

## कार्यकारी सार

### I प्रस्तावना

1. इस प्रतिवेदन में कम्पनी अधिनियम, 1956 की धारा 619(3) अथवा उन विशिष्ट कारपोरेशनों को अधिशासित करने वाली सांविधियों के अन्तर्गत भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक द्वारा केन्द्रीय सरकार की कम्पनियों और निगमों के लेखाओं तथा अभिलेखों की नमूना जांच के परिणामस्वरूप पाए गए महत्वपूर्ण लेखापरीक्षा निष्कर्ष शामिल किए गए हैं।
2. इस प्रतिवेदन में 7 मंत्रालयों/विभागों के अधीन 28 पीएसयूज से संबंधित 31 पृथक आपत्तियां शामिल हैं। प्रारूप आपत्तियां संबंधित मंत्रालयों/विभागों के सचिवों, जिनके प्रशासनिक नियंत्रण में पीएसयू काम कर रहे हैं, को छः सप्ताह की अवधि के अन्दर प्रत्येक मामले में उनका उत्तर/ टिप्पणी प्रस्तुत करने का अवसर प्रदान करने के लिए भेजी गयी थी, में इस प्रतिवेदन को अन्तिम रूप देने तक 15 आपत्तियों के उत्तर प्राप्त नहीं हुए थे। इससे पूर्व, आपत्तियों के प्रारूप संबंधित पीएसयूज के प्रबंधन को भेजे गए थे, जिनके उत्तर इस प्रतिवेदन में उपर्युक्त रूप से समाविष्ट किए गए हैं।
3. इस प्रतिवेदन में शामिल किए गए पैराग्राफ भारत सरकार के निम्नलिखित मंत्रालयों/विभागों के प्रशासनिक नियंत्रण के अन्तर्गत पीएसयूज से संबंधित है:

मंत्रालय/विभाग (शामिल संख्या)	पीएसयूज की संख्या	पैराग्राफों की संख्या	उन पैराग्राफों की संख्या जिनके संबंध में मंत्रालय का उत्तर प्रतीक्षित था।
1. परमाणु ऊर्जा (भाविनी, एनपीसीआईएल और यूसीआईएल)		3	1
2. नागर विमानन (एएआई, एआईसीएल, एसीआईएल और एआईएल)		8	7
3. कोयला (बीसीसीएल और एसईसीएल)		3	1
4. वाणिज्यिक एवं उद्योग (एनआईएनएल, एमएमटीसी, पीईसी, एसटीसी और एसटीसीएल)		5	1

2015 की प्रतिवेदन संख्या 21 (खण्ड 1)

5. उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण (सीडब्ल्यूसी और एफसीआई)	5	1
6. पूर्वोत्तर क्षेत्र का विकास (एनईआरएएमएसी)	1	0
7. वित्त (आईआईएफसीएल, एमसीएक्स-एसएक्स, एनआईएसी और एसपीएमसीआईएल)	4	2
8. सीपीएसईज द्वारा हकदारियों के भुगतान में अनियमितताए (सीआईएल, एमसीएल, ईसीएल, एनसीएल, डब्ल्यूसीएल, सीसीएल और सीएमपीडीआईएल)	2	2
<b>कुल</b>	<b>31</b>	<b>15</b>

4. लेखापरीक्षा आपत्तियों का कुल वित्तीय प्रभाव ₹ 6,179.35 करोड़ हैं।
5. इस प्रतिवेदन में शामिल की गई पृथक लेखापरीक्षा आपत्तियां मौटे तौर पर निम्नलिखित स्वरूप की है:
  - ❖ नियमों, निदेशों प्रक्रियाओं, ठेका की निबंधन एवं शर्तों आदि का अननुपालन जिनमें 16 पैराओं में ₹ 4,931.56 करोड़ की राशि शामिल है।
  - ❖ संगठनों के वित्तीय हितों की रक्षा न करना जिनमें नौ पैराओं में ₹ 808.29 करोड़ की राशि शामिल है।
  - ❖ दोषपूर्ण/त्रुटिपूर्ण नियोजन जिनमें तीन पैराओं में ₹ 432.37 करोड़ की राशि शामिल है।
  - ❖ अपर्याप्त/त्रुटिपूर्ण मॉनीटरिंग जिनमें एक पैरा में ₹ 1.41 लाख शामिल है।
  - ❖ उद्देश्यों की प्राप्ति न होना/आंशिक रूप से प्राप्त होना जिसमें दो पैरा में ₹ 7.13 करोड़ की राशि शामिल है।
6. प्रतिवेदन में लेखापरीक्षा के कहने पर सात पीएसयूज द्वारा की गई ₹ 56.60 करोड़ की वसूलियों से संबंधित एक पैरा भी शामिल है।

