

सर्वेक्षक प्रबंधन नीति

दावों के प्रबंधन में सर्वेक्षण और हानि मूल्यांकन एक महत्वपूर्ण और महत्वपूर्ण घटक है। हालांकि पीएसजीआईसी के पास दावा मैनुअल के भाग के रूप में सर्वेक्षकों से संबंधित दिशानिर्देश उपलब्ध हैं और आईआरडीएआई (पॉलिसीधारकों के हितों के संरक्षण) विनियम, 2017 में सुस्पष्ट दिशानिर्देश निर्धारित किए गए हैं, फिर भी विनियमित व्यवसाय परिवेश में ग्राहकों की बढ़ती हुई अपेक्षाओं को तथा सुगम दावा निपटान की गंभीरता को देखते हुए हानि निर्धारण कार्य को ध्यान में रखते हुए, यह नीति प्रस्तावित की जा रही है। वर्तमान में, हालांकि सर्वेक्षक और हानि निर्धारकों को आईआरडीएआई (सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 द्वारा विनियमित किया जाता है, जिसमें एक सर्वेक्षक के कर्तव्यों और जिम्मेदारियों का स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाता है, यह उचित महसूस गया है कि सार्वजनिक क्षेत्र की सामान्य बीमा कंपनियों (पीएसजीआईसी) पारदर्शिता, इक्विटी को बढ़ावा देने के लिए एक अच्छी तरह से डिज़ाइन की गई नीति होगी और विस्तार से आवंटन, मूल्यांकन को अंतिम रूप देने, रिपोर्ट जमा करने और निष्पादन मूल्यांकन से शुरू होने वाले सर्वेक्षक प्रबंधन की संपूर्ण मूल्य श्रृंखला में "फिट और प्रापर" मानदंडों के सिद्धांत को सम्मिलित किया जाएगा।

यह नीति कंपनी के बोर्ड द्वारा विधिवत रूप से अनुमोदित होने के बाद 01.01.2018 से प्रभावी होगी।

क. सर्वेक्षक के पैनल

आईआरडीएआई (सर्वेक्षक और हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के अनुसार आईआरडीएआई द्वारा जारी किए गए वैध लाइसेंसधारक और हानि निर्धारक के पास कोई भी सर्वेक्षक और हानि निर्धारक, जो आईआईएसएलए का सदस्य भी है, कंपनी के मानक आवेदन पत्र (अनुलग्नक I के अनुसार) में पैनलबद्ध होने के लिए आवेदन कर सकता है। सर्वेक्षक लाइसेंस एक पूर्व-शर्त है लेकिन सर्वेक्षक पैनल के लिए पर्याप्त शर्त नहीं है। इसके अतिरिक्त, लाइसेंस प्राप्त सर्वेक्षकों की संख्या इतनी बड़ी है कि कंपनी को एक वर्ष में रिपोर्ट किए गए सर्वेक्षण योग्य दावों के संदर्भ में कई लोगों की आवश्यकता नहीं हो सकती है। कंपनी के पैनल पर मौजूदा सर्वेक्षकों को फिर से आवेदन करने की आवश्यकता नहीं है।

1. विभिन्न क्षेत्रीय कार्यालयों / सेवा केंद्रों / प्रधान कार्यालय में विभिन्न पोर्टफोलियो में अपने पैनल पर सर्वेक्षकों की आवश्यकता के लिए प्रत्येक वर्ष नवंबर के महीने में कंपनी की वेबसाइट पर अधिसूचना के माध्यम से पैनल के लिए सर्वेक्षणकर्ताओं के आवेदन आमंत्रित किए जाएंगे। ऐसे विधिवत भरे हुए आवेदनों की प्राप्ति के लिए 45 दिनों की अवधि उपलब्ध होगी।
2. कंपनी केवल ऑनलाइन आवेदन जमा करने और सहायक दस्तावेजों को अपलोड करने के लिए सेवा प्रदान करेगी। किसी भी प्रकार से व्यक्तिगत रूप से दिए आवेदन पर विचार नहीं किया जाएगा।
3. "सर्वेक्षक पैनल समिति" के गठन से चार सार्वजनिक क्षेत्र की सामान्य बीमा कंपनियों में पैनल प्रक्रिया को केंद्रीकृत किया जाएगा। ऑनलाइन आवेदन प्राप्त होने के बाद, सर्वेक्षक पैनल के लिए आवेदन की जांच उसके बायो-डेटा, योग्यता और अनुभव के आधार पर प्रधान कार्यालय द्वारा की जाएगी और अस्पष्ट प्रोफाइल के साथ अधूरे आवेदन / आवेदनों को निरस्त कर दिया जाएगा। उपरोक्त के अतिरिक्त, आवेदक(कों) को 'सर्वेक्षक पैनल समिति' द्वारा व्यक्तिगत साक्षात्कार के लिए बुलाया जाएगा। सभी चारों सार्वजनिक क्षेत्र की साधारण बीमा कंपनियों के लिए केंद्रीय स्तर पर एकरूप 'सर्वेक्षक सम्मेलन समिति' का गठन किया जाना है। संख्या और आवश्यकता के आधार पर, सर्वेक्षणकर्ताओं / पोर्टफोलियो / संचालन के क्षेत्र आदि के विभिन्न श्रेणियों के लिए ऐसी कई समितियां बनाई जा सकती हैं।
4. संबंधित ऐतिहासिक आंकड़ों के आधार पर वर्ष के दौरान, किसी भी समय परसेवा केन्द्र / क्षेत्रीय कार्यालयों में विभिन्न पोर्टफोलियो के अंतर्गत रिपोर्ट किए गए दावों की संख्या तथा पोर्टफोलियो के अनुसार सेवा हब / क्षेत्रीय कार्यालयों में सूचीबद्ध सर्वेक्षकों की संख्या होने का निर्णय लेना चाहिए और प्रधान कार्यालय को सूचित करें। किसी भी विभाग के लिए सर्वेक्षकों का पैनल न तो बहुत छोटा होगा और न ही अनावश्यक होगा बल्कि किसी भौगोलिकता के अनुरूप सर्वेक्षण किए जाने वाले अनुमानित दावों के अनुरूप होगा। इस प्रकार, पैनल में प्रत्येक पोर्टफोलियो के लिए सर्वेक्षकों की संख्या क्षेत्रीय प्रभारियों द्वारा निर्धारित की जाएगी ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि सूचीबद्ध सर्वेक्षणकर्ताओं को एक वर्ष में पर्याप्त संख्या में व्यवसाय मिलें ताकि कंपनी के सर्वेक्षण / हानि निर्धारण कार्य में उनकी रुचि को बनाए रखा जा सके। इस प्रकार, मोटर पोर्टफोलियो में, सर्वेक्षणकर्ताओं का एक पैनल पिछले तीन वर्षों के सर्वेक्षण योग्य दावों के औसत का 2% और अन्य पोर्टफोलियो में, पिछले तीन वर्षों के औसत के दावों का औसत 10% होगा। साक्षात्कार के आधार पर, आवेदक की प्रतिबद्धता, रवैया, व्यावसायिक दृष्टिकोण, सेवा उन्मुक्तता, व्यवहार कौशल, ज्ञान और पोर्टफोलियो का अनुभव (30% वरियता, योग्यता को, 20% वरियता अनुभव को शेष 50% वरियता,

