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

भारत का राजपत्र
The Gazette of India

सी.जी.-डी.एल.-अ.-22122020-223875
CG-DL-E-22122020-223875

असाधारण
EXTRAORDINARY

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

प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 655]	नई दिल्ली, मंगलवार, दिसम्बर 22, 2020/पौष 1, 1942
No. 655]	NEW DELHI, TUESDAY, DECEMBER 22, 2020/PAUSHA 1, 1942

वित्त मंत्रालय

(वित्तीय सेवाएं विभाग)

(बीमा-II अनुभाग)

अधिसूचना

नई दिल्ली, 22 दिसम्बर, 2020

सा.का.नि. 788(अ).—बीमा लोकपाल नियम, 2017 में संशोधन करने के लिए प्रारूप नियम, जिसे केंद्र सरकार, बीमा विनियामक और विकास अधिकरण अधिनियम, 1999 (1999 का 41) की धारा 24 के द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, बनाने का प्रस्ताव करती है, एतदद्वारा ऐसे सभी व्यक्तियों की जानकारी के लिए, जिन्हें इससे प्रभावित होने की संभावना है, प्रकाशित किया जाता है और एतदद्वारा यह सूचना भी दी जाती है कि उक्त प्रारूप नियमों पर उस तारीख से जिसको इसे भारत के राजपत्र जिसमें यह सूचना प्रकाशित की गयी है, की प्रतियां जनता को उपलब्ध कराए जाने की तारीख से 45 दिनों की अवधि की समाप्ति के पश्चात् विचार किया जाएगा।

ऐसे व्यक्तियों, जिन्हें इससे प्रभावित होने की संभावना है, से प्राप्त आक्षेपों या सुझावों, यदि कोई हों, को सचिव, वित्त मंत्रालय, वित्तीय सेवाएं विभाग, तृतीय तल, जीवन दीप भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001 को भेजा जा सकता है।

ऐसे व्यक्तियों, जिन्हें इससे प्रभावित होने की संभावना है, से उपर्युक्त विनिर्दिष्ट अवधि के भीतर उक्त प्रारूप नियमों के संबंध में प्राप्त आक्षेप या सुझावों पर केंद्रीय सरकार द्वारा विचार किया जाएगा।

प्रारूप नियम

1. इन नियमों को बीमा लोकपाल (संशोधन) नियम, 2020 कहा जाएगा।

2. बीमा लोकपाल नियम, 2017 (इसके पश्चात् उक्त नियम के रूप में संदर्भित) में "बीमाकर्ता की कार्यकारी परिषद" शब्दों, जहां कहीं भी इनका प्रयोग किया गया है, के स्थान पर "बीमा लोकपाल परिषद" शब्द को प्रतिस्थापित किया जाएगा।

3. उक्त नियम में, नियम 4 में उप नियम (1) में खण्ड (ट) के पश्चात् निम्नलिखित खण्ड को अंत:स्थापित किया जाएगा, नामत:-

"(ठ) "शिकायत प्रबंधन प्रणाली" का अभिप्राय एक ऑनलाइन प्लेटफार्म है, जिसे किसी भी लोकपाल कार्यालय में ऑनलाइन शिकायत दर्ज कराने और दर्ज शिकायतों की स्थिति के संबंध में सूचना प्राप्त करने के उद्देश्य से बीमा लोकपाल परिषद द्वारा तैयार किया गया है।"

4. उक्त नियम में, नियम 7 में –

(i) उप नियम (3) के स्थान पर निम्नलिखित उप नियम को प्रतिस्थापित किया जाएगा नामत:-

"(3) एक चयन समिति जिसमें निम्नलिखित शामिल हैं, के द्वारा नियुक्ति के लिए अनुशंसित अभ्यर्थियों पर विचार करने के पश्चात् बीमा लोकपाल परिषद एक बीमा लोकपाल को नियुक्त करेगा-

