

గౌరవనీయ ప్రధాన న్యాయమూర్తి ఉజ్జల్ భుయాన్

మరియు

గౌరవనీయ న్యాయమూర్తి ఎన్. తుకారామ్ జీ

రిట్ పిటిషన్ నెం. 45471/2022

తీర్పు: (గౌరవనీయ ప్రధాన న్యాయమూర్తి ఉజ్జల్ భుయాన్ గారిచే వెలువరించబడినది)

పిటిషనర్ తరపు న్యాయవాది శ్రీ రమేష్ విశ్వనాథుల మరియు ప్రతివాది నెం 1 తరపు న్యాయవాది శ్రీ ఎమ్.వి. సురేష్, మరియు ప్రతివాది నెం: 2 తరపు న్యాయవాది శ్రీ బాతుల రాజ్ కిరణ్ వాదనలు విన్నాము.

2. బీమా అంబుడ్స్మన్ రూల్స్, 2017 లోని రూల్ 14 ఇక నుండి (క్లుప్తంగా బీమా అంబుడ్స్మన్ రూల్స్) లో, బీమా అంబుడ్స్మన్ సమక్షములో జరిగే ఏదేని ప్రొసీడింగ్స్ లో బీమా సంస్థ యొక్క న్యాయవాదులు లేదా ప్రతినిధులు, చట్ట పరమైన వారసులు, లేదా నియమించిన వారి ప్రాతినిధ్యము ఉందని ప్రకటించాలని కోరుతూ భారత రాజ్యాంగములోని ఆర్టికల్ 226 కింద ఈ పిటిషన్ దాఖలు చేయబడెను.

3. ఈ కేసులోని పిటిషనర్ (వితంతువు) దివంగత N. పర్వతాలు యొక్క భార్య పర్వతాలు అతని వ్యాపార నిమిత్తము యునైటెడ్ స్టాల్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్ లిమిటెడ్ ఇక నుండి (క్లుప్తంగా ఇకపై బ్యాంక్) నుండి 30 లక్షల రుణమును పొందెను. రుణాన్ని మంజూరు చేసేటప్పుడు, బ్యాంక్ ఈ మొత్తములో, ICICI ఫూడ్స్ యల్ లైఫ్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీ లిమిటెడ్ (ఇకపై క్లుప్తంగా 'బీమా సంస్థ') వద్ద బీమా పొందినది. మొత్తము రుణమును విడుదల చేసేటప్పుడు రూ “ 37,184,00/- బీమా ప్రీమీయం ను బ్యాంకు తీసివేసెను. తరువాత బీమా సంస్థ జీవిత బీమా పాలసీని జారీ చేసెను. బీమా చేసిన వ్యక్తి మరణించినప్పుడు మొత్తము బీమా చేయబడిన 30 లక్షలకు సంబంధించిన పాలసీ సర్టిఫికేట్ ఈ సందర్భములో జారీ చేసెను.

4. రుణాన్ని మంజూరు చేసే సమయములో ముందుగా మంజూరు చేసిన రుణాన్ని తిరిగి పొందుటకు, బ్యాంక్, పిటిషనర్ ను సహ దరఖాస్తు దారుగా చేర్చినదని పేర్కొనబడెను. పిటిషనర్ యొక్క ఇంటి ఆస్తి

యాజమాన్య పత్రాలను, తీసుకున్న రుణానికి ప్రత్యామ్నాయ భద్రతగా బ్యాంకులో జమ చేయాల్సి వుండును.

5. దురదృష్ట వశాత్తు, రుణం తీసుకున్న ఒక వారం తరువాత, పిటిషనర్ భర్తకు తేదీ: 18-08-2021 లో అనారోగ్య సమస్యలు తలెత్తాయి. ఆ తరువాత అతనిని హైదరాబాద్ లోని అపోలో ఆసుపత్రిలో చేర్చవలసి వచ్చింది. అతని వైద్య పరిస్థితిని అకస్మాత్తుగా మెదడు వాపు వ్యాధిగా కనుగొనెను. తేదీ: 20-8-2021 నాడు మరణించెను.

6. తన భర్త మరణించిన తర్వాత పిటిషనర్ బీమా పాలసీ ప్రకారము బీమా డెత్ క్లెయిము ప్రక్రియను నడిపించుటకు బీమా సంస్థను ఆశ్రయించెను బీమా సంస్థ తేదీ: 31-03-2022 న జారీ చేసిన లేఖ పిటిషనరుకు తేదీ: 28-6-2022 నాడు అందినది. దాని ప్రకారము బీమా సంస్థ పిటిషనర్ క్లెయిమ్ ను తిరస్కరించెను, చట్ట పరమైన సలహా మేరకు పిటిషనర్, బీమా అంబుడ్స్మన్ అయిన ప్రతివాది నెం: 2 ను బీమా అంబుడ్స్మన్ నిబంధనలలోని రూల్ 14(1) కింద దరఖాస్తు చేయడం ద్వారా సంప్రదించిరి. పిటిషనర్ నిరక్షరాస్యురాలు కావడము వలన ఆమె దరఖాస్తును ఆమె న్యాయవాది తయారు చేసిననీ, తరువాత దానిని అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయములో సమర్పించారని పేర్కొనెను తేదీ: 20-12-2022 లో వ్యక్తిగత విచారణ నిర్ణయించబడినపుడు, పిటిషనర్ తనతో పాటు తన న్యాయవాది అంబుడ్స్మన్ కోర్టులో తన తరుపున కేసును వాదించుటకు న్యాయవాది హాజరు కావడానికి మరియు బీమా అంబుడ్స్మన్ నిబంధనలలోని రూల్ 14(1) ప్రకారం అంబుడ్స్మన్ కోర్టులోని విచారణకు న్యాయవాదులు లేదా ప్రతినిధులను అనుమతించరని అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం పిటిషనర్ కు మౌఖికంగా తెలియపరిచెను .

7. బీమా అంబుడ్స్మన్ అనేది న్యాయపరమైన అధికారాలను ఉపయోగించే ట్రిబ్యునల్ అనియూ, న్యాయవాదుల చట్టము, 1961 లోని సెక్షన్ 30ను న్యాయవాదులు బీమా అంబుడ్స్మన్ సమక్షములో హాజరు కావడము వారి హక్కుగా వీలు కల్పిస్తూ, వర్తింపజేయుననీ, పైన సూచించిన విధముగా ఉపశమనము కోరుతూ ప్రస్తుత రిట్ పిటిషన్ దాఖలు చేయుబడెను.

8. ప్రతివాది నెం: 2 అనగా బీమా అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయము శ్రీమతి S. నిర్మలాదేవి, సెక్రటరీ, బీమా అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయము, హైదరాబాద్ ద్వారా కౌంటర్. అఫిడవిట్ ను దాఖలు చేసెను. బీమా అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం బీమా కంపెనీలకు వ్యతిరేకముగా బీమా చేసిన వ్యక్తుల ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి ఒక ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కార వేదిక అనియూ, ఇది ట్రిబ్యునల్ కాదనియూ అట్టి

కౌంటర్ అఫిడవిట్ లో పేర్కొనిరి. ఈ సందర్భముగా, బీమా అంబుడ్స్మన్ నిబంధనలలోని రూల్ 13 ను సూచిస్తూ, అంబుడ్స్మన్ సలహాదారుగానూ, మధ్యవర్తిగాను వ్యవహరించునని వాదించెను, ఇది ప్రాథమికంగా ఒక ప్రత్యామ్నాయ ఫిర్యాదుల పరిష్కార వేదిక ఇది ఖర్చుతో కూడుకున్నది. మరియు నిష్పాక్షికమైనది. బీమా అంబుడ్స్మన్ నియమాలలో ఫిర్యాదుదారుని ప్రాతిఘ్నము ఒక న్యాయవాది ద్వారా జరుగుటకు ఎలాంటి పరిగణన లేదని, బీమా అంబుడ్స్మన్ కు ఎటువంటి న్యాయపరమైన అధికారాలు లేవనీ, దీనిని సూచిస్తూ, బీమా అంబుడ్స్మన్ నిబంధనలలోని రూల్ 14(1) ప్రకారము, బీమా సంస్థ పట్ల ఫిర్యాదు ఉన్న వ్యక్తి స్వయంగా గానీ, లేదా తన చట్టపరమైన వారసుడు లేదా నామినీ లేదా, కేటాయించబడిన వ్యక్తి ద్వారా అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చునని వాదించిరి. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఇంటిగ్రేటర్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 ప్రకారము ఒక న్యాయవాది అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణకు హాజరు కాకుండా మరియు పాల్గొనకుండా నిర్దిష్టమైన మినహాయింపు నిచ్చునని కౌంటర్ అఫిడవిట్ లో సూచించెను. రూల్ 17(8)కు అనుగుణంగా, బీమా అంబుడ్స్మన్ ఆమెదించిన అవార్డు బీమా సంస్థలకు మాత్రమే పరిమితమై వుండునని, ఇది ట్రిబ్యునల్ అయివుంటే, బీమా అప్పీల్ చేసే హక్కు వుండేదనీ, పేర్కొనెను. బీమా అంబుడ్స్మన్ ను ట్రిబ్యునల్ గా పరిగణించినట్లయితే, బీమా అంబుడ్స్మన్ ను నిబంధనలను అమలు చేయాలనే ఉద్దేశం నెరవేరదు. బీమా అంబుడ్స్మన్ సంస్థ ఫిర్యాదుల పరిష్కార వేదిక. అంతేగానీ, ట్రిబ్యునల్ కాదు అనే వాదనకు మద్దతుగా, ఫిర్యాదు దాఖలు చేయుటకు బీమా అంబుడ్స్మన్ ఎటువంటి రుసుము వసూలు చేయదని పేర్కొనెను. పిటిషనర్ దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదును బట్టి, అంబుడ్స్మన్ ఈ కేసును అనేక తేదీలలో విచారణకు పోస్ట్ చేసినప్పటికీ, పిటిషనర్ సమయము తీసుకొనుచుండెను. అందువలన రిట్ పిటిషన్ ను కొట్టివేయాలని ప్రతివాది నెం. 2 కోరెను.