उस सर्वेक्षक की प्रतिबद्धता, रवैया, व्यावसायिक दृष्टिकोण, सेवा उन्मुक्ता, व्यवहार कौशल - प्रत्येक के लिए 10% का मानक होगा) इन मानकों के आधार पर, यदि समिति उम्मीदवार के प्रमाण-पत्रों से संतुष्ट है और उसकी उम्मीदवारी को व्यवसाय प्रोफाइल के आलोक में 'फिट और प्रापर' मूल्यांकन किया जाता है, तो पैनल के लिए एक निर्णय दर्ज किया जाएगा और आवेदक को सूचित किया जाएगा। जहां आवेदक को निरस्त कर दिया जाता है, स्पष्ट कारणों को लिखित में दर्ज किया जाना चाहिए। केवल योग्यता, आवेदन करने और साक्षात्कार में भाग लेने मात्र से किसी आवेदक (लाइसेंस प्राप्त सर्वेक्षक) को किसी प्रकार के पैनलबद्ध होने का अधिकार प्राप्त नहीं होता है ।

5. कंपनियों द्वारा सर्वेक्षकों को पैनलबद्ध करने के लिए चयन की पूरी प्रक्रिया 45 दिनों के भीतर पूर्ण की जाएगी (अर्थात योग्य व्यक्तियों से आवेदन प्राप्त करने के लिए कट ऑफ तारीख से)। क्षेत्रीय कार्यालय / प्रधान कार्यालय के पैनल पर चयनित सर्वेक्षकों की सूची कंपनी की वेबसाइट पर अपलोड की जाएगी।
6. सर्वेक्षक जिसे उपरोक्त सम्यक प्रक्रिया के बाद सूचीबद्ध नहीं किया गया है, कंपनी की वेबसाइट पर पैनल सूची की घोषणा की तारीख से 15 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील दायर कर सकता है, यह बताते हुए कि वह खुद को पैनल के लिए उपयुक्त क्यों मानता है। अपीलीय प्राधिकारी एक समिति है, जो सभी चारों सार्वजनिक क्षेत्र की साधरण बीमा कंपनियों के लिए केंद्रीय स्तर पर गठित की गई है, जो 'सर्वेक्षक पैनल समिति' के सदस्यों की तुलना में कम से कम एक स्तर ऊपर है। अपील की प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर इस तरह के अपील मामलों का निपटारा किया जाएगा और संबंधित सर्वेक्षक को निर्णय की सूचना लिखित में दी जाएगी।
7. सर्वेक्षणकर्ता, जिसे पैनल के लिए चुना गया है, को उसके लाइसेंस की वैधता तक उसकी संतोषजनक वार्षिक निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट के अधीन सूचीबद्ध किया जाएगा। जहां लाइसेंस नवीनीकृत किया जाना है, निर्धारित समय-सीमा के भीतर नवीनीकरण के लिए आईआरडीएआई को प्रेषित किए गए उसके आवेदन के साक्ष्य को प्रस्तुत किया जाएगा।
8. कंपनी प्रत्येक श्रेणी के भीतर आईआईएसएलए परिधि के भीतर एक ग्रेडिंग तंत्र का निर्माण कर सकती है। एक सर्वेक्षक की ग्रेडिंग योग्यता, लाइसेंस श्रेणी, छोटे / मध्यम / बड़े दावों के व्यवहार में अनुभव आदि कारकों द्वारा निर्धारित की जाएगी। सर्वेक्षणकर्ताओं की निष्पादन समीक्षा के समय कंपनी द्वारा ग्रेडिंग की समीक्षा की जाएगी और यदि ऐसा अपेक्षित है तो उसे उचित रूप से संशोधित किया जाएगा।
9. सर्वेक्षणकर्ताओं के पैनल को सभी क्षेत्रीय कार्यालयों और सेवा केंद्रों को प्रधान कार्यालय द्वारा सूचित किया जाएगा और जोड़ने / हटाने को भी उचित रूप से सूचित किया जाएगा।
10. क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर (आरओ-स्तरीय सर्वेक्षणों के लिए) एक विशेष पैनल के अतिरिक्त, प्रत्येक मंडलीय कार्यालय (इसके अंतर्गत शाखाओं सहित) के लिए पोर्टफोलियो-वार अलग पैनल क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा बनाया जाएगा ।
11. प्रधान कार्यालय, प्रत्येक पोर्टफोलियो के लिए सर्वेक्षकों का एक अलग पैनल बनाए रखेगा (जिसमें क्षेत्रीय कार्यालयों / सेवा केंद्रों के साथ पहले से सूचीबद्ध सर्वेक्षक भी शामिल हो सकते हैं)।
12. चूंकि सर्वेक्षक पैनल प्रधान कार्यालय में एक केंद्रीकृत प्रक्रिया है, इसलिए किसी भी क्षेत्रीय कार्यालय या सेवा केंद्र द्वारा पैनल के लिए कोई अलग चयन प्रक्रिया नहीं होगी।
13. 'वार्षिक निष्पादन समीक्षा' प्रक्रिया पूरा होने के बाद सर्वेक्षणकर्ताओं के पैनल की वार्षिक समीक्षा "सर्वेक्षणकर्ता पैनल और निष्पादन समीक्षा समिति" (सीएमडी द्वारा गठित की जाएगी और उनकी अनुपस्थिति में पूर्व कालीन निदेशकों) द्वारा की जाएगी।

