

प्रका/शिकायत/2019

दिनांक: 03rd मई, 2019

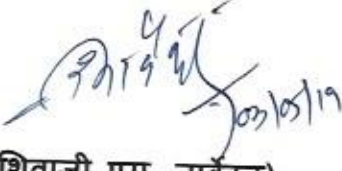
परिपत्र सं:497

विषय: ग्राहक शिकायत निवारण नीति में संशोधन(जी.आर.पी.)-

शिकायत निवारण तंत्र के आरम्भ तथा सम्बंधित दिशानिर्देशों की सूचना दिनांक 29 अक्टूबर, 2012 को परिपत्र संख्या 299 के द्वारा प्रदान की गई थी। दिनांक 28 मार्च, 2019 को सम्पन्न निदेशक मंडल की बैठक के दौरान मंडल द्वारा संशोधित शिकायत नीति को अनुमोदन प्रदान किया गया है।

उक्त नीति तत्काल प्रभाव से लागू होगी।

इसे अध्यक्ष-सह-प्रबंध निदेशक के अनुमोदन से जारी किया जा रहा है।


(शिवाजी एम. नार्वेकर)

महाप्रबंधक

संलग्न: यथोक्त



ई सी जी सी लिमिटेड
ECGC LIMITED

(भारत सरकार का उद्यम)
(A Government of India Enterprise)

HO/Grievances/2019

Date: 03rd May, 2019

Circular No: 497

Sub: Modification in the Customer Grievance Redressal Policy (GRP).

Introduction of Grievance Redressal Mechanism and related guidelines were informed by way of Circular No 299 dated 29th October, 2012. Revised Grievance policy has been approved by the Board of Directors in its meeting held on 28th March, 2019.

The above policy comes into force with immediate effect.

This is issued with the approval of Chairman-cum-Managing Director.

(Shivaji M Narvekar)

General Manager

Encl: a.a.

'निर्मल', 5वीं मंज़िल, 241/242, बॅकबे रिकलेमेशन, नरीमन पॉइंट, मुंबई - 400 021. भारत. फोन : 6659 0711 फॅक्स : 6659 0766 / 6659 0755
'Nirmal', 5th Floor, 241/242, Backbay Reclamation, Nariman Point, Mumbai - 400 021. INDIA. Tel. : 6659 0711 Fax : 66590766 / 6659 0755

पंजीकृत कार्यालय : एक्सप्रेस टॉवर्स, 10वीं मंज़िल, नरीमन पॉइंट, मुंबई - 400 021. भारत. फोन : 6659 0510 फॅक्स : 6659 0517 सी आई एन : U74999MH1957G01010918
Regd. Office : Express Towers, 10th Floor, Nariman Point, Mumbai-400 021. India. Tel. : 6659 0510, Fax : 6659 0517, Website : www.ecgc.in CIN No : U74999MH1957G01010918

ईसीजीसी लिमिटेड

ग्राहक शिकायत निवारण पॉलिसी

(दिनांक 08 फरवरी, 2013 को बोर्ड की 384वीं बैठक की कार्यसूची संख्या ए-15 एवं दिनांक 28 मार्च 2019 को बोर्ड की 420वीं बैठक की कार्यसूची संख्या ए-14 के अनुसार)

1. किसी संगठन की शिकायत निवारण प्रणाली इसकी कुशलता और प्रभावकारिता मापने का पैमाना है, क्योंकि यह संगठन की कार्य प्रणाली पर महत्वपूर्ण फीडबैक उपलब्ध कराता है। शिकायत पॉलिसी का मुख्य उद्देश्य एक उपयुक्त प्रणाली निर्धारित करना है जिससे ग्राहक जो विश्वास करता है कि कंपनी के किसी कार्य से उसे परेशानी हुई है तो अपनी शिकायत निवारण के लिए उसे उपयुक्त अवसर मिलता है।

उद्देश्य:

2. शिकायत निवारण पॉलिसी के उद्देश्य निम्न हैं :
 - (क) ग्राहकों की शिकायतों को निष्पक्ष और न्यायसंगत रूप से तत्काल निस्तारण करने और उसे हल करने के लिए संगठनात्मक संरचना विकसित करना;
 - (ख) उच्च स्तरीय ग्राहक संतुष्टि प्रदान करना;
 - (ग) तत्काल शिकायत निवारण के लिए ग्राहकों को सरल उपाय उपलब्ध कराना;
 - (घ) ग्राहकों को पॉलिसियों के अंतर्गत उपलब्ध लाभ प्राप्त करने के लिए उनके उत्तरदायित्वों के बारे में शिक्षित करना;
 - (ङ) यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों से हमेशा निष्पक्ष रूप से व्यवहार किया जाए;
 - (च) संगठन के प्रचालनात्मक कार्यों में व्यवस्थित कमियों का पता लगाना और उन्हें दूर करने के लिए उपाय सुझाना;
 - (छ) शिकायत निवारण पॉलिसी की कार्य प्रणाली देखने के लिए निगरानी प्रणाली निर्धारित करना;



"व्यथा/शिकायत" की परिभाषा (आई आर डी ए द्वारा प्रदत्त)

3. "व्यथा/शिकायत" को ऐसे संचार के रूप में परिभाषित किया गया है कि जो किसी बीमा कंपनी एवं/अथवा किसी संबद्ध कंपनी के सेवा के मानक/सेवा में कमी के बारे में की गई कार्रवाई या कार्रवाई में कमी के बारे में असंतोष व्यक्त करे या उसे दूर करने को कहे।

शिकायत निवारण प्रणाली की संरचना

4. कंपनी में चार स्तरीय शिकायत निवारण व्यवस्था होगी। इसमें हर स्तर पर निर्धारित शिकायत अधिकारी होंगे जैसे
- शाखा प्रबंधक, शाखा स्तर पर शिकायत अधिकारी होंगे।
 - क्षेत्रीय प्रबंधक, क्षेत्रीय स्तर पर शिकायत अधिकारी होंगे।
 - महाप्रबंधक (शिकायत), प्रधान कार्यालय स्तर पर शिकायत अधिकारी होंगे।

शाखा स्तर के शिकायत अधिकारी का प्राथमिक कार्य शाखा द्वारा प्राप्त शिकायतों का निवारण करना होगा। आशा की जाती है कि क्षेत्रीय स्तर व प्रधान कार्यालय स्तर के शिकायत निवारण अधिकारी न केवल शिकायत निवारण करेंगे बल्कि शिकायतों को कम करने में भी सक्रिय भूमिका निभाएंगे। कॉर्पोरेट ग्राहक सेवा प्रभाग (एन एम डी), उत्पाद की रीडिजाइन, पॉलिसी की रीडिजाइन और सर्वोत्तम चलनों आदि पर कॉर्पोरेट प्रबंधन को जानकारी उपलब्ध कराने के लिए शिकायतों के मूल कारण का विश्लेषण करेगा।

प्रधान कार्यालय में सर्वोच्च ग्राहक शिकायत समिति (ए सी जी सी)

5. ए सी जी सी अध्यक्ष सह प्रबंध निदेशक की अध्यक्षता में गठित एक समिति होगी जिसमें समय-समय पर सदस्यों का निर्धारण किया जाएगा।
6. शिकायत निवारण प्रक्रिया/प्रणाली: आई आर डी ए ने ग्राहकों के शिकायतों के निपटान के लिए अधिकतम 15 दिनों की समय सीमा निर्धारित की है। हालांकि हमारे दावा के अभ्यावेदन मामलों के निपटान के लिए 15 दिनों की अधिकतम अवधि यदि हम अपने पिछले रिकार्ड के संकेतों को देखें तो एक अत्यंत महत्वाकांक्षी लक्ष्य है, फिर भी विनियामक निकाय से ऐसे निदेश के पीछे की भावना को नजरअंदाज नहीं कर सकते हैं। हमें ऐसी प्रणाली निर्धारित करने की आवश्यकता है जिससे सभी परिहार्य बिलंब दूर हो सकें।



