initiation of any criminal proceedings against any person, who acts as a Web Aggregator without holding a valid license issued under these Regulations, the Authority may invoke against such a person penal action under the Act.

**30. Certification of Compliance**

The Principal Officer of each Web Aggregator shall submit to the Authority, at the end of each financial year, a certificate confirming that the Web Aggregator has complied with all the provisions of these Regulations during the financial year.

**31. Repeal and Savings:**

- a. These Regulations shall replace the “Guidelines on Web Aggregators” – Ref. IRDA/ADMN/GDL/MISC/253/11/2011 dated November 21, 2011 issued by the Authority.
- b. Web Aggregators already approved under the Guidelines referred in the preceding provision shall be subject to the Guidelines till the expiry of the approval granted under the Guidelines:

Provided that the Web Aggregators approved under the Guidelines on Web Aggregators dated 21-11-2011:

- i. shall comply with the regulation number 8. c) of these regulations that specify the limit of 26% of Foreign Direct Investment in the capital of the web aggregator, within a period of 12 months from the date of notification of these regulations;
- ii. may apply afresh for the grant of License under these regulations complying with all the necessary requirements specified under these regulations in case the Web Aggregator wish to function under these regulations before the expiry of the approval granted under the Guidelines on Web Aggregators specified above.
- c. Applications for grant of Approval, received at the Authority prior to notification of these regulations shall be governed by the provisions of “Guidelines on Web Aggregators” issued by the Authority on November 21, 2011 till the final consideration/disposal of such applications.
- d. Proceedings/Departmental enquiry/Departmental inspection which initiated under the provisions of the “Guidelines on Web Aggregators” issued by the Authority on November 21, 2011, shall be governed by the provisions of “Guidelines on Web Aggregators” issued by the Authority under which the action has been initiated, till the final disposal of such cases.

**32. General —**

- a. Any disputes arising between an Web Aggregator and an insurer may be referred to the Authority by the person so affected; and on receipt of the complaint or representation, the Authority may examine the complaint and if found necessary proceed to conduct an enquiry or an inspection or an investigation in terms of these Regulations.
- b. In case the license of a Web Aggregator has been cancelled or an applicant’s application has been rejected, the Web Aggregator or the applicant is allowed to reapply after one year from the date of Authority’s order/court order whichever is later. The Authority may consider the application afresh on merits.

**SCHEDULE I****FORM A**

[See regulations 4 and 5]

Insurance Regulatory And Development Authority (Web Aggregators) Regulations, 2013

**APPLICATION FOR GRANT OF LICENSE / RENEWAL OF LICENSE OF WEB AGGREGATORS****Instructions for filling up the form:**

It is important that before this application form is filled in, the IRDA (Web Aggregators) Regulations 2013 are studied carefully.

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

Application for License will be considered only if the Application form 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.

**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

1.3 Address for Correspondence:

Pin Code	Email
Tel No	Fax No

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

Name and Designation of the Principal Officer

--	--

**2. ORGANISATION – STRUCTURE****2.1 Status of the Applicant:**

(e.g. Limited Company-Private/Public, LLP, others. If listed, names of Stock Exchanges and latest share price to be given)

Name of the company	Status	Date of Incorporation DD_MM_YYYY	Place of Incorporation	Name of stock exchanges where Listed

**2.2 Scope of business as described in the Memorandum of Association**

(To be given in brief along with copy of Memorandum and Articles of Association).

**2.3 List of major shareholders (holding 5% and above of applicant directly or along with associates)**

Share holding as on: _____		
Name of shareholder	No of Shares held	% of total paid up capital of the company

**2.4 Particulars of all Directors / Designated Partners (in case of LLP) –**

Name	Designation / Position	Qualification	% of Share in applicant Company	Directorship in other Companies

**2.5 Name and activities of associate companies/concerns**

Name of Company /Firm	Address	Type of activity handled	Nature of Interest of Promoter/ Director	Nature and interest of applicant company

Whether any one or more persons of the associate companies/ concern are interested in the applicant's business?

2.6 Name and Address of the Principal bankers of the applicant

2.7 Name and address of the statutory auditors

### 3. BUSINESS INFORMATION

3.1 Three years business plan document with projected volume of activities and income (including anticipated) for which License 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	Insurance related Experience	Date of Appointment	Functional Areas

3.4 Particulars of Websites proposed / used for the Insurance Web Aggregation business: (Proof of Registration of Domain Name to be attached)

Sl. No.	Website (Domain name) Address	Primary / Secondary / Category Specific	Place of Hosting of Web server	Name & address of the vendor hosting the website

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

### 4. FINANCIAL INFORMATION

#### 4.1 Capital Structure

Sl.No.	Capital	Current Year	Previous Year	Preceding Year to Previous year
		Mention Year	Mention Year	Mention Year
		Rs. in Lakhs	Rs. in Lakhs	Rs. in Lakhs
1	Authorised Capital (A)			
2	Issued Capital (B)			
3	Paid Up Capital (C)			
4	Free Reserves (Excluding Revaluation Reserves) (D)			
5	Total (C+D)			



Particulars	Current Year	Previous year	Preceding year to previous year
Fixed Assets	(Mention year)	(Mention year)	(Mention year)
	Rs. in Lakhs	Rs. in lakhs	Rs. in Lakhs
Plant & Machinery			
Office Equipment			
Quoted Investments			
Unquoted Investments			
Details of Liquid Assets			
Others			

(Details of Investments, Loans & Advances made to Associate Companies/Firms where Promoters/Directors have an interest is to be separately given).