9. పిటిషనర్ తరపు న్యాయవాది బీమా అంబుడ్స్మన్ నిబంధనల గూర్చి న్యాయస్థానము దృష్టికి తీసుకు వస్తు, ఇట్లు పేర్కొనెను: బీమా అంబుడ్స్మన్ పథకము న్యాయనిర్ణేత పాత్రను వహించునని స్పష్టమైన సూచనగా వున్నది. అట్టి పరిస్థితులలో, బీమా అంబుడ్స్మన్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార వేదిక మాత్రమే అనియు, న్యాయ నిర్ణేత కాదనీ తెలుపుట సరియైన అభిప్రాయము కాదు. ఈ సందర్భములో న్యాయవాది, బాంబే హైకోర్టులోని ఏకసభ్యధర్మాసనము ‘ ఆదిత్య బిర్లా సం లైఫ్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీ లిమిటెడ్ వర్సెస్. ఇన్సూరెన్స్ అంబుడ్స్మన్, గోవా’ కేసులో ఇచ్చిన తీర్పును ఈ కోర్టు దృష్టికి తీసుకొని వచ్చి, ఇట్లు వాదించెను: బాంబే హైకోర్టు యొక్క ఏకసభ్య ధర్మాసనము అట్టి తీర్పులో బీమా అంబుడ్స్మన్ ట్రిబ్యునల్ వలే, పాక్షిక న్యాయపరమైన విధులను నిర్వర్తిస్తారనీ, అటువంటప్పుడు, న్యాయవాదుల చట్టము, 1961

లోని సెక్షన్ 30 వెలుగులోకి వచ్చుననీ, ఆ విధంగా, ఒక న్యాయవాది బీమా అంబుడ్స్మన్ సమక్షంలో హాజరగుట అర్హతను హక్కుగా పొందునని న్యాయవాది వాదించెను.

10. మరో వైపు, బీమా అంబుడ్స్మన్ నిబంధనల యొక్క మొత్తము పథకాన్ని సమగ్ర పద్ధతిలో పరిశీలిస్తే, అంబుడ్స్మన్ సంస్థను ఏర్పాటు చేయడం యొక్క ప్రాథమిక లక్ష్యం – బీమా కంపెనీల హక్కు దారుల వేదనలను తగ్గించడమే అని స్పష్టంగా తెలుస్తుందని కౌంటర్ అఫిడవిట్లో చేసిన వాదనలను పునరుద్ధాటిస్తూ ప్రతివాది నెం: 2 తరపు న్యాయవాది పేర్కొనెను. ఇది ప్రాథమికంగా, ఫిర్యాదుల పరిష్కారవేదిక. అంబుడ్స్మన్ సంస్థలో ఎటువంటి న్యాయ నిర్ణయము జరగదు. అందువలన బీమా అంబుడ్స్మన్ ఒక ట్రిబ్యూనల్ అని తెలుపుట బీమా అంబుడ్స్మన్ నిబంధనలకు తప్పుడు వివరణ అవుతుంది ‘ ఆదిత్య బిర్లా సన్ లైఫ్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీ లిమిటెడ్’ (పైన చెప్పబడిన) కేసులో బాంబే హైకోర్టు వారి తీర్పు వేరే వాస్తవిక సందర్భములో జారీ చేయబడినది. కానీ, ఆ తీర్పు ప్రస్తుత కేసులోని అంశములకు వర్తించదు, కాబట్టి రిటి పిటిషన్ లో ఎటువంటి యోగ్యత లేదని కొట్టివేయదగినదని ప్రతివాది నెం: 2 తరపు న్యాయవాది వాదించెను.

11. ప్రతివాది నెం: 2 తరపున తీసుకున్న వైఖరికి ప్రతివాది నెం: 1 తరపున న్యాయవాది మద్దతుతెల్పెను.

12. కక్షిదారుల తరపున న్యాయవాదులు చేసిన వాదనలు న్యాయస్థానము వారు తగిన రీతిగా పరిశీలించిరి.

13. 1998 సంవత్సరములో కొన్ని నిబంధనల సముదాయమును రూపొందించిరి. అనేవనగా, సాధారణ బీమా వ్యాపారములో మరియు జీవిత బీమా వ్యాపారములో పనిచేస్తున్న అన్ని బీమా కంపెనీలకు వర్తించే ప్రజా ఫిర్యాదుల పరిష్కారనియమాలు, 1998. బీమా కంపెనీలు క్లయిమ్స్ పరిష్కారానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదులను తక్కువ ఖర్చుతో, సమర్థవంతంగా, నిష్పక్షికంగా పరిష్కరించడం ఈ నిబంధనల లక్ష్యం.

14. అంబుడ్స్మన్ కొరకు రూపొందించిన పైన పేర్కొన్న నియమాల లో రూల్ 6 లోని సబ్ రూల్ (1) ప్రకారం, బీమా మండలి యొక్క పాలక మండలి, పైన తెలిపిన నిబంధనల ప్రయోజనము కొరకు ఒకరు లేక అంతకంటే ఎక్కువ మంది వ్యక్తులను అంబుడ్స్మన్ గా నియామకము చేయవచ్చును. పరిశ్రమలు, పౌరసేవలు, పరిపాలనా రంగము మొదలగు వాటిలో అనుభవమున్న వారి నుండి ఎంపిక చేయవలెను.

వీటితో పాటు న్యాయసేవ నుండి కూడా నియమించవచ్చును. అంబుడ్స్మన్ నియమకము పదవి నుండి తొలగింపు నిబంధనలు రూపొందించబడెను. అంబుడ్స్మన్ యొక్క అధికారాన్ని రూపొందించిన రూల్ 12 ఈ క్రింది విధముగా ఉంది:

“ 12. అంబుడ్స్మన్ యొక్క అధికారములు:

1. అంబుడ్స్మన్ వీటిని స్వకరించవచ్చును. పరిగణించ వచ్చును.

a) రూల్ 13 కింద ఫిర్యాదులు:

b) బీమా సంస్థ యొక్క క్లెయిమ్స్ ను పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించుట.

c) పాలసీ పరంగా చెల్లించిన లేదా చెల్లించవలసిన ప్రీమియంకు సంబంధించి ఏదైనా వివాదము.

d) పాలసీల యొక్క చట్టపరమైన నిర్మాణతకు సంబంధించిన వివాదాలు; అట్టి వివాదాలు క్లెయిమ్స్ కు సంబంధించినవి.

e) క్లెయిమ్స్ ను పరిష్కరించుటలో జాప్యం జరిగినపుడు.

f) ప్రీమియం అందిన తర్వాత వినియోగదారులకు ఏదైనా బీమా పత్రాన్ని జారీ చేయకపోవుట.

2. అంబుడ్స్మన్ తన పరిధికి లోబడి వున్న విషయాలలో సలహాదారుగా మరియు మధ్యవర్తిగా వ్యవహరించును. మరియు వ్రాత పూర్వకంగా బీమా చేసిన వ్యక్తి మరియు బీమా సంస్థ పరస్పర ఒప్పందం ద్వారా అట్లు వ్యవహరించమని అభ్యర్థించినట్లయితే, అట్లు జరిగించవచ్చును.

3. ఫిర్యాదును పరిగణించుటకు సబబైనదా, కాదా అనే అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయమే అంతిమమైనదిగా వుండును.’