**II इस रिपोर्ट में शामिल किए गए कुछ महत्वपूर्ण पैराओं की मुख्य बातें निम्नवत हैं:**

नागर विमानन मंत्रालय (एमओसीए) और एयरपोर्ट अथॉरिटी ऑफ इंडिया (एएआई) शेयरधारक करार के प्रावधानों को एयरपोर्ट इकॉनॉमिक रेगुलेटरी अथॉरिटी (एरा) के ध्यान में लाने में विफल रहे जिसने कम्पनी अधिनियम, 1956 और औपचारिक बोर्ड मामलों के अन्तर्गत विशेष समाधान के संबंध में दिल्ली अन्तर्राष्ट्रीय हवाई अड्डा लिमिटेड (डीआईएएल) में एएआई के 10 प्रतिशत इक्विटी शेयर तक एएआई सकारात्मक वोट को अधिदेशी बनाया था। इसके कारण डीआईएएल द्वारा विकास शुल्क का उदग्रहण हुआ जिसके परिणामस्वरूप यात्रियों पर ₹ 3,415.35 करोड़ का अतिरिक्त भार पड़ा जिसमें से ₹ 2,841 करोड़ की राशि को मार्च 2014 तक एकत्र किया गया और शेष को अप्रैल 2016 तक एकत्र किया जाएगा।

(पैरा 2.2)

द स्टेट ट्रेडिंग कार्पोरेशन लिमिटेड (एसटीसी), पीईसी लिमिटेड और एमएमटीसी लिमिटेड द्वारा कृषि वस्तुओं में व्यापार कुप्रबन्धन, संभावित कपट, लापरवाही तथा वित्तीय विवेक के अभाव को दर्शाता है। आपूर्तिकर्ता, क्रेता, भण्डारण, नौवहन हेतु प्रबंधन इत्यादि को चिन्हित करने की समस्त गतिविधियाँ सहायकों द्वारा निष्पादित की गई थी, जो निजी पार्टियां हैं, यह एक विवादास्पद मुद्दा है कि क्या यह 'व्यापारिक गतिविधि' कहलाने योग्य है। वास्तव में, तीनों सीपीएसईज सहायकों की साख की योग्यता का आंकलन करने में विफल रही तथा पर्याप्त सुरक्षा के बिना ही उच्च रूप से जोखिम भरे कार्यों को धन राशि उपलब्ध करने में शामिल हो गई थीं। परिणामस्वरूप, दी गई धन राशि के प्रति अपर्याप्त सुरक्षा के कारण हानि उठाई तथा वे सही ढंग से गिरवी रखे गए स्टॉक को सुरक्षित रखने में भी समर्थ नहीं थी। उठाई न गई सामग्री के निपटान तथा 'जोखिम बिक्री' क्लोज का उपयोग करने का निर्णय लेने में असाधारण विलम्ब और पीडीसीज के आधार पर स्टॉक जारी करना प्रबंधन की तरफ से अभियोग्यता का संकेत करते हैं। यद्यपि प्रत्येक सीपीएसई के निदेशक मण्डल में सरकारी नामिती होते हैं, तथापि कहीं ऐसा देखने को नहीं मिला कि उन्होंने पर्याप्त सुरक्षा पर जोर देकर सरकार के हितों की प्रभावशाली ढंग से रक्षा की हो।

(पैरा 4.1)

एमसीएक्स स्टॉक एक्सचेंज लिमिटेड (कम्पनी) को 14 अगस्त 2008 को निगमित किया गया था। मल्टी कमोडिटी एक्सचेंज ऑफ इंडिया लिमिटेड (एमसीएक्स) और फाइनेंशियल टेक्नोलोजिज (इंडिया) लिमिटेड (एफटीआईएल) इसके संवर्धक थे। कम्पनी ने अपनी संबंधित पार्टी एफटीआईएल के साथ दीर्घावधि करार किए जिसने विभिन्न नियामक

