



धोखाधडी प्रतिरोधी पालिसी

धोखाधडी प्रतिरोधी पालिसी

(25 अप्रैल 2024 तक संशोधित)

वर्जन -10.00

विवाद की स्थिति में अँग्रेजी वर्जन मान्य होगा। In case of discrepancy english version will be applicable.

विषय सूची		
क्रम सं.	संक्षिप्त विवरण	पृष्ठ सं.
I	पृष्ठभूमि	4
II	परिभाषाएं	5-6
III	उद्देश्य	6
IV	पालिसी का दायरा	7
V	धोखाधड़ी का वर्गीकरण	7-8
	क- आंतरिक धोखाधड़ी	7
	ख- माध्यमिक धोखाधड़ी	8
	ग- पालिसीधारक द्वारा की गई धोखाधड़ी या दावा संबंधी धोखाधड़ी	8
VI	धोखाधड़ी का पता लगाना	8
VII	अन्वेषण	8-9
VIII	होने वाली धोखाधड़ी को कम करना	9-10
IX	धोखाधड़ी की निगरानी	10-14
	क- बोर्ड की भूमिका	11
	ख- धोखाधड़ी निगरानी समिति की भूमिका	11
	ग- मुख्य जोखिम अधिकारी की भूमिका	11
	घ- अनुशासनिक प्राधिकारी की भूमिका	11-12
	ङ- विभिन्न स्तरों पर भूमिका	12-13
	च- ब्यष्टि कर्मचारियों की भूमिका	13

	छ- विभिन्न माध्यमिकियों की भूमिका	13-14
	पालिसीधारकों लाभार्थियों की भूमिका	14
	I - लेखापरीक्षा एवं निरीक्षण की भूमिका	14
X	धोखाधड़ी के संभावित क्षेत्र	14-15
XI	धोखाधड़ी के कारण हुए नुकसान की गणना	15
XII	धोखाधड़ी के रोकथाम के उपाय	15
XIII	प्रशिक्षण	15-16
XIV	कानून का पालन कराने वाली एजेंसियों के साथ समन्वय	16
XV	सूचना का आदान प्रदान	16
XVI	सम्यक तत्परता	16-17
XVII	संचार के नियमित चैनल	17
XVIII	रिपोर्टिंग के दायित्व	17-18
	क – बीमा विनियामक विकास प्रधिकरण को रिपोर्ट करना	17
	ख – स्टॉक एक्सचेंज को रिपोर्ट करना	17-18
XIX.	धोखाधड़ी प्रतिरोधी पालिसी की समीक्षा एवं संशोधन	18
	अनुलग्नक I - धोखाधड़ी के अन्वेषण की समय सीमा	19
	(अँग्रेजी वर्जन में देखें)	
	अनुलग्नक II- बीमा संबंधी धोखाधड़ी के दृष्टांतदर्शक सूची	20

भारतीय जीवन बीमा निगम

धोखाधड़ी प्रतिरोधी पालिसी

I. पृष्ठभूमि

भारतीय जीवन बीमा निगम (जिसे इसके बाद निगम कहा जाएगा) भारत का सबसे बड़ा जीवम बीमांकक है। यह आम जनता में जीवन बीमा के प्रचार के संबंध में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है और जनता के कल्याण के लिए लोगों के धन का संघटन भी करता है। बाजार में अपनी उपस्थिति बढ़ाने और नया व्यवसाय प्राप्त करने के लिए निगम ने मुख्य जीवन बीमा सलाहकार [सीएलआईए] चैनल, बिक्री बिन्दु व्यक्ति (पीओएसपी), वरिष्ठ बिजनेस एसोसिएट (एसबीए), एलआईसी एसोसिएट(एलआईसीए – सेवानिवृत्त कर्मचारी), डिजिटल मार्केटिंग चैनल, बैंक बीमा और वैकल्पिक चैनल, बीमा विपणन फर्मों की सेवाएं लेना [आईएमएफ] और सामान्य सेवा केंद्रों [सीएससी] की शुरुआत की है। पारंपरिक बीमा उत्पादों के अलावा निगम स्वास्थ्य बीमा, सूक्ष्म बीमा और पेंशन एवं समूह बीमा स्कीमें उपलब्ध कराकर अपने ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करता है। प्रीमियम जमा करने की सुगमता के लिए निगम ने ग्राहक केंद्रित अभिक्रम चलाए हैं और प्रीमियम जमा करने के विभिन्न वैकल्पिक चैनलों की शुरुआत की है जैसे राष्ट्रीय स्वचालित समाशोधन गृह (एनएसीएच), इलेक्ट्रॉनिक बिल प्रस्तुतीकरण एवं भुगतान (ईबीपीपी), चुनिंदा बैंकों के माध्यम से डेबिट की सीधी सुविधा, ग्राहक पोर्टल के माध्यम से भारतीय जीवन बीमा की वेबसाइट www.licindia.in पर आनलाइन प्रीमियम भुगतान, अधिकार प्राप्त विकास अधिकारियों/ अभिकर्ताओं / एसबीए / प्राधिकृत सेवानिवृत्त भारतीय जीवन बीमा निगम के कर्मचारियों, प्राधिकृत बैंकों एवं बिक्रेताओं के माध्यम से प्रीमियम जमा किया जाता है। भारत बिल भुगतान प्रणाली (बीबीपीएस) के अंतर्गत 50 से अधिक बैंकों, गैर बैंक इंस्टिट्यूटों एवं तीसरे पक्षकार के ऐप के जरिए प्रीमियम जमा करने की सुविधा दी गई है। इस तरह के विशाल उद्यम को चलाने में विभिन्न स्तरों पर धोखाधड़ी के होने का जोखिम बना रहता है। धोखाधड़ी की समस्या को कम करने के लिए निगम ने मानवीय डेटा हैंडलिंग घटा कर अपनी विभिन्न प्रणालियों और प्रक्रियाओं को स्वचालित करके इसे सुदृढ़ बनाया है।

निगम का उद्देश्य एक इमानदार और नैतिक संगठन बनने का है। यह उच्च स्तर की सत्यनिष्ठा और उद्देश्य के साथ अपना व्यवसाय करना चाहता है। अपनी वित्तीय प्रणालियों, संसाधनों, परिसंपत्तियों, अपने कर्मचारियों और मध्यवर्तियों की इमानदारी और सत्यनिष्ठा की सुरक्षा के लिए यह महत्वपूर्ण है कि जोखिम और धोखाधड़ी की गतिविधि को कम करने के लिए निगम के पास एक सुस्थापित नीति हो। इसलिए बीमा विनियामक विकास प्राधिकरण के दिनांक 21 जनवरी, 2013 के परिपत्र संदर्भ सः IRDA/SDD/MISC/CIR/009/01/2013 के परिच्छेद ग के अनुसार निगम के धोखाधड़ी निगरानी ढाँचे के भाग के रूप में भारतीय जीवन बीमा निगम निम्न धोखाधड़ी प्रतिरोधी नीति का क्रियान्वयन करेगा –

II. परिभाषाएं:

धोखाधड़ी : धोखाधड़ी शब्द का अर्थ और इसमें शामिल है संविदा के किसी पक्षकार द्वारा किए गए कार्य, या उसकी सहमति से किए गए कार्य, या उसके अभिकर्ता द्वारा उसमें शामिल अन्य पक्षकार को या उसके अभिकर्ता को धोखा देने के आशय से या संविदा में उसे प्रविष्ट होने के लिए प्रेरित करने के लिए किए गए कार्य लेकिन यह इतने तक ही सीमित नहीं है :