7. निर्धारित शिकायत अधिकारी निम्न होंगे -

- प्रत्येक शाखा कार्यालय में शाखा प्रबंधक;
- प्रत्येक क्षेत्रीय कार्यालय में क्षेत्रीय प्रबंधक; एवं
- प्रधान कार्यालय में महाप्रबंधक

(क) प्रथम चरण में होने वाली शिकायत, जिन पर शिकायत दर्ज की है उनके ठीक अगले स्तर के द्वारा देखी जाएगी। अर्थात्, यदि शाखा प्रबंधक के अंतर्गत कार्य करने वाले शाखा के पदधारियों द्वारा किए गए कार्य के संबंध में शिकायत हो तो शाखा प्रबंधक प्रथम चरण की ऐसी शिकायतों पर विचार करेंगे। तथापि, यदि शिकायत शाखा प्रबंधक के कार्य के संबंध में हो तो प्रथम चरण में इस पर संबंधित क्षेत्रीय प्रबंधक विचार करेंगे तथा क्षेत्रीय प्रबंधक के मूल कार्यों की शिकायत के लिए प्रधान कार्यालय में पदनामित महाप्रबंधक शिकायतें देखेंगे तथा महाप्रबंधक के मूल कार्यों की शिकायत को कार्यपालक निदेशक द्वारा देखा जाएगा।

(ख) जहां तक कार्यपालक निदेशक, अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक तथा उच्च स्तरीय दावा समिति के मूल कार्यों से होने वाली शिकायतों का प्रश्न है तो शिकायत निवारण के लिए निर्धारित प्राधिकरण सर्वोच्च ग्राहक शिकायत समिति (ए सी जी सी) होगी।

(ग) संरचना : ए सी जी सी में अधिकतम 6 सदस्य होंगे, जिनमें अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक समिति के अध्यक्ष और मुख्य शिकायत अधिकारी होंगे सदस्य सचिव होंगे। निदेशक मण्डल के अनुमोदन के अनुसार, जब भी आवश्यक हो समिति के पुनर्गठन हेतु अप्रति को प्राधिकृत किया गया है। समिति में अन्य अधिकारी होंगे जो शिकायत निवारण की प्रक्रिया के लिए उद्देश्यपरक जानकारी सुनिश्चित करने के लिए परिचालन मामलों में सीधे शामिल नहीं होंगे। अप्रति के अनुमोदन के अनुसार ए सी जी सी के अन्य सदस्य कार्यपालक निदेशक- पॉलिसी मामले एवं परिचालन मामले, महाप्रबंधक (मासंवि एवं प्रशासन), महाप्रबंधक (ईसीआईबी) होंगे। विचाराधीन शिकायत मामले के संबंधित महाप्रबंधक चर्चा में गैर सदस्य के रूप में भाग लेंगे।

(घ) अधिकारों का प्रत्यायोजन: ए सी जी सी, कार्यपालक निदेशक, अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक और एच सी सी, एच यू सी आदि जैसी शक्ति प्राप्त समितियों द्वारा किए गए कार्य/उल्लंघन से होने वाली शिकायतों के संबंध में शिकायत निवारण के लिए 'मूल' शक्तियों का प्रयोग कर सकती है।

Ami

8. इस प्रकार से, शिकायत निवारण तंत्र निम्न के अनुसार होगा:

निर्णय लेने वाला प्राधिकारी	प्रथम चरण	द्वितीय चरण	तृतीय चरण	अंतिम निपटारा
शाप्र से नीचे का अधिकारी	शाखा प्रबंधक	क्षेत्रीय प्रबंधक	महाप्रबंधक	एसीजीसी/आई आर सी
शाप्र का निर्णय	क्षेत्रीय प्रबंधक	महाप्रबंधक	कार्यपालक निदेशक	एसीजीसी/आई आर सी
क्षेत्र द्वारा किया गया मूल कार्य	महाप्रबंधक	कार्यपालक निदेशक	अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक	एसीजीसी/आई आर सी
मप्र द्वारा किया गया मूल कार्य	कार्यपालक निदेशक	अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक	-	एसीजीसी/आई आर सी
कार्यपालक निदेशक/ अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक/ प्रधान कार्यालय दावा समिति के मूल कार्य				एसीजीसी/आई आर सी