## 2015 की प्रतिवेदन संख्या 21 (खण्ड 1)

खण्डों के साथ-साथ उच्च लागतों को आवश्यक बना दिया। इसके अलावा, पीएसयू बैंको की 31 मार्च 2010 तक 67 प्रतिशत शेयरधारिता थी और 30 अप्रैल 2010 से 20 सितम्बर 2012 के दौरान कम्पनी के बोर्ड में इनके नामिती थे। कम्पनी के बोर्ड में पीएसयू बैंकों के नामितियों ने इन अलाभकारी करारों की समीक्षा नहीं की और उन बैंकों के हितों की रक्षा करने में विफल रहे जिनका उन्होंने प्रतिनिधित्व किया था। एफटीआईएल के साथ विभिन्न करारों के स्थगन के माध्यम से नए प्रबंधन द्वारा वर्तमान कार्रवाई के बावजूद इन करारों में नियामक खण्डों के कारण देयता जारी रहेगी क्योंकि केवल कुछ करारों को समाप्त करने की अंतरिम कार्रवाई ही की गई है (जनवरी 2015)।

(पैरा 7.2)

इंडिया इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कम्पनी लिमिटेड (कम्पनी) ने एसआईएफटीआई के अंतर्गत निधियों को उधार लेने और विभिन्न संरचनात्मक परियोजनाओं के लिए उक्त को उधार देने के अपने कार्य को निष्पादित किया।

लेखापरीक्षा ने पाया कि कम्पनी द्वारा उधार ली गई निधियां आवश्यकताओं की विस्तृत कार्यप्रणाली पर आधारित नहीं थी और इसके परिणामस्वरूप अधिक उधारियां हुईं। इसके अलावा, निधियों को 15 वर्ष और 20 वर्ष की अवधि की बजाय 25 वर्ष की अवधि<sup>1</sup> के लिए बॉण्ड जारी करके ₹ 37.56 करोड़ तक उच्चतर लागत पर उधार लिया गया था। इसके अतिरिक्त, एलआईसी से उधारियां ₹ 21.57 करोड़ की अतिरिक्त लागत व्यय करके प्रचलित बाजार दर से उच्चतर दर पर ली गई थी।

लेखापरीक्षा ने आगे देखा कि उधारी प्रचालनों के अंतर्गत कम्पनी

- अग्रणी बैंक द्वारा ऋण प्रस्ताव के मूल्यांकन से संबंधित दिशानिर्देशों के अनुपालन, अग्रणी बैंक से ऋण की वसूली हेतु प्रत्याभूति प्राप्त करने में समझौता किया और अपने वित्तीय हितों की सुरक्षा करने में विफल रही।
- संगठन के प्रमुख/ अन्य ऋणदाताओं के छोड़ने के प्रति अपने हितों की सुरक्षा करने के लिए मानक प्रचालन प्रक्रियाओं के अभाव के कारण ₹ 8.11 करोड़ की हानि हो सकती थी।
- अधिवहित लागत के वित्तपोषण पर सहमति ना देकर 13 ऋणों में ₹ 1,064.94 करोड़ की सीमा तक कारबार अवसर की हानि हुई, यद्यपि ऋणों का कम्पनी द्वारा वित्तीय व्यवहार्यता को सुनिश्चित करने के बाद पुनः संरचित कर दिया गया था।

---

<sup>1</sup> ऋण या बाण्ड के कार्यकाल या अवधि को दर्शाता है जैसाकि कम्पनी द्वारा अपने अभिलेखों में उपयोग किया गया था।

कई बार आशोधन के बावजूद पुनः वित्तपोषण योजना और टेक आऊट वित्त योजना दोनों अनाकर्षक बनी रही।

(पैरा 7.1)

एयर इंडिया चार्टर्स लिमिटेड (कम्पनी) ने 18 नए विमानों के अधिग्रहण हेतु औचित्य, क्रू की कमी, अलाभकारी मार्गों की परवाह ना करते हुए चार विमानों के ड्राई लीज का नवीकरण किया था जिसके कारण संबंधित पट्टा प्रभारों के प्रति मार्च 2011 और मई 2014 के बीच ₹ 405.83 करोड़ का निष्फल व्यय हुआ।