15. పైన పేర్కొన్నవాటిని పరిశీలిస్తే, బీమా సంస్థ క్లెయిమ్స్ ను పాక్షికంగా గానీ, పూర్తిగా గానీ తిరస్కరించడము గూర్చి అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయానికి సంబంధించి ఇతర వివాదాల సందర్భముగా చేసిన ఫిర్యాదులను పరిగణలోనికి తీసుకొనేటప్పుడు అంబుడ్స్మన్ కౌన్సిలర్ గానూ, మధ్యవర్తిగాను

వ్యవహరించుట అవసరమని మరియు అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయము ఇట్టి విషయాలలో అంతిమముగా నుండునని విదేతమగుచున్నది.

16. బీమా పాలసీదారుల ప్రయోజనాలను పరిక్షించుటకు, బీమా పరిశ్రమను క్రమబద్ధము చేయుటకు, ప్రోత్సహించుటకు, మరియు దానికి అనుషంగిక అభివృద్ధిని నిర్ధారించుటకు క్రమ బద్ధము చేయుటకు బీమా క్రబద్ధీకరణ మరియు అభివృద్ధి అధికారిక చట్టము, 1999 రూపొందించబడెను. మరియు బీమా చట్టము, 1938 జీవిత బీమా కార్పొరేషన్ చట్టము, 1956 మరియు సాధారణ బీమా వ్యాపారం (జాతీ కరణ) చట్టము, 1972ను సవరించుటకు బీమా క్రమబద్ధీకరణ మరియు అభివృద్ధి అధారిటీ చట్టము, 1999 ను పార్లమెంట్ రూపొందించెను. బీమా క్రమబద్ధీకరణ మరియు అభివృద్ధి అధారిటీని స్థాపించుట మరియు అట్టి బీమా క్రమ బద్ధీకరణ అభివృద్ధి అధారిటీని జతచేసి, బీమాను క్రబద్ధము చేయుట, ప్రోత్సహించుట మరియు బీమా వ్యాపారము యొక్క క్రమబద్ధమైన వృద్ధి నిర్ధారించుట అట్టి చట్టము యొక్క ముఖ్యమైన ఉద్దేశము.

17. బీమా క్రమబద్ధీకరణా మరియు అభివృద్ధి అధారిటీ చట్టము, 1999 సెక్షన్ 24 అనేది నియమమును రూపొందించే నిబంధన. మరియు దాని సబ్ సెక్షన్ (1) ప్రకారం, కేంద్ర ప్రభుత్వం నోటిఫికేషన్ ద్వారా, చట్టము యొక్క నిబంధనలను అమలు చేయడానికి నియమాలను రూపొందించవచ్చును.

18. సెక్షన్ 24 ద్వారా ఇవ్వబడిన అధికారాలను వినియోగించుకొని, ప్రజా ఫిర్యాదుల పరిష్కార నియమాలు, 1998 ను అధిగమించి, కేంద్ర ప్రభుత్వం బీమా అంబుడ్స్మన్ నియమాలు 2017 (ఇప్పటికే బీమా అంబుడ్స్మన్ నియమాలుగా చెప్పబడెను) ను రూపొందించెను. బీమా కంపెనీల తరపున అన్ని వ్యక్తిగత బీమాలు, సమూహ బీమా పాలసీలు, ఏకైక యాజమాన్య సంస్థలకు జారీ చేసిన పాలసీలు మరియు చిన్న సంస్థలకు సంబంధించిన అన్ని ఫిర్యాదులను తక్కువ ఖర్చుతో మరియు నిష్పాక్షికంగా పరిష్కరించుటయే బీమా అంబుడ్స్మన్ నియమావళి లక్ష్యం. అన్ని వ్యక్తిగత బీమాలకు, సమూహ బీమా పాలసీలకు, ఏకైక యాజమాన్య సంస్థలకు జారీ చేసిన పాలసీలకు మరియు చిన్న సంస్థలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి అన్ని బీమా సంస్థలకు వాటి ఏజెంట్లకు మరియు మధ్యవర్తులకు ఈ నియమాలు వర్తిస్తాయి.

18.1. బీమా అంబుడ్స్మన్ నిబంధనలలోని రూల్ 4 లోని క్లాజ్ (g) లో 'అంబుడ్స్మన్' అంటే బీమా అంబుడ్స్మన్ నిబంధనల ప్రకారం బీమా అంబుడ్స్మన్ గా నియమించబడిన వ్యక్తి అని నిర్వచించును. రూల్

5, బీమా అంబుడ్స్మన్ కొరకు మండలిని రూపొందించగా, రూల్ 7 బీమా అంబుడ్స్మన్ నియామకము కోసము ఎంపిక కమిటీ తో వ్యవహారము సడిపించును. రూల్ 7 A బీమా అంబుడ్స్మన్ కాగల వ్యక్తి యొక్క అర్హతను నిర్దేశించును. పైన పేర్కొన్న నిబంధన ప్రకారము, ఒక వ్యక్తి యాభైఐదు సంవత్సరాలకు తక్కువ కాకుండా, దరఖాస్తు స్వీకరించడానికి పేర్కొన్న చివరి తేదీ నాటికి అరవైఐదు సంవత్సరాలకు మించని వయసు కలిగివుంటే, అతడు బీమా అంబుడ్స్మన్ నియామకమునకు అర్హత కలిగివుండును. అతడు అఖిల భారత సర్వీసు లేదా భారత యూనియన్ యొక్క సివిల్ సర్వీసులో సభ్యుడిగానూ, లేదా ప్రస్తుతము సభ్యుడిగా ఉన్ననూ, లేదా, భారత ప్రభుత్వానికి జాయింట్ సెక్రెటరీ పదవిని లేదా దానికి సమానమైన పదవిని కలిగి ఉండాలి. లేదా బీమా పరిశ్రమలో కనీసం ఐదై ఐదు సంవత్సరాలు, బోర్డు డైరెక్టర్ పదవి కంటే తక్కువస్థాయి పదవిలో పనిచేసి వుండాలి.

19. బీమా అంబుడ్స్మన్ నిబంధనలలోని రూల్ 13 బీమా అంబుడ్స్మన్ వారి విధులను, విధానాలను తెలుపుతుంది. రూల్ 13 ఈ క్రింది విధముగానున్నది.

13. బీమా అంబుడ్స్మన్ యొక్క విధులు – విధానములు.

1. అంబుడ్స్మన్ బీమా సంస్థ (దాని ఏజెంట్లు మరియు మధ్యవర్తులతో సహా) లేదా బీమా బ్రోకర్ల అవసరమైన పనితీరులో లోపం వుందని ఈ క్రింది కారణాలతో ఆరోపించే ఫిర్యాదులను స్వీకరించాలి. మరియు పరిశీలించాలి.

a) భారత బీమా క్రమబద్ధీకరణ మరియు అభివృద్ధి అథారిటీ చట్టము, 1999 కింద రూపొందించిన నిబంధనలలో పేర్కొన్న సమయానికి మించి క్లెయిమ్స్ పరిష్కారములో ఆలస్యము జరుగులు;

b) జీవిత బీమా సంస్థ, సాధారణ బీమా సంస్థ, లేదా ఆరోగ్య బీమా సంస్థ క్లెయిమ్స్ ను పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించడం;

c) బీమా పాలసీ పరంగా చెల్లించిన లేదా చెల్లించవలసిన ప్రీమియం గూర్చిన వివాదాలు;

d) విధాన పత్రము లేక విధాన ఒప్పందము లో ఏ సమయములోనైనా, విధాన నిబంధనలు మరియు పరతులను తప్పుగాచూపులు;

e) క్లెయిమ్స్ పరంగా వున్న వివాదాలకు సంబంధించినంతవరకు బీమా పాలసీలను చట్ట బద్ధంగా రూపొందించుట;

f) బీమా సంస్థలు మరియు వారి ఏజెంట్లు మరియు మధ్యవర్తులకు వ్యతిరేకముగా పాలసీ సేవల గూర్చిన ఫిర్యాదులను స్వీకరించుట;

g) జీవిత బీమా పాలసీ, సాధారణ బీమా పాలసీ ఆరోగ్య బీమా పాలసీతో సహా ప్రతిపాదకుడు దాఖలు చేసిన దరఖాస్తుకు అనుగుణముగా లేనప్పుడు;

h) జీవిత బీమా మరియు ఆరోగ్యబీమాతో సహా సాధారణ బీమా ప్రీమియం అందిన తర్వాత కూడా బీమా పాలసీని జారీ చేయకపోవడం; మరియు

i) పాలసీదారుల ప్రయోజనాల రక్షణకు సంబంధించి, అథారిటీ రూపొందించిన ఏదైనా నిబంధనలను పాటించుట, లేదా (ఎ) నుండి (హెచ్) వరకు గల క్లాజులకు సంబంధించిన అంశముల పరంగా అథారిటీ ఏదైనా సర్క్యులర్, మారదర్శకాలు లేదా సూచనలు, షరతులు జారీ చేసిన వాటికి అనుగుణముగా లేదనే విషయము గూర్చి.