**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 managerial Personnel in the last three years.

For and on behalf of

For and on behalf of

\_\_\_\_\_  
(Signature and Name of Applicant)

\_\_\_\_\_  
(Signature & Name of Applicant)

Designation  
{Block Letters}

Designation  
{Block Letters}

Place:

Date:

**Application for Permission for Telemarketing/Outsourcing work.**

1.1 Name of the Applicant: \_\_\_\_\_

1.2 Address - Principal Place of business / Registered Office.

Pin Code	Email
Tel. No.	Fax No.

1.3 Address for Correspondence:

Pin Code	Email
Tel. No.	Fax No.

\*\* (Attach List of Addresses of Offices / Branch Offices from where activities will be undertaken)

1.4 Particulars of all Directors / Designated Partners: -

Name	Designation / Position	Qualification	Share in applicant firm / Company	Directorship in other companies

1.5 Name and activities of associate companies/concerns

Name of the Company / LLP	Address	Type of Activity handled	Nature of Interest of Promoter / Director	Nature & interest of applicant company

1.6 Organisation Chart separately showing functional responsibilities to be enclosed.

1.7 Particulars of Key Management Personnel

Name	Designation / Position	Qualifications	Experience with reference to insurance activities	Date of Appointment	Functional Areas

Attach additional chart if required

## 1.8 Particulars of Telemarketing Personnel

Name	Designation / Position	Qualifications	Experience with reference to insurance activities	Date of Appointment	Functional Areas

Attach additional chart if required.

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

**DECLARATION**

THIS DECLARATION IS TO BE SIGNED BY TWO OF THE DIRECTORS / DESIGNATED PARTNERS

I/We hereby apply for license to undertake Tele-Marketing / Outsourcing work relating to insurance.

I/We have gone through the Insurance Regulatory and Development Authority (Web Aggregators) Regulations, 2013 and am/are satisfied that I/ We am/ are eligible to apply for the Web Aggregators license.

I/We state that I/We have truthfully and fully answered the questions above and provided all the information which might reasonably be considered relevant for the purposes of my/our License.

I/We declare that the information supplied in the application form is complete and correct.

I/We undertake that I/We shall not allow or offer to allow, either directly or indirectly, as an inducement to any person, any rebate of the whole or part of the remuneration earned by me/us during the License period.

I/We undertake to service the run-off business on the books at the time of cancellation or non renewal of License.

-----  
For and on behalf of

-----  
For and on behalf of

-----  
Signature and Name of Applicant

-----  
Signature and Name of Applicant

Designation  
{Block Letters}

Designation  
{Block Letters}

Place:

Date:

**INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY****(Web Aggregators) Regulations, 2013****Schedule II****FORM B****[see regulations 4 & 5]****LICENSE**

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 License / Renews the License to act as **WEB AGGREGATOR** under that Act.

License Code for the Web Aggregator is \_\_\_\_\_

1. This License shall be valid from \_\_\_\_\_ to \_\_\_\_\_
2. This License is subject to the Insurance Act, 1938, Insurance Rules of 1939, Insurance Regulatory and Development Authority Act, 1999 (4 of 1999) and Insurance Regulatory and Development Authority (Web Aggregators) Regulations, 2013 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

**INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY****(Web Aggregators) Regulations, 2013****Approval to functioning as Telemarketer and for Outsourcing work**

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 approval to

M/s \_\_\_\_\_

to undertake Insurance Telemarketing and Insurance Outsourcing work under that Act.

License Code for the Web Aggregator is \_\_\_\_\_

- 1) This License shall be valid from \_\_\_\_\_ to \_\_\_\_\_
- 2) This License is subject to the Insurance Act, 1938, Insurance Rules of 1939, Insurance Regulatory and Development Authority Act, 1999 (4 of 1999) and Insurance Regulatory and Development Authority (Web Aggregators) Regulations, 2013 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

**Schedule III****Forms to be attached with the Application Form A**

1. Copy of the Certificate of Registration issued by the Registrar of Companies.
2. Copies of Memorandum of Association and Articles of Association or LLP Agreement duly certified by Chartered Accountant.