- 1) किसी वास्तविकता के लिए किसी को दिए गए सुझाव, जो उसके लिए सच न हो जिसमें उसे सत्य होने का विश्वास न हो;
- 2) किसी व्यक्ति को वास्तविकता की जानकारी होने या वास्तविकता में विश्वास होने पर भी उसे सक्रियता से छिपाना;
- 3) बिना किसी आशय के निभाने के लिए किया गया कोई वादा;
- 4) धोखा देने के लिए उपयुक्त किया गया कोई अन्य कार्य ;
- 5) ऐसा कोई कार्य या चूक जो विधि द्वारा विशेष रूप से कपटपूर्ण घोषित किया गया हो ।
- 6) सूचना घोषित किए जाने सहित जानबूझ कर झूठ बोलना
- 7) लाभ कमाने, नुकसान पहुंचाने या किसी अन्य को नुकसान पहुंचाने के लिए पद का दुरुपयोग।
- 8) धोखाधड़ी में ऐसे कार्य शामिल हैं जैसे झूठे उपाय, रिश्वतखोरी, जालसाजी, जबरदस्ती वसूली, भ्रष्टाचार, चोरी, षड्यंत्र, गबन, असत्य कथन, वास्तविक तथ्यों को छिपाना और मिलीभगत ।
- 9) बीमांकक की हैसियत के अनुसार लिए गए वित्तीय निर्णय , उसके द्वारा किए गए संव्यवहार या अनुभूति के संबंध में एक या एक से अधिक वास्तविक तथ्यों के बारे में जानबूझ कर झूठ बोलना, छिपाना, या उसे प्रकट न करना ।
- 10) उत्तरदायित्व, विश्वास के पद या विश्वस्त संबंध का दुरुपयोग करना ।
- 11) आपराधिक कार्य धोखा देने का प्रयास होता है; अतएव धोखाधड़ी के प्रयास को उतना ही गंभीर अपराध माना जाता है जैसे अपराध किया गया हो ।
- 12) मैनुअल या संगणक के अभिलेखों को बदलना, छिपाना या नष्ट करना, संगणक सुविधाओं का दुरुपयोग या कम्प्यूटर प्रोग्राम को बदलना ।
- 13) धोखाधड़ी और अपराध में प्रयुक्त होने वाले मदों को रखना या धोखाधड़ी में प्रयुक्त होने वाली मदों की आपूर्ति करना ।
- 14) आस्तियों का गबन।
- 15) इनसाइडर ट्रेडिंग के अभिभावी दिशानिर्देशों का उल्लंघन (PIT) ।
- 16) कोई भी बेइमानी या धोखाधड़ी का कार्य ।
- 17) अभिलेखों का अनधिकृत नष्ट किया जाना, हटाया जाना या उसे परिवर्तित करना ।
- 18) किसी बीमा पालिसी के संबंध में भुगतान किए गए धन या प्रीमियम को अनुपयुक्त तरह से अपने पास रखना ।

- 19) प्रस्तावकों, लाभार्थियों, माध्यमिकों या अन्य इच्छुक पक्षकारों से विशेष मुआवजे के रूप में वास्तविक मूल्य की कोई वस्तु स्वीकार करना या कुछ मांगना ।
- 20) किन्हीं वित्तीय दस्तावेजों में जालसाजी या उसे बदल देना ।
- 21) कोई व्यक्तिगत लाभ पाने के आशय से किसी तीसरे पक्षकार को कोई संवेदनशील सूचना देना / बताना या किसी लाभ के लिए अन्य की सहायता करना ।
- 22) कोई अन्य कार्य जो ऊपर वर्णित न किया गया हो लेकिन सक्षम प्राधिकारी द्वारा जिसे “धोखाधड़ी” समझा जाए ।
- 23) निगम की सूचना प्रौद्योगिकी नीति का जानबूझ कर उल्लंघन जिससे निगम का नुकसान हो और गलत कार्य करने वालों को या किसी तीसरे पक्षकार को लाभ हो ।

भारतीय संविदा अधिनियम, 1872 की धारा 17 में धोखाधड़ी निम्न तरह परिभाषित किया गया है :

1. धोखाधड़ी शब्द का अर्थ और इसमें शामिल है संविदा के किसी पक्षकार द्वारा किए गए कार्य, या उसकी सहमति से किए गए कार्य, या उसके अभिकर्ता द्वारा उसमें शामिल अन्य पक्षकार को या उसके अभिकर्ता को धोखा देने के आशय से या संविदा में उसे प्रविष्ट होने के लिए प्रेरित करने के लिए किए गए कार्य लेकिन यह इतने तक ही सीमित नहीं है :
2. 1) किसी वास्तविकता के लिए किसी को दिए गए सुझाव, जो उसके लिए सच न हो जिसमें उसे सत्य होने का विश्वास न हो;
2) किसी व्यक्ति को वास्तविकता की जानकारी होने या वास्तविकता में विश्वास होने पर भी उसे सक्रियता से छिपाना;
3) बिना किसी आशय के निभाने के लिए किया गया कोई वादा;
4) धोखा देने के लिए उपयुक्त किया गया कोई अन्य कार्य ;
5) ऐसा कोई कार्य या चूक जो विधि द्वारा विशेष रूप से कपटपूर्ण घोषित किया गया हो ।

भारतीय दंड संहिता, 1860 (“IPC”) की धारा 25 के अनुसार “धोखाधड़ी” को निम्न तरह परिभाषित किया गया है :

किसी व्यक्ति को कोई काम धोखाधड़ी के साथ तब कहा हुआ माना जाएगा जब वह धोखा देने के आशय से कोई काम करे लेकिन अन्यथा नहीं ।

भारतीय न्याय संहिता 2023 की धारा 9 के अनुसार “धोखाधड़ी” को निम्न तरह परिभाषित किया गया है :

धोखा देने के आशय से किया गया कोई कार्य लेकिन अन्यथा नहीं [भारतीय न्याय संहिता 2023 जून 2024 से लागू होगी]

III. उद्देश्य

- क) इस पालिसी का मूल उद्देश्य संगठन के भीतर होने वाली किसी धोखाधड़ी को कम करना और यथाशीघ्र इसके पता लगाने की संभावना को अनुकूलतम बनाना जिससे अच्छी तरह जाँच की जा सके ।
- ख) बीमा की धोखाधड़ी से संगठन को होने वाले वित्तीय और प्रतिष्ठा संबंधी जोखिम से रक्षा करना ।
- ग) संगठन के भीतर बीमा की ऐसी धोखाधड़ी का पता लगाने, उसकी निगरानी करने और उसे कम करने के लिए एक ढांचा निर्मित करना ।

- घ) ऐसी संगठनात्मक संस्कृति को विकसित करना और उसे बढ़ावा देना जिससे व्यक्तिगत आचरण के उच्च मानक की आवश्यकता के बारे में जागरूकता निर्मित कर के धोखाधड़ी को रोकने में प्रोत्साहित किया जा सके ।

