छत्तीसगढ़ राज्य
उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, पंडरी, रायपुर

संस्थित दिनांक–19.09.2024
अंतिम तर्क दिनांक–22.09.2025
आदेश दिनांक– 08/10/2025.

अपील क्रमांकः FA/2024/607

1. शाखा प्रबंधक, भारतीय जीवन बीमा निगम, शाखा कार्यालय, शंकर लॉज काम्पलेक्स, सूरजपुर, जिला–सूरजपुर (छ.ग.)

2. मैनेजर (सी. आर. एम.) रीवा होटल के सामने, जीवन प्रकाश, बुढ़ार रोड–शहडोल, जिला–शहडोल (म.प्र.)

(द्वारा श्री मुकेश शर्मा, अधिवक्ता वास्ते अपीलार्थीगण)

..... **अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण.**

विरूद्ध

1. श्रीमती बसंती खेस पत्नी स्व. दिनेश कुमार खेस, उम्र लगभग 49 वर्ष जाति उरांव,

2. कुमारी माधुरी खेस पुत्री स्व. दिनेश कुमार खेस, उम्र लगभग 33 वर्ष

3. कुमारी नीना खेस पुत्र स्व. दिनेश कुमार खेस, उम्र लगभग 31 वर्ष

4. राजेश खेस पुत्र स्व. दिनेश कुमार खेस, उम्र लगभग 29 वर्ष

5. राकेश खेस पुत्र स्व. दिनेश कुमार खेस, उम्र लगभग 27 वर्ष

सभी निवासी–मकान नंबर–1–बी/244 हास्पिटल कालोनी, एस. ई. सी. एल. बिश्रामपुर, जिला–सूरजपुर (छ.ग.)

(द्वारा श्रीमती विजयिता साहू, अधिवक्तागण वास्ते उत्तरवादीगण)

..... **उत्तरवादीगण/परिवादीगण.**

समक्षः

माननीय न्यायमूर्ति श्री गौतम चौरड़िया, अध्यक्ष.
माननीय श्री प्रमोद कुमार वर्मा, सदस्य.

अंतिम तर्क में उपस्थित–

अपीलार्थीगण की ओर से श्री मुकेश शर्मा, अधिवक्ता।
उत्तरवादीगण की ओर से श्रीमती विजयिता साहू एवं श्रीमती गायत्री साहू, अधिवक्तागण।

आदेश

(द्वारा– प्रमोद कुमार वर्मा, सदस्य)

अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण ने यह अपील धारा–41 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अंतर्गत जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, सूरजपुर(छ.ग) (जिसे आगे संक्षिप्त में ''संबंधित जिला आयोग'' संबोधित किया जाएगा) द्वारा परिवाद प्रकरण क्रमांक–सीसी/2023/13 पक्षकार ''दिनेश कुमार खेस विरूद्ध शाखा प्रबंधक, भारतीय जीवन बीमा निगम व अन्य'' में पारित आदेश दिनांक–14.08.2024 जिसके द्वारा उत्तरवादी/परिवादी के परिवाद को आंशिक रूप से स्वीकार करते हुए यह आदेशित किया गया है कि **''विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 भारतीय जीवन बीमा निगम आदेश दिनांक से 60 दिनों के अन्दर परिवादी को बकाया रकम 3,55,733/–(तीन लाख पचपन हजार सात सौ तैंतीस रूपये) एवं उक्त राशि पर परिवाद प्रस्तुति दिनांक–13.07.2023 से वास्तविक भुगतान दिनांक तक 6 प्रतिशत साधारण वार्षिक ब्याज तथा वाद व्यय के रूप में 5,000/–पांच हजार रूपये) अदा करे। परिवादी का परिवाद विरूद्ध पक्षकार क्र.–2 के विरूद्ध निरस्त किया जाता है। विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 एवार्ड की संपूर्ण राशि 60 दिनों के अंदर इस आयोग के समक्ष जमा करे जिसे परिवादी नियमानुसार प्राप्त कर सकेगा एवं 60 दिनों के अंदर जमा नहीं किये जाने पर संपूर्ण एवार्ड राशि पर विलंबित अवधि के लिये 8 प्रतिशत साधारण वार्षिक ब्याज राशि का भुगतान करेगा''**, से क्षुब्ध होकर प्रस्तुत किया है।