3. Copy of PAN Card of the Company.
4. C.V.s of Directors / Designated Partners of LLP with copies of Qualification Certificates.
5. C.V. of Principal Officer with copies of Qualification Certificates.
6. Affidavit executed by two directors or designated partners of LLP duly notarized certifying that:
  - a) The directors of the company and the Principal Officer are major and not found to be of unsound mind by a court of competent jurisdiction and not found guilty of criminal misappropriation or criminal breach of trust or cheating or forgery or an abetment of attempt to commit any such offence by a court of competent jurisdiction in the past five years. The applicant/directors are not involved in any economic offences in the last three years.
  - b) None of the directors/employees of the company are holding directorships/ employment in or represent any other insurance related entity.
  - c) The company shall ensure that at no point of time during the period of license, the net worth of the company is reduced below rupees ten lakhs.
  - d) The Applicant Company or its Directors or Principal Officer are not licensed / registered as an Insurance Agent or Corporate Agent or Micro Insurance agent or TPA or surveyor or Loss Assessor or an Insurance Broker under the relevant regulations of IRDA.
  - e) The Applicant Company or its Directors or Principal Officer are not a related party of an insurer, insurance broker, corporate agent, micro insurance Agent, TPA, Surveyor or a loss assessor or any other insurance intermediary at the time of submission of application for web aggregator License and would maintain the same status during the period of license in future.
7. Snap shots of contents of proposed website along with the proof of domain name registration.
8. Confirmation of place of hosting website such as registered office, operations office.
9. List of persons who have control over or responsibility for the website contents in relation to insurance web aggregation.
10. Certificate of Chartered Accountant for the Net Worth and Shareholding Pattern of the Company as on the date of submission of Application.
11. Copies of the Annual Report and Audited Accounts for the previous three financial years
12. Business Plan for next three years
13. Details of infrastructure available
14. Organisational Chart showing functional responsibilities
15. Training and Examination Certificates of Principal Officer and any other employees
16. Details and declarations of Principal Officer/Promoters/Directors/Partners/Key Management Personnel, relating to Fit and Proper criteria as specified in Annexure I-A and I-B
17. A user I.D. and temporary password ( with only view permission ) to verify the Aggregation Website(s) / Portal / LMS by IRDA I.T. Department in a closed cover.

**Note:** All the copies of the documents to be attested by the Principal Officer.

#### **Schedule IV**

##### **Forms to be attached with the Renewal Application Form A**

1. Bank Draft for Rupees Ten Thousand Only drawn on any scheduled bank in favour of **Insurance Regulatory and Development Authority** payable at **Hyderabad**.
2. Copy of the Certificate of Registration issued by the Registrar of Companies, provided there is any change during the previous License Period
3. Memorandum of Association and Articles of Association copies, , provided there is any change during the previous License Period
4. C.V.s of Directors if any inducted during the License Period with copies of Qualification Certificates
5. Affidavit duly executed by at least two Directors or Designated Partners duly notarized certifying that

- a. The directors of the company and the Principal Officer are major and not found to be of unsound mind by a court of competent jurisdiction and not found guilty of criminal misappropriation or criminal breach of trust or cheating or forgery or an abetment of attempt to commit any such offence by a court of competent jurisdiction in the past five years. The applicant/directors are not involved in any economic offences in the last three years.
- b. None of the directors/employees of the company are holding directorships/ employment in or represent any other insurance related entity.
- c. The company shall ensure that at no point of time during the period of license, the net worth of the company is reduced below rupees ten lakhs.
- d. The Applicant Company or its Directors or Principal Officer are not licensed / registered as an Insurance Agent or Corporate Agent or Micro Insurance agent or TPA or surveyor or Loss Assessor or an Insurance Broker under the relevant regulations of IRDA.
- e. The Applicant Company or its Directors or Principal Officer are not a related party of an insurer, insurance broker, corporate agent, micro insurance Agent, TPA, Surveyor or a loss assessor at the time of submission of application for web aggregator License.
- f. There was no violation, of any Act / Rule / Regulation / Guidelines / Code of Conduct / Circulars as applicable, by the company or the directors or the Principal Officer and by its employees during the period of License.
6. Proof of Domain name registration.
7. Snap shots of contents of changes made if any to the website.
8. Confirmation of place of hosting website such as registered office, operations office.
9. List of persons who have control over or responsibility for the website contents in relation to insurance web aggregation.
10. Certificate of Chartered Accountant for the Net Worth and Shareholding Pattern of the Company as on the date of submission of Application.
11. Copies of the Annual Report and Audited Accounts for the previous three financial years
12. Summary of Operational Results for previous three financial years and Business Plan for next three years
13. Details of infrastructure available
14. Organisational Chart showing functional responsibilities
15. Copies of certificates for the qualifier training undergone and exam passed by the Directors / Principal Officer and other employees responsible for the operations including the tele callers, verifiers and Outsourcing activities where license is granted to carry out the tele marketing and or outsourcing work
16. Copies of the Professional Indemnity Insurance for previous three years.
17. Details and declarations of Principal Officer / Promoters / Directors / Partners / Key Management Personnel, relating to Fit and Proper criteria as specified in Annexure I-A and I-B
18. A user I.D. and temporary password ( with only view permission ) to verify the Aggregation Website(s) / Portal / LMS by IRDA I.T. Department in a closed cover.

Note: All the copies of the documents to be attested by the Principal Officer.