ख सर्वेक्षणकर्ताओं को सर्वेक्षण कार्यों का आवंटन

1. जहां एक सर्वेक्षक को नियुक्त करने की आवश्यकता होती है, यह दावा की सूचना प्राप्त होने के 72 घंटों के भीतर किया जाएगा। सर्वेक्षणकर्ता को आवंटित सर्वेक्षण कार्य की स्वीकृति उसे मेल प्राप्ति के 24 घंटों के भीतर उसके द्वारा कंपनी को दी जाएगी।
2. दावे के लिए सर्वेक्षणकर्ता (जो सर्वेक्षण के आवंटन की तारीख पर विधिवत सूचीबद्ध और वैध लाइसेंस धारक है) की नियुक्ति सक्षम प्राधिकारी (या प्राधिकरण द्वारा ऐसी शक्तियों के साथ इस तरह के अधिकार के अधिकारी / कार्यालय के प्रभारी)द्वारा दावा किए गए दावे को निपटाने के लिए किया जाएगा।
3. स्पॉट / प्रारंभिक सर्वेक्षण अनिवार्य नहीं है। हालांकि, जहां यह वांछित है, दावा प्राधिकरण ऐसे मामलों में ऐसे सर्वेक्षण का आदेश दे सकता है । स्पॉट सर्वेक्षक कंपनी को ऑनलाइन रिपोर्ट और एक हस्ताक्षरित रिपोर्ट भी; प्रभावित साइट / हानि स्थान पर जाने के 48 घंटे के भीतर तुरंत और किसी भी मामले में डिजिटल तस्वीरों के साथजमा करेगा । सर्वेक्षक को कंपनी की संतुष्टि के लिए (मुख्य रूप से डिजिटल फोटोग्राफ / जीपीएस निर्देशांक सहित वीडियो) के माध्यम से पुष्टि करना है कि दावे के तहत निरीक्षित किया गया जोखिम पॉलिसी के अंतर्गत कवर जोखिम के समान

- हैं।
4. अंतिम सर्वेक्षण कार्य यथोचित तथा उचित रोटेशन के आधार पर आबंटित किया जाएगा। सर्वेक्षक का प्रोफाइल / उसका अनुभव विशेष सुविधाओं जैसे हानि की प्रकृति, कारण और हानि की सीमा, बीमित व्यक्ति के साथ जुड़ने में कठिनाई का स्तर, सर्वेक्षक के संचालन का क्षेत्र, आवृत्ति और गंभीरता, बीमाधारक / भौगोलिकता इत्यादि को ध्यान में रखा जाएगा। जबकि उद्देश्य सर्वेक्षण कार्य के रोटेशन को सुनिश्चित करना है, साथ ही यह सुनिश्चित किया जाएगा कि सही व्यक्ति को सही कार्य दिया जाए। सर्वेक्षक को कार्य का आबंटन, विशेष रूप से प्रमुख संपत्ति, स्टॉक हानि, देयता दावों, मंहगे वाहन आदि विशेष कार्य हैं और इसमें सावधानी पूर्वक चयन की अपेक्षा है, तथा यह कुशल व्यावसायिकता और अनुभव पर आधारित है। हालांकि, वार्षिक आधार पर, सर्वेक्षकों का उचित रोटेशन सुनिश्चित किया जाएगा।
 5. प्रत्येक कार्यालय 'सर्वेक्षक आवंटन रजिस्टर' बना कर रखेगा, जिसमें प्रत्येक सर्वेक्षक को आबंटन सर्वेक्षण कार्य के विवरण रिकॉर्ड करेगा।
 6. सर्वेक्षक आबंटन रजिस्टर में निम्नलिखित विवरण होंगे:
 1. सर्वेक्षण आवंटन की तारीख
 2. सर्वेक्षक का नाम
 3. सर्वेक्षण का प्रकार (प्रारंभिक / स्पॉट / अंतिम / पुनः निरीक्षण)
 4. हानि की तारीख
 5. दावा सूचना की तारीख
 6. बीमित व्यक्ति का नाम
 7. विभाग
 8. दावा संख्या
 9. हानि का अनुमान
 10. रिपोर्ट जमा करने की तारीख
 7. एक मानक 'नियुक्ति पत्र' विधिवत हस्ताक्षरित भेजा/ मेल किया जाएगा, जिसकी एक प्रति दावे फाइल में रखी जाएगी।
 8. कॉर्पोरेट सर्वेक्षक के मामले में, कोई भी लाइसेंस धारी सर्वेक्षक तथा हानि निर्धारक जिसे कंपनी / फर्म के निदेशक / भागीदार के रूप में नियुक्त किया गया है तथा सर्वेक्षण कार्य सौंपा गया तथा हानि निर्धारक, कॉर्पोरेट कंपनी / फर्म के निदेशक / सहयोगी की क्षमता में केवल सर्वेक्षण कार्य और सर्वेक्षण रिपोर्ट जारी करेंगे। कंपनी / फर्म केवल उन विभागों में सर्वेक्षण कार्य कर सकती है और प्राधिकरण द्वारा जारी कॉर्पोरेट सर्वेक्षक और हानि निर्धारक लाइसेंस में प्रत्येक निदेशक / साझेदार के लिए प्रदर्शित सदस्यता के अनुरूप होगा।
 9. कंपनी सर्वेक्षणकर्ताओं को उनकी नियुक्ति के बारे में एसएमएस / मेल अलर्ट भेजने के लिए सुविधाओं का विकास करेगी जिसमें दुर्घटना की तारीख, दावा संख्या, संपर्क व्यक्ति की मोबाइल संख्या और दावे का प्रकार शामिल है। इसी प्रकार, एसएमएस / मेल अलर्ट बीमाधारक और / या मरम्मतकर्ता को भेजा जाए जिसमें सर्वेक्षक का नाम और संपर्क नंबर का उल्लेख होना चाहिए।
 10. सर्वेक्षण रिपोर्ट प्राप्त होने पर कंपनी मरम्मतकर्ता / बीमाधारक को भेजी जाने वाली एसएमएस / मेल सुविधाएं विकसित करेगी। रिपोर्ट के प्राप्त न होने पर सिस्टम के माध्यम से रिपोर्ट जमा करवाने के लिए निश्चित समय सीमा पर सर्वेक्षणकर्ताओं को एसएमएस / मेल द्वारा अनुस्मारक भी भेजना चाहिए। यह डेटा निष्पादन मूल्यांकन प्रारूप में अभिलिखित किया जाना चाहिए।
 11. अंतिम सर्वेक्षण रिपोर्ट प्राप्त होने के 48 घंटों के भीतर कार्यालय किसी भी स्पष्टीकरण / अनुलग्नक के प्रतीक्षा किए बिना सर्वेक्षक को शुल्क का भुगतान करेगा।
 12. सर्वेक्षण शुल्क जिप्सा सर्वेक्षण शुल्क अनुसूची, जिसको कि कंपनियों के बोर्ड द्वारा समय-समय पर संशोधित करके अनुमोदित किया गया है, के अनुसार होगा, ।
 13. सर्वेक्षण कार्यों के आवंटन के मामले में सर्वेक्षणकर्ताओं के बेहतर और प्रभावी प्रबंधन में कंपनी द्वारा सर्वेक्षक कार्य का आबंटन, उदाहरणतः यदि सर्वेक्षकों को बार-बार कार्य आबंटित (अंतिम सर्वे) किए जाने, सर्वे रिपोर्ट में देरी होने पर पर सर्वेक्षकों को स्वतः ही अनुस्मारक प्रेषित करने, पूर्व निर्धारित नमूने पर आबंटन रजिस्टर का स्वतः चलन, जिन सर्वेक्षकों की लाइसेंस की अवधि समाप्त हो चुकी है, उन्हें कार्य आबंटित करते समय स्वतः ही अलर्ट भेजना इत्यादि