02. संबंधित जिला आयोग के समक्ष उत्तरवादी/परिवादी दिनेश कुमार खेस द्वारा परिवाद प्रस्तुत किया गया था। इस आयोग के समक्ष अपील लंबनकाल में उत्तरवादी/परिवादी दिनेश कुमार खेस की मृत्यु हो जाने से उनके विधिक वारिसान को पक्षकार के रूप में संयोजित किया गया है। जिला आयोग के समक्ष परिवादी का परिवाद संक्षिप्त में इस प्रकार रहा है कि अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण द्वारा उत्तरवादिनी क्र.–1 के पति एवं 2 से 5 के पिता को बताया गया

कि जीवन अक्षय स्कीम पॉलिसी लेने वाले हितग्राहियों को एकमुश्त 10,00,000/–(दस लाख रूपये) जमा करना होता है जिसके बदले अपीलार्थी क्र –1 /विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 के द्वारा प्रतिमाह 4,200/–(चार हजार दो सौ रूपये) बोनस स्वरूप पेंशन प्रदान किया जाता है जिस पर विश्वास कर स्व. दिनेश कुमार खेस द्वारा दिनांक–15.07.2021 को जीवन अक्षय पॉलिसी क्रमांक–368794392 क्रय किया गया। अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण द्वारा उक्त पॉलिसी लेते समय बताया गया था कि जब भी आपको इलाज हेतु उक्त जमा रकम वापस चाहिये होगा तो चिकित्सीय प्रमाणपत्र प्रस्तुत करने पर सम्पूर्ण 10,00,000/–(दस लाख रूपये) वापस कर दिया जावेगा। अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण द्वारा दिनांक–15.08.2021 से माह मार्च 2023 तक प्रतिमाह 4,200/–(चार हजार दो सौ रूपये) की दर से परिवादी को पेंशन स्वरूप राशि प्रदान किया जाता रहा जिसे परिवादी प्राप्त करता रहा है। मार्च 2023 में अचानक परिवादी की तबियत खराब हुई, तब परिवादी द्वारा चिकित्सीय प्रमाणपत्र के साथ उपरोक्त जीवन अक्षय पॉलिसी में जमा राशि–10,00,000/–(दस लाख रूपये) वापस प्राप्त करने हेतु आवेदन पत्र प्रस्तुत कर उक्त पॉलिसी बंद करने का निवेदन किया जिस पर अपीलार्थी क्र –1/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 के द्वारा दिनांक–21.04.2023 को 4,00,000/–(चार लाख रूपये) काटकर मात्र 6,00,000/–(छः लाख रूपये) ही परिवादी को वापस प्रदान किया गया जिसके संबंध में परिवादी द्वारा जानकारी चाही गई तथा दिनांक–19.06.2023 को नोटिस प्रेषित कर काटी गई राशि–4,00,000/–(चार लाख रूपये) वापस प्रदान करने का निवेदन किया, किंतु अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण द्वारा नोटिस का जवाब नहीं दिया गया और न ही कटौती की नई राशि वापस की गई जो कि अतः अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण के सेवा में कमी को दर्शाता है जिसके कारण परिवादी को यह परिवाद प्रस्तुत करने की आवश्यकता पड़ी। अतः परिवाद–पत्र में वर्णित अनुसार अनुतोष दिलाये जाने का निवेदन किया है।

03. अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 की ओर से संबंधित जिला आयोग के समक्ष लिखित कथन प्रस्तुत कर यह बचाव लिया है कि पेंशन पॉलिसी क्रमांक–368794392 विरूद्ध पक्षकार के सूरजपुर कार्यालय से श्री दिनेश कुमार खेस के नाम से जीवन अक्षय पॉलिसी योजना क्रमांक–857 आजीवन पेंशन योजना जारी की गई थी। प्रश्नगत पॉलिसी भारतीय बीमा नियामक एवं विकास प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित पेंशन योजना है जिसकी समस्त शर्ते एवं प्रावधान केन्द्रीय नियामक द्वारा अनुमोदित है जिसका UIN क्रमांक–512N337V01 है। यह बीमाधारक को आजीवन गारंटीड पेंशन प्रदान करने की योजना है। साथ ही बीमाधारक को प्रदाय किये गये मूल पॉलिसी बॉण्ड के प्रथम पेज में ही ''फ्री लुक सुविधा (कूलिंग ऑफ)'' प्रदान की गई थी जिसके अंतर्गत पॉलिसी लेने के बाद भी इस योजना की शर्तो से असहमत होने पर पॉलिसी को निरस्त करवा सकता है, किंतु बीमाधारक द्वारा ऐसा नहीं किया गया और निर्धारित गारंटीड पेंशन प्राप्त किया जाता रहा। पॉलिसी बीच में बंद करने पर अवधि अनुसार सरेंडर फैक्टर के अनुसार सरेंडर राशि भुगतान की जाती है। बीमाधारक पेंशन पॉलिसी लेने के बाद पॉलिसी पर 2,67,000/–(दो लाख सड़सठ हजार रूपये) का ऋण लेकर रकम प्राप्त कर लिया था उसके बाद सरेंडर का आवेदन लगाकर सरेंडर राशि कुल 9,76,102/–(नौ लाख छिहत्तर हजार एक सौ दो रूपये) प्राप्त कर लिया है। उत्तरवादी/परिवादी बीमाधारक ने गलत आधारों पर सही तथ्य को छिपाते हुये परिवाद प्रस्तुत किया है। अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 द्वारा उत्तरवादी/परिवादी के प्रति किसी भी प्रकार से सेवा में कमी नहीं किया गया है। अतः उत्तरवादी/परिवादी का परिवाद निरस्त किये जाने का निवेदन किया गया है।