#### **Schedule V**

##### **1) The Eligible Educational Qualifications for Principal Officer are as listed below:**

- a. Bachelors/Masters degree in Arts, Science, or Social Sciences or Commerce or Engineering or Law or Management or its equivalent from any institution / university recognized by any State Government or the Central Government; or
- b. Associate/ Fellow of the Insurance Institute of India, Mumbai; or
- c. Associate/Fellow of the Institute of Risk Management, Mumbai; or
- d. Any post graduate qualification of the Institute of Insurance and Risk Management, Hyderabad; or
- e. Associate/ Fellow of the Institute of Chartered Accountants of India , New Delhi; or

- f. Associate/ Fellow of the Institute of Cost and Works Accountants of India, Kolkata; or
  - g. Associate/ Fellow of the Institute of Company Secretaries of India, New Delhi; or
  - h. Associate/ Fellow of the Institute of Actuaries of India; or
  - i. Certified Associate ship of the Indian Institute of Bankers, Mumbai; or
  - j. Any other qualification specified from time to time by the Authority under these Regulations.
- 2) The Principal officer of the applicant should have completed the fifty hours of theoretical and practical training on insurance from an institution recognized by the Authority from time to time and passed an examination, at the end of the period of training mentioned above, conducted by the National Insurance Academy, Pune or any other examining body recognized by the Authority.

Provided that where the principal officer of the applicant;

- a. as been carrying on reinsurance related activity or insurance consultancy for a continuous period of seven years, preceding the year in which such an application is made; or
- b. has for a period of, not less than seven years prior to the application made to the Authority has been a principal underwriter or has held the position of a Manager in any one of the nationalised insurance companies in India; or
- c. is an Associate/ Fellow of the Insurance Institute of India, Mumbai; or Associate/ Fellow of the Institute of Risk Management, Mumbai; or Associate/ Fellow of the Institute of Actuaries of India; or any post graduate qualification of the Institute of Insurance and Risk Management, Hyderabad;

the theoretical and practical training from an institution recognised by the Authority from time to time according to a syllabus approved by the Authority shall be twenty five hours.

#### **Schedule VI**

##### **Obligations of Web Aggregators**

- a) Web aggregator shall display License obtained from the Authority and details of validity of license on its web site.
- b) Web aggregator shall prominently display the names of insurers with whom it has an agreement to refer leads in the Home page of the website.
- c) Web Aggregator desirous of carrying out Telemarketing or Distance marketing activity should register as a Telemarketer.
- d) Web aggregator shall maintain an effective lead management system and ensure that leads are recorded and monitored through the LMS System
- e) Web aggregator shall maintain the records and the reports of its activities under the agreement with Insurer, in the manner specified in the agreement entered into between the Insurer and the web aggregator.
- f) Web aggregator shall along with its employees (whatever their designation may be) comply with all the provisions of the Act, the IRDA Act, 1999, the rules and regulations framed thereunder and other directions issued by the Authority from time to time.
- g) Web aggregator, its employees or promoters shall not accept any payment from Insurer other than the remuneration specified in Regulation 15.

#### **Schedule VII**

##### **Code of Conduct for Web Aggregator:**

- a) Conduct in matters relating to clients relationship— Every Web aggregator shall:
  - i) conduct its dealings with Prospects with utmost good faith and integrity at all times;
  - ii) act with care and diligence;
  - iii) treat all information supplied by the prospects as completely confidential to themselves and to the insurer(s) to whom the business is being offered;

- iv) take appropriate steps to maintain the security of confidential documents in their possession;
- v) understand the type of Prospect it is dealing with and the extent of the Prospect's awareness of risk and insurance;
- vi) Avoid conflict of interest.
- b) Conduct in relation to complaints handling —

Every Web Aggregator shall: —

- i) have in place a system for recording and monitoring complaints.
- ii) ensure that the websites contains details of complaints handling procedures and provides a facility to the complainant to log complaints online;
- iii) ensure that communication of customers in any form, written / phone / fax / email / Messaging etc are acknowledged promptly and in no case beyond five working days from the date of receipt of such complaint
- iv) ensure that the grievance is resolved to the fullest satisfaction of the customer
- v) ensure that response letters are sent to the complainant on the resolution of the grievance, and the complainant is informed of the further redressal procedure available to him;
- vi) ensure that complaints are dealt with at a suitably senior level.
- c) Conduct in matters relating to advertising—

Every Web Aggregator shall ensure that the designated website contains no advertisements or any information that is prohibited under regulation 11 above.

- d) Conduct in matters relating receipt of remuneration— Every Web Aggregator shall, if requested by an insured, disclose the amount of remuneration or other remuneration it receives as a result of effecting insurance for that client.
- e) Conduct in relation to matters relating to training — Every Web Aggregator shall:
  - i) Ensure that its staff are aware of and adhere to the standards expected of them by this code;
  - ii) ensure that staff is competent, suitable and have been given adequate training;
  - iii) ensure that there is a system in place to monitor the quality of advice given by its staff;
  - iv) ensure that members of staff are aware of legal requirements including the law of agency affecting their activities; and only handle classes of business in which they are competent;
  - v) draw the attention of the client to Section 41 of the Act, which prohibits rebating and sharing of commission.
  - vi) Every Web Aggregator 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.
  - vii) Every Web Aggregator shall furnish the quarterly returns in such format to the Authority within 15 days from the end of the quarter or within such time as allowed and specified by the authority from time to time.