(क) इरडाई के अध्यक्ष – अध्यक्ष

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

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

(घ) मंत्रालय या उपभोक्ता अधिकारों से संबंधित निकायों से सम्बद्ध, उपभोक्ता अधिकारों से संबंधित मामलों में आवश्यक विशेषज्ञता और अनुभव रखने वाला एक व्यक्ति – सदस्य; और

(ङ.) वित्त मंत्रालय, वित्तीय सेवाएं विभाग में केंद्र सरकार का एक अधिकारी, जो भारत सरकार में संयुक्त सचिव या उसके समकक्ष पद से अन्यून न हो – सदस्य;

स्पष्टीकरण – 'बैंक बोर्ड ब्यूरो' से अभिप्राय एक स्वायत्त निकाय है, जिसे केंद्र सरकार द्वारा सरकारी क्षेत्र की बीमा कंपनियों के पूर्णकालिक सदस्यों के चयन के लिए गठित किया गया है।";

(ii) उप नियम (4) के स्थान पर निम्नलिखित उप नियम को प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामत:-

"(4) बीमा लोकपाल परिषद प्रत्येक वित्तीय वर्ष के आरंभ में बीमा लोकपाल के कार्यालय में विद्धमान प्रत्येक रिक्ति और वित्तीय वर्ष के दौरान उत्पन्न होने वाली संभावित रिक्ति के प्रति चयन के लिए आवेदन आमंत्रित करते हुए सार्वजनिक सूचना जारी करेगा और वे निम्नानुसार विनिर्दिष्ट चयन प्रक्रिया के अनुसार निम्नलिखित विनिर्दिष्ट पात्रता मानदण्डों को पूरा करने वाले आवेदकों में से प्रत्येक रिक्ति के प्रति बीमा लोकपाल की नियुक्ति करेगा:-

(क) सार्वजनिक सूचना में आवेदन प्राप्त होने की विनिर्दिष्ट अंतिम तिथि को आवेदक की आयु 53 वर्ष से कम और 62 वर्ष से अधिक नहीं होनी चाहिए और निम्नलिखित मानदण्डों को पूरा करना चाहिए:

श्रेणी 1 : आवेदक निम्न पद पर सेवारत हो या सेवा की हो –

(i) उच्च न्यायालय के न्यायाधीश या

(ii) एक जिला न्यायाधीश और जिला न्यायालय के संबंध में प्रशासनिक उत्तरदायित्वों सहित जिला न्यायालय के कार्यों की अध्यक्षता और उनका पर्यवेक्षण किया हो, या

(iii) मोटर दुर्घटना दावा अधिकरण में न्ययायाधीश हो;

अथवा

श्रेणी 2 : आवेदक निम्न पद पर सेवारत हो या सेवा की हो – अखिल भारतीय सेवा या भारत संघ की सिविल सेवा का सदस्य हो और संयुक्त सचिव, भारत सरकार या केंद्र सरकार में उसके समकक्ष पद धारण करता हो;

अथवा

श्रेणी 3 : आवेदक बीमा उद्योग में कम से कम 25 वर्षों तक की सेवाएं की हों, जिसमें उनके द्वारा अंतिम धारित पद बोर्ड निदेशक के स्तर से एक से अधिक स्तर न्यून न रहा हो;

(ख) बीमा लोकपाल परिषद अभ्यर्थियों की संबंधित श्रेणियों में उनकी सेवा अवधि के आधार पर खण्ड (क) में वर्णित तीन श्रेणियों में प्रत्येक में से पात्र आवेदकों में दो अभ्यर्थियों का चयन करेगा:

परन्तु यह कि सूचीबद्ध करने के उद्देश्य से उच्च न्यायालय के न्यायाधीश को जिला न्यायाधीश या मोटर दुर्घटना दावा अधिकरण के न्यायाधीश से वरीयता दी जाएगी।

