

अनुलग्नक - I

ईसीजीसी लिमिटेड
ग्राहक शिकायत निवारण नीति

1. पृष्ठभूमि

- 1.1 कंपनी की शिकायत निवारण प्रणाली उसकी दक्षता एवं प्रभावशीलता के मापन का पैमाना है, क्योंकि यह कंपनी की कार्य प्रणाली पर महत्वपूर्ण फ़ीडबैक उपलब्ध कराता है। शिकायत निवारण नीति का मुख्य उद्देश्य एक उपयुक्त प्रणाली निर्धारित करना है जिससे ग्राहक विश्वास करता है कि यदि कंपनी के किसी कार्य से उसे किसी समस्या का सामना करना पड़े तो उसे अपनी शिकायत निवारण के लिए उपयुक्त अवसर प्रदान होगा।
- 1.2 पॉलिसीधारकों के हितों की रक्षा के उद्देश्य से, नियामक, भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण के द्वारा **आई आर डी ए आई (पॉलिसीधारकों के हितों, परिचालन एवं बीमाकर्ताओं के संबद्ध मामलों का संरक्षण) विनियम, 2024 (विनियम)** तैयार किए गए हैं, जिसके द्वारा भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (पॉलिसीधारकों के हितों का संरक्षण) विनियम, 2017 को अधिक्रमित किया गया। विनियमन में संशोधन का मुख्य उद्देश्य विभिन्न परिपत्रों एवं दिशानिर्देशों के अंतर्गत प्राधिकरण द्वारा निर्धारित सभी आवश्यकताओं को एक एकल विनियमन के दायरे में समेकित करना है। इस विनियमन का उद्देश्य बीमा कंपनियों को सहजता प्रदान करना भी है।
- 1.3 विनियम के अधीन बीमा कंपनियों द्वारा पॉलिसीधारकों के हितों की रक्षा हेतु एक बोर्ड अनुमोदित नीति का निरूपण किया जाना आवश्यक है।

2. नीति का उद्देश्य

इस नीति का मुख्य उद्देश्य पॉलिसी धारकों की शिकायतों को निष्पक्ष व न्यायसंगत रूप से तत्काल निवारण करना एवं उसे हल करने के लिए संरचना विकसित करना एवं पॉलिसीधारकों की संतुष्टि अनुसार समस्याओं के निवारण हेतु एक विनियामक रूपरेखा का निर्माण करना है।

3. परिभाषाएँ एवं संकेताक्षर

- 3.1 “**प्राधिकरण**” से तात्पर्य भारतीय बीमा विनियामक एवं विकास प्राधिकरण (आई आर डी ए आई) होगा, जिसकी स्थापना आई आर डी ए अधिनियम 1999 की धारा 3 के अधीन की गई थी।
- 3.2 “**कंपनी**” का तात्पर्य ईसीजीसी लिमिटेड है, जिसकी स्थापना कंपनी अधिनियम 1956 के अधीन की गई थी एवं पंजीकरण सं. 124 के अधीन साधारण बीमाकर्ता के रूप में प्राधिकरण के पास पंजीकृत है।
- 3.3 “**शिकायतकर्ता**” से तात्पर्य पॉलिसीधारक अथवा बीमा पॉलिसी के संभावित ग्राहक से है जिसके द्वारा कंपनी के विरुद्ध अथवा कंपनी के वितरण चैनल के विरुद्ध शिकायत दर्ज कारवाई गई है।

- 3.4 "शिकायत" का तात्पर्य किसी भी संचार माध्यम (लिखित, मौखिक अथवा डिजिटल से प्राप्त) से है जिसके द्वारा शिकायतकर्ता द्वारा कंपनी, वितरण चैनलों, मध्यस्थों, कंपनी के बीमा मध्यस्थों पर कंपनी, वितरण चैनलों, मध्यस्थों, कंपनी के बीमा मध्यस्थों अथवा अन्य विनियामक इकाइयों के पास उनकी कार्यवाही, उचित कार्यवाही न किए जाने, उचित सेवा प्रदान न किए जाने अथवा सेवा में कमी संबंधी शिकायत की जाए।
- 3.5 नियुक्त शिकायत अधिकारी (डी जी ओ) से तात्पर्य उस नियुक्त अधिकारी से होगा जिसे कंपनी द्वारा अपने प्रत्येक कारोबार स्थल पर शिकायतकर्ता की शिकायतों के निवारण हेतु नियुक्त किया गया हो।
- 3.6 शिकायत निवारण अधिकारी (जी आर ओ) से तात्पर्य कंपनी के निगमित कार्यालय उस वरिष्ठ स्तर के अधिकारी से होगा जो प्राधिकरण के लिए संपर्ककर्ता अधिकारी हो।