### **Schedule VIII**

#### **Obligations of Insurers.**

- a) An Insurer shall not pay any fee or remuneration, by whatever name called, to web aggregators other than what is prescribed in section-15 of these Regulations. They shall also refrain from reimbursing expenses incurred by web aggregators towards maintenance of data base, infrastructure, training, entertainment, development, communication, advertisements, sales,



- promotion and towards any other expense.
- b) An Insurer shall not pay any fee or remuneration, by whatever name called, on any type of renewal premium / policy payable from the second year and the subsequent years, to web aggregators.
  - c) An Insurer shall not pay any fee or remuneration, by whatever name called to any person/entity who owns/maintains a website not approved by the Authority under these Regulations that is engaged in web aggregation or product/price comparison.
  - d) An Insurer shall not make any payment, by whatever name called, in the form of advance to a web aggregator.
  - e) An Insurer shall not pay any remuneration after termination of agreement with web aggregator.
  - f) An Insurer shall not pay any remuneration after the lapse of validity of License given by the Authority to the web aggregator.
  - g) An Insurer shall obtain and maintain records of leads / data obtained from each web aggregator through the lead management System of the web aggregator, the details of the policies sold out of the leads / data thus obtained and the information regarding the payments made.
  - h) An Insurer shall submit to the Authority, the records referred to in different sections of these Regulations and the reports, if any, of its activities as relevant for the purpose of these Regulations, whenever called upon to do so.
  - i) Insurers shall share product information and premium rates with web aggregators within the time frame as specified in the agreement, and the information so shared shall match with the product approved by the Authority.

#### **Schedule IX**

Outsourcing of the activities mentioned herein below shall be at the discretion of the Insurers. However, it is reiterated that execution of services shall remain to be Core Activity to be carried out by the Insurers.

Outsourcing relationships between Insurers and Web Aggregators shall be governed by written contracts between the Insurer and the Web Aggregator that clearly describe all material aspects of the outsourcing arrangement, including charges for services, the rights, responsibilities, and expectations of all parties.

#### **Activities that can be Outsourced to the Web Aggregator by Insurer**

A	Premium Collection	<input type="checkbox"/> Printing of Premium Reminders / other reminders pertaining to the policies sold and serviced by the WA <input type="checkbox"/> Dispatch of Premium Reminders / other reminders pertaining to the policies sold and serviced by the WA <input type="checkbox"/> Collection of Premiums in ONLINE MODE for Insurance clients who utilize the Web Aggregators Web Services. <input type="checkbox"/> Collection of Premiums should be through Online Payment Gateways through the websites of insurer or Web aggregator as approved by the insurer e.g. <input type="checkbox"/> VISA, <input type="checkbox"/> MasterCard, <input type="checkbox"/> Bill Desk,
---	--------------------	--

		<input type="checkbox"/> Payments through RBI approved gateway e.g. NEFT RTGS <input type="checkbox"/> RBI Cleared Payment Collectors. <input type="checkbox"/> Collection of premiums should be in ONLINE MODE using the Web Aggregators website only, and NOT through cash / cheque etc. <input type="checkbox"/> It is the responsibility of the insurer and Web Aggregator to ensure the compliance of Sec. 64-VB of the Insurance Act, 1938
B	Policy Services	<input type="checkbox"/> Receiving requests in physical/electronic/telephonic forms from clients and transmitting to the insurer without accessing the original data base of Insurers for the following areas of Policy Servicing; <ul style="list-style-type: none"> <li>o Issuance of Policy Document / Certificates of Insurance</li> <li>o Change of Name / Address</li> <li>o Fund Switching/ Premium Redirection</li> <li>o Surrender, Maturity, Withdrawals Free look Cancellations Payouts</li> <li>o Loan Against Policy</li> <li>o Change of Policy Terms and Conditions / Details Change</li> <li>o Registration of Assignment / Nomination</li> <li>o Revival / Cancellation of Policy</li> <li>o Transfer of Policy</li> <li>o Substitution of Vehicle Communications, Reports, Printouts to Policyholders / Claimants</li> <li>o Withdrawal of No Claim Bonus</li> <li>o Declarations Update</li> <li>o Extension of Cover</li> <li>o Duplicate Policy</li> <li>o Document Collection for complying with AML and KYC norms</li> </ul>

## Schedule X

### Telemarketing and Distance Marketing by Web Aggregators

#### 1. Telemarketing and Distance Marketing

Web Aggregator intending to carry on 'Telemarketing' and 'Distance Marketing', for the purpose of solicitation of insurance business shall

- a) Register as a 'Telemarketer'.

- b) Engage 'Tele-callers' as defined in Regulation 2.(1) of these regulations for carrying out the Telemarketing and Distance Marketing related work.
- c) be governed by the rules and regulations governing 'Telemarketing ' and 'Distance Marketing', is laid out in clause 2 of this Schedule.
- d) While considering the application, the Authority may, if it so desires, verify the information furnished by the applicant including the supporting documents and also inspect the applicant's offices and infrastructure.
- e) The Authority may, after considering the application with reference to the matters specified in these Regulations, grant License to the web aggregator to function as Telemarketer, which shall be valid for a period of three years from the date of grant of such License.

Web aggregator shall be governed by the rules and regulations as outlined in the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010 (as amended from time to time).