परन्तु यह भी कि यदि इस प्रकार से चयनित अभ्यर्थियों की संख्या चार से कम है तो पात्र अभ्यर्थियों में से अतिरिक्त अभ्यर्थियों को उनकी सेवा अवधि के आधार पर, श्रेणी में अभ्यर्थियों की संख्या दो तक सीमित रखने के प्रतिबंध के बिना इस तरह शामिल किया जाएगा कि सूचीबद्ध अभ्यर्थियों की कुल संख्या छ: से अधिक न हो;

(ग) प्रत्येक सूचीबद्ध अभ्यर्थी को इस प्रकार और ऐसे प्रारूप में सूचना उपलब्ध करानी होगी जैसा कि बीमा लोकपाल परिषद विनिर्दिष्ट करे,-

(i) एक घोषणा और वचन कि यदि बीमा लोकपाल के रूप में उन्हें नियुक्त किया जाता है तो वे बीमा लोकपाल के कार्यों एवं दायित्वों के निर्वहन में हितों के टकराव के न होने देने को सुनिश्चित करेंगे; और

(ii) निम्नलिखित के संबंध में सूचना:

(क) आयकर स्थायी खाता संख्या, बैंक खाता संख्या, और निदेशक पहचान संख्या सहित व्यक्तिगत पहचान विवरण;

(ख) निदेशक का पद धारण करने सहित पेशा संबंधी इतिवृत्त

(ग) आपराधिक अभियोजन से संबंधित प्रकटीकरण, यदि कोई हो;

(घ) अभ्यर्थी और उनके रिश्तेदारों के लाभकारी स्वामित्व सहित वित्तीय हित;

(ड.) संगठन जिनसे वे संबंधित हों;

(च) अभ्यर्थी या उसके रिश्तेदारों से संबंधित प्रकटीकरण

(I) का प्रवर्तक या निदेशक या कर्मचारी होने के नाते,

(II) के साथ महत्वपूर्ण अर्थिक संबंध,

(III) लेखापरीक्षक, कंपनी सचिव या लागत लेखाकार के फर्म में कर्मचारी या मालिक या भागीदार होने के नाते या विधिक या परामर्श फर्म में आर्थिक लेन-देन करने; और

(IV) किसी भी गैर-लाभकारी संगठन के मुख्य कार्यकारी अधिकारी या निदेशक होने के नाते जिनके पास बीमाकर्ता या उसकी शेयरधारिता, अनुषंगी या सहायक कंपनी की महत्वपूर्ण प्राप्तियां हो;

(छ) अभ्यर्थी या उसके रिश्तेदारों के सामग्री आपूर्तिकर्ता, सेवा प्रदाता या ग्राहक या किसी बीमाकर्ता के पट्टेदाता या पट्टेदार होने के नाते दो प्रतिशत से अधिक शेयरधारिता का प्रकटीकरण करना।

(घ) खण्ड (घ) में की गयी घोषणा, वचन और सूचना को बीमा लोकपाल परिषद के समक्ष रखा जाएगा, जो बीमा लोकपाल के रूप में नियुक्त किए जाने हेतु सूचीबद्ध अभ्यर्थियों के संबंध में हितों का टकराव नहीं होने देने के संदर्भ में स्वयं संतुष्ट होने के पश्चात् चयन समिति द्वारा बात-चीत के लिए अभ्यर्थियों की अंतिम चयन सूची तैयार करेगा;

(ड.) अंतिम चयन सूची में शामिल अभ्यर्थियों, जो केंद्रीय सतर्कता आयोग की शक्तियों और कार्यों के दायरे में आने वाले लोकसेवक या अधिकारी हों, के संबंध में:

(i) अभ्यर्थी द्वारा प्रस्तुत/उपलब्ध करायी गयी सूचना साझा करते समय भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण से सूचना मांगी जाएगी; और

(ii) केंद्रीय सतर्कता आयोग से सतर्कता निकासी की स्थिति मांगी जाएगी;