IV. पालिसी का दायरा

धोखाधड़ी प्रतिरोधी पालिसी भारत के अधिकारिता में स्थित निगम के सभी कार्यालयों में लागू होगी । भारत के बाहर स्थित कार्यालयों के बारे में धोखाधड़ी प्रतिरोधी पालिसी के संबंध में उस देश की स्थानीय विधियां लागू होंगी । इस पालिसी के अंतर्गत निगम के भीतर धोखाधड़ी और नुकसान कवर होंगे और इसके प्रचालन के सभी क्षेत्रों पर लागू होंगे । धोखाधड़ी प्रतिरोधी पालिसी जोखिम प्रबंधन समिति और तत्पश्चात् बोर्ड द्वारा अनुमोदित होनी चाहिए ।

निगम की धोखाधड़ी प्रतिरोधी पालिसी में निम्न शामिल हैं:

- धोखाधड़ी का वर्गीकरण
- धोखाधड़ी का पता लगाना
- अन्वेषण
- धोखाधड़ी की घटना को कम करना
- धोखाधड़ी की निगरानी
- धोखाधड़ी के संभावित क्षेत्र
- धोखाधड़ी के कारण होने वाले लेखांकन नुकसान
- धोखाधड़ी की रोकथाम के लिए किए जाने वाले उपाय
- प्रशिक्षण
- कानून लागू करने वाली एजेंसियों के साथ समन्वय
- सूचना का आदान - प्रदान
- सम्यक तत्परता
- नियमित संचार चैनल
- रिपोर्टिंग के दायित्व

V. धोखाधड़ी का वर्गीकरण

निगम के खिलाफ की गई धोखाधड़ी को निम्न श्रेणियों में वर्गीकृत किया गया है:

- क) **आंतरिक धोखाधड़ी:** कर्मचारियों द्वारा नामतः श्रेणी I , श्रेणी II (विकास अधिकारी और वरिष्ठ बिजनेस एसोसिएट, एलआईसी एसोसिएट्स) श्रेणी III, श्रेणी - IV के कर्मचारी, सेवानिवृत्त कर्मचारी (पेंशनर और

भविष्य निधि का चयन करने वाले), निगम द्वारा संविदा के आधार पर लिए गए व्यक्ति आदि खुद या किसी अन्य की मिलीभगत से जो निगम के बाहर के हों या भीतर के हों और प्रतिनियुक्ति पर गए निगम के कर्मचारी द्वारा किए गए धोखाधड़ी / गबन जो उस कार्यालय में कार्यरत हों निगम की निधियों का गबन करें ।

- ख) **माध्यमिक धोखाधड़ी :** किसी बीमा अभिकर्ता, मुख्य जीवन बीमा सलाहकार [सीएलआईए], बिक्री बिंदु व्यक्ति[पीओएसपी], बिक्रेता, तीसरे पक्षकार का प्रशासक (टीपीए)/ चिकित्सा निरीक्षक और बैंक बीमा के अंतर्गत आने वाले निम्न माध्यमिकियों और वैकल्पिक चैनलों द्वारा की गई धोखाधड़ी - 1. सूक्ष्म बीमा अभिकर्ता, 2. कार्पोरेट अभिकर्ता, 3. बीमा विपणन फर्म (आईएमएफ), 4. साधारण सेवा केंद्र [सीएससी], 5. ब्रोकर और खुद कोई अन्य माध्यमिकी या पालिसी धारकों / कर्मचारियों की मिलीभगत से निगम और / या पालिसी धारकों के विरुद्ध ।
- ग) **पालिसी धारक की धोखाधड़ी और / या दावे की धोखाधड़ी :** दावेदार द्वारा दावा करते समय ऋण के भुतान / अभ्यर्पण सहित बीमा उत्पाद के खरीद और / या निष्पादन में निगम के विरुद्ध की गई धोखाधड़ी ।

VI. धोखाधड़ी का पता लगाना

- क) धोखाधड़ी का पता लगाने और उसकी निगरानी के लिए कार्मिक, सतर्कता, वित्त एवं लेखा विभागों का संयुक्त उत्तरदायित्व होगा । निगम धोखाधड़ी और आदतन धोखाधड़ी के मूल्यांकन के लिए बनाए गए नियंत्रण, उनकी रोकथाम करने और उन्हें समाप्त करने के लिए निगम अपनी क्रियाविधियाँ स्थापित करेगा और उन्हें क्रियावित करेगा और उनकी निगरानी भी करेगा ।
- ख) शिकायतों के जरिए, गुणवत्ता प्रबंधन विश्लेषण के दौरान, लेखा परीक्षा और निरीक्षण, अकस्मात् सतर्कता जाँच, विशिष्ट ब्लोअर, आँकड़ा सतर्कता माड्यूल के माध्यम से धोखाधड़ी का पता लगाने के मुख्य स्रोत होने चाहिए ।
- ग) धोखाधड़ी और अन्य अनियमितताओं का पता लगाने और उनकी रोकथाम के लिए निगम के सभी कर्मचारी और विभिन्न माध्यमिकियाँ भी समान रूप से उत्तरदायी होंगी । उन्हें अपने संबंधित क्षेत्रों के प्रचालन में सतर्क होना चाहिए और उनके क्षेत्रों में होने वाली अनियमितताओं से उन्हें परिचित होना चाहिए तथा संभावित धोखाधड़ी की पहचान करने में सक्षम भी होना चाहिए । किसी धोखाधड़ी के होने या धोखाधड़ी का प्रयास करने का संकेत मिलने या उसकी जानकारी होने पर तत्काल समुचित प्राधिकारी को सूचित करने से धोखाधड़ी की रोकथाम या अनुचित गतिविधि को समाप्त करने में सहायता मिलेगी ।

VII. अन्वेषण

- क) प्रमाणित किए जाने वाले तथ्यों के साथ किसी भी कथित शिकायत की सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन से जाँच की जाएगी । **अनुलग्नक - 1 के अनुसार समय सीमा का पालन किया जाएगा ।**

ख) जाँच अधिकारी निगम के स्थापित प्रक्रियाओं के अनुसार जाँच करेगा। अधिकारी को जाँच सौंपने के 30 दिनों के भीतर जाँच पूरी होनी चाहिए। जाँच पूरी करने के लिए यदि अतिरिक्त समय की आवश्यकता हो तो सक्षम प्राधिकारी से विशेष अनुमति लेनी होगी। यदि सक्षम प्राधिकारी द्वारा कम समय दिया गया हो तो उसका कड़ाई से पालन किया जाना चाहिए।

ग) लापरवाही, पर्यवेक्षण में कमी आदि के कारण धोखाधड़ी में लिप्त पाए गए सभी पदधारियों को समय-समय पर कार्मिक विभाग द्वारा जारी अनुदेशों के अनुसार भूमिका का विश्लेषण किया जाएगा। समय-समय पर निगम के अभिभावी अनुदेशों के अनुसार जैसा उचित समझा जाए अनुशासनिक कार्रवाई शुरू की जाएगी।

घ) होने वाली धोखाधड़ी को कम करना

होने वाली धोखाधड़ी को कम करने के लिए निगम द्वारा अपनाई गई मौजूदा नीतियाँ निम्न हैं:

- नया व्यवसाय शुरू करते समय अपने ग्राहक को जानें मानदंडों के माध्यम से ग्राहक पहचान प्रक्रिया।
- पालिसी के किसी संव्यवहार पर पहचान का प्रमाणपत्र मांगा जाएगा।
- मनीलांडरिंग से बचने के लिए निगम ने आंतरिक प्रक्रियाएं और नियंत्रण स्थापित किए हैं और सभी प्रशिक्षण सत्रों में इस क्षेत्र में नियमित प्रशिक्षण दिया जाता है।
- शिकायत निवारण प्रक्रियाएं मौजूद हैं जिनका प्रयास रहता है कि संभावित धोखाधड़ी गतिविधि होने सहित शिकायत के कारण का पता लगाने का प्रयास किया जाए। भारतीय जीवन बीमा (अभिकर्ता) विनियम, 2017, भारतीय बीमा विनियामक विकास प्राधिकरण [सूक्ष्म बीमा अभिकर्ता] विनियम, 2014, भारतीय बीमा विनियामक विकास प्राधिकरण [कापोरेट अभिकर्ताओं का पंजीकरण] विनियम 2015, भारतीय बीमा विनियामक विकास प्राधिकरण [बीमा विपणन फर्मों का पंजीकरण] विनियम, 2015, भारतीय बीमा विनियामक विकास प्राधिकरण [साधारण सेवा केंद्र] विनियम, 2015, भारतीय बीमा विनियामक विकास प्राधिकरण [बीमा दलाल] विनियम, 2013 के अंतर्गत अभिकर्ताओं के खिलाफ अनुशासनिक कार्रवाई शुरू करने के लिए उपयुक्त प्रावधान किए जाएंगे और समय - समय पर किए गए कोई अन्य संशोधन लागू किए जाएंगे।
- इसी तरह धोखाधड़ी के कार्य करने के लिए कर्मचारियों [नामत: श्रेणी-III, श्रेणी-IV, श्रेणी - I अधिकारियों, विकास अधिकारियों, (वरिष्ठ बिजनेस सोसिएट सहित)], सेवानिवृत्त कर्मचारियों (पेंशनर और भविष्य निधि का चयन करने वाले), एलआईसी एसोसिएट [एलआईसीए] के खिलाफ भारतीय जीवन बीमा निगम के संबंधित (कर्मचारी) विनियम, 1960 के अंतर्गत कार्रवाई की जाएगी।
- यदि धोखाधड़ी के कार्य में नैतिकता के पतन का कार्य निहित हो तो ऐसे कर्मचारियों को दी जाने वाली भविष्य निधि, होने वाले नुकसान की सीमा तक पूर्ण / आंशिक रूप से जप्त कर ली जाएगी।
- अपनी प्रणालियों और आंकड़ों के दुरुूपयोग को रोकने के लिए निगम में एक सूचना प्रौद्योगिकी सुरक्षा नीति है। निगम के सभी कर्मचारी अपने पासवर्ड की गोपनीयता अनुरक्षित करने लिए उत्तरदायी होंगे।

- आंकड़ा सतर्कता माड्यूल के माध्यम से किसी संभावित धोखाधड़ी को रोकने के लिए संदेहास्पद संव्यवहारों पर नजर रखी जाती है।
- निगम ने ऐसी नीतियाँ और प्रक्रियाएँ बनी है ताकि हामीदारी, नकद रसीद और दावे के भुगतान के क्षेत्रों को संबोधित किया जा सके।
- अशोध्य दावों का परित्याग :
अशोध्य दावों के संबंध में विकास अधिकारियों / वरिष्ठ बिजनेस एसोसिएट, एलआईसी एसोसिएट, तीसरे पक्षकार के प्रशासक [टीपीए] / चिकित्सा जाँचकर्ता, बीमा अभिकर्ता, मुख्य जीवन बीमा सलाहकार [सीएलआईए], बिक्रेता, माध्यमिकियों, बैंक बीमा और वैकल्पिक चैनलों के अंतर्गत निम्न पर कार्वाई की जाएगी
बैंक बीमा और वैकल्पिक चैनल - 1.सूक्ष्म बीमा अभिकर्ता, 2. कार्पोरेट अभिकर्ता, 3. बीमा विपणन फर्म (आईएमएफ), 4. साधारण सेवा केंद्र (सीएससी), 5. दलाल औरकोई अन्य माध्यमिकी
- सभी विभागों के लिए समय-समय पर विधिवत अद्यतन किए हुए स्पष्ट रूप से परिभाषित प्रणालियों और प्रक्रियाओं वाले सक्षम प्राधिकारी द्वारा विधिवत अनुमोदित मैनुअल / एसओपी मौजूद हैं।
- प्रति वर्ष निगम के सभी कार्यालयों के लेखापरीक्षा और निरीक्षण किए जाते हैं। इसके अलावा अकस्मात् जाँच और विशेष लेखापरीक्षा भी की जाती है।
- निगम के विभिन्न कार्यालयों में क्षेत्रीय सतर्कता अधिकारियों द्वारा आवधिक रूप से अकस्मात् जाँच / निवारक सतर्कता जाँच की जाती है।

ड) धोखाधड़ी की निगरानी

धोखाधड़ी के सभी मामलों की निगरानी के लिए अध्यक्ष द्वारा केंद्रीय कार्यालय में, क्षेत्रीय कार्यालय में क्षेत्रीय प्रबंधक द्वारा, मंडल कार्यालय में वरिष्ठ मंडल प्रबंधक द्वारा और शाखा कार्यालयों में मुख्य / वरिष्ठ / शाखा प्रबंधक द्वारा धोखाधड़ी निगरानी समित गठित की जाएगी। निचले कार्यालयों से ऊपरी कार्यालयों को अर्थात् शाखा से मंडल कार्यालयों को, मंडल से क्षेत्रीय कार्यालयों को, क्षेत्रीय कार्यालयों से केंद्रीय कार्यालय को महने में कम से कम एक बार धोखाधड़ी / संदेहास्पद धोखाधड़ी के सभी मामले रिपोर्ट किए जाएं ताकि जब भी उपयुक्त हो कानून अमल करने वाली एजेंसियों और किन्ही अन्य अपेक्षित सरकारी एजेंसियों को अधिसूचित किए जाने सहित दस्तावेजी और अनुमोदित कार्वाई की जा सके। केंद्रीय कार्यालय की धोखाधड़ी निगरानी समिति जोखिम प्रबंधन समित के माध्यम से धोखाधड़ी के मामलों को तिमाही आधार पर बोर्ड को रिपोर्ट करेगी। इस रिपोर्ट में धोखाड़ी कम करने के लिए किए गए उपाय या प्रस्तावित संशोधन / प्रणाली में क्रियांवित किए गए संशोधन / धोखाधड़ी के मामले को कम करने के लिए रिक्तियों को मजबूत करने की प्रक्रियाएँ शामिल होंगी।

मंडल / क्षेत्रीय स्तर की धोखाधड़ी निगरानी समितियाँ मासिक आधार पर बैठकें करेंगी और केंद्रीय कार्यालय स्तर की धोखाधड़ी निगरानी समितियाँ कम से कम तिमाही में एक बार बैठक करेंगी ताकि धोखा प्रतिरोधी

पालिसी के क्रियाव्ययन की प्रगति की निगरानी की जा सके जिससे महीने में धोखाधड़ी की गतिविधियों पर मासिक रिपोर्टों की समीक्षा की जा सके और जाँच की प्रगति देखी जा सके। इन सभी बैठकों के कार्यवृत्त रिकार्ड किए जाएंगे और सुरक्षित रखे जाएंगे। समितियों को दिए गए मामलों की निगरानी के लिए समितियाँ भी कार्मिक एवं औद्योगिक संबंध विभाग के साथ कानून लागू करने वाली एजेंसियों के साथ समन्वय स्थापित करेंगी।