[వివరణ – ఈ ఉపనియమము యొక్క ప్రయోజనాల కొరకు “లోపం” అనే పదానికి వినియోగదారుల రక్షణ చట్టము, 2019 (2019 యొక్క 35) లోని సెక్షన్ 2 లోని క్లాజ్ (11) లో అర్థము పొందుపర్చబడెను.]

2) సబ్ రూల్ (1) లో నిర్దిష్టముగా చెప్పబడిన అంశములకు, దావాలోగల కక్షిదారులు యొక్క లిఖితపూర్వక సమ్మతి వున్నచో, అంబుడ్స్మన్ సలహాదారుగానూ మరియు మధ్యవర్తిగానూ వ్యవహరించును.

3) అంబుడ్స్మన్ ఏదేని అంశములో ఆసక్తి కలిగిన కక్షిదారుడుగానే లేక వివాదాస్పద ఆసక్తి కలిగివున్నచో అతడు ఆ విషయములో వ్యవహరించకుండా తప్పించబడును.

4) కేంద్ర ప్రభుత్వము లేదా సందర్భాను సారంగా, సబ్ రూల్ (1) లో నిర్దిష్టముగా పేర్కొనిన బీమా విషయాలకు సంబంధించిన ఏదేని ఫిర్యాదు లేదా వివాదమును అథారిటీ వారు ఎప్పుడైనా సరే, బీమా

అంబుడ్స్మన్ కు సూచించవచ్చును. మరియు బీమా అంబుడ్స్మన్ అట్టి ఫిర్యాదు లేదా వివాదమును స్వీకరించి, అట్టి పిటిషన్ రూల్ 14 కింద ఇప్పబడినట్లుగానే వ్యవహరించవలెను.

20. అందువలన, ఉపనియమము (1) అంబుడ్స్మన్ వ్యవహరించాల్సిన అంశముల జాబితా తయారు చేయగా, ఉపనియమము (1) లో నిర్దిష్టముగా తెలిపిన విషయాలకు సంబంధించి, వివాదము యొక్క కక్షిదారుల లిఖిత సమ్మతి వున్నచో అంబుడ్స్మన్ సలహాదారుగాను, మధ్యవర్తిగానూ వ్యవహరించునని ఉపనియమము (2) తెలియజేయచున్నదని విదితమైనది. ఉపనియమము (3) ప్రకారము, అంబుడ్స్మన్ అట్టి అంశములో ఆ వ్యక్తిగల కక్షిదారుడు గానో, లేక అట్టి అంశములో వివాదాస్పద ఆసక్తి కలిగివున్నచో, అతడు ఆ విషయములో వివాహరించకుండా తప్పించబడును.

21. ఫిర్యాదును ఏ పద్ధతిలో లేదా ఏ విధానములో ఇవ్వవలెనో. రూల్ 14 లో పొందుపర్చిరి. రూల్ 14 ఈ క్రింది విధముగా నున్నది:

ఫిర్యాదు చేయవలసిన పద్ధతి:

- (1) బీమా సంస్థ లేదా బీమా బ్రోకర్ కు వ్యతిరేకముగా ఫిర్యాదు చేయాలనుకొనే ఏ వ్యక్తి అయినా, స్వయంగా లేదా తన చట్టపరమైన వారసులు, నామినీ లేదా కేటాయించిన వ్యక్తి ద్వారా బీమా అంబుడ్స్మన్ కు లిఖిత పూర్వకంగా ఫిర్యాదు చేయవచ్చును. అట్టి బీమా అంబుడ్స్మన్ యొక్క ప్రాదేశిక అధికార పరిధిలో బీమా సంస్థ యొక్క శాఖ లేదా కార్యాలయం లేదా సందర్భాను సారంగా బీమా బ్రోకర్ వున్నతావులో లేదా ఫిర్యాది యొక్క నివాస చిరునామాలో, నివాసము వున్న ప్రదేశములో ఫిర్యాదును ఇవ్వవచ్చును.
- (2) లిఖిత పూర్వకముగా సంతకము చేయబడిన ఫిర్యాదు, లేక బీమా అంబుడ్స్మన్ కౌన్సిల్ వెబ్ సైట్ ద్వారా, ఎలక్ట్రానిక్ మెయిల్ ద్వారా ఫిర్యాది ద్వారా గానీ, లేక అతని వారసుల ద్వారా గానీ, నామినీ లేక అతని వారసుల ద్వారా గానీ, నామినీ కేటాయించిన వ్యక్తి ద్వారా, ఫిర్యాదు యొక్క పేరు, చిరునామా, బీమా సంస్థ యొక్క శాఖ పేరు , లేదా కార్యాలయము ఎవరికి వ్యతిరేకముగా ఫిర్యాదు ఇవ్వబడెనో మరియు ఫిర్యాదు చేయుటకు దారి తీసిన వాస్తవములు దానికి మద్దతుగా లిఖిత పత్రములు, మరియు ఫిర్యాదికి జరిగిన నష్టము యొక్క స్వభావము మరియు నష్టము ఏమేరకు కోరుచున్న ఉపశమనము మొదలైన విషయాలను స్పష్టముగా తెలియపర్చవలెను.

(3) బీమా అంబుడ్స్మన్ ఈ క్రింది సందర్భాలలో తప్ప ఎటువంటి ఫిర్యాదును స్వీకరించదు –

A) ఫిర్యాదుదారు లిఖిత పూర్వకంగా లేదా ఎలాక్ట్రానిక్ మెయిల్ ద్వారా లేదా ఆన్లైన్ ద్వారా, ఫిర్యాదులో పేర్కొన్న సంబంధిత బీమా సంస్థ లేదా బీమా బ్రోకర్ వెబ్ సైట్ ద్వారా ఫిర్యాదు చేసినపుడు;

i) బీమా సంస్థ లేదా బీమా బ్రోకర్ సందర్భానుసారముగా, ఫిర్యాదును తిరస్కరించినపుడు;

ii) బీమా సంస్థ లేదా బీమా బ్రోకర్ ఫిర్యాది యొక్క అభ్యర్థన అందిన తర్వాత ఒక నెల వ్యవధిలో ఎటువంటి సమాధానము ఇవ్వనపుడు:

iii) బీమా సంస్థ లేదా బీమా బ్రోకర్ ఇచ్చిన సమాధానముతో ఫిర్యాదుదారు సంతృప్తి చెందినపుడు :

B) ఒక సంవత్సరము లోపు ఫిర్యాదు చేసినపుడు

i) బీమా సంస్థ లేక బీమా బ్రోకర్ ఆదేశం వచ్చిన తరువాత, అభ్యర్థనను తిరస్కరించినట్లుగా ఫిర్యాదికి తిలియపర్చుట.

ii) బీమా సంస్థ లేదా బీమా (బ్రోకర్ యొక్క నిర్ణయం అందిన తర్వాత, అది ఫిర్యాదు దారునికి సంతృప్తి కలిగించవుడు ;

iii) బీమా సంస్థ లేదా బీమా బ్రోకర్ కు వ్రాతపూర్వక అభ్యర్థనను పంపిన తేదీ నుండి ఒక నెల వ్యవధి ముగిసిన తర్వాత కూడా బీమా సంస్థ లేదా బీమా బ్రోకర్ ఫిర్యాదు దారునికి సమాధానం ఇచ్చుటలో విఫలమైనపుడు;

4. ఆలస్యాన్ని క్షమించుటకు చేసిన ప్రతిపాదనకు వ్యతిరేకముగా బీమా సంస్థ లేదా బీమా బ్రోకర్ యొక్క అభ్యంతరాలను తెలుపుటకు పిలిచిన తరువాత, ఆలస్యాన్ని క్షమించుటకు కారణాలను కారణాలను నమోదు చేసిన తర్వాత, అవసరమైన సందర్భాల్లో ఆలస్యాన్ని క్షమించే అధికారం ఉంటుంది. మరియు ఆలస్యాన్ని క్షమించినట్లయితే, ఈ నిబంధనల ప్రకారం, తదుపరి చర్యల కోసం, ఆలస్యమును క్షమించిన తేదీ, ఫిర్యాదుదాఖలు చేసిన తేదీగా పరిగణించబడుతుంది.

5. ఏదైనా న్యాయస్థానములో, లేదా వినియోగదారుల ఫోరములో లేదా మధ్యవర్తి (ఆర్బిట్రేటర్) ముందు ప్రొసీడింగ్స్ పెండింగ్ లో వున్నా, లేదా పరిష్కరించబడిన అదే అంశముపై ఎటువంటి ఫిర్యాదును అంబుడ్స్మన్ నిర్వహించదు.
6. బీమా అంబుడ్స్మన్ మండలి ఫిర్యాదుల నిర్వహణ వ్యవస్థను అభివృద్ధి చేయును. ఇందులో రూల్ 14 క్రింద చేసిన ఫిర్యాదుల స్థితిని ఆన్ లైన్లో సమర్పించడం మరియు దానిని ట్రాక్ చేయడం కోసం అభివృద్ధి చేసిన ఆన్ లైన్ వేదిక వుంటుంది.