4. बीमा जागरूकता

ग्राहकों/ पॉलिसीधारकों के लिए विशेष अभियानों का ग्राहक/ पॉलिसीधारकों में जागरूकता फैलाने में महत्वपूर्ण भूमिका होती है। कंपनी द्वारा सार्वजनिक तौर पर निर्यात ऋण बीमा संबंधी जागरूकता के लिए निम्नानुसार विभिन्न प्रकार की जागरूकता अभियान चलाए जा सकते हैं:

- क) कार्यशाला/ सेमिनार;
- ख) प्रत्यक्ष ग्राहक परिचर्चा कार्यक्रम ;
- ग) निर्यात संवर्धन निकायों के साथ मिल कर ग्राहक बैठकें;
- घ) उत्पाद ब्रोशर/ पुस्तिकाएँ;
- ड) निर्यातक जोखिम प्रबंधन कॉन्क्लेव;
- च) प्रिंट इलेक्ट्रॉनिक मीडिया का प्रभावपूर्ण उपयोग;
- छ) जागरूकता के प्रसार हेतु कंपनी के स्वयं के प्रकाशन एवं पोर्टल;
- ज) व्यापार जर्नलों में विज्ञापन;
- झ) ग्राहक परिचर्चा के आयोजनों के ज़रिए पॉलिसीधारकों को उनके अधिकारों एवं कर्तव्यों के संबंध में जानकारी;
- ञ) बीमा उत्पादों एवं प्रदान की जाने वाली सेवाओं के विषय में जागरूकता के प्रसार हेतु गैर पॉलिसीधारकों के लिए विशेष कार्यक्रम।

5. सेवा मानदंड

कंपनी अपने परिचालन एवं सेवा मानदंडों के संबंध में अपने ग्राहकों/ पॉलिसीधारकों के प्रति इस प्रकार प्रतिबद्ध है जिससे न केवल पॉलिसीधारकों के हितों की रक्षा कर पाने में समर्थ हो पाएँ बल्कि साथ ही साथ वह विनियामक आवश्यकताओं के अनुपालन को भी सुनिश्चित कर सके।

Handwritten signature

Handwritten signature

कंपनी द्वारा :

- (क) ग्राहकों/ पॉलिसीधारकों की शिकायतों का त्वरित निरपेक्ष निवारण जारी रखा जाएगा;
- (ख) उन्नत ग्राहक संतुष्टि प्रदान करना;
- (ग) तत्काल शिकायत निवारण के लिए ग्राहक/ पॉलिसीधारक को सहज अभिगम्यता देना;
- (घ) पॉलिसियों के अधीन देय सुविधाओं की प्राप्ति हेतु ग्राहकों/ पॉलिसीधारकों को उनके दायित्वों से परिचित करवाना;
- (ङ) यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों/ पॉलिसीधारकों के साथ हर समय न्यायोचित व्यवहार किया जाए
- (च) कंपनी के परिचालन कार्यों एवं उत्पादों में व्याप्त कमियों को पहचान कर उनमें सुधार हेतु उपाय करना;
- (छ) शिकायत निवारण नीति के उचित रूप से परिचालन हेतु निगरानी के लिए एक निगरानी तंत्र को यथावत बनाए रखना।

6. शिकायत निवारण प्रणाली की संरचना

6.1 कंपनी में चार स्तरीय शिकायत निवारण व्यवस्था होगी। इसमें हर स्तर पर निर्धारित शिकायत अधिकारी (डी. आर. ओ.) होंगे जैसे:

- शाखा प्रबंधक (शा प्र), शाखा स्तर पर शिकायत अधिकारी होंगे।
- क्षेत्रीय प्रबंधक (क्षे प्र), क्षेत्रीय स्तर पर शिकायत अधिकारी होंगे।
- महाप्रबंधक (शिकायत) समस्त कंपनी शिकायत अधिकारी (जी आर ओ) होंगे।
- सर्वोच्च ग्राहक शिकायत निवारण समिति (ए सी जी सी)