## **2. Persons engaged by Web Aggregator for telemarketing:**

- a) For the purpose of solicitation of insurance business through 'Telemarketing ' and 'Distance Marketing', Web Aggregators should engage Tele-caller as defined in Regulation 2 of these regulations
- b) Web Aggregators shall be responsible for all acts of commission and omission of the telecallers deployed on their behalf.
- c) Telecallers alone are permitted for soliciting but Authorised Verifiers are responsible for concluding the sale of insurance products in distant mode.
- d) Telecallers shall be barred from soliciting insurance in their individual capacity in any mode, or on behalf of any organization other than the web aggregator employing him.

## **3. Agreements between Insurer and Web Aggregator.**

The agreement between the Insurer and Web Aggregator, shall inter alia include the following clauses:

- a) The web aggregator shall maintain/preserve recordings of all the tele-calls for a period of 5 years.
- b) The Telemarketer shall maintain records of all the tele-callers employed by them along with their training and assessment particulars.
- c) The records under (a) & (b) above shall be open to inspection by the Authority.

## **4. Distance Marketing by Web Aggregators.**

- a) Web Aggregators shall not exclusively promote the products of any particular insurer, and shall suggest, using a standard pre solicitation script the best available product in the market that fits the needs of the Prospect.
- b) The price comparison charts that are displayed shall be up to date and reflect a true picture.
- c) Insurers shall not pay the Web Aggregators any remuneration other than the payments as specified in these Regulations. Insurers shall make no payments by any name to Web Aggregators or their related parties towards infrastructure or any account other than payments on the policies solicited or procured over Web Aggregation and distance mode.
- d) Insurers shall specifically identify the proposals procured by Web Aggregators over distance mode and obtain all relevant records pertaining to such policies. Insurers shall produce such records before the Authority in case of dispute involving alleged violation of breach of conduct by the Web Aggregator.

**5. Training of Tele-callers.**

- a) Telecallers deployed by Web Aggregators to solicit business should be employees on the rolls of the Web aggregator.
- b) Every Tele-caller shall be trained at an institute accredited for pre-license training of agents or as prescribed by the Authority.
- c) The training shall be for duration of not less than 25 hours as per syllabus to be prescribed by the IRDA in matters related to regulations, disclosures, ethical conduct of business and specific instructions to be complied with while making the calls.
- d) The tele-callers shall clear the post-training test to be conducted by the institution authorized by the regulator.
- e) Web Aggregators shall maintain a register of all persons engaged by them for the purpose solicitation of insurance business. The register shall, apart from the name and address of the Tele-caller, also contain valid copies of his proof of identification and other relevant credentials. Insurers shall allot a distinctive code number to every Tele-caller and record the same in a register maintained for the purpose.

**6. Process of Solicitation**

Solicitation of insurance based on the leads generated through the website of the web aggregator shall be in specific compliance with the following norms:

**Standardized Script**

- (i) Insurers, in consultation with Web aggregators, shall prepare standardized scripts for presentation of benefits, features and disclosures under each of the products proposed to be sold over the distance modes. Solicitation under distant mode shall be in line with the standardized script.
- (ii) The scripts shall be incorporating all the Key Features of the product and shall be approved by the compliance officers of the respective insurers. The scripts shall be filed with the Authority under “Use & File” procedure within 15 days by the insurer.

**a) Introduction**

- (i) The communication shall clearly highlight the name of the insurer.
- (ii) The fact that the purpose of approach is lead generation/solicitation of insurance shall be clearly highlighted.

**b) Consent of the Prospect**

- (i) The Tele-caller shall ascertain if the Prospect is interested in continuing with the subject, and the process of solicitation shall proceed further only on receiving the consent in explicit terms.
- (ii) The Prospect shall be given an option to continue with the subject or exit the page at every stage in case of electronic modes. The hours during which calls are made shall be in accordance with orders issued by TRAI/DoT from time to time.
- (iii) In case of telephonic solicitation the name of the caller shall be disclosed and the language options available must be indicated. The subsequent communication shall continue only in the language chosen by the Prospect.
- (iv) Tele-callers shall inform Prospects that the call is being recorded and that the Prospect is entitled to a voice copy, if he so desires, at any time during the term of the policy or until a satisfactory settlement of claim, whichever is later.
- (v) No inconvenience, nuisance or harm shall be caused to the Prospects in the course of solicitation or thereafter. Full disclosures shall be made to the Prospects under all modes of

distance marketing and the requirements of confidentiality, privacy and non-disclosure shall be complied with.

c) **Prospect's Information**

All relevant information pertaining to the Prospect as well as the person/asset to be insured shall be obtained, and solicitation shall be strictly on the basis of analysis of the Prospect's needs.

d) **Product benefits & Features**

The standardized script shall cover the following items in the course of product presentation:

- i. The specific responses of the Prospect in the form of agree/disagree, yes/no, accept/reject, understand / don't understand, as applicable, against each of the items below, under all modes of distance solicitation.
- ii. Name of the product suggested and its nature and parameters.
- iii. Insurance cover available under the product for a specified amount of annual premium, or, conversely, premium chargeable towards a specified amount of insurance cover.
- iv. The scope of cover, perils covered and not covered, exclusions, deductibles or franchise, co-payments, loading/discounts on premiums, add-on covers, conditions, other terms and benefits, mid-term inclusions, short period scales, basis of sum insured, warranties, clauses and endorsements, compliance with Section 64VB of the Insurance Act, 1938 – payment of premium before commencement of risk, etc, as applicable.
- v. The contents of the "key features document" (KFD) as and when specified by the Authority.
- vi. The right to cancel the policy within 30 days of receipt of the policy in case of disagreement with the terms of the policy under all life contracts and covers tied to credit/debit/other cards, and for all personal accident and health insurance policy contracts with a term of 3 years or more offered by insurers over distance mode, provided no claim has already been made on the policy.
- vii. Disclosure of rates of commission available on the product solicited upon the request of the Prospect.

**8. Premium Ceilings in case of sale of Life Insurance and prohibition of sale of Linked Life Insurance Products**

- (i) Insurers shall not solicit non-single premium type policies for annualized premiums exceeding Rs 50,000/- over telemarketing mode (voice as well as SMS).
- (ii) Single premium Policies shall not be solicited for a premium of more than Rs 50,000/- over telemarketing mode.
- (iii) Linked Life Insurance product shall not be solicited or sold over distance marketing mode.

**9. Post-Solicitation Process**

Once the Prospect agrees to purchase a policy, the proposal form and premium acceptance shall comply with the following requirements:

- (i) The premium towards the policy may be debited online or interactive voice response medium or through a manual collection subject to compliance with the procedures and controls prescribed by the RBI.
- (ii) The norms applicable to insurers as regards AML and PAN need to be complied with in the process of selling a policy over distance marketing mode.
- (iii) In all instances where a policy is issued without obtaining a proposal in physical form, insurers shall forward a verbal transcript of the voice/electronic record of the queries raised and answers thereto on the basis of which the policy has been underwritten, along with the policy bond.

- (iv) For policies solicited/sold over distance mode, insurers shall issue policies in exactly the same format and medium as in case of sale through physical interface.
- (v) The address and toll-free number of the office to be contacted by the policyholder in case of a servicing need or grievance shall be informed to the client.
- (vi) Before conclusion of sale the Tele caller shall divulge his name and distinctive code number to the prospect and this shall form part of the recorded conversation for the sake of future verification.
- (vii) The records pertaining to every call made and SMS sent by a Web Aggregator that materializes into a policy shall be transferred to the insurer's location within 30 days of conclusion of sale. In case of telephone calls the records transferred shall be the recordings of the entire conversation.

#### **10. No Unfair Denial of Insurance Cover**

When a Prospect approaches a Web Aggregator over distance mode proposing for insurance cover, the latter are duty-bound to consider the case on merits and in accordance with regulatory directions and their own norms. In no case shall they resort to an unfair denial of cover to a Prospect who seeks insurance.

#### **11. Preservation of Records**

The insurer and Web Aggregator shall preserve, in an inalterable and easily retrievable form, a voice/electronic/physical record, as applicable, of the entire process beginning with lead generation/solicitation and concluding in sale of insurance, for a period of six months beyond the term of the policy or until satisfactory settlement of claim, whichever is later. Voice and electronic records shall be digitized and encrypted for storage to ensure reliability and security of the data.

#### **12. Verification Process**

- a. Web Aggregators shall monitor the calls live by arranging for listening to at least 1% of the calls as they happen.
- b. Web Aggregators shall verify at least 3% of calls leading to sales for compliance, by engaging a team of dedicated employees to listen to the call recordings. The observations made in the course of verification shall be preserved in a retrievable form for a period of not less than three years.
- c. Insurers shall make verification calls, to monitor the quality of sales, to a minimum of 3% of the policyholders who purchase insurance over distance marketing mode, every month. The purpose of verification calls is to ascertain whether the Prospect has understood the benefits, features and disclosures of the product purchased correctly. Verification calls shall also bear a standardized script and the records of calls shall be preserved for a period (a) not less than 15 months from the date of policy or until satisfactory claim settlement, whichever is later, in case of non-life contracts (b) not less than 3 years in case of life insurance policies.
- d. The policies under (ii) and (iii) above shall be selected according to a random pattern, making sure to cover each product category and mode of sale.

#### **13. Disputes**

For the purpose of these Regulations the contract of insurance shall be deemed to include the contents of KFD and the records of calls to the Prospect pertaining to the product. In case of disputes involving specific wordings of the policy, the client shall have the right to give primacy to the wordings of the KFD and the calls over the specific wordings of the policy.