बिन्दुओं पर रैंड फ्लैग चिन्हित करने के साथ-साथ सूचना प्रौद्योगिकी का सदुपयोग किया जाए। दावा अधिकारियों के लाभ के लिए लंबित सर्वे रिपोर्टों, जिसमें सभी विवरण समाहित होंगे, से संबंधित आवश्यक डैश-बोर्ड विकसित किए जाएंगे।

14. एसएलए / एमओयू के तहत निर्दिष्ट / प्राधिकृत मोटर डीलर / ओईएम / कॉर्पोरेट ग्राहकों को जहां भी आवश्यक हो, के लिए अलग सर्वेक्षक पैनल, प्रधान कार्यालय/क्षेत्रीय कार्यालय या सर्विस हब द्वारा गठित किए गए सर्वेक्षकों के पैनल से लिया जा सकता है।
15. जटिल दावों में संयुक्त सर्वेक्षक की नियुक्ति भी की जा सकती है जहां बहु-आयामी विशिष्ट प्रकार के दावों का आंकलन समाहित है अथवा जहां विशिष्ट प्रकार के जोखिम आवरित हों। संयुक्त सर्वेक्षकों पर भी उसी विधि के अनुसार नीति संबंधी दिशानिर्देश लागू होंगे।
16. आम तौर पर, एक दावे के लिए दूसरे किसी सर्वेक्षक को नियुक्त नहीं किया जा सकता है। हालांकि, मुश्किल और जटिल दावों में, बीमाधारक की सहमति के साथ इस तरह की नियुक्ति के कारणों को रिकॉर्ड करने के लिए एक दूसरा सर्वेक्षक नियुक्त किया जा सकता है। इस संबंध में सक्षम प्राधिकारी ही दावा स्वीकृति प्राधिकारी होगा।
17. किसी भी कारण से केवल दो निदेशकों / भागीदारों के एक निदेशक / साथी के एक निदेशक / भागीदार के बाहर निकलने के बीमाकर्ता द्वारा प्राप्त जानकारी के मामले में, ऐसी फर्म को आवंटित कोई भी सर्वेक्षण कार्य वापस ले लिया जाएगा और उपयुक्त सर्वेक्षक को आबंटित किया जाएगा।
18. बाहरी एजेंसियों (सीए फर्म, डोमेन सलाहकार इत्यादि) में शामिल कोई सर्वेक्षणकर्ता ऐसी बाहरी एजेंसियों के प्रमाण पत्र स्थापित करके बीमा कंपनी की पूर्व स्वीकृति लेगा। ऐसी बाहरी एजेंसियों की रिपोर्ट सर्वेक्षण रिपोर्ट का हिस्सा बन जाएगी और सर्वेक्षक इसके लिए जिम्मेदार होगा।
19. अन्य बाहरी एजेंसियां जैसे वकील, अन्वेषक, मूल्यांकनकर्ता, सीए अथवा अन्य ऐसी व्यावसायिक एजेंसियों को व्यवसाय सौंपते समय उनकी भूमिका, जिम्मेदारी और उत्तरदायित्व व्यवसाय के लिए निर्दिष्ट मानक शर्तों के माध्यम से होगी। अनुलग्नक -4 के रूप में संलग्न।

इस संबंध में, कंपनी विशिष्ट कार्य पर संलग्न करने से पहले, उनकी बार काउंसिल / आईसीएआई / मेडिकल काउंसिल / किसी अन्य प्रासंगिक अधीक्षक या नियामक निकाय में व्यावसायिक की सदस्यता / लाइसेंस, की प्रतिलिपि लेगी। वचनबद्धता पत्र में एक परन्तुक होगा जिसमें बाहरी एजेंसी / व्यवसायी को नोटिस पर रखा जाएगा कि वे लेनदेन से संबंधित किसी भी धोखाधड़ी के लिए कानून के तहत कार्रवाई के लिए उत्तरदायी होंगे, जिसमें दावा लेनदेन या उनकी उम्मीदवारी से संबंधित कोई धोखाधड़ी / जाली दस्तावेज / दमन जमा करना या तथ्यों की गलतबयानी शामिल है। इस तरह से विधिवत रूप से नियुक्त बाहरी एजेंसी / पेशेवर को बीमा कंपनी से प्राप्त और जमा किए गए सभी दस्तावेजों पर सावधानी बरतना अनिवार्य गारंटी होगा और दावा / बीमांकन पहलू की स्वीकृति और /या मूल्यांकन को स्पर्श करेगा।

जबकि उपर्युक्त संकेतक प्रकृति है, कंपनी उपरोक्त सत्यापन प्रक्रिया के लिए अपने विशिष्ट प्रोटोकॉल विकसित कर सकती है।

20. सूचीबद्ध सर्वेक्षणकर्ता किसी भी कानूनी विवाद में कंपनी के साथ पूरी तरह से सहयोग करेगा।
21. क्षेत्रीय कार्यालय/ सेवा हब तथा प्रधान कार्यालय में सर्वेक्षकों की नियुक्ति के किसी भी विवाद/निपटारे पर क्षेत्रीय प्रभारी और महाप्रबंधक (तकनीकी) का क्रमशः अंतिम प्राधिकार होगा।
22. यदि किसी भी दावे के लिए नियुक्त सर्वेक्षक किसी भी धीमा कार्य करने वाली परिस्थितियों के कारण अपना कार्य पूरा करने में असमर्थ है (स्वयं /नजदीकी परिवार के सदस्य के बीमार स्वास्थ्य के दस्तावेजी सबूत सहित या अपरिहार्य कारणों से स्टेशन से अनुपस्थिति), तो दावे के निपटारे के लिए विशेष असाइनमेंट के लिए उसका अनुबंध / दावा, सक्षम प्राधिकारी द्वारा दस्तावेजी कारणों से निरस्त किया जा सकता है।