(च) केंद्रीय सतर्कता आयोग की शक्तियों और कार्यों के दायरे में आने वाले उन लोक सेवकों या अधिकारियों के अलावा अंतिम सूची में आने वाले अभ्यर्थियों के संबंध में, उनके द्वारा दी गई सूचना को साझा करते समय, भारतीय बीमा विनियामक विकास प्राधिकरण, प्रवर्तन निदेशालय, राजस्व आसूचना तथा माल एवं सेवा कर आसूचना तथा केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड से सूचना मांगी जाएगी।

(छ) चयन समिति अंतिम अभ्यर्थी को बात-चीत का अवसर देने के बाद बीमा लोकपाल के कार्यालय की प्रत्येक रिक्ति के संबंध में एक अतिरिक्त आरक्षित अभ्यर्थी को नियुक्त करने के लिए अभ्यर्थियों की अनुशंसा बीमा लोकपाल परिषद को करेगी।

(ज) चयन समिति द्वारा सुझाए गए अभ्यर्थियों के बीमा लोकपाल के पद पर नियुक्ति हेतु विचार करने के लिए उनके संबंध में खण्ड (ड.) और (च) के अनुरूप सूचना और स्थिति बीमा लोकपाल परिषद के समक्ष रखी जाएगी।

स्पष्टीकरण – खण्ड (ख) के प्रयोजनों के लिए, अभ्यर्थियों के संबंध, सेवा काल की गणना नियमानुसार होगी-

(i) जो नियुक्ति की पहली तारीख से उच्च न्यायालय के न्यायधीश के पद पर या जिला न्यायाधीश के पद पर या मोटर दुर्घटना दावा न्यायाधिकरण के न्यायधीश के पद पर सेवारत हो;

(ii) जो नियुक्ति की पहली तारीख से भारत सरकार के संयुक्त सचिव अथवा केंद्रीय सरकार में उनके समकक्ष; अखिल भारतीय सेवा या भारत संघ की नागरिक सेवा के सदस्य के रूप में सेवा की हो या कर रहे हो; तथा

(iii) जो नियुक्ति की पहली तारीख से, बीमा उद्योग में बोर्ड निदेशक से एक स्तर से न्यून पद पर, बीमा उद्योग में सेवा की हो;

(iii) उप नियम (5) को विलोपित किया जाएगा।

5. उक्त नियम में नियम 8 के स्थान पर निम्नलिखित नियम को प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामत:-

“8. लोकपाल का कार्यकाल:- लोकपाल को तीन वर्ष की अवधि के लिए नियुक्त किया जाएगा और वे पुनर्नियुक्ति के लिए पात्र नहीं होंगे:

परंतु यह कि कोई भी व्यक्ति 65 वर्ष की आयु पूरी करने के बाद लोकपाल का पद पदधारण नहीं करेगा:

परंतु यह भी कि प्रत्येक लोकपाल बीमा लोकपाल (संशोधन) नियम, 2020 के लागू होने की तिथि पर कार्यालय में अपनी नियुक्ति के समय निर्दिष्ट अवधि तक या 70 वर्ष की आयु पूरी करने तक, जो भी पहले हो, पद पर बने रह सकते हैं।

6. उक्त नियम में, नियम 9 में “कार्यकाल के दौरान गंभीर कदाचार” शब्दों के स्थान पर निम्नलिखित को प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामत:-

“शारीरिक अक्षमता, मानसिक अस्थिरता, दिवालियापन, आपराधिक मामले में दोषसिद्धी तथा पारिश्रमिक वाले अन्य किसी रोजगार में लिप्त होना।”

7. उक्त नियम में, नियम 13 में,-

(क) उप नियम (I) में, शब्द "लोकपाल शिकायतें या संबंधित विवादों को स्वीकार करेगा ओर उन पर विचार करेगा", के स्थान पर लोकपाल बीमाकर्ता द्वारा प्रदान की गई बीमा सेवाओं में कमी से संबंधित शिकायतों को स्वीकार करेगा और उन पर विचार करेगा, को प्रतिस्थापित किया जाएगा।