स्वतंत्र समीक्षा समिति (आईआरसी) :

9. एक स्वतंत्र समीक्षा समिति (आईआरसी) जिसमें तीन सदस्य शामिल हैं, जिसमें उच्च न्यायालय के एक सेवानिवृत्त न्यायाधीश और सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों/ पी एस यू बीमा कंपनी / पी एस यू वित्तीय संस्थानों / भारतीय रिज़र्व बैंक / आई आर डी के दो महाप्रबंधक या उनसे उच्चतर सेवानिवृत्त अधिकारी शामिल हैं।

आईआरसी के संदर्भ की शर्तें:

ग्राहक सेवा उद्देश्य के आगे कंपनी ने तीन सदस्यों वाली एक समिति का गठन किया है जिन्हें न्यायपालिका, कानूनी और प्रशासनिक सेवा में व्यापक अनुभव है। आईआरसी की भूमिका दस्तावेजों और अभ्यावेदन की जांच कर कंपनी द्वारा लिए गए निर्णयों की समीक्षा करना है और एक स्वतंत्र राय, यदि कोई हो, प्रदान करना है। कार्यक्षेत्र इस प्रकार है :

क. ऐसी सभी शिकायतें जिनका ए सी जी सी द्वारा निपटान किया गया है एवं पुनः प्रस्तुत की गई हैं।

ख. अप्रति द्वारा निर्धारित अन्य मामले

आईआरसी का निर्णय अनुशासनात्मक प्रकृति का होगा। यदि आई आर सी, ए सी जी सी द्वारा लिए गए निर्णय को बदलने का निर्णय करता है, तो ऐसे मामलों को अंतिम निर्णय के लिए बोर्ड/बोर्ड की उप समितियों के समक्ष रखा जाएगा। इसके अलावा, यदि एचसीसी / एचयूसी, आई

आर सी की सिफारिश से असहमत है और अंत में ग्राहक के दावे / शिकायत को खारिज कर देते हैं, तो मामले को निदेशक मंडल को सूचित किया जाना आवश्यक है।

बैठकों की आवश्यकता:

आईआरसी की बैठक दो महीने में एक बार या आवश्यकता / तात्कालिकता के आधार पर होगी। आई आर सी की बैठकों में शामिल होने वाले ईसीजीसी के अधिकारी: कार्यपालक निदेशक, महाप्रबंधक (ग्राहक सेवा प्रभाग) और पॉलिसी/ ईसीआईबी/ परियोजना निर्यात के प्रभारी महाप्रबंधक जिनको मामला संदर्भित है आईआरसी बैठकों में भाग लेंगे।

शिकायत निवारण प्रणाली एवं प्रक्रिया :

10. निगम या इसके मध्यस्थ की किन्हीं सेवाओं की असंतुष्टि के संबंध में की गई कार्रवाईयाँ या न की गई (देरी) कार्रवाईयाँ के संबंध में लिखित, मौखिक या डिजिटल रूप में सूचित करने वाली संचार प्रक्रिया शिकायत या व्यथा के रूप में मानी जाएगी और यह अपने शिकायत रजिस्टर में प्राप्त कार्यालय द्वारा रिकार्ड किया जाएगा एवं -

(क) प्राप्त होने की तारीख के साथ इसे क्रम संख्या दी जाएगी;

(ख) शिकायत की तत्काल लिखित पावती भेजी जाएगी, जो अधिक से अधिक तीन कार्य दिवसों के भीतर किसी भी हालत में भेज दी जाएगी;

(ग) पावती में निम्न विवरण होंगे -

(i) शिकायत पर कार्य करने वाले अधिकारी का नाम एवं पदनाम (यदि पदनामित अधिकारी किसी अन्य कार्यालय में हो तो संबंधित पता भी)