निगम की वर्तमान पालिसी के अनुसार प्रारंभिक जाँच की जाएगी।

क बोर्ड की भूमिका

- बोर्ड वार्षिक आधार पर धोखाधड़ी प्रतिरोधी पालिसी की समीक्षा करेगा और उसे अनुमोदित करेगा।
- रिपोर्ट किए गए धोखाधड़ी के मामलों का संज्ञान लेते हुए धोखाधड़ी की होने वाली घटनाओं को कम करने के लिए बोर्ड मार्गदर्शन प्रदान करेगा।
- बोर्ड तिमाही आधार पर निगम के केंद्रीय कार्यालय की धोखाधड़ी निगरानी समिति की कार्यवाहियों की समीक्षा करेगा।

ख धोखाधड़ी निगरानी समिति की भूमिका

- मंडल कार्यालय / क्षेत्रीय कार्यालय / केंद्रीय कार्यालय स्तर पर अपने अधिकार क्षेत्र के कार्यालयों में किसी घटना को धोखाधड़ी या अन्यथा के रूप में वर्गीकृत करेंगे।
- कार्मिक और औद्योगिक संबंध विभाग, मंडल कार्यालय एफएमएम में मूल विवरण देते हुए तत्काल एक फ्लैश रिपोर्ट अपलोड करेंगे जिसे क्षेत्रीय कार्यालय / केंद्रीय कार्यालय नोडल कार्यालय देख सकें।
- मंडल कार्यालय / क्षेत्रीय कार्यालय / केंद्रीय कार्यालय प्रणालीगत खामियों का पता लगाने के लिए धोखाधड़ी के मुख्य कारणों का विश्लेषण करेंगे जिससे धोखाधड़ी के अपराध को सहज बनाया हो।
- धोखाधड़ी निगरानी समिति को रिपोर्ट किए गए मामलों के लिए वह उत्तरदायी होगा और विभिन्न स्तरों पर सक्षम अधिकारी को कार्रवाई करने के लिए सूचित करेंगे जैसे;
- केंद्रीय कार्यालय में, केंद्रीय धोखाधड़ी निगरानी समिति
- क्षेत्रीय कार्यालयों में, क्षेत्रीय धोखाधड़ी निगरानी समिति
- मंडल कार्यालयों में, मंडल धोखाधड़ी निगरानी समिति
- शाखा कार्यालयों में, शाखा धोखाधड़ी निगरानी समिति

ग. मुख्य जोखिम अधिकारी की भूमिका:

सीईआरएम के माध्यम से क्षेत्रीय निगरानी समिति (आरएमसी) को प्रस्तुत रिपोर्ट मुख्य जोखिम अधिकारी (सीआरओ) केंद्रीय धोखाधड़ी निगरानी समिति (सीएफएमसी) उस रिपोर्ट को देखेगा। मुख्य जोखिम अधिकारी (सीआरओ) उन धोखाधड़ी क्षेत्रों के बारे में सीएफएमसी और संबंधित विभाग को सूचित करेगा।

घ. अनुशासनिक प्राधिकारी की भूमिका

- धोखाधड़ी के मामले का पता लगने पर तुरंत व्यापक जाँच की जाएगी जिसमें उन पदधारियों का प्रशिक्षण भी शामिल है जिन्हें प्रारंभिक जाँच सौंपी जाएगी।
- धोखाधड़ी का अपराध करने वाले के खिलाफ उचित विधिक और / या अनुशासनिक कार्रवाई करना।
- उन पदधारियों के खिलाफ अनुशासनिक कार्रवाई करने पर विचार करना जिनकी लापरवाही / पर्यवेक्षण की कमी से धोखाधड़ी का अपराध हो सका।
- दंड लगाने के बाद वित्तीय नुकसान की वसूली सुनिश्चित करना।
- धोखाधड़ी के सभी मामलों को अभिलिखित करने और बाद में निगरानी करने के लिए प्रणाली स्थापित करना और उसे अनुरक्षित करना।

ड विभिन्न स्तरों पर भूमिका

- इस तरह की घटना की जानकारी होने के 7 कार्य दिवसों के भीतर वरिष्ठ / शाखा प्रबंधक प्रभारी सभी संबंधित विवरणों के साथ मंडल प्रमुख को रिपोर्ट करेगा / आगे भेजेगा।
- शाखा प्रमुख द्वारा भेजी गई वर्गीकृत शिकायतों को वरिष्ठ / मंडल प्रबंधक रिपोर्टिंग के 7 कार्य दिवसों के भीतर क्षेत्रीय कार्यालय को भेजेगा।
- मंडल प्रमुख से प्राप्त वर्गीकृत शिकायतों के प्राप्त होने के 7 कार्य दिवस के भीतर क्षेत्रीय प्रबंधक प्रभारी धोखाधड़ी के आंतरिक मामलों को नोडल विभाग अर्थात् केंद्रीय कार्यालय के कार्मिक विभाग को रिपोर्ट करेगा / आगे भेजेगा और पालिसी धारकों के के माध्यमिकी मामलों को केंद्रीय कार्यालय के विपणन विभाग को भेजेगा।
- अपने विभागों के धोखाधड़ी के संभावित नाजुक क्षेत्रों का मूल्यांकन करें उनका पता लगाएं, उनकी सूची बनाएं।
- विभिन्न स्तरों पर विभागाध्यक्षों के कार्यकारी क्षेत्रों के भीतर धोखाधड़ी प्रतिरोधी पालिसी का क्रियांवन करें और कड़ाई से पालन करें।
- विभिन्न स्तरों पर धोखाधड़ी के संभावित क्षेत्रों को समाप्त करने के लिए प्रणालियों और प्रक्रियाओं में प्रभावी जाँच और नियंत्रण का विकास किया जाए और उनका अनुरक्षण किया जाए।
- जब कभी कोई धोखाधड़ी हो या उसके होने की आशंका हो तो अगली धोखाधड़ी निगरानी समिति की बैठक में संबंधित धोखाधड़ी निगरानी समिति को उसकी तुरंत सूचना दें।
- नियमित रूप से गुणवत्ता प्रबंधन विश्लेषण दौरे करें और सम्यक तत्परता से निर्धारित प्रणालियों और प्रक्रियाओं का कड़ाई से पालन सुनिश्चित करें।

- संबंधित कार्यालय / विभाग का विभागाध्यक्ष जैसी भी स्थिति हो मूल रिकार्ड जप्त कर लेगा। जो रिकार्ड स्कैन न किया गया हो उसे स्कैन करे साफ्ट कापी सुरक्षित कर ली जाए। हमारी आंतरिक प्रक्रियाओं के अनुसार मूल रिकार्ड सुरक्षित अभिरक्षा में रखे जाएँ। विभागाध्यक्षों की सेवानिवृत्ति या स्थानांतरण के मामले में ऐसे सभी रिकार्ड आवश्यक रूप से उससे प्रभार लेने वाले व्यक्ति को हस्तांतरित किए जाएँ और उसकी उपयुक्त पावती ली जाए।
- जब कभी कर्मचारी से संबंधित धोखाधड़ी का पता लगे तो इसे तुरंत कार्मिक विभाग को सूचित किया जाए और माध्यमिकियों से संबंधित धोखाधड़ी को विपणन विभाग, केंद्रीय कार्यालय के नोडल विभाग को सूचित किया जाए जिसे वे केंद्रीय धोखाधड़ी निगरानी समिति [सीएफएमसी]को रिपोर्ट करेंगे ताकि धोखाधड़ी का होना समय पर स्थापित हो सके और निगम के हित में मासिक आधार पर रिपोर्ट किया जा सके जिसे इस संबंध में निगम की प्रक्रिया के अनुसार मुख्य सतर्कता अधिकारी [सीवीओ] को रिपोर्ट किया जाएगा।
- केंद्रीय कार्यालय का नोडल विभाग धोखाधड़ी से संबंधित सभी दस्तावेजों को शाखाओं / इकाइयों को जप्त करने का अनुदेश देगा। उद्यम दस्तावेज प्रबंधन प्रणाली [ईडीएमएस] में रखने के लिए इसे स्कैन करने का भी अनुदेश देगा। इससे पूछताछ के दौरान साक्ष्य प्रस्तुत करने में सहायता होगी। ऐसी शाखाओं / इकाइयों से नोडल विभाग इस संबंध में संपुष्टि प्राप्त करेगा।