22. పైన తెల్పిన విధంగా, ఉపనియమము(1) ప్రకారముగా, బీమా సంస్థ లేదా బీమా బ్రోకర్ కు వ్యతిరేకముగా ఫిర్యాదు చేయాలనుకొనే ఏ వ్యక్తి అయినా, స్వయంగా లేదా చట్టపరమైన తన వారసులు, నామినీ లేదా కేటాయించిన వ్యక్తి ద్వారా బీమా అంబుడ్స్మన్ కు లిఖిత పూర్వకంగా ఫిర్యాదు చేయవచ్చును. అట్టి బీమా అంబుడ్స్మన్ యొక్క ప్రాదేశిక అధికార పరిధిలో బీమా సంస్థ యొక్క శాఖ లేదా కార్యాలయం లేదా సందర్భాన్ని బట్టి బీమా బ్రోకర్ వున్న ప్రదేశములో లేక ఫిర్యాది యొక్క చిరునామ గల నివాస ప్రదేశములో ఫిర్యాదును ఇవ్వవచ్చును.

23. బీమా అంబుడ్స్మన్ రూల్స్ లోని రూల్ 15 ప్రకారము అంబుడ్స్మన్ న్యాయంగా నిస్పక్షపాతంగా వ్యవహరించవలెనని, ఆదేశించును. ఫిర్యాదును విచారించునపుడు అదనపు పత్రాలను కోరుటకు లేదా వివాదానికి సంబంధించిన వాస్తవ సమాచారమును సేకరించుటకు మరియు అవసరమైతే వృత్తిపరమైన నిపుణుల అభిప్రాయాన్ని పొందుటకు అతనికి అధికారమున్నది. ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేముందు అతడు కక్షిదారులకు వినడానికి సహేతుకమైన అవకాశాన్ని అందించవలెను.

24. బీమా అంబుడ్స్మన్ చేసిన సిఫార్సుల గూర్చి బీమా అంబుడ్స్మన్ రూల్స్ లోని రూల్ 16 తెలియజేయును. ఉపనియమము (1) ప్రకారము మధ్యవర్తిత్వము ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడినపుడు, అది కేసులోని పరిస్థితులను బట్టి న్యాయమైనదని అంబుడ్స్మన్ భావించినపుడు దానిని పేర్కొన్న సమయము లోపల సిఫారసు చేయవలెను. ఉపనియమము (2) ప్రకారము ఫిర్యాదుదారునికి ఆయా కేసులో అంబుడ్స్మన్ చేసిన సిఫారసు ఆమోదయోగ్యమైతే, ఫిర్యాదుదారు అట్టి పరిష్కారమును పూర్తిగా మరియు అంతిమ పరిష్కారముగా ఆమోదించినట్లు ఫిర్యాదుదారుడు అంబుడ్స్మన్ కు సమాచారము ఇవ్వవలసిన అవసరమున్నది. ఆ తర్వాత, సబ్ రూల్ (3) లో అంబుడ్స్మన్ బీమా సంస్థకు లేదా బీమా బ్రోకర్ కు ఫిర్యాదుదారు నుండి స్వీకరించిన అంగీకార పత్రంతోపాటు దాని

సిఫారసు కాపీని పంపాలి మరియు అటువంటి సందర్భంలో బీమాదారు లేదా బీమా బ్రోకర్ అటువంటి సిఫార్సును స్వీకరించి 15 రోజుల లోపు వెంటనే సిఫార్సు యొక్క నిబంధనలను పాటించాలి మరియు దాని అంగీకారం గురించి అంబుడ్స్మన్ కు తెలియచేయాలి.

25. అవార్డు గురించి రూల్ 17 తెలుపును. సబ్ రూల్ (1) ప్రకారము, రూల్ 16 కింద మధ్యవర్తిత్వము ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కరింపబడకపోతే, రికార్డు చేయబడిన వాదనలు మరియు సాక్ష్యాల ఆధారంగా అంబుడ్స్మన్ అవార్డును జారీ చేయును. సబ్ రూల్ (2) ప్రకారము లిఖిత పూర్వకమైనదై ఉండాలి. మరియు అట్టి అవార్డును జారీ చేయుటకు గల కారణములను తెలుపవలెను. సబ్ రూల్ (3) ప్రకారము అవార్డు ఫిర్యాదు దారునికి అనుకూలముగా ఉన్నచో, ఒక వేళ ఇదివరకే అవార్డు ద్వారా చెల్లించిన పైకము ఏమైనా వుంటే, అట్టి పైకమును తీసివేసిన తరువాత ఫిర్యాదుదారునికి మంజూరు చేసిన పరిహారమొత్తమును తెలుపవలెను. అట్టి నిబంధన ప్రకారము కారణ చర్యకు ప్రత్యక్ష పర్యావసానముగా ఫిర్యాదుదారు నష్టపోయిన దాని కంటే ఎక్కువ పరిహారమును అంబుడ్స్మన్ పరిహారముగా ఇవ్వరాదు. లేదా సంబంధిత ఖర్చులు ఏమైనా వుంటే, వాటితో సహా 30 లక్షల రూపాయలకు మించని పరిహారమును అవార్డుగా ఇవ్వవలెను. సబ్ రూల్ (4) ప్రకారం, అంబుడ్స్మన్, తన పరిశోధనలను ఖరారు చేసి, ఫిర్యాదుదారు నుండి కావలసిన వాటిని స్వీకరించిన మూడు నెలల లోపు అవార్డును జారీ చేయాలి సబ్ రూల్ (5) ప్రకారము అవార్డు కాపీని ఫిర్యాదుదారునికి మరియు ఫిర్యాదులో పేర్కొన్న బీమా సంస్థ లేక బీమా బ్రోకరుకు పంపబడును సబ్ - రూల్ (6) ప్రకారం, బీమా సంస్థ లేదా బీమా బ్రోకర్ 30 రోజుల లోపు అవార్డును అమలు చేయవలెను. మరియు అట్టి అవార్డును అమలు చేసినట్లుగా అంబుడ్స్మన్ కు సమాచారమివ్వవలెను. సబ్ - రూల్ (7) ప్రకారం, బీమా క్రమబద్ధీకరణ మరియు అభివృద్ధి అధారిటీ చట్టము, 1999 కింద రూపొందించిన నిబంధనల ననుసరించి, ఫిర్యాదుదారు సంవత్సరానికి వడ్డీని అట్టి రేటు ప్రకారం పొందుటకు అర్హుడు, సబ్ - రూల్ (8) ప్రకారం బీమా అంబుడ్స్మన్ జారీ చేసిన అవార్డుకు బీమా సంస్థ లేదా బీమా బ్రోకర్ కట్టుబడి వుండును.

26. ఫిర్యాదుదారు తరపున అంబుడ్స్మన్ సమక్షంలో కేసును వాదించడానికి ఒక న్యాయవాది అనుమతించుటకు సంబంధించిన అంశముపై బీమా సంస్థల కార్యనిర్వాహక మండలి కార్యాలయం తేదీ: 27-05-2009 లో ఒక సర్క్యులర్ జారీ చేసింది. ఈ సందర్భములో, ఫిర్యాదుదారు తరపున లేదా బీమా సంస్థ తరపున కేసును వాదించుటకు న్యాయవాది అవసరము లేదని, మరియు న్యాయవాది తీసుకు వచ్చే

పద్దతిని ప్రోత్సహించరాదని, తేదీ 26-11-1999 నాటి సర్క్యులర్ లోని 14వ పేరాలో వున్న విషయాన్ని సూచించెను. ఎందుకంటే అంబుడ్స్మన్ యొక్క స్థాపన యొక్క ఉద్దేశము ఫిర్యాదును త్వరగా మరియు తక్కువ ఖర్చుతో, స్నేహపూర్వక పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది. అయితే, తమ అభిప్రాయాన్ని తెలియజేయుటకు న్యాయవాదిని నియమించాలని ఫిర్యాదుదారు / బీమాసంస్థ పట్టుబడితే అంబుడ్స్మన్ తన విచక్షణాధి కారణముతో కేసు యొక్క యోగ్యతలను బట్టి నిర్ణయము తీసుకోవచ్చును బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ పథకము, 2006 కు అనుగుణముగా న్యాయవాదిని కాకుండా ఫిర్యాదుదారునికి ప్రాతినిధ్యము వహించుటకు ఇతర అధీకృత ప్రతినిధులందరినీ అనుమతించును. చివరగా, ఫిర్యాదుదారు లేక బీమా సంస్థ తరపున వాదించుటకు ఒక న్యాయవాది అనుమతించరాదని తీర్మానించెను.