(ii) सूचना कि संबंधित अधिकारी द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तारीख से **कम से कम 15** कार्य दिवसों के भीतर आवश्यक कार्रवाई की जाएगी।

(iii) उस प्राधिकारी का नाम पता ई-मेल आई डी व फोन नं जिन्हें विनिर्दिष्ट समय सीमा के भीतर उसका समाधान नहीं होने या की गई कार्रवाई से संतुष्ट न होने पर शिकायतकर्ता समस्या भेज सकता है।

11. यदि शिकायत/व्यथा प्राप्त करने वाला कार्यालय इस पर विचार करने और निपटान करने के लिए पदनामित न हो तो प्राप्त करने वाला कार्यालय इसे पदनामित कार्यालय में अग्रेषित करेगा, किंतु उपर्युक्त (क) से (ग) की अपेक्षाओं का अनुपालन करने के बाद।

12. मामले पर विचार करने वाला पदनामित कार्यालय यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करेगा कि शिकायतें/अपील पर 15 दिनों की विहित अवधि में विचार किया जाए और उसे निपटाया जाए।

शिकायतों का समापन :

13. शिकायत को निपटाया हुआ और बंद माना जाएगा :

- (क) पदनामित शिकायत निवारण अधिकारी/प्राधिकरण (अर्थात् ए सी जी सी/आई आर सी) ने पूरी तरह से शिकायतकर्ता के अनुरोध पर विचार किया हो;
- (ख) जहां शिकायतकर्ता ने लिखित रूप से बीमाकर्ता के प्रतिसाद की स्वीकार्य किया हो;
- (ग) जहां शिकायतकर्ता ने उसकी शिकायत/व्यथा पर शिकायत अधिकारी/ए सी जी सी/आई आर सी के अंतिम निर्णय सूचित किए जाने के 8 सप्ताह के भीतर बीमाकर्ता को प्रतिसाद न किया हो।
- (घ) जहां शिकायत निवारण अधिकारी ने प्रमाणित किया हो कि कंपनी ने अपने संविदात्मक, सांविधिक और विनियामक दायित्वों का निर्वहन किया है और शिकायत बंद कर दिया है।

शिकायतों का ऑनलाइन पंजीकरण :

14. शिकायतों के पंजीकरण और उनका पता लगाने के लिए उपयुक्त ऑनलाइन आधारित प्रणाली उपलब्ध है। पॉलिसी धारक अपनी शिकायत निगम के ऑनलाइन शिकायत मॉड्यूल(<http://119.226.14.43/ecgc/grievance/login.aspx>) में दर्ज कर सकते हैं, जो कि आई आर डी ए की समेकित शिकायत निवारण प्रबंधन प्रणाली (आई जी एम एस) से जुड़ा हुआ है। शिकायत के पंजीकरण के बाद, संबंधित शिकायत अधिकारी द्वारा आई जी एम एस की साइट पर अद्यतीकरण किया जाएगा।

अपवर्जन :

15. निम्न आरोपों/शिकायतों को 'ग्राहक शिकायतों' के रूप में नहीं माना जाएगा या विचार किया जाएगा :

- (क) अनाम शिकायतें या निराधार मामले जिसके संबंध में अपर्याप्त सहायक विवरण उपलब्ध कराये गए हों।
- (ख) ऐसे मामले जिसमें निर्णय/पॉलिसी मामले निहित हों जिसमें शिकायतकर्ता परोक्ष/अपरोक्ष रूप से प्रभावित न हो।
- (ग) ऐसे मामले जिन पर अर्ध न्यायिक प्रक्रियाएं निर्धारित हों या जो मामले न्यायालय के विचाराधीन हों।

(घ) भ्रष्टाचार की शिकायतें । ये शिकायतें निगम के सतर्कता अधिकारी के समक्ष रखी जाएंगी और इन पर अलग से कार्रवाई की जाएगी।