6.2 **शिकायत निवारण अधिकारी (जी आर ओ):** कॉर्पोरेट स्तर पर कंपनी के "शिकायत निवारण अधिकारी" महाप्रबंधक (शिकायत) होंगे, जो शिकायतों के निवारण के लिए जिम्मेदार होंगे तथा इनकी जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध होगी।

6.3 **लोकपाल कार्यालय:** कंपनी द्वारा प्रत्येक शाखा में एक मुख्य स्थल पर उस बीमा लोकपाल का नाम, पता व अन्य संपर्क विवरण प्रदर्शित किया जाएगा, जिसके अधिकार क्षेत्र में वह शाखा कार्यालय हो। इसके अतिरिक्त, बीमा लोकपाल का विवरण ग्राहकों/ पॉलिसीधारकों को भेजे जाने वाले सभी निवारण संबंधी संचारों में शामिल किया जाएगा।

6.4 शाखा स्तर के शिकायत अधिकारी का प्राथमिक कार्य, शाखा द्वारा प्राप्त शिकायतों का निवारण करना होगा। क्षेत्रीय स्तर व प्रधान कार्यालय स्तर के शिकायत निवारण अधिकारी (जी आर ओ) से न केवल

शिकायत निवारण बल्कि शिकायतों को कम करने में भी सक्रिय भूमिका अपेक्षित है। राष्ट्रिय विपणन प्रभाग (एन एम डी) के कार्यों में निगमित ग्राहक सेवा एवं उत्पाद की पुनःसंरचना, पॉलिसी की पुनःसंरचना एवं सर्वोत्तम प्रथाओं आदि पर कंपनी प्रबंधन को जानकारी उपलब्ध कराने के साथ-साथ शिकायतों के मूल कारण का विश्लेषण का कार्य भी शामिल होगा।

(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 (शा प्र) द्वारा प्रथम चरण की ऐसी शिकायतों पर विचार किया जाएगा। तथापि, यदि शिकायत शाखा प्रबंधक (शा प्र) के कार्य के संबंध में हो तो प्रथम चरण में इस पर संबंधित क्षेत्रीय प्रबंधक (क्षे प्र) द्वारा विचार किया जाएगा तथा क्षेत्रीय प्रबंधक के मूल कार्यों की शिकायत के लिए प्रधान कार्यालय में सेक्टरल- महाप्रबंधक (म प्र) द्वारा इस प्रकार की शिकायतों पर विचार किया जाएगा तथापि यदि उ म प्र – शाखा प्रबंधक के कार्यों के संबंध में हो तो प्रथम चरण में सेक्टरल- महाप्रबंधक द्वारा तथा महाप्रबंधक के मूल कार्यों के कारण उत्पन्न शिकायतों को कार्यपालक निदेशक (परिचालन) द्वारा देखा जाएगा।

(ख) कार्यपालक निदेशक (परिचालन) के मूल कार्यों से उत्पन्न शिकायतों के निवारण हेतु अध्यक्ष सह प्रबंध निदेशक (अ प्र नि) नामित प्राधिकारी होंगे तथा अध्यक्ष सह प्रबंध निदेशक / प्रधान कार्यालय दावा समिति (एच सी सी) के मूल कार्यों से होने वाली शिकायतों के शिकायत निवारण के लिए निर्धारित प्राधिकरण सर्वोच्च ग्राहक शिकायत समिति (ए सी जी सी) होगी।

6.5 शिकायत निवारण क्रियाविधि/ प्रणाली

क. सभी शिकायतों का निवारण निम्नलिखित समय-सीमाओं के अनुसार किया जाएगा:

गतिविधि	समय-सीमा (शिकायत दायर की जाने वाली तिथि से)
शिकायतकर्ता को शिकायत की लिखित पावती	तत्काल
शिकायतकर्ता से और अधिक विवरण, यदि कोई हो, तो प्राप्त करें (केवल एक बार अनुमत)।	एक सप्ताह के अंदर
शिकायत का निवारण एवं निवारण संबंधी अंतिम पत्र का जारी किया जाना।	दो सप्ताह के अंदर
शिकायतकर्ताओं से उत्तर की अप्राप्ति पर शिकायत को बंद करना।	आठ सप्ताह के अंदर