ग. सर्वेक्षकों के निष्पादन का मूल्यांकन/पैनल की समीक्षा

1. मूल्यांकन अवधि दिनांक 01.04.2018 से 31.03.2019 से आरंभ होकर वर्ष में एक बार पैनल पर प्रत्येक सर्वेक्षक के निष्पादन की समीक्षा क्षेत्रीय कार्यालय/सर्विस हब द्वारा की जाएगी तथा इस निष्पादन रिपोर्ट को संबंधित प्रधान कार्यालय के तकनीकी विभाग को भेजी जाएगी।
2. सूचीबद्ध सभी सर्वेक्षकों को वार्षिक मूल्यांकन प्रक्रिया व समान शासित प्रमुख मैट्रिक्स के बारे में सूचित किया गया है, (इसे नियंत्रित करने वाले प्रमुख मैट्रिक्स) इसके अलावा पॉलिसी कंपनी की बेबसाईट पर भी जाएगी जिसके बारे में विधिवत रूप से सूचित किया जाएगा, जिसमें वार्षिक मूल्यांकन प्रक्रिया शामिल है। सर्वेक्षकों से समय-समय पर

अद्यतन जानकारी के लिए वेबसाईट पर जाने की अपेक्षा की जाती है।

3. कंपनी का अपना मानक "सर्वेक्षक निष्पादन मूल्यांकन" (परिशिष्ट II के रूप में संलग्न एसपीए फार्म) जिसे तैयार करके, संबंधित दावा फाईल में रखा जाएगा तथा इसकी एक प्रति वार्षिक निष्पादन समीक्षा हेतु मास्टर फाईल (सर्वेक्षक-वार) में रखी जाएगी। वैकल्पिक रूप से, कंपनी यह सुसनिश्चित करेगी कि "सर्वेक्षक निष्पादन मूल्यांकन" में शामिल दावा माइयूल के टम्पलेट को सिस्टम में दावा निपटान के साथ-साथ दावा अधिकारी द्वारा भरा जाता है। इस सिस्टम को इन टैम्पलेट के जरिए प्रत्येक सर्वेक्षक के लिए सर्विस हब/क्षे.का./प्र.का. वार "सर्वेक्षक की निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट" (परिशिष्ट III के रूप में संलग्न) को बनाने में सक्षम होना चाहिए।
4. कंपनी दावे निपटान के समय ग्राहक द्वारा सर्वेक्षणकर्ताओं की रेटिंग के लिए पांच बिन्दु स्केल के निम्नलिखित मर्दों पर ऑन लाईन/एसएमएस प्रारूप विकसित करना चाहिए- अति उत्तम/ अच्छा/ औसत/ औसत से कम/खराब:
 - 1) क्या सर्वेक्षणकर्ता दावे में भाग लेने के लिए तत्पर ?
 - 2) क्या आपको शुरू में पूर्ण आवश्यकताओं के बारे में सूचित किया गया ?
 - 3) क्या वह पेशेवर और फोकस था ?
 - 4) क्या आंकलन का निष्कर्ष आपको सूचित किया गया था ?
 - 5) क्या वह विनम्र और सहायक था ?
5. 'सर्वेक्षक मूल्यांकन फॉर्म में निम्नलिखित मानक मापदण्ड होंगे जिनका मूल्यांकन 1 से 10 के पैमाने पर किया जाएगा (10 होने पर तथा 1 खराब होने पर)
 - 1) सर्वेक्षण रिपोर्ट के शीघ्र और समय पर जमा करना।
 - 2) त्रुटि मुक्त और स्पष्ट सर्वेक्षण रिपोर्ट-उचित मूल्यांकन।
 - 3) उठाए गए प्रश्नों के त्वरित प्रतिक्रिया, यदि कोई है तो।
 - 4) जोखिम में सुधार के लिए सुझाव।
 - 5) ग्राहकों से प्रतिक्रिया।
6. वार्षिक निष्पादन की समीक्षा दावा निपटान कार्यालयों से प्राप्त किए गए "सर्वेक्षक निष्पादन मूल्यांकन (एसपीए) फार्म के आधार पर तीन सदस्यों सहित प्रधान कार्यालय/क्षेत्रीय कार्यालय/सेवा केन्द्र में नामित 'सर्वेक्षक निष्पादन समीक्षा समिति' द्वारा की जाएगी। इस समिति को क्षेत्रीय कार्यालय/सेवा केन्द्र के लिए क्षेत्रीय प्रभारी और प्रधान कार्यालय के लिए अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक द्वारा नामित किया जाएगा। निष्पादन मूल्यांकन परिणामों को संबंधित सर्वेक्षकों को भी भेजा जाएगा।
7. कंपनी प्रत्येक सर्वेक्षक के लिए "सर्वेक्षक निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट" एसपीए फार्म के आधार पर तैयार करेगी। कंपनी उन सर्वेक्षकों के संबंध में आवश्यक कार्रवाई करेगी जो विभिन्न निष्पादन मूल्यांकन मापदण्डों पर निरंतर खराब निष्पादन करते हैं। इस कार्रवाई में परामर्श, आबंटित नौकरियों की संख्या में कमी और पैनेल को समाप्त करना शामिल होगा।
8. नियुक्त किए गए सर्वेक्षक के विरुद्ध प्राप्त की गई किसी भी शिकायत को, संबंधित कंपनी के शिकायत कक्ष (क्षो)/विभाग द्वारा निपटाया जाएगा। शिकायतकर्ता के समाधान हेतु विनिर्दिष्ट समय सीमाओं का सख्ती से अनुपालन किया जाएगा।
9. जो सर्वेक्षक धोखाधड़ी के दावों में शामिल पाए जाते हैं (चाहे सक्रिय या निष्क्रिय रूप से) कंपनी ऐसे सर्वेक्षकों को हटा सकती है। इस तरह का निष्काषण संलग्न दस्तावेजी कारणों सहित इसकी रिकार्डिंग करने के पश्चात ही किया जाएगा। संबंधित नियामक प्रावधानों के अंतर्गत आईआरडीएआई को भी सूचना दी जाएगी। इसके पश्चात सक्षम प्राधिकारी दावों के निपटान के लिए नए सर्वेक्षक की नियुक्ति करेगा। नियुक्ति किए गए सर्वेक्षक के विरुद्ध भी भ्रष्टाचार के मुद्दों/शिकायतकर्ता के संबंध में इसी तरह की प्रक्रिया अपनाई जाएगी। सर्वेक्षक हमेंशा आईआरडीएआई "सर्वेक्षक व हानि के आकलन" अधिनियम, 2015 में परिभाषित 'आचरण संहिता का पालन करेगा।
10. "सर्वेक्षक प्रदर्शन मूल्यांकन रिपोर्ट" के आधार पर सुझाए गए कार्यों को नीचे प्रस्तुत किया गया है:

आकलन मैट्रिक्स:

स्कोर किए गए अंक	सुझाव कार्रवाई
61-80	सुझाई गई कार्रवाई निष्पादन सुधार हेतु परामर्श

41-60	आवंटित सर्वेक्षण नौकरियों की संख्या में कमी व परामर्श।
40 और नीचे	उपयुक्त परामर्श के बाद डी-पैनल के लिए और नीचे/गैर-प्रदर्शन के कारणों का पता लगाने के लिए कदम उठाए जाएंगे।

11. यदि किसी भी क्षेत्रीय कार्यालय/सेवा केन्द्र/प्रधान कार्यालय द्वारा किसी सर्वेक्षक को हटाया जाता है, इसकी सूचना कंपनी के सभी क्षेत्रीय कार्यालय/प्रधान कार्यालय के पास उसकी विस्तृत सारणी सहित भेजी जाएगी। इसकी सूचना सभी पीएसजीआईसी को भी भेजी जाएगी। यह आईआरडीएआई की तिमाही रिपोर्ट के अलावा होगा।

घ. अन्य महत्वपूर्ण पक्ष:

1. सर्वेक्षण रिपोर्ट प्रस्तुत करने की समय-सीमा ।

1. सर्वेक्षक शीघ्र ही सर्वेक्षण शुरू करेगा किंतु उसकी नियुक्ति के 48 घंटे के पश्चात नहीं करेगा। उसे शीघ्र ही हानि की फोटो सहित 'आंतरित रिपोर्ट' जमा करवानी चाहिए किंतु प्रभावित स्थल/हानि स्थल का दौरा करने के 15 दिनों के पश्चात नहीं होगी।
2. उसे शीघ्र ही सर्वेक्षण करना होगा किंतु दावे से संबंधित अपेक्षित जानकारी व आवश्यक दस्तावेजों को जमा करवाने के लिए, बीमित/दावेदार को दावा जानकारी, सूचना के 7 दिनों के पश्चात नहीं करेगा। जबकि सार्वजनिक डोमेन या जन-प्राधिकरण के पास में दस्तावेज उपलब्ध हैं, सर्वेक्षक उन्हें प्राप्त करेगा।
3. सर्वेक्षक अपनी नियुक्ति के 30 दिनों के भीतर कंपनी को अपनी 'अंतिम सर्वेक्षण रिपोर्ट' जमा करेगा।
4. वाणिज्यिक और बड़े जोखिम के दावों के लिए, सर्वेक्षक अपनी नियुक्ति के 90 दिनों के भीतर अंतिम रिपोर्ट जमा करेगा। प्रत्येक क्षेत्र के लिए उनके दावे प्रोफाइल के आधार पर प्रत्येक कंपनी द्वारा बड़े जोखिम दावों को परिभाषित किया जा सकता है।
5. जहाँ दावे के संबंध में विशेष परिस्थितियां मौजूद हैं, या तो अपनी विशेष/जटिल प्रकृति के कारण या प्रतिस्थापन/पुनःस्थापन से जुड़ी कठिनाईयों के कारण, सर्वेक्षक अपनी रिपोर्ट जमा करने के लिए कंपनी से और समय की मांग करेगा। ऐसी स्थिति में सर्वेक्षक जहां भी वांछित हो कंपनी को पाक्षिक स्थिति रिपोर्ट देगा।
6. सर्वेक्षण कार्य के आबंटन की तिथि से 30/90 दिनों के भीतर, सर्वेक्षक द्वारा सर्वेक्षण रिपोर्ट के प्रस्तुतिकरण को सुनिश्चित करने के लिए दावा कार्यालय द्वारा शीघ्र ही अनुवर्ती कार्रवाई की जाएगी।
7. विनिर्दिष्ट समय सीमा से परे रिपोर्ट को जमा करवाने में देरी की स्थिति में सर्वेक्षक बीमा कंपनी को लिखित में इसके कारणों की जानकारी देगा। किसी भी स्थिति में जबकि बीमित बीमा कंपनी द्वारा प्रदत्त समय सीमा से परे हानि व उसके आकलन से संबंधित सूचना/डेटा या दस्तावेज देने में विफल रहता है, सर्वेक्षक बीमित/दावेदार को तीन लिखित अनुस्मारक देने के पश्चात उपलब्ध दस्तावेजों व विवरणों के आधार पर सर्वेक्षण रिपोर्ट को तैयार करेगा।
8. यदि कंपनी के सर्वेक्षण रिपोर्ट प्राप्ति होने के पश्चात यह पता चलता है कि यह किसी भी प्रकार से पूर्ण नहीं है, तो सर्वेक्षक को बीमित/दावेदार को सूचना के तहत, 'अंतिम सर्वेक्षण रिपोर्ट' की प्राप्ति के 15 दिनों के भीतर कुछ विशेष मुद्दों पर अलग से रिपोर्ट देनी होगी।
9. इस सूचना की प्राप्ति पर सर्वेक्षक, कंपनी से सूचना प्राप्त होने की तारीख के तीन सप्ताह के भीतर एक अलग से रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।
10. सर्वेक्षक बीमा कंपनी को बीमित व्यक्ति/दावेदार के साथ सभी पत्राचार को चिह्नित करेगा।
11. बीमा कंपनी द्वारा बीमित व्यक्ति/दावेदार को सर्वेक्षण रिपोर्ट की प्रति उपलब्ध करवाई जाएगी, यदि बीमित/दावेदार ऐसा चाहता है।

2. खाता भुगतान पर:

1. जबकि, देयता की स्वीकृति स्पष्ट रूप से स्थापित हो जाती है, किंतु लम्बित मरम्मत/प्रतिस्थापना/पुनः स्थापना, शिफ्ट किए जाने वाले बड़ी मात्रा में रिपोर्ट, साल्वेज के निपटान या किसी अन्य कारण से, हानि की सटीक मात्रा का शीघ्र पता नहीं लगाया जा सकता है तथा बीमित व्यक्ति/दावेदार "ऑन एकाऊंट पेमेंट" के लिए आवेदन करता है, सर्वेक्षक दावेदार को "ऑन एकाऊंट पेमेंट" पर सिफारिश कर सकता है। ताकि उसे तत्काल वित्तीय राहत प्रदान की जा सके।
2. सर्वेक्षक विनिर्दिष्ट समय सीमा के भीतर अपनी सर्वेक्षण रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा, निश्चित रूप से दावेदार को 'खातों पर' प्रस्तावित राशि न्यूनतम स्वीकार्य देयता के 75 प्रतिशत से अधिक नहीं होनी चाहिए।

3. "ऑन एकाऊंट पेमेंट"जारी करने का निर्णय कंपनी के विवेकाधिकार पर होगा।

4. इसके बाद, सर्वेक्षक जल्द से जल्द अंतिम हानि मूल्यांकन समाप्त कर देगा।

सूचीबद्ध सर्वेक्षक यह सुनिश्चित करेंगे कि वे सदैवमौजूदा सर्वेक्षक विनियमों की अपेक्षानुसार कर्तव्यों व उत्तरदायित्वों व आचार संहिता के अनुपालन में हैं। समय-समय पर संशोधित आईआरडीएआई (सर्वेक्षक व हानि निर्धारक) विनियम, 2015 के साथ कंपनी द्वारा इस पॉलिसी को लागू करने की आवश्यकता है। यदि इस पॉलिसी के किसी भी पहलू को, समय समय पर संशोधित आईआरडीएआई (सर्वेक्षक व हानि निर्धारक) विनियमों के साथ विचलन पर है, तो विनियमन उसी पर लागू होगा। अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक द्वारा नामित किए गए महाप्रबंधक (तकनीकी) के पास, प्रत्येक मामले संदर्भ के तथ्यों और परिस्थिति के आधार पर सर्वेक्षक के पैनल, नियुक्ति या मूल्यांकन से उत्पन्न किसी विवाद पर निर्णय लेने के लिए विशेष अधिकार होंगे। इस तथ्य पर विचार करते हुए कि सर्वेक्षक की नियुक्ति किसी विशेष दावे के लिए है तथा उस पर उसका निष्पादन अनुभव पर आधारित और विशेष कौशल है। कंपनी के अध्यक्ष एवं प्रबंधक निदेशक (सी.एम.डी.) के पास इस पॉलिसी के क्रियान्वयन में व्याख्या मुद्दों पर निर्णय देने का अधिकार होगा और इसकी समीक्षा की जाएगी तथा कंपनी के मंडल के अनुमोदन सहित आवश्यक संशोधन किए जाएंगे।

सर्वेक्षक के पैनल हेतु आवेदन पत्र

1. आवेदक का नाम
2. व्यक्ति/निगमित
3. आवेदक का पता
(निगम के सभी निदेशकों/साझेदारों के लिए मद संख्या 4 से 9 पर जानकारी प्रदान की जानी चाहिए)
4. योग्यता (शैक्षणिक/व्यवसायिक/बीमा)
5. जन्म तिथि/आयु
6. आईआईएसएलए के साथ सदस्यता का वर्ष
7. आईआरडीआई सदस्यता संख्या
8. लाईसेंस किस तिथि तक वैध है

9. विभागों के आवेदन व सदस्यता के स्तर को बताएं:

विभाग	अग्नि	मरीन कार्गो	मरीन हल	इंजीनि.	मोटर	विविध	फसल बीमा	एलओपी
सदस्यता का स्तर								

10. अनुभव (स्वतंत्र सर्वेक्षक के अनुसार वरिष्ठ सर्वेक्षक के अंतर्गत)
11. क्या आप पहले से ही किसी अन्य साधारण बीमा कंपनी के साथ सूचीबद्ध हैं? यदि हाँ तो विवरण दें।
12. क्या किसी साधारण बीमा कंपनी द्वारा पैनल के लिए आवेदन पत्र अस्वीकार कर दिया गया है / क्या आपको किसी भी साधारण बीमा कंपनी द्वारा सूचीबद्ध नहीं किया गया है / क्या आपको आईआरडीआई द्वारा दंडित किया गया है?
13. यदि हाँ, तो विवरण दें।
14. एक सर्वेक्षक के रूप में काम करना आपका एक मात्र व्यवसाय होगा?
15. घोषणा:

मैं सत्यनिष्ठा से घोषणा करता हूँ कि ऊपर दिए गए विवरण मेरी जानकारी और विश्वास से सही हैं।

आवेदक के हस्ताक्षर

स्थान
तिथि

कृपया नोट करें कि केवल योग्यता आवेदन पत्र दर्ज करने और साक्षात्कार में भाग लेने से आवेदक की ओर से किसी भी अधिकार को सूचीबद्ध नहीं किया जाता है।

सर्वेक्षक का निष्पादन मूल्यांकन (एसपीए) फार्म

(सर्वेक्षक द्वारा भरा जाएगा और सर्वेक्षण रिपोर्ट के साथ जमा करें)

कार्यालय कोड	पॉलिसी सं.
कार्यालय का नाम/पता	बीमित
सर्वेक्षक का नाम	दावा सं.
सर्वेक्षण रिपोर्ट सं.	आईआईएसएलए सदस्यता सं./ आईआरडीएआई लाइसेंस सं. दिनांक तक वैध

- हानि की तिथि
- सर्वेक्षक की नियुक्ति की तारीख
- क) स्थल पर पहली बार जाने की तिथि
ख) 'प्रारंभिक हानि सूचना' जमा करने की तिथि
- पश्चातवर्ती दौरों की तिथि
- अंतरिम रिपोर्ट जमा करने की तिथि, यदि कोई है
- अंतिम रिपोर्ट जमा करने की तिथि
- रिपोर्ट जमा करने में देरी के कारण, यदि कोई है
- क्या बीमाधारक/दावेदार से मूल्यांकन हेतु सहमति प्राप्त की गई है या नहीं। हाँ/नहीं (प्राप्त न करने का कारण)
- बीमाकृत व्यक्तियों (अनुस्मारक को छोड़कर) से दस्तावेजों की मांग की गई थी। (यदि 2 गुणा से ज्यादा है, इसके कारण)
- टिप्पणियां