27. పైన పేర్కొన్న వాటిని గమనించిన తరువాత, అంబుడ్స్మన్ విధాన పరిణామాన్ని క్లుప్తంగా విశ్లేషించవచ్చును. 'అంబుడ్స్మన్' అనేది స్కాండినేవియన్ పదము. దీని అర్థము అధికారి లేదా కమిషనర్. ఒక ప్రత్యేక కోణములో, ప్రభుత్వానికి వ్యతిరేకంగా పౌరులు చేసిన ఫిర్యాదులపై దర్యాప్తు చేసి పార్లమెంటుకు నివేదించాల్సిన బాధ్యత గల ఒక కమిషనర్ అని దీని అర్థము. విచారణ అధికారము తప్ప చట్టపరమైన అధికారాలు అంబుడ్స్మన్ కు ఉండవు. పరిపాలనాధికారముకు దుర్వినియోగం చేయకుండా పౌరలను రక్షించుటయే అంబుడ్స్మన్ సంస్థ యొక్క ప్రధాన లక్ష్యం. అంబుడ్స్మన్ సంస్థ యొక్క మూలము స్కాండినేవియన్ దేశాలలో ఉన్నప్పటికీ, నెమ్మదిగానయినా, ఇతర దేశాలలో కూడా దీనిని స్వీకరించిరి. భారతదేశములో, అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయము ప్రధానంగా బ్యాంకింగ్, బీమా సంస్థ మొదలగు రంగాలలో ప్రవేశపెట్టబడెను.

28. భారతదేశములోని బీమా అంబుడ్స్మన్ విషయానికి వస్తే, బీమా అంబుడ్స్మన్ నిబంధనలను జాగ్రత్తగా విశ్లేషిస్తే, వాటిని రెండు దశలుగా విభజించ వచ్చును. మొదటి దశ రూల్ 14 కింద దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదుల వ్యవహారముతో మొదలు పెట్టి రూల్ 16 కింద చేసిన సిఫార్సులతో ముగుస్తుంది. రెండవ దశ రూల్ 17 తో సంబంధము కలిగివుండును.

29. రూల్ 13 లోని ముఖ్యముగా దాని సబ్ రూల్ (2) ను పరిశీలిస్తే, బీమా అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదులను అందులో పేర్కొన్న కారణాలపై పరిష్కరించే అధికార మున్నప్పటికీ వివాదానికి సంబంధించిన కక్షిదారుల వ్రాతపూర్వక సమ్మతితో మాత్రమే అంబుడ్స్మన్ సలహాదారుగా మరియు మధ్యవర్తిగా వ్యవహరించాల్సి

ఉండునని గమనించవచ్చును. వివాదమునకు అంబుడ్స్మన్ ఆసక్తి గల కక్షిదారుడైతే లేదా సంఘర్షణతో కూడిన ఆసక్తి కలిగివుంటే , అతడు ఈ వివాదాన్ని పరిష్కరించకుండా తప్పుకోవలెను. మధ్యవర్తిత్వము ద్వారా ఒకసారి పరిష్కారము జరిగిన తర్వాత, రూల్ 16 కింద అంబుడ్స్మన్ సిఫారసు చేయును. ఫిర్యాదుదారు సిఫారసును ఆమోదించినట్లయితే, అతను దానిని అంగీకరించినట్లు పదిహేను రోజుల్లోపు లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయాలి. అది జరిగిన తర్వాత, అంబుడ్స్మన్ బీమా సంస్థకు సిఫారసు కాపీని ఫిర్యాదుదారుని లిఖిత పూర్వక ఆమోదముతో పాటు పంపాలి. ఆ సందర్భములో బీమా సంస్థ వెంటనే అట్టి సిఫారసుననుసరించి, దానిని అమలుపర్చి, అట్లు అమలు పర్చినట్లు అంబుడ్స్మన్ కు సమాచారమియ్యవలెను. ఆ విధముగా పైన గమనించనట్లుగా, ఫిర్యాదుదారు నుండి ఫిర్యాదు అందుకొనిన తర్వాత అంబుడ్స్మన్ మధ్యవర్తిత్వ ప్రక్రియను జరిగించును. ఈ దశలో, అతడు మధ్యవర్తిగా వ్యవహరించును.

30. సివిల్ ప్రొసీజర్ కోడ్, 1908 (CPC) లోని సెక్షన్ 89, న్యాయస్థానము వెలువల వివాదాల పరిష్కారానికి సంబంధించినది. ఇది తేదీ: 01-07-2002 నుండి శాసనముగావున్నది. మధ్యవర్తిత్వముతో సహా ఏదేని ప్రత్యామ్నాయ పద్ధతి ద్వారా వివాద పరిష్కారానికి ఇది వీలు కల్పిస్తుంది.

31. 'సేలం అడ్వకేట్ బార్ అసోసియేషన్ (1) వర్సెస్. యూనియన్ ఆఫ్ ఇండియా' కేసులో, సర్వోన్నత న్యాయస్థానం మధ్యవర్తిత్వము గూర్చిన ఈ క్రింది నిర్వచనమును స్వీకరిస్తూ, 'ఆఫ్ కన్స్ ఇన్వ్యాక్చర్ లిమిటెడ్ వర్సెస్ చెరియన్ వర్క్ కన్స్ట్రక్షన్ కంపెనీ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ కేసులోని ఆమోదము దృష్ట్యా అనుసరించెను.

' మధ్యవర్తిత్వము' ద్వారా పరిష్కారమనగా, ఆయా కేసు సందర్భము కక్షిదారులు లేదా న్యాయస్థానము ద్వారా నియమించబడిన మధ్యవర్తి, రెండవ భాగములోని మధ్యవర్తిత్వ నియమాలు, 2003 లోని నిబంధనలను వర్తింప చేస్తూ, దావాకు సంబంధించిన కక్షిదారుల మధ్యగల వివాదానికి మధ్యవర్తిత్వము నిర్వహించే ప్రక్రియ. ముఖ్యముగా కక్షిదారుల మధ్య చర్చను నేరుగా సులువు చేయుట ద్వారా, లేదా మధ్యవర్తి ద్వారా ఒకరితోనొకరు సంప్రదించుట ద్వారా సమస్యలను గుర్తించుటకు, అపార్థాలను తగ్గించుటకు, ప్రాధాన్యతల ను స్పష్టము చేయుట, రాజీకి సంబంధించిన విషయాలను అన్వేషించుట, వివాదాలను పరిష్కరించే దశలో ఎంపికలను రూపొందించుటకు కక్షిదారులకు సహాయము చేయుట,

మరియు కక్షిదారులు తీసుకున్న నిర్ణయాల వలన జరిగే పర్యావసానాలకు కక్షిదారులదే పూర్తి బాధ్యత అని నొకి చెప్పుట మధ్యవర్తిత్వము నిర్వహించును.

దేశవ్యాప్తంగా, న్యాయస్థానాలు సెక్షన్ 89 కింద, కేసులను మధ్యవర్తిత్వానికి సూచించున్నవి. ‘ మధ్యవర్తిత్వం’ అనగా తటస్థమైన మూడవ పక్షం సహాయముతో చర్చల పరిష్కారం ద్వారా వివాద పరిష్కార ప్రక్రియ జరిగించుట అని భావించవచ్చును. న్యాయ పరమైన పరిష్కారమనగా, ఈ విషయములో తీర్పు ఇచ్చే కోర్టు లేదా ఈ వివాదమును వేరొక న్యాయమూర్తికి సూచించగా, కక్షిదారులు రాజీ కుదుర్చుకొనుట గూర్చి తెలుపును.

సెక్షన్ 89 ను ఆర్డర్ 10 లోని రూల్ - 1 -A తో సమన్వయపర్చవలెను, దానిలో కక్షిదారులు వివాద పరిష్కార ప్రక్రియల గూర్చి ప్రత్యామ్నాయముగా ఉన్న ఐదు పద్ధతులలో దేని నైనను ఎంపిక చేసుకోవాలని వారికి కోర్టు ఆదేశమియ్యవలెను. అట్టి వారి ఎంపికపైననే విషయము సూచించబడును. కక్షిదారుల పరిశీలనలను స్వీకరించిన తర్వాత సాధ్యమగు పరిష్కారం యొక్క నిబంధనలను సంస్కరించుటకు, పరిష్కార నిబంధనలను రూపొందించాల్సిన అవసరము కోర్టు లేదు. మరియు అట్టి పరిష్కార నిబంధనలను కక్షిదారులకు అందుబాటులో ఉంచాల్సిన అవసరము లేదు. అందువలన సెక్షన్ 89 మరియు ఆర్డర్ 10 రూల్ 1 -A ను అర్థం చేసుకోవడానికి ఏకైక ఆచరణాత్మిక మరియు సందర్భాను సారంగా కేసు ఆమోదము/ తిరస్కారణాలను కోరిన తరువాత, మరియు కేసులోని అంశములను రూపొందించే ముందు న్యాయస్థానం కోర్టు లోని సెక్షన్ 89 ను ఆశ్రయించును. ఇటువంటి సహాయమును పరిశీలించుటకు న్యాయస్థానము వారు వివాదము యొక్క స్వభావాన్ని పరిగణనలోనికి తీసుకొని దానిని నమోదు చేయవలెను. మరియు అందుబాటులో గల ఐదుఎంపికల గూర్చి కక్షిదారులకు తెలియజేయాలి. మరియు కక్షిదారుల ప్రాధాన్యతకను గమనించాలి. తర్వాత, వారికి ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార ప్రక్రియలలో ఒక దానికి సూచించవలెను.