**Annexure –I-A****INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY****(Web Aggregators) Regulations, 2013****Particulars of Principal Officer/Directors/Partners/Promoters/Shareholders/Key Management Personnel****[See regulation 3 ]**

<b>Personal details of Principal Officer / Director / Partner / Promoter / Key Management Personnel</b>			
<b>Full Name</b>			<b>Mention Mr. / Mrs.</b>
Address			
<b>Date of Birth</b>		<b>Phone No</b>	
<b>Nationality</b>		<b>Cell No</b>	
Position in the Organisation		FAX No	
<b>Current Position held from</b>		<b>Email id</b>	
		Web Address	
<b>Description of Duties / Responsibilities</b>			
Qualifications Experience and Achievements			
Name of the Institute	Country	Qualifications	Year of Study / Graduation
Professional Qualification.			
(See Section 1 below for Mandatory Professional Qualifications)			
<b>Present Shareholding in this Company – Position as on _____</b>			
Name of the Company	No of shares held	% of shares held in the company	

<b>Equity Interest in other Companies / Shareholding held in other companies</b>				
Name of the Company	No of shares held	% of shares held in the company		
<b>Directorship / Partnership / Proprietor positions held in other companies</b>				
Name of the company	Position held in the Organisation	Period (from ____ to ____)		
<b>Working Experience</b>				
Name of the employer	Nature of Business	Designation	Description of duties	Period

I declare that all information given in this application above is true and correct.

1) I declare that I have filled in the FIT and Proper statement and enclosed it along with this form

Signature

Name

Date



## Annexure-IB

**INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY**  
**(Web Aggregators) Regulations, 2013**

**FITNESS AND PROPRIETY CRITERIA**

(See regulations 3)

The applicant should satisfy the Authority that -

- a) The Principal Officer is a fit and proper person to be licensed;
- b) The CEO and the Directors are fit and proper persons to hold the office;
- c) All of its substantial shareholders/partners are fit and proper persons;
- d) All persons having effective control on the applicant are fit and proper persons to carry out the business.
- e) All Key Management Personnel of the applicant are fit and proper

**Declaration and Undertaking for Principal  
Officer/Directors/Partners/Promoters/Shareholders/Key Management Personnel.**

‘Declaration and Undertaking’ prescribed for the purpose of conducting due diligence to determine the ‘fit and proper’ status of Principal Officer/Directors/Partners/Promoters/ Shareholders/Key Management Personnel is given below. Henceforth, the web aggregator should use the format for obtaining declaration and undertaking from existing Principal Officer and Directors/Partners as well as the person to be appointed as Principal Officer / Director/Partner.

A separate form needs to be submitted by each individual.

Name of the Web Aggregator: _____		
I.	<b>Personal Details</b>	
	a.	Full Name
	b.	Position in the Web Aggregator Company / LLP
	c.	Date of Birth
	d.	Educational Qualifications
	e.	Relevant Background and Experience
	f.	Permanent Address
	g.	Present Address
	h.	E-mail Address / Telephone Number
	i.	PAN under the Income Tax Act Name and address of Income Tax Circle
	k.	DIN number (if allotted) and ROC location
	l.	Relevant knowledge and experience in Insurance
	m.	Any other information relevant to position

II	<p align="center"><b>Relevant FIT &amp; Proper Criteria</b></p> <p align="center"><b>If answer is YES to any of the questions; please give full details.</b></p>		
	a.	Have you ever registered or obtained license from any of the regulatory authorities under any law such as SEBI, RBI, IRDA, PFRDA, FMC etc.	
	b.	Have you carried on business under any name other than the name stated in this application	
	c.	Have you ever been refused or restricted by any regulatory authority to carry on any business, trade or profession for which a specific license registration or other authorization is required by law.	
	d.	Have you been ever censured or disciplined or suspended or refused permission or license or registration by any regulatory authority to carry on any business activity	
	e.	Have you been subject to any investigations or disciplinary proceeding or have been issued warning or reprimand by any regulatory authority	
	f.	Have you been convicted of any offence or subject to any pending proceedings under any law	
	g.	Have you been banned from entry at any profession / occupation at any time.	
	h.	Details of prosecution, if any, pending or commenced or resulting in conviction in the past for violation of economic laws and regulations	
	i.	Details of criminal prosecution, if any, pending or commenced or resulting in conviction in the past against you	
	j.	Do you attract any of the disqualifications envisaged under Section 164 of the Companies' Act 2013?	
	k.	Have you been subject to any investigation at the instance of Government department or agency?	
	l.	Have you at any time been found guilty of violation of rules / regulations / legislative requirements by customs / excise / income tax / foreign exchange / other revenue authorities, if so give particulars	
		m.	<p>Have you at any time come to the adverse notice of a regulator such as SEBI, IRDA, DCA.</p> <p>(Though it shall not be necessary for a candidate to mention in the column about orders and findings made by regulators which have been later on reversed / set aside <i>in toto</i>, it would be necessary to make a mention of the same, in case the reversal / setting aside is on technical reasons like limitation or lack of jurisdiction, etc, and not on merit. If the order of the regulator is temporarily stayed and the appellate / court proceedings are pending, the same also should be mentioned).</p>
	n.	Has any of your group company/associate company/related party been carrying any license issued by the IRDA	
III.	Any other explanation / information in regard to items I and II and other information considered relevant for judging fit and proper		
	<b>Undertaking</b>		
	I confirm that the above information is, to the best of my knowledge and belief, true and complete. I undertake to keep the Authority fully informed, as soon as possible, of all events, which take place		

subsequent to my appointment, which are relevant to the information provided above.	
Place:	Signature
Date:	Name

T.S. VIJAYAN, Chairman  
ADVT.III/4/161/13/Exty