स्थान : -----

तिथि : -----

(सर्वेक्षक के हस्ताक्षर)

कार्यालय के प्रयोग हेतु

(प्रत्येक दावे के निपटारे के साथ दावा अधिकारी द्वारा भरे जाने के लिए)

मापदंड	मुख्य दावा निपटान कार्यालय	स्कोर
सर्वेक्षण रिपोर्ट समय पर जमा करना (कृपया मूल्यांकन हेतु पॉलिसी को देखें)		1-10
त्रुटि मुक्त और अस्पष्ट सर्वेक्षण रिपोर्ट - उचित मूल्यांकन		1-10
उठाए गए प्रश्नों पर शीघ्र प्रतिक्रिया, यदि कोई है तो		1-10
जोखिम सुधार हेतु सुझाव		1-10
ग्राहक से प्रतिक्रिया		1-10

दस बिन्दु पैमाने - उत्कृष्ट होने पर (10) तथा खराब होने पर (1)

हस्ताक्षर

नाम

पदनाम

कार्यालय

दिनांक

सर्वेक्षक का निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट

दिनांक ----- से ----- तक की अवधि के लिए

कार्यालय कोड	
कार्यालय का नाम/पता	
सर्वेक्षक का नाम	
आईआईएसएलए सदस्यता सं./ आईआरडीआई लाइसेंस सं. दिनांक तक वैध	

किए गए सर्वेक्षणों की संख्या

मापदंड	(1-5) के पैमाने पर एसपीए को संचयी ई-स्कोर	औसत स्कोर (1-5) संचयी स्कोर/ सर्वेक्षणों की संख्या	महत्व	अधिकतम अंक	स्कोर किए गए अंक
	क	ख	ग	घ	ङ
सर्वेक्षण रिपोर्ट समय पर जमा करना			3	30	
त्रुटि मुक्त और अस्पष्ट सर्वेक्षण रिपोर्ट - उचित मूल्यांकन			3	30	
उठाए गए प्रश्नों पर शीघ्र प्रतिक्रिया, यदि कोई है तो			2	20	
जोखिम सुधार हेतु सुझाव			1	10	
ग्राहक से प्रतिक्रिया			1	10	
कुल			10	100	

प्राप्त किए गए अंक

आकलन मैट्रिक्स

प्राप्त किए गए अंक	सुझाव गई कार्रवाई
61-80	निष्पादन में सुधार हेतु परामर्श
41-60	आबंटित सर्वोच्च जॉब की संख्या में कटौती व परामर्श
40 व नीचे	उपयुक्त परामर्श के पश्चात पैनल से हटाने के लिए उठाए जाने वाले कदम तथा कम/गैर-प्रदर्शन के कारणों का पता लगाना।

तिथि

स्थान

हस्ताक्षर

अधिकारी का नाम

पदनाम

कार्यालय

सर्वेक्षक पैनल का निष्पादन समीक्षा समिति की टिप्पणियां:

--

हस्ताक्षर
नाम
(समिति सदस्य)

हस्ताक्षर
नाम
(समिति सदस्य)

हस्ताक्षर
नाम
(समिति सदस्य)

तिथि एवं स्थान

बाहरी एजेंसियों को नियुक्त करने का मसौदा पत्र

सेवा में,

श्री/श्रीमति

प्रिय महोदय/महोदया

विषय: -----

हम आपको सहर्ष सूचित करते हैं कि सक्षम प्राधिकारी ने उक्त कार्य आपको सौंपने का निर्णय लिया है।

कृपया नोट करें कि यह कार्य निम्नलिखित शर्तों के अधीन है:

- क) कि आप वर्तमान काय के पूरा न होने के दौरान कंपनी के खिलाफ किसी भी कार्य को स्वीकार नहीं करेंगे।
 - ख) कि आप स्वयं को ऐसी परिस्थिति में नहीं रखेंगे जहां पर हित का विवाद होगा या कंपनी के साथ हित के विवाद की स्थिति भी होगी। यदि आप कार्य स्वीकार करने के बाद इस तरह के किसी भी विवाद या उसकी उपस्थिति की जानकारी होती है तो आप तुरंत हित के विवाद के बारे में विस्तार से लिखित रूप में कंपनी को सूचित करेंगे। ऐसी किसी भी घटना में कंपनी बिना कोई कारण बताए, तुरंत मामले को वापस लेने का अधिकार सुरक्षित रखती है।
 - ग) आपके द्वारा यह कार्य शीघ्रता से और कंपनी द्वारा तय समय सीमा में निष्पादित किया जाएगा। आप उचित सावधानी व सतर्कता करने तथा कार्य को पूरा करने में अपना भरसक प्रयास करें तथा सभी स्थितियों में कंपनी के हितों को सुरक्षित रखें तथा कार्य पर लिखित में नियमित अपडेट प्रदान करें।
 - घ) कि यदि आपकी जानकारी में काय से संबंधित कोई महत्वपूर्ण जानकारी, जो देयता या दावे की मात्रा को प्रभावित करती है, आती है तो कंपनी को लिखित में तुरंत सूचित करें।
 - ङ) कि आप व्यावसायिक निकायों/संगठनों की अपेक्षानुसार व्यावसायिक कर्तव्यों और सिद्धान्तों के मानकों से बाध्य होंगे।
 - च) कार्य के दौरान अपने व्यावसायिक कर्तव्यों के निर्वहन में आप स्वयं को ऐसे में नहीं रखेंगे जो आपको नागरिक और/या अपराधिक दायित्व के अधीन रखेगा। यद्यपि कंपनी कानून के अनुसार अपने खिलाफ सभी कानूनी कार्रवाईयों को करने का अधिकार सुरक्षित रखती है।
 - छ) कि कंपनी किसी भी स्तर पर आपके द्वारा किए जाने वाले कार्य में अतिरिक्त पेशेवर नियुक्त करने का अधिकार सुरक्षित रखती है, यदि आवश्यक है या आवश्यक माना जाता है।
 - ज) कि कंपनी किसी भी स्तर पर बिना कारण बताए आपको दिए गए कार्य को वापस लेने का अधिकार सुरक्षित रखती है।
- यदि आप उपर्युक्त शर्तों से सहमत हैं तो कृपया उपर्युक्त शर्तों को स्वीकार करने के लिए विधिवत रूप से हस्ताक्षरित इस पत्र की प्रति वापस कर दें।

सादर

(सक्षम प्राधिकारी)

दिनांकित :