04. उत्तरवादी क्र.–2/विरूद्ध पक्षकार क्र.–2 संबंधित जिला आयोग के समक्ष अनुपस्थित रहने के कारण उनके **विरूद्ध एकपक्षीय कार्यवाही की** गई है और

उत्तरवादी क्र.–2/विरूद्ध पक्षकार क्र.–2 द्वारा प्रकरण में लिखित कथन या कोई दस्तावेज प्रस्तुत नहीं किया गया है।

05. संबंधित जिला आयोग ने उभयपक्ष की ओर से प्रस्तुत अभिवचन, शपथ–पत्र एवं दस्तावेजी साक्ष्य की विवेचना पश्चात् उत्तरवादी/परिवादी के परिवाद को संबंधित जिला आयोग द्वारा आंशिक रूप से स्वीकार करते हुए कंडिका–1 में वर्णित अनुसार अनुतोष प्रदान किया है जिसके विरूद्ध यह अपील है।

06. अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण की ओर से उपसंजात होने वाले विद्वान अधिवक्ता श्री मुकेश शर्मा ने तर्क प्रस्तुत कर यह कथन किया है कि माननीय जिला आयोग द्वारा अभिलेख पर प्रस्तुत तथ्यों और साक्ष्यों का अवलोकन किए बिना उत्तरवादी/परिवादी के इस कथन पर विश्वास किया है कि वह 3,55,733/–(तीन लाख पचपन हजार सात सौ तैतीस रूपये) का हकदार था, जबकि अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 ने पॉलिसी की शर्तों के तहत देय राशि का भुगतान पहले ही कर दिया है। आर.पी. संख्या/643/2020 एलआईसी ऑफ इंडिया बनाम मीरा महबूबानी के मामले में माननीय राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग नई दिल्ली द्वारा आदेश दिनांक–02.12.2022 में यह माना गया है कि जीवन अक्षय पॉलिसियों के पॉलिसी बांड में यह स्पष्ट रूप से उल्लेख किया गया है ''समर्पण पॉलिसी कोई समर्पण मूल्य प्राप्त नहीं करेगी।'' आनंदराव रामचंद्रराव सालुंके बनाम एलआईसी ऑफ इंडिया 2019(2) सीपीआर के मामले में सर्वोच्च न्यायालय के फैसले पर भरोसा करके जीवन बीमा अधिनियम, 2020 ...बीमा अधिनियम, जीवन बीमा निगम विनियमों पर विस्तृत चर्चा की गई। उपरोक्त मामलों में माननीय राष्ट्रीय आयोग और माननीय सर्वोच्च न्यायालय ने पॉलिसी में प्राप्त समर्पण मूल्य पर चर्चा की और समर्पण मूल्य हमेशा निगम द्वारा समय–समय पर जारी परिपत्र में कारक की कटौती के बाद होता है। इस प्रकार अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण

द्वारा जिला आयोग द्वारा पारित आदेश निरस्त कर प्रस्तुत अपील स्वीकार किये जाने का निवेदन किया है।