32. మధ్యవర్తిత్వము అనే విధానము వివాద పరిష్కార ప్రక్రియ యొక్క సమర్థవంతమైన ప్రత్యామ్నాయమై విధానముగా న్యాయస్థానాలు మరియు అనేక ఇతర వాటా దారుల ఆకర్షించినది. మధ్యవర్తిత్వం అనేది స్వచ్ఛంద సహకార ప్రక్రియ దీనిలో నిష్పాక్షిక మధ్యవర్తి వివాదాస్పద కక్షిదారులు ఒక పరిష్కారానికి చేరుకొనుటకు వీలు కల్పించును. ఇది అనధికారిక ప్రక్రియతో పాటు పూర్తిగా స్వచ్ఛంద ప్రక్రియ ఇది న్యాయ నిర్ణయ ప్రక్రియకు మాత్రమే కాకుండా ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కారానికి

సంబంధించిన ఇతర విధానాలకు కూడా భిన్నంగా ఉంటుంది. మధ్యవర్తిత్వం అనేది వివాద పరిష్కారానికి ప్రయత్నించే మరియు పరీక్షించే ప్రత్యామ్నాయ పద్ధతి. ఇది ఒక నిర్మాణాత్మక ప్రక్రియ. ఇక్కడ తటస్థ వ్యక్తి ప్రత్యేక సమాచార మరియు సంప్రదింపుల పద్ధతులను ఉపయోగించును. ఇది వివాదాస్పదమైన కక్షిదారులు పరస్పరము ఆమెదయోగ్యమైనది ఒప్పందానికి రావడానికి వీలు కల్పించే పరిష్కార ప్రక్రియ.

33. మధ్యవర్తిత్వం యొక్క స్వభావాన్ని బట్టి చూస్తే. ఇది ఎటువంటి బలవంతము లేని పూర్తిగా. స్వచ్ఛంద ప్రక్రియ అని స్పష్టమగును. ఇది మధ్యవర్తి మార్గ దర్శకత్వంలో పార్టీల ద్వారా మరియు పార్టీల మధ్య వచ్చిన వివాదమునకు పరిష్కార యంత్రాంగం. మధ్యవర్తి కక్షిదారులను ఒక పరిష్కారానికి తీసుకురావడానికి ప్రయత్నిస్తున్నప్పటికీ, దాన్ని అతడు స్వయముగా సూచించడు. వారి స్వంత పరిష్కార నిబంధనలను బట్టి వివాదాన్ని పరిష్కరించడానికి ప్రయత్నించమని కక్షిదారులను ప్రోత్సహించును. అందువలన అటువంటి ప్రక్రియలో అనగా రూల్ 16 దశవరకు ఒక న్యాయవాది పాత్ర తెరపైకి వచ్చుట మనకు కనిపించదు.

34. అయితే, బీమా అంబుడ్స్మన్ పాత్ర బీమా అంబుడ్స్మన్ నిబంధనలలోని రూల్ 16 నుండి రూల్ 17 వరకు ముందుకు సాగునప్పుడు, అది వేరేదశలోనికి ప్రవేశించును. మధ్యవర్తిత్వ ప్రక్రియలు విఫలమైనప్పుడు మాత్రమే రూల్ 17 అమలులోనికి వచ్చును. అట్టి పరిస్థితిలో, అంబుడ్స్మన్ రికార్డులో ఉన్న వాదనలు మరియు సాక్ష్యము ఆధారంగా అవార్డును జారీ చేయవలసి వచ్చును. అట్టి అవార్డును జారీ చేయుటకు గల కారణాలను పేర్కొంటూ, అవార్డును లిఖిత పూర్వకంగా నమోదు చేయవలెను. ఫిర్యాదుదారునికి అనుకూలముగా అవార్డును జారీ చేసినప్పుడు, ఫిర్యాదు దారునికి మంజూరు చేసిన పరిహారమొత్తమును దానిలో పేర్కొనవలెను. అవార్డు జారీ చేయబడిన తర్వాత అది ఫిర్యాదు దారునికి మరియు బీమా సంస్థకు పంపబడును. అట్టి అవార్డును పేర్కొన్న నిర్దిష్ట వ్యవధిలోపున, బీమా సంస్థ అమలు చేయబడ్డట్టే వుండును. మరియు అట్లు అమలు చేసిన సమాచారమును అంబుడ్స్మన్ కు ఇవ్వవలెను. క్లెయిమ్ పరిష్కరించాల్సిన తేదీ నుండి అంబుడ్స్మన్ అవార్డుతో మంజూరు చేసిన మొత్తం పరిహారాన్ని చెల్లించే తేదీ వరకు ఫిర్యాదు ఉండును. ఆయా సందర్భాన్ని బట్టి బీమా అంబుడ్స్మన్ జారీ చేసిన అవార్డునకు బీమా సంస్థ లేదా బీమా బ్రోకర్ కట్టుబడి వుండవలెను.

35. బీమా అంబుడ్స్మన్ నిబంధనలలో 'అవార్డు' అనే పదానికి నిర్వచనము లేనప్పటికీ, బ్లాక్స్ లా డిక్షనరీ (9వ ఎడిషన్) అవార్డు అనే పదాన్ని తుది తీర్పు లేదా నిర్ణయంగా నిర్వచించెను. ముఖ్యముగా మధ్యవర్తి

లేదా నష్ట పరిహారాన్ని అంచనా వేసే జ్యూరీ ద్వారా న్యాయపరమైన డిక్రీ మంజూరు చేయుటను తుది తీర్పు లేదా నిర్ణయంగా నిర్వచించెను.

36. పి. రామనాథన్ అయ్యర్ రచించిన లా లెక్చింగ్ (5వ ఎడిషన్) 'అవార్డు' అనే పదము 'ఇచ్చుట', చెల్లించాల్సిన దాని గూర్చి, కేటాయించడం లేదా హక్కుగా ఇవ్వడం లేదా న్యాయ నిర్ణయం ద్వారా తీర్పునిచ్చుట అని నిర్వచించబడెను. అవార్డు అనేది కేవలము ఒప్పందము కాదు; కానీ అది తీర్పుతో సమానమైనది.

37. అదే విధముగా, సుప్రీం కోర్టు పదాలు మరియు పద బంధాలలో (3వ ఎడిషన్) అవార్డు అనే పదము వ్యక్తికరణకు ప్రత్యేకమైన అర్థంవుందని పేర్కొనబడెను. ఇది న్యాయపరమైన లేదా పాక్షిక న్యాయపరమైన అధికారమునకు కట్టుబడి వుండే నిర్ణయాన్ని ఊహిస్తుంది.

38. కాబట్టి, రూల్ 16 యొక్క దశను దాటి ప్రొసీడింగ్స్ రూల్ 17 కు వెళ్ళిన తరువాత, అంబుడ్స్మన్ పాత్ర కూడా మారుతుందనే విషయము మేము గమనించితిమి. అతడు మధ్యవర్తిగా వుండే స్థితి నుండి ఆర్బిట్రేటర్ గ మారును. మరియు రికార్డులో గల వాదనలు మరియు సాక్ష్యము ఆధారంగా అతడు అవార్డును జారీ చేయుట తప్పనిసరిగా జరగాలి.

39. ఒక వేళ ఇదే పరిస్థితి వుంటే, న్యాయవాదుల చట్టము, 1961 లోని సెక్షన్ 30 అమలులోకి వస్తుంది. పైన తెల్పిన చట్టములోని సెక్షన్ 30 ప్రకారము, న్యాయవాదుల జాబితాలో పేరు నమోదు చేయబడిన ప్రతి న్యాయవాదికి, న్యాయవాదుల చట్టము, 1961 లో విస్తరించిన భూభాగాలలో ప్రాక్టీస్ చేసే హక్కు ఉండును.

i) సుప్రీం కోర్టుతో సహా అన్ని కోర్టులలో;

ii) ఏదేని ట్రిబ్యూనల్ సమక్షంలో లేదా వ్యక్తి నుండి చట్టబద్ధమైన అధికారముతో సాక్ష్యము తీసుకొనుటకు;

iii) ఏదేని ఇతర అధికార సంస్థ లేక వ్యక్తి ముందు అట్టి న్యాయవాది ప్రస్తుతానికి అమలులో ఏదైనా శాసనము కింద ప్రాక్టీస్ చేయుటకు అర్హత కలిగివుండును. అందువలన ప్రస్తుత కేసులో, సెక్షన్ 30 (ii)

చెప్పేదేమనగా, ఏదేని ట్రిబ్యూనల్ లేదా చట్టబద్ధమైన అధికారము గల వ్యక్తి ఎదుట ప్రాక్టీస్ చేయుటకును, సాక్ష్యమును సేకరించుటకును అతనికి అర్హత కలదు.