(पैरा 2.5)

एसटीसी द्वारा पश्च नौवहन वित्त योजना के कार्यान्वयन में चूकों के परिणामस्वरूप ₹ 347.70 करोड़ की देयो की वसूली नहीं हुई। एक्सिम बैंक द्वारा स्वीकार की गई संदेहास्पद वैद्यता के निर्यात दस्तावेजों की डिसकाउंटिंग की गई थी जो ₹ 17.07 करोड़ के बीमा प्रीमियम पर निष्फल व्यय के अलावा देखी गई थी।

(पैरा 4.4)

एएआई ने अपनी क्रेडिट नीति के अनुसार कार्रवाई नहीं की और क्रेडिट सुविधा वापस लेने के बाद भी क्रेडिट आधार पर अपने प्रचालनों को जारी रखने के लिए मै. किंगफिशर एयर लाइन्स को अनुमति दी थी। एएआई ने एयरलाइन्स की बैंक प्रत्याभूति के नकदीकरण के साथ ही सभी वैद्य साधनों को लेने के लिए एमओसीए के परामर्श पर समय से कार्रवाई भी नहीं की थी। इसके परिणामस्वरूप ₹ 117.03 करोड़ की ब्याज हानि के अलावा ₹ 172.69 करोड़ की राजस्व हानि हुई (फरवरी 2014 तक)।

(पैरा 2.3)

एयर पोर्ट प्रभारों के उदग्रहण से संबंधित नीति के निरूपण और फ्लाइंग क्लबों को भूमि के आबंटन में असामान्य विलम्ब हुआ था और 2007 में नीति बनाने के प्रयास से भी अगस्त 2014 तक कोई परिणाम प्राप्त नहीं हुआ। समय पर कार्रवाई और श्रेणी। या ॥ फ्लाइंग क्लबों, जो अन्य वाणिज्यिक गतिविधियों में लिप्त थे और रियायती दरों के लाभ प्राप्त करने के लिए हकदार अन्य के अन्तर्गत पात्रता सत्यापन के तंत्र के अभाव में इन्होंने उक्त का लाभ उठाना जारी रखा। इसके अलावा, पार्टियों के साथ किसी करार के अभाव में अधिकतर फ्लाइंग क्लबों ने दरों के संबंध में विवाद किया और अपनी देयताओं का भुगतान नहीं किया। इसके अलावा एएआई ने निर्माण स्थलों को चिन्हित करने और अपेक्षित मंजूरीयां जारी करने में विलम्ब के कारण हानि वहन की।

(पैरा 2.1)

## 2015 की प्रतिवेदन संख्या 21 (खण्ड 1)

इन्कुनी कोल काम्पलैक्स (डीसीसी) भारत सरकार (जीओआई) की ईंधन नीति समिति, 1974 तथा योजना आयोग (1974) के दौरान कार्यकारी दल सं. 9 एवं 19 की सिफारिशों के आधार पर कोल इंडिया लिमिटेड (सीआईएल) की एक इकाई के रूप में 1990 में ₹ 147 करोड़ की लागत पर स्थापित किया गया था। बाद में सीआईएल ने अप्रैल 1995 में संचालित पट्टा आधार पर संयंत्र चलाने के लिए डीसीसी को साउथ इस्टर्न कोलफील्ड्स लिमिटेड (एमइसीएल) को सौंप दिया तथा ₹ 7.50 करोड़ के वार्षिक पट्टा किराया पर पट्टे का नवीकरण किया और बाद में ₹ 1 प्रति वर्ष पर 1 अप्रैल, 2010 से पट्टे के आगे नवीकरण किया।

लेखापरीक्षा ने पाया कि डीसीसी ने प्रारम्भ से ही दक्षता पूर्वक कार्य नहीं किया जिससे कि वित्तीय व्यवहार्यता प्राप्त की जा सके। डीसीसी ने पर्यावरणीय प्रदूषण पर नियंत्रण के लिए प्रभावकारी उपाय नहीं किए। यूनिट को काफी हानि हुई है (31 मार्च 2014 तक ₹ 650.97 करोड़)। लेखापरीक्षा जांच से निम्नलिखित का पता चला:-