ग्राहक सहभागिता और फोकस

16. ई सी जी सी की मान्यता है कि ग्राहकों की आशाएं/अपेक्षाएं/शिकायतें ई सी जी सी के अधिकारियों द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत रूप से बातचीत कर हल की जा सकती हैं। संरचित ग्राहक बैठक से ग्राहकों को संदेश जाएगा कि ई सी जी सी उनका ख्याल रखती है और ग्राहक सेवा की सुधार में उनके फीडबैक/सुझावों को महत्व देती है। ई सी जी सी की सेवाओं के बारे में जागरूकता की कमी के कारण होने वाली शिकायतों से ग्राहकों से बातचीत और ग्राहक जागरूकता कार्यक्रमों के जरिए बचा जा सकता है।

17. ई सी जी सी अपने सभी प्रचालनों में अपने सिटीजन चार्टर को मानने और लागू करने के लिए हर संभव प्रयास करेगा और आई आर डी ए के दस्तावेज में उल्लेखित पॉलिसीधारकों के अधिकारों का सम्मान करेगा और उन्हें लागू करेगा।

शासकीय दिशानिर्देश:

कंपनी सी जी आर पी के संबंध में आई आर डी ए और भारत सरकार द्वारा समय-समय पर जारी दिशानिर्देशों का अनुपालन करेगी। इस तरह के दिशानिर्देश स्वतः ही नीति का हिस्सा बनेंगे।

निष्कर्ष :

18. बोर्ड के निदेशकों द्वारा अपनाई गई निगम की शिकायत निवारण पॉलिसी हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध है।(www.ecgc.in -> ग्राहक सेवा -> शिकायत निवारण -> शिकायत निवारण पॉलिसी) । यह पॉलिसी बीमा विनियामक विकास प्राधिकरण के अनिवार्य रूप से लागू 'बीमा कंपनियों द्वारा ग्राहक शिकायत निवारण के लिए दिशानिर्देश' के अनुरूप है, जो कि 1 अगस्त, 2010 से लागू हैं। इन दिशा निर्देशों का अनुपालन अनिवार्य है।



ECGC LTD

CUSTOMER GRIEVANCE REDRESSAL POLICY

[Pursuant to 384th Meeting of Board of Directors dated 8th February, 2013 Agenda No: A-15 and 420th Meeting of Board of Directors dated 28th March 2019 Agenda No. A-14]

1. The Grievance redressal mechanism of an organization is the gauge to measure its efficiency and effectiveness as it provides important feedback on the working of the Organization. The main purpose of a Grievance Policy is to place an appropriate mechanism whereby the Customer who believe(s) that he/ she has been wronged by any act of the Company is afforded a fair opportunity to redress his/ her Grievance.

Objectives:

2. The objectives of the Grievance Redressal Policy are:

- (a) To develop an organizational framework to promptly address and resolve customer Grievances fairly and equitably;
- (b) To provide enhanced level of customer satisfaction;
- (c) To provide easy accessibility to the customer for an immediate Grievance redressal.
- (d) To educate the customers about their responsibilities to access benefits due under the policies;
- (e) To ensure that the customers are treated fairly at all times;
- (f) To identify systemic flaws in the operational functions of the organization and products suggesting corrective measures;
- (g) To put in place a monitoring mechanism to oversee the functioning of the Grievance Redressal Policy.

Definition of "Grievance / Complaint" (I R D A provided)

3. A "Grievance / Complaint" is defined as any communication that expresses dissatisfaction about an action or lack of action, about the standard of service/ deficiency of service of an insurance company and/or any intermediary or asks for remedial action.



Structure of Grievance Redressal Mechanism

4. The company shall have four tier Grievance redressal machinery with designated Grievance Officer at each level viz.

- ☐ Branch Manager is the Branch level Grievance Officer,
- ☐ Regional Manager is the Regional level Grievance Officer
- ☐ General Manager (Grievances) is the Head Office level Grievance Officer

The principal function of Branch level Grievance Officer would be to redress the Grievance complaints received by the Branch. It is expected that the Grievance Officers at the Regional level and Head Office level to play a more proactive role in not only redressing Grievances, but in minimizing the incidence. The Corporate **Customer Care Division (NMD)** shall carry out a root cause analysis on the Grievances to provide inputs to the corporate management on product redesign, policy redesign and placing best practices, etc.