च ब्यष्टि कर्मचारी की भूमिका

- सतर्क रहना
- अपना यूजर आईडी या पासवर्ड कभी भी किसी के साथ साझा न करें
- अपने उत्तरदायित्व के प्रचालनों में धोखाधड़ी के संभावित क्षेत्रों का पता लगाएं।
- धोखाधड़ी के जोखिम को कम करने के लिए एसओपी और आंतरिक नियंत्रण प्रणाली को अपनाएँ।
- विश्वास करें लेकिन आँख बंद कर विश्वास न करें।
- उच्च स्तर की व्यक्तिगत सत्यनिष्ठा रखें।
- यह सुनिश्चित करें कि नकद, प्राप्ति, स्टॉक का व्यवहार करते समय या संविदाकारों या आपूर्तिकारों से व्यवहार करते समय जनता की निधियाँ सुरक्षित रहें।
- जब कभी कोई धोखाधड़ी घटित हो या घटित होने की संभावना हो तो अगली आवश्यक कार्रवाई के लिए अपने वरिष्ठ अधिकारियों की जानकारी में लाएं।
- संबंधित सूचना उपलब्ध करा के जाँच में सहायता करें और यदि आवश्यक हो तो कथन रिकार्ड कराने में सहयोग करें।
- ऐसा वातावरण बनाएं कि धोखाधड़ी को रोको जा सके।
- निगम द्वारा निर्धारित प्रयोज्य सूचना सुरक्षा नीति एवं प्रक्रियाओं का कड़ाई से पालन किया जाए। आंकड़ा / सूचना सुरक्षा की जिम्मेदारी हर कर्मचारी की होती है। सूचना की सुरक्षा न होने पर धोखाधड़ी हो सकती है।

छ विभिन्न माध्यमिकियों की भूमिका

निगम सभी बीमा अभिकर्ताओं, बिक्री बिंदु के व्यक्तियों [पीओएसपी], बिक्रेता, तीसरे पक्षकार के प्रशासक (टीपीए) / चिकित्सा जाँचकर्ता और बैंक बीमा और बैकल्पिक चैनलों के निम्न माध्यमिकियों -1 सूक्ष्म बीमा अभिकर्ता, 2. कोर्पोरेट एजेंट 3. बीमा दलाल 4. सेवा देने वाले जैसे बीमा विपणन फर्म (आईएमएफ) और सामान्य सेवा केंद्र (सीएससी) और किन्हीं दूसरी माध्यमिकियों से आशा करता है कि निगम की धोखाधड़ी प्रतिरोधी पालिसी का पालन करें और इसमें सहयोग करें। सभी माध्यमिकियाँ प्रयोज्य बीमा विधियों का अनुपालन करने के लिए उत्तरदायी होंगी। वे ऐसी प्रक्रियाएं अनुरक्षित करेंगी कि जिससे गलत कार्य को तर्कसंगत आधार पर रोका जा सके। उन्हें अपने दायित्व के क्षेत्रों में हो सकने वाले अनुचित कार्यों की जानकारी होनी चाहिए और अनियमितताओं के किसी भी संकेत के प्रति उन्हें सतर्क रहना चाहिए।

ज पालिसी धारकों, लाभार्थियों की भूमिका

निगम अपने पालिसीधारकों, लाभार्थियों और सभी संबंधितों को विधिसंगत और उपयुक्त ढंग से कार्य करने और बीमा धोखाधड़ी के सभी आरोपों या अनियमितताओं के रिपोर्ट करने के लिए प्रोत्साहित करता है

झ लेखापरीक्षा और निरीक्षण की भूमिका

- किसी संभावित धोखाधड़ी को रोकने के लिए प्रणालियों और प्रक्रियाओं की पर्याप्तता के बारे में राय देना।
- प्रश्नावली में धोखाधड़ी के नाजुक क्षेत्रों को शामिल करना।
- जाँच के दौरान आवश्यक सहायता उपलब्ध कराना।
- विभिन्न धोखाधड़ी निगरानी समितियों द्वारा की गई बैठकों के कार्यवृत्त का लेखापरीक्षा, निरीक्षण और क्यूएमए के दौरान जाँच की जाए। यदि कार्यवृत्त उपयुक्त ढंग से अनुरक्षित न किए गए हों तो लेखापरीक्षा / निरीक्षण द्वारा उचित कार्रवाई की जाए।
- लेखापरीक्षा / निरीक्षण / अकस्मात् / निवारक सतर्कता जाँच के दौरान पाए गए संदेहास्पद धोखाधड़ी के मामले केंद्रीय कार्यालय के नोडल अधिकारी को सीधे रिपोर्ट किए जाएंगे अर्थात् आंतरिक और पालिसीधारकों के मामले कार्मिक विभाग को और माध्यमिकियों के मामले विपणन विभाग को रिपोर्ट किए जाएंगे। इसकी एक प्रति केंद्रीय कार्यालय के सतर्कता विभाग को भेजी जाए।
- लेखापरीक्षा / निरीक्षण विभाग यदि आवश्यक हो तो अपवाद स्वरूप लेखापरीक्षा समिति को भेजें।
- उन शाखाओं में जहाँ धोखाधड़ी के मामले अधिक पाए गए हों तो ऐसी धोखाधड़ी उन्मुख क्षेत्रों में अकस्मात् लेखापरीक्षा / विशेष लेखापरीक्षा आयोजित की जाए।

च) धोखाधड़ी के संभावित क्षेत्र

निगम उन शाखाओं पर ध्यान रखता है जहाँ धोखाधड़ी की अधिक घटनाएं पाई गई हों, धोखाधड़ी उन्मुख क्षेत्रों की ऐसी इकाइयों में अकस्मात् लेखापरीक्षा / लेखा परीक्षा आयोजित की जाए । धोखाधड़ी के मामले में कोई ढील न दी जाए । निगम अपने कर्मचारियों और माध्यमिकियों को उच्च स्तर की सत्यनिष्ठा के साथ इमानदारी से कार्य करने के लिए प्रोत्साहित करता है । पालिसीधारकों सहित अपना हित सुरक्षित रखता है ।

धोखाधड़ी के नाजुक संभावित क्षेत्रों का पता लगाना और उनका मूल्यांकन करना इसके कर्मचारियों के साथ संबंधित विभागाध्यक्षों का उत्तरदायित्व होगा । कर्मचारियों को अधिक संवेदनशील बनाने और रोकथाम के लिए इसे कम करने के उपयुक्त उपाय करने के लिए प्रचालनात्मक और प्रक्रियागत दिशानिर्देशों में धोखाधड़ी के संभावित क्षेत्रों की सांकेतिक सूची निर्धारित की जाएगी ।