- प्रचालन प्रतिस्थापित क्षमता से बहुत कम था क्योंकि संयंत्र के पुनः प्रवर्तन/पूँजीगत पुनर्सुधार के लिए कोई पूँजीगत संचार नहीं था
- पुरानी प्रौद्योगिकी
- ग्राहक द्वारा गैस का कम उठाव
- ग्राहक से प्राप्त गैर लाभकारी कीमत
- उप-उत्पादों की कम बिक्री
- विपणन नीति की कमी।

डीसीसी ने और ना ही एसईसीएल या सीआईएल ने उपरोक्त बताए गए उन मुख्य मामलों के समाधान के लिए कोई सहयोगी और उत्पादनात्मक उपाय नहीं किए जोकि इसकी वित्तीय स्थिति पुनः प्राप्त करने के लिए डीसीसी की सहायता कर सकते थे।

**(पैरा 3.3)**

लेखापरीक्षा ने भारतीय नाभिकीय विद्युत निगम लिमिटेड (भाविनी) में खरीद आदेशों के कार्यान्वयन से संबंधित गतिविधियों और अन्य मामलों की जांच की। लेखापरीक्षा जांच से पता चला कि:

- चूंकि, भाविनी ने अपने खरीद ठेकों से संबंधित सभी कार्यकलाप सीएमएम, एनपीसीआईएल को सौंप दिये थे (दिसम्बर 2003), फिर भी इसने मार्च 2014

तक करों को छोड़कर सेवा प्रभारों के रूप में ₹ 46.07 करोड़ का भुगतान किया था।

- भाविनी ने अब तक (नवम्बर 2014) स्वतंत्र खरीद नियमपुस्तक का निरूपण नहीं किया था और एनपीसीआईएल की खरीद पुस्तक का इस आधार पर पालन किया जा रहा था कि यह पर्याप्त और व्याख्यात्मक पाई गई थी।
- मांग प्राप्त होने के पश्चात खरीद आदेश देने हेतु और खरीद आदेशों को देने के बाद सामग्री की प्राप्ति हेतु जैसी खरीद प्रक्रियाओं के विभिन्न स्तरों के लिए कोई समय सीमा निर्धारित नहीं की गई थी। लेखापरीक्षा के लिए चयनित 131 खरीद आदेशों के नमूनों में से 100 खरीद आदेशों (76 प्रतिशत) को देने में विलम्ब हुआ था। यह विलम्ब 158 दिनों के मध्यम विलम्ब के साथ एक दिन से 1092 दिनों के बीच था।
- निविदा देने के तरीके से संबंधित प्रतिमानों का कड़ाई से पालन नहीं किया गया था। 131 खरीद आदेशों में से 125 खरीद आदेशों में मूल्य प्रत्येक में ₹ 50 लाख तक बढ़ गया था जिसके लिए केवल सार्वजनिक निविदाएं मांगी जानी थी। तथापि, सार्वजनिक निविदाएं केवल 71 मामलों (57 प्रतिशत) में मांगी गई थी।
- हालांकि, भाविनी ने मई 2004 में अपना स्वयं का सीएमएम डीवीजन स्थापित कर लिया था फिर भी उक्त ने इस मामले में इन-हाऊस विशेषज्ञों की कमी के कारण एनपीसीआईएल से गतिविधियों का भार ग्रहण नहीं किया।

**(पैरा 1.1)**

लेखापरीक्षा ने विभिन्न प्रकार के ठेकों, निविदा प्रणाली और पश्च-ठेका प्रबंधन के लिए यूरेनियम कार्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड (यूसीआईएल) की नीति प्रारूप की समीक्षा की थी। लेखापरीक्षा ने पाया कि:

- यूसीआईएल में ठेका को अंतिम रूप देने, शक्तियों के प्रत्यायोजन और पश्च ठेका प्रबंधन आदि के लिए कोई कार्य ठेका नियमपुस्तक नहीं थी।
- यूसीआईएल ने मई 2013 के माह से ₹ 10 लाख से अधिक की सभी खरीदों के संबंध में ई-खरीद शुरू करना अपेक्षित था। कम्पनी ने अपर्याप्त आरम्भिक कार्य के साथ अव्यवस्थित तरीके से ई-खरीद के कार्यान्वयन की कोशिश की और मै. आईटीआई को कार्य सौंप दिया (अप्रैल 2014) जो प्रगतिशील था (जनवरी 2015)।