- ख. शिकायत निवारण करने के दौरान, कंपनी द्वारा शिकायत से संबंधित अंतिम निर्णय लिए जाने के लिए कंपनी को पॉलिसीधारक, खरीदार, पॉलिसीधारक के बैंक अथवा किसी अन्य उचित प्राधिकारी से अतिरिक्त जानकारी/ दस्तावेज़ मांगने की आवश्यकता होती है। वांछित जानकारी/ दस्तावेज़ प्राप्त होने पर, शिकायत की जांच कंपनी के नामित शिकायत अधिकारी (डी आर ओ) तथा / अथवा शिकायत निवारण अधिकारी (जी आर ओ) द्वारा की जाएगी।
- ग. पॉलिसी दावों से संबंधित शिकायतें, लागू होने के अनुसार, सर्वोच्च ग्राहक शिकायत समिति (ए सी जी सी) अथवा स्वतंत्र समीक्षा समिति (आई आर सी) के समक्ष केवल तब प्रस्तुत की जाएंगी, जब प्रधान कार्यालय में एक वरिष्ठ अधिकारी (म प्र अथवा उससे वरिष्ठ पद) द्वारा शिकायतकर्ता को निवारण की सूचना दो बार दी जा चुकी हो।
- घ. तदुपरान्त, यदि ए सी जी सी अथवा आई आर सी द्वारा दावे के भुगतान की अनुशंसा की जाती है, तो भुगतान के निर्णय के लिए लेखा परीक्षा के उपरांत उसे प्रधान कार्यालय दावा समिति (एच सी सी) के समक्ष प्रस्तुत किया जाता है। अनुमोदन के पश्चात शाखा अधिकारी द्वारा भुगतान प्रक्रिया आरंभ की जाती है तथा एच सी सी द्वारा अनुमोदानुसार भुगतान किया जाता है। यदि एच सी सी द्वारा दावा अस्वीकार किया जाता है, तो अस्वीकृति पत्र शिकायतकर्ता को प्रेषित किया जाएगा। कारोबार की प्रकृति को ध्यान में रखते हुए, बीमित व्यक्ति की शिकायत का निवारण करते समय उचित प्रक्रियाओं का पालन किया जाना आवश्यक है; शिकायतकर्ता से सभी प्रासंगिक रिकॉर्ड/ दस्तावेज़ प्राप्त होने के अधीन, पूर्ण प्रक्रिया में लगभग दो से तीन महीने लगने की संभावना होती है, जिसका मुख्य कारण दस्तावेज़ों की उपलब्धता/ अनुवर्ती पत्राचार आदि के मामले में विसंगति होना है। शिकायतों का निवारण करने वाले अधिकारियों को ऐसी प्रक्रियाओं तथा कार्यप्रणालियों को अपनाना चाहिए जो सभी अनावश्यक विलंब से बचाए।

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

- 7.1 ए सी जी सी अध्यक्ष सहप्रबंध निदेशक (अ प्र नि) की अध्यक्षता में गठित समिति है एवं समय-समय पर अध्यक्ष-सह-प्रबंध निदेशक द्वारा अनुमोदानुसार वर्तमान में पाँच सदस्य इसमें शामिल हैं।
- 7.2 **संरचना:** ए सी जी सी में अध्यक्ष-सह-प्रबंध निदेशक (अ प्र नि) एवं सदस्य सचिव के रूप में शिकायत निवारण अधिकारी (जी आर ओ) सहित छह सदस्य तक होंगे। निदेशक मंडल के अनुमोदन के अनुसार, अध्यक्ष-सह-प्रबंध निदेशक (अ प्र नि) आवश्यकता पड़ने पर ए सी जी सी पुनर्गठित करने के लिए प्राधिकृत होंगे। शिकायत निवारण की प्रक्रिया में वस्तुनिष्ठ इनपुट सुनिश्चित करने हेतु ए सी जी सी में वे अधिकारी भी शामिल होंगे जो प्रत्यक्ष रूप से परिचालन मामलों में शामिल नहीं हैं। अ प्र नि द्वारा अनुमोदन अनुसार ए सी जी सी के अन्य सदस्यों में कार्यपालक निदेशक (पॉलिसी मामले), महाप्रबंधक (मानव संसाधन विकास विभाग) महाप्रबंधक (शिकायत), **महाप्रबंधक (मुख्य विपणन अधिकारी)**,

एवं महाप्रबंधक (मुख्य वित्तीय अधिकारी) शामिल हैं। महाप्रबंधक (पॉलिसी) विशेष आमंत्रित के रूप में परिचर्चा में शामिल होंगे।