40. బీమా అంబుడ్స్మన్ నిబంధనలలో రూల్ 17 కి అనుగుణంగా, రికార్డులో వాదనలు మరియు సాక్ష్యము ఆధారంగా అవార్డును జారీ చేయుటకు ఇది తప్పనిసరిగా వున్న ఫోరమ్ అని స్పష్టంగా తెలుస్తుంది. కాబట్టి సాక్ష్యమును విచారించే విషయానికి వస్తే, న్యాయవాది పాత్రను తొలగించలేము.

41. పైన పేర్కొన్నట్లుగా, అవార్డులో తీర్పు ప్రక్రియ వుండును. ఇది పరిహారాన్ని మంజూరు చేసే తీర్పుకు సమానముగా నుండును. కాబట్టి, బీమా అంబుడ్స్మన్ నిబంధనలలోని రూల్ 16 వరకు ఇది మధ్యవర్తిత్వ ప్రక్రియ అని స్పష్టమైనది. ఇక్కడ న్యాయవాది యొక్క పాత్రను ఊహించలేము. కానీ మధ్యవర్తిత్వం విఫలమైన తర్వాత విషయము రూల్ 17 ను ఆకర్షించిన క్షణమే న్యాయ నిర్ణయ ప్రక్రియ ప్రారంభించబడి, వాదనలు మరియు తీసుకోవలసి వుండును. అట్టి ప్రక్రియలో న్యాయవాది పాత్ర అనివార్యమగును.

42. పైన పేర్కొన్న నేపథ్యములో బాంబే హై కోర్టు 'ఆదిత్య బిర్లా సన్ లైఫ్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీ లిమిటెడ్ (1 పైన పేర్కొన్న) కేసులో జారీ చేసిన తీర్పును విశ్లేషించవచ్చును. ఈ కేసులో ఇన్సూరెన్స్ అంబుడ్స్మన్ లోని జారీ చేసిన అవార్డును భారత రాజ్యాంగంలోని ఆర్టికల్ 227 కింద సవాల్ చేస్తూ పిటిషినరు దాఖలు చేసిరి. కేసులో చేయబడిన అట్టి సవాల్ సందర్భములో, హైకోర్టు తన పరిశీలన కోసం రెండు ప్రశ్నలను లేవనెత్తినది:

1. బీమా అంబుడ్స్మన్ ఒకసారి అవార్డును జారీ చేసిన తర్వాత బీమా కంపెనీ దానికి కట్టుబడి వుండవలసి వుండగా, అట్టి అవార్డును భారత రాజ్యాంగములోని ఆర్టికల్ 227 కింద ఎదుర్కొనే వీలు బీమా కంపెనీ కలదా?
2. జీవిత బీమా పాలసీని పొందుటకు సమర్పించిన ప్రతిపాదన ఫారమ్ లో బీమా చేసిన వ్యక్తి అప్పటికీ ఉన్న వ్యాధుల పై ఏ దేని సమాచారాన్ని బహిర్గతము చేయకపోతే, అట్టి క్లెయిమ్ చేయు వ్యక్తి బీమా పాలసీ ప్రయోజనము పొందకుండా అతనిని అనర్హుడిగా అందరూ లాగా ప్రకటించునా?

43. బీమా అంబుడ్స్మన్ నిబంధనలలోని రూల్ ప్రకారము బీమా అంబుడ్స్మన్ అవార్డున జారీ చేయగా అట్టి అవార్డును బీమా కంపెనీ సవాల్ చేయుటయే బొంబే హైకోర్టు వారి ముందున్న పెద్ద సవాల్ అని పైన తెల్పిన విషయాల బట్టి స్పష్టమగుచున్నది. అంబుడ్స్మన్ రూల్ 13 కింద తన బాధ్యతలను, విధులను నిర్వర్తిస్తూ, రూల్ 17 కింద అవార్డును జారీ చేసినపుడు, బీమా అంబుడ్స్మన్ వాస్తవానికి ఫిర్యాదులో చూపబడిన వివాదమును నిర్ణయించుచున్నాడని ఈ సందర్భములో బొంబే హైకోర్టు తీర్మానించెను. న్యాయ నిర్ణయము బీమా అంబుడ్స్మన్ ద్వారా చేయునపుడు ట్రిబ్యునల్ న్యాయ నిర్ణయము చేయునప్పుడు ఎదురయ్యే అన్ని చిక్కులు బీమా అంబుడ్స్మన్ ఫిర్యాదులో న్యాయ నిర్ణయము చేయునప్పుడు కూడా ఎదుర్కోవలసి వచ్చును. అట్టి న్యాయ నిర్ణయము చేయు సమయంలో అతనికి న్యాయ పరంగా వ్యవహరించాల్సిన బాధ్యత కలదు. అటువంటి వివాదాలను పరిష్కరించునపుడు ట్రిబ్యునల్ అనుసరించాల్సిన ముఖ్యమైన అంశాలను బీమా అంబుడ్స్మన్ కూడా అనుసరించాల్సి వుండును అట్టి అంశములు ఏమనగా, తన సమక్షములో హాజరైన కక్షిదారులకు వినుటకు అవకాశము కల్పించుట; మరియు బీమా ఒప్పందం కింద ఉత్పన్నమయ్యే హక్కులు లేదా బాధ్యతలను ప్రకటించి, నిర్ణయము తీసుకొనునపుడు అట్టి నిర్ణయము తీసుకొనుటకు గల కారణాలను విధులు, వివాదాన్ని పరిష్కరించములో ట్రిబ్యునల్ నిర్వహించే విధులతో సామానముగా వుండుట తప్పని సరి.

44. బొంబాయి హైకోర్టు తీర్పు మేము అనుసరించిన తార్కిక విధానానికి మద్దతు ఇస్తుంది. బీమా అంబుడ్స్మన్ నిబంధనలలోని రూల్ 17 కింద అంబుడ్స్మన్ కార్యకలాపములు ప్రారంభించినపుడు అతడు మధ్యవర్తిగా తన విధులు నిర్వర్తించును, అంతిమముగా అవార్డును జారీ చేయును. అతడు ఆ విధముగా చేసినపుడు ఆర్బిట్రల్ ట్రిబ్యునల్ యొక్క విధులను నిర్వర్తించును. అందువలన, రూల్ 17 కింద అధికారాలను ఉపయోగించినపుడు అతడు ట్రిబ్యునల్ గా చెప్పబడును. కానీ, ఇప్పటికే పైన చర్చించనట్లుగా, రూల్ 17 కు ముందు ఇది మధ్యవర్తిత్వ ప్రక్రియగా నుండును. ఇందులో న్యాయవాదికి ఎటువంటి పాత్రను కల్పించదు.

45. ప్రస్తుత కేసులోని వాస్తవాలను పరిశీలిస్తే, పిటిషన్ యొక్క ఫిర్యాదు ఇప్పుడు మొదటి దశలో పరిష్కారము కాకుండా వుందనీ, అంటే, మధ్యవర్తిత్వ ప్రక్రియతో కూడిన రూల్స్ 14 నుండి 16 వరకు వున్నదని మేము గమనించితిమి. ఈ దశలో, బీమా అంబుడ్స్మన్ చేపడుతున్న మధ్యవర్తిత్వ ప్రక్రియలో న్యాయవాది యొక్క హాజరును ఆదేశించుటకు మాకు ఎటువంటి మంచి కారణము కనిపించుట లేదు

మధ్యవర్ధిత్వ ప్రక్రియ యొక్క ఫలితము ఏమగునో మాకు తెలియదు కానీ, ఒక వేళ ఎప్పుడైతే రూల్ 17 తెరపైకి వచ్చునో, అప్పుడు పిటిషన్ తప్పక ఆమె న్యాయవాది ద్వారా ప్రాతినిధ్యము పొందుటకు హక్కు వుండును.

46. ఆ విధముగా రిట్ పిటిషన్ పరిష్కరించబడెను. ఖర్చులు లేవు.

దీనికి కొనసాగింపుగా, ఇతరత్రా పిటిషన్లు ఏమైనా పెండింగ్ లో వుంటే, అవి కూడా పరిష్కరించబడెను.

----- ఉజ్జల్ భయాన్, సీజే

ఎన్ తకారాంజీ జడ్జి..

తేదీ: 3-4-2023.