## 2015 की प्रतिवेदन संख्या 21 (खण्ड 1)

- अपनी खरीद नियमपुस्तक में निर्धारित की गई समय सीमा की तुलना में खरीद आदेश को अंतिम रूप देने की प्रक्रिया के विभिन्न चरणों पर विलम्ब देखे गए थे। लेखापरीक्षा के लिए चयनित 59 से 83 प्रतिशत मामलों में विलंब देखे गए जोकि एक से 768 दिनों तक थे।
- यद्यपि, यूसीआईएल ने सार्वजनिक निविदा को अंतिम रूप देने के लिए अपनी खरीद नियमपुस्तक में 180 दिनों के प्रतिमान निर्धारित किए थे फिर भी इसने कार्य ठेकों को अंतिम रूप देने के लिए कोई समय सीमा नहीं दी थी। लेखापरीक्षा ने देखा कि लेखापरीक्षा के लिए चयनित 29 कार्य ठेकों में से 16 को अंतिम रूप देने में 12 से 541 दिनों का विलम्ब था।
- यूसीआईएल ने विक्रेताओं के निष्पादन का मूल्यांकन किया और उन्हें 'उत्कृष्ट', 'बहुत अच्छा' और 'अच्छा' के रूप में वर्गीकृत किया। तथापि, यहां कोई 'खराब' रेटिंग नहीं थी। इसके अलावा, विक्रेता 'रेटिंग' का समस्त कार्य निरर्थक साबित हुआ क्योंकि खरीद आदेश देते समय इन पर विचार नहीं किया गया था।

(पैरा 1.2)

भारतीय नाभिकीय ऊर्जा निगम लिमिटेड (एनपीसीआईएल) में खरीद ठेको की समीक्षा से पता चला कि यह नहीं करता:

- काकड़ापार नाभिकीय ऊर्जा परियोजना-3 एवं 4 के लिए भाप सृजकों के विनिर्माण के लिए निविदाएं देने से पहले उपलब्ध सामग्री का उचित निर्धारण करना। इसके परिणामस्वरूप ₹ 17.51 करोड़ मूल्य की सामग्री, जिसे मुफ्त निर्गम सामग्री (एफआईएम) के रूप में आपूर्तिकर्ता को जारी किया जा सकता था, इसकी मालसूची में अवरूद्ध पड़ी रही;
- निविदा प्रक्रिया में किफायत को सुनिश्चित करना चूंकि इसने बोलियों के मूल्यांकन के दौरान स्थानीय करों के प्रभाव पर विचार ना करने और अपनी कीमत बोली की वैधता अवधि के अंदर आपूर्तिकर्ता को खरीद आदेश ना देने और तत्पश्चात उच्चतर कीमत पर विभिन्न आपूर्तिकर्ताओं को आदेश देने के कारण ₹ 6.01 करोड़ का अतिरिक्त व्यय किया था; और
- मांग पत्र की प्राप्ति के बाद निविदा प्रक्रिया के समापन के लिए कोई समय सीमा निर्धारित करना जिसके कारण ठेकों में निर्धारित की गई समापन तारीखे मांग-पत्रों में दी गई सुपुर्दगी की वांछित तारीखों के साथ मेल नहीं खाती।

(पैरा 1.3)



पीएसयू बीमा कम्पनियों और निजी बीमा कम्पनियों के बीच सह-बीमा व्यवस्था थी। सह-बीमा के अंतर्गत एक कम्पनी (“मुख्य बीमाकर्ता” के रूप में ज्ञात) बीमा कारोबार को अंडरराइट करती है और अन्य सार्वजनिक/निजी बीमा कारोबार के साथ उस कारोबार के हिस्से को साझा करती है।

न्यू इंडिया एश्योरेंस कम्पनी द्वारा की गई सह-बीमा व्यवस्था में महत्वपूर्ण लेखापरीक्षा निष्कर्ष निम्नानुसार हैं:

- कम्पनी में उस सह-बीमा कारोबार के लिए ना तो कोई विशेष नीति या दिशानिर्देश के ब्यौरों हैं जो मुख्य बीमा कम्पनी और ग्राहक की भूमिका बीमा ठेका की शर्तों एवं निबंधनों को निर्धारित करने में महत्वपूर्ण है।
- कम्पनी ने व्यय किए दावा अनुपात जैसी अधिक महत्वपूर्ण, जानकारी जोखिमों के स्थान, कुल अरक्षितता बीमा राशि के बेक-अप आदि जैसे जोखिम के ब्यौरों के अभिलेख के बिना जोखिम उठाया।
- कम्पनी द्वारा ना तो जोखिम निरीक्षण किया गया था और ना ही जोखिम के स्वीकरण से पहले मुख्य बीमाकर्ता से निरीक्षण रिपोर्ट प्राप्त की गई थी। कम्पनी ने ऐसे 25 दावों में से 6 के निपटान में ₹ 21.78 करोड़ का भुगतान किया।
- जोखिम की स्वीकृति के लिए सक्षम प्राधिकरण के अनुमोदन के साथ प्रामाणिकता टिप्पणियां लेखापरीक्षा द्वारा समीक्षा किए गए 38 मामलों में उपलब्ध नहीं थी और उनमें से 12 की बीमा राशि (एसआई) ₹ 500 करोड़ से अधिक थी।
- सह-बीमा जोखिम को 38 मामलों में से नौ में 100 प्रतिशत हिस्से के लिए निविदा में भागीदारी के समय पर कम्पनी द्वारा उद्धृत दर से कम पर स्वीकृत किया गया था। प्रीमियम में अंतर ₹ 2.02 करोड़ गिना गया और कम्पनी ने ₹ 2.27 करोड़ में 3 दावों का निपटान किया।

(पैरा 7.4)

एयर इंडिया लिमिटेड, मुम्बई में यात्री आरक्षण और मालसूची प्रणाली के कार्यान्वयन की समीक्षा से निम्नलिखित का पता चला:-

- स्वचालित इंटरफेस के अभाव के कारण (i) एकीकृत सिंगल आईटी प्लेटफार्म और (ii) मानवीय हस्तक्षेप के साथ वित्त मॉड्यूल की अपेक्षित लिकिंग की कमी हुई जिसके परिणामस्वरूप डाटा एकरूपता के लिए अंतर्निहित जोखिम हुआ।

*2015 की प्रतिवेदन संख्या 21 (खण्ड 1)*

- यात्री आरक्षण प्रणाली का मुख्य तत्व होने के बावजूद कीमत निर्धारण प्रणाली के कार्यक्षेत्र से बाहर था। मानवीय त्रुटियों के जोखिम (अनजाने में या जानबूझकर) से बचा नहीं जा सकता।
- प्रणाली रूपरेखा त्रुटियों और कस्टमाइजेशन में कमी के परिणामस्वरूप ₹ 136.84 करोड़ के राजस्व का असमायोजन और ₹ 113.94 करोड़ का दीर्घ बकाया ऋण हुआ।
- संबंधित डाटा के बीच अन्तर्निहित उचित एकरूपता की कमी के परिणामस्वरूप ऐसी स्थिति उत्पन्न हुई जिसमें प्रणाली ने उचित उपयोक्ता अनुरोधों के बिना खरीदों, आवश्यकता से अधिक मात्रा की खरीद और आदेश देने से पहले प्राप्त की गई सामग्रियों की अनुमति दी थी।
- प्रणाली में कारोबार नियमावली की मैपिंग न करने के परिणामस्वरूप इसकी लेखाकरण नीति के विपरीत राजस्व के रूप में ₹ 5.35 करोड़ का लेखाकरण और सहचर निःशुल्क योजना में उच्चतर कीमतों की टिकटों के अंतर्गत बुकिंग का अवरोधन हुआ।

*(पैरा 2.7)*

10 सीपीएसयू ने 50 प्रतिशत की अधिकतम सीमा के भीतर से प्रतिबंधित करके कर्मचारियों के भते और पवर्स की अदायगी के संबंध में डीपीई के दिशानिर्देश का अनुपालन नहीं किया।

*(पैरा 8.1)*