(ख) उप नियम (I) में, खण्ड (झ) के लिए निम्नलिखित खण्ड को प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:

"(झ) बीमा अधिनियम, 1938 के उपबंधों या उसके द्वारा बनाए गए किसी नियम या विनियम, या भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (पॉलिसीधारक के हितों का संरक्षण) विनियम, 2017 के उल्लंघन से उत्पन्न कोई अन्य मामला; या इरडाई द्वारा बनाए गए किसी भी अन्य विनियमन, या इरडाई द्वारा जारी किए गए किसी भी परिपत्र, दिशानिर्देश या अनुदेश या पॉलिसी अनुबंध की निबंधन और शर्तों से संबंधित मामला खण्ड (क) से (ज) में उल्लिखित मुद्दों से संबद्ध होगा।"

8. उक्त नियमों के नियम 14 में, -

(क) उप नियम (3) में, खण्ड (क) में शब्द "लिखित" के बाद शब्द "या इलेक्ट्रॉनिक" डाला जाएगा;

(ख) उप नियम (5) के बाद, निम्नलिखित उप नियम को अंत:स्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

"(6) बीमा लोकपाल परिषद एक शिकायत प्रबंधन प्रणाली तैयार करेगा।"

9. उक्त नियमों में, उप नियम (4) के बाद नियम 15 में, निम्नलिखित उप नियम को अंत:स्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

"(5) लोकपाल स्वयं या शिकायतकर्ता के अनुरोध पर इससे संतुष्ट होने पर कि इस संबंध में बीमा लोकपाल परिषद द्वारा इस संबंध में शिकायतकर्ता तथा संबंधित बीमाकर्ता को अधिसूचना जारी किए जाने के पश्चात् उत्पन्न परिस्थिति में अपेक्षित हो तो, वीडियों कांफ्रेंस के जरिए मामले की सुनवाई कर सकता है और इसे अपनी वेबसाइट पर प्रकाशित कर सकता है।"

10. उक्त नियम में, नियम 17 में, उप नियम 6 में "लोकपाल" शब्द के पश्चात् "और शिकायत प्रबंधन प्रणाली में विवरण अपलोड करें" शब्दों को अंत:स्थापित किया जाएगा।

[फा. सं. 14019/02/2019-बीमा-II]

सौरभ मिश्रा, संयुक्त सचिव

टिप्पणी : मूल नियम भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग-II, खण्ड-3, उप खण्ड (i), 27 अप्रैल, 2017 को अधिसूचना संख्या सा.का.नि. 413(अ.), 25 अप्रैल, 2017 के द्वारा प्रकाशित किया गया था और तत्पश्चात् अधिसूचना संख्या सा.का.नि. 785(अ.), 17 अगस्त, 2018 के द्वारा अधिसूचित किया गया था।

MINISTRY OF FINANCE

(Department of Financial Services)

(INSURANCE-II SECTION)

NOTIFICATION

New Delhi, the 22nd December, 2020

G.S.R. 788(E).—Draft rules to amend the Insurance Ombudsman Rules, 2017, which the Central Government proposes to make in exercise of the powers conferred by section 24 of the Insurance Regulatory and Development Authority Act, 1999 (41 of 1999), are hereby published for information of all persons likely to be affected thereby, and notice is hereby given that the said draft rules will be taken for publication in the Gazette of India after the expiry of a period of forty-five days from the date on which the copies of the draft rules are made available to the public.

Objections or suggestions, if any, from persons likely to be affected may be addressed to the Secretary, Ministry of Finance, Department of Financial Services, Jeevan Deep Building, 3rd floor, Sansad Marg, New Delhi – 110 001.

Objections or suggestions that may be received from persons likely to be affected with respect to the draft rules within the aforesaid period shall be considered by the Central Government.

DRAFT RULES

1. These rules may be called the Insurance Ombudsman (Amendment) Rules, 2020.

2. In the Insurance Ombudsman Rules, 2017 (hereinafter referred to as the said rules), for the words "Executive Council of Insurers", the words "Council for Insurance Ombudsmen" shall be substituted wherever they occur.