07. उत्तरवादीगण की ओर से उपसंजात होने वाले विद्वान अधिवक्ता श्रीमती विजयिता साहू एवं श्रीमती गायत्री साहू ने तर्क प्रस्तुत कर संबंधित जिला आयोग द्वारा पारित आदेश का समर्थन करते हुए अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण की अपील निरस्त किये जाने एवं जिला आयोग द्वारा पारित आदेश यथावत रखे जाने का निवेदन किया है।

08. हमने उभयपक्ष के तर्क श्रवण किए तथा संबंधित जिला आयोग द्वारा प्रकरण क्रमांक–सी.सी./2023/13 में पारित आदेश दिनांक–14.08.2024 का एवं मूल अभिलेख का अवलोकन किया।

09. प्रकरण में प्रस्तुत अभिवचन, शपथ–पत्र एवं दस्तावेजों के अवलोकन उपरांत हम यह पाते हैं कि अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण से उत्तरवादिनी क्र.–1 के पति एवं 2 से 5 के पिता द्वारा जीवन अक्षय VII पॉलिसी क्र.–368794392 9,90,000/–(नौ लाख नब्बे हजार रूपये) एक मुश्त जमा कर क्रय की थी जो प्रदर्श सी–3 से प्रमाणित है जिसके अंतर्गत जीवन अक्षय पॉलिसी योजना क्र.–857 आजीवन पेंशन योजना के अंतर्गत पॉलिसी जारी की गई थी। पॉलिसी क्रय उपरांत परिवादी को प्रतिमाह 4,228/–(चार हजार दो सौ अट्ठाईस रूपये) पेंशन प्राप्त होता था। उत्तरवादिनी क्र.–1 के पति एवं 2 से 5 के पिता को ईलाज हेतु रकम की आवश्यकता पड़ने पर चिकित्सकीय प्रमाण–पत्र प्रस्तुत कर जमा राशि वापस करने का निवेदन किया जिस पर अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार बीमा कंपनी द्वारा तत्कालीन समय में सरेन्डर वैल्यू कुल जमा राशि पर 6,34,619/–(छः लाख चौतीस हजार छः सौ उन्नीस रूपये) आंकलन कर प्रदर्श ओ.पी. (1)–4 के आधार

पर दिये गये पेंशन राशि ओ.पी.–1 प्रदर्श–2 कुल 74,483/–(चौहत्तर हजार चार सौ तिरासी रूपये) घटाकर एवं बीमित द्वारा लिये गये ऋण की राशि 2,67,000/–(दो लाख सड़सठ हजार रूपये) ओ.पी.(1) प्रदर्श–7 को समायोजित करते हुए 3,67,267/–(तीन लाख सड़सठ हजार दो सौ सड़सठ रूपये) NEFT के माध्यम से बीमित के खाते में भुगतान कर दी गई जो ओ.पी.(1) प्रदर्श–5 (2) से प्रमाणित है । बीमित को जारी पॉलिसी सरेन्डर करने पर नियम शर्तो के अंतर्गत भुगतान किया गया जो बीमा नियम शर्त ओ.पी.(1) प्रदर्श–1 कंडिका–3 एवं संलग्न अन्य दस्तावेज जिसमें तत्कालीन समय में बीमित द्वारा जमा राशि की सरेन्डर वैल्यू गणना पत्रक से प्रमाणित है । इस संबंध में माननीय राष्ट्रीय आयोग द्वारा नंबर–643/2020 लाईफ इंश्योरेंस कार्पोरेशन ऑफ इंडिया विरूद्ध मीरा मेहबुबानी में समय पूर्व पॉलिसी सरेन्डर करने पर जमा राशि पर तत्कालीन समय में सरेन्डर वैल्यू आधार पर मूल जमा राशि से नियमानुसार कटौती कर भुगतान किये जाने को बीमा नियम शर्तो के अनुरूप होना पाया है, किंतु संबंधित जिला आयोग ने उक्त तथ्यों की अनदेखी कर त्रुटिपूर्ण आदेश पारित किया है जो स्थिर रखे जाने योग्य नहीं है।

10. अतः अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण द्वारा प्रस्तुत अपील स्वीकार की जाती है एवं संबंधित जिला आयोग द्वारा प्रकरण क्रमांक–सीसी/2023/13 में पारित आदेश दिनांक–14.08.2024 को अपास्त किया जाता है। उभयपक्ष इस अपील का व्यय स्वयं वहन करेंगे।

(न्यायमूर्ति गौतम चौरड़िया)
अध्यक्ष

(प्रमोद कुमार वर्मा)
सदस्य

Pronounced on 08 th October 2025