The Apex Customer Grievance Committee (ACGC) at HO

5. ACGC is a committee constituted under the Chairmanship of the Chairman-cum- Managing Director and comprising of such members as may be provided from time to time.

6. The Grievance Redressal Procedure/ System: IRDA stipulates a maximum time limit of 15 days for disposal of a customer grievance. Though a maximum period of fifteen days for disposal of our claim representation cases sounds a bit too ambitious a target if our past record is any indication is to go by, we cannot be oblivious about the spirit behind such a stipulation from the Regulatory body. We need to put in place a system that eschews all avoidable delays.

7. The designated Grievance Officers shall be –

- The Branch Manager at every BO;
- The Regional Manager at every RO; and
- The General Manager at HO

(a) A grievance at the first stage shall be seen by a level immediately above the level at which the cause of grievance had occurred. That is, if the grievance is with regard to an act by a branch official working under the Branch Manager, the Branch Manager will be the one to consider such grievance in the first stage. However, if the grievance is with regard to an act by a BM, then in the 1st stage it would be considered by the concerned RM and for grievances arising from original acts of a RM, by the designated GM at Head Office, and for grievances arising from original acts of GM, by the Executive Director.



(b) As regards grievances originating from original acts of ED, CMD and Head Office Claims Committee (HCC), the designated authority for grievance redressal shall be the Apex Customer Grievance Committee (ACGC).

(c) Composition: ACGC shall have up to 6 members with CMD as the Chairman of the Committee and the Chief Grievance Officer as the Member Secretary. As per the approval of the Board, CMD is authorized to reconstitute the committee as and when required. The committee will have other officers who are not directly involved in the operational matters to ensure objective inputs to the process of grievance redressal. As approved by CMD the other members of ACGC will be the Executive Director(s) – Policy Matters and Operational Matters, General Manager (HRD & Admn) and the General Manager (ECIB). The General Manager with a subject matter of grievance under consideration will participate in the discussion as a Non-Member.

(d) Delegation of Power: ACGC may exercise 'original' powers for grievance redressal with regard to grievances arising from act of commission/ omission by ED, CMD and the empowered Committees like HCC/ HUC, etc.

8. Thus, the Grievance redressal mechanism is as follows:

Decision making Authority	1 st Stage	2 nd Stage	3 rd Stage	Final Disposal
Officer below BM	Branch Manager	Regional Manager	General Manager	ACGC
Decision of BM	Regional Manager	General Manager	Executive Director	ACGC
Original act of RM	General Manager	Executive Director	Chairman cum Managing Director	ACGC
Original acts of GM	Executive Director	Chairman cum Managing Director		ACGC
Original acts of Executive Director/Chairman cum Managing Director/Head Office Claims Committee				ACGC

The Independent Review Committee (IRC) :

9. An Independent Review Committee (IRC) consisting of three members comprising of a retired High Court Judge and two retired executives of the rank of General Manager or above of Public Sector Banks / PSU Insurance Company / PSU Financial Institutions / Reserve Bank of India / IRDA.

(Signature)

Terms of Reference of IRC:

In furtherance of customer service objective the company has constituted a committee consisting of three members with wide experience in judiciary, legal and administrative service. The role of IRC is to review the decisions taken by the company after examining the documents and representations if any and give an independent opinion. The scope is as under:

- a. All the complaints disposed by internal ACGC and further represented.
- b. Any other case as may be decided by CMD.

The IRC's decision will be recommendatory in nature. If IRC decides to reverse the decision taken by ACGC, such cases would be placed before the Board / Sub Committees of Board for final decision. Further, in case HCC/HUC disagrees with recommendation of IRC and finally rejects the claim/grievance of customer, the matter is required to be reported to Board of Directors for information.

Periodicity of the Meetings:

IRC will meet once in two months or as required depending upon the need/ urgency.