3. In the said rules, in rule 4, in sub-rule (1), after clause (k), the following clause shall be inserted, namely:—

"(l) "complaints management system" means an online platform developed by the Council for Insurance Ombudsmen for the purpose of online submission and tracking of the status of complaints lodged with any office of Ombudsman."

4. In the said rules, in rule 7, —

(i) for sub-rule (3), the following sub-rule shall be substituted, namely:—

"(3) The Council for Insurance Ombudsmen shall appoint an Insurance Ombudsman after considering candidates recommended for appointment by a selection committee comprising—

(a) The Chairperson of IRDAI — Chairperson;

(b) One person drawn from among the non-official members of the Banks Board Bureau possessing necessary expertise and experience in matters relating to general insurance business — Member;

(c) One person drawn from among the non-official members of the Banks Board Bureau possessing necessary expertise and experience in matters relating to life insurance business — Member;

(d) One person possessing necessary expertise and experience in matters relating to consumer rights, to be associated from the Ministry or bodies concerned with consumer rights — Member; and

(e) One official of the Central Government in the Ministry of Finance, Department of Financial Services, not below the rank of a Joint Secretary to the Government of India or its equivalent — Member.

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

(ii) for sub-rule (4), the following sub-rule shall be substituted, namely:—

"(4) The Council for Insurance Ombudsmen shall issue public notice inviting applications for selection against each vacancy existing in the office of Insurance Ombudsman at the beginning of each financial year and those likely to arise during the financial year, and shall appoint Insurance Ombudsman against each vacancy from among applicants meeting the eligibility criteria specified below, as per the selection procedure specified below:—

(a) The applicant should be not below 53 years and not more than 62 years as on the last date specified for receipt of applications in the public notice and should meet the following criteria:

Category 1: The applicant should be serving as, or should have served as,—

(i) a Judge of a High Court, or

(ii) a District Judge and should have presided over and supervised the affairs of the district judiciary, including administrative responsibilities in respect of the district judiciary, or

(iii) a Judge of a Motor Accident Claims Tribunal;

OR

Category 2: The applicant should be serving as, or should have served as, a member of an all-India service or a civil service of the Union of India, and should have held the post of a Joint Secretary to the Government of India or its equivalent in the Central Government;

OR

Category 3: The applicant should have served for at least 25 years in the insurance industry, with the last position held being not less than one level below that of a board director;

(b) The Council for Insurance Ombudsmen shall shortlist from among eligible applicants up to two candidates in each of the three categories enumerated in clause (a), on the basis of the length of service of the candidates in their respective category:

Provided that a Judge of a High Court shall be preferred over a District Judge or a Judge of a Motor Accident Claims Tribunal for purposes of the shortlisting:

Provided further that in case the number of candidates so shortlisted is less than four, additional candidates from among eligible candidates may be included in the shortlist on the basis of their length of service without restricting the number of candidates in a category to two, such that the total number of shortlisted candidates does not exceed six;

(c) Each shortlisted candidate shall be required to furnish, in such manner and form as the Council for Insurance Ombudsmen may specify,—

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

(ii) information in respect of the following:

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

(B) Professional history, including directorships;

(C) Disclosure regarding criminal prosecution, if any;

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

(E) Organisational affiliations;

(F) Disclosure regarding the candidate or his relatives—

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

(II) having material pecuniary relationship with,

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

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

an insurer or its holding, subsidiary or associate company;

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

(d) The declaration, undertaking and information as in clause (d) shall be laid before the Council for Insurance Ombudsmen, which, after satisfying itself regarding the absence of conflict of interest in the event of the shortlisted candidate being appointed as Insurance Ombudsman, shall prepare the final shortlist of candidates for interaction by the selection committee;

(e) In respect of candidates figuring in the final shortlist who are public servants or officials falling within the scope of the powers and functions of the Central Vigilance Commission,—