धोखाधड़ी के शामिल कार्य / चूक के उदाहरणों की निदर्शी सूची अनुलग्नक -II में दी गई है जो सीमित नहीं है ।

छ) धोखाधड़ी के कारण लेखांकन में नुकसान

धोखाधड़ी के परिणामस्वरूप होने वाले नुकसान उन कर्मचारियों से वसूल किया जाएगा जो धोखाधड़ी में सीधे लिप्त पाए जाएं या धोखाधड़ी में जिनकी सहमति स्थापित हो गई हो ।

जिस पदधारी की लापरवाही से धोखाधड़ी हुई हो उन पर निवारक दंड लगाया जाएगा ।

संदेहास्पद कर्मचारी / पालिसी धारक / माध्यमिकी का पता लगने के तुरंत बाद संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय / मंडल कार्यालय के कार्मिक / सेवारत / विपणन विभाग धोखाधड़ी के कारण गबन की गई धनराशि / हुए नुकसान की वसूली के लिए सभी संभव माध्यमों जैसे विधिक उपायों के अंतर्गत जो वसूली का अंतिम उपाय होगा मुकदमा दायर करना यदि आवश्यक हो तो वसूली के लिए आवश्यक कदम उठाए जाएंगे । पूर्ण विवरण के साथ केंद्रीय कार्यालय के वित्त एवं लेखा विभाग को धोखाधड़ी की मात्रा के बारे में सूचना भेजी जाएगी ।

ज) धोखाधड़ी की रोकथाम के लिए किए गए उपाय

- कर्मचारी के लिए निर्धारित कार्यकाल और स्थानांतरण की प्रणाली ।
- कर्तव्यों का अलगाव होना चाहिए ताकि प्रमुख कार्यों का नियंत्रण एक ही व्यक्ति के पास न हो ।
- विवेकाधिकार और मानवीय हस्तक्षेप कम करने के लिए प्रौद्योगिकी और ई- गवर्नेंस का प्रयोग ।
- प्रणालियों और प्रक्रियाओं में अंतर को सुधारने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी के अभिक्रम से नए उपाय किए जाएंगे ।
- कमियों को दूर करने के लिए खामियों की जाँच और प्रणालीगत सुधार करने के लिए संबंधित विभागों को आवधिक आधार पर फीडबैक भेजा जाएगा ।
- धोखाधड़ी के संभावित क्षेत्रों के कर्मचारियों के भीतर संवेदनशीलता जागृत करना ।

- बाहरी व्यक्तियों के बारे में अप्रकटन उत्तरदायित्वों के संबंध में कर्मचारियों को पर्याप्त प्रशिक्षण प्रदान करना चाहिए । निगम की धोखाधड़ी प्रतिरोधी पालिसी की मौजूदगी सहित कर्मचारियों में धोखाधड़ी के बारे में जागरूकता निर्मित करना चाहिए।
- उसी कार्यालय या दूसरे कार्यालयों में उसी तरह की धोखाधड़ी के जोखिम को कम करने के लिए नए नियंत्रण क्रियावित करना ।

झ) प्रशिक्षण:

एमडीसी, जेडटीसी और एसटीसी में आवधिक प्रशिक्षण के माध्यम से कर्मचारियों, एजेंटों आदि का संभावित खतरों और धोखाधड़ी के क्षेत्रों के बारे में जागरूकता का स्तर बढ़ाया जाना चाहिए । उन्हें केंद्रीय कार्यालय / क्षेत्रीय कार्यालय / मंडल कार्यालय में संदेहास्पद धोखाधड़ी / धोखाधड़ी के रिपोर्टिंग की प्रक्रिया और धोखाधड़ी के संकेतकों की पहचान, लाल संकेतकों की जानकारी के बारे में प्रशिक्षण दिया जाएगा ।

ज) कानून का अनुपालन कराने वाली एजेंसियों के साथ समन्वय

यदि किसी विधि या विनियम का उल्लंघन हुआ हो तो संदेहास्पद कर्मचारी / पालिसीधारक / माध्यमिकी / तीसरे पक्षकार का पता लगने पर दीवानी मुकदमा दायर करके या जांच के निष्कर्ष को समुचित कानून लागू करने वाली और / या विनियामक एजेंसियों को भेज कर उस पर मुकदमा किया जा सकता है । उपर्युक्त के अलावा धोखाधड़ी या गबन के मात्रा के आधार पर विधि विभाग के परामर्श से धोखाधड़ी निगरानी समितियों और कार्मिक विभाग द्वारा स्वतंत्र जांच पर भी विचार किया जा सकता है । धोखाधड़ी की घटनाओं को उच्चतर प्राधिकारियों और कानून लागू करने वाली एजेंसियों को रिपोर्ट करने के संबंध में कार्यपालक निदेशक (कार्मिक) अनुदेश / दिशानिर्देश जारी करेगा ।

ट) सूचना का आदान - प्रदान

- कार्यालय में घटित विभिन्न प्रकार की धोखाधड़ी से संबंधित सूचना उनके कार्यप्रणाली के साथ संबंधित शाखा / मंडल / क्षेत्रीय कार्यालय / केंद्रीय कार्यालय द्वारा आवधिक बैठकों में साझा की जानी चाहिए ।
- निगम में घटित विभिन्न प्रकार की धोखाधड़ी से संबंधित सूचना उनके कार्यप्रणाली के साथ मुख्य सतर्कता अधिकारी या निगम के किसी सक्षम प्राधिकारी द्वारा अन्य संस्थानों के साथ साझा की जानी चाहिए ।
- जनता के साथ की गई धोखाधड़ी की कोई घटना या प्रेस, सोशल मीडिया, कानून लागू करने वाली एजेंसियों या किसी बाहरी निकाय का कोई प्रत्युत्तर विधि और कार्मिक विभागों के समन्वय से सक्षम प्राधिकारी द्वारा दिया जाए ।

ठ) सम्यक तत्परता :

- संविदा के आधार पर लिए गए व्यक्तियों सहित किसी कर्मचारी की नियुक्ति के समय निगम की धोखाधड़ी प्रतिरोधी पालिसी और धोखाधड़ी में बिल्कुल ढील न देने के बारे में नियुक्ति पत्र / संविदा पत्र में स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाए ।
- यह भी स्पष्ट रूप से संकेत दिया जाए कि उक्त गतिविधि में किसी प्रकार की लिप्तता पाए जाने पर निगम की सेवाओं से निकाल दिया जाएगा / बर्खास्त कर दिया जाएगा ।
-
- किसी अभिकर्ता / माध्यमिकियों की नियुक्ति के समय निगम की धोखाधड़ी प्रतिरोधी पालिसी और धोखाधड़ी में बिल्कुल ढील न देने के बारे में नियुक्ति पत्र / संविदा पत्र में स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाए । स्पष्ट रूप से यह भी इंगित किया जाए कि उक्त गतिविधि में किसी प्रकार की लिप्तता पाए जाने पर अभिकर्ता विनियम 2017 के अनुसार कार्रवाई की जाएगी ।
- प्रस्ताव पत्र में यह स्पष्ट रूप से इंगित किया जाए कि प्रस्ताव पत्र में दी गई कोई सूचना यदि गलत पाई गई या तथ्य को गलत तरीके से बताया गया हो तो समय – समय पर यथा संशोधित बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 45 के प्रावधानों के अनुसार संविदा के संबंध में कार्रवाई की जाएगी ।