Officials of ECGC attending the IRC Meetings: Executive Director, General Manager (Customer Care Division) and General Manager in charge of Policy/ ECIB/ Project export relevant to the cases referred will attend the IRC Meetings.

Grievance Redressal System and Procedures:

10. Any communication conveying dissatisfaction about an action taken or lack of action (delay) in respect of any of the services of the Corporation or of its intermediaries in written, verbal or digital form shall be taken as grievance or complaint and it shall be recorded by the receiving office in its Grievances Register and –

- (a) A serial number will be assigned to it together with the date of receipt;
- (b) A written acknowledgement to a complainant shall be sent promptly and in any case within not more than 3 working days;
- (c) The acknowledgement shall contain –
 - (i) The name and designation of the officer (if the designated officer is in another office, then the relevant address too) who will deal with the grievance;
 - (ii) Information that necessary action will be taken within fifteen working days from the date of receipt of the grievance by the officer concerned;
 - (iii) Name, address, email-id and phone number of the authority to which the complainant could escalate the matter if his Grievance is not redressed within the specified timeframe or if he is not satisfied with the action taken.

11. If the office receiving the grievance/ complaint is not the one designated to consider and dispose it, the receiving office shall forward it to the designated office, but after having complied with the requirements at (a) to (c) above.

12. The office designated to consider the matter shall make every effort to ensure that grievances / appeals are considered and disposed of within the stipulated period of fifteen days.

Closure of Grievance:

13. The complaint shall be considered as disposed of and closed when:

(a) The designated grievance redressal officer / authority (i.e., ACGC/IRC) has acceded to the request of the complainant fully;

(b) Where the complainant has indicated acceptance of the response of the insurer in writing;

(c) Where the complainant has not responded to the insurer within eight weeks of being intimated the final decision of the grievance officer/ ACGC/IRC on his grievance/ complaint;

(d) Where the Grievance Redressal Officer has certified that the company has discharged its contractual, statutory and regulatory obligations and therefore has closed the complaint.

Online registration of Complaints:

14. Suitable Online based system for registration and tracking the status of grievances is in place. Policyholder may register their complaint online in the Corporation's grievance module (<http://119.226.14.43/ecgc/grievance/login.aspx>) which in turn is linked to IRDA's Integrated Grievance Management System (IGMS). After the registration of the complaint, the concerned Grievance Officer shall make the updation in the IGMS site.

Exclusions:

15. The following allegations/ complaints shall not be construed or taken up for consideration and disposal as 'Customer Grievances':

(a) Anonymous complaints or Frivolous cases in respect of which inadequate supporting details are provided;

(b) Cases involving decisions / policy matters in which the complainant has not been affected directly/ indirectly;

(c) Cases where quasi-judicial procedures are prescribed for deciding matters or cases that are sub-judice;

(d) Complaints of corruption. This should be lodged with the vigilance officer of the Corporation and dealt with separately.



Customer Interaction and Focus:

16. ECGC recognizes that customer's expectations/ requirements/ grievances can be better appreciated through personal interaction with customers by ECGC officials. Structured customer meets will give the message to the customers that ECGC cares for them and values their feedback/ suggestions for improvement in customer service. Complaints arising on account of lack of awareness among customers about ECGC services may be avoided through customer interactions and customer awareness programs.

17. ECGC shall take all efforts to abide by and enforce its Citizen Charter in all its operations and shall respect and enforce policyholders' rights as enshrined in the relevant IRDA document.

Government Guidelines:

The company will be complying with applicable guidelines issued by IRDA and Government of India, time to time in respect of CGRP. Such guidelines will automatically form part of the policy.

Conclusion

18. The Grievance Redressal Policy of the Corporation adopted by Board of Directors is available on our website. (www.ecgc.in → Customer Care → Grievance Redressal → Grievance Redressal Policy) The Policy herein dealt with is in accordance with the mandatory IRDA "Guidelines for Customer Grievance Redressal by Insurance Companies" which has become effective from August 01, 2010. Compliance with these Guidelines is mandatory.

.....XXX.....