(i) inputs shall be sought from the Insurance Regulatory Development Authority of India while sharing the information furnished by the candidate, and

(ii) the status of vigilance clearance shall be sought from the Central Vigilance Commission;

(f) In respect of candidates figuring in the final shortlist who are other than public servants or officials falling within the scope of the powers and functions of the Central Vigilance Commission, inputs shall be sought from the Insurance Regulatory Development Authority of India, the Directorates of Enforcement, Revenue Intelligence and Goods and Service Tax Intelligence, and the Central Board of Direct Taxes, while sharing with them the information furnished by the candidate;

(g) The selection committee shall, after giving candidates figuring in the final shortlist an opportunity for interaction, recommend to the Council for Insurance Ombudsmen a candidate for appointment against each vacancy in the office of Insurance Ombudsman, along with an additional candidate as reserve; and

(h) Inputs and status as in clauses (e) and (f) in respect of the candidates recommended by the selection committee shall be placed before the Council for Insurance Ombudsmen for its consideration for appointment as Insurance Ombudsman.

Explanation.—For the purposes of clause (b), the reckoning of length of service shall be, in respect of an applicant—

(i) who is serving as or has served as a Judge of a High Court or as a District Judge or as a Judge of a Motor Accident Claims Tribunal, from the date of first appointment as such Judge;

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

(iii) who has served in the insurance industry, from the date of first appointment to a position not more than one level below that of a board director in the insurance industry.";

(iii) sub-rule (5) shall be omitted.".

5. In the said rules, for rule 8, the following rule shall be substituted, namely:—

"**8. Term of office of Ombudsman.—**An Ombudsman shall be appointed for a term of three years and shall not be eligible for reappointment:

Provided that no person shall hold office as Ombudsman after he has attained the age of sixty-five years:

Provided further that every Ombudsman in office on the date of coming into force of the Insurance Ombudsman (Amendment) Rules, 2020, may continue to hold office for the term specified at the time of his appointment or till he attains the age of seventy years, whichever is earlier.".

6. In the said rules, in rule 9, after the words "gross misconduct during the term of office", the following shall be inserted, namely:—

"physical incapacity, unsoundness of mind, insolvency, conviction in a criminal case and engagement in any other paid employment,".

7. In the said rules, in rule 13,—

(a) in sub-rule (1), for the words "The Ombudsman shall receive and consider complaints or disputes relating to", the words "The Ombudsman shall receive and consider complaints relating to deficiency in insurance services provided by an insurer, including" shall be substituted;

(b) in sub-rule (1), for clause (i), the following clause shall be substituted, namely:—

"(i) any other matter arising from violation of the provisions of the Insurance Act, 1938, or of any rule or regulations made thereunder, or of the Insurance Regulatory and Development Authority of India (Protection of Policyholders' Interests) Regulations, 2017 or any other regulation made by IRDAI, or of any circular, guideline or instruction issued by IRDAI, or of the terms and conditions of the policy contract, in so far as such matter relates to issues mentioned in clauses (a) to (h).".

8. In the said rules, in rule 14,—

(a) in sub-rule (3), in clause (a), after the word "written", the words "or electronic" shall be inserted;

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

"(6) The Council for Insurance Ombudsmen shall develop a complaints management system.".

9. In the said rules, in rule 15, after sub-rule (4), the following sub-rule shall be inserted, namely:—

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

10. In the said rules, in rule 17, in sub-rule (6), after the words "the Ombudsman", the words "and upload the details in the complaints management system" shall be inserted.

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

SAURABH MISHRA, Jt. Secy.

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

Uploaded by Dte. of Printing at Government of India Press, Ring Road, Mayapuri, New Delhi-110064
and Published by the Controller of Publications, Delhi-110054.

MANOJ KUMAR VERMA
Digitally signed by MANOJ KUMAR VERMA
Date: 2020.12.22 22:57:49 +05'30'