ड) नियमित संचार चैनल

- किसी वास्तविक या संभव धोखाधड़ी के संबंध में सूचित करने (ट्रिगर) / एलर्ट भेजने के लिए कर्मचारियों / क्षेत्र के कार्यबल की सुविधा के लिए एक समर्पित ई- मेल आई डी बनाया जाएगा । केंद्रीय कार्यालय का कार्मिक विभाग ट्रिगर / एलर्ट का विश्लेषण करेगा । जब यह निष्कर्ष निकालने के लिए तर्कसंगत साक्ष्य हो कि धोखाधड़ी संभव हो या धोखाधड़ी हुई हो तो केंद्रीय कार्यालय का कार्मिक विभाग उपयुक्त कार्रवाई करेगा ।
- एलर्ट भेजने वाले व्यक्ति की पहचान गुप्त रखी जाएगी । अनाम शिकायतें या गलत सूचना के आधार पर अलगी जाँच नहीं की जाएगी ।
- गुणवत्ता प्रबंधन विश्लेषण, लेखापरीक्षा और निरीक्षण में उल्लिखित धोखाधड़ी की सभी शिकायतें या शिकायतों / जाँच के द्वारा पाए गए सभी मामले विहित प्रपत्र में केंद्रीय कार्यालय / क्षेत्रीय कार्यालय / मंडल कार्यालय जैसी भी स्थिति हो के सक्षम प्राधिकारी को रिपोर्ट किए जाएंगे ।

ढ) रिपोर्टिंग के दायित्व

क. बीमा बिनियामक विकास प्राधिकरण को रिपोर्टिंग:

पाए गए विभिन्न धोखाधड़ी मामलों और उन पर की गई कार्रवाई की सांख्यिकी के संबंध में वित्तीय वर्ष की समाप्ति पर निम्न विवरणों के साथ विहित प्रपत्र फार्म 1 और फार्म 2 में प्रति वर्ष भारतीय बीमा विनियामक विकास प्राधिकरण को रिपोर्ट भेजी जाए :

- क) व्यवसाय प्रखंड के अनुसार धोखाधड़ी के बकाए मामले ।
- ख) धोखाधड़ी के बंद किए गए मामले ।

ख. स्टाक एक्सचेंजों को रिपोर्ट करना:

निम्न धोखाधड़ी को भारती प्रतिभूति और विनियम बोर्ड द्वारा समय-समय पर निर्धारित समय सीमा के भीतर स्टाक एक्सचेंजों को प्रसारित किया जाएगा:

- क) निगम, इसके निदेशकों, प्रमुख प्रबंधकीय कार्मिकों, वरिष्ठ प्रबंधन या सहायिकी द्वारा की गई धोखाधड़ी ।
- ख) निगम के कर्मचारियों द्वारा की गई वास्तविक धोखाधड़ी जिसका निगम पर प्रभाव पड़ हो या पड़ सकता हो ।
- ग) यह प्रसार निम्न क्रम में किया जाएगा :

1) धोखाधड़ी का पता लगने के समय:

- क) धोखाधड़ी का स्वरूप
- ख) निगम पर अनुमानित प्रभाव
- ग) घटित होने का समय
- घ) इसमें लिप्त व्यक्ति (यों)
- ङ) इसमें निहित अनुमानित राशि (यदि कोई हो)
- च) क्या ऐसी धोखाधड़ी को समुचित प्राधिकारी को रिपोर्ट किया गया हो ।

2) तत्पश्चात् स्टाक एक्सचेंज को धोखाधड़ी के संबंध में अगला विवरण रिपोर्ट करें जिनमें निम्न शामिल होगा:

- क) धोखाधड़ी में निहित वास्तविक राशि (यदि कोई हो)
- ख) निगम की वित्तीय स्थिति पर ऐसी धोखाधड़ी का वास्तविक प्रभाव और ऐसी धोखाधड़ी के कारण निगम द्वारा सुधार के लिए किए गए उपाय ।

ग. धोखाधड़ी प्रतिरोधी नीति की समीक्षा और संशोधन

इस पालिसी की कम से कम वार्षिक आधार पर और यथा आवश्यक समीक्षा की जाएगी । जब कभी संशोधन किया जाए तो पुरानी पालिसी की जगह नई पालिसी की प्रति रखी जाए ।

अनुलग्नक -II

बीमा धोखाधड़ी की उदाहरण स्वरूप सूची**1. आंतरिक धोखाधड़ी:**

- क) निधियों का गबन
- ख) वित्तीय मामलों की धोखाधड़ी के साथ रिपोर्टिंग
- ग) चेक की चोरी
- घ) खर्चों को बढ़ा चढ़ा कर दिखाना / वर बिलिंग करना
- ङ) झूठे (या अधिक मूल्य के) बीजकों का भुतान, स्वतः निर्मित या आपूर्तिकारों की मिलीभगत से बनाए गए ।
- च) ग्राहकों को विशेष मूल्यों की अनुमति देना, या अपने पक्ष के आपूर्तिकारों को रिश्वत/ फेवर लेकर बिजनेस देना ।
- छ) हस्ताक्षरों की जालसाजी करना
- ज) पालिसीधारक की बिना जानकारी के ऋण, अभ्यर्पण और पालिसी के प्रतिफल की रिसाइक्लिंग करना ।
- झ) झूठे दस्तावेज जमा करना ।
- ञ) अनादरित चेकों पर जानबूझ कर देर से कार्रवाई करने से निगम को हुए नुकसान को "धोखाधड़ी" समझा जाएगा यदि सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्णय लिया जाए जो वरिष्ठ / मंडल प्रबंधक – प्रभारी होगा ।

2. पालिसी धारक धोखाधड़ी और दावे की धोखाधड़ी:

- क) क्षति / नुकसान को बढ़ा चढ़ा कर बताना
- ख) घटना में शामिल होना
- ग) फर्जी क्षति / नुकसान रिपोर्ट करना औ दावा करना
- घ) चिकित्सा दावा की धोखाधड़ी
- ङ) धोखाधड़ी से मृत्यु दावा

3. माध्यमिकियों:

- क) प्रीमियम को घुमाना – माध्यमिकी क्रेता से प्रीमियम लेता है और इसे बीमा कर्ता को पास नहीं करता ।
- ख) प्रीमियम बढ़ाता है, उचित राशि बीमांकक को पास करता है और अंतर अपने पास रख लेता है ।
- ग) प्रीमियम कम करने के लिए जोखिम को प्रकट न करना या गलत बताना ।
- घ) कमीशन की धोखाधड़ी – बीमाकर्ता को पहले प्रीमियम का भुगतान करते समय बिना मौजूदगी वाले पालिसीधारकों का बीमा करना । कमीशन जमा करना और अगले प्रीमियमों का भुगतान रोक कर बीमा समाप्त कर देना ।
- ङ) प्रीमियम बिंदु : व्यापारी प्रीमियम बिंदु प्रचालित करने के लिए प्राधिकृत करते हैं जो जानबूझ कर जमा किए गए बीजक राशि को विहित समय के भीतर बीमाकर्ता को प्रेषित नहीं करते हैं तो इसे "धोखाधड़ी" समझा जाएगा केवल उन स्थितियों को छोड़ कर जैसे हड़ताल, बंद, आदि । यदि वरिष्ठ / मंडल प्रबंधक – प्रभारी जो सक्षम प्राधिकारी होगा इस पर निर्णय ले ।