7.3 अधिकारों का प्रत्यायोजन: अ प्र नि एवं एच सी सी / प्रधान कार्यालय बीमा समिति (एच यू सी) आदि जैसी अधिकार प्राप्त समितियों द्वारा कमीशन / चूक के कार्य से उत्पन्न होने वाली शिकायतों के निवारण हेतु ए सी जी सी द्वारा 'मूल' अधिकारों का प्रयोग किया जा सकता है।

7.4 तदनुसार, शिकायत निवारण तंत्र निम्नानुसार है:

मूल निर्णयकर्ता प्राधिकारी	पहला चरण	दूसरा चरण	तीसरा चरण	चौथा चरण	पाँचवाँ चरण	छठा चरण
शाखा प्रबन्धक से कनिष्ठ अधिकारी	शाखा प्रबन्धक (स म प्र श्रेणी तक के अधिकारी)	क्षेत्रीय प्रबन्धक	सेक्टरल महाप्रबंधक	का नि (परिचालन)	ए सी जी सी	आई आर सी
शाखा प्रबन्धक	क्षेत्रीय प्रबन्धक	सेक्टरल महाप्रबन्धक	का नि (परिचालन)	ए सी जी सी	आई आर सी	
क्षेत्रीय प्रबन्धक/ उ म प्र – शा प्र	सेक्टरल महाप्रबन्धक	का नि (परिचालन)	ए सी जी सी	आई आर सी		
सेक्टरल महाप्रबन्धक	का नि (परिचालन)	अध्यक्ष-सह-प्रबन्ध निदेशक	ए सी जी सी	आई आर सी		
का नि (परिचालन)	अध्यक्ष-सह-प्रबन्ध निदेशक/ एच सी सी	ए सी जी सी	आई आर सी			
अध्यक्ष-सह-प्रबन्ध निदेशक / एच सी सी	ए सी जी सी	आई आर सी				

8. निर्णय की समीक्षा

ए सी जी सी द्वारा अस्वीकृत किए गए दावों की ए सी जी सी द्वारा पुनः समीक्षा की जा सकती है, यदि पॉलिसीधारक कोई नई महत्वपूर्ण जानकारी/ दस्तावेज़ प्रदान करने में सक्षम हो जो ए सी जी सी के पूर्व निर्णय

में पर्याप्त परिवर्तन का आधार बन सकती है। ए सी जी सी द्वारा दावों की समीक्षा की अनुशंसा करने हेतु कार्यपालक निदेशक (पॉलिसी मामले)/ अ प्र नि को प्राधिकृत किया गया है।

9. स्वतंत्र समीक्षा समिति (आई आर सी)

9.1 इसके अतिरिक्त, कंपनी द्वारा शिकायत निवारण हेतु अंतिम अवस्था के रूप में एक स्वतंत्र समीक्षा समिति भी गठित की गई है।

9.2 स्वतंत्र समीक्षा समिति (आई आर सी) में चार सदस्य शामिल होंगे, जिनमें वे सेवानिवृत्त अधिकारी होंगे जो सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों/ सार्वजनिक क्षेत्र की बीमा कंपनी/ सार्वजनिक क्षेत्र के वित्तीय संस्थानों/ भारतीय रिज़र्व बैंक के महाप्रबंधक अथवा उनसे वरिष्ठ अधिकारी/ आई आर डी ए आई अथवा सेवानिवृत्त भा प्र से / अन्य केंद्रीय सेवा अधिकारी जो विशेष रूप से दावों से संबंधित पॉलिसीधारकों की शिकायतों को दूर करने के लिए हों।

10. आई आर सी के संदर्भ शर्तें

ग्राहक सेवा के उद्देश्य को आगे बढ़ाने हेतु कंपनी द्वारा आई आर सी का गठन किया गया है जिसमें न्यायपालिका, विधि एवं प्रशासनिक सेवा में व्यापक अनुभव रखने वाले चार सदस्य शामिल हैं। आई आर सी की भूमिका, दस्तावेजों एवं प्रतिवेदनों, यदि कोई हो तो, की जांच के उपरांत कंपनी द्वारा लिए गए निर्णयों पर स्वतंत्र निर्णय प्रस्तुत करना है। उनका कार्यक्षेत्र निम्नानुसार है:

क) ए सी जी सी द्वारा निपटाई गई समस्त शिकायतें जो पुनः प्रस्तुत की गई हों।

ख) अ प्र नि द्वारा निर्णयित कोई अन्य मामला।

ग) आई आर सी द्वारा अस्वीकृत किए गए दावों को आई आर सी के समक्ष उनके निर्णय की समीक्षा के प्रस्तुत किया जा सकता है यदि मामले में बाद के घटनाक्रम आई आर सी के मूल निर्णय में परिवर्तन को उचित ठहराते हैं।

आई आर सी का निर्णय अनुशंसात्मक प्रकृति का होगा। इसके अतिरिक्त, यदि एच सी सी / एच यू सी, आई आर सी की अनुशंसा से असहमत होते हुए अंततः ग्राहक के दावों/ शिकायत को अस्वीकार करते हैं, तो मामले की सूचना निदेशक मंडल को दी जाएगी।

11. बैठकों की आवधिकता

11.1 आवश्यकता / अत्यावश्यकता के आधार पर आई आर सी की बैठक का निर्धारण।

11.2 आई आर सी के बैठकों में भाग लेने वाले कंपनी के अधिकारी: महाप्रबन्धक (शिकायत विभाग), महाप्रबन्धक- पॉलिसी / संबन्धित परियोजना निर्यात मामले एवं विशेष आमंत्रित के रूप में महाप्रबंधक (आंतरिक लेखापरीक्षा) आई आर सी की बैठकों में शामिल होंगे।

12. आई आर सी द्वारा समीक्षा

आई आर सी द्वारा अस्वीकृत दावों को आई आर सी के समक्ष उनके निर्णय की समीक्षा के लिए पुनः प्रस्तुत किया जा सकता है यदि मामले में बाद के घटनाक्रम आई आर सी के मूल निर्णय में परिवर्तन को उचित ठहराते हैं। आई आर सी द्वारा दावों की समीक्षा की अनुशंसा के लिए कार्यपालक निदेशक (पॉलिसी मामले) / अ प्र नि को प्राधिकृत किया गया है।

13. शिकायत निवारण प्रणाली एवं क्रियाविधि

13.1 लिखित, मौखिक अथवा डिजिटल रूप में कंपनी अथवा उसके मध्यस्थों की किसी भी सेवा के संबंध में की गई कार्यवाही या कार्यवाही की कमी (विलंब) के बारे में असंतोष व्यक्त करने वाली कोई शिकायत/ शिकायत संचार, प्राप्तकर्ता कार्यालय द्वारा अपने शिकायत रजिस्टर में दर्ज किया जाएगा एवं -

क) इसे प्राप्त होने की दिनांक सहित एक क्रमांक का निर्धारण;

ख) शिकायतकर्ता को तत्काल एक लिखित प्राप्ति सूचना प्रेषित की जाएगी;

ग) प्राप्ति सूचना निम्नानुसार होगी-

(i) शिकायत का निवारण करने वाले अधिकारी (यदि नामित अधिकारी किसी अन्य कार्यालय में कार्यरत है, तो उस कार्यालय का पता भी) का नाम एवं पदनाम

(ii) यह सूचना दी जाएगी कि पॉलिसीधारक एवं / अथवा उपयुक्त अधिकारियों से सभी आवश्यक जानकारी के साथ शिकायत प्राप्त होने पर संबंधित अधिकारी द्वारा आवश्यक कार्यवाही की जाएगी;

(iii) यदि शिकायतकर्ता की शिकायत का निवारण निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर नहीं हो अथवा वह की गई कार्यवाही से संतुष्ट नहीं होता है, तो उस प्राधिकारी का नाम, पता, ईमेल आई डी एवं दूरभाष नंबर जिसके समक्ष शिकायतकर्ता मामले पर त्वरित कार्यवाही हेतु आवेदन कर सकता है।

घ) डाक, ईमेल आदि द्वारा सीधे कार्यालय में प्राप्त शिकायत को भी आई आर डी ए आई की बीमा भरोसा पोर्टल अथवा आई आर डी ए आई/ किसी अन्य वैधानिक प्राधिकरण द्वारा भविष्य में लागू की जाने वाली किसी अन्य शिकायत प्रबंधन प्रणाली में पंजीकृत किया जाएगा। इसी प्रकार, आई आर डी ए आई के बीमा भरोसा पोर्टल अथवा आई आर डी ए आई एवं/ अथवा भविष्य में लागू होने वाले किसी अन्य वैधानिक प्राधिकरण द्वारा आरंभ की गई किसी भी शिकायत प्रबंधन प्रणाली में ऑनलाइन दर्ज की गई कोई भी



ईसीजीसी ECGC

शिकायत, कंपनी की शिकायत प्रणाली में दर्ज की जाएगी एवं उसे क्रमांक दिया जाएगा तथा ग्राहक शिकायत निवारण नीति के दिशानिर्देशों के अनुसार उस पर कार्यवाही की जाएगी।

- 13.2 यदि शिकायत प्राप्त करने वाला कार्यालय उस पर विचार एवं निवारण करने हेतु नामित नहीं हो, तो प्राप्तकर्ता कार्यालय द्वारा ऊपर 13.1(क) से (ग) तक की आवश्यकताओं का अनुपालन करने के उपरांत उसे निर्दिष्ट कार्यालय को अग्रेषित किया जाएगा।
- 13.3 मामले पर विचार करने हेतु नामित कार्यालय द्वारा यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास किया जाएगा कि पॉलिसीधारक एवं/ अथवा उपयुक्त अधिकारियों से आवश्यक जानकारी प्राप्त होने पर शिकायतों/ अपीलों पर निर्धारित समय के भीतर विचार कर उनका निवारण किया जाए।

14. शिकायत का समापन

किसी भी शिकायत का निवारण किया गया एवं बंद किया गया तभी माना जाएगा जब:

- (क) नामित शिकायत निवारण अधिकारी / प्राधिकरण (अर्थात् ए सी जी सी / आई आर सी) द्वारा शिकायतकर्ता के अनुरोध को पूर्ण तरह से स्वीकार कर लिया गया हो;
- (ख) जहां शिकायतकर्ता द्वारा लिखित रूप में कंपनी के जवाब को स्वीकार करने का संकेत दिया गया हो;
- (ग) जहां शिकायतकर्ता द्वारा अपनी शिकायत पर शिकायत अधिकारी/ ए सी जी सी/ आई आर सी के अंतिम निर्णय की सूचना दिए जाने के आठ सप्ताह के भीतर कंपनी को कोई जवाब नहीं दिया गया हो;
- (घ) जहां शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा प्रमाणित किया गया हो कि कंपनी द्वारा अपने संविदात्मक, वैधानिक एवं नियामक दायित्वों का निर्वहन किया है, अतः शिकायत को बंद कर दिया गया है।
- (ङ) शिकायत का निपटान कंपनी एवं आई आर डी ए आई की प्रणाली में दर्ज किया जाएगा जिससे दोनों प्रणालियों में तिमाही/ वर्ष के अंत में प्राप्त शिकायतों की जानकारी, निवारण एवं लंबित मामलों की जानकारी को मिलान किया जा सके।

15. शिकायतों का ऑनलाइन पंजीकरण

पंजीकरण एवं शिकायतों के स्टेटस पर नज़र रखने के लिए उपयुक्त ऑनलाइन आधारित प्रणाली मौजूद है। पॉलिसीधारक, कंपनी के शिकायत मॉड्यूल (<http://igms.ecgc.in/ECGC/grievance/login.aspx>) में अपनी शिकायत ऑनलाइन दर्ज करा सकते हैं, जो आई आर डी ए आई के बीमा भरोसा पोर्टल से जुड़ी

हुई है। शिकायत दर्ज होने के उपरांत, संबंधित शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा संबन्धित आई आर डी ए आई साइट में उसे अद्यतन किया जाएगा।

16. अपवर्जन

16.1 निम्नलिखित आरोपों / शिकायतों को 'ग्राहक शिकायतों' के रूप में नहीं माना जाएगा अथवा उन पर विचार एवं उनका निवारण नहीं किया जाएगा:

- (क) बेनामी शिकायतें अथवा तुच्छ मामले जिनके संबंध में अपर्याप्त सहायक विवरण प्रदान किए गए हैं;
- (ख) निर्णय / पॉलिसी से जुड़े मामले जिनमें शिकायतकर्ता प्रत्यक्ष / अप्रत्यक्ष रूप से प्रभावित नहीं हुआ है;
- (ग) ऐसे मामले जहां निर्णय लेने हेतु अर्ध-न्यायिक प्रक्रियाएं निर्धारित की जाती हैं अथवा ऐसे मामले जो विचाराधीन हैं।
- (घ) भ्रष्टाचार से सम्बन्धित शिकायतें। इसे कंपनी के विजिलेन्स अधिकारी के पास दर्ज किया जाना चाहिए एवं इसका निवारण अलग से किया जाना चाहिए।

17. ग्राहक/ पॉलिसीधारक इंटरैक्शन एवं फोकस

कंपनी का यह मानना है कि ग्राहकों की अपेक्षाओं/ आवश्यकताओं/ शिकायतों को अधिकारियों द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत इंटरैक्शन/ संपर्क के माध्यम से बेहतर ढंग से समझा जा सकता है। संरचित ग्राहक बैठकों द्वारा ग्राहकों/ पॉलिसीधारकों को यह संदेश दिया जा सकता है कि कंपनी उनकी सेवा के लिए प्रतिबद्ध है एवं ग्राहक सेवा में सुधार के लिए उनके फ़ीडबैक / सुझावों को महत्व देती है। कंपनी की सेवाओं के विषय में ग्राहकों / पॉलिसीधारकों के बीच जागरूकता की कमी के कारण उत्पन्न होने वाली शिकायतों को ग्राहक/ पॉलिसीधारकों से बातचीत एवं ग्राहक जागरूकता कार्यक्रमों के माध्यम से दूर किया जा सकता है।

18. कंपनी द्वारा अपने सभी कार्यों में अपने नागरिक चार्टर का अनुपालन करने एवं उसे लागू करने के लिए सभी प्रयास किए जाएँगे तथा संदर्भित आई आर डी ए आई दस्तावेज़ में निहित पॉलिसीधारकों के अधिकारों का सम्मान एवं उन्हें लागू किया जाएगा।

19. सरकारी दिशानिर्देश

कंपनी द्वारा ग्राहक शिकायत निवारण नीति (सी जी आर पी) के संबंध में समय-समय पर आई आर डी ए आई एवं भारत सरकार द्वारा जारी दिशा-निर्देशों को लागू करने का प्रयास किया जाएगा। ये दिशानिर्देश स्वतः ही नीति का हिस्सा बन जाएंगे।

20. पॉलिसीधारकों की अदावित राशियाँ

- i. कंपनी द्वारा पॉलिसीधारकों की अदावित राशियों को कम करने के लिए सभी आवश्यक कदम उठाए जाएँगे तथा जहाँ भी आवश्यक हो, विनियामक दिशानिर्देशों के अनुसार समुचित प्रकटन किए जाएँगे।
- ii. 10 वर्ष से अधिक की अवधि तक की अदावित राशियों को, उस पर मिलने वाले ब्याज़ के साथ, भारत सरकार द्वारा वित्त अधिनियम 2015 के अधीन स्थापित 'वरिष्ठ नागरिक कल्याण कोष' (एस सी डबल्यू एफ़) में स्थानांतरित कर दिया जाएगा। पॉलिसीधारक द्वारा अदावित राशियों को एस सी डबल्यू एफ़ में स्थानांतरित किए जाने की तिथि से 25 वर्षों तक उस राशि का दावा किया जा सकता है।
- iii. जिन पॉलिसीधारकों का अदावित राशियां रु. 1000/- से अधिक है, उनकी सूची कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी। अदावित राशियों से संबंधित जानकारी कंपनी द्वारा अपनी वेबसाइट पर छमाही आधार पर, अर्थात् 30 सितंबर और 31 मार्च की स्थिति के अनुसार, अद्यतित की जाएगी। यह अद्यतन संबंधित छमाही की समाप्ति के 30 दिनों के भीतर किया जाएगा।
- iv. संबंधित विशेष वेबसाइट का लिंक 'बीमा भरोसा पोर्टल' <https://bimabharosa.irdai.gov.in/Home/UnclaimedAmount> पर भी उपलब्ध है।

21. निष्कर्ष

निदेशक मंडल द्वारा अपनाई गई कंपनी की शिकायत निवारण नीति कंपनी की वेबसाइट (www.ecgc.in - > ग्राहक सेवा -> शिकायत निवारण -> शिकायत निवारण नीति) पर उपलब्ध है। यहां वर्णित नीति भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (पॉलिसीधारकों के हितों का संरक्षण, बीमाकर्ताओं का परिचालन एवं संबद्ध मामले) विनियम, 2024 के अनुसार है। आवश्यकतानुसार, इसकी समीक्षा की जाएगी।

2/1/24

